23.08.2022 жылғы «Отбасы банк» АҚ

Басқарма шешіміне (№ 133 хаттама)

№ 3 қосымша

**Электрондық банктік қызметтерге қосылу туралы шарт**

"Отбасы банк" АҚ электрондық банктік қызметтерге қосылу туралы осы Шарт (бұдан әрі-Шарт) "Отбасы банк" АҚ, бұдан әрі "Банк" деп аталып, клиентке электрондық банк қызметтерін көрсету талаптарын айқындау мақсатында "Отбасы банк" АҚ Электрондық банк қызметтерін ұсыну ережесінің (бұдан әрі-Ереже) ажырамас бөлігі болып табылатын шартқа қосылған клиент (бірлесіп "Тараптар" деп аталатын) арасында жасалады.

Клиент Шартқа қосылып, осы Шартты оқығанын растайды және оның талаптарымен сөзсіз толық келіседі, осы Шартты тұтастай таниды және қабылдайды.

Осы Шарт Тараптардың құқықтарын, міндеттерін, жауапкершілігін, комиссияларды алу тәртібін және электрондық банк қызметтерін көрсету мерзімін, электрондық банк қызметтерін көрсетуді тоқтата тұрудың, тоқтатудың негіздерін, Банктің электрондық банк қызметтерін ұсынуы кезінде туындайтын дауларды шешу тәртібін және банк пен клиент арасындағы өзге де құқықтық қатынастарды белгілейді.

Электрондық қызметтерді пайдаланушы ретінде тіркеу тәртібі, Банктің электрондық банктік қызметтерді ұсыну тәсілдері, тәртібі және талаптары, қауіпсіздік рәсімдері және клиенттің электрондық банктік қызметтерді алу құқықтарын растау Ережеде көрсетілген.

Осы Шартты Банк бұрын "www.hcsbk.kz" ресми интернет-ресурсында орналастырған 26.10.2018 жылғы "Қазақстанның тұрғын үй құрылыс жинақ банкі" АҚ Басқармасының шешімімен бекітілген "Отбасы банк" АҚ Электрондық банктік қызметтерге қосылу туралы шартты (№69 хаттама) 05.09.2022 жылғы редакциямен алмастырады. Клиент Шартпен келіспеген жағдайда, ол Шартты "www.hcsbk.kz" интернет-ресурсында орналастырған күннен бастап 10 (он) күнтізбелік күн ішінде Шартты бұзуды талап етуге құқылы. Егер көрсетілген мерзімде Шартты бұзу жөніндегі талап Банкке келіп түспесе, бұл мән-жай клиенттің Шартпен келісетінін және клиенттің оған қосылатынын білдіреді.

1. **Терминдер мен анықтамалар**

Шарт шеңберінде жасалатын Шартта, Келісімде пайдаланылатын терминдер мен анықтамалар мыналарды білдіреді:

1. **акцепт-**жасалуы Клиенттің Шарт жасасу ниетін растайтын іс-әрекеттері, атап айтқанда интернет-банкинг жүйесіне кіру кезінде сұралатын ақпаратты енгізу;
2. **байланыс арналары**-Клиент пен Банк арасында Банк айқындайтын тәртіппен және шарттарда пайдаланылатын электрондық пошта (e - mail), пошта байланысы, Банктің интернет-ресурсы, SMS-хабарламалар, телефондар, терминалдар арқылы ақпарат беру құралдары;
3. **құпия сөз**-электрондық Банк қызметтерін алу үшін Банктің жүйесіне кіру құқығын растау үшін жасалатын цифрлық, әріптік және өзге де символдар жиынтығы;

**4) тапсырма-**клиенттің логинмен және құпия сөзбен куәландырылған, Банктің электрондық банктік қызметтер көрсетуі кезінде пайдаланылатын байланыс арналары арқылы Банкке берілген, Банктің клиенттің банктік шоттарынан төлемдер мен ақша аударымдарын жасауы туралы өкімі;

5) **қауіпсіздік рәсімдері**-электрондық Банк қызметтерін алу құқығын белгілеу және берілетін және алынатын электрондық құжаттардың мазмұнындағы қателерді және/немесе өзгерістерді анықтау мақсатында электрондық құжаттарды жасау, беру және алу кезінде Клиентті сәйкестендіруге арналған ұйымдастыру шараларының және ақпаратты қорғаудың бағдарламалық-техникалық құралдарының кешені;

6) **интернет-банкинг жүйесі** – Интернет байланысының қорғалған арнасы бойынша электрондық Банктік қызметтер көрсетуге мүмкіндік беретін Банктің бағдарламалық кешені (бағдарламалық қамтылымды қоса алғанда) ("https://online.hcsbk.kz") және"Otbasy bank" мобильдік қосымшасында ұсынылған;

Шарттың осы бөлімінде көрсетілмеген терминдер мен анықтамалар Қазақстан Республикасы заңнамасының ережелерімен және нормаларымен көзделген.

1. **Осы Шартты жасасу талаптары** 
   1. Осы Шарт Қосылу шарты болып табылады.
   2. Клиентті Шартпен таныстыру интернет-банкинг жүйесінде электрондық қызметтерді пайдаланушы ретінде тіркеу үдерісінде жүзеге асырылады. Интернет-банкинг жүйесіне кіру кезінде ақпаратты енгізу акцепт болып табылады және Клиент интернет-банкинг жүйесіне сұрау салынған ақпаратты енгізу бойынша конклюденттік әрекеттерді жүзеге асырған сәттен бастап Шарт жасалған болып есептеледі. Шарт жасалмаған жағдайда тіркеу аяқталмаған болып есептеледі, тиісінше интернет-банкинг жүйесіне кіру мүмкін емес. Электрондық қызметтерді пайдаланушы ретінде тіркеу үдерісі Ережелерде көрсетілген.
   3. Интернет-банкинг жүйесінде, "Otbasy Bank" мобильдік қосымшасында тіркеле отырып, клиент Банкке оның дербес деректерін, оның ішінде биометриялық деректерін жинауға және өңдеуге, оның ішінде оларды беруді, үшінші тұлғаларға трансшекаралық беруді және осы Шартты орындау мақсаттары үшін сақтауды жүзеге асыруға өзінің келісімін береді. Клиенттің дербес деректерін жинауды және өңдеуді Банк Қазақстан Республикасының заңнамасына қайшы келмейтін тәсілдермен жүзеге асырады.
2. **Шарт пәні**
   1. Банк шарттың шеңберінде және оның талаптарында клиентке Интернет-Банкинг жүйесі, "Otbasy Bank" мобильді қосымшасы арқылы, бейне сервис, Baspana Market жылжымайтын мүлік порталы арқылы Қазақстан Республикасының заңнамасына қайшы келмейтін тәсілдермен электрондық банк қызметтерін ұсынуға міндеттенеді, ал клиент осы қызметтерді жалпыға қолжетімді жерлерде баршаға көрінетіндей етіп Банктің филиалдарында/бөлімшелерінде және www.hcsbk.kz" интернет-ресурсында орналастырылған Банк тарифтеріне сәйкес төлеуге міндеттенеді.
   2. Интернет-банкинг жүйесі, "Otbasy Bank" мобильді қосымшасы **және/немесе бейне сервис** арқылы клиентке келесі электрондық банк қызметтерін қоса алғанда және олармен шектелмей ұсынылады:
3. клиенттің Банкте ашылған шоттарының бар - жоғы және нөмірлері туралы ақпарат;
4. клиенттің шоттарындағы қалдықтар туралы ақпаратты көрсету;
5. қарыз бойынша, салым бойынша ақпаратты көрсету;
6. жинақ шоттарын ашу (ТҚЖ туралы шарттар жасасу);
7. "e-pay" төлем жүйесінің көмегімен салымдарды толықтыру және қарыздарды өтеу мүмкіндігін беру (e-pay - барлық халықаралық пластикалық карталар бойынша авторизациялау және онлайн-төлемдерді өңдеу орталығы);
8. өтеусіз беру бойынша операцияларды жүзеге асыру; *(3.2-тармақтың 6) тармақшасы Басқарманың 09.08.2023 ж. шешімімен (№ 134 хаттама) өзгертілді)*
9. ағымдағы шотты ашу және жабу (банк салымшылары үшін);
10. біржолғы зейнетақы төлемдері үшін арнайы ағымдағы шот ашу;
11. клиенттің шотының (- тарының) жай-күйі бойынша қарыз бойынша үзінді-көшірмелер, анықтамалар (оның ішінде қарыз бойынша берешек қалдығы туралы) беру;
12. арнайы шоттан аударым операциялары, Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген мынадай мақсаттарға төлемдер және ақша аударымдары бойынша клиенттің тапсырмаларын орындау (Арнайы шоттан аударымдар Банк белгілеген лимиттер шегінде жүзеге асырылады):

* тұрғынжайды жалға алу ақысын төлеу немесе кейіннен сатып алатын тұрғынжайды жалға алу ақысын төлеу;
* ЕДБ бұрын алынған ипотекалық кредитті (қарызды) өтеу;
* арнайы қойманы толықтыру.

1. клиенттің ағымдағы шотынан аударым операциялары;
2. ТҚЖ туралы шартты бұзу (жинақ шотын жабу);
3. кейіннен ТҚЖ туралы шартты бұза отырып, ТҚЖ туралы шартты бөлу (жинақ шотын жабу);
4. ТҚЖ туралы шарттарды біріктіру;
5. ТҚЖ туралы шарттар бойынша мемлекет сыйлықақысы белгісінің өзгеруі;
6. біліктілік алды жүргізуге өтінім беру;
7. кредиттік өтінім беру;
8. қарызды толық мерзімінен бұрын өтеу және қарызды ішінара мерзімінен бұрын өтеу;
9. ТҚЖ белсендірілген салымын мерзімінен бұрын толықтыруға және алдын ала тұрғын үй қарызы бойынша салымға жинақтауды тоқтатуға өтініштер қабылдау;
10. аралық, алдын ала тұрғын үй заемынан тұрғын үй заемына көшу;
11. клиенттің деректемелерін өзгерту.
12. қарызды мерзімінен бұрын толық өтеу бойынша операция жүргізілген күні жылжымайтын мүлікке ауыртпалықты тоқтатуды тіркеу;
13. электрондық банк операцияларына жататын өзге де қызметтер.

Осы тармақта аталған қызметтер толық болып табылмайды және банк қашықтықтан және электрондық банк қызметтерінің дамуына қарай толықтыра/өзгерте алады, бұл туралы Банк www.hcsbk.kz интернет-ресурсында және/немесе "www.otbasybank.kz" Baspana Market жылжымайтын мүлік порталы және/немесе жүйеде интернет-банкинг (https://online.hcsbk.kz), оның ішінде "Otbasy bank" мобильді қосымшасы арқылы тиісті ақпараттық хабарламаны орналастыру арқылы өз клиенттеріне хабарлайды.

* 1. Интернет-банкингте қолжетімді қызметтер тізімі (https://online.hcsbk.kz), "Otbasy Bank" мобильдік қосымшасындағы және/немесе бейне сервис арқылы қолжетімді тізбеден ерекшеленуі мүмкін және оны Банк техникалық мүмкіндіктерге сәйкес айқындайды.
  2. Банк қосымша "www.otbasybank.kz" Baspana Market жылжымайтын мүлік порталында Банк қызметіне байланысты қызметтерді ұсынады.
  3. Банк банктік шоттар бойынша операцияларды және шығыс операцияларын жүргізу кезінде операциялардың сомасы мен саны бойынша лимиттерді белгілейді.
  4. Банк қызмет көрсету кезінде электрондық депозиттік, депозиттен кейінгі, кредиттік, кредиттен кейінгі қызметтерді жүргізуге шектеулерді (операция түріне қарай) қолданады:
* Банкпен ерекше қатынастармен байланысты тұлғалардың және Банкпен мәміле жасасуға мүдделі тұлғалардың өтініштерін қарайды. Банкпен мәміле жасасуға мүдделі тұлғаларға: мәміле тарапы болып табылатын немесе оған өкіл немесе делдал ретінде қатысатын Банктің үлестес тұлғасы, сондай-ақ мәміленің тарапы болып табылатын немесе оған өкіл немесе делдал ретінде қатысатын заңды тұлғаның үлестес тұлғасы болып табылатын Банктің үлестес тұлғасы жатады;
* шетелдіктер, азаматтығы жоқ адамдар;
* жеке кәсіпкерлер, жеке сот орындаушылары, жеке нотариустар, адвокаттар, кәсіби медиаторлар болып табылатын тұлғалардың өтініштерін қарау тәртібі;
* сенім білдірілген адамдар/ кепілгерлер / қамқоршылар;
* кәмелетке толмаған адамдар үшін;
* салық органының базасында жоқ немесе жеке сәйкестендіру нөмірі болмаса;
* салық берешегі, әрекетсіз салық төлеуші ретінде есептелетін әлеуметтік төлемдер бойынша берешегі бар тұлғалар;
* шоттарында ақша сомасы жеткіліксіз болған жағдайда, өзінің шоттарына уәкілетті мемлекеттік органдар мен лауазымды адамдардың шот бойынша шығыс операцияларын тоқтата тұру туралы шешімдері және (немесе) өкімдері, үшінші тұлғалардың шоттан ақша алу туралы талаптары бар және (немесе) оның шотындағы ақшаға тыйым салынған адамдардың шоттары бойынша оған тыйым салынады;
* лауазымды тұлғаға тиесілі/қатысы бар тұлғалар, Терроризмді және экстремизмді қаржыландырумен байланысты тұлғалар;
* АҚШ салық төлеушісінің белгілері бар тұлғалар;
* Банктің ішкі талаптарына сәйкес тиісті тексерудің күшейтілген шараларын қолдануды талап ететін "тәуекел деңгейі жоғары" тұлғалар;
* 01.11.2016 жылға дейін жасалған салымдардың мөлшері;
* кредиттік өтінім іске қосылған не мемлекеттік, салалық және өңірлік бағдарламаларға, Банк бағдарламаларына қатысатын салымдардың тізбесі;
* өтеусіз беруге қатысатын салымдарды немесе қосылған салымдарды (кепілдіктегі).  *(3.3. тармағының он бесінші абзацы 09.08.2023 жылғы №134 БШ-мен келесі редакцияда баяндалсың)*
* кәмелетке толмаған тұлғалардың, балалар үйі тәрбиеленушілерінің және жасөспірімдердің салымдарын бағалау;
* белгісі бар салымдардың түрі демеушілік жарналар (қаржылық қолдау ретінде клиенттің атына демеуші (үшінші тұлға) салған салымға жарналар),
* "Арнау" және "Жас отбасы"жинақтау шарттары бар салымдар;
* тұрғын үй төлемдерімен, бір жолғы зейнетақы төлемдерімен арнайы салымдар;
* анонимді банктік шоттар немесе жалған есімдерге банктік шоттар ашқан жағдайда;
* Банктің ішкі құжаттарында және/немесе Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген өзге жағдайларда.

Электрондық банктік қызмет болмаған кезде немесе электрондық банктік қызмет көрсету кезінде шектеулер болған кезде клиенттерге қызмет көрсету банк бөлімшесінде/кеңесшілерде жүзеге асырылады.

1. **Комиссияларды алу тәртібі және электрондық қызметтерді көрсетудің ең ұзақ мерзімі**
   1. Банктің қызметтері үшін Комиссия банктің уәкілетті органы бекіткен және [www.hcsbk.kz](http://www.hcsbk.kz) интернет-ресурсында орналастырылған Банк тарифтеріне сәйкес клиенттің ағымдағы шотынан электрондық банктік қызметті ұсыну үдерісінде алынады.

Банк электрондық банктік қызметтерді көрсеткенге дейін клиентке көрсетілетін электрондық банктік қызметтер бойынша тарифтердің (алынатын комиссияның) ақшалай мәндегі мөлшері туралы ақпарат беруді қамтамасыз етеді.

Банк осы Шарт бойынша көрсетілген қызметтер үшін комиссия (тариф) клиентінің шотынан тікелей дебеттеу жолымен не есептелетін ақша сомасынан комиссия (тариф) сомасын ұстап қалу жолымен алып қоюға құқылы.

Клиент Банкке клиенттің шотын банктің тікелей дебеттеуі арқылы банктің комиссия (тариф) сомаларын алып қоюына сөзсіз келісім береді.

Клиенттің тиісті ағымдағы шотында электрондық банктік қызметтерді жүзеге асыру сәтіне қызмет көрсету және комиссия төлеу үшін жеткілікті сома болмаған жағдайда (егер оны алу көзделсе), Банк электрондық қызмет көрсетуден бас тартады.

* 1. Электрондық қызмет көрсетудің ең ұзақ мерзімі-егер заңнамада, Шартта және Ережеде, Банк пен Клиент арасында жасалған өзге Шарттарда өзгеше көзделмесе, клиенттің тиісті нұсқауы келіп түскен Банктің операциялық күні ішінде. Шоттар арасында ақша аударған кезде басқа банктің шотына ақша аудару мерзімі алушы банкке байланысты болады.
  2. Банк электрондық қызмет көрсетілгеннен кейін 24 сағаттан кешіктірмей. клиентке қызмет көрсету нәтижесі бар хабарламаны электрондық құрылғының экрандық нысанына шығару арқылы не интернет-банкинг жүйесіндегі/Baspana Market жылжымайтын мүлік порталындағы Клиенттің жеке кабинетінде тиісті бөлімде клиенттің нұсқауларын электрондық түрде жіберу/ алу туралы растауды ұсынады.

1. **Банктің және клиенттің құқықтары мен міндеттері** 
   1. Банк:
2. Шартта және Ережеде көзделген талаптармен электрондық банк қызметтерін ұсынуға;
3. Егер клиенттің тапсырмалары Шарттың талаптарына, Қазақстан Республикасы заңнамасының ережелері мен талаптарына сәйкес келсе, оларды орындауға;
4. Банкке берген тиісті жазбаша өтінішінде көрсетілген мерзімде клиентке электрондық банк қызметтерін көрсетуді тоқтата тұруға (қайта бастауға);
5. интернет-банкинг жүйесіндегі шот бойынша санкцияланбаған операциялар фактісі бойынша қозғалған қылмыстық істерді сотқа дейінгі тергеп-тексеру жағдайында құқық қорғау органдарымен ынтымақтасуға;
6. Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасында көзделген ақпаратты жария ету жағдайларын қоспағанда, электрондық банктік қызметтерді көрсету кезінде банктік құпияны сақтауға және клиенттен электрондық банктік қызметтерді көрсету кезінде алынған ақпаратты жария етпеуге міндетті.
   1. Банк:
7. Клиенттен операция жасау үшін оның Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкестігін тексеру мақсатында қосымша ақпарат және (немесе) құжаттар сұратуға. Клиент Банкке қосымша ақпаратты және (немесе) құжаттарды ұсынғанға дейін Операция интернет-банкинг жүйесінде жүзеге асырылмайды;
8. операциялық күн ішінде өз бастамасы бойынша және өз есебінен Клиенттің телефон нөміріне оның Банктік қарызына қатысты, оның ішінде төлемдердің мерзімі мен мөлшері туралы SMS-хабарлама/push-хабарлама, сондай-ақ банктің банктік қызметтері туралы ақпараттық-жарнамалық сипаттағы мәліметтерді жіберуге;
9. Клиент біржолғы (біржолғы) кодты дұрыс көрсетпеген жағдайда операцияларды жүзеге асырудан бас тартуға;
10. Шартта көзделген негіздер бойынша электрондық банк қызметтерін жүзеге асырудан бас тартуға;
11. Интернет-банкинг жүйесіндегі интерфейс пен техникалық баптауларға өзгерістер енгізуге, оның ішінде өз қалауы бойынша интернет-банкинг жүйесін қорғау тетіктеріне өзгерістер енгізуге;
12. осы Шарттың 7-бөлімінде көзделген негіздер бойынша электрондық банк қызметтерін көрсетуді тоқтата тұруға немесе тоқтатуға;
13. Интернет-банкинг жүйесіне қол жеткізу мақсатында Клиенттің байланыс арналарын пайдалануына тұрақты немесе уақытша шектеулер енгізуге, оның ішінде белгілі бір байланыс арнасы бойынша ғана мүмкін болатын электрондық банк қызметтері түрлерінің тізбесін тіркеуге және операцияларды шектеуге;
14. Банкте осы арналар бойынша үшінші тұлғалардың Интернет-банкинг жүйесіне санкцияланбаған кіруге әрекет жасауы және клиенттің атынан, бірақ оның келісімінсіз операциялар жасау жүзеге асырылады деп есептеуге негіздер болған кезде Интернет-банкинг жүйесіне қол жеткізудің бір немесе бірнеше арнасы бойынша электрондық банктік қызметтерге қол жеткізуді уақытша тоқтата тұруға немесе шектеуге. Банк операциялық күн ішінде негіздемесін көрсете отырып, телефон нөміріне клиентке тиісті хабарлама жібереді. Клиент Интернет-банкинг жүйесіне клиенттің өзі кіруге әрекет жасағаны туралы растаған кезде, қолжетімділікке шектеу дереу алынады;
15. Клиентті сәтсіз сәйкестендіру немесе динамикалық сәйкестендіру жағдайында шот бойынша операциялар жүргізуден бас тартуға;
16. үшінші тұлғалар ұсынған шотқа орындалмаған талаптар (төлемдік талап-тапсырма немесе инкассалық өкім) болған кезде интернет-банкинг жүйесінде операциялар жасаудан бас тартуға. Бұл жағдайда Клиентке көрсетілген талаптарды орындау үшін Интернет-банкинг жүйесінде шотты толтыруға ғана жол беріледі;
17. Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасына сәйкес Клиенттің операцияларын жүргізуді тоқтата тұруға;
18. кез келген уақытта өз қалауы бойынша (біржақты тәртіппен) Клиент жүзеге асыра алатын Банк операцияларының тізбесін және функцияларды айқындауға, белгілеуге және өзгертуге, сондай-ақ операциялар сомасына шектеулерді (лимиттерді) белгілеуге және өзгертуге (ұлғайтуға, азайтуға) құқылы.
    1. Клиент:
19. электрондық банк қызметтеріне Шартта көзделген тәртіппен банк тарифтерінде белгіленген мөлшерде ақы төлеуге. Электрондық банктік қызметтер ақылы болып табылады, олардың мөлшері банктің уәкілетті органы бекіткен және [www.hcsbk.kz](http://www.hcsbk.kz) интернет-ресурста орналастырылған банк тарифтерінде көрсетілген;
20. телефон нөмірі мен өзге де деректер өзгерген жағдайда, Банкке жаңа деректемелерді көрсете отырып, банктің ішкі құжаттарында белгіленген нысан бойынша клиенттің деректерін өзгертуге өтініш беруге;
21. логин, құпия сөз және біржолғы (біржолғы) кодтар туралы ақпараттың сақталуын қамтамасыз етуге;
22. интернет-банкинг жүйесіне үшінші тұлғалардың рұқсатсыз кіруіне жол бермеу мақсатында белгіленген мерзімде немесе қажеттілігіне қарай клиенттің өзінің қалауы бойынша құпия сөзді ауыстыруды жүзеге асыруға;
23. Электрондық банктік қызметтерді алу кезінде берілген ақпараттың құпиялылығы үшін жауап беруге;
24. SIM-карта жоғалған, ұрланған және өзге де жоғалған жағдайларда, сондай-ақ кез келген негіздер бойынша SIM-карта ауысқан немесе үшінші тұлғаларға берілген жағдайда, телефон нөмірін ауыстыру мақсатында банктің ішкі құжаттарында белгіленген нысан бойынша клиенттің деректерін өзгертуге арналған өтінішпен Банкке дереу жүгінуге;
25. интернет-банкинг жүйесіне (оның жеке кабинетіне) кез келген санкцияланбаған қол жеткізу туралы немесе өзі білетін немесе күдікті санкцияланбаған операция туралы Банкті дереу хабардар етуге.
26. Банкті барлық талап қоюлардан және/немесе сот талқылауларынан қорғауға, соңғысының талабы бойынша клиенттің Шарт бойынша өз міндеттемелерін орындамауы және/немесе тиісінше орындамауы салдарынан Банк ұшырауы мүмкін шығасыларды, залалдарды және кез келген түрдегі залалды Банкке өтеуге міндетті.
    1. Клиент:
27. Шартта және Ережеде көзделген тәртіппен электрондық банктік қызметтерді пайдалануға;
28. Банктен тапсырмалар негізінде жасалған операциялар туралы қағаз жеткізгіштерде растама алуға;
29. Банкке электрондық банк қызметтерін көрсетуді тоқтата тұру (есептік жазбаны бұғаттау) туралы мәлімдеуге. Электрондық банк қызметтерін көрсетуді қайта бастау клиенттің тікелей банкке ұсынған жазбаша өтініші негізінде жүзеге асырылады;
30. интернет-банкинг жүйесіндегі құпия сөзді өз қалауы бойынша өзгертуге;
31. банктен электрондық банк қызметтерін алу мәселелері бойынша кеңестер алуға;
32. ұялы байланыс операторы арқылы телефон нөмірін бұғаттауға және интернет-банкинг жүйесінде шотқа санкцияланбаған қол жеткізудің анықталғаны (күдік келтірілгені) туралы банкке кез келген тәсілмен хабарлауға;
33. осы Шарттың 9.2-тармағының ережелеріне сәйкес Шартты бұзуға құқылы.
34. **Тараптардың жауапкершілігі**
    1. Банк шоттар бойынша операцияларды/төлемдерді жүзеге асыру нәтижесінде түскен Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес клиент ақшасының сақталуына жауапты болады. Қате аударылған қаражатты қайтару қолданыстағы заңнамада көзделген тәртіппен жүзеге асырылады. Бұл ретте, Банктің Шарт бойынша өз міндеттемелерін орындамағаны және/немесе тиісінше орындамағаны үшін Клиент алдындағы жауапкершілігі, Банктің тікелей қасақана әрекеттерімен осындай залал келтірілген жағдайда, электрондық банк қызметтерін пайдалану нәтижесінде оған келтірілген нақты залал мөлшерімен шектеледі.
    2. Банк Шарттың және/немесе өзге де Банктік қызмет көрсету шарттарының шегінде және талаптары бойынша электрондық банктік қызмет көрсету кезінде клиенттен алынған мәліметтерді жария етпегені үшін жауапты болады. Бұл ретте Банктің осы тармақ бойынша өз міндеттемелерін орындамағаны және/немесе тиісінше орындамағаны үшін клиент алдындағы жауапкершілігі клиент электрондық банк қызметтерін пайдаланған кезде клиент Банкке берген ақпаратты Банктің құқыққа сыйымсыз пайдалануы нәтижесінде клиент шеккен нақты залал мөлшерімен шектеледі және мұндай залал Банктің қасақана кінәлі әрекеттерімен тікелей келтірілген жағдайда жауапты болады.
    3. Клиентке:
35. тапсырмалардың дәлдігі мен толықтығы және олардың Клиенттің нақты ниетіне сәйкестігі үшін;
36. шартта көзделген сәйкестендіру және аутентификациялау құралдарын пайдалана отырып, электрондық банк қызметтерін алу бойынша жүргізілетін барлық операциялар үшін, сондай-ақ электрондық банк қызметтерін алу кезінде Банкке енгізілетін/ұсынылатын ақпараттың анықтығы мен дұрыстығы үшін жауапкершілік жүктеледі.
    1. Банкке:
37. құжаттарды ресімдеу және электрондық банктік қызметтерді пайдалану кезінде телефондардың, деректемелердің дұрыс емес нөмірлерін көрсету кезінде клиенттің жіберген қателіктері үшін;
38. электр энергиясын ажырату, байланыс желілерінің зақымдануы нәтижесінде туындаған төлемдерді орындамағаны немесе орындауды кідірткені үшін, сондай-ақ клиенттің түсініксіз, толық емес немесе дәл емес нұсқаулықтары, клиенттің Шарт талаптарын және Қазақстан Республикасы нормативтік құқықтық актілерінің талаптарын бұзуы нәтижесінде үшінші тұлғалардың төлемдерді орындамауы немесе орындаудағы кідіруі салдарынан және басқа да Банкке тәуелді емес себептер бойынша туындайтын қателер үшін;
39. Банктің бақылау саласынан тыс, Банкке байланысты емес себептер бойынша туындаған және Клиенттің Банк хабарламаларын, хабарламаларын (оның ішінде Push-хабарламалар) және клиенттің шоты бойынша үзінді көшірмелерін уақтылы алмауына немесе алмауына әкеп соққан Интернеттің, поштаның, байланыс желілерінің және өзге үшінші тұлғаның жұмысындағы жаңылыстар үшін және байланыс операторының не өзге үшінші тұлғаның әрекеті немесе әрекетсіздігі нәтижесінде клиенттің шеккен кез келген шығындары үшін;
40. Егер шоттар, құпия сөз, логин, бір реттік (біржолғы) код немесе Клиент жүргізген операциялар/төлемдер туралы ақпарат оларды пайдалану кезінде байланыс арналарын тыңдау немесе ұстап алу нәтижесінде өзге тұлғаларға мәлім болған жағдайда;
41. Банктің жүйелерінде тіркелген клиенттің ұялы (ұялы) телефонының нөмірі өзгерген не ұялы (ұялы) телефон жоғалған/ұрланған жағдайларда. Банктің АБАЖ тіркелген нөмірге жіберілетін бір реттік (бір жолғы) кодты беру/жария ету үшін жауапкершілікті толық көлемде клиент көтереді;
42. Клиенттің және/немесе өзге үшінші тұлғалар жабдықтарының ақаулығына байланысты Интернет-банкинг жүйесіне клиенттің қателіктері, кідірістері немесе қол жеткізе алмауы үшін;
43. Клиенттің жабдықтарына немесе клиенттің жабдықтарында сақталатын ақпаратқа зиян келтіргені үшін, клиенттің бағдарламалық жасақтамасы мен дербес компьютерінің әртүрлі вирустардан және басқа да зақымданулардан қауіпсіздігі үшін;
44. оның шоттарына қатысты тапсырмаларды орындамағаны үшін, егер оларға тыйым салынған болса немесе олар бойынша операцияларды клиент және/немесе уәкілетті органдар Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасында көзделген тәртіппен тоқтата тұрса жауапкершілік жүктелмейді.
    1. Тараптар Шарт бойынша міндеттемелердің кез келгенін бұзған жағдайда тұрақсыздық айыбын (өсімпұлды) төлеу және залалдар мен шығыстарды өтеу шарт бойынша тиісті міндеттемелерді тиісінше орындау міндетінен босатпайды.
    2. Тараптардың ешқайсысы форс-мажор туындаған жағдайда, оның ішінде байланыс жүйелерінің немесе жабдықтардың кез келген зақымдануынан немесе істен шығуынан туындаған қандай да бір залал немесе залал үшін немесе табиғи катаклизмдерден, зілзалалардан, қоғамдық тәртіпсіздіктерден немесе басқа да төтенше жағдайлардан туындаған электрондық банк қызметтерін ұсынудағы үзілістер үшін екінші Тараптың алдында жауапты болмайды. тараптардың еркінен тыс себептер. Егер осындай мән-жайлардың кез келгені шартта белгіленген мерзімде міндеттемелердің орындалуына тікелей әсер ететін болса, онда бұл мерзім тиісті мән-жайдың қолданылу уақытына ұзартылады. Форс-мажор жағдайларының туындауын растайтын Қазақстан Республикасы уәкілетті органының жазбаша куәлігі форс-мажордың дәлелі болып табылады.
    3. Шарт талаптары бұзылған жағдайда, Банк мынадай шаралардың бірін қолдануға:
45. электрондық банк қызметтерін көрсетуді тоқтата тұруға және (немесе) тоқтатуға;
46. интернет-банкинг жүйесіне кіруді бұғаттауға;
47. шартты біржақты тәртіппен бұзуға құқылы.

**7. Электрондық банк қызметтерін көрсетуді тоқтата тұру және тоқтату**

7.1. Электрондық банк қызметтерін ұсыну тоқтатыла тұрады немесе мынадай жағдайларда тоқтатылады:

1) техникалық жұмыстарды жүргізу. Банк мұндай жұмыстардың кезеңін интернет-банкинг жүйесінде бұл туралы хабарлама орналастыру арқылы жұмыстар тоқтатыла тұрғанға дейін 30 (отыз) минут бұрын хабарлайды;

2) клиент шартта, Ережеде және / немесе стандартты талаптарда / жалпы талаптарда көзделген электрондық банктік қызметтерді алу тәртібі мен талаптарын бұзған жағдайларда;

3) Клиенттің Банктің электрондық банк қызметтерінен ажырату туралы өтінішінің болғанда;

4) электрондық банк қызметтерін көрсетуді қамтамасыз ететін техникалық құралдардың ақаулары негіз болғанда;

5) Клиентпен жасалған, оларға сәйкес электрондық банк қызметтерін көрсету тоқтатылатын не тоқтатыла тұратын шарттар талаптарының өзгергенде;

6) Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген өзге де негіздер бойынша.

* 1. Банк қолданыстағы өнімдердің талаптарына байланысты электрондық банк қызметтерін көрсетуді уақытша тоқтата тұруға және/немесе қайта бастауға құқылы.

Электрондық банк қызметтерін көрсетуді уақытша тоқтата тұру, тоқтату кезінде Банктің www.hcsbk.kz интернет - ресурсында хабарламаны орналастыру арқылы Клиентті хабардар етеді және (немесе) Интернет-банкинг жүйесінде не электрондық банк қызметтерін көрсетуді тоқтата тұрған, тоқтатқан күннен кешіктірмей Клиенттің мобильді нөміріне SMS-хабарлама/push-хабарлама жіберу арқылы жүзеге асырады.

* 1. Банк электрондық банк қызметтерін көрсетуді қайта бастауды клиенттің электрондық банк қызметтерін алу құқығын тоқтата тұруға әкеп соққан себептер жойылған кезде Банктің www.hcsbk.kz интернет-ресурсқа хабарлауы арқылы не интернет-банкинг жүйесіне рұқсат берумен жүзеге асырады.

1. **Қауіпсіздік рәсімдері**
   1. Қауіпсіздік рәсімдері Клиентті және оның электрондық банктік қызметтерді алу құқығын аутентификациялауға, олардың негізінде Клиентке электрондық банктік қызметтер ұсынылатын электрондық құжаттардың мазмұнында бұрмалаулардың және/немесе өзгерістердің болуын анықтауға, Банктік құпияны құрайтын ақпаратқа рұқсатсыз қол жеткізуден қорғауды қамтамасыз етуге және осы ақпараттың тұтастығын қамтамасыз етуге мүмкіндік береді.
   2. Клиент Интернет-банкинг жүйесінің қауіпсіздігіне қатысты клиентке берілген қауіпсіздік рәсімдерін және кез келген басқа нұсқауларды орындауға келіседі.
   3. Клиент аутентификациялауға арналған құрылғыларды, сондай-ақ оның компьютерлік және коммуникациялық жүйелерінде, мобильді құрылғыларында сақталатын ақпаратты Орнату, қолдау және тұрақты бақылау үшін, атап айтқанда, интернет-банкинг жүйесіне кіруге арналған құпия сөздерді бақылау үшін толық жауапкершілікті өзіне алады.
   4. Электрондық банк қызметтерін көрсету кезінде қолданылатын қауіпсіздік рәсімдері www.hcsbk.kz интернет - ресурсында орналастырылатын Ережемен көзделген.
   5. Шарттың талаптарына сәйкес және мұндай ақпаратты беру Қазақстан Республикасы заңнамасының талаптарына сәйкес міндетті болып табылатын жағдайларды қоспағанда, Тараптар Шарттың орындалуына байланысты алмасатын құпия ақпаратты есептеуге және оны екінші Тараптың жазбаша рұқсатынсыз жария етпеуге келіседі.
2. **Шарттың қолданылу мерзімі**
   1. Клиент Шарттың талаптарына қосылған сәттен бастап Шарт күшіне енеді және мерзімсіз қолданылады.
   2. Шарт бұзылуы мүмкін:
      1. Банк пен Клиенттің өзара келісімі бойынша кез келген уақытта;
      2. Шарт бұзылған күнге дейін 10 (он) жұмыс күнінен кешіктірмей екінші Тарапқа бұл туралы ескерткен (жазбаша хабарлама түрінде) Тараптардың бірі шарттан бас тартқан жағдайда. Шартты бұзу кезінде Тараптар Шарт бойынша бұрын туындаған және шартты бұзу күніне дейін тоқтатқан барлық міндеттемелерді бір-бірінің алдында орындауға және шартты бұзу туралы жазбаша хабарламада көрсетілген бұзу күнінен кешіктірмей өзара есеп айырысуды жүргізуге міндетті.
   3. Банк пен Клиент арасындағы барлық шарттар/келісімдер бұзылған және клиенттің банктегі банктік шоттарының соңғысы жабылған жағдайда, осы Шарт соңғы шот жабылған және шарттардың/келісімдердің соңғысы бұзылған күннен бастап бұзылған болып есептеледі. Бұл ретте Тараптардың барлық қаржылық және өзге де міндеттемелері толық көлемде орындалуы тиіс.
3. **Дауларды шешу**
   1. Жанжалды жағдайлар туындаған кезде тараптар келесі әрекеттерді жүзеге асырады:
4. Клиент өтінішті жазбаша түрде жолдайды немесе банктің интернет - ресурсында электрондық өтінішті қалдырады, 8-8000-801-880 телефоны бойынша немесе ұялы телефоннан 300 нөміріне шағым және өзге де ақпараттың мекенжайын, телефон нөмірін, мазмұнын көрсете отырып, жүгінеді;
5. Банк Клиенттің өтінішін Қазақстан Республикасының азаматтардың өтініштерін қарау тәртібі туралы қолданыстағы заңнамасында белгіленген мерзімде қарайды;
6. Банк Клиентке Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген тәртіппен жазбаша түрде не Банкке жіберілген өтініште көрсетілген телефон нөмірі бойынша жауап береді.
   1. Банк пен Клиент арасында туындауы мүмкін барлық даулар мен келіспеушіліктер келіссөздер арқылы шешілетін болады. Даулы мәселелерді келіссөздер арқылы реттеу мүмкін болмаған жағдайда даулар банктің не оның филиалының орналасқан жері бойынша Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес соттың қарауына беріледі.
7. **Қорытынды ережелер**
   1. Осы Шарт тараптардың толық өзара түсіністігін білдіреді және интернет-банкинг жүйесін пайдалана отырып, Клиентке электрондық банк қызметтерін көрсетуге қатысты олардың арасында болған барлық алдыңғы жазбаша немесе ауызша келісімдер мен уағдаластықтарды алмастырады.
   2. Шарттың талаптарын өзгерту бір жақты немесе екі жақты тәртіппен жүзеге асырылуы мүмкін.
   3. Банк біржақты тәртіппен өзгерістерді клиент үшін оларды жақсарту жағына қарай жүзеге асыруға құқылы. Шарт бойынша жақсартулар мыналарға қатысты талаптарды өзгерту болып табылады:
8. комиссия мөлшерін азайту;
9. комиссияны төлеу бойынша кейінге қалдыруды, жеңілдіктерді беру;
10. көрсетілетін электрондық банктік қызметтер мен қосымша қызметтер көлемін ұлғайту;
11. санкцияланбаған төлемдерден, алаяқтық әрекеттерден, құпия ақпаратты жария етуден немесе өзге де құқыққа қарсы әрекеттерден қауіпсіздік рәсімдерін күшейту;
12. қызмет көрсетудің ыңғайлылығын арттыруды көздейтін электрондық банктік қызметтерді көрсету шарттарын және/немесе тәртібін өзгерту;
13. көрсетілетін төлем және электрондық банк қызметтерін көрсету тәртібіне қатысты Қазақстан Республикасы заңнамасының өзгеруіне байланысты шарт талаптарының өзгеруі болып табылады;
14. төлем жүйелері қағидаларының немесе талаптарының өзгеруіне байланысты, егер оларды қабылдамау төлем қызметін ұсынудан бас тартуға не кешіктіруге себеп болуы мүмкін болған жағдайда, Шарт талаптарының өзгеруі жатады.
    1. Шарттың талаптарын екі жақты тәртіппен өзгерту (өзгерту тәртібі Банк пен клиент арасындағы өзге шарттармен/келісімдермен реттелетін Тарифтердің/комиссиялардың өзгерістерін қоспағанда) осындай өзгерістер күшіне енгенге дейін кемінде күнтізбелік 10 (он) күн бұрын өзгерістермен бірге Шартты [www.hcsbk.kz](http://www.hcsbk.kz) интернет-ресурсында орналастыру арқылы жүзеге асырылады. Ықтимал тәуекелдер, клиенттің шарттағы өзгерістер туралы ақпарат алмауына байланысты клиентке жүктеледі.

Клиент Шарттың өзгерістерімен келіспеген жағдайда, клиент шартқа өзгерістер қолданысқа енгізілген күннен кешіктірмей Банкке тиісті жазбаша хабарлама жіберу арқылы шарттан бас тартуға құқылы.

Клиент Банк көрсеткен шартқа өзгерістер енгізілген күнге дейін қарсылықтарын ұсынбаған жағдайда, бұл мән-жай клиенттің Шарттың өзгерістерімен келісетінін және клиенттерге оларға қосылатынын білдіреді.

* 1. Шартта тікелей көзделгеннен басқа жағдайларда, Тараптар Шарт бойынша бір-біріне жіберетін барлық хабарламалардың және (немесе) хабарламалардың күші болады және егер олар жазбаша түрде жасалса, Тараптардың уәкілетті өкілдері қол қойса және тапсырыс хатпен не курьерлік қызметпен жіберілсе не тараптардың мекенжайлары туралы белгі соғылып, олар қолма-қол жеткізілсе, жеткізілді деп есептеледі алу.

Банктің Клиентке sms-хабарламалар/push-хабарламалар/электрондық пошта арқылы жіберілген хабарламалар арқылы берген не [www.hcsbk.kz](http://www.hcsbk.kz) интернет-ресурсында орналастырылған ақпараты және / немесе Банктің "Otbasy Bank" мобильдік қосымшасы оның осы Шартқа қосылуы арқылы білдірілген келісімімен берілген деп танылады.

* 1. Шартпен реттелмеген барлық басқа өзара қатынастар тараптар арасындағы жекелеген шарттармен және (немесе) қосымша келісімдермен айқындалады.
  2. Шарттың талаптары қосымша келісім ретінде Банк пен Клиент арасында бұрын жасалған шарттармен реттелетін Банк пен клиент арасындағы қатынастарға қолданылады.
  3. Шарт жасасу тәртібіне Қазақстан Республикасының азаматтық заңнамасында белгіленген жария оферта ережелері қолданылады.
  4. Шарт мемлекеттік және орыс тілдерінде жасалды. Шарттың мәтіндерінде алшақтықтар туындаған жағдайда Тараптар орыс тіліндегі мәтінді басшылыққа алу туралы келісімге келді.