

УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ЭЛЕКТРОННЫХ БАНКОВСКИХ УСЛУГ ФИЗИЧЕСКИМ ЛИЦАМ В АО «ТЕМІРБАНК»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие Условия предоставления электронных банковских услуг физическим лицам в АО «Темірбанк» (далее – Условия), регулируют отношения между Банком и Клиентом, связанные с предоставлением электронных банковских услуг (включая SMS-информирование).

1.2. Настоящие Условия являются неотъемлемой частью Договора, заключаемого между Банком и Клиентом. Подписывая Договор, Клиент тем самым присоединяется к настоящим Условиям и подтверждает:

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

1.3. 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.

1.3.-1. Настоящие Условия устанавливают правила оказания Банком электронных банковских услуг, размещаются на веб-сайте Банка (www.temirbank.kz) и выдаются по желанию Клиента при представлении им в Банк заявления на подключение к электронным банковским услугам по форме, установленной внутренними документами Банка.

1.4. Термины и понятия, используемые в тексте Договора и настоящих Условий, имеют значение, которое приведено в глоссарии (приложение 1 к настоящим Условиям), если иное значение не установлено непосредственно в тексте Договора или настоящих Условий.

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

Республика Казахстан, 050008, г. Алматы, пр. Абая, 68/74
тел.: +7 (727) 250-00-08, 258-44-00 (Центр обслуживания вызовов).

2. УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ЭЛЕКТРОННЫХ БАНКОВСКИХ УСЛУГ

2.1. Предоставление электронных банковских услуг осуществляется Банком удаленно по каналам связи посредством персональных компьютеров, телефонов, электронных терминалов и иными способами, не противоречащими законодательству Республики Казахстан. Предоставление электронных банковских услуг осуществляется через Интернет, оператора системы мобильных платежей или оператора системы SMS-услуг, с которыми Банк заключил договор.

2.2. Электронные банковские услуги, оказываемые Банком Клиенту на основании Договора и настоящих Условий, в зависимости от канала связи, посредством которого они предоставляются, подразделяются на: интернет-банкинг, систему мобильных платежей, SMS-информирование.

2.3. Электронные банковские услуги подразделяются на информационно-банковские и транзакционно-банковские услуги.

2.4. При предоставлении транзакционно-банковских услуг обмен информацией между Банком и Клиентом осуществляется с использованием динамической идентификации Клиента.

2.5. Предоставление транзакционно-банковских услуг через мобильный телефон осуществляется без использования динамической идентификации Клиента на основе применения процедур безопасности, установленных главой 8 настоящих Условий.

2.6. Обязательным условием для получения полного комплекса электронных банковских услуг является наличие у Клиента мобильного телефона или иного устройства, позволяющего осуществлять прием и передачу SMS-сообщений, подключенного к сети оператора мобильной связи, и доступ в интернет.

2.7. Выполнение платежей в пользу операторов производится Банком не позднее следующего дня со дня поступления Инструкции Клиента. При осуществлении платежей в пользу операторов мобильной связи пополнение баланса происходит после обработки оператором информации о сумме платежа и номере телефона, предоставленной Банком. Банк отправляет информацию оператору мобильной связи в течение 5-10 минут после получения Инструкции Клиента. При получении в нерабочий день нескольких Инструкций Клиента, изъятие денег с указанных в них банковских счетов производится Банком в порядке поступления Инструкций Клиента (очередность исполнения - по времени приема Инструкций Клиента).

2.8. Платежи в пользу операторов путем прямого дебетования/ изъятия в безакцептном порядке денег с банковских счетов осуществляются Банком при получении Инструкции Клиента.

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

2.10. Перевод денег между банковскими счетами (пополнение банковских счетов) осуществляется Банком при получении Инструкции Клиента путем безакцептного изъятия суммы, указанной в Инструкции Клиента, с

используемого банковского счета и зачисления ее на иной банковский счет Клиента, указанный в Инструкции Клиента.

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

2.12. При погашении банковского займа, предоставленного в валюте, отличной от валюты используемого банковского счета, Банк производит конвертацию суммы, указанной в Инструкции Клиента, по курсу, установленному в АО «Темірбанк» на дату получения Инструкции Клиента.

2.13. За предоставляемые электронные банковские услуги Банк взимает вознаграждение в соответствии с тарифами.

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

3. ПОДКЛЮЧЕНИЕ К ЭЛЕКТРОННЫМ БАНКОВСКИМ УСЛУГАМ

3.1. Подключение к электронным банковским услугам через интернет-банкинг и систему мобильных платежей осуществляется Клиентом самостоятельно путем осуществления действий в порядке, установленном инструкцией/памяткой пользователя по подключению к электронным банковским услугам, которая размещена на веб-сайте Банка.

3.2. Для подключения к интернет-банкингу Клиенту требуется доступ в интернет, а также идентификационный код. В процессе регистрации Клиент указывает в специально отведенных для этого полях логин и пароль, установленные им самостоятельно, а также РНН и электронный адрес. Логин применяется Клиентом на постоянной основе при каждом входе в интернет-банкинг. Пароль, установленный Клиентом, изменяется им в любое время по его усмотрению или при получении уведомления от Банка о необходимости его изменения.

3.3. После подключения к интернет-банкингу Банк направляет Клиенту ПИН-коды на электронный адрес, указанный им при регистрации. ПИН-коды состоят из 4 цифр и направляются Клиенту в количестве 12 чисел, каждое из которых действует в течение 1 месяца и 1 дня. После получения Клиентом сообщения о том, что регистрация проведена успешно, Клиент может приступить к использованию интернет-банкинга. Условия применения ПИН-кода установлены главой 5 настоящих Условий.

3.4. Для активации учетной записи в системе мобильных платежей Клиент с зарегистрированного телефонного номера направляет SMS-сообщение на короткий SMS-номер 2588, в котором через пробел указывается слово «ОК» и активационный код. После получения данного сообщения от Клиента, система мобильных платежей автоматически активизирует учетную запись Клиента.

3.5. После активации учетной записи в системе мобильных платежей, Клиент самостоятельно путем осуществления действий в порядке, предусмотренном памяткой пользователя, устанавливает пароль подтверждения операций.

3.6. Подключение Клиента/Держателя основной платежной карточки к SMS-информированию осуществляется:

1) Банком на основании заявления Клиента/Держателя основной платежной карточки по форме, установленной внутренними документами Банка и Договора;

2) самостоятельно Держателем основной платежной карточки путем присоединения к Договору посредством банкомата Банка.

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

4. ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ЭЛЕКТРОННЫХ БАНКОВСКИХ УСЛУГ ПОСРЕДСТВОМ ИНТЕРНЕТ-БАНКИНГА

4.1. Для получения электронных банковских услуг посредством интернет-банкинга Клиент должен иметь доступ в интернет, логин и пароль.

4.2. В течение одной сессии Клиент вправе получать неограниченное количество электронных банковских услуг. Время одной сессии Банком не ограничивается, за исключением случаев, установленных пунктом 8.10 настоящих Условий.

4.3. Посредством интернет-банкинга Клиент вправе получать следующие виды электронных банковских услуг:

4.3.1 информационно-банковские услуги:

4.3.1.1 просмотр информации об остатках и движении денег на банковских счетах Клиента;

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

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

4.3.1.4 просмотр информации о начисляемом вознаграждении на банковский вклад Клиента;

4.3.1.5 просмотр информации о номере и валюте банковского счета, заключенного договора банковского счета/вклада, ставки вознаграждения по договору банковского счета/вклада;

4.3.1.6 просмотр графика погашения по договору банковского займа;

4.3.1.7 просмотр задолженности перед поставщиками услуг;

4.3.1.8 перечень услуг, на которые Клиент зарегистрировал подписку.

- 4.3.2 транзакционно-банковские услуги:
- 4.3.2.1 осуществление переводов между банковскими счетами Клиента;
 - 4.3.2.2 осуществление платежей в пользу поставщиков услуг;
 - 4.3.2.3 погашение задолженности по банковскому займу;
 - 4.3.2.4 подача заявки на открытие депозита или получение кредита;
 - 4.3.2.5 безналичная конвертация валюты на условиях установленных договором банковского счета/вклада и в порядке определенном внутренним документом Банка.
- 4.4. Обязательным требованием для получения транзакционно-банковских услуг, является ввод Клиентом в специально отведенное для этого поле, сессионного ПИН-кода, действующего в течение данной сессии.
- 4.5. Для ввода сессионного ПИН-кода Клиент производит его запрос у Банка, выбрав соответствующую команду. Сессионный ПИН-код направляется Банком на зарегистрированный телефонный номер, указанный Клиентом при регистрации в качестве пользователя электронных банковских услуг, и действует только в течение одной сессии.
- 4.6. При получении информационно-банковских услуг ввод сессионного ПИН-кода не требуется.
- 4.7. Банк предоставляет следующие дополнительные услуги, посредством интернет-банкинга:
- 4.7.1 обновление пароля;
 - 4.7.2 обновление ПИН-кодов;
 - 4.7.3 изменение личных настроек;
 - 4.7.4 обновление счетов;
 - 4.7.5 управление счетами;
 - 4.7.6 регистрация подписок (добавление информации по платежам в пользу поставщиков услуг в целях исключения постоянного ввода реквизитов платежей при их осуществлении во второй и последующие разы) и отключение от них.
- 4.8. При получении дополнительной услуги, указанной в пункте 4.7.6 настоящих Условий, ввод сессионного ПИН-кода Клиентом не осуществляется.

5. ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ЭЛЕКТРОННЫХ БАНКОВСКИХ УСЛУГ ПОСРЕДСТВОМ СИСТЕМЫ МОБИЛЬНЫХ ПЛАТЕЖЕЙ

- 5.1. Обязательным условием для получения электронных банковских услуг посредством системы мобильных платежей является наличие у Клиента мобильного телефона или иного устройства, позволяющего осуществлять прием и передачу SMS-сообщений, подключенного к сети оператора мобильной связи.
- 5.2. Для получения электронных банковских услуг посредством системы мобильных платежей Клиент самостоятельно устанавливает пароль подтверждения операции путем осуществления действий в порядке, установленном памяткой пользователя.
- 5.3. Получение Клиентом электронных банковских услуг, посредством системы мобильных платежей, возможно после направления Клиентом SMS-сообщения на короткий SMS-номер 2588. Система мобильных платежей, после получения сообщения от Клиента, направляет запрос на подтверждение проведения операции. Данный запрос направляется Клиенту при получении системой мобильных платежей уведомления от Банка о необходимости совершения операции. Уведомление содержит информацию о Клиенте, сумму платежа и реквизиты операции.
- 5.4. После получения Клиентом запроса на подтверждение проведения операции, Клиент подтверждает проведение операции, путем направления SMS-сообщения с указанием кода подтверждения и пароля подтверждения операции на короткий SMS-номер 2588. Подтверждение операции должно быть осуществлено в течение 15 (пятнадцати) минут после получения запроса на подтверждение проведения операции от системы мобильных платежей.
- 5.5. В случае подтверждения операции Клиентом по истечении 15 (пятнадцать) минут, запрашиваемая Клиентом операция Банком не исполняется.
- 5.6. Посредством системы мобильных платежей Клиент вправе получать следующие виды электронных банковских услуг:
- 5.6.1. информационно-банковские услуги:
 - 5.6.1.1. просмотр информации об остатке денег на банковском счете Клиента, зарегистрированном в системе мобильных платежей;
 - 5.6.2. транзакционно-банковские услуги:
 - 5.6.2.1. осуществление переводов в национальной валюте по указанию Клиента на банковские счета других Клиентов, открытые в Банке;
 - 5.6.2.2. осуществление платежей в пользу поставщиков услуг.
- 5.7. Предоставление электронных банковских услуг посредством системы мобильных платежей осуществляется только по зарегистрированному телефонному номеру и прикрепленному к нему номеру текущего счета, которые были указаны Клиентом при регистрации в качестве пользователя системы мобильных платежей.
- 5.8. Клиент, при подключении к системе мобильных платежей, вправе прикрепить к зарегистрированному телефонному номеру только один текущий счет, открытый на его имя. При этом валюта ведения данного текущего счета должна быть тенге.
- 5.9. Клиент вправе изменить в системе мобильных платежей зарегистрированный телефонный номер или текущий счет:

- 5.9.1. путем представления соответствующего заявления в Банк по форме, установленной внутренними документами Банка;
- 5.10. Клиент вправе в период действия Договора заблокировать доступ к системе мобильных платежей:
- 5.10.1. на основании соответствующего письменного заявления, представленного Клиентом в Банк, по форме, установленной внутренними документами Банка;
- 5.10.2. на основании устного указания Клиента на блокирование доступа к системе мобильных платежей, представленного в Центр авторизации Банка.
- 5.11. Настоящим Клиент безусловно согласен, что запись переговоров Клиента с работником Центра авторизации Банка по телефону, произведенная Банком посредством записывающего устройства, будет являться достаточным доказательством содержания поступившего от Клиента устного указания, и может использоваться в качестве инструмента для урегулирования разногласий, а также использовать указанные записи в суде в качестве доказательства.
- 5.12. Разблокирование доступа к системе мобильных платежей осуществляется на основании соответствующего письменного заявления, представленного Клиентом в Банк, по форме, установленной внутренними документами Банка.
- 5.13. Банк вправе в одностороннем порядке:
- 1) устанавливать ограничения на сумму безналичных платежей и переводов денег, осуществляемых с использованием системы мобильных платежей, не противоречащие требованиям законодательства Республики Казахстан;
 - 2) изменять виды и размеры ограничений, установленных на сумму безналичных платежей и переводов денег, осуществляемых с использованием системы мобильных платежей.
- 5.14. Банк уведомляет Клиента об установлении/изменении видов и размеров ограничений на сумму безналичных платежей и переводов денег, осуществляемых с использованием системы мобильных платежей, не позднее, чем за 10 (десять) рабочих дней до даты введения таких изменений в действие, путем:
- 1) размещения объявлений в филиалах Банка;
 - 2) и/или размещения объявлений на веб-сайте Банка;
 - 3) и/или отправки SMS-сообщения с объявлением на зарегистрированный номер телефона.
- 5.15. По решению уполномоченного органа Банка установлен следующий вид ограничения на сумму безналичных платежей и переводов денег, осуществляемых с использованием СМП - лимит на безналичные платежи или переводы денег, осуществляемые с использованием СМП (далее – лимит), размер которого установлен пунктом 3.4. Договора.
- 5.16. Клиент вправе дать указание Банку на изменение лимита, путем представления в Банк заявления на изменение лимита, по форме установленной внутренними документами Банка, указав в данном заявлении сумму и период действия измененного лимита.
- 5.17. В случае невозможности представления Клиентом заявления на изменение лимита по форме, установленной внутренними документами Банка, по каким-либо причинам (например, нахождение за рубежом) изменение лимита осуществляется на основании его устного указания по телефону Центра обслуживания вызовов на период не более 30 (тридцати) календарных дней. При этом Банк производит идентификацию Клиента путем запроса и сравнения данных: фамилии, имени, отчества, кодового слова авторизации, данных документа, удостоверяющего личность, адреса регистрации или адреса проживания Клиента. Банк отказывает в исполнении устного указания Клиента по телефону Центра обслуживания вызовов в случае несовпадения данных, запрашиваемых у Клиента, с данными, имеющимися у Банка, при идентификации. По истечении периода действия измененного лимита, указанного Клиентом по телефону Центра обслуживания вызовов, осуществляется автоматическое установление прежнего лимита, измененного на основании устного указания Клиента Банку по телефону Центра обслуживания вызовов.
- 5.18. Настоящим Клиент согласен, что запись переговоров Клиента, с работником Центра обслуживания вызовов Банка по телефону, произведенная Банком посредством записывающего устройства, будет являться достаточным доказательством поступившего от Клиента устного указания, и может использоваться в качестве инструмента для урегулирования разногласий, а также использовать указанные записи в суде в качестве доказательства.
- 5.19. Банк вправе отказать в исполнении указаний третьих лиц об изменении лимита. При этом Банк не несет ответственность ни перед Клиентом, ни перед третьими лицами за согласие на изменение лимита.
- 5.20. За получение электронных банковских услуг посредством системы мобильных платежей по каждой успешно проведенной операции Клиент уплачивает Банку вознаграждение в соответствии с тарифами Банка. Вознаграждение взимается в валюте ведения текущего счета.

6. ПОРЯДОК SMS-ИНФОРМИРОВАНИЯ

- 6.1. Обязательным условием для пользования SMS-информированием является наличие у Клиента/Держателя платежной карточки мобильного телефона любой модификации и марки, подключенного к сети оператора мобильной связи.
- 6.2. Держатель основной платежной карточки при подключении к SMS-информированию получает на зарегистрированный телефонный номер информацию об операциях, осуществленных по текущему счету:
- 6.2.1 без использования платежной карточки;
 - 6.2.2 с использованием основной платежной карточки, включая отказы в осуществлении операций;

- 6.2.3 с использованием дополнительной платежной карточки, включая отказы в осуществлении операций (в случае прикрепления данной дополнительной платежной карточки к данному зарегистрированному телефонному номеру);
- 6.2.4 и другую информацию, предоставляемую Банком.
- 6.3. Держатель дополнительной платежной карточки при подключении к SMS-информированию получает на зарегистрированный телефонный номер информацию об операциях, осуществленных:
- 6.3.1 с использованием дополнительной платежной карточки, включая отказы в осуществлении операций;
- 6.3.2 и другую информацию, предоставляемую Банком по собственной инициативе.
- 6.4. Клиент при подключении к SMS-информированию вправе получать информацию:
- 6.4.1 о каждом движении денег на сберегательном счете;
- 6.4.2 об остатке денег на сберегательном счете Клиента на конец каждого календарного месяца.
- 6.5. SMS-информирование предоставляется только по зарегистрированному телефонному номеру и прикрепленному к нему номеру сберегательного счета/платежной карточки, которые были указаны Клиентом/Держателем платежной карточки в заявлении на подключение к SMS-информированию.
- 6.6. Клиент/Держатель платежной карточки при подключении к SMS-информированию вправе получать на зарегистрированный телефонный номер информацию об операциях по одному или нескольким открытым на его имя сберегательным счетам, а также по нескольким платежным карточкам.
- 6.7. Клиент/Держатель платежной карточки вправе зарегистрировать несколько номеров мобильных телефонов, представив в Банк по каждому из них отдельное заявление на подключение к SMS-информированию.
- 6.8. За SMS-информирование по каждому сберегательному счету/платежной карточке Клиент/Держатель платежной карточки уплачивает Банку вознаграждение в соответствии с тарифами Банка. Вознаграждение взимается в валюте ведения сберегательного или текущего счета, доступ к которому предоставлен с использованием платежной карточки (далее – текущий счет).
- 6.9. Оплата Клиентом/Держателем платежной карточки услуг Банка, связанных с SMS-информированием, осуществляется ежемесячно до 10 (десятого) числа календарного месяца путем изъятия денег со сберегательного/текущего счета в безакцептном порядке.
- 6.10. При отсутствии на сберегательном/текущем счете суммы денег, достаточной для уплаты вознаграждения за SMS-информирование, более 10 (десяти) рабочих дней с установленной даты уплаты, Банк приостанавливает предоставление SMS-информирования.
- 6.11. Предоставление услуги возобновляется после поступления денег на банковский счет и изъятия суммы задолженности за предоставленные Банком услуги по SMS-информированию.
- 6.12. Банк вправе по своему усмотрению отменить приостановление предоставления услуги при её не оплате Клиентом/Держателем платежной карточки.

7. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

7.1. Банк обязан:

- предоставлять электронные банковские услуги в порядке, предусмотренном Договором и настоящими Условиями;
- предоставить Клиенту ПИН-код и сессионные коды, необходимые для получения электронных банковских услуг;
- приостановить предоставление электронных банковских услуг по заявлению Клиента в порядке, предусмотренном настоящими Условиями;
- по запросу Клиента предоставить ему подтверждение об отправке и/или получении электронных документов, на основании которых Клиенту предоставлены электронные банковские услуги в течение 3 (трех) рабочих дней с даты получения запроса путем направления по электронной почте на электронный адрес, указанный Клиентом;
- возобновить предоставление электронных банковских услуг, прекращение/приостановление которых было осуществлено на основании указания/заявления Клиента, при получении от Клиента письменного заявления, в порядке, предусмотренном настоящими Условиями

7.2. Банк имеет право:

- в безакцептном порядке изымать с банковского счета Клиента:
 - а) сумму вознаграждения за оказываемые электронные банковские услуги в соответствии с тарифами Банка;
 - б) сумму платежа в пользу Оператора, указанного в Инструкции Клиента;
 - в) сумму, подлежащую перечислению на иные банковские счета Клиента/сумму, подлежащую конвертации;
 - г) сумму, подлежащую перечислению на банковские счета других Клиентов, зарегистрированных в системе мобильных платежей;
- отказать в предоставлении электронных банковских услуг, в случае, если на момент получения Инструкций Клиента остаток денег на банковском счете меньше суммы платежа и вознаграждения, подлежащего уплате Банку;
- отказать в предоставлении электронных банковских услуг при получении SMS-сообщения с незарегистрированного телефонного номера;
- в любое время направить по своей инициативе и за свой счет на зарегистрированный телефонный номер SMS-сообщение, содержащее информацию о банковском займе (например, напоминание о дате очередного

платежа, о размере задолженности по банковскому займу), а также сведения информационно-рекламного характера о банковских услугах, оказываемых Банком.

- направлять сведения/информацию, запрашиваемую Клиентом (включая сессионные пин-коды) на зарегистрированный телефонный номер.

- в одностороннем порядке изменять Договор, в том числе, настоящие Условия, и тарифы, уведомив Клиента об изменении Договора, в том числе, настоящих Условий или тарифов не позднее, чем за 10 (десять) рабочих дней до даты введения таких изменений в действие, путем:

- а) размещения объявлений в филиалах Банка;

- б) и/или размещения объявлений на сайте Банка;

- в) и/или отправки SMS-сообщения с объявлением на зарегистрированный телефонный номер.

- отказать в осуществлении платежей в пользу Оператора/Операторов в случае неверного указания Клиентом сессионного кода/ПИН-кода/кода подтверждения и пароля подтверждения операции;

- отказать в осуществлении транзакционно - банковских услуг по основаниям, предусмотренным Договором;

- отказать в рассмотрении претензии Клиента по операциям, совершенным с использованием правильного сессионного/ПИН – кода/кода подтверждения и пароля подтверждения операции;

- производить изменения интерфейса и технических настроек в интернет-банкинге;

- Банк вправе приостановить или прекратить предоставление электронных банковских услуг по основаниям, предусмотренным в главе 12 настоящих Условий.

7.3. Клиент обязан:

- оплачивать электронные банковские услуги в размере, установленном тарифами, в порядке, установленном Договором и настоящими Условиями;

- в случае изменения своих реквизитов предоставить в Банк заявление с указанием новых реквизитов;

- при совершении операции соблюдать инструкции/памятку пользователя Банка, размещенные на сайте Банка;

- незамедлительно заблокировать номер мобильного телефона у оператора связи в случае его утери/кражи;

- обеспечить секретность идентификационного кода, ПИН-кодов, сессионного ПИН-кода и паролей в течение всего времени пользования электронными банковскими услугами, не разглашать и не передавать третьим лицам сессионные ПИН-коды,

- хранить информацию о пароле подтверждения операции, кодах подтверждения, имени пользователя и пароля в недоступном для третьих лиц месте;

- не позволять кому-либо видеть набираемую на клавиатуре электронного устройства комбинацию цифр кода подтверждения или пароля подтверждения операции/пароля;

- при разглашении информации о логине и/или пароле осуществить смену пароля в личных настройках интернет-банкинга;

- при разглашении информации о ПИН-кодах осуществить обновление ПИН-кодов в личных настройках интернет-банкинга,

- при утере мобильного телефона с зарегистрированным телефонным номером – заблокировать зарегистрированный телефонный номер через оператора мобильной связи;

- при передаче мобильного телефона с зарегистрированным телефонным номером, третьему лицу – изменить зарегистрированный телефонный номер в личных настройках интернет-банкинга;

- при утере/передаче третьему лицу SIM-карты с зарегистрированным телефонным номером – заблокировать зарегистрированный телефонный номер через оператора мобильной связи/ изменить зарегистрированный телефонный номер в личных настройках интернет-банкинга/уведомить Банк о необходимости блокирования доступа к системе мобильных платежей;

- при утере или краже мобильного телефона с зарегистрированным телефонным номером – уведомить Банк о необходимости блокирования доступа к системе мобильных платежей;

- при передаче мобильного телефона с зарегистрированным телефонным номером третьему лицу – представить заявление в Банк на изменение зарегистрированного телефонного номера в системе мобильных платежей по форме согласно внутренним документам Банка/изменить зарегистрированный телефонный номер через интернет-банкинг или банкомат Банка;

- при разглашении или утере пароля подтверждения операции осуществить смену пароля подтверждения операции путем осуществления действий в порядке, установленном памяткой пользователя.

7.4. Клиент имеет право:

- пользоваться электронными банковскими услугами в порядке, предусмотренном Договором и настоящими Условиями;

- получать от Банка информацию в порядке, предусмотренном настоящими Условиями;

- получать в Банке подтверждения на бумажных носителях о платежах в пользу определенных Операторов, совершенных на основании Инструкций Клиента;

- направлять в Банк заявление о приостановлении предоставления электронных банковских услуг;

- изменять по своему усмотрению пароль доступа в интернет-банкинге;

- в одностороннем порядке отказаться от электронных банковских услуг, путем направления в Банк письменного уведомления за 10 (десять) рабочих дней до даты прекращения предоставления электронных банковских услуг;

- на получение от Банка консультаций по вопросам получения электронных банковских услуг.

8. ПРОЦЕДУРЫ БЕЗОПАСНОСТИ

- 8.1. Программно-технические средства информационной безопасности Банка, применяемые при предоставлении электронных банковских услуг, базируются на двух основных составляющих:
- 8.1.1 Организация топологии сети. На сервере, к которому открыт доступ из глобальной сети Интернет, конфиденциальная информация не хранится. Для этого сервер распределения ключей и база данных, содержащая информацию для обслуживания Клиентов, выносятся в отдельный сегмент сети, к которому невозможен доступ из глобальной сети.
 - 8.1.2 Обеспечение безопасного обмена данными между Клиентом и сервером, доступным из глобальной сети. Для этого используются алгоритмы шифрования трафика, которые позволяют исключить ситуацию подмены сервера, раннее выявление недостатков в системе безопасности путем сопоставления протоколов обмена сообщениями на стороне Клиента и сервера. В случае обнаружения несовпадений транзакция отменяется, а ключ пользователя (или сервера) считается невалидным.
- 8.2. Конфиденциальность передаваемой информации обеспечивается шифрацией данных (SSL – англ. Secure Sockets Layer — протокол защищенных сокетов). Целостность передаваемой информации обеспечивается хешированием каждого SSL пакета.
- 8.3. Доступ к данным для разбора и анализа спорных ситуаций обеспечивается возможностью ведения архива всех отосланных/принятых Клиентом и Банком документов.
- 8.4. Все действия пользователей в системе записываются в электронные журналы, заводимые системой.
- 8.5. Для регистрации Клиента в качестве пользователя интернет-банкинга требуется регистрационный номер налогоплательщика – Клиента (далее – РНН) и идентификационный код, предоставляемый Банком Клиенту.
- 8.6. Порядок и количество знаков, входящих в состав идентификационного/активационного кода, генерируются Банком автоматически.
- 8.7. Идентификация Клиента и его права на получение электронных банковских услуг осуществляется Банком путем проверки правильности указания Клиентом:
- 8.7.1 при регистрации Клиента в интернет-банкинге - РНН Клиента и идентификационного кода;
 - 8.7.2 при активации в системе мобильных платежей - зарегистрированного телефонного номера и активационного кода;
 - 8.7.3 при входе в интернет-банкинг - логина и пароля;
- 8.8. Для обеспечения защиты от несанкционированного доступа к информации, составляющей банковскую тайну, Банк применяет автоматическую проверку правильности указания Клиентом логина и пароля при входе в интернет-банкинг. При использовании системы мобильных платежей идентификация Клиента осуществляется по номеру мобильного телефона, с которого отправляется запрос предоставление электронных банковских услуг.
- 8.9. После трех попыток неверного ввода пароля в интернет-банкинге Банк осуществляет блокирование пользователя на 30 минут, по истечении которых Клиенту при вводе верного пароля предоставляется возможность работы в интернет-банкинге. В случае, если Клиент при входе в интернет-банкинг вводит верный пароль, но не верный логин, количество попыток входа в интернет-банкинг Банком не ограничивается.
- 8.10. Если компьютер после входа Клиентом в интернет-банкинг остается бездействующим более 15 минут, осуществляется автоматический выход из интернет-банкинга и завершение сессии.
- 8.11. В целях безопасности сохранение логина и пароля Клиента для упрощения процедуры входа в интернет-банкинг не предусматривается.
- 8.12. Проверка подлинности указания Клиента о получении электронной банковской услуги через интернет-банкинг осуществляется Банком автоматически по введенному Клиентом сессионному ПИН-коду. Указание сессионного ПИН-кода требуется при получении транзакционно-банковских услуг.
- 8.13. Проверка подлинности указания Клиента о получении электронной банковской услуги посредством системы мобильных платежей осуществляется Банком автоматически по введенному Клиентом коду подтверждения и паролю подтверждения операции. Код подтверждения, применяемый в системе мобильных платежей, генерируется автоматически в системе мобильных платежей и направляется Клиенту при предоставлении электронной банковской услуги на зарегистрированный телефонный номер.
- 8.14. Ввод ПИН-кода также предусмотрен при изменении Клиентом личных настроек и получении прочих дополнительных услуг в интернет-банкинге, предусмотренных главой 4 настоящих Условий.
- 8.15. При обнаружении несанкционированного доступа или попыток такого доступа к информации, составляющей банковскую тайну, ее несанкционированного изменения, осуществления несанкционированного платежа или перевода денег и иных несанкционированных действий, 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 электронным каналам связи.
- 8.16. В случае возникновения несанкционированных действий, указанных в пункте 10.3 настоящих Условий, Банк незамедлительно принимает все необходимые меры для устранения их последствий и предотвращения их появления в будущем.

9. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ

9.1. Банк обязуется принять меры для предотвращения несанкционированного доступа третьих лиц к информации, составляющей банковскую тайну Клиента. Любая информация такого рода может быть предоставлена третьим лицам не иначе как в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан.

9.2. В случаях, когда использование паролей, ПИН-кодов, сессионных ПИН-кодов предполагает передачу Клиенту либо хранение Банком какой-либо конфиденциальной информации, Банк обязуется принять все необходимые и зависящие от Банка меры организационного и технического характера для предотвращения доступа третьих лиц к такой информации до передачи ее Клиенту, а также во время хранения указанной информации.

9.3. Для обеспечения защиты от несанкционированного доступа к информации, составляющей банковскую тайну, Банк осуществляет проверку правильности указания Клиентом логина и пароля при входе в интернет-банкинг. При использовании системы мобильных платежей идентификация Клиента осуществляется по номеру мобильного телефона, с которого отправляется запрос предоставления электронных банковских услуг

10. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

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

10.2. Банк несет ответственность за разглашение банковской тайны в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан.

10.3. Банк не несет ответственность за:

- разглашение идентификационного/активационного кода, произошедшее после выдачи Банком идентификационного/активационного кода Клиенту;

- несанкционированный доступ к информации, составляющей банковскую тайну, возникший вследствие разглашения Клиентом:

а) логина и пароля, необходимых для входа в интернет – банкинг;

б) утери или передачи Клиентом третьему лицу мобильного телефона или иного средства доступа к системе мобильных платежей с зарегистрированным телефонным номером, а также платежной карточки или секретного кода;

- несанкционированный доступ к деньгам Клиента, размещенным на его банковских счетах, вследствие:

а) разглашения Клиентом логина и пароля, необходимых для входа в интернет – банкинг и одновременной утери или передачи Клиентом третьему лицу мобильного телефона с зарегистрированным телефонным номером, на который поступает информация о сессионном ПИН-коде для осуществления транзакционно-банковских операций в интернет-банкинге;

б) утери или передачи Клиентом третьему лицу мобильного телефона или иного средства доступа к системе мобильных платежей с зарегистрированным телефонным номером, достаточных для осуществления транзакционно-банковских операций посредством системы мобильных платежей;

в) разглашения или утери Клиентом пароля подтверждения операции;

- за последствия, возникшие при несвоевременном обращении Клиента в Банк для блокирования доступа Клиента к системе мобильных платежей.

10.4. Клиент несет ответственность за ненадлежащее соблюдение настоящих Условий в полном объеме понесенных Банком убытков.

11. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ

11.1. Обращения Клиента по вопросам получения электронных банковских услуг принимаются Центром обслуживания вызовов по телефону или службой поддержки электронных Клиентов по электронным каналам связи на электронный адрес, указанный на веб-сайте.

11.2. Обращения Клиента рассматриваются в случае их поступления в Банк в сроки, установленные настоящей главой.

11.3. Банк принимает меры для устранения причины обращения Клиента в срок не более 3 (трех) рабочих дней со дня поступления обращения Клиента Банка. Срок доведения результатов проведенных мероприятий до Клиента не должен превышать 2 (двух) рабочих дней.

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

11.5. Для рассмотрения спорной ситуации Банком создается комиссия.

11.6. Комиссия формируется в течение 2 (двух) рабочих дней со дня получения заявления, указанного в пункте 11.4 настоящих Условий.

11.7. Комиссия рассматривает, принимает меры для устранения спорной ситуации в срок не более 10 (десяти) рабочих дней со дня ее образования. По результатам проведенных мероприятий в срок не более 2 (двух) рабочих дней Банк предоставляет Клиенту письменный ответ о мероприятиях проведенных Банком.

12. ПРИОСТАНОВЛЕНИЕ И ПРЕКРАЩЕНИЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ЭЛЕКТРОННЫХ БАНКОВСКИХ УСЛУГ

12.1. В случае приостановления или прекращения предоставления электронных банковских услуг по основаниям, предусмотренным пунктом 12.2. настоящих Условий, Банк уведомляет Клиента путем направления уведомления на электронный адрес или SMS-сообщения на зарегистрированный телефонный номер, указанные Клиентом при регистрации, в течение 3 (трех) рабочих дней со дня приостановления или прекращения предоставления электронных банковских услуг.

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

12.2.1 при неисполнении Клиентом своих обязательств, предусмотренных Договором или нарушении настоящих Условий и инструкций, размещенных на веб-сайте;

12.2.2 при неисправности технических средств, обеспечивающих предоставление электронных банковских услуг;

12.2.3 по инициативе Клиента, не позднее рабочего дня следующего за днем представления им заявления в Банк, по форме установленной внутренними документами Банка;

12.2.4 по иным основаниям, предусмотренным действующим Законодательством РК и/или Договором и настоящими Условиями или правилами, размещенными на веб-сайте.

12.2.5 Приостановление или прекращение предоставления SMS-информирования осуществляется Банком также в случае закрытия сберегательного счета или аннулирования платежной карточки, с использованием которой предоставляется доступ к единственному текущему счету Клиента, открытому в Банке.

12.3. При устранении причин, повлекших приостановление права Клиента на получение электронных банковских услуг, предоставление электронных банковских услуг Клиенту возобновляется.

12.4. В течение 3 (трех) рабочих со дня возобновления предоставления электронных банковских услуг, Банк уведомляет Клиента путем направления уведомления на электронный адрес или SMS-сообщения на зарегистрированный телефонный номер, указанные Клиентом при регистрации.

ГЛОССАРИЙ

1. активационный код – уникальная последовательность цифр, присваиваемая Клиенту в момент его подключения к системе мобильных платежей, и используемая им для активации зарегистрированного телефонного номера в системе мобильных платежей.
2. аутентификация – подтверждение подлинности и правильности составления электронного сообщения путем использования процедуры безопасности, установленной Банком.
3. Банк – АО «Темірбанк».
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 или сберегательный счет Клиента, открытый в Банке.
7. веб-сайт – веб-сайт Банка, открытый в сети интернет для предоставления электронных банковских услуг (<https://ibank.temirbank.kz/>).
8. Держатель платежной карточки – физическое лицо, имеющее право пользоваться платежной карточкой (в том числе – дополнительной платежной карточкой) в соответствии с договором банковского счета или договором банковского займа.
9. динамическая идентификация – процедура установления подлинности Клиента с целью однозначного подтверждения его прав на получение электронных банковских услуг путем использования сессионного ПИН-кода.
10. Договор – договор присоединения о предоставлении электронных банковских услуг, размещенный на веб-сайте Банка (www.temirbank.kz), и на основании которого Банк предоставляет Клиенту электронные банковские услуги, в зависимости от канала связи, посредством которого они предоставляются.
11. документ, удостоверяющий личность – документы, удостоверяющие личность Клиента, перечень которых установлен законодательством Республики Казахстан.
12. зарегистрированный телефонный номер – мобильный номер, присвоенный оператором мобильной связи SIM-карте, выданной Клиенту, с использованием которого предоставляются электронные банковские услуги, указанные Клиентом при регистрации в качестве пользователя электронных банковских услуг.
13. заявление на подключение к SMS-информированию – заявление установленной формы, заполняемое и представляемое Клиентом/Держателем платежной карточки в Банк для подключения к SMS-информированию.
14. идентификационный код – уникальная последовательность цифр, предназначенная для самостоятельной авторизации Клиента при подключении к интернет-банкингу.
15. инструкции Клиента/инструкции – распоряжение Клиента, удостоверенное Пин-кодом/сессионным Пин-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;
16. интернет – глобальная информационная система, представляющая собой объединение различных сетей, серверов и компьютеров, использующих для связи единый набор протоколов.
17. интернет-банкинг – комплекс электронных банковских услуг, предоставляемых Банком Клиенту посредством Интернет через веб-сайт Банка.
18. информационно-банковские услуги – электронные банковские услуги, связанные с предоставлением Банком Клиенту информации об остатках и движениях денег по его банковским счетам, о проведенных платежах и переводах денег, об остатке ссудной задолженности, сумме платежа по договору банковского займа и иной информации о предоставляемых и предоставленных банковских услугах, по запросу Клиента либо по Договору, заключенному между Банком и Клиентом, в порядке предусмотренном настоящими Условиями.
19. Клиент – физическое лицо, заключившее с Банком договор банковского счета/договор банковского вклада/договор банковского займа и пользующееся электронными банковскими услугами.
20. код подтверждения – динамически формируемый цифровой код, идентифицирующий предоставление электронных банковских услуг посредством системы мобильных платежей..
21. кодовое слово авторизации – любое слово или комбинация букв/цифр, указываемые Клиентом в заявлении на подключение к системе мобильных платежей по форме, установленной внутренними документами Банка, либо автоматически формируемый и присваиваемый Клиенту при регистрации Клиента в качестве пользователя системы мобильных платежей посредством интернет-банкинга или банкомата Банка и предназначенное для идентификации Клиента при обращении в Центр обслуживания вызовов/Центр авторизации.
22. лимит – максимальная сумма безналичных платежей и переводов денег, осуществляемых с использованием системы мобильных платежей, в течение 1 (одних) суток.
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. оператор системы мобильных платежей/оператор системы SMS-услуг – юридическое лицо, оказывающее услуги по предоставлению электронных банковских услуг Клиентам Банка посредством системы мобильных платежей/системы SMS-услуг и заключившее с Банком договор на подключение к системе мобильных платежей/на предоставление SMS-услуг.
26. пароль подтверждения операции – любое слово или комбинация букв или цифр, устанавливаемое самостоятельно Клиентом, предназначенное для идентификации Клиента при использовании им электронных банковских услуг посредством системы мобильных платежей.
27. ПИН-код – секретный код, выдаваемый Банком Клиенту, предназначенный для идентификации Клиента при использовании им дополнительных услуг, предоставляемых через интернет-банкинг в течение периода, установленного Банком для применения такого кода.
28. платежная карточка – средство доступа к деньгам через электронные терминалы или иные устройства, которая содержит информацию, позволяющую держателю такой карточки осуществлять карточные операции. Платежная карточка подразделяется на дебетную карточку и кредитную карточку.
29. 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.
30. рабочий день – период с 9.00 до 13.00 ч. и с 14.00 до 17.30 ч. (по местному времени) ежедневно, кроме и официальных праздничных и выходных дней (включая субботы и воскресенье) Республики Казахстан.
31. сайт Банка – интерактивное представительство Банка в сети Интернет с адресом (доменным именем) <http://temirbank.kz/>.
32. сессия – период времени, в течение которого Клиент непрерывно пользуется электронными банковскими услугами через веб-сайт. В случае, если Клиент в течение 15 минут не осуществляет никаких действий в интернет-банкинге, сессия автоматически завершается, а повторный вход в интернет-банкинг осуществляется путем повторного набора логина и пароля Клиента.
33. сессионный ПИН-код – единовременный код, представляющий собой уникальную последовательность электронных цифровых символов, создаваемую программно-аппаратными средствами по запросу Клиента и предназначенную для использования при предоставлении доступа Клиенту к электронным банковским услугам на период сессии. При повторном доступе Клиента к электронным банковским услугам создается и используется новый сессионный ПИН-код.
34. система мобильных платежей – программно-аппаратный комплекс, реализующий возможность удаленной коммуникации между Клиентом и Банком посредством двусторонней передачи (обмена) SMS-сообщений, и позволяющий Клиенту отправлять в Банк указания на предоставление электронных банковских услуг, используя каналы операторов мобильной связи и зарегистрированный телефонный номер.
35. тарифы – внутренний документ Банка, устанавливающий размеры вознаграждений, уплачиваемых Клиентом за оказываемые Банком банковские услуги.
36. транзакционно-банковские услуги – электронные банковские услуги, связанные с открытием и закрытием Клиентом банковского (-их) счета (-ов), проведением платежей и переводов денег, обменных операций с иностранной валютой, выдачей банковского займа и осуществлением иных видов банковских операций, не относящихся к информационно-банковским услугам.
37. филиал – обособленное подразделение Банка, не являющееся юридическим лицом, расположенное вне места нахождения Банка, осуществляющее банковскую деятельность от имени Банка и действующее в пределах полномочий, предоставленных ему Банком. Филиал Банка имеет единые с Банком баланс, а также наименование, полностью совпадающее с наименованием Банка.
38. ЦБО – территориально-обособленные подразделения филиала, расположенные по нескольким адресам в пределах одной области (города республиканского значения, столицы), выполняющие отдельные виды банковских операций.
39. Центр авторизации – подразделение Банка, функциональными обязанностями которого являются: осуществление голосовой авторизации; блокирование доступа к системе мобильных платежей. Центр авторизации работает круглосуточно, без выходных и праздничных дней. Телефон Центра авторизации Банка указывается на сайте Банка и/или в информационно-рекламных материалах Банка. Переговоры Клиента с работником Центра авторизации Банка по телефону автоматически фиксируются на записывающем устройстве в целях разрешения любых спорных ситуаций, которые могут возникнуть между Клиентом и Банком. Настоящим Клиент безусловно согласен, что Банк производит запись переговоров Клиента с работником Центра авторизации Банка по телефону посредством записывающего устройства, и что указанная запись может использоваться в качестве инструмента для урегулирования разногласий, а также использовать указанные записи в суде в качестве доказательства.
40. Центр обслуживания вызовов – подразделение Банка, функциональными обязанностями которого является: консультирование по вопросам банковского обслуживания, в том числе, предоставления электронных банковских услуг. Центр обслуживания вызовов работает ежедневно, с 8:00 до 22:00 часов, кроме официальных праздничных и выходных дней (включая субботы и воскресенье). Телефон Центра обслуживания вызовов Банка:
- с городских телефонов в г. Алматы - 250-00-08;
 - с городских телефонов в других регионах Республики Казахстан – 8-(8000)-800-808;
 - с мобильных телефонов - 2008.

Переговоры Клиента с работником Центра обслуживания вызовов Банка по телефону автоматически фиксируются на записывающем устройстве в целях разрешения любых спорных ситуаций, которые могут возникнуть между Клиентом и Банком. Настоящим Клиент безусловно согласен, что Банк производит запись переговоров Клиента с работником Центра обслуживания вызовов Банка по телефону посредством записывающего устройства, и что указанная запись может использоваться в качестве инструмента для урегулирования разногласий, а также использовать указанные записи в суде в качестве доказательства.

41. электронные банковские услуги – услуги, связанные с получением Клиентом/ доступа к своему (-им) банковскому (-им) счету (-ам) для получения информации о сумме денег на банковском (-их) счете (-ах), операциях, проведенных по банковскому (-им) счету (-ам), осуществлением платежей и переводов денег, открытием или закрытием банковского (-их) счета (-ов) и/или осуществлением иных видов банковских операций, предоставляемых Банком по линиям телекоммуникаций, через спутниковую связь или иные виды связи. Электронные банковские услуги подразделяются на информационно-банковские и транзакционно-банковские услуги.

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

43. SMS-сообщение – короткое текстовое сообщение установленного формата, передаваемое Клиентом Банку либо Банком Клиенту через оператора системы SMS-услуг.

44. SMS-услуга – услуга, оказываемая оператором системы SMS-услуг Банку, обеспечивающая возможность передачи информации Клиентом Банку либо Банком Клиенту с помощью передачи SMS-сообщений. Размер и содержание коротких текстовых сообщений определяется оператором системы SMS-услуг.

«ТЕМІРБАНК» АҚ ЖЕКЕ ТҰЛҒАЛАРҒА ЭЛЕКТРОНДЫҚ БАНКТІК ҚЫЗМЕТТЕРІН ҰСЫНУ ТАЛАПТАРЫ

1. ЖАЛПЫ ЕРЕЖЕЛЕР

1.1. Осы «Темірбанк» АҚ Жеке тұлғаларға электрондық банктік қызметтерін ұсыну талаптары (бұдан әрі – Талаптар) электрондық банктік қызметтерін (SMS-хабарлауды қоса) ұсынуға байланысты Банк пен Клиенттің арасындағы қарым-қатынастарды реттейді.

1.2. Осы Талаптар Банк пен Клиенттің арасында жасалатын Шарттың ажырамас бөлігі болып табылады. Клиент Шартқа қол қойғанда осы Талаптарға қосылады және растайды:

- 1) осы Талаптарды және тарифтерді алғандығын, танысқандығын және сөзсіз келіскендігін;
- 2) осы Талаптарды сақтауға және басшылыққа алуға міндеттенеді.

1.3. Осы Талаптардың әрекеті Банк ұсынатын және осы Талаптарда көзделмеген басқа да қызметтерге таратылмайды. Егер Клиент басқа қызметтердің көрсетілуін тілейтін болса, онда тиісті қызметтерді көрсетуге жеке Шарттардың жасалуы талап етіледі.

1.3.-1. Осы талаптар Банктің электрондық банктік қызмет көрсету тәртіптерін белгілейді және Банктің (www.temirbank.kz) веб-сайтына орналастырылады және Клиент Банктің ішкі құжаттарында белгіленген нысан бойынша электрондық банктік қызметке қосу үшін Банкке арыз берген кезде Клиенттің өтініші бойынша беріледі.

1.4. Шарттың және осы Талаптардың мәтінінде қолданылатын терминдер мен анықтамалар, егер, Шарттың немесе осы Талаптардың мәтінінде тікелей басқаша мағынада берілмесе, глоссарийде көрсетілген (осы Талаптардың № қосымшасы) мағыналарды білдіреді.

1.5. Электрондық банктік қызметтерін ұсынуға байланысты мәселелер жөнінде Банкке мына байланыс телефондары арқылы және мекен-жай бойынша хабарласуыңызға болады:

Қазақстан Республикасы, 050008, Алматы қ., Абай д/лы, 68/74

тел.: +7 (727) 250-00-08, 258-44-00 (Телефон қоңырауларына қызмет көрсету орталығы).

2. ЭЛЕКТРОНДЫҚ БАНКТІК ҚЫЗМЕТТЕРДІ ҰСЫНУ ТАЛАПТАРЫ

2.1. Электрондық банктік қызметтерді ұсыну Банк дербес компьютерлердің, телефондардың, электрондық терминалдардың және Қазақстан Республикасының заңнамасына қайшы келмейтін басқа да тәсілдердің көмегімен байланыс арналары бойынша алыстан жүзеге асырады. Электрондық банктік қызметтерді ұсыну интернет, мобильдік төлемдер жүйесінің операторлары немесе Банк шарт жасасқан SMS-қызметтері жүйесінің операторлары арқылы жүзеге асырылады.

2.2. Шарттың және осы Талаптардың негізінде Банктің Клиентке көрсететін электрондық банктік қызметтері, өздері ұсынылатын байланыс арналарына қарай: интернет-банкингке, мобильдік төлемдер жүйесіне, SMS-хабарлауға бөлінеді.

2.3. Электрондық банктік қызметтер ақпараттық-банктік және транзакциялы-банктік қызметтерге бөлінеді.

2.4. Транзакциялы-банктік қызметтерді ұсынған жағдайда, Банк пен Клиенттің арасындағы ақпарат алмасу Клиентті динамикалық сәйкестендіруді пайдалануымен жүзеге асырылады.

2.5. Ұялы телефон арқылы транзакциялы-банктік қызметтерді ұсыну Клиентті динамикалық сәйкестендіруді пайдаланбай-ақ, осы Талаптардың 8 тарауымен белгіленген қауіпсіздік процедураларды қолдану негізінде жүзеге асырылады.

2.6. Электрондық банктік қызметтердің толық кешенін алуға арналған міндетті талаптардың бірі Клиентте ұялы байланыс операторының желісіне және интернетке қосылған ұялы телефонның немесе SMS-хабарламаны қабылдауды және беруді жүзеге асыруға мүмкіндік беретін басқа да қондырғының болуы болып табылады.

2.7. Операторлардың пайдасына төлемдердің орындалуы Клиенттің Нұсқаулығы түскен күнінен кейін келесі күннен кешіктірілмей Банкпен жүзеге асырылады. Ұялы байланыстың операторларының пайдасына төлемдер жүзеге асырылған жағдайда баланстың толықтырылуы оператор Банк ұсынған төлем сомасы мен телефон нөмірі туралы ақпаратты өңдеуден кейін жүзеге асырылады. Клиенттің Нұсқаулығын алғаннан кейін Банк 5-10 минут ішінде ұялы байланыс операторына ақпарат жібереді. Жұмыс жасамайтын күні Клиенттің бірнеше Нұсқаулығын алған жағдайда оларда көрсетілген банктік шоттардан ақшаны алуды Банк Клиент Нұсқаулығының түскен тәртібінде жүзеге асырады (орындаудың кезектілігі - Клиенттің Нұсқаулығын қабылдау уақыты бойынша).

2.8. Банктік шоттардан ақшаны акцептсіз тәртібімен алу/ тура дебеттендіру жолымен операторлардың пайдасына төлемдер Клиенттің Нұсқаулығын алғанда Банк жүзеге асырады.

2.9. Талаптар Клиенттің Нұсқаулығын Клиенттің қолымен куәландырылған, қағаз бетіндегі заңды жазбаша құжатына баламалы деп санайды.

- 2.10. Банктік шоттар арасында ақшаны аудару (банктік шоттарды толықтыру) Клиенттің Нұсқаулығында көрсетілген пайдаланылатын банктік шотынан және оны басқа банктік шотқа есептесу, Клиенттің Нұсқаулығында көрсетілген соманы акцептсіз жолмен алу Клиенттің Нұсқаулығын алған жағдайда Банк жүзеге асырады.
- 2.11. Банктік қарыздарды өтеу банктік қарыз шарттарында көзделген тәртіпте, көлемінде және кезекте жүзеге асырылады.
- 2.12. Пайдаланатын банктік шотының валютасынан ерекшеленетін валютада ұсынылған банктік қарызды өтеген жағдайда Клиенттің Нұсқаулығын алған күніне «Темірбанк» АҚ белгіленген курсы бойынша Клиенттің Нұсқаулығында көрсетілген соманың айырбастауын жүргізеді.
- 2.13. Банк ұсынылған электрондық банктік қызметтері үшін тарифтерге сәйкес сыйақы өндіреді.
- 2.14. Банктің бастамасы бойынша жүзеге асырылатын хабарламалардың жіберуі Банктің есебінен Клиенттен комиссия ұсталынбай жүзеге асырылады.

3.ЭЛЕКТРОНДЫҚ БАНКТІК ҚЫЗМЕТТЕРГЕ ҚОСЫЛУ

- 3.1. Клиент интернет-банкинг және мобильдік төлемдер жүйесі арқылы электрондық банктік қызметтерге қосылуды Банктің веб-сайтында орналастырылған электрондық банктік қызметтерге қосылу жөніндегі пайдаланушының нұсқаулығында/жадынамасында белгіленген тәртіппен жеке өзі жүзеге асыру арқылы жүргізеді.
- 3.2. Интернет-банкингке қосылу үшін Клиент интернетке, сондай-ақ сәйкестендіру кодына қол жеткізу талап етіледі. Тіркеу процессінде Клиент арнайы арналған орында өзі белгіленген логин мен парольді, сондай-ақ СТН мен электрондық адресін көрсетеді. Клиент белгіленген логинді әрбір интернет-банкингке енгенде тұрақты негізінде қолданады. Клиент белгіленген пароль өзі қалаған кез келген уақытта немесе Банктен оны өзгерту қажеттігі туралы хабарлама алғанда өзгертіледі.
- 3.3. Интернет-банкингке қосылғаннан кейін Банк Клиентке өзі тіркелгенде көрсеткен электрондық адреске ПИН-кодты жібереді. ПИН-код 4 санынан тұрады және Клиентке әрқайсысы 1 ай және 1 күнге әрекет ететін 12 сан мөлшерінде жіберіледі. Клиент табысты тіркелу жүргізілуі туралы хабар алғаннан кейін Клиент интернет-банкингті пайдалануға кіріседі. ПИН-кодты пайдалану талаптары осы Шарттың 5 бабында белгіленген.
- 3.4. Клиент мобильдік төлемдер жүйесіндегі есеп жазбасын активтеу үшін тіркелген телефон нөмірінен бос орыннан кейін «ОК» сөзі және активтеу коды көрсетілетін 2588 қысқа SMS-нөміріне SMS-хабарлама жолдайды. Клиенттен осындай хабарлама алынғаннан кейін мобильдік төлемдер жүйесі автоматты түрде Клиенттің есеп жазбасын активтендіреді.
- 3.5. Мобильдік төлемдер жүйесіндегі есеп жазбасын активтегеннен кейін, Клиент пайдаланушының жадынамасында көрсетілген тәртіппен әрекет жасай отырып, операцияны растайтын парольді белгілейді.
- 3.6. Клиентті/Негізгі төлем карточкасын иеленушіні SMS-хабарлауға қосу:
- 1) Клиенттің/Негізгі төлем карточкасын иеленушінің Банктің ішкі құжаттарында және Шартта белгіленген нысан бойынша берілген арызы негізінде Банктен;
 - 2) Банк банкоматы арқылы Шартқа қосылу жолымен Негізгі төлем карточкасын иеленушімен жүзеге асырылады.
- Қосымша төлем карточкасын иеленушіні SMS-хабарлауға қосу Банктің ішкі құжаттарында белгіленген нысан бойынша SMS-хабарлауға қосуға берілген арыз негізінде және Негізгі төлем карточкасын иеленушінің жазбаша келісімімен жүзеге асырылады.

4.ИНТЕРНЕТ-БАНКИНГТІҢ КӨМЕГІМЕН ЭЛЕКТРОНДЫҚ БАНКТІК ҚЫЗМЕТТЕРДІ ҰСЫНУ

- 4.1. Интернет-банкингтің көмегімен электрондық банктік қызметтерді алу үшін Клиент интернетке, логин мен парольге қол жеткізуге ие болуы керек.
- 4.2. Клиент бір сессия ішінде шектеусіз көлемінде электрондық қызмет алуға құқылы. Осы Талаптардың 8.10 тармағында көзделген жағдайларды қоспағанда бір сессияның уақыты Банктен шектелмейді.
- 4.3. Интернет-банкингтің көмегімен мынадай электрондық банктік қызметтерді алуға құқылы:
- 4.3.1. ақпаратты-банктік қызметтерді:
- 4.3.1.1. Клиенттің банктік шоттарындағы ақша қалдығы және қозғалысы туралы ақпаратты қарау;
 - 4.3.1.2. берешектің қалдығы, банктік қарыз шарттары бойынша ай сайынғы төлемдердің көлемі және банктік қарыздарды өтеу бойынша жүзеге асырылған төлемдер туралы ақпаратты қарау;
 - 4.3.1.3. Клиенттің банктік шоттары арасындағы аударымдар мен қызмет көрсетушілердің пайдасына Клиент жүзеге асырған төлемдер туралы ақпаратты қарау;
 - 4.3.1.4. Клиенттің банктік салымына есептелген сыйақы туралы ақпаратты қарау;
 - 4.3.1.5. Банктік шоттың, банктік шот/салым туралы жасалған шарттың нөмірлері мен валютасы туралы ақпаратты, банктік шот/салым туралы шарт бойынша сыйақы ставкасын қарау;
 - 4.3.1.6. Банктік қарыз шарты бойынша өтеу кестесін қарау;
 - 4.3.1.7. Қызмет көрсетушілердің алдында берешекті қарау;
 - 4.3.1.8. Клиент жазылымды тіркеген қызметтердің тізімі.
- 4.3.2. транзакциялы-банктік қызметтер:

- 4.3.2.1. Клиенттің банктік шоттары арасында аударымдарды жүзеге асыру;
- 4.3.2.2. төлемдерді қызмет жеткізушілердің пайдасына жүзеге асыру;
- 4.3.2.3. банктік қарыз бойынша берешекті өтеу;
- 4.3.2.4. депозитті ашу немесе несиені алу жөніндегі мәлімдемені тапсыру;
- 4.3.2.5. банктік шот/салым туралы шартта белгіленген талаптармен және Банктің ішкі құжаттарында көрсетілген тәртіппен валютаны қолма қол ақшасыз айырбастау.
- 4.4. Транзакциялық-банктік қызметтерді алу үшін міндетті талаптарының бірі осы сессияның ішінде әрекет ететін, сессиялық ПИН-кодты ол үшін арнайы белгіленген орнына Клиенттің енгізуі болып табылады.
- 4.5. Сессиялық ПИН-кодты енгізу үшін Клиент тиісті команданы таңдап, оны сұраныс арқылы Банктен алады. Сессиялық ПИН-кодты Банк электрондық банктік қызметті пайдаланушы ретінде тіркеу кезінде Клиент көрсетіп тіркелген телефон нөміріне жібереді және ол тек бір сессия бойы әрекетте болады.
- 4.6. Ақпараттық-банктік қызметтерді алған жағдайда сессиялық ПИН-кодты енгізу талап етілмейді.
- 4.7. Банк интернет-банкинг көмегімен мына қосымша қызметтерді ұсынады:
 - 4.7.1. Парольды жаңарту;
 - 4.7.2. Клиентті сәйкестендіруге арналған ПИН-кодтарды жаңарту және ол мобильді банкинг арқылы төлемдер мен ақша аударымдарды жүзеге асырады;
 - 4.7.3. Жеке бейімдеулерін өзгерту;
 - 4.7.4. Шоттарды жаңарту;
 - 4.7.5. Шоттарды басқару;
 - 4.7.6. Жазылуларды тіркеу (төлем деректемелерін үнемі енгізуді қоспау мақсатында оларды екінші және кейінгі реттер жүзеге асырған жағдайда, қызмет жеткізушінің пайдасына төлемдер бойынша ақпаратты қосу) және олардан бас тарту.
- 4.8. Осы Талаптардың 4.7.6.-тармағында көрсетілген қосымша қызметті алған жағдайда Клиент сессиялық ПИН-кодтың енгізуін жүзеге асырмайды.

5. МОБИЛЬДІК ТӨЛЕМДЕР ЖҮЙЕСІ КӨМЕГІМЕН ЭЛЕКТРОНДЫҚ БАНКТІК ҚЫЗМЕТТЕРДІ ҰСЫНУ

- 5.1. Электрондық банктік қызметтерді алуға арналған міндетті талаптардың бірі Клиентте ұялы байланыс операторының желісіне қосылған ұялы телефонның немесе SMS-хабарламаны қабылдауды және беруді жүзеге асыруға мүмкіндік беретін басқа да қондырғының болуы болып табылады.
- 5.2. Мобильдік төлемдер жүйесі арқылы электрондық банктік қызметтерді алу үшін Клиент пайдаланушының жадынамасында белгіленген тәртіппен әрекет жасай отырып, операцияны растайтын парольді жеке өзі белгілейді.
- 5.3. Клиенттің Мобильдік төлемдер жүйесі арқылы электрондық банктік қызметтерді алуы Клиенттің 2588 қысқа SMS-нөміріне SMS-хабарлама жібергеннен кейін мүмкін болады. Клиенттен хабарлама алынғаннан кейін мобильдік төлемдер жүйесі операцияны жүргізуді растау үшін ресми сұрау жолдайды. Осы ресми сұрау мобильдік төлемдер жүйесі Банктен операцияны жүргізу қажеттілігі туралы хабарлама алған кезде Клиентке жіберіледі. Хабарламада Клиент, төлем сомасы мен операция деректемелері туралы ақпарат болады.
- 5.4. Клиент операция жүргізілгендігін растау жөнінде ресми сұрау алғаннан кейін, Клиент 2588 қысқа SMS-нөміріне растау кодын және операцияны растайтын парольді көрсете отырып, SMS-хабарлама жолдау арқылы операция жүргізілгендігін растайды. Операцияны растау мобильдік төлемдер жүйесінен операцияның жүргізілгендігін растау туралы ресми сұрау алғаннан кейін 15 (он бес) минут ішінде жүзеге асырылуы тиіс.
- 5.5. Клиент 15 (он бес) минуттан кейін операцияны растаған жағдайда, Клиент сұраған операцияны Банк орындамайды.
- 5.6. Клиенттің мобильдік төлемдер жүйесі арқылы электрондық банктік қызметтің мына түрлерін алуына құқығы бар:
 - 5.6.1. ақпараттық-банктік қызметтер:
 - 5.6.1.1. Клиенттің мобильдік төлемдер жүйесінде тіркелген банктік шотындағы ақша қалдығы туралы ақпараты көру;
 - 5.6.2. транзакциялық-банктік қызметтер:
 - 5.6.2.1. Клиенттің нұсқауы бойынша Банкте ашылған басқа Клиенттердің банктік шоттарына ұлттық валютамен ақша аударымдарын жүргізу;
 - 5.6.2.2. қызметтерді жеткізушілердің пайдасына төлемдерді жүзеге асыру.
- 5.7. Мобильдік төлемдер жүйесі арқылы электрондық банктік қызмет көрсету тек Клиент мобильдік төлемдер жүйесін пайдаланушы ретінде тіркелген кезде көрсетіп тіркелген телефон нөмірі және оған тіркелген ағымдағы шот нөмірі бойынша жүзеге асырылады.
- 5.8. Клиенттің мобильдік төлемдер жүйесіне қосылған кезде, тіркелген телефон нөміріне өзінің атына ашылған бір ғана ағымдағы шотты тіркеуіне құқығы бар. Бұл кезде осы ағымдағы шот жүргізілетін валюта теңге болуы керек.
- 5.9. Клиенттің мобильдік төлемдер жүйесінде тіркелген телефон нөмірін немесе ағымдағы шотты төмендегідей жолдармен өзгертуіне құқығы бар:
 - 5.9.1. Банктің ішкі құжаттарында белгіленген нысан бойынша Банкке тиісті арыз беру арқылы;

- 5.10. Клиенттің Шарт әрекетте болатын кезде мобильдік төлемдер жүйесіне кіруді оқшаулауына құқығы бар:
- 5.10.1. Банктің ішкі құжаттарында белгіленген нысан бойынша Клиенттің Банкке берген тиісті жазбаша арызы негізінде;
- 5.10.2. Клиенттің мобильдік төлемдер жүйесіне кіруді оқшаулауы туралы Банктің Авторландыру орталығына берген ауызша нұсқауы негізінде.
- 5.11. Осымен Клиент Банктің жазып алатын қондырғы арқылы телефон бойынша Банктің Авторландыру орталығының қызметкерімен Клиент жүргізген келіссөздердің жазбасы Клиенттен түскен жазбаша нұсқау мазмұнының жеткілікті айғағы болып табылатындығына және келіспеушіліктерді ретке келтіру үшін құрал ретінде пайдаланылуына және осы жазбаларды сотта айғақ ретінде пайдаланылуына сөзсіз өз келісімін береді.
- 5.12. Мобильдік төлемдер жүйесіне кіруді оқшаулаудан шығару Банктің ішкі құжаттарында белгіленген нысан бойынша Клиенттің Банкке берген тиісті жазбаша арызы негізінде жүзеге асырылады.
- 5.13. Банктің бір жақты тәртіппен:
- 1) Мобильдік төлемдер жүйесін пайдаланып жүзеге асырылатын қолма қол ақшасыз төлемдер және ақша аударымдары сомасына Қазақстан Республикасы заңнамасының талаптарына қарама-қайшы келмейтін шектеулер белгілеуіне;
 - 2) Мобильдік төлемдер жүйесін пайдаланып жүзеге асырылатын қолма қол ақшасыз төлемдер және ақша аударымдары сомасына қойылған шектеулер түрлерін және көлемін өзгертуіне құқығы бар.
- 5.14. Банк Клиентті мобильдік төлемдер жүйесін пайдаланып жүзеге асырылатын қолма қол ақшасыз төлемдер және ақша аударымдары сомасына қойылған шектеулер түрлері мен көлемін белгілеу/өзгерту жөнінде осындай өзгертулер күшіне енетін күннен 10 (он) жұмыс күні бұрын төмендегідей жолдармен хабардар етеді:
- 1) Банк филиалдарында хабарландыру ілу;
 - 2) және/немесе Банктің веб-сайтына хабарландыру орналастыру;
 - 3) және/немесе тіркелген телефон нөміріне хабарландыру жазылған SMS-хабарлама жолдау.
- 5.15. Банктің уәкілетті органының шешімі бойынша МТЖ пайдаланып жүзеге асырылатын қолма қол ақшасыз төлемдер және ақша аударымдары сомасына мынадай шектеулер түрлері қойылған - МТЖ пайдаланып жүзеге асырылатын қолма қол ақшасыз төлемдер және ақша аударымдары сомасы лимитінің көлемі (бұдан әрі – лимит) Шарттың 3.4 тармағында белгіленген.
- 5.16. Клиенттің Банкке Банктің ішкі құжаттарында белгіленген нысан бойынша лимитті өзгерту жөнінде арыз бере және ол арызда өзгертілген лимит сомасы мен оның қолданыстағы болу кезеңін көрсете отырып, Банкке лимитті өзгерту туралы нұсқау беруіне құқығы бар.
- 5.17. Клиенттің кейбір себептерге байланысты (мысалы, шет елде болуы себепті) 30 (отыз) күнтізбелік күн бойы Банктің ішкі құжаттарында белгіленген нысан бойынша лимитті өзгерту жөнінде арыз беру мүмкіндігі болмаған кезде, лимитті өзгерту оның Телефон қоңырауларына қызмет көрсету орталығының телефоны бойынша берген ауызша нұсқауы негізінде жүзеге асырылады. Бұл кезде Банк Клиенттің мәліметтерін: фамилиясын, атын, әкесінің атын, авторландырудың кодталған сөзін, жеке басын куәландыратын құжат деректерін, Клиенттің тіркелген немесе тұратын мекен-жайын ресми сұрау және салыстыру жолымен Клиентті сәйкестендіру шарасын жүргізеді. Банк сәйкестендіру кезінде Клиенттен сұрап алынған деректердің Банкте бар деректерге сәйкес келмеген жағдайда, Клиенттің Телефон қоңырауларына қызмет көрсету орталығының телефоны бойынша берген ауызша нұсқауын орындаудан бас тартады. Клиенттің Телефон қоңырауларына қызмет көрсету орталығының телефоны бойынша көрсеткен өзгертілген лимиттің қолданыста болу мерзімі аяқталғаннан кейін Клиенттің Банкке Телефон қоңырауларына қызмет көрсету орталығының телефоны бойынша берген ауызша нұсқауы негізінде өзгертілген бұрынғы лимит автоматты түрде қалпына келтіріледі.
- 5.18. Осымен Клиент Банктің жазып алатын қондырғы арқылы телефон бойынша Банктің Авторландыру орталығының қызметкерімен Клиент жүргізген келіссөздердің жазбасы Клиенттен түскен ауызша нұсқаудың жеткілікті айғағы болып табылатындығына және келіспеушіліктерді ретке келтіру үшін құрал ретінде пайдаланылуына және осы жазбаларды сотта айғақ ретінде пайдаланылуына сөзсіз өз келісімін береді.
- 5.19. Банктің үшінші тұлғалардың лимитті өзгерту жөніндегі нұсқауларын орындаудан бас тартуына құқығы бар. Бұл кезде Банк лимитті өзгертуге берген келісімі үшін Клиент алдында да, үшінші тұлғалар алдында да жауапкершілік атқармайды.
- 5.20. Клиент мобильдік төлемдер жүйесі арқылы электрондық банктік қызметтер алғаны үшін Банкке әрбір табысты жүргізілген операция бойынша Банк тарифтеріне сәйкес сыйақы төлейді. Сыйақы ағымдағы шот жүргізілетін валютамен алынады.

6.SMS-ХАБАРЛАУДЫҢ ТӘРТІБІ

- 6.1. SMS-хабарлаумен пайдалану үшін міндетті талаптарының бірі Клиентте/төлем карточканы иеленушіде ұялы байланыс оператордың желісіне қосылған әр модификациядағы және маркадағы ұялы телефонның болуы міндетті.

- 6.2. Негізгі төлем карточканың иеленушісі SMS-хабарлауға қосылған жағдайда тіркелген телефон нөміріне ағымдағы шот бойынша жүзеге асырылған операциялар туралы ақпарат алады :
- 6.2.1. Төлем карточкасын пайдаланбай;
- 6.2.2. Негізгі төлем карточканы пайдаланып, операцияны жүзеге асырудан бас тартуды қоса;
- 6.2.3. Қосымша төлем карточканы пайдаланып, операцияны жүзеге асырудан бас тартуды қоса (осы қосымша төлем карточка осы тіркелген телефон нөміріне қосылған жағдайда);
- 6.2.4. Және Банк ұсынған басқа да ақпаратты.
- 6.3. Қосымша төлем карточканың иеленушісі SMS-хабарлауға қосылған жағдайда тіркелмеген телефон нөміріне жүзеге асырылған операциялар туралы ақпарат алады :
- 6.3.1. қосымша төлем карточканы пайдаланып, операцияны жүзеге асырудан бас тартуды қоса;
- 6.3.2. Және жеке бастамасымен Банк ұсынған басқа да ақпаратты.
- 6.4. Клиент SMS-хабарлауға қосылған жағдайда мынадай ақпарат алуға құқылы :
- 6.4.1. Жинақтаушы шоттағы әрбір ақшаның қозғалысы туралы;
- 6.4.2. әрбір күнтізбелік айдың соңында клиенттің жинақтаушы шотындағы ақша қалдықтары туралы.
- 6.5. Клиент/төлем карточка иеленушісі SMS-хабарлауға қосылу жөніндегі арызда көрсетілген тек қана тіркелген телефон нөмірі және оған қосылған жинақтаушы шоттың/төлем карточканың нөмірі бойынша ұсынылады.
- 6.6. Клиент/төлем карточка иеленушісі SMS-хабарлауға қосылған жағдайда оның атына ашылған бір немесе бірнеше жинақтаушы шоттар, сондай-ақ бірнеше төлем карточкалар бойынша операциялар туралы ақпаратты тіркелген телефон нөміріне алуға құқылы .
- 6.7. Клиент/төлем карточка иеленушісі бірнеше ұялы телефонның нөмірлерін, Банкке олардың әрқайсысына SMS-хабарлау қызметтеріне қосылу жөніндегі бөлек арызын ұсынып тіркеуге құқылы .
- 6.8. Клиент/төлем карточка иеленушісі әрбір жинақтаушы шот/төлем карточка бойынша SMS-хабарлау үшін Банкке Банктің тарифтеріне сәйкес сыйақы төлейді. Сыйақы төлем карточканы (бұдан әрі – ағымдағы шот) пайдаланумен ұсынылатын ену, жинақтаушы немесе ағымдағы шотты жүргізу валютасында алынады.
- 6.9. Клиент/төлем карточка иеленушісі SMS-хабарлауға байланысты Банктің қызметтеріне ақы төлеуді жинақтаушы/ағымдағы шотынан акцептсіз тәртіпте ақшаны алу жолымен ай сайын күнтізбелік айдың 10 (оныншы) жұлдызында жүзеге асырады.
- 6.10. Жинақтаушы/ағымдағы шотта SMS-хабарлауға сыйақыны төлеу үшін жеткілікті ақша сомасы белгіленген төлеу күнінен 10 (он) жұмыс күнінен артық болмаған жағдайда Банк SMS-хабарлау ұсынуды тоқтатады.
- 6.11. Банктік шотқа ақша түскеннен және Банктің SMS-хабарлау бойынша қызметтері үшін берешек сомасын алғаннан кейін қызметтердің ұсынылуы жаңартылады.
- 6.12. Клиент/төлем карточка иеленушісі ақы төлемеген жағдайда Банк өз қалауы бойынша қызметтердің ұсынуын тоқтатуға құқылы.

7. ТАРАПТАРДЫҢ ҚҰҚЫҚТАРЫ МЕН МІНДЕТТЕРІ

7.1. Банк:

- Шартпен және осы Талаптармен көзделген тәртіпте электрондық банктік қызметтерді ұсынуға ;
- Клиентке электрондық банктік қызметтерді алу үшін қажетті ПИН-код пен сессиялық кодтарды ұсынуға;
- осы Талаптармен белгіленген тәртіпте Клиенттің арызы бойынша электрондық банктік қызметтердің ұсынылуын тоқтата тұруға;
- Клиенттің сұранысы бойынша электрондық пошта арқылы Клиент көрсеткен электрондық адресіне жолдау жолымен сұранысты алған күнінен бастап 3 (үш) жұмыс күні ішінде Клиентке ұсынылған электрондық банктік қызметтердің негізінде электрондық құжаттарды жіберу және/немесе алу жөнінде растау ұсынуға;
- осы Талаптармен белгіленген тәртіпте Клиенттен жазбаша арыз алған кезде Клиенттің нұсқауы/арызы негізінде тоқтатылған/тоқтата тұрған электрондық банктік қызметтерді ұсынуды қайтадан бастауға міндетті.

7.2. Банк:

- Акцептсіз тәртіпте Клиенттің банктік шотынан алуға:
 - а) Банктің тарифтеріне сәйкес көрсетілген электрондық банктік қызметтері үшін сыйақы сомасын алуға;
 - б) Клиенттің Нұсқаулығында көрсетілген Оператордың пайдасына төлем сомасын алуға;
 - в) Клиенттің басқа банктік шоттарына аударуға жататын сомасын/айырбастауға жататын соманы;
 - г) мобильдік төлемдер жүйесіне тіркелген басқа Клиенттердің банктік шоттарына аударуға жататын сомаларды;
- Егер Клиенттің Нұсқаулығын алған кезеңіне банктік шотта ақша қалдығы Банкке төлеуге жататын төлем және сыйақы сомасынан аз болғанда, электрондық банктік қызметтерді ұсынудан бас тартуға ;
- Тіркелмеген телефон нөмірінен SMS-хабарлау алған жағдайда электрондық банктік қызметтерді ұсынудан бас тартуға;
- өз бастамасымен және өз есебінен әр уақытта тіркелген телефон нөміріне банктік қарыз туралы ақпараты бар (мысалы, кезекті төлемнің датасы туралы, банктік қарыз бойынша берешектің көлемі туралы ескерту), Банкпен көрсетілетін банктік қызметтер туралы ақпаратты-жарнамалық сипаттағы мәліметтер бар SMS-хабарлауды жіберуге.

- Тіркелген телефон нөміріне Клиент сұраған мәліметтерді/ақпаратты (сессиялық пин-кодтарды қоса) жіберуге.

- Шартты және осы Талаптардың немесе тарифтерді өзгертуі туралы осындай өзгертулер енгізілетін күннен 10 (он) жұмыс күні бұрын Клиентті хабардар ете отырып, Шартты және осы Талаптар мен тарифтерді бір жақты тәртіппен мынадай жолмен өзгертуге:

а) Банк филиалдарында хабарландыруларды орналастыру;

б) және/немесе Банктің сайтында хабарландыруларды орналастыру;

в) және/немесе тіркелген телефон нөміріне хабарландыру бар SMS-хабарлау жіберу.

- Клиент сессиялық кодын/ПИН-кодын, растау коды мен операцияны растау паролін қате көрсеткен жағдайда Оператордың/Операторлардың пайдасына төлемдерді жүзеге асырудан бас тартуға;

- Шартта көзделген негіздері бойынша транзакциялық–банктік қызметтерді жүзеге асырудан бас тартуға;

- Дұрыс сессиялық/ПИН-кодты, растау коды мен операцияны растау паролін пайдаланумен жүзеге асырылған операциялар бойынша Клиенттің шағым-талаптарын қараудан бас тартуға;

- Интернет-банкингте интерфейсін және техникалық бейімдеудің өзгертулерін жүзеге асыруға;

- Банк осы Талаптардың 12 тарауымен көзделген негіздері бойынша электрондық банктік қызметтерді көрсетуді тоқтата тұруға немесе тоқтатуға **құқылы**.

7.3. Клиент:

- Электрондық банктік қызметтеріне тарифтермен белгіленген көлемде, Шартта және осы Талаптарда белгіленген тәртіппен ақы төлеуге;

- өз деректемелері өзгерген жағдайда Банкке жаңа деректемелерді көрсетіп арыз ұсынуға;

- операцияларды жүзеге асырғанда Банктің сайтында және/немесе электрондық терминалдарда орналасқан Банктің нұсқаулықтарын сақтауға;

- байланыс оператордағы ұялы телефонның нөмірін, ол жоғалған/ұрланған жағдайда кідірмей оқшаулауға;

- электрондық банктік қызметтерді барлық пайдалану уақытының ішінде идентификациялық кодтың, ПИН-кодтарының, сессиялық ПИН-кодының және парольдарының құпиялығын қамтамасыз етуге және сессиялық ПИН-кодтарды үшінші тұлғаларға бермеуге,

- операцияны растау паролі, растау кодтары, пайдаланушының аттары және парольдары туралы ақпаратты үшінші тұлғалардың қол жетпейтін орындарда сақтауға;

- электрондық құрылғының клавиатурасында терілетін растау кодының немесе операцияны растау паролінің/ парольдің сандарының комбинациясын әлдекімдердің қарауына жол бермеуге.

- Логин және/немесе пароль туралы ақпарат жарияланған жағдайда интернет-банкингтегі жеке теңшелімдерінде парольдың ауыстыруын жүзеге асыруға;

- ПИН-кодтар туралы ақпарат жарияланған жағдайда интернет-банкингтегі жеке теңшелімдерінде ПИН-кодтың жаңартуын жүзеге асыруға,

- Тіркелген телефон нөмірі бар ұялы телефон жоғалған жағдайда – ұялы байланыс операторы арқылы тіркелген телефон нөмірін оқшаулауға;

- Тіркелген телефон нөмірі бар ұялы телефонды үшінші тұлғаларға берген жағдайда - интернет-банкингтегі жеке теңшелімдерінде тіркелген телефон нөмірін өзгертуге;

- Тіркелген телефон нөмірі бар SIM-карта жоғалған/ үшінші тұлғаға берілген жағдайда - ұялы байланыс операторы арқылы тіркелген телефон нөмірін оқшаулауға/ интернет-банкингтегі жеке теңшелімдерінде тіркелген телефон нөмірін өзгертуге/ Банкті мобильдік төлемдер жүйесіне кіруді оқшаулау қажеттілігі жөнінде хабардар етуге;

- Тіркелген телефон нөмірі бар ұялы телефон жоғалған немесе ұрланған жағдайда – Банкті мобильдік төлемдер жүйесіне кіруді оқшаулау қажеттілігі жөнінде хабардар етуге;

- Тіркелген телефон нөмірі бар ұялы телефон үшінші тұлғаларға берілген жағдайда - мобильдік төлемдер жүйесінде тіркелген телефон нөмірлерін өзгерту туралы Банктің ішкі құжаттарында белгіленген нысан бойынша арыз ұсынуға/ тіркелген телефон нөмірін интернет-банкинг немесе Банк банкоматы арқылы өзгертуге;

- операцияна растау паролі жария болған немесе жоғалған кезде, пайдаланушының жадынамасында белгіленген тәртіппен әрекет жасай отырып, операцияны растау паролін ауыстыруға **міндетті**.

7.4. Клиент:

- Шартта және осы Талаптарда көзделген тәртіппен электрондық банктік қызметтерді пайдалануға;

- осы Талаптарда көзделген тәртіпте Банктен ақпарат алуға;

- Банктен Клиенттің Нұсқаулығы негізінде жасалған белгілі Операторлардың пайдасына төлемдер жасалғаны жөнінде растауды қағаз түріндегі таратқыштармен алуға;

- Банкке электрондық банктік қызметтерді тоқтата тұру жөнінде арыз жолдауға;

- интернет-банкингтегі кіру паролін өз қалауынша өзгертуге;

- электрондық банктік қызметтерді ұсынуды тоқтатуға 10 (он) жұмыс күні қалғанға дейін Банкке жазбаша хабарлауды жолдау арқылы электрондық банктік қызметтерден бір жақты тәртіппен бас тартуға;

- Банктен электрондық банктік қызметтерді алу мәселелері бойынша кеңестерді алуға **құқылы**.

8. ҚАУІПСІЗДІК ПРОЦЕДУРАЛАРЫ

- 8.1. Электрондық банктік қызметтер ұсынылған жағдайда қолданылатын Банктің ақпараттық қауіпсіздіктің бағдарламалық-техникалық құралдары екі негізгі құрайтынға негізденеді:
 - 8.1.1. Желінің топологиясын ұйымдастыру. Ғаламдық Интернет желіден кіруге рұқсат берілген серверде құпия ақпарат сақталмайды. Бұл үшін кілттерді бөлу сервері және клиенттерге қызмет көрсету үшін ақпараттар бар мәліметтер базасы ғаламдық желіден кіруге рұқсат беру мүмкіндігі жоқ жеке желі сегментіне шығарылады.
 - 8.1.2 Ғаламдық желіден кіруге рұқсат берілген сервер мен Клиент арасындағы мәліметтердің қауіпсіз алмастыруды қамтамасыз ету. Бұл үшін серверді алмастыру жағдайын болдырмауға жол беретін трафикті шифрлау алгоритмдері пайдаланылады, клиент пен сервердің тарабында хабарлау мен алмасу хаттамаларын салыстыру жолымен қауіпсіздік жүйесіндегі кемшіліктерді бұрын анықтау. Сәйкес келмеулер анықталған жағдайда транзакция жойылады, ал пайдаланушының (немесе сервердің) кілті жарамсыз деп саналады.
- 8.2. Берілетін ақпараттың құпиялығы мәліметтердің шифрлануымен қамтамасыз етіледі (SSL – ағыл. Secure Sockets Layer —қорғалған сокеттердің хаттамасы). Берілетін ақпараттық тұтастығы әрбір SSL топтамасын хеширландыруымен қамтамасыз етіледі.
- 8.3. Даулы жағдайларды қарау және талдау үшін мәліметтерге кіру рұқсаты Клиентпен және Банспен жіберілген/қабылдаған барлық құжаттардың мұрағатын жүргізу мүмкіндігімен қамтамасыз етіледі.
- 8.4. Пайдаланушылардың барлық әрекеттері жүйеде жасалған электрондық журналға жазылатын болады.
- 8.5. Клиентті интернет-банкингті пайдаланушы ретінде тіркеу үшін Клиенттің СТН және Банктің Клиентке беретін сәйкестендіру коды қажет болады.
- 8.6. Сәйкестендіру/активтендіру кодының құрамына кіретін таңбалар тәртібі мен саны Банспен автоматты түрде құралады.
- 8.7. Клиентті және оның электрондық банктік қызметтерді алу құқығын сәйкестендіруді Банк Клиент көрсеткен мәліметтердің дұрыстығын тексеру арқылы жүзеге асырады:
 - 8.7.1. Клиентті интернет-банкингке тіркеу кезінде – Клиенттің СТН мен сәйкестендіру кодын;
 - 8.7.2. Мобильдік төлемдер жүйесінде активтендіру кезінде – тіркелген телефон нөмірі мен активтендірілген кодты;
 - 8.7.3. интернет-банкингке кіру кезінде – логин мен парольді;
- 8.8. Банктік құпиясы бар ақпараттарға санкциясыз кіруден қорғауды қамтамасыз ету үшін Банк Клиенттің интернет-банкингке кіру кезінде логин мен парольді дұрыс көрсеткендігін автоматты тексеруді жүзеге асырады. Мобильдік төлем жүйесін пайдалану кезінде Клиенттің сәйкестігін тексеру электрондық банктік қызмет көрсету жөнінде ресми сұрау жіберілген ұялы телефон нөмірі бойынша жүзеге асырылады.
- 8.9. Интернет-банкингке парольді үш рет қатарынан дұрыс енгізбеген жағдайда, Банк оны 30 минутқа оқшаулап тастайды, осы уақыт аяқталған соң Клиент парольді дұрыс енгізген жағдайда, оған интернет-банкингте жұмыс жасауға мүмкіндік беріледі. Егер, Клиент интернет-банкингке кіру кезінде парольді дұрыс теріп, ал логинді қате терсе, интернет-банкингке кіру санына Банк шектеу қоймайды.
- 8.10. Егер, клиент интернет-банкингке кіргеннен кейін компьютер 15 минут бойы әрекетсіз жағдайда тұратын болса, интернет-банкингтен шығу және сессияны аяқтау автоматты түрде жүзеге асырылады.
- 8.11. Клиенттің логині мен парольін сақтау қауіпсіздігі мақсатында интернет-банкингке кіру процедурасын қысқарту қарастырылмаған.
- 8.12. Клиенттің интернет-банкинг арқылы электрондық банктік қызмет алу жөніндегі нұсқауының растығын тексеруді Банк клиент енгізген сессиялық Пин-код бойынша автоматты түрде жүзеге асырады. Сессиялық ПИН-код клиенттің сессия кезеңі ішінде интернет-банкинг арқылы алынған ресми сұрауы бойынша MBank модулінде құралады және АБАЖ-де тіркелген телефон нөміріне жіберіледі. Сессиялық ПИН-кодты көрсету транзакциялық-банктік қызметтер алу кезінде талап етіледі.
- 8.13. Клиенттің мобильдік төлем жүйелері арқылы электрондық банктік қызмет алу жөніндегі нұсқауының растығын тексеруді Банк клиент енгізген растау коды мен операцияны растау паролі бойынша автоматты түрде жүзеге асырады мобильдік төлем жүйесінде қолданылатын растау коды мобильдік төлем жүйесінде автоматты түрде құралады және тіркелген телефон нөміріне электрондық банктік қызмет көрсетілген кезде Клиентке жіберіледі.
- 8.14. ПИН-кодты енгізу сондай-ақ, Клиент өзінің жеке бейімдеулерін өзгерткен және интернет-банкингтен осы Талаптардың 4 тарауында көзделген басқа да қосымша қызметтерді алған кезде пайдаланылады.
- 8.15. Банктік құпиясы бар ақпараттарға санкциясыз кіру немесе осындай әрекеттер болғандығы, оның санкциясыз өзгертілгендігі, санкцияланбаған төлемдер немесе ақша аударымдары жүзеге асырылғандығы және Банк электрондық банктік қызмет ұсыну кезінде туындайтын өзге де санкцияланбаған әрекеттер анықталған жағдайда, Банк бұл жөнінде Клиентті осындай жағдайлар анықталғаннан кейінгі жұмыс күнінен кешіктірмей электрондық байланыс арналары арқылы хабарлама жіберу жолымен хабардар етеді.
- 8.16. Осы Талаптардың 10.3 тармағында көрсетілген санкцияланбаған әрекеттер туындаған жағдайда, Банк олардың зардаптарын жою және келешекте бұндай жағдайларға жол бермеу үшін барлық қажетті шараларды шұғыл түрде қолданады.

9. ҚҰПИЯЛЫЛЫҚ

- 9.1. Банк Клиенттің банктік құпиясы бар ақпараттарына үшінші тұлғалардың санкциясыз кіруінің алдын алу үшін шаралар қабылдауды міндетіне алады. Бұндай ақпараттар үшінші тұлғаларға тек Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген тіртнппен ғана ұсынылады.
- 9.2. Парольдарды, ПИН-кодтарды, сессиялық ПИН-кодтарды пайдалану Клиентке қандайда бір құпия ақпаратты беруді немесе Банктің оларды сақтауын қарастыратын болса, Банк бұларды Клиентке бергенге дейін, сондай-ақ көрсетілген ақпаратты сақтау кезінде оларға үшінші бір тұлғалардың кіруінің алдын алу үшін барлық қажетті және Банкке қатысты барлық шараларды қолдануды міндетіне алады.
- 9.3. Банктік құпиясы бар ақпараттарға санкциясыз кіруден қорғауды қамтамасыз ету үшін Банк интернет-банкингке кіру кезінде Клиент көрсеткен логин мен парольдің дұрыстығын тексеруді жүзеге асырады. Мобильдік төлем жүйесін пайдалану кезінде Клиенттің сәйкестігін тексеру электрондық банктік қызмет көрсету жөнінде ресми сұрау жіберілген ұялы телефон нөмірі бойынша жүзеге асырылады.

10. ТАРАПТАРДЫҢ ЖАУАПКЕРШІЛІГІ

- 10.1. Тараптар Банк электрондық банктік қызметтер көрсетуді ұсынған кезде туындайтын өз міндеттемелерін орындамағаны немесе дұрыс орындамағаны үшін Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасына сәйкес жауапкершілік атқарады.
- 10.2. Банк құпияны жария еткені үшін Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасына сәйкес жауап береді.
- 10.3. Банк:
 - Банк Клиентке сәйкестендіру/активтендіру кодын бергеннен кейін, сәйкестендіру/активтендіру кодын жариялағаны үшін;
 - Клиент:
 - а) интернет-банкингке кіру үшін қажетті логин мен парольді жария ету салдарынан;
 - б) Клиент ұялы телефонын немесе тіркелген телефон нөмірі бар мобильдік төлем жүйесіне кіретін басқа да құралды, сондай-ақ төлем карточкасы немесе құпия кодын жоғалтуы немесе оларды үшінші тұлғаларға беру салдарынан банктік құпиясы бар ақпараттарға санкциясыз кіргендері үшін;
 - Клиенттің банктік шоттарға орналасқан ақшаларына Клиент:
 - а) интернет-банкингке кіру үшін қажетті логин мен парольді жария еткені және интернет-банкингте транзакциялық-банктік операцияларды жүзеге асыруға арналған сессиялық ПИН-код жөніндегі ақпарат түсетін тіркелген телефон нөмірі бар ұялы телефонды бір мезгілде жоғалтқан немесе үшінші тұлғаларға берген кезде;
 - б) Клиент ұялы телефонын және мобильдік төлемдер жүйесі арқылы транзакциялық-банктік операцияларды жүзеге асыру үшін жеткілікті, тіркелген телефон нөмірі бар мобильдік төлемдер жүйесіне кіретін басқа да құралды жоғалтқан немесе үшінші тұлғаларға берген кезде Клиенттің ақшаларына санкциясыз кіргені үшін;
 - в) Клиент операцияна растау паролін жария еткені немесе жоғатқаны үшін;
- 10.4. Клиент осы Талаптарды сақтамағандықтан Банкке келтірілген шығындар үшін толық көлемде жауапкершілік атқарады.

11. ДАУЛЫ МӘСЕЛЕЛЕРДІ ШЕШУ ТӘРТІБІ

- 11.1. Клиенттің электрондық банктік қызметтерді алу мәселелері жөніндегі өтініштері Телефон қоңырауларына қызмет көрсету орталығымен телефон арқылы немесе веб-сайтта көрсетілген электрондық адресітегі электрондық арналар бойынша электрондық Клиенттерді қолдау қызметі арқылы қабылданады.
- 11.2. Клиенттің өтініші осы бөлімде көрсетілген мерзімде Банкке түскен жағдайда ғана қаралатын болады.
- 11.3. Банк Клиенттен Банкке өтініш түскен күннен бастап 3 (үш) жұмыс күнінен кешіктірмей Клиент көрсеткен себептерді жою үшін барлық шараларды қабылдайды. Жүргізілген шаралар қорытындыларын Клиентке жеткізу мерзімі 2 (екі) жұмыс күнінен аспауы керек.
- 11.4. Егер, Клиенттің өтініші бойынша ол айтқан себептерді жою жөнінде ешқандай әрекеттер жүргізілмесе, немесе жасалған жұмыстар көрсетілген кемшіліктерді жоймаса, Клиент Банкке осындай даулы мәселелерді қарау үшін арыз береді.
- 11.5. Даулы мәселелерді қарау үшін Банкте комиссия құрылады.
- 11.6. Комиссия осы Талаптардың 11.4 тармағында көрсетілген арыз алынған күннен бастап 2 (екі) жұмыс күні ішінде құрылады.
- 11.7. Комиссия даулы мәселелер туындаған күннен бастап 10 (он) жұмыс күні ішінде оларды шешу үшін шаралар қабылдайды. Банк жүргізілген шаралар қорытындылары жөнінде Клиентке 2 (екі) жұмыс күнінен кешіктірмей Банк өткізген шаралар туралы жазбаша жауап ұсынады.

12. ЭЛЕКТРОНДЫҚ БАНКТІК ҚЫЗМЕТТЕРДІ ҰСЫНУДЫ ТОҚТАТА ТҰРУ ЖӘНЕ ТОҚТАТУ

- 12.1. Осы Талаптардың 12.2 тармағында көзделген негіздер бойынша электрондық банктік қызметтер тоқтата тұрылған немесе тоқтатылған жағдайда, Банк Клиентті осындай жағдайлар туындаған кезден бастап 3 (үш)

жұмыс күні ішінде Клиент тіркеу кезінде көрсеткен оның электрондық адресіне немесе тіркелген телефон нөміріне SMS-хабарлама жолдау жолымен хабардар етеді.

- 12.2. Электрондық банктік қызметтерді тоқтата тұруды немесе тоқтатуды Банк мынадай жағдайларда жүзеге асырады:
 - 12.2.1. Клиент Шартта көзделген өз міндеттемелерін орындамаған немесе осы Талаптар мен веб-сайтқа орналастырылған нұсқаулықтарды бұзған кезде;
 - 12.2.2. электрондық банктік қызметтерді ұсынуды қамтамасыз ететін техникалық құралдар бұзылған жағдайда;
 - 12.2.3. Клиенттің берген арызы негізінде оның бастамасы бойынша;
 - 12.2.4. ҚР қолданыстағы заңнамаларында және/немесе Шарттарда және осы Талаптарда немесе веб-сайтқа орналастырылған ережелерде көзделген басқа да негіздер бойынша.
 - 12.2.5. SMS-хабарламаларды беруді тоқтата тұруды немесе тоқтатуды Банк, сондай-ақ жинақтау шоты жабылған немесе Клиенттің Банкте ашылған жалғыз ағымдағы шотына кіре алатын төлем карточкасы жоғалған кезде жүзеге асырады.
- 12.3. Клиенттің электрондық банктік қызмет алу құқығын тоқтатуға себеп болған кемшіліктер жойылған кезде, Клиентке электрондық банктік қызмет көрсету қалпына келтіріледі.
- 12.4. Электрондық банктік қызмет көрсету қалпына келтірілген күннен бастап 3 (үш) жұмыс күні ішінде Банк Клиентті тіркеу кезінде Клиент көрсеткен оның электрондық адресіне немесе тіркелген телефон нөміріне SMS-хабарлама жолдау жолымен хабардар етеді.

ГЛОССАРИЙ

1. активтеу коды – Клиент мобильдік төлемдер жүйесіне кіру кезінде оған берілетін және мобильдік төлемдер жүйесінде тіркелген телефон нөмірін активтеу үшін пайдаланылатын сандардың бірегей тізбектілігі
2. еүпнұсқаландыру – Банкпен белгіленген қауіпсіздік процедураны пайдалану жолымен электрондық хабарлауды құрастырудың түпнұсқалығын және дұрыстығын растау.
3. Банк – «Темірбанк» АҚ.
4. банктік салым/салым – банктік салым шартымен белгіленетін көлемі, есептелген сыйақымен атаулы құндағы осы соманы қайтару талаптарында Банкке берілетін ақша сомасы;
5. банктік қарыз/қарыз – Банк Қарыз алушыға қайтарымы, төлемдік, жеделдік талаптарында және банктік қарыз шартымен анықталған басқа да талаптарында берген ақша сомасы.
6. банктік шот – Клиенттің Банкте ашылған ағымдағы немесе жинақтаушы шоты.
7. веб-сайт – электрондық банктік қызметтерді көрсету үшін интернет желісінде ашылған Банктің веб-сайты (<https://ibank.temirbank.kz/>).
8. төлем карточканың иесі – банктік шот шартына немесе банктік қарыз шартына сәйкес төлем карточканы (сондай-ақ қосымша төлем карточканы) пайдалану құқығы бар жеке тұлға.
9. динамикалық сәйкестендіру – сессиялық ПИН-кодын пайдалану жолымен электрондық банктік қызметтерді алу құқығын бір мағынада растау мақсатында Клиенттің түпнұсқалығын анықтау процедурасы.
10. Шарт – Банктің (www.temirbank.kz) веб-сайтына орналастырылған электрондық банктік қызметтерді көрсетуге қосылу шарты және осы шарт негізінде Банк Клиентке байланыс арналарына қарай электрондық банктік қызметтер көрсететін Шарт.
11. жеке басты куәландыратын құжат – Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасында тізбесі белгіленген Клиенттің жеке басын куәландыратын құжаттар.
12. тіркелген телефон нөмірі – ұялы байланыс операторы SIM-картаға беретін мобильдік нөмір, Клиент электрондық банктік қызметтерді пайдаланушы ретінде тіркелген кезде көрсетілген электрондық банктік қызметтер осы нөмірді пайдаланып ұсынылады.
13. SMS-хабарлауға қосылу жөніндегі арыз - SMS-хабарлауға қосылу үшін Клиент/төлем карточка иесі толтырған және Банкке ұсынған белгілі нысандағы арыз.
14. сәйкестендіру коды – интернет-банкингке қосылған жағдайда Клиенттің дербес авторландыру үшін сандардың бірегей реттілігі.
15. клиенттің Нұсқаулықтары – Клиенттің белгілі деректемелері бойынша Банк Клиенттің банктік шотынан төлемдерді/ақша аударымдарды жүзеге асыру туралы, Банк электрондық банктік қызметтерді көрсеткен жағдайда пайдаланатын байланыс арналары бойынша Банкке берілген Пин-кодпен/сессиялық Пин-кодпен куәландырылған Клиенттің өкімі;
16. интернет – байланыс үшін хаттамалардың біріңғай жиынтығын пайдаланатын, әр түрлі желілердің, серверлердің және компьютерлердің бірлестігін болып табылатын ғаламдық ақпараттық жүйесі.
17. интернет-банкинг – Банктің веб-сайты арқылы Интернеттің көмегімен Банк Клиентке көрсететін электрондық банктік қызметтердің кешені.
18. ақпараттық-банктік қызметтер – Клиенттің сұранысы бойынша немесе осы Талаптарында көзделген тәртіпте Банк пен Клиент арасында жасалған шарт бойынша көрсетілетін және көрсеткен банктік қызметтер туралы басқа да ақпарат және банктік қарыз шарты бойынша төлем сомасы, ссудалық берешектің қалдығы туралы, жүргізілген төлемдер мен ақша аударымдары туралы, оның банктік шоттарындағы қалдықтары мен ақша қозғалысы туралы ақпаратты Банк Клиентке ұсынуымен байланысты электрондық банктік қызметтер.
19. Клиент – Банкпен Банктік шот шартын/банктік салым шартын/банктік қарыз шартын жасаған және электрондық банктік қызметтерді пайдаланылатын жеке тұлға.
20. растау коды – мобильдік төлем жүйесі арқылы электрондық банктік қызметтерді ұсынуды сәйкестендіретін динамикалық қалыптасатын сандық код.
21. авторландырудың қолталған сөзі – Клиенттің мобильдік төлем жүйесіне қосу үшін Банктің ішкі құжаттарында белгіленген нысан бойынша берілген арызында көрсетілген немесе Клиент интернет банкинг немесе Банк банкоматы арқылы мобильдік төлем жүйесін пайдаланушы ретінде тіркелген кезде автоматты түрде құралатын және Клиентке берілетін және Клиент Телефон қоңырауларына қызмет көрсету орталығына/Авторландыру орталығына телефон шалуы кезінде оны сәйкестендіруге арналған кез келген сөз немесе әріптер/сандар комбинациясы.
22. лимит – 1 (бір) тәулік ішінде мобильдік төлемдер жүйесін пайдаланып жүзеге асырылатын қолма қол ақшасыз төлемдер мен ақша аударымдарының барынша көп сомасы.
23. оператор – Банкпен жеке тұлғалардан өзінің пайдасына түсетін төлемдерді қабылдау шартын жасаған заңды тұлға.
24. ұялы байланыс операторы – Қазақстан Республикасының аумағында ұялы байланыс қызметтерін ұсынатын және Банкпен SMS-қызметтерді көрсету туралы шартын жасаған заңды тұлға.
25. мобильдік төлемдер жүйесінің операторы/SMS-қызметтері жүйесінің операторы – мобильдік төлемдер

жүйесі/SMS-қызметтері жүйесі арқылы Банк Клиенттеріне электрондық банктік қызмет көрсету бойынша қызмет көрсететін және Банкпен мобильдік төлемдер жүйесіне қосуға/SMS-қызметтерін ұсынуға Шарт жасасқан заңды тұлға.

26. операцияны растау паролі – Клиент жеке өзі белгілейтін. Клиент мобильдік төлемдер жүйесі арқылы электрондық банктік қызметтерді пайдаланған кезде Клиентті сәйкестендіруге арналған кез келген сөз немесе сөздер мен сандардың комбинациясы.

27. ПИН-код – осындай кодты қолдану үшін Банк белгілеген мерзім ішінде интернет-банкинг арқылы ұсынылатын қосымша қызметтерді пайдалану кезінде Клиентті сәйкестендіруге арналған Банктің Клиентке беретін құпия коды.

28. төлем карточкасы – осындай карточка иесіне карточка операцияларын жүргізуге мүмкіндік беретін, электрондық терминалдар немесе ішінде ақпараты бар басқа да қондырғылар арқылы өз ақшаларына қол жеткіздіретін құрал. Төлем карточкалары дебеттік және кредиттік болып екіге бөлінеді.

29. қауіпсіздік процедурасы – электрондық банктік қызметтерді алу және қателерді және/немесе берілетін және алынатын электрондық хабарлаудың мазмұнында өзгертулерді анықтау құқығын белгілеу мақсатында электрондық хабарларда құрастырған, жіберген және алған жағдайда клиентті сәйкестендіру үшін белгіленген ұйымдастыру шаралардың және ақпаратты қорғаудың бағдарламалы-техникалық құралдардың кешені.

30. жұмыс күні - сағ. 9.00-ден 13.00-ге және 14.00-ден 17.30-ға дейін (жергілікті уақыт бойынша) күн сайын, Қазақстан Республикасының ресми мереке және демалыс (сенбі, жексенбіні қоса) күндерінен басқа күндері.

31. банк Сайты – Банктің <http://temirbank.kz/> адресімен (домендік апен) Интернет желісіндегі интерактивті өкілеттігі.

32. сессия – веб-сайт арқылы Клиент электрондық банктік қызметтермен үздіксіз пайдаланатын ішіндегі уақыттың кезеңі. Егер Клиент 15 минуттың ішінде интернет-банкингте ешқандай әрекеттерді жүзеге асырған жағдайда сессия автоматты түрде аяқталады, ал интернет-банкингке қайтадан кіру Клиенттің логинін және паролді қайтадан теру жолымен жүзеге асырылады.

33. сессиялық ПИН-код – Клиенттің сұранысы бойынша және сессия кезеңінде электрондық банктік қызметтерге рұқсат енуді ұсынған жағдайда пайдалану үшін белгіленген бағдарламалы-аппараттық құралдарымен жасалатын электрондық сандар символдарының бірегей реттілігін құрайтын бір жолғы коды. Клиент электрондық банктік қызметтерге қосымша енген жағдайда жаңа сессиялық ПИН-код құрастырылады және пайдаланады.

34. мобильдік төлемдер жүйесі – екі жақты SMS-хабарлама жіберу арқылы (алмасу) Клиент пен Банк арасындағы алыстатылған коммуникация мүмкіндігін іске асыратын және Клиентке ұялы байланыс операторларының арналарын және тіркелген телефон нөмірлерін пайдаланып, Банкке электрондық банктік қызмет көрсету туралы нұсқауды жолдауға мүмкіндік беретін бағдарламалық-аппараттық кешен.

35. тарифтер – Банктің көрсеткен қызметі үшін Клиенттің төлеуге жататын сыйақы мөлшерін белгілейтін Банктің ішкі құжаты.

36. транзакциялы-банктік қызметтер – Клиент банктік шоттарды ашумен және жабумен, төлемдерді және ақша аударымдарды жүргізумен, шетел валютадағы айырбастау операциялармен, банктік қарыздарды беру және ақпаратты-банктік қызметтерге жатпайтын басқа да банктік операцияларды жүзеге асырумен байланысты электрондық банктік қызметтер.

37. филиал – Банк тұрған жерден тыс жерге орналасқан, Банктің атынан банктік қызметті жүзеге асыратын және Банк өзіне берген өкілеттіктер шегінде іс-әрекет жасайтын, заңды тұлға болып табылмайтын Банктің жеке бөлімшесі. Банк Филиалының Банкпен бірдей балансы, сондай-ақ Банктің атымен толық сәйкес келетін атауы болады.

38. БҚКО – банктік қызмет көрсету орталығы, басқа пошталық мекен-жайға орналасқан, Қазақстан Республикасының аумағында банк операцияларының жекелеген түрлерін орындайтын Банк филиалының бөлімшесі.

39. авторландыру орталығы - қызметтік міндеттері: дауыстық активтеуді жүзеге асыру; мобильдік төлемдер жүйесіне кіруді оқшаулау болып табылатын Банк бөлімшесі. Авторландыру орталығы тәулік бойы, демалыс және мереке күндерінсіз жұмыс жасайды. Банктің Авторландыру орталығының телефоны Банктің сайтында және/немесе Банктің ақпараттық-жарнамалық материалдарында көрсетілген. Клиенттің Банктің Авторландыру орталығының қызметкерімен телефон арқылы жүргізген келіссөздері кейіннен Банк пен Клиент арасында туындауы мүмкін кез келген даулы мәселелерді шешу мақсатында жазып алынатын қондырғыға автоматты түрде тіркеледі. Осымен, Клиент Банктің Авторландыру орталығы қызметкерінің Клиентпен телефон арқылы жүргізген келіссөздерін жазып алатын қондырғы арқылы жазып алуына және осы жазбаны келіспеушіліктерді ретке келтіру кезінде пайдалануына, сондай-ақ көрсетілген жазбаны сотта айғақ ретінде пайдалануларына өз келісімін береді.

40. телефон қоңырауларына қызмет көрсету орталығы – қызметтік міндеттері: банктік қызмет көрсету мәселелері бойынша кеңес беру, оның ішінде электрондық банктік қызмет көрсету болып табылатын Банк бөлімшесі. Телефон қоңырауларына қызмет көрсету орталығы күн сайын (сенбі мен жексенбіні қоса), ресми демалыс және мереке күндерінен басқа күндері, сағат 8:00 бастап 22:00 дейін жұмыс жасайды. Банктің Телефон қоңырауларына қызмет көрсету орталығының телефондары:

Алматы қ. қалалық телефондарынан - 250-00-08;

Қазақстан Республикасының басқа аймақтарындағы қалалық телефондардан – 8-(8000)-800-808;

Ұялы телефондардан - 2008.

Клиенттің Банктің Авторландыру орталығының қызметкерімен телефон арқылы жүргізген келіссөздері кейіннен Банк пен Клиент арасында туындауы мүмкін кез келген даулы мәселелерді шешу мақсатында жазып алынатын қондырғыға автоматты түрде тіркеледі. Осымен, Клиент Банктің Авторландыру орталығы қызметкерінің Клиентпен телефон арқылы жүргізген келіссөздерін жазып алатын қондырғы арқылы жазып алуына және осы жазбаны келіспеушіліктерді ретке келтіру кезінде пайдалануына, сондай-ақ көрсетілген жазбаны сотта айғақ ретінде пайдалануларына өз келісімін береді.

41. электрондық банктік қызметтер – ғарыштық байланыс немесе басқа байланыстың түрлері арқылы телекоммуникация арналары бойынша Банк ұсынатын банктік операциялардың басқа да түрлерін жүзеге асыру және/немесе төлемдер мен ақша аударымдар жүзеге асырғанда банктік шотты (тарды) ашу немесе жабу, банктік шот (тар) бойынша жүргізілген операциялар, банктік шотта (тарда) ақша сомасы туралы ақпаратты алу үшін Клиент өзінің банктік шотына (тарына) ену рұқсатын алуға байланысты қызметтер. Электрондық банктік қызметтер ақпаратты-банктік және транзакциялы-банктік қызметтерге бөлінеді.

42. SMS-хабарлау – Банктің Клиентке/Төлем карточкасын иеленушіге олардың жинақтау шоттары/төлем карточкалары бойынша ақша қалдықтары және олардың қозғалыстары, жүргізілген төлемдер мен аударымдар және көрсетілетін және көрсетілген банктік қызметтер туралы өзге де ақпараттарды, Клиенттің/Төлем карточкасын иеленушінің Банктің ішкі құжаттарында және Шартта белгіленген нысан бойынша SMS-хабарламаға қосуға берген арызы негізінде Клиент/Төлем карточкасын иеленуші жеке ресми сұрау жібермей-ақ, тіркелген телефон нөміріне SMS-хабарлама жолдау арқылы ақпарат берумен байланысты (операцияны жүргізуден бас тарту жөніндегі ақпаратты қоса) электрондық банктік қызмет.

43. SMS-хабарлама – SMS-қызметтері жүйесінің операторы арқылы Банктің Клиентке немесе Клиенттің Банкке жолдайтын, белгіленген нысандағы қысқа мәтіндік хабарлама.

44. SMS-қызмет - SMS-қызметтері жүйесі операторының Банкке көрсететін, SMS-хабарлама жолдау арқылы Банктің Клиентке немесе Клиенттің Банкке ақпарат беру мүмкіндігін қамтамасыз ететін қызметі. Қысқа мәтіндік хабарлама көлемі мен мазмұнын SMS-қызметтері жүйесінің операторы белгілейді.