

**Порядок обслуживания в системе дистанционного банковского обслуживания
ДО АО Банк ВТБ (Казахстан)**

Система «Интернет-Банкинг»

1. О системе Интернет-Банкинг

1. Система Интернет-Банкинг – это один из альтернативных каналов обслуживания Банка. Система Интернет-Банкинг позволяет Клиентам, прошедшим активацию в ней, получать целый ряд банковских услуг без посещения Головного офиса/филиала/дополнительного помещения Банка, независимо от местонахождения и времени.
2. Для получения электронных банковских услуг посредством системы Интернет-Банкинг Клиент должен иметь доступ в Интернет, Логин, пароль и активный номер абонента сотовой связи, оформленный на данного Клиента.

2. Порядок получения доступа к системе Интернет-Банкинг

3. Система Интернет-Банкинг доступна Клиентам Банка по адресу: <https://online.vtb-bank.kz>
4. Для получения возможности работы в системе Интернет-Банкинг необходимо выполнение основных последовательных действий, являющихся обязательными для всех Клиентов Банка:
 - 1) Стать основным владельцем любой платежной карточки (Держателем основной платежной карточки) Банка;
 - 2) Иметь собственный личный номер мобильного телефона, который должен быть зарегистрирован в Банке;
 - 3) Получить вместе с платежной карточкой наряду с PIN-кодом отдельный конверт с неперсонофицированным паролем первичного входа в систему Интернет-Банкинг.
 - 4) Посетить страницу системы Интернет-Банкинг в сети Интернет по адресу: <https://online.vtb-bank.kz>.
 - 5) Пройти процедуру аутентификации, которая требует ввода следующих параметров (форма для входа в систему Интернет-Банкинг расположена в левом верхнем углу экрана):
 - а) Логин;
 - б) значение пароля;
 - в) SMS код.
5. Если данные введены верно, то система Интернет-Банкинг предложит Клиенту ознакомиться и принять Условия предоставления электронных банковских услуг (далее – Договор), описывающие основные условия использования системы дистанционного банковского обслуживания в Банке.
6. Принятие условий Договора осуществляется путем проставления галочки на экране «Данным подтверждается принятие оферты» и эквивалентно собственноручной подписи Клиента.

7. На странице системы Интернет-Банкинг «Авторизация с помощью SMS» для дополнительного подтверждения требуется ввести SMS код, который будет выслан на номер абонента сотовой связи, зарегистрированный в системе.
8. После принятия условий Договора и ввода SMS кода система Интернет-Банкинг автоматически перенаправит Клиента на страницу обязательной смены пароля.
9. После выполнения действий, указанных в пункте 4 настоящего Руководства, Клиент Банка приобретает статус Пользователя системы Интернет-Банкинг и имеет возможность воспользоваться полным спектром услуг, реализованным в системе Интернет-Банкинг.

Примечание 1: пользование услугами системы Интернет-Банкинг для держателей платежных карточек типа Visa Virtuon/ Visa Business/ Visa Business Gold недоступно.

Примечание 2: в целях сохранения конфиденциальности и обеспечения безопасности проводимых операций, номер мобильного телефона должен быть личным. Ответственность за доступ к средствам доставки сеансового кода целиком возлагается на Пользователя системы Интернет-Банкинг.

3. Самостоятельная регистрация в системе Интернет-банкинг

Регистрация и предоставление доступа к системе Интернет-Банкинг через Web-сайт СДБО

10. Для самостоятельной регистрации в системе Интернет-банкинг необходимо посетить страницу системы Интернет-банкинга в сети Интернет по адресу: <https://online.vtb-bank.kz> и кликнуть по ссылке «Регистрация» (см. Рис.1)

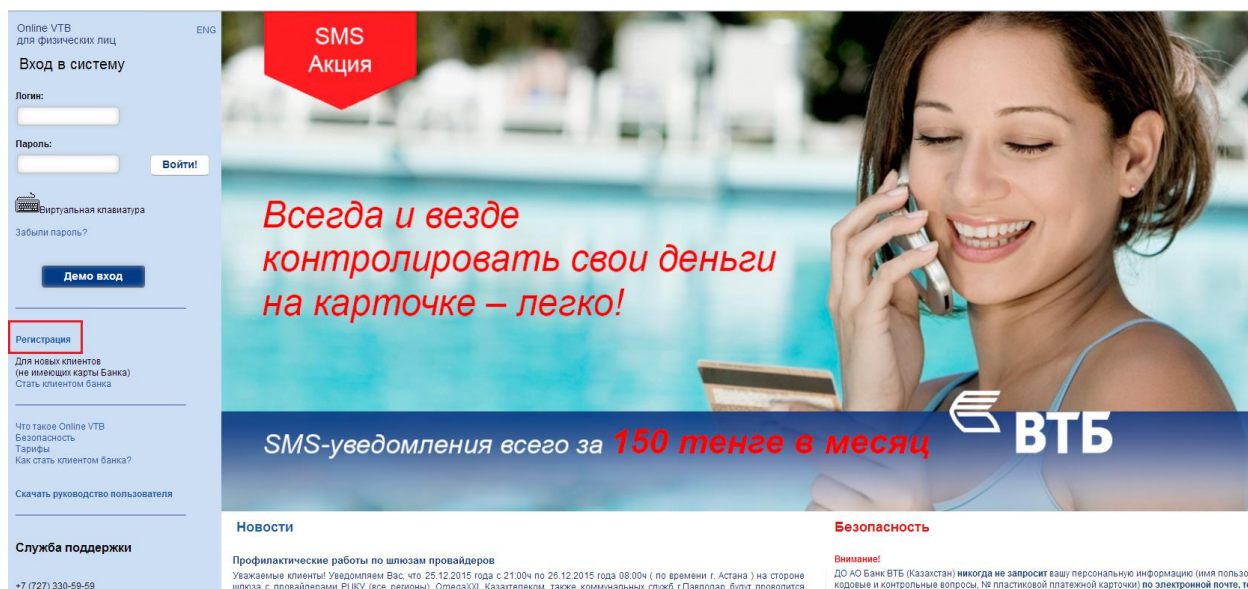


Рис.1


11. В появившиеся форме регистрации необходимо заполнить следующие реквизиты (см. Рис.2):

Регистрация в системе Online VTB

Внимание!
Подключиться к системе Online VTB может только Держатель основной карты ДО АО Банк ВТБ (Казахстан)

№ платежной карты ДО АО Банк ВТБ (Казахстан):
 XX XX XX
 Срок годности карты (ММ/ГГ)
 /

* ИИН владельца карты:
 * Кодовое слово:
 * Мобильный телефон: 700 XXX -
 * Контрольное число


 Обновите

Договора присоединения Подтверждаю, что ознакомлен и согласен с условиями

В случае возникновения вопросов по регистрации, просим Вас обратиться в службу технической поддержки Банка по номерам (727) 330-59-59 +7 702 0175959 (Kcell платно) +7 705 9555959 (Beeline платно)

Рис.2

- 1) № платежной карты ДО АО Банк ВТБ (Казахстан) – ввести первые 6 цифр и последние 4 цифры платежной карты (XXXXXX*****XXXX);
- 2) Срок годности карты (ММ/ГГ) – ввести месяц и год срока годности карты (11/17);
- 3) ИИН владельца карты;
- 4) Кодовое слово – кодовое слово платежной карты*;
- 5) Мобильный телефон – номер мобильного телефона**;
- 6) Контрольное число – контрольное число выводимое в окне регистрации.

12. После заполнения реквизитов, необходимо нажать кнопку «Продолжить» и в появившиеся форме заполнить следующие данные (см. Рис.3):

Регистрация в системе Online VTB

- пароль должен состоять не менее чем из 6 и не более чем из 10 символов.
 - содержать прописные или строчные буквы (a-z, A-Z), прописные и строчные буквы в пароле различаются;
 - иметь цифры, знаки пунктуации или специальные символы, например 0-9!*\$%^&()_+!~=-\{}|;?/

* Желаемый логин:
 * Желаемый пароль:
 * Повтор пароля:

Рис.3

- 1) Желаемый логин – логин должен состоять не менее чем из 3 и не более чем из 10 символов;
 - 2) Желаемый пароль – пароль должен состоять не менее чем из 6 и не более чем из 10 символов;
 - 3) Повтор пароля – пароль должен быть идентичным желаемому паролю.
13. Если все данные были заполнены, верно, то система Интернет-банкинг выдаст сообщение об успешной регистрации, после чего необходимо перейти на главную страницу системы Интернет-банкинга и пройти авторизацию (см. Рис.4)

Регистрация в системе Online VTB

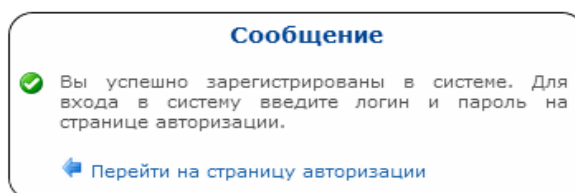


Рис.4

- * В случае возникновения вопросов по кодовому слову платежной карты, необходимо обратиться в службу технической поддержке Банка по номеру (727)330-43-43;
- ** Актуальный номер мобильного телефона, зарегистрированный в базе данных Банка.

Регистрация и предоставление доступа к системе Интернет-Банкинг через устройства самообслуживания

14. Менеджер Банка предварительно проверяет, что со стороны клиента предоставлен корректный и актуальный номер мобильного телефона для работы с Интернет-Банкингом. Также проверяет, что выданная платежная карточка не является корпоративной или дополнительной и имеет рабочий статус в АБС Банка;
15. Предлагает клиенту воспользоваться любым доступным устройством самообслуживания Банка;
16. Клиент вставляет платежную карточку в Банкомат или Информационно-платежный терминал Банка;
17. Выбирает предпочитаемый язык интерфейса для работы с устройством;
18. Вводит ПИН-код;
19. В корневом меню услуг выбирает кнопку «Платежи» и далее, в открывшемся списке платежей и услуг, доступных для пользования на устройстве, выбирает услугу «Регистрация в Интернет-Банкинге»:



20. На экран выводится сообщение:
«Условия пользования системой Интернет-банкинг для физических лиц размещены на сайте Банка www.vtb-bank.kz, необходимо ознакомиться с указанными условиями».

Для продолжения процесса регистрации в интернет-банкинге, клиенту необходимо подтвердить свое согласие с условиями предоставления сервиса нажатием кнопки «Согласен».

Если клиент не принимает условия предоставления услуги, он нажимает кнопку «Отмена». Операция прерывается.

21. После нажатия «Согласен» на экран устройства будет выдано следующее сообщение:
«Для получения разовых паролей будет использоваться следующий номер телефона: +7(777)**123»**

Нажимая кнопку «Согласен» клиент подтверждает, что номер мобильного телефона является действующим и соответствует номеру, предоставленному в Банк.

Если, по каким либо причинам, клиент не согласен с предложенным номером телефона нажатием кнопки «Отмена» операция прерывается;

22. В случае если у клиента отсутствует номер мобильного телефона для получения паролей, на экран будет выведено сообщение **«Не найден номер телефона»**. Клиенту необходимо обратиться в Банк для предоставления недостающих данных;

23. После подтверждения номера телефона, нажатием кнопки **«Согласен»**, на устройстве распечатывается чек с информацией о логине и пароля пользователя, для первого входа в интернет-банкинг;

24. На экран выдается следующее сообщение:

Регистрация успешно завершена!

Заберите чек с Вашим логином и паролем

Внимание!

Храните в тайне свой логин и пароль для входа в систему Интернет-банкинг. Пароль для входа в систему Интернет-банкинг является временным и подлежит обязательной смене при первом входе.

Банк ВТБ Казахстан рекомендует Вам уничтожить чек с логином и паролем после первичного входа в систему Интернет-банкинг.

Далее, в любое удобное время, клиенту необходимо посетить страницу системы Интернет-банкинга в сети Интернет по адресу: <https://online.vtb-bank.kz> и ввести логин и пароль, полученные при регистрации в устройстве самообслуживания.

25. При входе в Интернет-Банкинг клиенту будет предложено изменить временный пароль на постоянный, отвечающий принятыми стандартам безопасности Банка;

Поменять пароль

Внимание!

- Для следующего входа в систему Вам необходимо сменить пароль.

- пароль должен состоять не менее чем из 7 и не более чем из 10 символов.

- содержать прописные или строчные буквы (a-z, A-Z), прописные и строчные буквы в пароле различаются;

- иметь цифры, знаки пунктуации или специальные символы, например 0-9!*\$%^&*()_+!~=-\{}|";?./

Старый пароль:

Новый пароль:

Повторите ввод пароля:

Подтверждение операции подписью SMS кодом.

После трех неправильных попыток ввода SMS кода, Ваш логин будет заблокирован.

Номер телефона, куда отправлена SMS: (705)6583XXX

Введите сеансовый ключ №1

26. По окончании процесса смены пароля, на телефон клиента будет выслано SMS-сообщение с цифровым кодом, для подтверждения операции.
27. Добро пожаловать в Систему Интернет-Банкинг [Online VTB](#)

4. Вход в систему/Выход из системы


Вход в систему Интернет-Банкинг.

28. Вход в систему Интернет-Банкинг осуществляется путем проведения авторизации Пользователя по адресу <https://online.vtb-bank.kz>. Пользователь должен заполнить экранную форму в левом верхнем углу:
- 1) Логин Пользователя (имя пользователя);
 - 2) значение пароля;
 - 3) нажать Enter либо кнопку «Войти»
 - 4) SMS код, запрашиваемый на странице «Авторизация с помощью SMS»;
 - 5) нажать кнопку «Продолжить»
29. Если все данные были указаны верно, откроется главная страница системы Интернет-Банкинг.
30. Если один из параметров был указан ошибочно, вверху экрана появится сообщение с указанием ошибки.

Примечание 1: Логин Пользователя Клиент может заменить себе при личном обращении в Банк. Подробное описание представлено в разделе «Смена Логина доступа к системе».

Примечание 2: в случае неверного ввода Логина и/или пароля более двух раз системой Интернет-Банкинг автоматически производится блокирование доступа в систему Интернет-Банкинг.

Выход из системы Интернет-Банкинг.

31. При завершении работы для выхода из системы Интернет-Банкинг необходимо воспользоваться иконкой «Выход» , расположенной в правой верхней части экрана.

5. Заказ SMS кода

32. Для проведения большинства операций, в целях усиления безопасности, в рамках системы Интернет-Банкинг используется разовый SMS код.
33. SMS код представляет собой цифровой код, и отправляется системой Интернет-Банкинг на зарегистрированный телефонный номер мобильного телефона Пользователя при запросе на проведение операции.
34. На зарегистрированный телефонный номер сеансовый код доставляется в виде SMS с короткого номера, согласно заключенным договорам Банка с операторами мобильной связи.
35. Реквизиты для доставки SMS кода могут быть изменены по желанию Пользователя. Подробное описание действий для смены параметров доставки кода приводится в разделе «Смена реквизитов доставки сеансового кода».

Примечание 1: SMS код может быть получен только на номер мобильного телефона, зарегистрированного при личном обращении Пользователя в Банк.

Примечание 2: зарегистрированный телефонный номер может принадлежать только тому оператору мобильной связи, с которым у Банка заключен соответствующий договор.


6. Смена реквизитов доставки SMS кода

36. Смена реквизитов доставки SMS кода осуществляется только Менеджером по обслуживанию физических лиц по запросу Пользователя.
37. Реквизиты для доставки SMS кода могут быть изменены в следующих случаях:
 - 1) при изменении значения номера мобильного телефона;
 - 2) если доступ к средствам доставки сеансового кода стал известен третьим лицам, либо скомпрометирован вследствие утери/кражи телефона;
 - 3) по желанию Пользователя.
38. Для смены значения реквизитов доставки SMS кода, Пользователь должен обратиться к Менеджеру по обслуживанию физических лиц, путем личного прибытия в Банк.
39. Менеджер по обслуживанию физических лиц, на основании обращения Пользователя, меняет запрашиваемые реквизиты с предварительной проверкой правильности занесенной информации и принадлежности данного номера Пользователю путем произведения контрольного вызова абонента.

7. Смена Логина доступа к системе Интернет-Банкинг

40. Для смены своего текущего Логина Пользователь должен обратиться в Банк, к Менеджеру по обслуживанию физических лиц.
41. Логин может быть определен Пользователем самостоятельно, либо может быть сгенерирован Банком по желанию Пользователя путем автоматической генерации случайных букв и цифр. Логин Пользователя должен состоять только из цифр или латинских букв, длина Логина должна быть от 3 до 10 символов.
42. Далее Менеджер по обслуживанию физических лиц осуществляет присвоение Логина в «карточке клиента» системы Интернет-Банкинг.

8. Смена пароля

43. Смена пароля доступа к системе Интернет-Банкинг осуществляется Пользователем самостоятельно в следующих случаях:
- 1) по желанию Пользователя;
 - 2) по истечении срока действия текущего пароля (срок действия пароля 30 календарных дней);
 - 3) если значение текущего пароля стало известно третьим лицам.
44. Для смены пароля доступа необходимо нажать на иконку «Настройки» , и выбрать «Поменять пароль», заполнить форму смены пароля:
- 1) ввести текущий пароль;
 - 2) ввести новый пароль;
 - 3) повторить ввод нового пароля;
 - 4) ввести значение сеансового кода;
 - 5) сохранить внесенные изменения.
45. В случае правильности всех введенных параметров система Интернет-Банкинг сменит текущий пароль и уведомит об этом Пользователя, сообщением в верхней части страницы: «Пароль был успешно изменен».

Примечание 1: новый пароль должен быть сложным и удовлетворять требованиям политики безопасного пароля. Таким как: - пароль должен содержать минимум 3 группы символов из 4 –рех. К группам относятся цифры, строчные буквы, прописные буквы и символы.

Примечание 2: в случае если Пользователь потерял/забыл значение пароля/измененного пароля к системе Интернет-Банкинг, ему необходимо обратиться в Банк для перевыпуска пароля, предварительно заблокировав свою учетную запись по звонку в Группу поддержки пользователей СДБО. Ознакомиться с порядком действий при перевыпуске пароля можно в разделе «**Выпуск/Перевыпуск пароля для доступа к системе Интернет-Банкинг**».

9. Выпуск/Перевыпуск пароля для доступа к системе Интернет-Банкинг

46. Перевыпуск пароля доступа к системе Интернет-Банкинг может быть инициирован Пользователем в следующих случаях:
- 1) по желанию Пользователя;
 - 2) в случае если Пользователь забыл значение текущего пароля доступа;
 - 3) в случае утери/кражи пароля.
47. Для выпуска/перевыпуска пароля Клиенту необходимо выполнить следующие действия:
- 1) в кратчайшие сроки обратиться в Группу поддержки пользователей СДБО Банка для блокировки учетной записи Пользователя в системе (в случае утери значения пароля);
 - 2) обратиться в Банк к Менеджеру по обслуживанию физических лиц и заполнить заявление установленной формы для выпуска/перевыпуска пароля;
 - 3) получить конверт с паролем;

- 4) обратиться в Группу поддержки пользователей СДБО Банка для разблокирования учетной записи Пользователя в системе.





10. Продолжительность работы в системе Интернет-Банкинг (длительность сессии)

48. В целях безопасности продолжительность работы в системе Интернет-Банкинг ограничена. По истечении 10 минут бездействия Пользователя текущая сессия автоматически прерывается.
49. Для продолжения работы необходимо перейти на главную страницу и заново авторизоваться (ввести Логин, пароль и SMS код).

11. Описание меню разделов системы Интернет-Банкинг

Пользовательский интерфейс представлен в виде закладок в верхней части экрана и состоит из следующих разделов:

50. «**Главная страница**» - раздел представлен в виде рабочего стола, с разбивкой по виджетам, которые могут быть настроены по усмотрению Пользователя или установлены по умолчанию:
 - 1) **мои финансы** – быстрый доступ к разбивке продуктов банка;
 - 2) **оплата услуг** – набор избранных услуг из раздела «мои услуги»;
 - 3) **счета** – информация о текущих счетах;
 - 4) **последние операции** - информация по последним операциям совершенным Пользователем;
 - 5) **переводы и обмен валют** – быстрый доступ к переводам и обменам валют;
 - 6) **курсы валют** – справочник курса валют на текущий день;
 - 7) **новости** – новостная ветка;
 - 8) **карты** информация по платежным картам Пользователя.
51. «**Мои финансы**» - в данном разделе Пользователь имеет возможность просмотреть соответствующую информацию по своим текущим продуктам, открытым в Банке:
 - 1) **мои счета**;
 - 2) **мои карты**;
 - 3) **мои депозиты**;
 - 4) **мои кредиты**;
 - 5) **мой бюджет**
52. «**Переводы**» - в этом разделе Пользователь может осуществить переводы денег, используя для этого один из подразделов:
 - 1) **Переводы между своими счетами**– перевод на банковский счет, средством доступа к деньгам на котором является платежная карточка (далее – «банковский счет платежной карточки»)/банковский счет;
 - 2) **переводы в тенге** – перевод на банковский счет платежной карточки/банковский счет другого клиента в тенге;
 - 3) **переводы в валюте** - перевод на банковский счет платежной карточки/банковский счет другого клиента в иностранной валюте;
 - 4) **обмен валют** – совершение конверсионных операций;

- 5) **переводы с карты на карту ВТБ (Казахстан)** – перевод на банковский счет платежной карточки другого клиента Банка
53. **«Оплата услуг»** - в этом разделе Пользователь может со своего текущего счета оплатить услуги Провайдеров, заключивших с Банком соответствующее соглашение на прием платежей, получить информацию о существующей задолженности по счетам Провайдеров, а также создать различные шаблоны на проведение платежей.
54. **«Мои документы»** - в данном разделе Пользователь имеет возможность просмотреть:
1. **Заявления на изменения периодического платежа** – просмотр деталей по текущим периодическим платежам;
 2. **Отчет по периодическим платежам** – просмотр деталей по текущим периодическим платежам;
 3. **Отзывы документов** - просмотр списка распоряжений на отзыв;
 4. **Календарь** – получение информации о событиях за определенный период;
 5. **Банки Казахстана** – справочник БИК- кодов банков Казахстана
 6. **Иностранные банки** – справочник SWIFT-кодов иностранных банков
 7. **Валюты** – справочник кодов валют;
55. **«Информация из банка»**  - информация в разбивке разделов:
- 1) **Продукты Банка** – информация для ознакомления по продуктам Банка;
 - 2) **Акция и предложения** – информация по проводимым акциям Банком;
 - 3) **Банкоматы и отделения** – список банкоматов и отделений;
 - 4) **Советы по безопасности** – советы и новости от Службы безопасности Банка;
 - 5) **Обучающие материалы** – материалы ознакомления по системе Интернет-Банкинг;
56. **«Почта»**  - в этом разделе Пользователь может просмотреть входящие сообщения от Банка, а также свои исходящие сообщения в Банк.
57. **«Настройки»**  - раздел предназначен для управления настройками системы, просмотра и изменения личных данных Пользователя:
- 1) **Мои действия** – журнал действий и событий совершенным Пользователем;
 - 2) **Личные данные** – просмотр данных Пользователя (Ф.И.О. (при наличии), ИИН, изменение контактных данных (номер рабочего телефона, номер домашнего телефона, адрес электронной почты);
 - 3) **Поменять пароль** – изменение пароля доступа к системе Интернет-Банкинг;
 - 4) **Настройка отображения карт** – настройка отображения информации по платежным карточкам;
58. **«Помощь»**  - контекстная подсказка по разделу

12. Просмотр выписок по проведенным операциям и иной информации по банковским счетам

59. В системе Интернет-Банкинг реализована возможность просмотра состояния всех банковских счетов, открытых в Банке на главной странице пользовательского интерфейса. Пользователь может осуществить просмотр информации по своим банковским счетам, щелкнув по его названию в разделе «Мои финансы».

60. Для просмотра выписки по банковским счетам, в том числе, банковским счетам платежных карточек необходимо выбрать подраздел раздела «Мои финансы» в главном меню, выбрать необходимый счет и нажать на «Получить выписку». Период просмотра выписки можно установить вручную на клавиатуре, либо используя для этого специальный виртуальный календарь.
61. Для скорости и удобства работы в системе Интернет-Банкинг, при установке периода просмотра выписки реализована, возможность проставления фиксированных промежутков:
 - 1) за последнюю неделю;
 - 2) за последний месяц.
62. Внизу выписки по банковским счетам автоматически отображается сумма поступлений и расходов по банковскому счету.
63. При желании Пользователь может распечатать выписку по банковскому счету, щелкнув на ссылку «Распечатать», расположенную непосредственно вверху таблицы с выпиской.
64. Для удобства Пользователей все банковские счета разделены по разделам, в зависимости от вида счета.

Выписки по банковским счетам платежной карточки:

65. Выписка по банковскому счету платежной карточки представлена в виде таблицы. Наименование столбцов таблицы содержит описание деталей проведенной операции:
 - 1) дата операции – точные дата и время проведения операции;
 - 2) дата операции – дата обработки операции в Банке (может значительно отличаться от даты совершения операции);
 - 3) описание операции – тип проведенной операции (платеж, перевод, пополнение, перевод денег, покупка, снятие наличных и т.д.);
 - 4) сумма транзакции – сумма денег, которую Пользователь потратил/внес на банковский счет;
 - 5) сумма операции – равна сумме операции за вычетом (или с плюсом) суммы комиссионного вознаграждения Банка согласно Тарифам Банка (далее также – «комиссия») за проведение операции;
 - 6) карта – номер платежной карточки, привязанной к банковскому счету, по которой была произведена операция.

Примечание 1: по банковскому счету платежной карточке отражаются все расходные и приходные операции (проведенные в системе Интернет-Банкинг, операции по зачислению денег, снятию наличных и т.п). Операции, проведенные с использованием платежной карточки (снятие наличных, обслуживание в предприятиях торговли и сервиса) отражаются только в выписках по банковскому счету платежной карточки.

Выписки по банковским счетам

66. Выписка по банковскому счету представлена в виде таблицы. Наименование столбцов таблицы содержит описание деталей проведенной операции:
 - 1) дата операции – дата обработки операции в Банке (может значительно отличаться от даты совершения операции);
 - 2) код операции – уникальный номер операции в учетной системе Банка;

Просмотр информации по депозитам:

67. Для просмотра информации по своим вкладам Пользователю необходимо посетить раздел «Мои Финансы – Мои депозиты» и щелкнуть на кнопку «Подробнее» интересующего банковского счета.
68. В открывшемся окне будет отражена информация о реквизитах и состоянии банковского счета:
- 1) наименование, номер и вид банковского счета;
 - 2) валюта банковского счета;
 - 3) остаток – сумма доступных денег на депозитном счете;
 - 4) дата открытия банковского счета;
 - 5) дата окончания договора;
 - 6) неснижаемый остаток – сумма минимального остатка на банковском счете по договору банковского вклада в валюте счета;
 - 7) минимальная сумма пополнения депозита;
 - 8) дата окончания срока, допускающего пополнение;
 - 9) номер договора банковского вклада – номер договора банковского вклада;
 - 10) ставка вознаграждения (годовая фиксированная ставка вознаграждения по договору);
 - 11) начисленные проценты – начисленные проценты за последний месяц.

Просмотр информации по платежным карточкам

69. Для просмотра информации по платежным карточкам, Пользователю необходимо посетить раздел «Мои Финансы – Мои карты» и щелкнуть на кнопку «Подробнее» интересующей платежной карточки.
70. В открывшемся окне будет отображена информация о реквизитах и состоянии банковского счета платежной карточки:
- 1) наименование и тип платежной карточки/вид банковского счета;
 - 2) валюта банковского счета;
 - 3) доступный и общий баланс;
 - 4) состояние банковского счета;
 - 5) срок действия платежной карточки;
 - 6) сумма кредитного лимита по платежной карточке (по кредитным платежным карточкам).

Просмотр информации по кредитам (займам)

71. Для просмотра информации по кредитам Пользователю необходимо посетить раздел «Мои Финансы – Мои кредиты» и щелкнуть на кнопку «Подробнее» интересующего кредита.
72. В открывшемся окне будет отображена информация о реквизитах и состоянии кредита:
- 1) наименование, номер и вид банковского счета;
 - 2) номер договора займа;
 - 3) валюта банковского счета;
 - 4) сумма кредита;
 - 5) остаток задолженности перед Банком;
 - 6) сумма просроченной комиссии;
 - 7) сумма просроченного основного долга;
 - 8) состояние банковского счета – статус банковского счета в системе Банка;

- 9) ставка вознаграждения – размер ежегодного вознаграждения Банку за пользование займом;
- 10) дата открытия;
- 11) счет погашения – счет списания задолженности;
- 12) метод погашения – вид схемы погашения кредита, выбранный Пользователем при получении кредита;
- 13) сумма просроченного вознаграждения – сумма просроченных процентов за пользование кредитом.

13. Проведение платежей

73. Все платежи в пользу Провайдеров услуг осуществляются в разделе «Оплата услуг».
74. Пользователь имеет возможность осуществлять:
 - 1) периодические оплаты услуг - применяется в случае создания распоряжения на периодическую оплату услуг;
 - 2) Мои услуги – список услуг избранных Пользователем;
 - 3) оплаты по предварительно созданному шаблону – оптимально использовать данный вид оплаты для осуществления регулярных платежей, а также для оплаты услуг по выставленным счетам (например, коммунальные услуги).

Примечание 1: Для создания нового распоряжения об оплате той или иной услуги необходимо нажать на название желаемой услуги. При этом будет открыта форма, позволяющая заполнить необходимые для платежа реквизиты.

Периодическая оплата услуг.

75. Для периодической оплаты услуг Пользователь должен:
 - 1) посетить раздел «Оплата услуг»;
 - 2) выбрать интересующего поставщика услуг в соответствующем разделе: сотовая связь, Интернет и IP телефония, Телевидение, и т.д.;
 - 3) в открывшемся окне ввести реквизиты платежа:
 - а) выбрать карточку/счет для списания суммы платежа и имеющихся комиссий;
 - б) указать номер телефона/контракта и т.д., в зависимости от типа оплачиваемых услуг;
 - в) ввести сумму платежа;
 - г) поставить галочку «Периодический платеж» и указать периодичность оплаты;
 - д) нажать кнопку «Продолжить»;
 - е) ввести значение сеансового кода;
 - ж) нажать кнопку «Отправить».

Мои услуги.

76. Порядок создания/удаления списка избранных услуг:
 - 1) посетить раздел «Оплата услуг»;
 - 2) для добавления услуги в раздел "Мои услуги" нажмите серую звездочку (☆) на услуге;
 - 3) для удаления услуги из раздела "Моих услуг" - на золотую (★).
77. Для проведения оплаты услуг из списка «Мои услуги» Пользователь может:

- 1) на главной странице в виджете «Оплата услуг» выбрать соответствующую услугу;
 - 2) в открывшемся окне заполнить форму платежа;
 - 3) нажать кнопку «Продолжить»;
 - 4) ввести значение сеансового кода;
 - 5) нажать кнопку «Отправить».
78. Если все реквизиты платежа введены верно, то система уведомит об этом пользователя, сообщением в верхней части экрана.

Оплата услуг по шаблону.

79. Порядок создания шаблона:
- 1) посетить раздел «Оплата услуг»;
 - 2) выбрать интересующего поставщика услуг в соответствующем разделе: сотовая связь, Интернет и телевидение, телефония, коммунальные услуги и т.д.;
 - 3) в открывшемся окне ввести реквизиты для платежа:
 - а) выбрать карточку/счет для списания суммы платежа и имеющихся комиссий;
 - б) указать номер телефона/контракта и т.д., в зависимости от типа оплачиваемых услуг;
 - в) ввести сумму платежа;
 - 4) щелкнуть по ссылке «Сохранить как шаблон»;
 - 5) в открывшемся окне прописать название шаблона;
 - 6) нажать кнопку «Сохранить»
80. Для проведения оплаты услуг по шаблону платежа Пользователь должен:
- 1) посетить раздел «Оплата услуг»;
 - 2) щелкнуть по ссылке «Список шаблонов»;
 - 3) выбрать соответствующий шаблон, щелкнуть по его названию;
 - 4) в открывшемся окне заполнить форму платежа;
 - 5) нажать кнопку «Продолжить»;
 - 6) ввести значение сеансового кода;
 - 7) нажать кнопку «Отправить».

Если все реквизиты платежа введены верно, то система уведомит об этом Пользователя, сообщением в верхней части экрана.

14. Проведение переводов

81. Пользователь имеет возможность выбрать необходимый вид перевода в разделе «Переводы».
82. Типы доступных переводов для удобства Пользователей разделены на несколько разделов:
- 1) Переводы между своими счетами;
 - 2) Переводы в тенге;
 - 3) Переводы в валюте;
 - 4) Обмен валюты;
 - 5) Перевод с карты на карту ВТБ (Казахстан).
83. Переводы между банковскими счетами Клиента, открытыми в Банке, осуществляются без ограничений с использованием SMS кода.

84. Переводы на банковские счета третьих лиц и в другие банки проводятся с использованием SMS кода и подразумевают знание Пользователем точных реквизитов получателя денег. Размер суммы перевода не должен превышать установленные Лимиты по платежным карточкам и иные требования по сумме переводов, установленные законодательством.
85. Валюта проведения перевода указывается в валюте списания счета.
86. В случае правильного указания всех реквизитов перевода и отсутствия ограничений по счетам, система известит Пользователя о принятии документа на обработку в верхней части страницы: «Документ принят на обработку».
87. Статус об успешности операции и описание осуществленных в рамках системы переводов Пользователь может просмотреть в «Список единовременных переводов»/«Список периодических переводов»:
 - 1) дата перевода – точные даты и время проведения операции;
 - 2) код операции – уникальный номер операции в системе Банка;
 - 3) сумма и валюта перевода – сумма операции с учетом комиссии;
 - 4) номер счета списания и зачисления – указание кратких реквизитов перевода (номера счетов списания и зачисления, код назначения и т.д.);
 - 5) статус – схематично описанный статус перевода (успешно/нет).
88. В разделах «Список единовременных переводов»/«Список периодических переводов» Пользователь имеет возможность отозвать перевод для корректировки.
89. Ответственность за правильность заполнения форм перевода полностью возлагается на Пользователя системы.

Переводы между своими счетами

90. Для осуществления перевода Клиентом между банковскими счетами Клиента, необходимо выбрать подраздел «Переводы между своими счетами» раздела «Переводы» и заполнить форму для перевода, где система автоматически отобразит список всех доступных для перевода банковских счетов:
 - 1) выбрать карту или счет списания средств;
 - 2) выбрать карту или счет зачисления;
 - 3) указать сумму перевода;
 - 4) после заполнения всех необходимых полей нажать кнопку «Продолжить»;
 - 5) ввести значение SMS кода;
 - 6) нажать кнопку «Отправить».

Переводы в тенге

91. Данный раздел позволяет перевести определенную денежную сумму с банковского счета Клиента в тенге, на произвольный счет получателя денег, открытый в Банке или в другом банке. Перечисление может осуществляться как в пользу физического, так и юридического лица/индивидуального предпринимателя (далее также – «ИП»). Переводы в тенге условно разделены на 2 типа:
 - 1) перевод на счет в другом Банке;
 - 2) внутрибанковский перевод.
92. Для осуществления перевода денег Клиентом на банковские счета Клиента или на банковские счета третьих лиц в другом Банке необходимо заполнить следующие поля:

Заполнение полей раздела

- 1) «Счет оплаты» - поле заполняется путем выбора банковского счета из ниспадающего списка;
- 2) «Сумма» - указывается желаемая сумма перевода;
- 3) «КОд» - поле заполнено по умолчанию;


Получатель

- 4) «Тип Получателя» - тип получателя. Значение выбирается из трех предложенных вариантов, в зависимости от того, является получатель денежного перевода физическим или юридическим лицом/ИП;
- 5) «ФИО» - ФИО или Название получателя. Наименование поля и вводимая в него информация напрямую зависит от типа получателя. При переводе физическому лицу указывается Фамилия, Имя и Отчество получателя полностью, а юридическому лицу его полное наименование, индивидуальному предпринимателю фамилия, имя отчество и полное наименование (при его наличии);
- 6) «Счет №» - IBAN, номер счета получателя. Поле заполняется вручную с клавиатуры. При отправке перевода в Банк происходит предварительная проверка кода валюты в счете, о чем в случае неуспеха будет выдано соответствующее сообщение;
- 7) «ИИН/БИН» - заполняется ИИН или БИН получателя платежа в зависимости от того, является получатель денежного перевода физическим или юридическим лицом/Индивидуальным предпринимателем. Поле должно содержать 12 цифр;
- 8) «Кбе» - код бенефициара;

Банк получателя

- 9) «Название» - название банка получателя. Поле может быть заполнено из справочника банков по кнопке указанной рядом (стрелка вниз), справа от поля ввода, при этом откроется новое окно, содержащее справочник. Данные выбираются двойным кликом. При таком подходе будет одновременно заполнено поле БИК банка получателя правильными данными и не потребуется их дополнительная проверка;
- 10) «БИК» - уникальный код банка получателя. Поле заполняется вручную или автоматически при выборе названия банка из справочника банков. Для проверки правильности введенного кода необходимо сверить его с данными справочника банка по кнопке, указанной рядом (стрелка вверх), справа от поля ввода;

Назначение платежа

- 11) «КНП» – код назначения платежа. Поле может быть заполнено из справочника банка по кнопке указанной рядом , при этом откроется новое окно, содержащее справочник. Данные выбираются двойным кликом;
 - 12) «Продолжить» - выбирается после проверки введенных данных;
 - 13) «SMS код» - указывается сеансовый код направленный в виде SMS на мобильный телефон пользователя;
 - 14) «Отправить» - выбирается для отправки перевода.
93. Для осуществления внутрибанковского перевода на банковские счета третьих лиц, открытых в Банке необходимо выбрать подраздел «Переводы в тенге» раздела

«Переводы», поставить галочку в поле «Внутрибанковский перевод», где система автоматически отобразит реквизиты Банка получателя и заполнить следующие поля:

Заполнение полей раздела

- 1) «Счет оплаты» - поле заполняется путем выбора банковского из ниспадающего списка;
- 2) «Сумма» - указывается желаемая сумма перевода;
- 3) «ИИН плательщика» - ИИН Пользователя, поле заполнено по умолчанию;

Получатель

- 4) «Тип Получателя» - тип получателя. Значение выбирается из трех предложенных вариантов, в зависимости от того, является получатель денежного перевода физическим или юридическим лицом/ИП;
- 5) «ФИО» - ФИО или Название получателя. Наименование поля и вводимая в него информация напрямую зависит от типа получателя. При переводе физическому лицу указывается Фамилия, Имя и Отчество получателя полностью, а юридическому лицу его полное наименование, индивидуальному предпринимателю фамилия, имя отчество и полное наименование (при его наличии);
- 6) «Счет №» - IBAN, номер счета получателя. Поле заполняется вручную с клавиатуры. При отправке перевода в Банк происходит предварительная проверка кода валюты в счете, о чем в случае неуспеха будет выдано соответствующее сообщение;
- 7) «ИИН/БИН» - заполняется ИИН или БИН получателя платежа в зависимости от того, является получатель денежного перевода физическим или юридическим лицом/Индивидуальным предпринимателем. Поле должно содержать 12 цифр;
- 8) «Кбе» - код бенефициара. Поле может быть заполнено из справочника банка по кнопке указанной рядом (стрелка вниз), справа от поля ввода, при этом откроется новое окно, содержащее справочник. Данные выбираются двойным кликом;

Назначение платежа

- 9) «КНП» – код назначения платежа. Поле может быть заполнено из справочника банка по кнопке указанной рядом (стрелка вниз), справа от поля ввода, при этом откроется новое окно, содержащее справочник. Данные выбираются двойным кликом;
- 10) «Продолжить» - выбирается после проверки введенных данных;
- 11) «SMS код» - указывается сеансовый код направленный в виде SMS на мобильный телефон пользователя;
- 12) «Отправить» - выбирается для отправки перевода.

Переводы в валюте

94. Данный раздел позволяет осуществлять перечисление Клиентом денег со своего валютного счета на иные банковские счета как внутри Банка, так и в другие банки. Перечисление может осуществляться как в пользу физического, так и юридического лица. Данный банковский продукт может использоваться Клиентом исключительно как перечисление денег, несвязанное с предпринимательской деятельностью (в соответствии с действующим законодательством).

Заполнение полей раздела

- 1) «Счет оплаты» - поле заполняется путем выбора банковского счета из ниспадающего списка. Остаток на данном счете (карточке) на момент осуществления платежа не может быть меньше суммы перевода в валюте счета;
- 2) «Сумма списания» - поле заполняется вручную с клавиатуры;

Получатель перевода

- 3) «Название/Ф.И.О.» - Название или ФИО получателя. Наименование поля и вводимая в него информация напрямую зависит от типа получателя. При переводе физическому лицу указывается Фамилия, Имя и Отчество получателя полностью, а юридическому лицу его полное название;
- 4) «ИИН» - поле ИИН заполняется в случае, если получатель денежного перевода является физическим лицом. Обязательно к заполнению в случае перевода денег в российских рублях;
- 5) «Кбе» - код бенефициара;
- 6) «Код страны» - поле может быть заполнено из справочника банка по кнопке указанной рядом (стрелка вниз), справа от поля ввода, при этом откроется новое окно, содержащее справочник. Данные выбираются двойным кликом;
- 7) «Счет №» - IBAN, номер счета получателя. Поле заполняется вручную с клавиатуры;
- 8) «Город» - город указывается без сокращений;
- 9) «Адрес» - Адрес указывается без сокращений;

Банк получателя

- 10) В целях обеспечения достаточности данных для формирования Банком документа перевода к набору реквизитов Банка-получателя предъявляются следующие требования: необходимо заполнить поле «SWIFT код» либо все реквизиты его адреса («Код страны», «Город», «Адрес»). Если заполнено поле «SWIFT-код», то не запрещается заполнение любого из полей «Код страны», «Город», «Адрес»;
- 11) «Название» - название банка получателя;
- 12) «SWIFT код» - уникальный код банка получателя. Поле может быть заполнено следующими способами:
 - выбран из справочника иностранных банков (см. заполнение поля «Название» банка получателя);
 - вручную (допустимы для ввода в поле только латинские символы a-zA-Z);Для того чтобы проверить правильность введенного кода и подставить остальные реквизиты банка получателя, потребуется сверить его с данными встроенного в систему справочника банков. Для этого необходимо нажать на кнопку указанную рядом (стрелка вверх), справа от поля ввода.
- 13) «Код страны» – код страны банка получателя. Поле может быть заполнено следующими способами:
 - выбран из справочника иностранных банков (см. заполнение поля «Название» банка получателя);
 - выбрано из справочника стран. Чтобы воспользоваться справочником стран, необходимо нажать на кнопку указанную рядом (стрелка вниз),

справа от поля ввода. В открывшемся окне справочника двойным нажатием левой клавиши мыши на требуемой строке списка или пометив строку мышью и нажав на панели управления кнопку «Вставить запись», пользователь может вставить данные в свой документ;

- вручную. Допускается ввод только цифр от 0 до 9.
- 14) «Город» - Город банка получателя. Город банка получателя указывается без сокращений. Поле может быть заполнено следующими способами:
- выбрано из справочника иностранных банков (см. заполнение поля «Название» банка получателя);
 - вручную. Допускается ввод всех кириллических а-яА-Я и латинских a-zA-z символов, а также цифр 0 до 9 и символов пунктуации, за исключением []`&.<>
- 15) «Адрес» - Адрес банка получателя. Адрес банка получателя указывается без сокращений. Поле может быть заполнено следующими способами:
- подставлено из справочника иностранных банков (см. заполнение поля «Название» банка получателя);
 - вручную. Допускается ввод всех кириллических а-яА-Я и латинских a-zA-z символов, а также цифр 0 до 9 и символов пунктуации, за исключением []`&.<>

Банк посредник

- 16) Если Клиент перечисляет деньги через банк-посредник, в котором открыт банковский счет банка получателя, то существует возможность указать его реквизиты. Для этого необходимо открыть блок с реквизитами банка-посредника с помощью кнопки (нижний слэш), расположенной напротив заголовка «Банк-посредник». Поля «Название» и «Корр.счет банка получателя в банке-посреднике» должны быть заполнены. Также требуется заполнение либо поля «SWIFT код» либо, если это поле не заполнено, то требуется одновременное заполнение полей «Код страны», «Город», «Адрес». Если заполнено поле «SWIFT код», то не запрещается заполнение любого из полей «Код страны», «Город», «Адрес».
- 17) «Название» - Название банка посредника. Поле может быть заполнено следующими способами:
- выбрано из справочника иностранных банков. Воспользоваться этим справочником возможно при нажатии на кнопку (стрелка вниз), расположенной справа от поля ввода. В открывшемся окне справочника двойным нажатием клавиши мыши на требуемой строке списка и нажав кнопку «Вставить запись», Клиент может вставить данные в свой документ. Также требуется заполнить соответствующие значения из справочника иностранных банков реквизиты: «Код страны банка-посредника», «Город банка-посредника», «Адрес банка-посредника», «Код банка-посредника»;
 - вручную. Допускается ввод кириллических а-яА-Я и латинских a-zA-z символов, а также цифр 0 до 9 и символов пунктуации, за исключением []`&.<>

- 18) «SWIFT код» - Уникальный код банка-посредника. Поле может быть заполнено следующими способами:
- выбрано из справочника иностранных банков (см.заполнение поля «Название» банка-посредника);
 - вручную. Допустимы для ввода в поле только латинские символы a-zA-z. Для того, чтобы проверить правильность введенного кода и подставить остальные реквизиты банка-посредника необходимо сверить его с данными встроенного в систему справочника банков. Для этого требуется нажать на кнопку (стрелка вверх), справа от поля.
- 19) «Код страны» - Код страны банка-получателя. Город банка получателя указывается без сокращений. Поле может быть заполнено следующими способами:
- выбрано из справочника иностранных банков (см. заполнение поля «Название банка-посредника);
 - выбрано из справочника стран. Чтобы воспользоваться справочником стран, необходимо нажать на кнопку (стрелка вниз), расположенную справа от поля ввода. В открывшемся окне справочника двойным нажатием клавиши мыши на требуемой строке списка и нажав кнопку «Вставить запись», клиент может вставить данные в свой документ.
 - вручную. Допускается ввод только цифр от 0 до 9.
- 20) «Город» – Город банка-посредника. Поле может быть заполнено следующими способами:
- выбрано из справочника иностранных банков (см. заполнение поля «Название банка-посредника);
 - вручную. Допускается ввод всех кириллических а-яА-Я и латинских a-zA-z символов, а также цифр 0 до 9 и символов пунктуации, за исключением []`&.<>
- 21) «Адрес» - Адрес банка-посредника. Адрес банка-посредника указывается без сокращений. Поле может быть заполнено следующими способами:
- выбрано из справочника иностранных банков (см. заполнение поля «Название банка-посредника);
 - вручную. Допускается ввод всех кириллических а-яА-Я и латинских a-zA-z символов, а также цифр 0 до 9 и символов пунктуации, за исключением []`&.<>
- 22) «Корр. счет банка получателя в банке-посреднике» - Поле может быть заполнено только вручную.

Детали перевода

- 23) «КНП» – код назначения платежа. Поле может быть заполнено из справочника банка по кнопке указанной рядом (стрелка вниз), справа от поля ввода, при этом откроется новое окно, содержащее справочник. Данные выбираются двойным кликом;
- 24) «Код вида валютной операции» – заполняется только при осуществлении перевода в российских рублях;
- 25) «Продолжить» - выбирается после проверки введенных данных;

- 26) «SMS код» - указывается сеансовый код направленный в виде SMS на мобильный телефон пользователя;
- 27) «Отправить» - выбирается для отправки перевода.

Обмен валют

95. Конвертация валют осуществляется только как внутрибанковская операция, деньги переводятся с одного банковского счета Клиента на другой счет того же Клиента. Данный банковский продукт может использоваться Клиентом исключительно как конвертация валют, не связанная с предпринимательской деятельностью.
- 1) «Счет продажи» - поле заполняется путем выбора счета из ниспадающего списка, по умолчанию не заполнено;
 - 2) «Сумма продажи» - поле заполняется вручную с клавиатуры;
 - 3) «Счет покупки» - поле заполняется путем выбора ниспадающего списка, по умолчанию не заполнено;
 - 4) «Сумма покупки» - Поле заполняется вручную с клавиатуры;
 - 5) «Цель» - поле заполняется путем выбора ниспадающего списка, по умолчанию не заполнено;
 - 6) «Продолжить» - выбирается после проверки введенных данных;
 - 7) «SMS код» - указывается сеансовый код направленный в виде SMS на мобильный телефон Пользователя;
 - 8) «Отправить» - выбирается для подтверждения распоряжения.

Примечание 1: Операция обмен валют доступна только в рабочие дни Банка с понедельника по пятницу с 09.00 часов до 17.00 часов по времени г. Астана (суббота и воскресенье, а также праздничный день – выходной)

Переводы с карты на карту ВТБ (Казахстан)

96. Данный раздел позволяет осуществлять внутрибанковские перечисления денег между платежными карточками.
- 1) «С карты» - поле заполняется путем выбора карты из ниспадающего списка, по умолчанию не заполнено;
 - 2) «На карту» - поле заполняется аналогично полю «С карты»;
 - 3) «ИИН получателя» - поле ИИН получателя заполняется вручную;
 - 4) «Сумма» - поле заполняется вручную;
 - 5) «Продолжить» - выбирается после проверки введенных данных;
 - 6) «SMS код» - указывается сеансовый код направленный в виде SMS на мобильный телефон пользователя;
 - 7) «Отправить» - выбирается для подтверждения перевода.

15. Экстренная блокировка платежной карточки

97. Для проведения экстренной блокировки платежной карточки Пользователя в случае утери или кражи необходимо посетить раздел «Мои финансы/Мои карты» и выбрать операцию «Блокировать». В открывшемся новом окне указать причину блокировки карты, подтвердить свое намерение, нажав на кнопку «Продолжить», после чего подтвердить сеансовым кодом.

98. Операция «Блокировать» размещена непосредственно на странице просмотра состояния счета по платежной карточке.
99. Для последующего разблокирования платежной карточки Пользователю необходимо будет обратиться в Банк, заполнив заявление установленного образца.

16. Порядок обращения пользователей в случае проведения ошибочного платежа или перевода в системе Интернет-Банкинг

100. Некорректное списание суммы платежа или перевода может быть произведено:
 - 1) по вине самого Пользователя – неверно указан реквизит или сумма операции;
 - 2) по причине системного сбоя.
101. Обратиться в Банк для коррекции или возврата суммы операции Пользователь может:
 - 1) по телефону Группы поддержки пользователей СДБО;
 - 2) в Банк, заполнив соответствующее заявление по оспариваемой операции у Менеджера по обслуживанию физических лиц.
102. Заявление по ошибочным операциям могут быть рассмотрены Банком в течение 30 календарных дней с момента их проведения.
103. Срок рассмотрения и исполнения заявления - от 3 до 5 рабочих дней.
104. Срок отправки уведомления Менеджером системы Пользователю о возврате суммы или отказе – 5 рабочих дней.

17. Тарифы и Лимиты

105. С Тарифами Банка за пользование системой Интернет-Банкинг Пользователь может ознакомиться в сети Интернет на сайте Банка по адресу: <https://online.vtb-bank.kz>, в разделе «Тарифы».
106. При необходимости перевода между своими счетами в разных валютах удерживается единая комиссия за конвертацию. Размеры комиссий за конвертацию денег и правила их применения зависят от вида и суммы перевода и указаны в разделе «Тарифы» в сети Интернет на сайте Банка по адресу: <https://online.vtb-bank.kz>
107. Тарифы на выполнение переводных операций и на конвертацию являются кумулятивными, то есть при выполнении перевода между своими счетами в разных валютах будет взиматься комиссия за перевод и комиссия за конвертацию.
108. Банк в целях защиты денег Клиента от несанкционированного доступа и предотвращения мошеннических операций вправе в любой момент по своему усмотрению (в одностороннем порядке) устанавливать и изменять (увеличивать, уменьшать) ограничения (Лимиты) на суммы операций, проводимых с использованием системы Интернет-Банкинг.

18. Время зачисления платежей/переводов

109. В случае проведения клиентских платежей:
 - 1) за услуги операторов мобильной и телефонной связи зачисление денег проводится моментально (согласно условиям договора с ТОО «РПС»);

- 2) за услуги кабельного телевидения в период с 09:00 часов до 18:00 часов зачисление денег проводится в течение рабочего дня, в выходные и праздничные дни на следующий рабочий день (согласно условиям договора с ТОО «РПС»);
 - 3) за услуги коммунальных провайдеров – в период с 09:00 часов до 18:00 часов времени г. Астана зачисление денег на текущий счет проводится в течение рабочего дня, в выходные и праздничные дни на следующий рабочий день (согласно условиям договора с КЦМР);
110. Взаиморасчеты Банка с поставщиками услуг за отчетный Операционный день для Клиента производятся до 13.00 часов по времени г. Астана дня, следующего за указанным операционным днем.
111. В случае проведения переводов:
- 1) внутрибанковских между счетами одного Клиента – зачисление денег производится моментально, либо в течение 30 минут;
 - 2) внутрибанковских между счетами разных клиентов – до 15.30 часов по времени г. Астана проводятся Банком текущим днем, после 15.30 часов по времени г. Астана проведение осуществляются на следующий рабочий день;
 - 3) на банковские счета, открытые в других банках – до 15.30 часов по времени г. Астана проводятся Банком текущим днем, после 15.30 часов по времени г. Астана проведение осуществляются на следующий рабочий день.
112. В случаях проведения конвертации между банковскими счетами Клиента, открытыми в Банке, обработка соответствующих операций осуществляется в рабочие дни Банка с понедельника по пятницу с 09.00 часов до 17.00 часов по времени г. Астана (суббота, воскресенье, а также праздничный день – выходной).

19. Связь с Банком

113. В случае возникновения трудностей при прохождении авторизации и обслуживания в системе, возникновении любых вопросов касательно работы системы Интернет-Банкинг, Пользователь может связаться с работником Службы поддержки по указанным контактам на главной странице сайта <https://online.vtb-bank.kz>.