

Публичный договор на пользование банковскими информационными (консультационными) услугами

Условия настоящего публичного договора (далее – Договор) регулируют гражданские правоотношения, возникающие между АО “Kaspi Bank” и физическими лицами, связанные с предоставлением банковских информационных (консультационных) услуг.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Для целей Договора используемые термины, определения имеют следующее значение:

- 1) Kaspi – АО “Kaspi Bank”;
- 2) Биометрические данные – сведения, которые характеризуют физиологические (отпечатки пальцев, распознавание лица, ладонь руки, сетчатка глаза, голос) и биологические особенности Клиента, на основе которых можно установить его личность;
- 3) Персональные данные – сведения, в том числе Биометрические данные, относящиеся к определенному или определяемому на их основании Клиенту, зафиксированные на электронном, бумажном и (или) ином материальном носителе, предоставленные клиентом, в т.ч. содержащиеся в документах, предъявленных Клиентом документах;
- 4) Клиент – физическое лицо или его представитель, обладающее дееспособностью, совершившее действия, направленные на заключение Договора;
- 5) Стороны – Kaspi и Клиент;
- 6) Мобильное приложение – программное обеспечение, предназначенное для получения электронных банковских услуг посредством мобильного телефона или иного устройства, поддерживающего Мобильное приложение и доступ в интернет;
- 7) Сбор – действия, направленные на получение персональных данных;
- 8) Обработка – действия, направленные на накопление, хранение, изменение, дополнение, использование, распространение, обезличивание, блокирование и уничтожение персональных данных;
- 9) Электронное обращение – заявление, запрос, ходатайство и иной вид письма, выраженный посредством электронной почты;
- 10) Сайт – совокупность текстовых и графических данных в сети интернет, доступных пользователям интернет в любое время и в любом месте по их выбору, и расположенных по уникальным доменным адресам в сети интернет.

2. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

2.1. Kaspi предоставляет Клиенту информационные (консультационные) услуги по отдельным вопросам, связанным с финансовой деятельностью (далее – Услуга), в соответствии с условиями Договора безвозмездно, за исключением случаев, когда отдельным заключенным договором предусмотрена оплата, предоставляемых Kaspi услуг.

2.2. Клиент соглашается с условиями Договора, размещенного на сайте www.kaspi.kz и подтверждает выполнение своих обязательств по нему.

2.3. Договор считается заключенным с момента обращения Клиента за Услугами к Kaspi.

3. УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ

3.1. Услуга предоставляется Kaspi при совершении Клиентом одного и (или) нескольких из нижеуказанных действий:

- 1) устного/письменного или Электронного обращения за Услугой к работнику Kaspi в период выполнения им своих должностных обязанностей;
- 2) осуществления исходящего звонка (передача информации голосом) в Kaspi по любым номерам телефонов, указанным в Приложении №1 к Договору;
- 3) обращения на электронный адрес: office@kaspi.kz
- 4) ответа на входящий звонок, поступивший от Kaspi;
- 5) обращения за услугой к терминалу/банкомату/в отделение Kaspi;
- 6) пользования услугами Kaspi в Мобильном приложении;
- 7) обращения за электронной банковской услугой;
- 8) обращением за услугой посредством сервисов мобильных приложений, интернет ресурсов партнеров Kaspi, в т.ч. для получения решения Kaspi по заявке на кредит.

3.2. Обращением за Услугой Клиент подтверждает свое ознакомление с условиями предоставления Kaspi Услуг и подтверждает, что размещаемая, сообщаемая, передаваемая им информация, данные принадлежат/относятся к Клиенту либо он получил соответствующее разрешение лиц, к которым такая информация, данные относятся, на ее использование в целях получения Услуг.

4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

4.1. Клиент обязан:

- 1) соблюдать морально – этические правила;
- 2) не распивать спиртные напитки в помещениях Kaspi;
- 3) не приносить с собой в Kaspi взрывчатые, легковоспламеняющиеся, ядовитые и отравляющие

вещества, наркотики и спиртные напитки;

- 4) не приносить с собой в Kaspi оружие и боеприпасы;
- 5) не курить в помещениях Kaspi, кроме специально отведенных для этих целей мест;
- 6) не организовывать в помещениях Kaspi торговлю, распространение буклетов и вещей;
- 7) не провоцировать возникновение конфликтов с другими Клиентами/посетителями Kaspi и (или) работниками Kaspi;
- 8) быть вежливым и тактично общаться с работниками Kaspi и (или) другими Клиентами/посетителями Kaspi;
- 9) соблюдать правила техники безопасности, санитарии, экологической безопасности, противопожарной безопасности;
- 10) не сорить в помещениях Kaspi, в местах общественного пользования и прилегающих к зданию Kaspi территориях;
- 11) не причинять вред собственности Kaspi, работников Kaspi и (или) других Клиентов/посетителей Kaspi;
- 12) передавать персональные или иные данные только в целях оказания Услуги Клиенту и/или с согласия лиц, к которым они относятся.

4.2. Клиент имеет право:

- 1) требовать от Kaspi оказания Услуг;
- 2) расторгнуть Договор в одностороннем порядке в соответствии с пунктом 6.9. Договора;
- 3) реализовывать иные права, вытекающие из норм законодательства Республики Казахстан, условий Договора и существа обязательства.

4.3. Kaspi обязан:

- 1) оказать Услугу при совершении Клиентом одного и (или) нескольких действий, указанных в пункте 3.1. Договора;
- 2) принимать и соблюдать необходимые меры, в том числе правовые, организационные и технические, для защиты Персональных данных в соответствии с законодательством Республики Казахстан;
- 3) при Сборе и обработке Персональных данных соблюдать требования действующего законодательства Республики Казахстан.
- 4) принимать необходимые меры по защите Персональных данных, с момента Сбора Персональных данных и до момента их уничтожения либо обезличивания, обеспечивающие:
 - a) предотвращение несанкционированного доступа к Персональным данным;
 - b) своевременное обнаружение фактов несанкционированного доступа к Персональным данным, если такой несанкционированный доступ не удалось предотвратить;
 - c) минимизацию неблагоприятных последствий несанкционированного доступа к Персональным данным.

4.4. Kaspi вправе:

- 1) осуществлять Сбор и Обработку (систематизацию, накопление, хранение, изменение, дополнение, использование, распространение, обезличивание, блокирование, уничтожение) Персональных данных Клиента, а также получение от любых третьих лиц данных, передаваемых ими в связи с использованием Клиентом сервисов мобильных приложений, интернет ресурсов партнеров Kaspi, в т.ч. для получения решения Kaspi по заявке на кредит;
- 2) осуществлять передачу Персональных данных Клиента и данных о совершенных им операциях третьим лицам при наличии, заключенного между Kaspi и такими третьими лицами соответствующего договора, в т.ч. при обращении за услугами Kaspi посредством сервисов мобильных приложений и/или интернет ресурсов Kaspi и/или партнеров Kaspi;
- 3) совершать голосовые вызовы, а также направлять от Kaspi, а также иных уполномоченных Kaspi лиц в соответствии с заключенным между ними договором, sms - сообщений на номер телефона Клиента, в целях направления Клиенту информации об услугах оказываемых Kaspi, в пределах предоставленной ему лицензии на совершение банковских операций в соответствии с законодательством Республики Казахстан, в том числе о проводимых Kaspi акциях, специальных предложениях, внедрением новых банковских продуктов и т.д.;
- 4) в любой момент в одностороннем порядке без дополнительного письменного уведомления Клиента вносить изменения или дополнения в Договор. Указанные изменения вступают в силу с момента публикации новой редакции, указанных изменений на Сайте Kaspi по адресу: www.kaspi.kz.
- 5) отказать в оказании Услуги, в случае поступления в Kaspi исходящего звонка Клиента, по любому из номеров, указанных в Приложении №1 к Договору, если такой исходящий звонок отвечает одному из критериев, указанных в Приложении №2 к Договору.

5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

5.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение Сторонами своих обязательств по Договору Стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан.

5.2. Kaspi не несет ответственности за неисполнение и (или) ненадлежащее исполнение обязательств

по Договору, если такое произошло по вине Клиента, в том числе, если это связано с указанием Клиентом ошибочных данных/сведений или попыткой получения Услуг не от своего имени в т.ч. с использованием Клиентом данных третьих лиц.

5.3. Kaspi не несет ответственности за любые убытки, возникшие у Клиента, в связи с тем, что Клиент не ознакомился и (или) несвоевременно ознакомился с условиями Договора и (или) изменениями и дополнениями, внесенными Kaspi в Договор в порядке, предусмотренном подпунктом 4) пункта 4.4. Договора или условиями предоставления Услуги.

6. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

6.1. Заключение Договора, Клиент дает согласие на Сбор и Обработку Kaspi его Персональных данных (включая ФИО, ИИН, дату и место рождения, изображение Клиента и иные данные, содержащиеся в предъявленных документах, удостоверяющих личность и документах, подтверждающих полномочия Клиента и/или его представителя), а именно на совершение, в том числе следующих действий: систематизацию, накопление, хранение, уничтожение, использование, распространение (в том числе трансграничную передачу), обезличивание, блокирование, изменение, дополнение, распространение Персональных данных в общедоступных источниках информации с целью заключения Kaspi Договора и/или исполнения заключенных договоров. Указанные действия могут совершаться с использованием средств автоматизации, облачных и иных технологий обработки Персональных данных, интернет ресурсов, в т.ч. мобильных приложений Kaspi и его партнеров. Клиент также дает согласие на передачу Kaspi, в целях осуществления действий, предусмотренных настоящим Договором и/или обращением Клиента, Персональных данных и данных о совершенных операциях Клиента третьим лицам при наличии заключенного между Kaspi и такими третьими лицами соответствующего договора.

Согласие действует на срок выполнения требований законодательства по хранению/обработке данных.

6.2. Заключение Договора, Клиент предоставляет Kaspi право на совершение голосовых вызовов, а также дает согласие на получение от Kaspi, а также иных уполномоченных Kaspi лиц в соответствии с заключенным между ними договором, sms - сообщений на свой номер телефона (сотовый/мобильный), а также направление Клиенту информации о прочих услугах, оказываемых Kaspi, в том числе проводимых акциях, новых банковских продуктах, специальных предложениях и т.д.

6.3. Все споры и разногласия между Kaspi и Клиентом подлежат урегулированию путем переговоров, а если это не представляется возможным, то подлежат рассмотрению в соответствии с законодательством Республики Казахстан, в суде по месту нахождения Kaspi.

6.4. Все расходы, связанные с исполнением своих обязательств, предусмотренных Договором, каждая Сторона оплачивает самостоятельно и за свой счет.

6.5. Договор составлен на государственном и русском языках, имеющих одинаковую юридическую силу.

6.6. Договор считается заключенным и вступает в силу с момента совершения Клиентом действий, указанных в пункте 3.1. Договора.

6.7. Если одно или несколько положений Договора являются или становятся недействительными в силу внесения изменений в действующее законодательство Республики Казахстан, то это не является основанием для приостановления действия остальных положений Договора.

6.8. В случае установления факта обращения за Услугой без надлежащего ознакомления с Договором, Kaspi вправе приостановить предоставление Услуг до подтверждения Клиентом ознакомления с Договором путем обращения к Kaspi за Услугой согласно пункту 3.1. Договора.

6.9. Договор действует бессрочно и может быть расторгнут в одностороннем порядке по инициативе одной из Сторон. При этом Договор не может быть расторгнут Клиентом в одностороннем порядке, в случае наличия у Клиента неисполненных(-ого) обязательств(-а) Клиента по заключенному(-ым) с Kaspi договору(-ам). В случае обращения Клиента к Kaspi за Услугой после расторжения Договора, Договор считается заключенным заново.

7. АДРЕСА И РЕКВИЗИТЫ KASPI

АО «Kaspi Bank», БИН 971240001315

Республика Казахстан, г.Алматы, ул. Наурызбай батыра, д. 154А

Электронный адрес: office@kaspi.kz;

Интернет-ресурс: www.kaspibank.kz, www.kaspi.kz

Приложение №1
к Публичному договору на пользование
банковскими информационными
(консультационными) услугами

Короткие номера Call Center для дозвона с мобильного:
9999

Номера Call Center для дозвона с домашнего:
2585965,
2585995

Номер Call Center для звонков из-за границы:
258 59 89

Критерии отказа в оказании Услуги

В предоставлении Услуги Клиенту может быть отказано в случае, если исходящие вызовы Клиента в Kaspi по любому из номеров, указанных в Приложении №1 к Договору отвечают одному из следующих критериев:

- 1) Клиент находится в состоянии алкогольного или наркотического опьянения: бессвязная речь, Клиент обращается по вопросам, не связанным с финансовой деятельностью, неоднократно совершает звонки;
- 2) Клиент осуществляет неоднократные звонки с вопросами не связанными с финансовой деятельностью, применяя в разговоре нецензурную речь;
- 3) Клиент осуществляет неоднократные звонки задавая одни и те же вопросы, не с целью получения ответа на них, а с целью беседы (общения) с работниками Kaspi;
- 4) С номера телефона Клиента, осуществляются неоднократные короткие исходящие звонки заканчивающиеся сбросом вызова со стороны абонента;
- 5) С номера телефона осуществляются неоднократные звонки, не связанные с финансовой деятельностью (звонки, осуществленные детьми, заказ товаров, вызов такси и т.д.).