

Условия предоставления электронных банковских услуг в АО «Kaspi Bank»

Настоящие Условия предоставления электронных банковских АО «Kaspi Bank» (далее – Условия) услуг разработаны в соответствии с Законами Республики Казахстан «О банках и банковской деятельности в Республике Казахстан» от 31 августа 1995 года, «О платежах и переводах денег» от 29 июня 1998 года, «Об электронном документе и электронной цифровой подписи» от 7 января 2003 года и «Об информатизации» от 11 января 2007 года, а также Правилами предоставления банками второго уровня и организациями, осуществляющими отдельные виды банковских операций, электронных банковских услуг, утвержденных Постановлением Правления Национального Банка Республики Казахстан от 28 марта 2008 года № 18.

Условия разработаны с целью определения порядка предоставления электронных банковских услуг в системе «Интернет – отделение» и иных электронных банковских услуг, предоставляемых Банком и для реализации прав клиента по договорам, заключенным в соответствии с Генеральными (примерными) условиями договоров банковских услуг АО «Kaspi Bank» (версия 2) и Генеральными (примерными) условиями договоров банковских услуг АО «Kaspi Bank» (версия 3) (далее – Генеральные условия) и являются неотъемлемой частью Генеральных условий.

В соответствии с настоящими Условиями регулируются отношения между Клиентом и Банком, связанные с предоставлением электронных банковских услуг.

Раздел I. Общие положения

1. Под электронными банковскими услугами в соответствии и с настоящими Условиями понимаются 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;

2. Банк вправе предложить Клиенту новые дополнительные платные Электронные банковские услуги, которые не были предусмотрены настоящими Условиями, Тарифами Банка в момент заключения Договора, и установить ставки Тарифов Банка на такие услуги. В этом случае Банк направляет Клиенту уведомление о предложении оказания (подключения) дополнительных услуг, посредством размещения на интернет-ресурсе по адресу www.kaspibank.kz условий предоставления таких новых услуг. Оказание (подключение) дополнительной услуги Клиенту будет осуществляться в случае совершения Клиентом конклюдентных действий, предусмотренных опубликованными условиями предоставления дополнительных услуг, как то: совершение действий по получению услуги, запрос информации способами, предусмотренными условиями предложения Банка в Счете-выписке (подключение услуги) или иных действий.

3. К Электронным банковским услугам в рамках настоящих Условий относятся услуги, указанные на веб-сайте Банка в сети Интернет по адресу www.kaspibank.kz, в том числе Услуга «СМС» (Сервис Мониторинга Счета). Порядок предоставления иных услуг Банка, относящихся к электронным банковским услугам, определяется Банком в соответствии с Генеральными условиями и публикуется на веб-сайте Банка в сети Интернет по адресу www.kaspibank.kz предварительно за 5 календарных дней до начала оказания услуги.

4. В Условиях указанные ниже термины, написанные с заглавной буквы, будут иметь следующие значения:

- 1) Call Center – подразделение Банка или служба, осуществляющая прием и обработку звонков клиентов, информирование о продуктах и услугах Банка, Активацию, Блокировку Карточек и иные функции, определяемые Банком, для текущего обслуживания Клиента;
- 2) Акцепт – действия Клиента, которому предлагается заключить Договор, свидетельствующие о принятии предложения заключить Договор и заключении Договора;

- 3) Анкета - информация о личных (персональных) данных клиента (контактных лиц), предоставляемая клиентом Банку при заключении любых договоров с Банком
 - 4) База данных Банка – программно-технический комплекс Банка, обеспечивающий получение, регистрацию, обработку и исполнение Банком SMS-запросов, а также направление Банком SMS-сообщений;
 - 5) Договор - договор, заключенный между Банком и Клиентом по предоставлению электронных банковских услуг;
 - 6) «Интернет – отделение»/система «Интернет - отделение» - интернет-сайт, компонент электронных банковских услуг, предоставляющий Клиенту по факту его аутентификации возможность дистанционного проведения банковских операций, а также получения информации о договорах и Счетах клиента в соответствии с условиями предоставления электронных банковских услуг, размещенных по адресу www.kaspiabank.kz.
 - 7) каналы связи – средства передачи информации между Клиентом и Банком посредством электронной почты (email), почтовой связи, системе «Интернет-отделение», мобильного банкинга, SMS-сообщений, телефонов, факса, банкомата, платежных терминалов, POS-терминалов, электронных терминалов, включая Интернет киоск, используемые в порядке и на условиях, определяемых Банком;
 - 8) Клиент – физическое лицо, заключившее с Банком Договор, либо совершении Акцепта согласно Условиям;
 - 9) Номер мобильного/сотового телефона Клиента для Услуги «СМС» (далее – Номер телефона Клиента) – номер телефона, указанный в Анкете Клиента или в системе «Интернет-отделение», используемый Клиентом для направления SMS-запросов и получения SMS-сообщений;
 - 10) Оператор сотовой связи – юридическое лицо, правомочное в соответствии с законодательством Республики Казахстан оказывать услуги сотовой связи, заключившее с Клиентом договор о предоставлении услуг связи либо иной аналогичный договор, в рамках которого Клиенту был предоставлен Номер телефона Клиента;
 - 11) Тарифы Банка – утвержденные уполномоченным органом Банка ставки плат и комиссий за услуги Банка, связанные с его деятельностью, действующие на дату оплаты услуг Банка;
 - 12) 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; 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 и иной информации о предоставляемых и предоставленных банковских услугах, по запросам клиента либо по договору, заключенному между банком и клиентом;
 - 13) Услуга «СМС» – информационная банковская услуга Банка, в рамках которой Банк предоставляет Клиенту сведения о проведении Операций по Счету с использованием Карточки, а также иные сведения, предусмотренные Условиями Услуги «СМС»;
 - 14) 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;
 - 15) Электронный документ - документ, в котором информация представлена в электронно-цифровом виде.
5. Иные термины, используемые в настоящих Условиях, написанные с заглавной буквы, имеют то же значение, что и в Генеральных условиях и Договорах, заключаемых между Банком и Клиентом при получении электронных банковских услуг.

6. Отдельными главами настоящих условий предусмотрены иные термины и определения, толкование и значение которых определяется в соответствующей главе.
7. Предоставление электронных банковских услуг осуществляются в соответствии с настоящими Условиями и, в части не определенной Условиями, регулируются договорами присоединения, заключаемыми между Банком и Клиентом, размещенными на веб-сайте Банка.
8. Правила выпуска и использования prepaid платежных карт определяются в документах Банка, размещенных по адресу www.kaspi.kz

Раздел II. Особенности предоставления отдельных видов электронных банковских услуг

Глава 1. Условия предоставления информации в рамках ведения банковских счетов клиентов посредством «СМС» (Сервис Мониторинга Счета)

9. Условия предоставления информации в рамках ведения банковских счетов клиентов посредством «СМС» определяют порядок предоставления Банком Клиенту Услуги «СМС», а также регулируют отношения между Банком и Клиентом, возникающие в связи с предоставлением такой услуги.
10. В настоящей Главе указанные ниже термины, написанные с заглавной буквы, будут иметь следующие значения:
 - 1) SMS-запрос – сообщение, направляемое Клиентом Банку через Оператора сотовой связи и компании, являющиеся посредниками между Банком и Оператором сотовой связи, с целью получения интересующих его сведений, которые могут быть получены в рамках Услуги «SMS-сервис»;
 - 2) SMS-сообщение – направляемое Банком Клиенту на Номер телефона Клиента сообщение, содержащее в себе сведения, которые предоставляются Клиенту в рамках Услуги «СМС»;
 - 3) Активация Услуги «СМС» – снятие Банком технических ограничений для предоставления Банком Клиенту Услуги «СМС» и регистрация Банком Номера мобильного/сотового телефона Клиента, указанного в Анкете Клиента, для Услуги «SMS-сервис» в Базе данных Банка с целью получения Банком SMS-запросов и направления SMS-сообщений;
11. Информацию о номере(-ах) телефона(-ов) для передачи SMS-запросов в Банк, Клиент получает обратившись в Банк, в том числе по телефону CallCenter, либо на вебсайте Банка в сети интернет по адресу: www.kaspi.kz.
12. Банк вправе в одностороннем порядке изменять номер(-а) телефона(-ов) для передачи SMS-запросов в Банк, при этом Банк уведомляет Клиента о таких изменениях не позднее чем за 10 (десять) дней до предполагаемой даты изменений путем размещения соответствующей информации на информационных стендах во внутренних структурных подразделениях и филиалах Банка и/или на веб-сайте Банка в сети Интернет по адресу www.kaspi.kz и/или направления SMS-сообщения.
13. В рамках Услуги «СМС» Банк предоставляет Клиенту следующие сведения, предусмотренные настоящими Условиями Услуги СМС:
 - 1) В автоматическом режиме Банком направляются SMS-сообщения, содержащие следующие сведения:
 - Сведения о совершенной Клиентом Операции по Карт-Счету и об изменении Платежного лимита,
 - 2) По получению SMS-запросов Банком направляются SMS-сообщения, содержащие следующие сведения:
 - Сведения о Платежном лимите;
 - Мини-выписка.
14. Услуга «СМС» предоставляется при соблюдении всех следующих условий:
 - 1) У Клиента имеются технические и иные возможности для получения Услуги «СМС», а именно:
 - 2) У Клиента имеется техническое средство для направления SMS-запросов и получения SMS-сообщений в стандарте GSM;
 - 3) Клиент является абонентом Оператора сотовой связи, в рамках правоотношений с которым обеспечивается возможность передачи SMS-запросов в Банк на соответствующий номер

телефона Банка и получения от Банка SMS-сообщений, направляемых на Номер телефона Клиента;

4) Клиент предоставил Банку информацию, необходимую для Активации Услуги «СМС»;

5) Банком произведена Активация Услуги «СМС».

15. Услуга «СМС» предоставляется с момента Активации Услуги «СМС» и совершения Банком акцепта Договора/договора банковского обслуживания.

16. Активация Услуги «СМС» производится одним из следующих способов:

1) лично с письменным заявлением по установленной Банком форме после заключения Договора, при этом Клиент должен предъявить документ, удостоверяющий личность;

3) Посредством заявления полученным Банком от клиента через оператора СС или каналов связи.

17. Банк вправе отказать Клиенту в предоставлении Услуги «СМС»:

1) если Договор не предусматривает возможности предоставления Услуги «СМС»;

2) если Банк выставил в рамках Договора Клиенту Заключительный Счет-выписку;

3) если у Клиента имеются неисполненные обязательства перед Банком, как в рамках Договора, так и в рамках любого иного договора, заключенного между Банком и Клиентом;

4) если Клиент не подтвердил, что он располагает техническими и иными возможностями для получения Услуги «СМС» и/или не предоставил в Банк информацию, необходимую для Активации Услуги «СМС», а именно Номер мобильного/сотового телефона Клиента для получения Услуги «СМС».

18. С момента Активации Услуги «СМС» Банк взимает с Клиента платы в соответствии с Тарифным планом/Набором персональных услуг, если такие платы предусмотрены.

19. В случае, если Услуга «СМС» Клиенту предоставляется наряду с Договором в рамках еще одного или нескольких Договоров, заключенных между Банком и Клиентом, то платы за предоставление Услуги «СМС» взимаются только в рамках Договора/договора банковского обслуживания, заключенного в рамках ГУ.

20. Платы за предоставление Услуги «СМС» взимаются с Клиента в порядке установленном Договором путем прямого дебетования сумм плат без дополнительного распоряжения Клиента с Карт-Счета.

21. Клиент вправе отказаться от получения Услуги «СМС», обратившись в Банк (лично) с письменным заявлением по установленной Банком форме, при этом Клиент должен предъявить документ, удостоверяющий личность.

22. В случае отказа Клиент от получения Услуги «СМС», договоры, заключаемые в рамках Генеральных условий, не расторгаются.

23. Предоставление Услуги «СМС» прекращается в следующих случаях:

а) при отказе Клиента от получения Услуги «СМС» в порядке, определенном настоящими Условиями Услуги «СМС», в том числе в силу отсутствия технических и иных возможностей для получения Услуги «СМС». Услуга «СМС» не оказывается Банком со дня, следующего за днем, в котором такое заявление было принято Банком;

б) при отказе Клиента от Договора;

в) при выставлении Банком Клиенту в рамках Договора Заключительного Счета-выписки. В случае выставления Банком Клиенту в рамках Генеральных условий Заключительного Счета-выписки – в день такого выставления.

24. В случае Перевыпуска Карточки в рамках Генеральных условий, и соответственно, изменения реквизитов (номера) Карточки в результате такого перевыпуска, предоставление сведений в рамках Услуги «СМС» продолжается с использованием номера (реквизитов) перевыпущенной Карточки.

25. Клиент, который утратил технические и/или иные возможности для получения Услуги «СМС», обязан незамедлительно обратиться в отделения/филиалы Банка.

26. В случае если Клиент предоставит в Банк недостоверную информацию об имеющихся у него технических и иных возможностях для получения Услуги «СМС», предоставит неверную информацию о Номере телефона Клиента, то Клиент несет все риски (в том числе и финансовые), связанные с предоставлением такой информации.

27. Клиент вправе изменить Номер телефона Клиента в информационной системе Банка, обратившись в Банк лично с письменным заявлением в Банк, при этом Клиент должен предъявить документ, удостоверяющий личность.
28. Порядок использования Клиентом Номера телефона Клиента, регулируется договорными отношениями между Клиентом и Оператором сотовой связи без участия Банка.
29. SMS – запрос, полученный Банком с Номера телефона Клиента, считается направленным самим Клиентом, при этом Банк не несет ответственности за риски, связанные с несанкционированным получением третьими лицами сведений, направляемых в виде SMS-сообщений на Номер телефона Клиента.
30. Банк не несет ответственности за невозможность направления Клиенту сообщений и получения от Клиента SMS - запросов (за невозможность предоставления Услуги «СМС») в случае, если такая невозможность вызвана действиями либо бездействием Клиента и/или Оператора сотовой связи в рамках имеющихся между ними правоотношений, а также связана с иными действиями Клиента, Оператора сотовой связи и иного третьего лица или иными причинами, находящимися вне сферы контроля Банка, и не несет ответственности за любые убытки, понесенные Клиентом в результате действия или бездействия Оператора сотовой связи либо иного третьего лица.
31. Утрата Клиентом технических и/или иных возможностей для получения Услуги «СМС» не снимает с Клиента обязанности по уплате Банку плат за предоставление Услуги «СМС» до того момента, пока Банк не будет об этом извещен, и Клиент в виду утраты вышеуказанных возможностей не откажется от получения Услуги «СМС», в порядке, предусмотренном настоящими Условиями Услугами «СМС».

Глава 2. Условия предоставления банковских услуг в системе «Интернет-отделение».

Банковское обслуживание «Счета kaspi.kz»

§1. Термины и определения. Общие положения.

32. Термины и определения, используемые для целей настоящей главы Условий, означают следующее:
- 1) «Счет kaspi.kz» – программное обеспечение Банка, в котором хранится информация о предоплаченных платежных картах (ППК), выпущенных Банком, а также информация о совершенных с такими ППК Операциях;
 - 2) Аутентификация – удостоверение правомочности обращения Клиента дистанционно через «Интернет-отделение» для совершения Операций по банковским счетам. Аутентификация Клиента в «Интернет – отделении» осуществляется по Паролю;
 - 3) Внешние операции – транзакционные операции, в результате которых деньги со Счета переводятся на счета другого банка;
 - 4) Внутренние операции – транзакционные операции, осуществляемые по Счету (между счетами), открытыми в Банке;
 - 5) Выписка по Счету – информационная выписка, формируемая и направляемая Банком Клиенту с целью доведения до сведения Клиента информации об Операциях, отраженных на Счете (ах) за определенный Банком период;
 - 6) Доступный остаток – сумма денег на банковских сберегательных и текущих счетах Клиента в Банке, включая доступный остаток кредитного лимита, в соответствии с договором, заключенным между Клиентом и Банком, а также Овердрафт;
 - 7) Идентификация – установление личности Клиента. В системе «Интернет – отделение» осуществляется по Логину. Клиент считается идентифицированным в случае соответствия Логина, введенного в систему «Интернет-отделение», Логину, присвоенному Клиенту;
 - 8) Логин – имя учетной записи пользователя «Интернет-отделения», выраженного в цифрах
 - 9) Одноразовый код (Сеансовый ключ) – одноразовый код получаемый Клиентом на номер мобильного телефона, используемого как Логин, в виде SMS-сообщения. Используется для дополнительной аутентификации Клиента и подтверждения его Операций;

10) Операция – любая подлежащая отражению на Счетах операция (транзакция), в том числе расходные Операции, включая заемные Операции (расходные Операции за счет кредитного лимита), с использованием Карточки (оплата товара и получение наличных денег), внесение денег на Счета наличным либо безналичным путем; Возвратные платежи; списание Банком денег в погашение Задолженности; списание со Счетов начисленных плат, комиссий и Вознаграждения в соответствии с Заявлением, договором банковского займа; другие операции, подлежащие отражению на Счетах Клиента;

11) Пароль – известная только Клиенту последовательность алфавитно-цифровых символов, связанная с присвоенным Клиенту Логинем и используемая для аутентификации Клиента в «Интернет-отделении».

33. Для получения услуг по Договору Клиент обеспечивает соблюдение всех следующих условий:

1) У Клиента имеется техническое средство для получения услуг «Интернет-отделения» и обеспечения доступа к «Счету kaspi.kz»;

2) Клиент предоставил Банку информацию, необходимую для оказания услуг по Договору.

34. Клиент присоединяется к Договору путем осуществления действий, указанных по адресу www.kaspi.kz., в том числе действий, предусмотренных в Договоре.

35. Используемые, во взаимоотношениях между Клиентом и Банком, документы в электронном виде, успешно авторизованные Клиентом в системе «Интернет-отделение», и «Счете kaspi.kz» признаются равными соответствующим документам на бумажном носителе и порождают аналогичные им права и обязанности Сторон по Договору (за исключением документов и договоров, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Республики Казахстан должны быть предоставлены на бумажных носителях).

§1. Обслуживание в системе «Интернет-отделение»

36. В рамках банковского обслуживания в системе «Интернет-отделение» Банком предоставляются, включая и не ограничиваясь, следующие услуги:

1) выполнение распоряжений Клиента о перечислении денег с банковских счетов Клиента (открытых в Банке), в том числе пополнение банковских счетов с целью погашения кредита (в тенге), переводы денег между банковскими счетами, открытых в Банке (в тенге);

2) предоставление информации по договорам, заключенным с Банком, в том числе предоставление возможности просмотра состояния кредитных договоров, выписок за период по договору банковского займа (не более 3 месяцев), графика погашения по кредитам (деньги, товар), выписок за период по сберегательным и текущим счетам (не более 3 месяцев);

3) перевод денег поставщикам за услуги/работы/товары (мобильная связь, коммунальные платежи, телевидение и т.д.) с банковских счетов клиента и с ППК;

4) подключение и изменение условий Автооплаты (и иных услуг предоставляемых Банком);

5) изменение условий кредитования по займу, предоставляемому на кредитную карту (Управление кредитным платежом);

6) предоставление услуг СМС (Сервис мониторинга счета);

7) подключение к E-Mail и SMS уведомлениям по событиям со сберегательными счетами (по депозиту);

8) покупка ППК;

9) услуги, предусмотренные договором банковского обслуживания в системе «Интернет-отделения».

§2. Обслуживание «Счета kaspi.kz»

37. В рамках банковского обслуживания «Счета kaspi.kz»:

1) получение информации об Операциях, совершенных с ППК;

2) получение информации о текущем балансе и общей сумме денег, доступных Клиенту;

3) совершение транзакционных банковских услуг с использованием ППК (Реквизитов ППК);

4) совершение информационных банковских услуг с использованием ППК (Реквизитов ППК);

- 5) приобретение ППК и учет информации по Операциям, связанных с ППК.
38. Услуги «Счета kaspі.kz» предоставляются Клиентам, имеющим/имевшим в Банке текущий и /или сберегательный счет.
39. «Счет kaspі.kz» не является банковским счетом Клиента. «Счет kaspі.kz» открывается Клиенту с целью оплаты услуг поставщиков (ПТС) посредством сети Интернет, а также для совершения электронных банковских услуг, предусмотренных настоящими Условиями.
40. Оплата услуг поставщиков (ПТС) со Счета kaspі.kz производится в соответствии с Правилами выпуска, распространения и обслуживания предоплаченной платежной карточки АО «Kaspі Bank», размещенных на сайте по адресу www.kaspibank.kz.
41. Пополнение «Счета kaspі.kz» осуществляется путем приобретения ППК следующим способом:
- 1) наличными деньгами через Терминалы Банка;
 - 2) наличными деньгами через терминалы самообслуживания партнеров Банка, с которыми заключены договоры о реализации ППК;
 - 3) безналичным платежом путем перевода денег со сберегательных и/или текущих счетов Клиента, открытых в Банке, в системе «Интернет - отделение».
42. Клиент получает доступ к «Счету kaspі.kz» после прохождения регистрации на сайте «Интернет-отделения» kaspі.kz (согласно инструкции, изложенной на сайте, включающей описание действий по регистрации и получению доступа, в том числе идентификацию клиента, и процедуру получения Пароля).
43. Банковские услуги посредством «Счета kaspі.kz» оказываются каждому Клиенту, заключившему с Банком договоры банковского обслуживания, договора банковского вклада, договора банковского займа, договора по выпуску платежной карты и т.п.

§2. Права и обязанности Банка и Клиента в системе «Интернет-отделение» и обслуживании «Счета kaspі.kz»

44. Банк имеет право:
- 1) Отказать в проведении операций по Счетам в случае, если Клиент не идентифицирован и не аутентифицирован в порядке, предусмотренном Договором, а также, если сумма Доступного остатка (денег на Счетах) недостаточна для проведения операций и списания комиссий, предусмотренных Тарифами;
 - 2) Приостановить проведение операций по счетам Клиента в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан;
 - 3) Не исполнять поручение Клиента в случае обнаружения ошибки, допущенной Клиентом при указании платежных реквизитов, не предоставления или предоставления неполного комплекта документов/реквизитов Клиентом, необходимых Банку, а также в случае противоречия операции законодательству РК, внутренним нормативным документам Банка и условиям Договора;
 - 4) Блокировать доступ услуг, предоставляемых в системе «Интернет-отделения» и обслуживании «Счета kaspі.kz» в случае нарушения Клиентом условий Договора и настоящих Условий;
 - 5) В случае утраты Пароля списывать со Счета денег в размере сумм операций, которые были проведены с использованием Пароля, до момента получения Банком письменного сообщения (в том числе по факсу) от Клиента об утрате этого Доступа или до момента блокирования Пароля Клиентом;
 - 6) Запрашивать у Клиента документы и иную информацию, необходимую для осуществления валютного контроля в соответствии с действующим законодательством РК;
 - 7) Информация о решении Банка об установлении и/или изменении указанных ограничений помещается на WEB-странице Банка в сети Интернет по адресу: www.kaspibank.kz;
 - 8) если Клиент имеет в наличии несколько ППК и совершает Операции, Банк оказывает транзакционные банковские услуги с ППК, выпущенной в более раннюю дату, чем последующая ППК.

45. Клиент имеет право:
- 1) Получать отчеты и выписки по Счетам с использованием «Интернет-отделения»;
 - 2) Проводить операции по Счетам в пределах остатков денег на счетах;
 - 3) Расторгнуть Договор в случае несогласия с вносимыми Банком изменениями и/или дополнениями в Договор и/или Тарифы Банка;
 - 4) В любой момент письменно уведомить Банк о намерении расторгнуть Договор за 10 (десять) рабочих дней до предполагаемой даты расторжения Договора.
46. В случае нарушений условий Договора, Условий, Банк имеет право, предоставив другой Стороне письменное уведомление, принять последовательно следующие меры:
- 1) предупредить о возможном ограничении в предоставлении услуг;
 - 2) ограничить и (или) приостановить предоставление услуг;
 - 3) расторгнуть Договор с одной или несколькими Сторонами в одностороннем порядке.
47. Банк обязуется сотрудничать в вопросах расследования, принятия мер и предупреждения несанкционированных платежей.
48. В случае совершения ошибочной покупке prepaid платежных карточек при обслуживании «Счета kaspi.kz.» Клиент обращается в Банк с заявлением о перечислении денег на текущий счет Клиента, открытый в Банке, либо осуществляет действия по распоряжению деньгами на prepaid платежных карточках в системе «Интернет - отделение».
49. Получение денег, доступных Клиенту посредством prepaid платежной карточки, в кассе Банка наличными деньгами не осуществляется.

§4 Процедуры безопасности банковского обслуживания и разрешение конфликтных ситуаций в системе «Интернет – отделение» и обслуживании Счета kaspi.kz.

Ответственность сторон

50. Доступ к «Интернет-отделению» и «Счету kaspi.kz.» осуществляется посредством подключения к сайту kaspi.kz по защищенному протоколу HTTPS. «Счет kaspi.kz.» обслуживается через систему «Интернет – отделение». Данные передаваемые между техническим средством клиента и сайтом «Интернет-отделения» шифруются сертификатом компании DigiCert Inc. Стойкость шифрования определена в 128 бит.
51. Программно-технический комплекс системы «Интернет-отделения», а также модули взаимодействия с банковскими системами располагаются только на территории Банка.
52. Программно-технический комплекс системы «Интернет-отделения» выделен в отдельную защищенную подсеть. Банковская система и система «Интернет-отделения» не имеют прямых подключений.
53. Доступ к системе «Интернет-отделение» может быть получен только по предъявлению клиентом его Логина и Пароля.
- Пароль придумывается Клиентом и длина пароля должна быть не менее 7 символов.
54. Для подтверждения Пароля клиенту необходимо ввести сеансовый ключ, присланный сайтом на мобильный телефон Клиента, используемый как Логин.
55. Время действия Сеансового ключа равно 15 минутам.
56. Каждый новый запрос на изменение пароля может быть подтвержден только вновь сгенерированным сеансовым ключом. Дается 3 попытки указать правильный Пароль, иначе доступ для клиента в системе «Интернет-отделение» блокируется на 15 минут.
57. Транзакционные операции больше суммой больше 2 000 тенге дополнительно подтверждаются Сеансовым ключом, присланным на Номер телефона Клиента, номер которого является Логинем клиента в системе «Интернет-отделения».
58. Сумма Операций (переводов денег, платежей) по одному Клиенту не может превышать 50 000 тенге в сутки.
59. При необходимости Банк имеет возможность полностью заблокировать доступ клиента в «Интернет-отделение».
60. Информация обо всех действиях Клиентов в системе «Интернет-отделения» сохраняется в специальных системах (Срок хранения таких данных не ограничен).

61. При возникновении конфликтных ситуаций Клиент в системе «Интернет – отделение» и обслуживании «Счета kaspі.kz.» осуществляет следующие действия:

- 1) Клиент направляет сообщение в письменном виде на электронный адрес online@kaspibank.kz либо звонит в Call Center Банка по тел. 8-727-250-00-01 (для Алматы) и 8-800-080-18-00 (весь Казахстан) с указанием адреса, номера телефона, содержания претензии и иной информации;
- 2) Банк рассматривает заявку Клиента в течение 30 дней с даты регистрации заявки;
- 3) Банк предоставляет Клиенту ответ в письменном виде на адрес, указанный в сообщении, направленном Банку.

62. Предоставление услуг в системе «Интернет-отделения» приостанавливается или прекращается в случаях:

- 1) Наличия заявления Клиента об отключении услуги. Предоставление услуги в системе «Интернет-отделения» прекращается по истечении 7 (семи) рабочих дней после получения письменного заявления Клиента об отключении;
- 2) Проведение технических работ на сайте kaspі.kz (Банк сообщает период таких работ за 15 минут до приостановления работ путем размещения на сайт сообщения об этом);
- 3) Изменение условий договоров, заключенных с Клиентом в соответствии с которыми предоставление услуг прекращается либо приостанавливается.

63. При обнаружении несанкционированного доступа к информации, составляющей банковскую тайну, ее несанкционированного изменения, осуществления несанкционированного платежа или перевода денег и иных несанкционированных действий, возникающих при предоставлении Банком услуг в системе «Интернет-отделение» и обслуживании «Счета kaspі.kz.», Банк уведомляет об этом Клиента, в отношении которого были допущены такие действия, не позднее следующего рабочего дня после их обнаружения.

64. Банк не несет ответственности за ошибки, допущенные Клиентом при оформлении документов и указании неверных номеров телефонов, реквизитов при использовании услуг в системе «Интернет-отделение» и обслуживании «Счета kaspі.kz.».

65. Банк не несет ответственности в случае, если информация о Счетах, Пароле, Логине, Сеансовых ключах или проведенных Клиентом операциях станет известной иным лицам в результате прослушивания или перехвата каналов связи во время их использования.

66. Клиент несет ответственность за все операции, проводимые в системе «Интернет-отделение» и обслуживании «Счета kaspі.kz.», с использованием предусмотренных Договором средств его идентификации и аутентификации.

Глава 3. Условия предоставления электронных банковских услуг через Терминалы

67. Термины и определения, используемые для целей настоящей главы Условий, означают следующее:

- 1) Терминал – электронно-механическое устройство, предназначенное для проведения операций по выдаче (приему) наличных денег, проведению платежей и переводов денег, обменных операций и иных видов банковских операций, в том числе с использованием платежных карточек (предоплаченных платежных карточек), а также для составления документов, подтверждающих факт проведения соответствующих операций;
- 2) Активация – процедура подтверждения клиентом факта использования электронных банковских услуг посредством Терминала;
- 3) ППК - банковская предоплаченная платежная карта, предназначенная для совершения Клиентом Операций в ПТС/посредством сети Интернет/посредством Терминалов;
- 4) Операция – операция по оплате товара (работы, услуги) с использованием ППК (либо Реквизитов ППК), операция по осуществлению электронных банковских услуг (транзакционно-банковских и информационно-банковских услуг).

68. Осуществление платежей и переводов денег без открытия банковского счета через Терминалы производится на основании платежного электронного сообщения, составляемого при осуществлении Банком приема наличных денег от отправителя с использованием Терминалов (далее - платежное сообщение). Платежное сообщение представляет собой

указание отправителя денег Банку об осуществлении платежа и/или перевода денег в пользу бенефициара.

69. При осуществлении платежей и переводов денег без открытия банковского счета путем вноса наличных денег через Терминалы отправителю денег выдается чек, который должен содержать обязательные реквизиты, предусмотренные законодательством Республики Казахстан.

70. Чек, выдаваемый Терминалом отправителю денег, имеет статус первичного документа и служит подтверждением факта осуществления платежа и/или перевода денег путем вноса наличных денег в Банк через Терминал.

71. После приема наличных денег через Терминалы и выдачи чека, составленного в соответствии с требованиями законодательства Республики Казахстан, у Банка возникает обязательство перед отправителем денег по осуществлению платежа и/или перевода денег в пользу бенефициара либо обязательства по выпуску и обслуживанию предоплаченных платежных карт.

72. В целях обеспечения безопасности, каждая электронная банковская услуга, представленная посредством Терминала, сопровождается следующими условиями:

- 1) Генерация уникального КСДИ в пределах отдельной сессии;
- 2) Обязательный ввод КСДИ;
- 3) Использование в процессе аутентификации Клиента номера мобильного телефона и дополнительного ввода даты рождения.

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

74. Порядок аутентификации состоит из следующих этапов:

- поиск клиента по номеру телефона;
- исключение совпадений путем ввода дополнительного идентификатора даты рождения клиента;
- поиск связанных с карточкой клиента продуктов Банка;
- уведомления клиента о возможности пользоваться услугой Банка посредством Терминала;

75. Подтверждением прав клиента на получение электронных банковских услуг является успешная аутентификация клиента и идентификация Клиента в АБИС Банка.

76. Для получения услуг Клиент обеспечивает соблюдение всех условий процесса аутентификации на Терминале.

77. Банк имеет право:

- 1) Отказать в проведении операций по Счетам в случае, если Клиент не идентифицирован и не аутентифицирован в порядке, предусмотренном Договором, а также, если сумма Доступного остатка (денег на Счетах) превышает максимальную сумму к пополнению согласно условиям продукта Банка.
- 2) Приостановить проведение Операций Клиента в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан;
- 3) Не исполнять поручение Клиента в случае обнаружения ошибки, допущенной Клиентом при указании платежных реквизитов, не предоставления или предоставления неполного комплекта документов/реквизитов Клиентом, необходимых Банку, а также в случае противоречия операции законодательству Республики Казахстан, внутренним нормативным документам Банка;
- 4) Блокировать доступ услуг, предоставляемых на электронных терминалах в случае наличия арестов по счетам со стороны государственных органов Республики Казахстан.

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

В случае наличия требования, к Клиенту, со стороны государственных органов Республики Казахстан, Банк вправе отказать в совершении Операций (транзакционных банковских услуг и информационных банковских услуг) и ограничить функционал электронных банковских услуг посредством Терминала.

79. Клиент имеет право:

- 1) выполнять Операции по оплате неограниченного числа ППК, реализуемых Банком согласно правилам Банка посредством Терминала;
- 2) получать документ, подтверждающий факт осуществления услуги по оплате ППК и совершению транзакционной банковской услуги, по форме соответствующей требованиям законодательства, и требований/пожеланий Банка;
- 3) получать отчеты и выписки по Счетам с использованием системы «Интернет-отделения»;
- 4) при наличии чека обратиться в Банк за помощью в рассмотрении спорных ситуаций;
- 5) распоряжаться деньгами и совершать Операции с использованием ППК и кредитных/дебетных карт, привязанных к банковским счетам Клиентов в сети Интернет.

80. Клиент обязан следовать инструкциям, указанным на экране Терминала в процессе оказания Клиенту электронных банковских услуг.

81. Банк обязуется:

- 1) Сотрудничать в вопросах расследования, принятия мер и предупреждения несанкционированных платежей;
- 2) В случае поступления требования Клиента на перечисление денег на сумму приобретенных ППК произвести зачисление денег, согласно правилам установленных внутренней нормативной документацией Банка;
- 3) сохранять банковскую тайну по факту предоставления Клиенту электронной банковской услуги.

82. Банк не несет ответственности за ошибки, допущенные Клиентом при оформлении документов и указании неверных номеров телефонов, реквизитов при использовании услуг в Терминалах.

83. Банк не несет ответственности в случае, если информация о проведенных Клиентом операциях станет известной иным лицам в результате перехвата каналов связи во время их использования.

84. Клиент несет ответственность за все операции, проводимые посредством Терминала, с использованием предусмотренных Договором средств его идентификации и аутентификации.

85. При наличии спорной ситуации Клиент вправе направить сообщение в электронной форме на электронный адрес online@kaspibank.kz либо позвонить в Call Center Банка по тел. 8-727-250-00-01 (для Алматы) и 8-800-080-18-00 (весь Казахстан) (устное обращение) с указанием адреса, номера телефона, содержания претензии и иной информации. Банк рассматривает заявку Клиента в течение 30 дней с даты регистрации такого обращения/электронного сообщения.

86. Вопросы и положения о выпуске, обслуживании, совершении Операция с ППК, определяются правилами выпуска и обслуживания ППК, размещенными на сайте: www.kaspibank.kz.

«Kaspi Bank» АҚ-да электрондық банк қызметін көрсету ережелері

Осы “Kaspi Bank” АҚ-да электрондық банк қызметін көрсету ережелері (бұдан әрі – Ереже) 1995 жылғы 31 тамыздағы «Қазақстан Республикасындағы банктер және банк қызметі туралы», 1998 жылғы 29 маусымдағы «Ақша төлемі мен аударымы туралы», 2003 жылғы 7 қаңтардағы «Электрондық құжат және электрондық цифрлық қолтаңба туралы» және 2007 жылғы 11 қаңтардағы «Ақпараттандыру туралы» Қазақстан Республикасының Заңдарына, сондай-ақ Қазақстан Республикасы Ұлттық Банк Басқармасының 2008 жылғы 28 наурыздағы №18 қаулысымен бекітілген Екінші деңгейдегі банктердің және банк операцияларының жекелеген түрлерін жүзеге асыратын ұйымдардың электрондық банк қызметін көрсету ережесіне сәйкес әзірленді.

Ережелер «Интернет бөлімше» жүйесінде электрондық банк қызметі және Банк көрсететін басқа да электрондық банк қызметін көрсету тәртібін анықтау мақсатында және “Kaspi Bank” АҚ банктік қызмет көрсету шарттарының Бас (үлгі) ережелеріне (2-нұсқа) және “Kaspi Bank” АҚ банктік қызмет көрсету шарттарының Бас (үлгі) ережелеріне (3-нұсқа) (бұдан әрі – Бас ережелер) сәйкес жасалған шарттар бойынша Клиенттердің құқықтарын іске асыру үшін әзірленді және Бас ережелердің ажырамас бөлігі болып табылады.

Осы Ережелерге сәйкес Клиент пен Банктің арасындағы электрондық банк қызметін көрсетуге байланысты қатынастар реттеледі.

I бөлім. Жалпы ережелер

87. Осы Ережелерге сәйкес электрондық банк қызметі Клиенттің банктік шотындағы (шоттарындағы) ақша сомасы, банктік шот (шоттар) бойынша жүргізілген операциялар, банктік шот (шоттар) туралы ақпаратты алу үшін өзінің банктік шотына (өздерінің банктік шоттарына) қол жеткізуге, ақша төлемдері мен аударымдарын жүзеге асыруға, банктік шот (шоттар) ашуға немесе жабуға және/немесе банк телекоммуникация желілері бойынша спутниктік байланыс немесе өзге де байланыс түрлері арқылы көрсететін өзге де банктік операциялардың түрлерін жүзеге асыруға байланысты қызмет көрсетуді білдіреді. Электрондық банк қызмет көрсету ақпараттық-банктік және транзакциялық-банктік болып бөлінеді.

88. Банк Клиентке Шартты жасасқан сәтте осы Ережелерде, Банктің Тарифтерінде көзделмеген жаңа қосымша ақылы Электрондық банк қызметін ұсынуға және мұндай қызметке Банктің Тарифтерінің мөлшерлемелерін белгілеуге құқылы. Бұл жағдайда Банк Клиентке www.kaspiibank.kz мекенжайындағы интернет-ресурсқа мұндай жаңа қызметті көрсету ережелерін орналастыру арқылы қосымша қызмет көрсету (қосу) ұсынысы туралы хабарлама жолдайды. Клиент қызмет алу әрекеттерін жасау, Банктің шот-көшірмедегі ұсыныс талаптарында (қызмет қосу) көзделген тәсілдермен ақпарат сұрату сияқты жарияланған қосымша қызмет көрсету талаптарында көзделген конклюденттік әрекеттерді және басқа да әрекеттерді жасаған жағдайда, Клиентке қосымша қызмет көрсетіледі (қосылады).

89. Осы Ережелердің аясында электрондық банк қызметіне Интернет желідегі Банктің www.kaspiibank.kz мекенжайындағы веб-сайтында көрсетілген қызмет, соның ішінде «ШСМ» (Шоттың Сервис Мониторингі) қызметі жатады. Банктің электрондық банк қызметіне қатысты басқа қызмет көрсету тәртібін Бас ережелерге сәйкес Банк анықтайды және қызмет көрсету басталғанға дейін алдын ала 5 күнтізбелік күн бұрын Интернет желідегі Банктің www.kaspiibank.kz мекенжайындағы веб-сайтында жарияланады.

90. Ережелерде көрсетілген, бас әріппен жазылған төмендегі терминдердің мынадай мағынасы бар:

16) Call Center – Банктің бөлімшесі немесе Клиенттердің қоңырауларын қабылдайтын және өңдейтін, Банктің өнімдері мен қызметі туралы ақпарат беретін, карточкаларды іске қосатын, оларға тосқауыл қоятын және клиентке ағымдағы қызмет көрсету үшін Банктің анықтайтын басқа да функцияларын жүзеге асыратын қызмет;

17) Акцепт – Шарт жасасу ұсынылатын Клиенттің Шарт жасасу ұсынысының қабылданғаны және Шарттың жасалғаны туралы куәландыратын әрекеті;

- 18) Сауалнама – Клиенттің Банкпен кез келген шарттар жасасқан кездегі Банкке беретін Клиенттің (байланысушы тұлғалардың) жеке (дербес) деректері туралы ақпарат;
- 19) Банктің деректер базасы – Банктің SMS-сұратуларды алуын, тіркеуін, өңдеуін және орындауын, сондай-ақ Банктің SMS-хабар жолдауын қамтамасыз ететін Банктің бағдарламалық-техникалық кешені;
- 20) Шарт – Банк пен Клиенттің арасында жасалған электрондық банк қызметін көрсету туралы шарт;
- 21) «Интернет бөлімше»/«Интернет бөлімше жүйесі» – интернет-сайт, Клиентке оның сәйкестендіру фактісі бойынша банк операцияларын қашықтан жүргізу, сондай-ақ электрондық банк қызметін көрсету ережелеріне сәйкес www.kaspiibank.kz мекенжайында орналастырылған шарттар мен Шоттар туралы ақпарат алу мүмкіндігін беретін электрондық банк қызметінің компоненті;
- 22) Байланыс арналары – Банк анықтаған тәртіппен және талаптарда пайдаланылатын Интернет киоскіні қосқанда, Клиент пен Банктің арасындағы ақпаратты электрондық пошта (email), пошталық байланыс, «Интернет бөлімше», ұялы банкинг, SMS-хабарлар, телефондар, факс, банкомат, төлем терминалдары, POS-терминалдар, электрондық терминалдар арқылы беру құралы;
- 23) Клиент – Банкпен Шарт жасасқан немесе Ережелерге сай Ақцепт жасаған жеке тұлға;
- 24) «СМС» қызметіне арналған Клиенттің мобильді/ұялы телефонының нөмірі (бұдан әрі – Клиенттің телефон нөмірі) – Клиенттің Сауалнамасында немесе «Интернет бөлімше» жүйесінде көрсетілген, Клиенттің SMS-сұратулар жолдауы үшін және SMS-хабарлар алуы үшін пайдаланатын телефон нөмірі;
- 25) Ұялы байланыс операторы – Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес ұялы байланыс қызметін көрсетуге өкілеттігі бар, Клиентпен байланыс қызметін көрсету туралы шарт немесе басқа да ұқсас шарт (оның аясында Клиентке Клиенттің телефон нөмірі берілді) жасасқан заңды тұлға;
- 26) Банктің тарифтері – Банктің уәкілетті органы бекіткен төлемақы мөлшерлемелері және Банктің қызметі үшін оның қызметіне байланысты, Банктің қызмет ақысын төлеген күні қолданылатын комиссиялар;
- 27) Транзакциялық-банктік қызмет көрсету – Клиенттің банктік шот (шоттар) ашуына және жабуына, ақша төлемдері мен аударымдарын, шетел валютасымен айырбастау операцияларын жүргізуге, банк заемын беруге және ақпараттық-банктік қызметке жатпайтын банк операцияларының өзге де түрлерін жүзеге асыруға байланысты электрондық банк қызметін көрсету; ақпараттық-банктік қызмет көрсету – банктің клиентке оның банктік шоттары бойынша ақша қалдықтары және қозғалысы туралы, жүргізілген ақша төлемдері мен аударымдары туралы және Клиенттің сұратуы бойынша, не банк пен Клиент арасында жасалған шарт бойынша көрсетілетін және көрсетілген банк қызметін көрсету туралы өзге де ақпараттарды беруге байланысты электрондық банк қызметін көрсету;
- 28) «ШМС» – Банктің ақпараттық банктік қызметі, оның аясында Банк Клиентке Карточканы пайдаланып, Шот бойынша Операция жүргізу туралы мәліметті, сондай-ақ «ШМС» қызметі шарттарында көзделген басқа да мәліметтерді береді;
- 29) Электрондық банк қызметін көрсету – Клиенттің банк шотындағы (шоттарындағы) ақша сомасы, банктік шот (шоттар) бойынша жүргізілген операциялар, банктік шот (шоттар) туралы ақпаратты алу үшін өзінің банктік шотына (өздерінің банктік шоттарына) қол жеткізуге, ақша төлемдері мен аударымдарын жүзеге асыруға, банктік шот (шоттар) ашуға немесе жабуға және/немесе банк телекоммуникациялар желілері бойынша спутниктік байланыс немесе өзге де байланыс түрлері арқылы көрсететін өзге де банктік операциялардың түрлерін жүзеге асыруға байланысты қызмет көрсетулер. Электрондық банк қызмет көрсету ақпараттық-банктік және транзакциялық-банктік болып бөлінеді;
- 30) Электрондық құжат – ақпараты электрондық-цифрлық түрде берілген құжат.
91. Осы Ережелерде пайдаланылатын, бас әріптермен жазылған басқа да терминдердің мағынасы Бас ережелерде және электрондық банк қызметін алған кезде Банк пен Клиенттің арасында жасалатын Шарттарда бірдей.

92. Осы Ережелердің жеке тарауларында басқа терминдер мен анықтамалар көзделген, олардың түсіндірмесі мен мағынасы тиісті тарауда анықталады.

93. Электрондық банк қызметі осы Ережелерге сәйкес көрсетіледі және Ережелерде анықталмаған бөлікте Банк пен Клиенттің арасында жасалған, Банктің веб-сайтында орналастырылған қосылу шарттарымен реттеледі.

94. Алдын ала төленген төлем карталарын шығару және пайдалану ережелері Банктің www.kaspiibank.kz мекенжайында орналастырылған құжаттарында анықталады.

II бөлім. Электрондық банк қызметінің жеке түрлерін көрсету ерекшеліктері

1-тарау. «ШСМ» (Шоттың Сервис Мониторингі) арқылы Клиенттердің банктік шоттарын жүргізу аясында ақпарат беру шарттары

95. «ШСМ» арқылы Клиенттердің банктік шоттарын жүргізу аясында ақпарат беру шарттары Банктің Клиентке «ШСМ» қызметін беру тәртібін анықтайды, сондай-ақ мұндай қызметті көрсетуге байланысты туындайтын Банк пен Клиенттің арасындағы қатынасты реттейді.

96. Осы тарауда төменде көрсетілген, бас әріптермен жазылған терминдердің мынадай мағынасы бар:

1) SMS-сұрату – Клиенттің өзін қызықтыратын, «SMS-сервис» қызметінің аясында алынуы мүмкін мәліметтерді алу мақсатында ұялы байланыс Операторы және Банк пен ұялы байланыс Операторының арасында делдал болып табылатын компания арқылы Банкке жолдайтын хабарламасы;

2) SMS-хабар – Банк Клиентке Клиенттің телефон нөміріне жолдайын хабар, онда «ШСМ» қызметінің аясында Клиентке берілетін мәліметтер берілген;

3) «ШСМ» қызметін іске қосу – Банктің Клиентке «ШСМ» қызметін көрсетуі үшін Банктің техникалық шектеулерді алып тастауы және Банктің SMS-сервис» қызметі үшін Клиенттің Сауалнамасында көрсетілген Клиенттің мобильді/ұялы телефонының нөмірін Банктің SMS-сұратуларды алуы және SMS-хабарларды жолдауы мақсатында Банктің деректер базасына тіркеуі;

97. SMS-сұратуларды Банкке беруге арналған телефон(-дар) нөмір(-лер)і туралы ақпаратты Клиент Банкке өтініш білдіріп, соның ішінде Call-Center телефоны арқылы немесе Интернет желідегі Банктің www.kaspiibank.kz мекенжайындағы веб-сайтынан алады.

98. Банк SMS-сұратуларды Банкке беруге арналған телефон(-дар) нөмір(-лер)ін біржақты тәртіппен өзгертуге құқылы, бұл кезде Банк мұндай өзгерістер туралы Клиентке болжамды өзгертілетін күнге дейін 10 (он) күннен кешіктірмей тиісті ақпаратты Банктің ішкі құрылымдық бөлімшелеріндегі және филиалдарындағы ақпараттық стендтерге және/немесе Интернет желідегі Банктің www.kaspiibank.kz мекенжайындағы веб-сайтына орналастыру және/немесе SMS-хабар жолдау арқылы хабарлайды.

99. «ШСМ» қызметінің аясында Банк Клиентке ШСМ қызметінің осы Ережелерде көзделген төмендегі мәліметтерді береді:

3) Банк төмендегі мәліметтер берілген SMS-хабарды автоматтық режимде жолдайды:

- Клиенттің Карт-Шот бойынша Операцияны жасағаны туралы және Төлем лимитін өзгерту туралы мәлімет;

4) Банк SMS-сұратуларды алған бойда төмендегі мәліметтер берілген SMS-хабарды жолдайды:

- Төлем лимиті туралы мәлімет;

- Шағын үзінді көшірме.

100. «ШСМ» қызметі төмендегі барлық шарттар сақталған кезде көрсетіледі:

1) Клиенттің «ШСМ» қызметін алуы үшін техникалық және басқа мүмкіндіктері бар, атап айтқанда:

2) Клиенттің GSM стандартында SMS-сұратулар жолдауы және SMS-хабарлар алуы үшін техникалық құралы бар;

3) Клиент Ұялы байланыс Операторы болып табылады, онымен құқықтық қатынас аясында Банктің тиісті телефон нөміріне Банкке SMS-сұратулар жіберу және Банктен Клиенттің телефон нөміріне жолданатын SMS-хабарларды алу мүмкіндігін қамтамасыз етеді;

4) Клиент Банкке «ШСМ» қызметін іске қосуға қажетті ақпаратты берді;

5) Банк «ШСМ» қызметін іске қосты.

101. «ШСМ» қызметі іске қосылған және Банк Шартты/банктік қызмет көрсету шартын акцептеген сәттен бастап «ШСМ» қызметі көрсетіледі.

102. «ШСМ» қызметі төмендегі тәсілдердің бірімен:

1) Шарт жасалғаннан кейін Банктің белгілеген нысаны бойынша жеке өзіне жазбаша өтініш арқылы, бұл кезде Клиент жеке басын куәландыратын құжатын беруі тиіс;

3) СС операторы немесе байланыс арналары арқылы Банктің Клиенттен алған өтініші арқылы іске қосылады.

103. Банк:

1) егер Шартта «ШСМ» қызметін көрсету мүмкіндігі көзделмесе;

2) егер Банк Шарттың аясында Клиентке түпкілікті шот-фактураны берсе;

3) егер Шарттың, сол сияқты Банк пен Клиенттің арасында жасалған кез келген басқа шарттың аясында Клиенттің Банктің алдында орындалмаған міндеттемелері болса;

4) егер Клиент «ШСМ» қызметін алу үшін техникалық және басқа да мүмкіндіктерінің бар екенін растамаса және/немесе Банкке «ШСМ» қызметін іске асыру үшін қажетті ақпаратты, атап айтқанда, Клиенттің мобильді/ұялы телефонының нөмірін бермесе, Клиентке «ШСМ» қызметін көрсетуден бас тартуға құқылы.

104. «ШСМ» қызметі іске қосылған сәттен бастап Банк Клиенттен төлемақыны, егер мұндай төлемақы көзделсе, Тарифтік жоспарға/Дербес қызмет жиынтығына сәйкес өтейді;

105. Егер «ШСМ» қызметі Клиентке тағы да бір немесе Банк пен Клиенттің арасында жасалған бірнеше Шарттың аясында Шартпен бірге көрсетілген жағдайда, «ШСМ» қызметін көрсеткені үшін төлемақы Шарттың/БЕ аясында жасалған банк қызметін көрсету шартының аясында ғана өндіріп алынады.

106. «ШСМ» қызметін көрсеткені үшін төлемақы Клиенттің қосымша өкімінсіз төлемақы сомасын Карт-шоттан тікелей дебеттеу арқылы Шартта белгіленген тәртіппен Клиенттен өндіріп алынады.

107. Клиент Банктің белгілеген нысаны бойынша жазбаша өтінішпен Банкке (жеке өзі) хабарласып, «ШСМ» қызметін алудан бас тартуға құқылы, бұл кезде Клиент жеке басын куәландыратын құжатты көрсетуі тиіс.

108. Клиент «ШСМ» қызметін алудан бас тартқан жағдайда, Бас ережелердің аясында жасалатын шарттар қолданылмайды.

109. «ШСМ» қызметін көрсету мынадай жағдайларда:

а) Клиент «ШСМ» қызметінің осы Ережелерінде анықталған тәртіппен «ШСМ» қызметін алудан бас тартқан кезде, соның ішінде «ШСМ» қызметін алу үшін техникалық және басқа да мүмкіндіктердің болмауына байланысты. Банктің мұндай өтінішті қабылдаған күнінен кейінгі күннен бастап Банк «ШСМ» қызметін көрсетпейді;

б) Клиент Шарттан бас тартқан кезде;

в) Банк Шарттың аясында Клиентке түпкілікті шот-көшірме берген кезде. Банк Бас ережелердің аясында Клиентке түпкілікті шот-көшірмені мұндай берілген күні берген жағдайда тоқтатылады.

110. Бас ережелердің аясында Карточка қайта шығарылғанда және сәйкесінше мұндай қайта шығару нәтижесінде Карточканың деректемелері (нөмірі) өзгерген жағдайда, «ШСМ» қызметі аясында мәліметтер беру қайта шығарылған Карточканың нөмірін (деректемелерін) пайдалану арқылы жалғастырылады.

111. «ШСМ» қызметін алу үшін техникалық және/немесе басқа да мүмкіндіктерін жоғалтқан Клиент Банктің бөлімшесіне/филиалдарына дереу хабарласуға міндетті.

112. Егер Клиент Банкке «ШСМ» қызметін алу үшін өзінің техникалық және басқа да мүмкіндіктері туралы шынайы емес ақпарат берсе, Клиенттің телефон нөмірі туралы қате

ақпарат берсе, Клиент мұндай ақпаратты беруге байланысты барлық (соның ішінде қаржылық) тәуекелді өз мойнына алады.

113. Клиент Банкке жазбаша өтінішпен жеке өзі өтініш білдіріп, Банктің ақпараттық жүйесінде Клиенттің телефон нөмірін өзгертуге құқылы, бұл кезде Клиент жеке басын куәландыратын құжатын көрсетуі тиіс.

114. Клиенттің телефон нөмірін Клиенттің пайдалану тәртібі Банктің қатысуынсыз Клиент пен ұялы байланыс Операторының арасындағы шарттық қатынастармен реттеледі.

115. Банктің Клиенттің телефон нөмірінен алған SMS-сұратуын Клиенттің өзі жолдаған болып саналады, бұл кезде Банк үшінші тұлғалардың Клиенттің телефон нөміріне SMS-хабар түрінде жолданатын мәліметтерді рұқсатсыз алуына байланысты тәуекелдер үшін жауап бермейді.

116. Банк Клиентке хабарлар жолдау және Клиенттен SMS-сұратулар алу мүмкіндігінің болмағаны үшін («ШСМ» қызметін көрсету мүмкін болмағаны үшін), егер мұндай мүмкіндіктің болмауы Клиенттің және/немесе ұялы байланыс Операторының олардың арасындағы құқықтық қатынастардың аясындағы әрекетінен немесе әрекетсіздігінен туындаса, сондай-ақ Клиенттің және/немесе ұялы байланыс Операторының немесе өзге үшінші тұлғаның басқа әрекеттерімен байланысты болса және Банктің бақылау саласынан тыс өзге себептерден болса, жауап бермейді және ұялы байланыс Операторының немесе өзге үшінші тұлғаның әрекеті және әрекетсіздігі нәтижесінде Клиенттің шеккен кез келген шығындары үшін жауап бермейді.

117. Клиенттің «ШСМ» қызметін алуға арналған техникалық және/немесе басқа да мүмкіндіктерін жоғалтуы оны Банкке ол туралы хабарланған сәтке дейін «ШСМ» қызметін көрсеткені үшін Банкке төлемақы төлеу міндетінен босатпайды және Клиент жоғарыда аталған мүмкіндіктерді жоғалтқандықтан, «ШСМ» қызметінің осы Ережелерінде көзделген тәртіппен «ШСМ» қызметін алудан бас тартпайды.

2-тарау. «Интернет бөлімше» жүйесінде банк қызметін көрсету шарттары. «kaspi.kz шотына» банктік қызмет көрсету

§1. Терминдер мен анықтамалар. Жалпы ережелер

118. Ережелердің осы тарауының мақсаттары үшін пайдаланылатын терминдер мен анықтамалар мынаны білдіреді:

12) «kaspi.kz шоты» – Банктің бағдарламалық қамсыздандыруы, онда Банк шығарған алдын ала төленген төлем карталары (АТТК) туралы ақпарат, сондай-ақ мұндай АТТК-мен жасалған Операциялар туралы ақпарат сақталады;

13) Сәйкестендіру – Клиенттің банктік шоттар бойынша Операциялар жасауы үшін қашықтан «Интернет бөлімше» арқылы өтініш білдіру заңдылығының куәлігі. «Интернет бөлімшеде» Клиент Пароль арқылы сәйкестендіріледі;

14) Сыртқы операциялар – транзакциялық операциялар, олардың нәтижесінде Шоттағы ақша басқа банктің шоттарына аударылады;

15) Ішкі операциялар – Банкте ашылған Шот бойынша (шоттар арасында) жасалатын транзакциялық операциялар;

16) Шот бойынша үзінді көшірме – Банктің анықтаған кезеңі үшін Шотта (Шоттарда) көрсетілген Операциялар туралы ақпаратты Клиенттің назарына жеткізу мақсатында Банктің Клиентке жасақтайтын және жолдайтын ақпараттық үзінді көшірмесі;

17) Қолжетімді қалдық – Клиент пен Банктің арасында жасалған шартқа сәйкес несие лимитінің қолжетімді қалдығын, сондай-ақ Овердрафтты қосқанда, Клиенттің Банктегі жинақ және ағымдағы банк шоттарындағы ақша сомасы;

18) Бірегейлендіру – Клиенттің жеке басын анықтау. «Интернет-бөлімше» жүйесінде Логин бойынша жүргізіледі. «Интернет-бөлімше» жүйесіне енгізілген Логин Клиентке берілген Логинге сәйкес келген жағдайда, Клиент бірегейлендірілген болып саналады;

19) Логин – «Интернет бөлімшені» пайдаланушының цифрлармен берілген есепке алу жазбасындағы аты;

20) Біржолғы код (Сеанстық кілт) – Клиенттің ұялы телефонның Логин ретінде пайдаланылатын нөміріне SMS-хабар ретінде алатын біржолғы коды. Клиентті қосымша сәйкестендіру және оның Операциясын растау үшін қолданылады;

21) Операция – Шоттарда көрсетілуі тиіс кез келген операция (транзакция), соның ішінде Карточканы пайдаланып (тауар ақысын төлеу, қолма-қол ақша алу), Қарыз операцияларын (несие лимитінің есебінен жасалатын шығыс Операциялары), ақшаны Шоттарға қолма-қол немесе қолма-қол жасалмайтын тәсіл арқылы салуды қосқанда, шығыс Операциялары; Қайтарылатын төлемдер; Банктің Берешекті өтеу үшін ақшаны алуы; Шоттардан Өтінішке, банк қарызы шартына сәйкес аударылған төлемақыны, комиссиялар мен Сыйақыны алу; Клиенттің Шоттарында көрсетілуі тиіс басқа операциялар;

22) Пароль – Клиентке ғана белгілі, Клиентке берілген Логинге байланысты және «Интернет бөлімшеде» Клиентті сәйкестендіру үшін пайдаланылатын алфавиттік-цифрлық символдардың реттілігі.

119. Клиент Шарт бойынша Қызмет алу үшін төмендегі талаптардың барлығының сақталуын қамтамасыз етеді:

1) Клиентте «Интернет бөлімше» қызметін алу үшін техникалық құрал және «kaspi.kz шотына» қолжетімділік қамсыздандыруы бар;

2) Клиент Банкке Шарт бойынша қызмет көрсету үшін қажетті ақпаратты берді.

120. Клиент www.kaspi.kz мекенжайында көрсетілген әрекеттерді, соның ішінде Шартта көзделген әрекеттерді жасау арқылы Шартқа қосылады.

121. Клиент пен Банктің арасындағы өзара қатынастарда пайдаланылатын электрондық түрдегі, «Интернет бөлімше» және «kaspi.kz шоты» жүйесінде Клиент сәтті авторландырған құжаттар қағаз тасымалдаушыдағы тиісті құжаттарға тең деп мойындалады және Шарт бойынша оларға ұқсас құқықтар мен міндеттерді (Қазақстан Республикасының нормативтік құқықтық актілеріне сәйкес қағаз тасымалдаушыларда берілуі тиіс құжаттар мен шарттарды қоспағанда) тудырады.

§1. «Интернет бөлімше» жүйесінде қызмет көрсету

122. Банк «Интернет бөлімше» жүйесінде банктік қызмет көрсету аясында төмендегі қызметті (оған қоса, бірақ шектелмей) көрсетеді:

10) Клиенттің (Банкте ашылған) банктік шоттарынан ақша аудару туралы Клиенттің өкімін орындау, соның ішінде несиені өтеу мақсатында банктік шоттарды (теңгеде) толықтыру, Банкте ашылған банктік шоттардың арасында (теңгеде) ақша аудару;

11) Банкпен жасалған шарттар бойынша ақпарат беру, соның ішінде банк қарызы шарты бойынша (3 айдан аспайтын) кезең үшін несиені шарттарының, үзінді көшірмелердің, жинақ және ағымдағы шоттар бойынша (3 айдан аспайтын) кезең үшін несиелер (ақша, тауар) бойынша өтеу кестесінің, үзінді көшірмелердің жай-күйін қарау мүмкіндігін беру;

12) қызмет/жұмыстар/тауарлар (ұялы байланыс, коммуналдық төлемдер, теледидар және т.б.) үшін Клиенттің банктік шоттарынан және АТТК-ден тауар берушілерге ақша аудару;

13) Автотөлемақы қызметін қосу және оның (Банк көрсететін басқа да қызметтің) шарттарын өзгерту;

14) Несие картасына берілетін қарыз бойынша несиелеу шарттарын өзгерту (Несие төлемін басқару);

15) ШСМ қызметін көрсету (Шоттың сервис мониторингі);

16) Жинақ шоттарымен болған оқиғалар бойынша (депозиттер бойынша) e-mail және SMS-хабарламаларына қосылу;

17) АТТК сатып алу;

18) «Интернет бөлімше» жүйесінде банктік қызмет көрсету шартында көзделген қызмет.

§2. «kaspi.kz шотына» қызмет көрсету

123. «kaspi.kz шоты» банктік қызмет көрсету аясында:

1) АТТК-мен жасалған Операциялар туралы ақпарат алу;

2) Клиентке қолжетімді ағымдағы баланс пен жалпы ақша сомасы туралы ақпарат алу;

- 3) АТТК (АТТК деректемелерін) қолданып, транзакциялық банктік қызмет көрсету;
 - 4) АТТК (АТТК деректемелерін) қолданып, ақпараттық банктік қызмет көрсету;
 - 5) АТТК алу және АТТК-мен байланысты Операциялар жөніндегі ақпаратты есепке алу.
124. «kaspi.kz шоты» қызметі Банкте ағымдағы және/немесе жинақ шоты бар/болған Клиенттерге көрсетіледі.
125. «kaspi.kz шоты» Клиенттің банктік шоты емес. «kaspi.kz шоты» Клиентке Интернет желісі арқылы тауар берушілердің қызмет ақысын төлеу (ССК) мақсатында, сондай-ақ осы Ережелерде көзделген электрондық банк қызметін көрсету үшін ашылады.
126. kaspi.kz шотынан тауар берушілердің қызмет ақысы (ССК) www.kaspibank.kz мекенжайындағы сайтта орналастырылған «Kaspi Bank» АҚ-тың алдын ала төленген төлем карточкаларын шығару, тарату және оған қызмет көрсету ережелеріне сәйкес төленеді.
127. «kaspi.kz шоты» АТТК алу арқылы төмендегі тәсілдермен:
- 1) Банктің терминалдары арқылы қолма-қол ақшамен;
 - 2) Банктің АТТК-ні іске асыру туралы шарттар жасалған серіктестерінің өздігінен қызмет көрсететін терминалдары арқылы қолма-қол ақшамен;
 - 3) «Интернет бөлімше» жүйесінде Клиенттің Банкте ашылған жинақ және/немесе ағымдағы шоттарынан ақша аудару арқылы қолма-қол жасалмайтын төлеммен толықтырылады.
128. Клиент kaspi.kz «Интернет бөлімше» сайтында тіркелгеннен кейін «kaspi.kz шотына» (сайтта жазылған, тіркелу және қолжетімділік алу, соның ішінде Клиентті бірегейлендіру әрекеттерінің сипаты және Пароль алу рәсімі кіретін нұсқаулыққа сай) қолжетімділік алады.
129. Банк қызметі «kaspi.kz шоты» арқылы Банкпен банк қызметін көрсету шарттарын, банк салымы шарттарын, банк қарызы шарттарын, төлем картасын шығару жөніндегі шарттар және т.б. жасасқан әр Клиентке көрсетіледі.

§2. Банк пен Клиенттің «Интернет бөлімше» жүйесіндегі және «kaspi.kz шотына» қызмет көрсетудегі құқықтары мен міндеттері

130. Банктің:
- 1) егер Клиент Шартта көзделген тәртіппен бірегейлендірілмесе және сәйкестендірілмесе, сондай-ақ Қолжетімді қалдықтың сомасы (Шоттардағы ақша) операцияларды жасау және Тарифтерде көзделген комиссияларды есептен шығару үшін жетпеген жағдайда, Шоттар бойынша операция жүргізуден бас тартуға;
 - 2) Клиенттің шоттары бойынша Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасына сәйкес операция жүргізуді тоқтата тұруға;
 - 3) төлемдік деректемелерді көрсеткен кезде Клиенттің жіберген қателігі анықталғанда, Клиент Банкке қажетті құжаттарды/деректемелерді бермегенде немесе толық жиынтығын бермеген жағдайда, сондай-ақ операция ҚР заңнамасына, Банктің ішкі нормативтік құжаттарына және Шарттың талаптарына қайшы келген жағдайда, Клиенттің тапсырмасын орындамауға;
 - 4) Клиент Шарттың және осы Ережелердің талаптарын бұзған жағдайда, «Интернет бөлімше» жүйесінде және «kaspi.kz шотына» қызмет көрсетуде көрсетілетін қызметке қолжетімділікке тосқауыл қоюға;
 - 5) Пароль жоғалған жағдайда, Банктің Клиенттен бұл Қолжетімділікті жоғалтып алғаны туралы жазбаша хабарлама (соның ішінде факс арқылы) алған сәтінә дейін немесе Клиенттің Парольге тосқауыл қойған сәтінә дейін Пароль пайдаланылып жүргізілген операциялардың сомасы мөлшеріндегі ақшаны Шоттан алуға;
 - 6) Клиенттен ҚР қолданыстағы заңнамасына сәйкес валюталық бақылау жасау үшін қажетті құжаттар мен басқа ақпаратты сұратуға құқығы бар;
 - 7) Банктің аталған шектеулерді белгілеу және/немесе өзгерту туралы шешімі туралы ақпарат Интернет желідегі Банктің www.kaspibank.kz мекенжайындағы WEB-бетіне орналастырылады;
 - 8) егер Клиентте бірнеше АТТК болса және Операция жасаса, Банк кейінгі АТТК қарағанда әлдеқайда бұрын шығарылған АТТК-мен транзакциялық банк қызметін көрсетеді.
131. Клиенттің:

- 1) «Интернет бөлімшесін» пайдаланып, Шоттар бойынша есептер мен үзінді көшірмелер алуға;
 - 2) Шоттағы ақша қалдығы шегінде Шоттар бойынша операциялар жүргізуге;
 - 3) Банктің Шартқа және/немесе Банктің тарифтеріне енгізген өзгерістерімен және/немесе толықтыруларымен келіспеген жағдайда, Шартты бұзуға;
 - 4) Шартты болжамды бұзатын күнге дейін 10 (он) жұмыс күні бұрын Шартты бұзу ниеті туралы Банкке кез келген сәтте жазбаша хабарлауға құқығы бар.
132. Шартты, Ережелердің талаптары бұзылған жағдайда, Банктің екінші Тарапқа жазбаша хабарлама беріп, мынадай:
- 1) қызмет көрсетудегі ықтимал шектеулер туралы ескерту;
 - 2) қызмет көрсетуді шектеуге және (немесе) тоқтата тұру;
 - 3) бір немесе бірнеше Тараппен жасалған Шартты біржақты тәртіппен бұзу сияқты шараларды ретімен қолдануға құқығы бар.
133. Банк тергеу, шаралар қолдану, рұқсатсыз төлемдерді ескерту мәселелерінде ынтымақтастық орнатуға міндеттенеді.
134. «kaspi.kz. шотына» қызмет көрсетілген кезде алдын ала төленген төлем карточкалары қате сатып алынған жағдайда, Клиент ақшаны Клиенттің Банкте ашылған ағымдағы шотына аудару туралы өтінішпен Банкке хабарласады немесе «Интернет бөлімше» жүйесінде алдын ала төленген төлем карточкаларындағы ақшаға билік ету әрекеттерін жасайды.
135. Клиентке қолжетімді ақша алдын ала төленген төлем карточкасы арқылы Банктің кассасынан қолма-қол ақшамен алынбайды.

§4 Банктік қызмет көрсету қауіпсіздігінің рәсімдері және «Интернет бөлімше» жүйесінде және kaspi.kz шотына қызмет көрсетуде даулы жағдайларды шешу.

Тараптардың жауапкершілігі

136. «Интернет бөлімше» мен «kaspi.kz шотқа» қолжетімділік HTTPS қорғалған хаттамасы бойынша kaspi.kz сайтына қосылу арқылы жүргізіледі. «kaspi.kz. шотқа» «Интернет бөлімше» жүйесі арқылы қызмет көрсетіледі. Клиенттің техникалық құралы мен «Интернет бөлімше» сайты арасында берілетін деректер DigiCert Inc компаниясының сертификатымен шифрланады. Шифрлау тұрақтылығы 128 бит болып анықталды.
137. «Интернет бөлімше» жүйесінің бағдарламалық-техникалық кешені, сондай-ақ банктік жүйелермен өзара әрекет ету модульдері Банктің аумағында ғана болады.
138. «Интернет бөлімше» жүйесінің бағдарламалық-техникалық кешені жеке қорғалған желімен бөлінген. Банктік жүйе мен «Интернет бөлімше» жүйесінің тікелей қосылулары жоқ.
139. Клиенттің Логині мен Паролін бергенінен кейін ғана, «Интернет бөлімше» жүйесіне қолжетімділік алынады.
- Парольді Клиент ойлап табады және Парольдің ұзындығы кемінде 7 символдан кем болмауы тиіс.
140. Клиент Парольді растау үшін сайттың Клиенттің ұялы телефонына жіберген, Логин ретінде қолданылатын сеанстық кілтін енгізуі тиіс.
141. Сеанстық кілттің қолданылу уақыты 15 минутқа тең.
142. Парольді өзгертуге арналған әр жаңа сұрату қайта генерацияланған сеанстық кілтпен расталуы мүмкін. Дұрыс Парольді көрсетуге 3 мүмкіндік беріледі, олай болмаса Клиентке «Интернет бөлімше» жүйесіне қолжетімділікке 15 минутқа тосқауыл қойылады.
143. 2 000 теңгеден көп сомадағы транзакциялық операциялар Клиенттің телефон нөміріне (оның нөмірі Клиенттің «Интернет бөлімше» жүйесіндегі Логині болып табылады) жіберілген сеанстық кілтпен қосымша расталады.
144. Бір Клиент бойынша Операция (ақша, төлемдер аудару) сомасы тәулігіне 50 000 теңгеден аспауы керек.
145. Қажет болғанда Банктің Клиенттің «Интернет бөлімшеге» қолжетімділігіне толық тосқауыл қоюға мүмкіндігі бар.
146. «Интернет бөлімше» жүйесіндегі Клиенттердің барлық әрекеттері туралы ақпарат арнайы жүйелерде сақталады (мұндай деректерді сақтау мерзімі шектелмеген).

147. Даулы жағдайлар туындаған кезде Клиент «Интернет бөлімше» жүйесінде және «kaspi.kz. шотына» қызмет көрсеткенде төмендегі әрекеттерді жасайды:

- 1) Клиент мекенжайды, телефон нөмірін, шағымның және басқа да ақпараттың мазмұнын көрсетіп, online@kaspibank.kz электрондық мекенжайына жазбаша түрде хабар жолдайды немесе 8-727-250-00-01 (Алматы үшін) және 8-800-080-18-00 (бүкіл Қазақстан) телефон нөмірлері бойынша Банктің Call Center-іне телефон соғады;
- 2) өтінім тіркелген күннен бастап 30 күннің ішінде Банк Клиенттің өтінімін қарайды;
- 3) Банк Клиентке жауапты Банкке жолданған хабарламада көрсетілген мекенжайға жазбаша түрде береді.

148. «Интернет бөлімше» жүйесінде қызмет көрсету төмендегі жағдайларда:

- 1) Клиенттің қызметті өшіру туралы өтініші болғанда. «Интернет бөлімше» жүйесінде қызмет көрсету Клиенттің өшіру туралы жазбаша өтініші алынғаннан кейін 7 (жеті) жұмыс күні аяқталғанда тоқтатылады;
- 2) kaspi.kz сайтында техникалық жұмыстар жүргізілгенде (Банк мұндай жұмыстардың кезеңін жұмыстар тоқтатылғанға дейін 15 минут бұрын сайтқа ол туралы хабар орналастыру арқылы хабарлайды);
- 3) Клиентпен жасалған шарттардың талаптары (оларға сәйкес қызмет көрсету тоқтатылады немесе тоқтата тұрылады) өзгертілгенде тоқтата тұрылады немесе тоқтатылады.

149. Банк құпиясын құрайтын ақпаратқа рұқсатсыз кіру, оны рұқсатсыз өзгерту, рұқсатсыз төлемнің немесе ақша аударымының және Банктің «Интернет бөлімше» жүйесінде қызмет көрсеткен кезінде және «kaspi.kz. шотына» қызмет көрсетуінде туындаған басқа да рұқсатсыз әрекеттердің жасалғаны анықталған кезде, Банк ол туралы оларды анықтағаннан кейінгі келесі жұмыс күнінен кешіктірмей Клиентке (оған қатысты мұндай әрекеттер жасалған) хабарлайды.

150. Банк «Интернет бөлімше» жүйесінде және «kaspi.kz. шотына» қызмет көрсетуіндегі қызметті пайдаланған кезде құжаттарды ресімдегенде және қате телефон нөмірлерін, деректемелерді көрсеткенде Клиенттің жіберген қателігі үшін жауап бермейді.

151. Банк Шоттар, Пароль, Логин, Сеанстық кілттер немесе Клиенттің жүргізген операциялары туралы ақпарат оларды пайдалану барысында тыңдау немесе байланыс арналарын ұстап қалу нәтижесінде басқа тұлғаларға белгілі болса, жауап бермейді.

152. Клиент «Интернет бөлімше» жүйесінде және «kaspi.kz. шотына» қызмет көрсетуде жүргізілетін барлық операциялар үшін Шартта көзделген оны бірегейлендіру және сәйкестендіру құралдарын пайдаланып, жауапкершілік атқарады.

3-тарау. Терминалдар арқылы электрондық банктік қызмет көрсету шарттары

153. Ережелердің осы тарауының мақсаттары үшін пайдаланылатын терминдер мен анықтамалар мынаны білдіреді:

- 5) Терминал – қолма-қол ақша беру (қабылдау), ақша төлемі мен аударымы бойынша операцияларды, айырбастау операцияларын және банк операцияларының өзге түрлерін жүргізуді, соның ішінде төлем карточкаларын (алдан ала төленген төлем карточкаларын) пайдаланып, сондай-ақ тиісті операцияларды жүргізу фактісін растайтын құжаттарды жасауға арналған электрондық-механикалық құрылғы;
- 6) Іске қосу – Клиенттің Терминал арқылы электрондық банк қызметін пайдалану фактісін растау рәсімі;
- 7) АТТК – Клиенттің ССК-де/Интернет желісі арқылы/Терминалдар арқылы операциялар жүргізуіне арналған банктік алдын ала төленген төлем картасы;
- 8) Операция – АТТК-ні (немесе АТТК деректемелерін) пайдаланып, тауар (жұмыстар, қызмет) ақысын төлеу операциясы, электрондық банк қызметін (транзакциялық-банктік және ақпараттық-банктік қызмет) көрсету операциясы.

154. Банктік шот ашпай, Терминалдар арқылы төлемдер жасау және ақша аудару Банктің Терминалдарды пайдаланып, жіберушіден қолма-қол ақшаны қабылдаған кезінде жасалған төлемдік электрондық хабардың (бұдан әрі – төлемдік хабар) негізінде жүргізіледі. Төлемдік хабар Банкке ақша жіберушінің бенефициардың пайдасына төлемнің жасалғаны және/немесе ақшаның аударылғаны туралы нұсқауын білдіреді.

155. Банктік шот ашпай, қолма-қол ақшаны Терминал арқылы салып, төлем жасалғанда және ақша аударылғанда, ақша жіберушіге чек беріледі, онда Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген міндетті деректемелер берілуі тиіс.

156. Терминалдың ақша жіберушіге беретін чегінің бастапқы құжат мәртебесі бар және қолма-қол ақшаны Банкке Терминал арқылы салып, төлемнің жасалған және/немесе ақшаның аударылған фактісін растайды.

157. Терминал арқылы қолма-қол ақша қабылданғаннан кейін және Қазақстан Республикасының заңнамасының талаптарына сәйкес жасалған чек берілгеннен кейін, Банкте ақша жіберушінің алдында бенефициардың пайдасына төлем жасау және/немесе ақша аудару міндеттемесі немесе алдын ала төленген төлем карталарын шығару және оларға қызмет көрсету міндеттемелері туындайды.

158. Қауіпсіздікті қамтамасыз ету мақсатында Терминал арқылы көрсетілген әр электрондық банк қызметі төмендегі талаптармен сүйемелденеді:

1) жеке сессия шегінде бірегей ДБЖК генерациясы;

2) ДБЖК міндетті кіру;

3) Клиентті бірегейлендіру барысында ұялы телефон және қосымша ендіру үшін туған күн нөмірлерін пайдалану.

159. Ақпарат деректерді шифрлау әдісін пайдаланып, байланыс арналары арқылы беріледі.

160. Сәйкестендіру тәртібі төмендегі кезеңдерден тұрады:

- телефон нөмірі арқылы Клиентті іздеу;

- қосымша бірегейлендіргіш Клиенттің туған күнін ендіру арқылы сәйкестіктердің болуына жол бермеу;

- Клиенттің карточкасына байланысты Банктің өнімдерін іздеу;

- Клиентке Банктің қызметін Терминал арқылы пайдалану мүмкіндігі туралы хабарлау.

161. Банктің АБАЖ-ында Клиентті сәтті сәйкестендіру және Клиентті бірегейлендіру Клиенттің электрондық банк қызметін алуға растама болып табылады.

162. Қызмет алу үшін Клиент Терминалда сәйкестендіру барысының барлық талаптарының сақталуын қамтамасыз етеді.

163. Банктің:

5) Егер Клиент Шартта көзделген тәртіппен бірегейлендірілмесе және сәйкестендірілмесе, сондай-ақ Қолжетімді қалдық сомасы (Шоттағы ақша) Банк өнімінің талаптарына сай толықтырылатын ең көп сомадан асып кетсе, Шоттар бойынша операциялар жүргізуден бас тартуға;

6) Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасына сәйкес Клиенттің операция жүргізуін тоқтатуға;

7) Төлемдік деректемелерді көрсеткен кезде Клиенттің жіберген қателігі анықталғанда, Клиент Банкке қажетті құжаттарды/деректемелерді бермеген немесе толық жиынтығын бермеген жағдайда, сондай-ақ операция Қазақстан Республикасының заңнамасына, Банктің ішкі нормативтік құжаттарына қайшы келген жағдайда, Клиенттің тапсырмасын орындамауға;

8) Қазақстан Республикасының мемлекеттік органдарының тарапынан шоттар бойынша тыйым салу болған жағдайда, электрондық терминалдарда көрсетілетін қызметке қолжетімділікке тосқауыл қоюға;

164. Банктің аталған шектеулерді белгілеу және/немесе өзгерту туралы шешімі туралы ақпарат Интернет желідегі Банктің www.kaspibank.kz мекенжайындағы WEB-бетіне орналастырылады.

Қазақстан Республикасының мемлекеттік органдарының тарапынан Клиентке талап болған жағдайда, Банк Операция (транзакциялық банктік қызмет және ақпараттық банктік қызмет) жүргізуден бас тартуға және Терминал арқылы электрондық банк қызметінің функционалын шектеуге құқылы.

165. Клиенттің:

б) терминал арқылы Банктің ережелеріне сай Банктің іске асырған АТТК-нің шектелмеген санын төлеу Операциясын орындауға;

7) заңнаманың талаптарына сәйкес келетін нысан бойынша АТТК төлеу қызметінің және транзакциялық банк қызметінің көрсетілу фактісін растайтын құжатты және Банктің талаптарын/ұсыныстарын алуға;

8) «Интернет бөлімше» жүйесін пайдаланып, Шоттар бойынша есептер мен үзінді көшірмелер алуға;

9) чек болған кезде даулы жағдайларды қарау үшін Банктен көмек сұрауға;

10) ақшаға билік етуге және АТТК мен Интернет желісінде Клиенттердің банктік шоттарына тіркелген кредиттік/дебеттік карталарды пайдаланып, Операция жүргізуге құқығы бар.

166. Клиентке электрондық банк қызметін көрсету барысында Клиент Терминалдың экранында көрсетілген нұсқаулықтарды сақтауға міндетті.

167. Банк:

1) тергеу, шаралар қолдану, рұқсатсыз төлемдерді ескерту мәселелерінде ынтымақтастық орнатуға;

2) ақшаны алынған АТТК сомасына аударуға Клиенттің талабы түскен жағдайда, Банктің ішкі нормативтік құжаттамасында белгіленген ережелерге сай ақша аударуға;

3) Клиентке электрондық банк қызметін көрсету фактісі бойынша банк құпиясын сақтауға міндеттенеді.

168. Банк Терминалдарда қызметті пайдаланған кезде құжаттарды ресімдегенде және қате телефон нөмірлерін, деректемелерді көрсеткенде, Клиенттің жіберген қателігі үшін жауап бермейді.

169. Банк Клиенттің жүргізген операциялары туралы ақпарат оларды пайдалану барысында байланыс арналарын ұстап қалу нәтижесінде басқа тұлғаларға белгілі болса, жауап бермейді.

170. Клиент Терминал арқылы жүргізілетін барлық операциялар үшін Шартта көзделген оны бірегейлендіру және сәйкестендіру құралдарын пайдаланып, жауапкершілік атқарады.

171. Даулы жағдай болған кезде Клиент мекенжайды, телефон нөмірін, шағымның және басқа да ақпараттың мазмұнын көрсетіп, online@kaspibank.kz электрондық мекенжайына электрондық түрде хабар жолдауға немесе 8-727-250-00-01 (Алматы үшін) және 8-800-080-18-00 (бүкіл Қазақстан) телефон нөмірлері бойынша Банктің Call Center-іне телефон соғуға (ауызша өтініш білдіруге) құқылы. Банк Клиенттің өтінімін мұндай өтінішті/электрондық хабарды тіркеген күннен бастап 30 күннің ішінде қарайды.

172. АТТК шығару, оған қызмет көрсету, онымен операция жүргізу туралы мәселелер мен ережелер www.kaspibank.kz сайтында орналастырылған АТТК шығару, оған қызмет көрсету ережелерімен анықталады.
