

**Утверждены
протоколом Правления
ДО АО Банк ВТБ
(Казахстан)
от «09» апреля 2019 года
№ 20**

**УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ
ЭЛЕКТРОННЫХ БАНКОВСКИХ УСЛУГ ФИЗИЧЕСКИМ ЛИЦАМ**

Алматы, 2019

УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ЭЛЕКТРОННЫХ БАНКОВСКИХ УСЛУГ ФИЗИЧЕСКИМ ЛИЦАМ

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Условия предоставления электронных банковских услуг физическим лицам (далее – «Условия») устанавливаются правилами предоставления Дочерней организацией Акционерным обществом Банк ВТБ (Казахстан) (далее – «Банк») электронных банковских услуг в системе дистанционного банковского обслуживания (далее – «СДБО») Клиентам Банка (далее – «Услуги»), являющимся стандартным (типовым) формуляром Договора присоединения о предоставлении электронных банковских услуг (далее – «Договор»), условия которого могут быть приняты Клиентом не иначе как путем присоединения к Договору, без каких-либо изъятий и/или ограничений, и размещаются в сети Интернет на сайте Банка по адресу: <https://online.vtb-bank.kz>. Действие настоящих Условий не распространяется на иные услуги, предоставляемые Банком и не предусмотренные в настоящих Условиях. В случае если Клиент желает получить иные услуги, требуется заключение отдельных договоров на оказание соответствующих услуг.
2. Присоединение Клиента к Договору осуществляется на основании согласия Клиента, выраженного путем выбора в СДБО Интернет-Банкинг/Мобильный банкинг опции, содержащей предложение о присоединении к Договору.
3. Клиент становится получателем электронных банковских услуг с момента осуществления Клиентом соответствующего подключения к СДБО в порядке и на условиях, установленных Договором.
4. Клиент, присоединившийся к Договору, и Банк принимают все установленные Договором условия и обязательства (в дальнейшем Клиент и Банк совместно именуется «Стороны»).
5. Термины и понятия, используемые в тексте Договора, имеют значения, которые приведены в Глоссарии Приложение 1 к Договору, являющееся неотъемлемой частью последних, если иное значение не установлено непосредственно в тексте самого Договора.
6. Предоставление электронных банковских услуг осуществляется Банком удаленно по каналам связи посредством персональных компьютеров, телефонов и иными способами, не противоречащими законодательству Республики Казахстан. Предоставление электронных банковских услуг осуществляется посредством Интернета, а также через операторов мобильной связи и телекоммуникаций, с которыми Банк заключил соответствующий договор.

7. Оплата Услуг Банка в рамках Договора осуществляется в порядке и на условиях, установленных Договором в размере, определенном действующими Тарифами Банка. В случае отказа Клиента от пользования Услугами, оплаченные Клиентом суммы за проведенные операции посредством СДБО возврату не подлежат.

8. По вопросам, связанным с предоставлением Услуг, Клиент может обратиться в круглосуточную службу поддержки онлайн-банкинга по следующим контактными телефонам:

1) +7 (727) 330-59-59 (Бесплатно с городских номеров по г. Алматы);

2) +7 (702) 017-59-59 (Согласно тарифного плана соответствующего мобильного оператора);

3) +7 (705) 955-59-59 (Согласно тарифного плана соответствующего мобильного оператора);

либо по адресам, указанным на официальном сайте Банка: <http://www.vtb-bank.kz>.

9. Электронные банковские услуги, оказываемые Банком Клиенту на основании Договора, в зависимости от канала связи, посредством которого они предоставляются, подразделяются на: Интернет-Банкинг, Мобильный банкинг.

10. Электронные банковские услуги подразделяются на информационные банковские и электронные платежные услуги.

11. Оказание Банком электронных банковских услуг Клиенту осуществляется на основании полученных от Клиента Инструкций в порядке и на условиях согласно Договору. При этом Стороны признают Инструкции Клиента юридически эквивалентными письменному документу на бумажном носителе, заверенному подписью Клиента.

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

13. Условия Договора ни в коей мере не затрагивают и не изменяют действующие банковские правила о порядке ведения банковского (-их) счета (-ов)/вклада (-ов), предоставления/обслуживания займа (-ов) Клиента и иных банковских услуг/продуктов, действующих в Банке, режимы банковского (-их) счета (-ов)/вклада (-ов), основания совершения операций по ним, а также иные положения договора (-ов) банковского обслуживания и соглашений/договоров, заключенных между Банком и Клиентом, за исключением дополнительных прав и обязанностей Банка и Клиента, связанных с предоставлением Услуг по Договору.

2. ОСОБЫЕ УСЛОВИЯ

14. Услуга предоставляется Банком круглосуточно: 24 часа в сутки, 7 (семь) дней в неделю, за исключением случаев описанных в пункте 40.10.

15. Операции, производимые с использованием зарегистрированного телефонного номера и подтверждаемые набором Логина, пароля, с последующим подтверждением сеансовым кодом, считаются Банком осуществленными Клиентом. При этом Клиент считается идентифицированным при правильном вводе указанной информации и несет полную ответственность за все действия, совершенные авторизованным лицом от его имени согласно условиям Договора.

16. Банк в целях защиты денег Клиента от несанкционированного доступа и предотвращения мошеннических операций вправе устанавливать ограничения (лимит) на суммы операций, осуществляемых с использованием СДБО. Величина указанных ограничений и лимитов, а также условия и порядок их установления определяются Банком самостоятельно в соответствии с внутренними документами Банка. При этом Банк уведомляет Клиента об установлении таких ограничений/лимитов путем размещения соответствующей информации на сайте Банка по адресу: <https://online.vtb-bank.kz>

17. Выполнение любой операции посредством СДБО, возможно только при условии идентификации Клиента при составлении, передаче и получении документов посредством использования сети Интернет и средств мобильной связи, подтверждения Банком подлинности и правильности составления Клиентом указания о совершении операции – Инструкции Клиента, а также в случае, если сумма лимита или остатка денег по соответствующему банковскому счету Клиента достаточна для проведения соответствующей операции, согласно Инструкции Клиента и списания Банком соответствующей комиссии, предусмотренной Тарифами Банка.

18. Идентификация Клиента и подтверждение Банком подлинности и правильности составления Клиентом указания о совершении операции (Инструкции) достигается при выполнении Клиентом поэтапной процедуры, предусмотренной в соответствующих Руководствах (Руководство по Интернет-Банкингу, Руководство по Мобильному банкингу), указанных в разделах 3 и 4 Договора. При этом, по запросу Клиента, Банк предоставляет ему подтверждение об отправке и (или) получении электронных документов Клиента, на основании которых предоставляются электронные банковские услуги, путем направления электронного сообщения по СДБО в течение 1 (одного) рабочего дня со дня получения запроса Клиента.

3. УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ЭЛЕКТРОННЫХ БАНКОВСКИХ УСЛУГ ПОСРЕДСТВОМ ИНТЕРНЕТ-БАНКИНГА

19. Для получения электронных банковских услуг посредством Интернет-Банкинга Клиент должен иметь доступ в Интернет, Логин, пароль и активный номер абонента сотовой связи, зарегистрированный Банком на

данного Клиента. Обязательными условиями регистрации Клиента в системе «Интернет-Банкинг» является наличие у Клиента действующей платежной карточки, эмитированной Банком.

20. Для получения Логина и Пароля, Клиент должен пройти регистрацию в системе «Интернет-Банкинг» посредством Банкомата или Информационно-платежного терминала Банка, либо самостоятельно зарегистрироваться в режиме онлайн на сайте Банка (<https://online.vtb-bank.kz>), без посещения отделения.

21. Доступ и использование банковских услуг посредством Интернет-Банкинга производится при входе Клиентом на сайт Банка (<https://online.vtb-bank.kz>) и выполнения процедур, определенных в Порядке обслуживания в системе дистанционного банковского обслуживания ДО АО Банк ВТБ (Казахстан) – Система «Интернет-Банкинг» (далее – «Руководство по Интернет-Банкингу»), расположенном на сайте Банка по адресу: <https://online.vtb-bank.kz>. Руководство по Интернет-Банкингу является неотъемлемой частью Договора.

22. Посредством Интернет-Банкинга Клиент вправе получать следующие виды электронных банковских услуг:

22.1. информационные банковские услуги:

22.1.1. просмотр информации об остатках и движении денег на банковских счетах Клиента за определенный период времени/на определенную дату;

22.1.2. просмотр информации об остатке задолженности, размере плановых ежемесячных платежей по договорам банковского займа и осуществленных платежей по погашению банковских займов;

22.1.3. просмотр информации о платежах в пользу поставщиков услуг и переводах между банковскими счетами Клиента, осуществленных Клиентом;

22.1.4. просмотр информации о начисляемом вознаграждении на банковский вклад Клиента;

22.1.5. просмотр информации о номере и валюте банковского счета, заключенного договора банковского счета;

22.1.6. просмотр графика погашения по договору банковского займа;

22.1.7. просмотр задолженности перед поставщиками услуг;

22.1.8. просмотр сведений о курсах конвертации, безналичной валюты, установленных Банком;

22.1.9. просмотр информации об условиях и порядке оказания Банком банковских услуг, в том числе, но, не ограничиваясь: банковского займа, банковского вклада;

22.1.10. просмотр информационных сообщений (кроме СМС-сообщений) от Банка к Клиенту и от Клиента Банку;

22.1.11. просмотр иной справочной информации по усмотрению Банка;

22.2. электронные платежные услуги:

22.2.1. осуществление платежей и переводов между банковскими счетами Клиента, открытыми в Банке, либо на счета, открытые в другом банке;

22.2.2. осуществление платежей в пользу поставщиков услуг:

- 1) операторов мобильной связи;
- 2) кабельного телевидения;
- 3) телефонии;
- 4) коммунальных платежей;
- 5) налоговых и прочих обязательных платежей в бюджет;
- 6) интернет-провайдеров.

22.2.3. осуществление покупки и продажи безналичной иностранной валюты.

22.3. подача электронных заявок на:

- 1) перевыпуск платежных карточек;
- 2) открытие банковских счетов в Банке (текущих и сберегательных);

23. Процедура подключения к системе «Интернет-Банкинг» возможна для всех Клиентов, являющихся Держателями платежной карточки Банка, кроме Держателей корпоративных платежных карточек.

24. Держатели дополнительных платежных карточек Банка не могут пройти аутентификацию и осуществлять платежи и переводы посредством системы «Интернет-Банкинг» с использованием соответствующей дополнительной платежной карточки.

25. Аутентификация и работа в системе «Интернет-Банкинг» третьими лицами, не являющимися Клиентами, не допускается. В случае обнаружения данного факта производится блокирование доступа Клиента к системе «Интернет-Банкинг».

26. Генерация сеансового кода осуществляется автоматически в системе «Интернет-Банкинг», и высылается для подтверждения входа в систему СДБО, всех платежных операций и иных соответствующих действий Клиента, в виде СМС-сообщения на зарегистрированный телефонный номер. Отправка сеансового кода на зарегистрированный телефонный номер возможна только для тех абонентов операторов мобильной связи, с которыми у Банка имеются заключенные соответствующие договоры на передачу СМС-сообщений.

27. Порядок работы и максимальные сроки оказания электронных банковских услуг в системе «Интернет-Банкинг», указаны в Руководстве по Интернет-Банкингу, Руководстве по Мобильному банкингу, являющихся неотъемлемой частью настоящего Договора, а также указываются в системе «Интернет-Банкинг» по электронному адресу <https://online.vtb-bank.kz/>. Настоящим Клиент подтверждает, что обязуется соблюдать и руководствоваться указанным порядком.

28. Клиент несет персональную ответственность за сохранность пароля. При утере пароля Клиенту следует незамедлительно обратиться в Банк для осуществления блокирования доступа Клиента к системе «Интернет-Банкинг» или обратиться в круглосуточную службу поддержки онлайн-

банкинга. Для возобновления работы в системе «Интернет-Банкинг» Клиенту необходимо обратиться в Банк и заполнить установленную Банком форму соответствующего заявления.

29. Полученный согласно положениям Договора от Банка Клиентом пароль предназначен только для первичного доступа Клиента в систему «Интернет-Банкинг». При первичном входе в систему «Интернет-Банкинг» Клиент обязан изменить пароль для дальнейшего пользования СДБО.

30. Сеансовый код предоставляется Банком Клиенту согласно установленному аналогу собственноручной подписи Клиента в СДБО.

4. ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ЭЛЕКТРОННЫХ БАНКОВСКИХ УСЛУГ ПОСРЕДСТВОМ МОБИЛЬНОГО БАНКИНГА

31. Мобильный банкинг – программное обеспечение, предоставляющее доступ Клиентам к сервисам удаленного обслуживания, предназначенное для осуществления клиентом операций в Личном кабинете посредством мобильного телефона или иного устройства, поддерживающего установку Мобильного приложения, с доступом в Интернет.

32. Доступ к электронным банковским услугам и их получение посредством Мобильного банкинга производится при выполнении Клиентом процедур, определенных в Порядке обслуживания в системе дистанционного банковского обслуживания ДО АО Банк ВТБ (Казахстан) – Система «Мобильный банкинг» (далее – «Руководство по Мобильному банкингу»), размещенном на сайте Банка по адресу <https://online.vtb-bank.kz>. Руководство по Мобильному банкингу является неотъемлемой частью Договора.

33. Посредством Мобильного банкинга Клиент вправе получать следующие виды электронных банковских услуг:

33.1. информационные банковские услуги:

- 1) просмотр информации о состоянии всех своих банковских счетов (текущих, сберегательных);
- 2) просмотр информации по кредитным обязательствам перед Банком;
- 3) просмотр информации об остатках и движении денег по своим банковским счетам за определенный период времени/на определенную дату;
- 4) просмотр информации относительно счетов на оплату, выставленных поставщиками услуг;
- 5) просмотр информации о совершенных платежах и переводах денег, проведенных по банковским счетам Клиента;
- 6) просмотр информации о курсах обмена валют на текущую дату, установленных Банком;
- 7) просмотр информации относительно адресов банкоматов, филиалов/дополнительных помещений Банка;
- 8) просмотр иной справочной информации по усмотрению Банка.

33.2. электронные платежные услуги:

33.2.1. осуществление платежей в пользу поставщиков услуг:

- 1) операторов мобильной связи;
- 2) кабельного телевидения;
- 3) телефонии;
- 4) коммунальных платежей;
- 5) интернет-провайдеров.

33.2.2. осуществление платежей и переводов между банковскими счетами Клиента, открытыми в Банке, либо на банковские счета, открытые в другом банке Республики Казахстан.

33.3. посредством системы «Мобильный банкинг» Клиенту предоставляется возможность:

- 1) самостоятельно зарегистрироваться онлайн в системе «Мобильный Банкинг», без посещения отделения;
- 2) самостоятельно восстановить пароль к системе «Мобильный банкинг».

34. К услуге Мобильного банкинга может подключиться любой Клиент Банка, являющийся абонентом одного из операторов мобильной связи, с которым Банком заключен договор на передачу СМС-сообщений.

35. Для подключения и работы в системе Мобильного банкинга необходимо соблюдение следующих условий:

- 1) наличие платежной карточки Банка (кроме корпоративных платежных карточек);
- 2) наличие мобильного телефона формата GSM, с номером личного пользования (номер телефона должен быть зарегистрирован в Банке);
- 3) установка специального приложения на мобильный телефон.

36. Подключение и пользование услугой Мобильного банкинга предусматривает необходимость самостоятельной установки Клиентом специального Приложения на мобильный телефон Клиента, имеющий зарегистрированный телефонный номер (далее – «мобильный телефон»). Установка указанного Приложения на мобильный телефон возможна с интернет-магазинов из Google Play и AppStore.

37. Порядок работы в Мобильном банке размещен по адресу: <https://online.vtb-bank.kz> и на официальном сайте Банка по электронному адресу: www.vtb-bank.kz. Настоящим Клиент подтверждает, что обязуется соблюдать и руководствоваться указанным порядком.

38. Подтверждение всех операций, выполняемых Клиентом посредством Мобильного банкинга, производится при помощи сеансового кода создаваемого программно-аппаратными средствами Банка по запросу Клиента.

5. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

39. Банк обязуется:

39.1. осуществить подключение Клиента к Услуге в порядке и на условиях, определенных Договором;

39.2. обеспечивать идентификацию и аутентификацию Клиента в порядке, предусмотренном Договором;

39.3. предоставлять Услуги Клиенту в порядке и на условиях, установленных Договором;

39.4. не разглашать информацию, полученную от Клиента в рамках исполнения Договора, в том числе, при предоставлении Услуг. Любая информация такого рода может быть предоставлена третьим лицам не иначе как в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан;

39.5. извещать Клиента о проводимых плановых технических работах в СДБО, которые могут прервать доступ и препятствовать получению электронных банковских услуг, путем размещения соответствующего информационного сообщения, с указанием сроков окончания проводимых работ не позднее, чем за 1 (один) час до даты начала таких работ, путем размещения объявлений:

1) в операционных подразделениях Банка;

2) и/или на официальном сайте Банка www.vtb-bank.kz;

3) и/или на сайте Банка по адресу <https://online.vtb-bank.kz>;

4) и/или в приложении «Мобильный банкинг» в разделе «Новости»;

5) и/или отправки СМС-сообщения с объявлением на зарегистрированный телефонный номер в порядке, определенном Договором;

б) и/или отправки сообщения с объявлением на электронный адрес в порядке, определенном Договором.

39.6. исполнять Инструкции и иные указания Клиента, формируемые и передаваемые посредством СДБО, при условии соблюдения Клиентом условий Договора и требований действующего законодательства Республики Казахстан;

39.7. уведомлять Клиента об обнаружении несанкционированного доступа к информации Клиента, составляющей банковскую тайну, ее несанкционированного изменения, возникновения подозрений у Банка на угрозу несанкционированного доступа к банковскому (-им) счету (-ам) Клиента (в том числе, изменение интенсивности/наличие несанкционированного платежа/перевода денег с банковского (-их) счета (-ов) Клиента, иные несанкционированные случаи/действия, возникающие при предоставлении Банком электронных банковских услуг), не позднее следующего рабочего дня после такого обнаружения;

39.8. при невозможности исполнения Инструкции Клиента через указанный банк-посредник, в том числе, иностранный банк-корреспондент, известить Клиента о невозможности исполнения соответствующей Инструкции;

39.9. выполнять иные обязанности, определенные Договором и/или действующим законодательством Республики Казахстан.

40. Банк имеет право:

40.1. отказать в регистрации Клиенту без объяснения причин;

40.2. приостановить или прекратить предоставление Услуг по основаниям, предусмотренным Договором;

40.3. изъять с банковских счетов Клиента, открытых в Банке, путем прямого дебетования банковского счета:

- 1) сумму комиссии за оказываемые Услуги в соответствии с Тарифами Банка;
- 2) сумму платежа в пользу оператора, указанного в Инструкции Клиента;
- 3) сумму, подлежащую перечислению на иные банковские счета Клиента/ сумму, подлежащую конвертации;
- 4) сумму, подлежащую перечислению на банковские счета других Клиентов Банка и иных третьих лиц;
- 5) сумму ошибочно зачисленных денег на банковские счета Клиента, не принадлежащих Клиенту, не позднее следующего Банковского дня со дня обнаружения бухгалтерской записи по счету Клиента, свидетельствующей об ошибочном поступлении денег в его пользу;
- б) любые иные суммы задолженности Клиента перед Банком.

Подписанием Заявления, Клиент предоставляет свое согласие и право Банку на списание/изъятие соответствующих сумм денег с банковского счета Клиента, открытого в Банке, в пользу Банка путем прямого дебетования банковского счета в рамках Договора, на осуществление конвертации соответствующих сумм денег, указанных в настоящем положении Договора, и их перечисление в пользу Банка согласно платежному документу и (или) распоряжению Банка, с оплатой соответствующей комиссии согласно Тарифам Банка. При этом в случае списание/изъятия денег в иной (чем валюта задолженности перед Банком) валюте, конвертирование списанных/изъятых денег в валюту задолженности или в тенге в соответствии с требованиями валютного законодательства, производится по выбору Банка:

– по установленному Банком на момент осуществления указанного списания/изъятия, курсу продажи или покупки изъятой валюты или валюты задолженности;

– по устанавливаемому Банком курсу списанной/изъятной валюты к валюте задолженности, с взиманием из конвертируемых денег сумм комиссий за проведение конвертации, установленной Тарифами Банка.

Настоящий Договор также - как заявка (-и) (распоряжение (-я)) Клиента на покупку или продажу иностранной валюты (на осуществление конвертации денег), содержащей (-ие) предварительное его согласие на покупку или продажу иностранной валюты (на осуществление конвертации денег) по курсу, в целях и на условиях, определенных в настоящем пункте Договора, является основанием и документом, достаточным для осуществления Банком указанного списания/изъятия денег с банковского счета, открытого в Банке, путем прямого дебетования банковского счета;

40.4. отказать в предоставлении Клиенту соответствующей Услуги или потребовать от Клиента оплаты соответствующих сумм денег в случае

отсутствия на банковском счете Клиента, открытом в Банке, достаточной суммы денег для уплаты комиссии за предоставление Услуг, а также оплаты иных сумм согласно подпункту 40.3. Договора. При этом Клиент осуществляет оплату указанных сумм денег в течение 3 (трех) рабочих дней с даты получения соответствующего требования от Банка;

40.5. уведомить Клиента об изменении настоящего Договора и/или Тарифов Банка не позднее, чем за 10 (десять) рабочих дней до даты введения таких изменений в действие, путем размещения объявления:

- 1) в операционных подразделениях Банка;
- 2) и/или на официальном сайте Банка www.vtb-bank.kz;
- 3) и/или на сайте Банка по адресу <https://online.vtb-bank.kz>;
- 4) и/или в приложении «Мобильный банкинг» в разделе «Новости»;
- 5) и/или отправки СМС-сообщения с объявлением на зарегистрированный телефонный номер в порядке, определенном Договором;
- 6) и/или отправки сообщения посредством популярных мессенджеров (Push, WhatsApp, Viber, Telegram и т.д.) с соответствующим объявлением на зарегистрированный телефонный номер в порядке, определенном Договором.

40.6. временно или полностью приостановить доступ Клиенту и/или заблокировать соответствующее предоставление Услуг, в случае, если, по мнению Банка, такая мера необходима для обеспечения безопасности СДБО;

40.7. потребовать от Клиента предоставления документа (-ов), необходимого (-ых) Банку для проведения операций по банковскому (-им) счету (-ам) в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан, внутренними документами Банка, условиями Договора, договора (-ов) банковского обслуживания и/или иными отдельными соглашениями/договорами, заключенными между Банком и Клиентом;

40.8. в любой момент по своему усмотрению (в одностороннем порядке) определять, устанавливать и изменять перечень банковских операций и функций, которые могут осуществляться Клиентом по его банковскому (-им) счету (-ам)/вкладам, а также устанавливать и изменять (увеличивать, уменьшать) ограничения (лимиты) на суммы операций, проводимых с использованием СДБО;

40.9. не принимать к исполнению полученный (-ые) от Клиента Инструкции в случае их несоответствия требованиям, установленным Договором, договором (-ами) банковского обслуживания, иными соглашениями/договорами, заключенными между Банком и Клиентом, действующим законодательством Республики Казахстан, в том числе, нормативными правовыми актами Национального Банка Республики Казахстан, определяющими порядок и правила проведения безналичных расчетов;

40.10. приостановить или прекратить банковское обслуживание Клиента с использованием СДБО и предоставление электронных банковских услуг без предварительного уведомления Клиента об этом (с принятием при

необходимости соответствующих мер), но с последующим уведомлением не позднее следующего рабочего дня после принятия соответствующего решения (письменно или электронным способом), в случае:

– нарушения Клиентом порядка и условий предоставления электронных банковских услуг, предусмотренных Договором, в том числе, при не оплате Клиентом вознаграждения за обслуживание СДБО за 1 (один) календарный месяц, до окончания месяца, в котором образовалась задолженность, начиная с первого рабочего дня следующего месяца, а также в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения Клиентом иных денежных обязательств перед Банком;

– при несоблюдении Клиентом требований действующего законодательства Республики Казахстан;

– для осуществления неотложных аварийных и ремонтно-восстановительных работ, связанных с обслуживанием СДБО, а также при возникновении неисправности в технических средствах, обеспечивающих предоставление Услуг. При этом, за период длительной неработоспособности СДБО (один рабочий день и более) комиссия за предоставление Услуг не взимается. В этом случае комиссия взимается пропорционально количеству рабочих дней использования Услуги в этом месяце;

– проведения операций с деньгами и (или) иным имуществом, подлежащих финансовому мониторингу в соответствии с законодательством Республики Казахстан о противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма;

– при отсутствии у Клиента действующего банковского (-их) счета (-ов) или прочих банковских продуктов;

– возникновения спорной (конфликтной) ситуации, связанной с исполнением Сторонами Договора, – до разрешения спорной (конфликтной) ситуации в порядке, установленном разделом 13 Договора;

40.11. в случае обнаружения несанкционированного доступа к информации Клиента, составляющей банковскую тайну, ее несанкционированного изменения, возникновения подозрений у Банка на угрозу несанкционированного доступа к банковскому (-им) счету (-ам) Клиента (в том числе, изменение интенсивности/наличие несанкционированного платежа/перевода денег с банковского (-их) счета (-ов) Клиента, иные несанкционированные случаи/действия, возникающие при предоставлении Банком электронных банковских услуг), приостановить или прекратить банковское обслуживание Клиента с использованием СДБО и предоставление электронных банковских услуг, без предварительного уведомления Клиента об этом, но с последующим уведомлением не позднее следующего рабочего дня после принятия соответствующего решения (письменно или электронным способом);

40.12. отказать Клиенту в совершении операции в СДБО и приеме Инструкции(-ий) к исполнению либо приостановить исполнение операции с

направлением уведомления Клиенту об этом в течение 3 (трех) рабочих дней (письменно или электронным способом) в случае:

- если содержание Инструкции(-ий) нарушают требования законодательства Республики Казахстан или соглашений/договоров, в соответствии с которыми Банк осуществляет обслуживание Клиента по банковским и иным операциям;
- недостаточности денег на банковском (-их) счете (-ах) Клиента (в том числе, для оплаты вознаграждения Банку за совершаемую операцию), по которому должна быть произведена определенная операция;
- проведения операций с деньгами и (или) иным имуществом, подлежащих финансовому мониторингу, в случае невозможности принятия мер, предусмотренных законодательством Республики Казахстан о противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма;
- если в соответствии с решением уполномоченного органа наложен арест на деньги на банковский (-ие) счет (-а) либо наложены ограничения на пользование банковским (-ими) счетом (-ами);
- а также в иных случаях, установленных Договором, договором (-ами) банковского обслуживания, отдельными соглашениями/договорами, заключенными между Банком и Клиентом, внутренними документами Банка и/или действующим законодательством Республики Казахстан;

40.13. в одностороннем порядке, с учетом ограничений, установленных законодательством Республики Казахстан, изменять:

- порядок обслуживания Клиента, график работы и операционное время Банка, уведомив об этом Клиента не менее чем за 15 (пятнадцать) рабочих дней до даты вступления в силу указанных изменений;
- предпринимать меры для внесения изменений в СДБО, включая создание ее новых версий, с последующим извещением об этом Клиента;

40.14. в одностороннем внесудебном порядке расторгнуть Договор в соответствии с разделом 12 Договора:

- при задержке оплаты Клиентом комиссии Банку за подключение СДБО в течение 5 (пяти) календарных дней с даты заключения Договора;
- если по истечении срока приостановления по причине неоплаты вознаграждения за услуги Банка по обслуживанию СДБО, оплата не произведена;
- если Клиент не использует СДБО в течение 3 (трех) календарных месяцев;

40.15. отказать Клиенту в совершении операций в СДБО (в акцепте указаний/Инструкций) в следующих случаях:

- 1) если участники такой операции находятся в указанных ниже списках или связаны/аффилированы с лицами, указанными в:
 - международных санкционных списках;
 - санкционных списках отдельных государств;
 - списках особых/запрещенных категорий клиентов отдельных государств;

- списках нежелательных/запрещенных для обслуживания клиентов банков-корреспондентов,

а также если операция/участники операции связаны со списком стран с высоким уровнем риска;

2) предоставления Клиентом в Банк недостоверной информации, недействительных, поддельных документов;

3) при получении Банком от уполномоченных государственных органов информации/сведения, свидетельствующих о совершении Клиентом/подозрении Клиента в совершении преступления/правонарушения в сфере финансовой и экономической деятельности;

4) невозможности исполнения Инструкции Клиента через указанный в нем банк-посредник, в том числе, иностранный банк-корреспондент, по любым основаниям, в том числе, в случае отказа соответствующего банка-посредника в исполнении соответствующего указания Клиента;

5) в иных случаях, предусмотренных действующим законодательством Республики Казахстан, договором (-ами) банковского обслуживания, обычаями делового оборота, применяемыми в банковской практике;

40.16. осуществлять иные права, предусмотренные положениями Договора и/или действующего законодательства Республики Казахстан.

40.17. уведомлять Клиента о продуктах Банка и иной информации, путем размещения объявления:

1) в операционных подразделениях Банка;

2) и/или на официальном сайте Банка www.vtb-bank.kz;

3) и/или на сайте Банка по адресу <https://online.vtb-bank.kz>;

4) и/или в приложении «Мобильный банкинг» в разделе «Новости»;

5) и/или отправки СМС-сообщения с объявлением на зарегистрированный телефонный номер в порядке, определенном Договором;

6) и/или отправки сообщения посредством популярных мессенджеров (Push, WhatsApp, Viber, Telegram и т.д.) с соответствующим объявлением на зарегистрированный телефонный номер в порядке, определенном Договором.

41. Клиент обязуется:

41.1. соблюдать и руководствоваться положениями Договора;

41.2. оплачивать Услуги, оказываемые Банком по Договору, согласно действующим Тарифам Банка;

41.3. не разглашать/не передавать другим лицам информацию о собственных параметрах авторизации Клиента, идентификации и аутентификации авторизации. В случае обнаружения передачи указанной информации другим лицам, Банк вправе отменить текущую регистрацию Клиента и не нести ответственность за проведенные им операции;

41.4. проводить оплату комиссий и Тарифов Банка за предоставляемые банковские Услуги согласно Тарифам Банка;

- 41.5. немедленно информировать Банк при обнаружении несанкционированного доступа либо подозрениях на несанкционированный доступ к банковскому (им) счету (ам) Клиента посредством СДБО;
- 41.6. осуществлять использование СДБО в полном соответствии с требованиями Договора;
- 41.7. при необходимости проведения платежа/перевода денег обеспечить достаточную сумму денег для проведения оплаты/перевода и комиссий Банку согласно действующим Тарифам Банка;
- 41.8. незамедлительно извещать Банк обо всех обстоятельствах, способных повлиять на своевременную оплату комиссий и Услуг согласно Тарифам Банка;
- 41.9. предоставлять по запросу Банка документы/сведения, необходимые в соответствии с требованиями действующего законодательства Республики Казахстан, в том числе, в соответствии с требованиями валютного законодательства Республики Казахстан и законодательства о противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем и финансированию терроризма, а также Договора и/или внутренними документами Банка;
- 41.10. обеспечить секретность сессионного кода, Логина и пароля в течение всего времени пользования Услугами, не разглашать и не передавать третьим лицам сессионные коды;
- 41.11. хранить информацию о кодах, определенных Договором, и паролях в недоступном для третьих лиц месте;
- 41.12. при разглашении информации о Логине и/или пароле осуществить смену пароля в системах «Интернет-Банкинг» и «Мобильный банкинг», в порядке согласно Договору;
- 41.13. при передаче мобильного телефона с зарегистрированным телефонным номером, третьему лицу – изменить зарегистрированный телефонный номер в порядке согласно Договору;
- 41.14. уведомлять Банк в письменной форме о принадлежности Клиента к лицам, связанным с Банком особыми отношениями, и/или к статусу иностранного публичного должностного лица, либо его супругов, близких родственников. Банк вправе пользоваться официальными источниками информации для проверки и уточнения указанной информации. (Иностранное публичное должностное лицо – лицо, назначаемое или избираемое, занимающее какую-либо должность в законодательном, исполнительном, административном или судебном органе иностранного государства, а также любое лицо, выполняющее какую-либо публичную функцию для иностранного государства);
- 41.15. устанавливать/обновлять (до последней версии) приложение Мобильного банкинга только в официальных интернет-магазинах Google Play / AppStore;
- 41.16. обеспечить конфиденциальность и безопасность персональных данных работников Банка, поступающих к Клиенту от них либо от Банка, и

безопасность при их обработке для целей и в связи с исполнением Договора в соответствии с требованиями законодательства Республики Казахстан по вопросам защиты персональных данных. Также Клиент не имеет права использовать персональные данные работников Банка, полученные от них или от Банка, в целях не связанных с выполнением своих обязательств по Договору, и каким-либо образом передавать полученные по Договору персональные данные работников Банка любым третьим лицам в целях, не связанных с выполнением своих обязательств по Договору, обязуется хранить эти персональные данные не дольше, чем этого требуют цели их обработки, и уничтожать их по достижении целей обработки или в случае утраты необходимости в их достижении, с учетом требований действующего законодательства Республики Казахстан, выполнять иные требования законодательства Республики Казахстан о защите персональных данных в рамках исполнения Договора;

41.17. выполнять иные обязанности, предусмотренные положениями Договора и/или действующего законодательства Республики Казахстан.

42. Клиент имеет право:

42.1. получать от Банка информацию в порядке, предусмотренном Договором;

42.2. получать в Банке подтверждения на бумажных носителях о платежах в пользу определенных операторов, совершенных на основании Инструкций Клиента;

42.3. на получение от Банка консультаций по вопросам получения электронных банковских услуг в порядке согласно внутренним документам Банка;

42.4. в одностороннем порядке отказаться от электронных банковских услуг путем заполнения установленной Банком формы соответствующего заявления (далее - «Заявление о расторжении Договора») не менее чем за 10 (десять) рабочих дней до даты прекращения предоставления электронных банковских услуг;

42.5. осуществлять иные права, предусмотренные положениями Договора и действующего законодательства Республики Казахстан.

6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

43. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по Договору Стороны несут ответственность в соответствии с внутренними документами Банка, условиями Договора, а в случаях, не предусмотренных Договором – установленную действующим законодательством Республики Казахстан.

44. Стороны несут взаимную ответственность за нарушение обязательств по Договору только в размере реального ущерба и при наличии вины Стороны.

45. Ответственность за ущерб, возникший вследствие несанкционированного доступа третьих лиц к СДБО, возлагается на виновную Сторону.

46. В случае надлежащего исполнения Банком пункта 39.2. Договора, Банк не несет ответственность за несанкционированные платежи, совершенные с банковского счета Клиента, и/или иные операции, совершенные посредством СДБО.

47. Банк не несет ответственности:

- за неосведомленность Клиента об изменении условий Договора и/или Тарифов Банка, в случае надлежащего исполнения Банком обязательства согласно пункту 40.5. Договора;
- за нарушение тайны по банковскому (-им) счету (-ам), вызванной несоблюдением Клиентом требований по эксплуатации СДБО;
- в случае, если информация о пароле, Логине Клиента станет известной иным лицам в результате прослушивания или перехвата каналов связи во время их использования;
- в случае, обращения взыскания на деньги, находящиеся на банковском (-их) счете (-ах) по основаниям и в порядке, установленных законодательством Республики Казахстан;
- за ошибки, задержки или невозможность Клиента получить доступ в СДБО, связанные с неисправностью оборудования Клиента или каналов связи;
- за повреждение оборудования Клиента или информации, хранящейся в оборудовании Клиента, за безопасность программного обеспечения и персонального компьютера/мобильного телефона Клиента от различных вирусов и других повреждений;
- за средства, продукты и услуги, посредством которых производится обслуживание в системе дистанционного банковского обслуживания, обеспечиваемые третьей стороной (провайдер услуг Интернета и др.);
- несанкционированный доступ к информации, составляющей банковскую тайну, возникший вследствие разглашения Клиентом:
 - 1) Логина и Пароля, необходимых для входа в систему «Интернет-Банкинг», «Мобильный банкинг»;
 - 2) утери или передачи Клиентом третьему лицу мобильного телефона или иного средства доступа к Мобильному банкингу с зарегистрированным телефонным номером;
- несанкционированный доступ к деньгам Клиента, размещенным на его банковских счетах, вследствие разглашения Клиентом Логина и пароля, необходимых для входа в Интернет-Банкинг/Мобильный банкинг и одновременной утери или передачи Клиентом третьему лицу мобильного телефона с зарегистрированным телефонным номером, на который поступает информация о сессионном коде;
- за невозможность исполнения платежа или перевода в соответствии с требованиями иностранного законодательства или по указанию уполномоченного государственного органа иностранного государства.
- за убытки/ущерб, причиненные (-ый) Клиенту в результате операций по банковскому (-им) счету (-ам) на основании соответствующих решений (постановлений) уполномоченных государственных органов, а также, если

операции не исполняются вследствие ограничений/мер/санкций Национального Банка Республики Казахстан и/или по вине банков корреспондентов, участвующих в проведении операции.

48. Ответственность Банка перед Клиентом, при нарушении условий Договора ограничивается суммой неустойки, документально подтвержденным реальным ущербом, возникшим у Клиента в результате нарушения Банком своих обязательств, установленных Договором. Ни при каких обстоятельствах Банк не несет ответственности перед Клиентом за какие-либо косвенные, побочные или случайные убытки или ущерб (в том числе, упущенную выгоду), даже в случае, если он был уведомлен о возможности возникновения таких убытков или ущерба.

49. Клиент соглашается оградить Банк от всех исков и/или судебных разбирательств, возместить Банку, по требованию последнего, издержки, убытки и ущерб любого типа, которым Банк может быть подвержен в результате неисполнения и/или ненадлежащего исполнения Клиентом своих обязательств по Договору.

50. Начисление и предъявление штрафных санкций является правом, а не обязанностью Сторон и если они не предъявлялись, то к начислению и оплате не подлежат.

7. ПРОЦЕДУРЫ ПО ОБЕСПЕЧЕНИЮ БЕЗОПАСНОСТИ ПРИ РАБОТЕ В СДБО

51. Системы СДБО физических лиц предназначены для удаленного управления банковским (-ими) счетом (-ами) через общедоступную сеть Интернет, сеть банкоматов и информационно-платежные терминалы, с гарантированным уровнем безопасности, а также подтверждением всех операций сеансовым кодом предоставляемым Клиенту СДБО на зарегистрированный телефонный номер.

52. В целях обеспечения гарантированного уровня безопасности, система СДБО включает в себя следующие средства защиты:

- 1) каналы связи предоставляются провайдером сети Интернет с применением услуг по защите от нелегитимного трафика;
- 2) для сетевой безопасности Банка, а также разграничения сетевого доступа, применяются программно-аппаратные фаерволы с функциями пакетной фильтрации и фаерволы уровня приложений, а также средства аутентификации, идентификации и анализа трафика и журналов оборудования;
- 3) отсутствие хранения конфиденциальной информации на опубликованном в глобальной сети Интернет Web-сервере;
- 4) осуществление безопасного обмена данными между Клиентом и сервером СДБО путем использования алгоритмов шифрования трафика, которые позволяют исключить ситуацию подмены сервера, раннее выявление недостатков в системе безопасности за счет сопоставления протоколов

обмена сообщениями на стороне Клиента и сервера. Конфиденциальность передаваемой информации обеспечивается шифрацией данных, с использованием процедур аутентификации, авторизации для осуществлений входа в СДБО и подтверждения операций, а также подтверждения всех операций сеансовым кодом, предоставляемым Клиенту Банком;

5) целостность передаваемой информации обеспечивается хешированием каждого зашифрованного пакета;

6) подлинность информации обеспечивается применением сеансового кода;

7) для регистрации Клиента в СДБО требуется наличие у Клиента, Логина, пароля, активного номера абонента сотовой связи, оформленного на данного Клиента и доступа в Интернет;

8) при осуществлении первого входа в Системы Интернет-Банкинга, с неперсонифицированным паролем, полученным при регистрации, одноразовым паролем, полученным в виде СМС-сообщения при регистрации в Мобильном банкинге, происходит обязательная смена пароля. Требования к паролю и работе в системах СДБО в целях безопасности Клиента регламентированы следующим образом:

- длина пароля не менее 8 символов;

- требования к сложности пароля (пароль должен содержать: цифры, буквы разного регистра, спец символы);

9) если компьютер/телефон после входа Клиентом в систему Интернет-Банкинг/Мобильный банкинг остается бездействующим более 10 (десяти) минут (5 минут для Мобильного банкинга), системой Интернет-Банкинг/Мобильный банкинг осуществляется автоматический выход из системы и завершение сессии;

10) проверка подлинности запроса Клиента о получении электронной банковской услуги через СДБО осуществляется Банком автоматически посредством запроса сеансового кода. При этом каждое действие Клиента в СДБО, требует подтверждения, посредством сеансового кода, предоставляемого Клиенту СДБО посредством сообщений на зарегистрированный телефонный номер, тем самым подтверждая валидность операций, что защищает Клиента от мошеннических действий злоумышленников и киберпреступников;

11) содержимое отправляемых сообщений однозначно указывает на подтверждение конкретного действия в системах СДБО и имеет уникальный идентификатор;

12) после трех попыток неверного ввода пароля, Банк автоматически осуществляет блокирование доступа Клиента к СДБО. Для разблокирования доступа к СДБО, Клиенту необходимо обратиться в круглосуточную службу поддержки онлайн-банкинга. Если Клиент по каким-либо причинам не может вспомнить свой пароль для входа в систему Интернет-банкинг, то ему необходимо обратиться в Банк для получения неперсонифицированного пароля и осуществить вход в Интернет-банкинг с последующей сменой пароля;

13) восстановление пароля в Мобильном-банкинге выполняется Клиентом самостоятельно на странице входа в Мобильный-банкинг.

53. В целях обеспечения необходимого уровня безопасности при работе в СДБО, Клиенту рекомендуется самостоятельно обеспечивать должный уровень безопасности, включая, но не ограничиваясь следующим:

1) при входе в систему Интернет-Банкинг необходимо вводить только Логин и Пароль. Никакой другой информации Банк не запрашивает;

2) обеспечивать недопущение разглашения Логина, пароля третьим лицам (включая работников Банка или родственников Клиента);

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

4) обязательно использовать лицензионное, своевременно обновляющееся антивирусное программное обеспечение. Действие вирусов может быть направлено на перехват идентификационной информации, отражающейся при работе в СДБО, и передаче ее злоумышленникам;

5) использование современных операционных систем, с автоматическим своевременным обновлением, рекомендуемым компанией-производителем в целях устранения выявленных в нем уязвимостей и осуществление регулярного обновления (патчи) операционной системы и браузера;

6) отказаться от подключения к компьютеру не проверенных на наличие вирусов отчуждаемых носителей информации;

7) в целях обеспечения дополнительной безопасности при работе с компьютера Клиент при вводе пароля может использовать «Виртуальную клавиатуру», исключая тем самым возможность перехвата вводимых символов вредоносным программным обеспечением;

8) отказаться от использования в пароле своего имени, даты рождения, только цифр или простых слов;

9) отказаться от сохранения паролей 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;

10) после окончания работы Клиенту необходимо закрыть окно СДБО с помощью кнопки «Выход» и никогда не оставлять свой компьютер/телефон с текущей сессией в СДБО без присмотра;

11) при возникновении любых сомнений в правильности функционирования СДБО незамедлительно обратиться в Банк;

13) в случае появления предупреждений браузера о перенаправлении Клиента на другой сайт при подключении системы «Интернет-Банкинг», Клиенту необходимо отложить совершение операций и обратиться в круглосуточную службу поддержки онлайн-банкинга.

54. Для осуществления анализа спорных (конфликтных) ситуаций, Банком обеспечивается ведение архива всех отосланных/принятых Клиентом и

Банком указаний. Все действия Клиента в системе СДБО записываются в электронные журналы, сформированные СДБО.

55. 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 каналам связи, определенными Договором предоставления электронных банковских услуг, и незамедлительно принимает все необходимые меры для устранения их последствий и предотвращения их появления в будущем. При этом Банк вправе приостановить предоставление электронных банковских услуг.

8. ПРИОСТАНОВЛЕНИЕ И ПРЕКРАЩЕНИЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ЭЛЕКТРОННЫХ БАНКОВСКИХ УСЛУГ

56. В случае приостановления или прекращения предоставления электронных банковских услуг по основаниям, предусмотренным Договором, Банк уведомляет Клиента путем направления уведомления в порядке согласно Договору или СМС-сообщения на зарегистрированный телефонный номер не позднее следующего рабочего дня после принятия соответствующего решения.

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

57.1. при неисполнении Клиентом своих обязательств, предусмотренных Договором;

57.2. при неисправности технических средств, обеспечивающих предоставление электронных банковских услуг;

57.3. по инициативе Клиента на основании поданного им заявления;

57.4. по иным основаниям, предусмотренным действующим законодательством Республики Казахстан и/или Договором.

58. При устранении причин, повлекших приостановление права Клиента на получение электронных банковских услуг, предоставление электронных банковских услуг Клиенту возобновляется по усмотрению Банка.

59. В течение 3 (трех) рабочих дней со дня возобновления предоставления электронных банковских услуг, Банк уведомляет Клиента путем направления уведомления в порядке согласно Договору или СМС-сообщения на зарегистрированный телефонный номер.

9. ОПУБЛИКОВАНИЕ ИНФОРМАЦИИ/УВЕДОМЛЕНИЯ

60. Любое уведомление и/или требование (претензия), составленные в рамках Договора, могут предоставляться в письменном виде либо путем опубликования соответствующей информации, а также иными способами, прямо предусмотренными положениями Договора.

61. Под опубликованием информации в Договоре понимается размещение Банком информации, предусмотренной Договором, в местах и способами, установленными Договором, обеспечивающими возможность ознакомления с этой информацией Клиентов, в том числе:

1) размещение информации в сети Интернет на сайте Банка по адресу: <https://online.vtb-bank.kz>;

2) и/или размещение информации в операционных подразделениях Банка;

3) и/или размещение информации в приложении «Мобильный банкинг»;

4) и/или направления электронного сообщения по СДБО;

5) и/или отправка СМС-сообщения с объявлением на зарегистрированный телефонный номер в порядке, определенном Договором;

6) и/или иными способами по усмотрению Банка, позволяющими Клиенту получить информацию, не относящуюся к персональным данным.

При этом уведомление, требование (претензия), запрос считается полученным (-ой):

- при отправке нарочным (курьером) – в день получения с соответствующей отметкой;

- при отправке заказным письмом – на 3 (третий) день после отправки (по дате документа, выданным организацией почты при отправке);

- при отправке по электронной почте – в день отправки.

10. ОБСТОЯТЕЛЬСТВА НЕПРЕОДОЛИМОЙ СИЛЫ

62. Стороны освобождаются от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по Договору, если такое неисполнение или ненадлежащее исполнение явилось следствием действия обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажора).

63. Под обстоятельствами непреодолимой силы Стороны понимают обстоятельства, которые возникли после подписания Договора в результате непредвиденных и непредотвратимых событий чрезвычайного характера, таких как: войны и военные действия, стихийные бедствия, действия органов законодательной и/или исполнительной власти Республики Казахстан, Национального Банка Республики Казахстан, запрещающих или ограничивающих деятельность Сторон, непосредственно относящуюся к предмету Договора.

64. Сторона, для которой создалась невозможность исполнения обязательств по Договору вследствие обстоятельств, указанных в пункте 63 Договора, должна известить в письменном виде другую Сторону и по первому требованию предоставить противоположной Стороне доказательства, подтверждающие наступление и/или прекращение обстоятельств

непреодолимой силы. Доказательством наступления и продолжительности действия указанных обстоятельств, служат письменные документы, выданные уполномоченным органом.

65. В случаях, предусмотренных пунктами 62 – 64 Договора, срок исполнения обязательств по Договору отодвигается соразмерно времени, в течение которого действуют такие обстоятельства и их последствия.

11. ВНЕСЕНИЕ ИЗМЕНЕНИЙ И/ИЛИ ДОПОЛНЕНИЙ В ДОГОВОР

66. Стороны, заключив Договор, договорились, что Банк имеет право в одностороннем порядке, с учетом ограничений, установленных законодательством Республики Казахстан, вносить изменения и/или дополнения в Договор, включая приложения к Договору, в том числе, путем утверждения новой редакции Договора.

67. В случае изменения законодательства Республики Казахстан, в том числе, нормативных правовых актов Национального Банка Республики Казахстан, условия Договора до момента их изменения Банком применяются в части, не противоречащей требованиям законодательства Республики Казахстан, нормативным правовым актам Национального Банка Республики Казахстан.

68. При несогласии Клиента с изменениями и/или дополнениями Договора, Клиент вправе расторгнуть Договор в порядке, установленном в разделе 12 Договора, путем заполнения Заявления о расторжении Договора. Если до даты вступления в силу изменений и/или дополнений в Договор, Банк не получит письменное уведомление о расторжении Договора, Банк данное обстоятельство считает выражением согласия (акцепта) Клиента с изменениями и/или дополнениями условий Договора.

69. Банк не несет ответственности, если информация об изменении и/или дополнении Договора, опубликованная в порядке и сроки, установленные Договором, не была получена и/или изучена и/или правильно истолкована Клиентом.

70. Любые изменения и/или дополнения в Договор с момента их вступления в силу равно распространяются на всех лиц, присоединившихся к Договору, в том числе, присоединившихся к Договору ранее даты вступления изменений и/или дополнений в силу.

12. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА И ПОРЯДОК РАСТОРЖЕНИЯ

71. Договор является бессрочным.

72. Договор прекращает свое действие при условии завершения всех взаиморасчетов между Сторонами в следующих случаях:

- при прекращении деятельности одной из Сторон;
- в момент закрытия по любым основаниям последнего банковского счета, операции по которому производились с использованием СДБО;

- при расторжении в одностороннем порядке согласно положениям Договора;

- в иных случаях, предусмотренных действующим законодательством Республики Казахстан.

До даты расторжения Договора Клиент обязан оплатить задолженность перед Банком, возникшую вследствие исполнения Договора, в полном объеме.

73. При расторжении Договора доступ к СДБО блокируется, а деньги, уплаченные Клиентом Банку по условиям Договора, возврату не подлежат.

74. Прекращение действия Договора не освобождает Стороны от исполнения обязательств, возникших в период действия Договора, и не влечет прекращение обязательств по договору (-ам) банковского обслуживания, иным соглашениям/договорам, заключенным между Банком и Клиентом.

75. При прекращении Договора Клиент обязуется уничтожить принадлежащий (-ие) ему ключ (-и) и пароли, созданные в рамках Договора, и не передавать их третьим лицам.

13. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ

76. Все разногласия, споры и конфликтные ситуации, возникающие между Сторонами вследствие невыполнения Договора, разрешаются с учетом взаимных интересов путем переговоров.

77. При наличии претензии по операции, проведенной посредством СДБО, Клиент вправе обратиться в Банк с целью ее опротестования. Опротестование операции возможно не позднее 30 (тридцати) календарных дней с момента ее проведения, в противном случае операция считается санкционированной и подтвержденной Клиентом.

78. Опротестование операции согласно пункту 77 Договора оформляется письменным заявлением в Банк, составленным по форме, определенной Банком.

79. Банк в течение не более 30 (тридцати) календарных дней с учетом требований действующего законодательства Республики Казахстан и/или внутренних документов Банка рассматривает заявление Клиента и удовлетворяет претензию Клиента либо направляет письменный ответ (заключение) Клиенту о необоснованности его претензии.

80. В случае несогласия с заключением Банка Клиент направляет в Банк письменное уведомление о своем несогласии с требованием формирования Комиссии для разрешения спора (далее – «Комиссия»). Комиссия создается из представителей обеих Сторон.

81. Стороны признают решения Комиссии, оформленные актом, обязательными для участников конфликтной ситуации и обязуются добровольно исполнять решения Комиссии в установленные в них сроки.

82. В случае если одна из Сторон в результате работы Комиссии признана виновной, то данная Сторона обязуется компенсировать другой Стороне причиненный реальный ущерб.

83. Отказ какой-либо Стороны Договора от участия в создании или работе Комиссии может привести к невозможности ее создания и работы, но не может привести к невозможности урегулирования конфликтной ситуации в суде в порядке, предусмотренном действующим законодательством Республики Казахстан. В случае не достижения соглашения Сторон, отсутствия согласия по спорным вопросам и добровольного исполнения решения Комиссии, споры и все материалы по Договору передаются на рассмотрение в суд по месту нахождения Банка или его обособленного структурного подразделения, в котором обслуживается Клиент.

14. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

84. Клиент не возражает против использования Банком воспроизведенных компьютерной программой аналогов печати Банка и подписи лица, уполномоченного на подписание Договора от имени Банка, при подписании Договора, и подтверждает, что это не противоречит его требованиям.

85. Подтверждение регистрации Клиента в СДБО производится только по Клиентам, предоставившим достоверную и полную контактную информацию.

86. Клиент соглашается с тем, что используемая СДБО, и применяемые при совершении операций в рамках Договора методы идентификации и аутентификации, средства доступа (Логин, пароль) являются достаточными для обеспечения надежной работы при приеме, передаче, обработке, хранении информации, обеспечивающей доступ, шифрование, контроль целостности, и надлежащим образом подтверждают права Банка на проведение операций и предоставление информации/сведений по банковскому (-им) счету (-ам) и кредитным обязательствам Клиента.

87. Клиент признает, что получение Банком документов/указаний/Инструкций, отправленных Клиентом с использованием средств удаленного доступа, определенных Договором, и с соблюдением установленных в соответствующих руководствах (Руководство по Интернет-Банкингу, Руководство по Мобильному банкингу) процедур, юридически эквивалентно получению документов на бумажном носителе, оформленных в соответствии с требованиями законодательства Республики Казахстан.

Клиент дает право Банку использовать документы, сформированные и переданные им в порядке и на условиях, указанных в Договоре, наравне с документами/указаниями на бумажном носителе. При этом Клиент несет ответственность за содержание таких документов/указаний, отправленных им Банку для исполнения, в полном объеме.

88. Присоединением к Договору, Клиент гарантирует, что обладает необходимыми надлежаще оформленными согласиями физических лиц (своих уполномоченных лиц) на сбор и обработку Банком их персональных данных, передаваемых Банку, согласно положениям действующего законодательства Республики Казахстан.

89. Подписанием Заявления при присоединении к Договору, Клиент подтверждает, что Банком предоставлено Клиенту необходимое время на ознакомление с условиями Договора.

90. Стороны согласились, что вся информация, полученная ими по Договору, является конфиденциальной, и ее разглашение каким-либо образом любым третьим лицам, без получения предварительного письменного согласия другой Стороны, недопустимо.

Запрет, установленный настоящим положением Договора, не распространяется на случаи, когда предоставление или раскрытие такой информации обусловлено требованиями лиц и органов, прямо уполномоченных на то законодательством Республики Казахстан.

91. Договор изложен на государственном и русском языках. В случае возникновения противоречия между текстами Договора на государственном и русском языках, Стороны договорились руководствоваться текстом Договора на русском языке.

92. Во всем, ином не предусмотренном Договором, Стороны руководствуются законодательством Республики Казахстан.

15. РЕКВИЗИТЫ БАНКА

<p>Адрес головного офиса: Республика Казахстан, 050040 г.Алматы, ул. Тимирязева, 26/29 тел.: +7(727) 330-50-50 факс: +7(727) 330-40-50 e-mail info@vtb-bank.kz</p>	<p>Юридический адрес: Республика Казахстан, 050040 г.Алматы, ул.Тимирязева, 26/29 тел.: +7(727) 330-50-50 факс: +7(727) 330-40-50 e-mail info@vtb-bank.kz Лицензия на осуществление банковских операций: №1.2.14/39 от 23 декабря 2014 года КОД ОКПО: 50507796 ОКЭД: 64191</p>	<p>Банковские реквизиты: Корсчет KZ06125KZT10013020 62 в ГУ Национальный Банк Республики Казахстан БИК VTBAKZKZ</p>
---	--	--

Председатель Правления _____

Д.А. Забелло

Приложение 1
к УСЛОВИЯМ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ
ЭЛЕКТРОННЫХ БАНКОВСКИХ УСЛУГ

ГЛОССАРИЙ

- 1) Авторизация – подтверждение/разрешение Банком действий, совершаемых Клиентом, для осуществления операций в СДБО;
- 2) Аутентификация – подтверждение подлинности и правильности составления электронного документа путем использования процедуры безопасности, установленной Банком;
- 3) Банк – ДО АО Банк ВТБ (Казахстан);
- 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 заем/заем – деньги, предоставляемые Банком Заемщику на условиях возвратности, платности, срочности и иных условиях, определенных договором банковского займа;
- 6) Банковский счет – текущий, сберегательный счет Клиента, открытый Клиенту на основании заключенного между Банком и Клиентом соответствующего договора банковского обслуживания;
- 7) Служба поддержки онлайн-банкинга – ответственные работники Банка, которые осуществляют круглосуточную (без праздничных и выходных дней) консультационную поддержку Клиентов СДБО;
- 8) Выписка – выписка о движении денег по банковским счетам Клиента, которая содержит сведения, определенные нормативным правовым актом уполномоченного органа, предоставляемая посредством СДБО;
- 9) Держатель платежной карточки – физическое лицо, имеющее право пользоваться платежной карточкой (в том числе – дополнительной платежной карточкой) в соответствии с договором банковского счета или договора банковского займа, заключенного с Банком;
- 10) Дополнительная платежная карточка – платежная карточка, оформленная по счету основной карточки на имя лица, заявленного Держателем основной карточки, в том числе и на имя самого Держателя основной карточки, предоставляющая Держателю дополнительной карточки право доступа к деньгам на счете через электронные терминалы или иные устройства. Держатель основной карточки вправе установить лимит на сумму денег/период проведения карточных операций по дополнительной карточке;
- 11) Зарегистрированный телефонный номер – мобильный номер, присвоенный оператором мобильной связи SIM-карте, выданной Клиенту, с использованием которого предоставляются электронные банковские услуги,

информация по которому предоставлена Банку Клиентом при подключении к электронным банковским услугам;

12) Инструкции Клиента/Инструкции – распоряжение/указание Клиента, удостоверенное сессионным кодом, 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;

13) Интернет-Банкинг/ система «Интернет-Банкинг»/ ИБ – услуга альтернативных каналов обслуживания Банка, по предоставлению электронных банковских услуг Клиентам Банка посредством Интернет через сайт <https://online.vtb-bank.kz>;

14) Интернет – глобальная информационная система, представляющая собой объединение различных сетей, серверов и компьютеров, использующих для связи единый набор протоколов;

15) Информационные 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, заключенному с Банком, и иной информации о предоставляемых и предоставленных банковских услугах, по запросу Клиента либо по соответствующему договору, заключенному между Банком и Клиентом, в порядке предусмотренном Договором;

16) Клиент – физическое лицо, заключившее с Банком Договор об открытии текущего счета и/или о выдаче и использовании платежной карточки международных платежных систем, являющийся Держателем платежной карточки Банка и пользующееся электронными банковскими услугами посредством СДБО;

17) Курс Банка – курс покупки/продажи/конверсии иностранной валюты, установленный Банком на дату проведения операции;

18) Корпоративная платежная карточка – платежная карточка, которая выпускается на уполномоченных представителей юридического лица, осуществляющего свою хозяйственную деятельность. Карточка дает возможность Держателю оплачивать представительские и иные расходы с учетом ограничений, предусмотренных законодательством Республики Казахстан.

19) Логин – алфавитно-цифровой идентификатор, предназначенный для авторизации Клиента, состоящий из букв и цифр латинского алфавита, определяемый Клиентом самостоятельно. По желанию Клиента Логин может быть сгенерирован Банком путем автоматической генерации случайных букв и цифр;

20) Лимит – сумма денег, доступная для проведения операций, осуществляемых с использованием ИБ/МБ, по соответствующему банковскому счету Клиента;

- 21) Мобильный банкинг/ МБ/ система «Мобильный банкинг» – услуга альтернативных каналов обслуживания Банка, по предоставлению электронных банковских услуг Клиентам Банка посредством мобильного приложения «VTB KZ Online»;
- 22) Мессенджер – программа, мобильное приложение или веб-сервис для мгновенного обмена сообщениями;
- 23) Оператор – юридическое лицо, заключившее с Банком договор на прием платежей от физических лиц в его пользу;
- 24) Оператор мобильной связи – юридическое лицо, предоставляющее услуги мобильной связи на территории Республики Казахстан;
- 25) Операционный день – период времени в рамках одного рабочего дня Банка, в течение которого осуществляется обслуживание клиентов Банка. Продолжительность операционного дня определяется Банком самостоятельно и устанавливается Приказом Председателя Правления Банка;
- 26) Платежная карточка – кредитная /дебетная карточка, являющаяся средством доступа к деньгам, находящимся на текущем счете, через электронные терминалы или иные устройства, и предназначенная для совершения карточных операций ее держателем в пределах установленной суммы денег (лимита), расчеты по которым осуществляются за счет денег Клиента, находящихся на текущем счете, или займа (-ов), предоставляемого (-ых) Банком Клиенту в рамках кредитного лимита в соответствии с договором банковского займа, в том числе, при недостаточности или отсутствии на текущем счете денег, а также для совершения других операций, определенных Банком и на его условиях. Все платежные карточки имеют логотип Банка (признак принадлежности Банку);
- 27) Пользовательский интерфейс – совокупность элементов и компонентов программы, обеспечивающих взаимодействие Клиента с СДБО;
- 28) Поставщик услуг (провайдер) – юридическое лицо, предоставляющее населению различные виды услуг, в пользу которого осуществляется прием платежей;
- 29) Приложение – программное обеспечение для мобильного телефона, которое устанавливается Клиентом самостоятельно для возможности получения электронных банковских услуг посредством мобильной связи;
- 30) 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;
- 31) Пароль – набор буквенно-цифровых символов, указываемый Клиентом при регистрации в СДБО, используемый в последующем Клиентом для доступа в СДБО в целях получения Электронных банковских услуг (при

создании и смене Пароля вводятся латинские буквы и цифры, а также специальные символы, не менее 6 символов). Пароль неизвестен Банку.

32) СМС-сообщение – короткое текстовое сообщение установленного формата, передаваемое Клиентом Банку либо Банком Клиенту через оператора мобильной связи;

33) Сессия – период времени, в течение которого Клиент непрерывно пользуется электронными банковскими услугами посредством СДБО. В случае, если Клиент в течение 10 минут (5 минут для Мобильного банкинга) не осуществляет никаких действий в СДБО, сессия автоматически завершается, а повторный вход в СДБО осуществляется путем повторного набора Логина и пароля Клиента;

34) Сессионный код/ сеансовый код – одноразовый (единовременный) код, состоящий из уникальных последовательных электронных цифровых символов, создаваемый программно-аппаратными средствами Банка по запросу Клиента и предназначенный для одноразового использования при предоставлении удаленного доступа Клиенту к электронным банковским услугам посредством СДБО на период сессии. При повторном доступе Клиента в СДБО создается и используется новый сессионный код;

35) Система дистанционного банковского обслуживания (СДБО) – совокупность программно-технических средств Банка, позволяющих Клиентам осуществлять отдельные виды банковских операций, предусмотренных законодательством Республики Казахстан посредством каналов связи Интернет, мобильной и стационарной телефонной связи, электронной почты и прочих технологий телекоммуникаций;

36) Тарифы – внутренний документ Банка, устанавливающий размеры вознаграждений, уплачиваемых Клиентом за оказываемые Банком банковские услуги, размещенные на сайте Банка <https://online.vtb-bank.kz>;

37) Электронные платежные услуги – электронные банковские услуги, связанные с открытием и закрытием Клиентом банковского (-их) счета (-ов), проведением платежей и переводов денег, обменных операций с безналичной иностранной валютой и осуществлением иных видов банковских операций, не относящихся к информационным банковским услугам; предоставляются посредством применения идентификационных средств, предусмотренных законодательством о платежах и платежных системах;

38) Электронные банковские услуги – услуги, связанные с доступом Клиента к своему (-им) банковскому (-им) счету (-ам) посредством систем удаленного доступа для получения платежных услуг и информационных банковских услуг.