

Договор

о присоединении к электронным банковским услугам

Настоящий Договор о присоединении к электронным банковским услугам в АО "Жилстройсбербанк Казахстана" (далее – Договор) посредством системы интернет-банкинг, заключается между: АО "Жилстройсбербанк Казахстана", именуемым в дальнейшем "Банк", клиентом Банка, присоединившимся к Договору в порядке и на условиях, предусмотренных Договором (совместно именуемые "Стороны") и Правилами предоставления электронных банковских услуг в АО "Жилстройсбербанк Казахстана" (далее - Правила), с целью определения условий оказания клиенту электронных банковских услуг.

Клиент, присоединившись к Договору подтверждает, что данный Договор прочитан им, и безоговорочно и полностью согласен с его условиями, признает и принимает данный Договор в целом способами, указанными в Договоре.

Настоящий Договор устанавливает права, обязанности, ответственность Сторон и иные правоотношения между Банком и клиентом, определяет условия и порядок оказания Банком электронных банковских услуг при подключении клиента к системе, совершения клиентом операций посредством системы интернет-банкинг и предоставления дополнительных услуг, связанных с системой.

1. Термины и определения

Термины и определения, используемые для целей Договора, соглашений, заключаемых в рамках Договора, означают следующее:

акцепт - действия клиента, совершение которых подтверждает намерение клиента заключить Договор, а именно ввод информации, запрашиваемой при входе в систему интернет-банкинг;

альтернативный код счета - уникальный код счета, необходимый при регистрации клиента в системе интернет-банкинг, также используемый для внесения денег на счет клиента, открытый в Банке посредством терминалов Банка и через альтернативные способы оплаты;

аутентификация - подтверждение подлинности и правильности составления электронного документа в соответствии с требованиями процедуры безопасности;

динамическая идентификация клиента – процедура установления личности клиента с целью однозначного подтверждения его прав на получение электронных банковских услуг путем использования одноразового (единовременного) кода;

каналы связи – средства передачи информации между клиентом и Банком посредством электронной почты (e-mail), почтовой связи, интернет - ресурса Банка, SMS-сообщений, телефонов, терминалов, используемые в порядке и на условиях, определяемых Банком;

конклюдентные действия - действия клиента, выражающие его волю установить правоотношение, но не в форме устного или письменного волеизъявления, а поведением/действиями, по которому можно сделать заключение о таком намерении;

логин – имя учетной записи клиента, используемое при входе в личный кабинет системы интернет-банкинга (номер телефона);

номер телефона – номер мобильного телефона клиента, регистрируемый в автоматизированной банковской информационной системе Банка, при непосредственном обращении клиента в Банк, и используемый клиентом для получения электронных банковских услуг;

одноразовый (единовременный) код - уникальная последовательность электронных цифровых символов, создаваемая программно-техническими средствами по запросу клиента и предназначенная для одноразового использования при предоставлении доступа клиенту к электронным банковским услугам;

онлайн уступка – это услуга предоставляющая возможность совершения сделки по возмездной уступке прав и обязательств по договору о жилищных строительных сбережениях между клиентами Банка;

операция – любая подлежащая отражению на счетах операция (транзакция), внесение денег на счета наличным либо безналичным путем, возврат платежей, 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;

пароль – совокупность цифровых, буквенных и иных символов, создаваемая для подтверждения прав на вход в систему банка для получения электронных банковских услуг;

пользователь – клиент Банка, зарегистрированный в системе интернет-банкинг;

подразделение контакт центр – подразделение Банка, осуществляющее прием и обработку звонков клиентов, информирование о продуктах и услугах Банка, и иные функции, определяемые Банком, для текущего обслуживания клиента;

поручение – распоряжение клиента, удостоверенное логином и паролем, переданное Банку по каналам связи, используемым при оказании Банком электронных банковских услуг, о совершении Банком платежей и переводов денег с банковских счетов клиента;

процедуры безопасности – комплекс организационных мер и программно-технических средств защиты информации, предназначенных для идентификации клиента при составлении, передаче и получении электронных документов с целью установления его права на получение электронных банковских услуг и обнаружения ошибок и/или изменений в содержании передаваемых и получаемых электронных документов;

система интернет-банкинг – программный комплекс (включая программное обеспечение) Банка, позволяющий предоставлять электронные банковские услуги по защищенному каналу связи интернет ("<https://online.hcsbk.kz>");

терминал – электронно-механическое устройство, предназначенное для проведения операций по выдаче (приему) наличных денег, проведению платежей и переводов денег, и иных видов операций, а также для составления документов, подтверждающих факт проведения соответствующих операций;

участник – пользователь системы интернет-банкинг, подавший заявку на уступку или на принятие прав и обязанностей по договору о жилищных строительных сбережениях на возмездной основе;

учетная запись – регистрационные данные клиента в системе интернет-банкинг, идентифицирующие клиента в целях предоставления доступа к электронным банковским услугам.

Термины и определения, не указанные в настоящем разделе Договора, предусмотрены Правилами и нормами законодательства Республики Казахстан.

2. Условия заключения настоящего Договора

2.1. Настоящий Договор является договором присоединения.

2.2. Ознакомление клиента с Договором осуществляется в процессе регистрации в системе интернет-банкинг. Ввод информации при входе в системе интернет-банкинг, является акцептом, и Договор считается заключенным с момента осуществления клиентом конклюдентных действий по вводу запрашиваемой информации в системе интернет-банкинг. В случае не заключения Договора, регистрация считается незавершенной, соответственно, доступ в систему интернет-банкинг невозможен.

3. Предмет Договора

3.1. Договор определяет порядок и условия предоставления Банком и получения клиентом электронных банковских услуг посредством системы интернет-банкинг, а также иных услуг, оговоренных в Договоре.

3.2. Посредством системы интернет-банкинг клиенту предоставляются, включая и не ограничиваясь, следующие электронные банковские услуги:

- 1) информация о наличии и номерах счетов клиента, открытых в Банке;
- 2) отображение информации об остатках на счетах клиента;
- 3) отображение информации по займу, по вкладу;
- 4) открытие вклада действующему клиенту Банка;
- 5) предоставление возможности пополнения вкладов и погашение займов с помощью, платежной системы "е-рау" (е-рау - центр авторизации и обработки онлайн-платежей по всем международным пластиковым картам);
- 6) осуществление операций по онлайн-уступке;
- 7) открытие текущего счета;
- 8) предоставление выписок, справок по займу (в том числе об остатке задолженности по займу), по состоянию счета (-ов) клиента;
- 9) переводные операции по спецсчету: выполнение поручений клиента по платежам и переводам денег на установленные законодательством Республики Казахстан цели.

(пункта 3.2 изменен решением Правления от 20.08.2019 г. (протокол № 81))

3.3. Банк дополнительно предоставляет услуги, связанные с деятельностью Банка:

- подача заявки на участие в государственных и региональных программах на сайте <https://baspana.kz>;

- участие в программе Обеспечение жильем военнослужащих и сотрудников специальных государственных органов (для клиентов Банка относящихся к военнослужащим и сотрудникам специальных государственных органов, получающим жилищные выплаты) на сайте <https://askeri.baspana.kz>).

Участие в вышеуказанных программах осуществляется на сайтах <https://baspana.kz>, <https://askeri.baspana.kz>., доступ к которым предоставляется пользователям системы интернет-банкинг.

3.4. Банк до оказания электронных банковских услуг обеспечивает предоставление клиенту информации о размере тарифов (взимаемой комиссии) в денежном выражении по

оказываемым электронным банковским услугам.

Банк вправе изымать путем прямого дебетования счета клиента комиссии (тариф) за оказанные по Договору услуги в порядке и сроки, предусмотренные внутренними документами Банка.

Клиент предоставляет Банку безусловное согласие на изъятие Банком сумм комиссии (тарифа) за оказываемые Банком по Договору услуги, а также всех затрат, понесенных Банком в связи с исполнением им по Договору указаний клиента путем прямого дебетования Банком счета клиента.

3.5. Электронные банковские услуги и способы их предоставления могут быть изменены и/или дополнены по усмотрению Банка в одностороннем порядке в любое время, в порядке, предусмотренном настоящим Договором.

3.6. Уведомление об изменении перечня электронных банковских услуг, предоставляемых посредством системы интернет-банкинг, производится путем размещения информации на интернет - ресурсе ("www.hcsbk.kz").

4. Порядок предоставления электронных банковских услуг через систему интернет-банкинг

4.1. Предоставление электронных банковских услуг в системе интернет-банкинг и получения доступа к ним, в том числе с использованием мобильного приложения, осуществляется посредством сети интернет, и иным каналам связи.

4.2. Для получения электронных банковских услуг посредством системы интернет-банкинг клиенту необходимо иметь:

- счет, открытый в Банке;
- доступ в сеть интернет;
- номер телефона, соответствующий номеру телефона, зарегистрированного в автоматизированной банковской информационной системе Банка;
- логин и пароль.

4.3. Доступ к электронным банковским услугам в системе интернет-банкинг осуществляется через регистрацию в качестве пользователя путем заполнения необходимых электронных регистрационных форм. Логинем клиента в системе интернет-банкинг является его номер телефона. *(первый абзац пункта 4.3 изменен решением Правления от 20.0.82019 г. (протокол № 81))*

Логин и пароль созданные в процессе регистрации, являются учетной записью для доступа клиента в систему интернет-банкинг.

Регистрация завершается при получении клиентом соответствующего всплывающего уведомления на экране устройства и предоставления доступа к системе интернет-банкинг.

Регистрируясь в системе интернет-банкинг, клиент дает Банку свое согласие на сбор и обработку его персональных данных, указанных в системе интернет-банкинг в процессе регистрации, для целей исполнения настоящего Договора. Сбор и обработка персональных данных клиента осуществляется Банком способами, не противоречащими законодательству Республики Казахстан.

4.4. Идентификация клиента производится путем введения клиентом в соответствующем электронном окне системы интернет-банкинг и/или дополнительных систем, логина (номер телефона) и пароля.

4.5. Аутентификация производится путем введения клиентом одноразового кода (единовременного), направленного на номер телефона посредством SMS. В случае

истечения срока действия одноразового (единовременного) кода клиенту необходимо запросить новый одноразовый (единовременный) код подтверждения. *(пункт 4.5 изменен решением Правления от 20.08.2019 г. (протокол № 81))*

4.6. При получении информационно-банковских услуг ввод одноразового (единовременного) кода для подтверждения операций не требуется. Ввод одноразового кода представляет собой идентификацию клиента для подтверждения его прав на получение электронных банковских услуг.

4.7. Банк предоставляет клиенту возможность просмотра истории совершенных платежей и переводов в системе Интернет - банкинг.

4.8. В течении одной текущей сессии в системе Интернет-банкинг, клиент вправе получать неограниченное количество электронных банковских услуг. Время одной текущей сессии Банком не ограничивается, за исключением, когда устройство доступа (компьютер, мобильный телефон, смартфон, планшет, другие устройства) после входа в систему интернет-банкинг остаются бездействующими более 10 (десяти) минут. В этом случае текущая сессия в системе интернет-банкинг и выход из нее осуществляется автоматически.

4.9. Электронные банковские услуги по онлайн уступке предоставляются Банком в порядке, предусмотренном Правилами.

В соответствии с требованиями налогового законодательства РК, участник самостоятельно осуществляет исчисление и уплату в бюджет индивидуального подоходного налога по полученным доходам в виде имущественного дохода.

5. Права и обязанности Банка и клиента

5.1. Банк обязуется:

1) предоставлять электронные банковские услуги на условиях, предусмотренных Договором и Правилами;

2) исполнять поручения, если они соответствуют условиям Договора, Правилам и требованиям законодательства Республики Казахстан;

3) приостановить (возобновить) предоставление клиенту электронных банковских услуг в срок, указанный в его соответствующем письменном заявлении, поданного в Банк;

4) направлять на номер телефона информацию, запрашиваемую клиентом;

5) сотрудничать с правоохранительными органами в случае досудебного расследования уголовных дел, возбужденных по факту несанкционированных операций по счету в системе интернет-банкинг;

6) сохранять банковскую тайну при оказании электронных банковских услуг и не разглашать информацию, полученную от клиента при предоставлении электронных банковских услуг, за исключением случаев разглашения информации, предусмотренных действующим законодательством Республики Казахстан.

5.2. Банк имеет право:

1) запросить у клиента дополнительную информацию и (или) документы для совершения операции в целях проверки ее соответствия законодательству Республики Казахстан. Операция не осуществляется в системе интернет-банкинг до предъявления клиентом дополнительной информации и (или) документов в Банк;

2) в течение операционного дня направить по своей инициативе и за свой счет на номер телефона клиента SMS-сообщение касательно его банковского займа, в том числе о

сроках и размерах платежей, а также сведения информационно-рекламного характера о банковских услугах Банка;

3) отказать в осуществлении операций в случае неверного указания Клиентом одноразового (единовременного) кода;

4) отказать в осуществлении электронных банковских услуг по основаниям, предусмотренным Договором;

5) производить изменения интерфейса и технических настроек в системе интернет-банкинг, в том числе вносить изменения в механизмы защиты системы интернет-банкинг по своему усмотрению;

6) приостановить или прекратить предоставление электронных банковских услуг по основаниям, предусмотренным Главой 7 Договора;

7) вводить постоянные или временные ограничения на использование клиентом каналов связи с целью доступа в систему интернет-банкинг, в том числе ограничить перечень видов электронных банковских услуг, регистрация и операции которых возможна только по определенному каналу связи;

8) временно приостановить или ограничить доступ к электронным банковским услугам по одному или нескольким каналам доступа в систему интернет-банкинг при наличии у Банка оснований считать, что по данным каналам осуществляется попытка третьими лицами несанкционированного доступа в систему интернет-банкинг и совершения от имени клиента, но без его согласия операций. Банк в течение операционного дня направляет соответствующее уведомление клиенту на номер телефона с указанием основания. При подтверждении клиентом о совершении попытки доступа в систему интернет-банкинг самим клиентом, ограничение в доступе снимается незамедлительно;

9) отказать в проведении операций по счету в случае безуспешной аутентификации или динамической идентификации клиента;

10) отказать в совершении операций в системе интернет-банкинг при наличии неисполненных требований к счету (платежное требование-поручение или инкассовое распоряжение), предъявленных третьими лицами. В этом случае клиенту допускается только пополнение счета в системе интернет-банкинг для исполнения указанных требований;

11) приостановить проведение операций клиента в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан.

5.3. Клиент обязуется:

1) оплачивать электронные банковские услуги в размере, установленном тарифами Банка, в порядке, предусмотренном Договором. Электронные банковские услуги являются платными, размеры которых указаны в тарифах Банка, утвержденных уполномоченным органом Банка, и размещенных на интернет-ресурсе Банка ("www.hcsbk.kz");

2) в случае изменения номера телефона и иных данных предоставить в Банк заявление на изменение данных клиента по форме, установленной внутренними документами Банка с указанием новых реквизитов;

3) обеспечить сохранность информации о логине, пароле и одноразовых (единовременных) кодах;

4) в целях недопущения несанкционированного доступа третьими лицами в систему интернет-банкинг осуществить смену пароля в установленные сроки или по мере необходимости по усмотрению самого клиента;

5) нести ответственность за конфиденциальность информации, переданной при получении электронных банковских услуг;

б) в случае утери, кражи и иных случаях утраты SIM-карты, а также смены SIM-карты или ее передачи третьим лицам по любым основаниям, немедленно обратиться в Банк, с заявлением на изменение данных клиента по форме установленной внутренними документами Банка в целях смены номера телефона;

7) незамедлительно уведомлять Банк о любом несанкционированном доступе к системе интернет-банкинг (его личному кабинету) или о несанкционированной операции, о которых он знает или подозревает.

8) не предъявлять претензий к Банку за операции в системе интернет-банкинг, совершенные третьими лицами с согласия клиента или без вследствие разглашения клиентом информации о логине, пароле и одноразовом (единовременном) коде.

5.4. Клиент имеет право:

1) пользоваться электронными банковскими услугами в порядке, предусмотренном Договором и Правилами;

2) получать в Банке подтверждение на бумажных носителях об операциях, совершенных на основании поручений;

3) заявлять в системе интернет-банкинг о приостановлении предоставления электронных банковских услуг (блокировании учетной записи). Возобновление предоставления электронных банковских услуг осуществляется на основании письменного заявления клиента, предъявленного непосредственно в Банк;

4) изменять по своему усмотрению пароль в системе интернет - банкинг;

5) на получение от Банка консультаций по вопросам получения электронных банковских услуг;

б) заблокировать номер телефона через оператора сотовой связи и любыми способами информировать Банк о выявлении (подозрении) несанкционированного доступа к счету в системе интернет-банкинг.

6. Ответственность Сторон

6.1. Банк несет ответственность за сохранность денег клиента в соответствии с законодательством Республики Казахстан, поступивших в результате осуществления операций/платежей по счетам. Возврат ошибочно перечисленных средств осуществляется в порядке, предусмотренном действующим законодательством. При этом, ответственность Банка перед клиентом за неисполнение и/или ненадлежащее исполнение своих обязательств по Договору ограничивается размером реального ущерба, понесенного им в результате использования электронных банковских услуг, при условии, что такой ущерб причинен непосредственно умышленными действиями Банка.

6.2. Банк несет ответственность за неразглашение сведений, полученных от клиента при предоставлении электронных банковских услуг в пределах и на условиях Договора и/или иных договоров банковского обслуживания. При этом ответственность Банка перед клиентом за неисполнение и/или ненадлежащее исполнение своих обязательств по настоящему пункту ограничивается размером реального ущерба, понесенного клиентом в результате неправомерного использования Банком информации, предоставленной клиентом Банку при использовании клиентом электронных банковских услуг и при условии, что такой ущерб причинен непосредственно умышленными виновными действиями Банка.

6.3. Клиент несет ответственность за точность и полноту поручений и за их соответствие действительным намерениям клиента.

6.4. Банк не несет ответственности за ошибки, допущенные клиентом при оформлении документов и указании неверных номеров телефонов, реквизитов при пользовании электронными банковскими услугами в системе интернет-банкинг.

6.5. Банк не несет ответственности за неисполнение или задержку исполнения платежей, возникшие в результате отключения электроэнергии, повреждения линий связи, а также ошибки, неверного толкования и т.п., возникающих вследствие неясных, неполных или неточных инструкций клиента, неисполнения или задержек в исполнении платежей третьими лицами, в результате нарушения клиентом условий Договора и требований нормативных правовых актов Республики Казахстан, и по другим причинам, не зависящим от Банка. Банк не несет ответственности за сбои в работе интернета, почты, сетей связи, возникшие по не зависящим от Банка причинам и повлекшие за собой несвоевременное получение или неполучение клиентом уведомлений Банка и выписок по счету клиента. Банк освобождается от имущественной ответственности в случае технических сбоев (отключение/повреждение электропитания и сетей связи, сбои программного обеспечения базы данных Банка, технических сбоев в платежных системах), повлекшие за собой невыполнение Банком условий Договора.

6.6. Уплата неустойки (пени) и возмещение убытков и расходов в случае нарушения Сторонами любого из обязательств по Договору не освобождают от обязанности надлежащим образом исполнить соответствующие обязательства по Договору.

6.7. Ни одна из Сторон не несет ответственности перед другой Стороной в случае наступления форс-мажора, в том числе, за какой бы то ни было ущерб или убытки, вызванные любыми повреждениями или отказами систем связи или оборудования, или за перерывы в предоставлении электронных банковских услуг, вызванные природными катаклизмами, бедствиями, общественными беспорядками или другими причинами, не зависящими от воли Сторон. Если любое из таких обстоятельств непосредственно повлияет на исполнение обязательств в срок, установленный в Договоре, то этот срок продлевается на время действия соответствующего обстоятельства. Доказательством форс-мажора будут служить письменное свидетельство уполномоченного органа Республики Казахстан, подтверждающие возникновение обстоятельств форс-мажора.

6.8. Банк не несет ответственности в случае, если информация о счетах, пароле, логине, одноразовом (единовременном) коде или проведенных клиентом операциях/платежах станет известной иным лицам в результате прослушивания или перехвата каналов связи во время их использования.

6.9. Клиент несет ответственность за все операции, проводимые в системе интернет-банкинг, с использованием предусмотренных Договором средств его идентификации и аутентификации.

6.10. Банк не несет ответственности:

1) за ошибки, задержки или невозможность клиента получить доступ в систему интернет-банкинг, связанные с неисправностью оборудования клиента и/или иных третьих лиц;

2) за повреждение оборудования клиента или информации, хранящейся в оборудовании Клиента, за безопасность программного обеспечения и персонального компьютера клиента от различных вирусов и других повреждений;

3) за невыполнение поручений касательно его счетов, если на них был наложен арест или операции по ним были приостановлены клиентом и/или уполномоченными органами в порядке, предусмотренном действующим законодательством Республики Казахстан.

6.11. Действие Договора связано исключительно с ведением счетов клиента в Банке. Если Клиент закрывает свои счета в Банке или Банк закрывает счета согласно условиям соответствующих договоров, Договор теряет силу. При этом неисполненные обязательства клиента перед Банком по Договору продолжают действовать до полного исполнения клиентом.

6.12. В случае нарушений условий Договора, Банк имеет право применить одну из следующих мер:

- 1) приостановить и (или) прекратить предоставление электронных банковских услуг;
- 2) заблокировать доступ в систему Интернет-банкинг;
- 3) расторгнуть Договор в одностороннем порядке.

7. Ограничения по предоставлению электронных банковских услуг в системе интернет-банкинг

7.1. Предоставление электронных банковских услуг системы интернет-банкинг приостанавливается или прекращается в случаях:

1) проведения технических работ на интернет-ресурсе ("www.hcsbk.kz"). Банк сообщает период таких работ за 30 (тридцать) минут до приостановления работ путем размещения в системе интернет-банкинг сообщения об этом;

2) нарушения клиентом порядка и условий предоставления электронных банковских услуг, предусмотренных Договором;

3) наличия заявления клиента об отключении от электронных банковских услуг Банка;

4) изменение условий договоров, заключенных с клиентом, в соответствии с которыми предоставление электронных банковских услуг прекращается либо приостанавливается.

7.2. Банк вправе в одностороннем порядке прекратить/приостановить оказание электронных банковских услуг, при этом Банк размещает уведомление об этом на интернет-ресурсе ("www.hcsbk.kz") или в системе интернет-банкинг за 30 (тридцать) минут до момента их приостановления/прекращения.

7.3. Возобновление электронных банковских услуг осуществляется путем уведомления Банком на интернет - ресурсе ("www.hcsbk.kz") либо предоставлением доступа в систему интернет-банкинг.

8. Процедуры безопасности

8.1. Процедуры безопасности позволяют аутентифицировать клиента и его право на получение электронных банковских услуг, выявлять наличие искажений и/или изменений в содержании электронных документов, на основании которых клиенту предоставляются электронные банковские услуги, обеспечивать защиту от несанкционированного доступа к информации, составляющей банковскую тайну, и обеспечивать целостность данной информации.

8.2. Клиент соглашается следовать процедурам безопасности и любым другим инструкциям, предоставляемые клиенту относительно безопасности системы интернет-банкинг.

8.3. Клиент принимает на себя полную ответственность за установку, поддержание и регулярный контроль за организацией безопасности и использования устройств для аутентификации, а также информации, хранимой в его компьютерных и

коммуникационных системах, мобильных устройствах, и, в частности, контроль за паролями для входа в систему интернет-банкинг.

8.4. Процедуры безопасности, применяемые при предоставлении электронных банковских услуг, предусмотрены Правилами, размещаемые на интернет - ресурсе ("www.hcsbk.kz").

9. Срок действия Договора

9.1. Договор вступает в силу с момента присоединения Клиента к условиям Договора и действует бессрочно.

9.2. Договор может быть расторгнут:

- 1) в любое время по взаимному согласию Банка и клиента;
- 2) в случае отказа от Договора одной из Сторон, предупредившей (в виде письменного уведомления) об этом другую сторону не позднее чем за 10 (десять) рабочих дней до даты расторжения Договора. При расторжении Договора Стороны обязаны исполнить друг перед другом все ранее возникшие и прекратившие ко дню расторжения Договора обязательства по Договору и произвести взаиморасчеты не позднее даты расторжения, указанной в письменном уведомлении о расторжении.

9.3. В случае расторжения всех договоров/соглашений между Банком и клиентом и закрытия последнего из банковских счетов клиента в Банке, настоящий Договор считается расторгнутым со дня закрытия последнего счета и расторжения последнего из договоров/соглашений. При этом все финансовые и иные обязательства Сторон должны быть выполнены в полном объеме.

10. Разрешение споров

10.1. При возникновении конфликтных ситуаций Стороны осуществляют следующие действия:

- 1) Клиент направляет обращение в письменном виде либо оставляет электронное обращение на интернет - ресурсе Банка, обращается в подразделение контакт центр Банка по тел. 8-8000-801-880 или на номер 300 с мобильного телефона с указанием адреса, номера телефона, содержания претензии и иной информации;
- 2) Банк рассматривает обращение клиента в сроки, установленные действующим законодательством Республики Казахстан о порядке рассмотрения обращений граждан;
- 3) Банк предоставляет клиенту ответ в установленном законодательством Республики Казахстан порядке в письменном виде либо по номеру телефона, указанный в обращении, направленном Банку.

10.2. Все споры и разногласия, которые могут возникнуть между Банком и клиентом, будут разрешаться путем переговоров. При невозможности урегулирования спорных вопросов путем переговоров споры передаются на рассмотрение в суд в соответствии с законодательством Республики Казахстан по месту нахождения Банка либо его филиала.

11. Заключительные положения

11.1. Настоящий Договор представляет собой полное взаимопонимание Сторон и заменяет все предыдущие письменные или устные соглашения и договоренности, имевшиеся между ними в отношении оказания клиенту электронных банковских услуг с использованием системы интернет-банкинг.

11.2. Банк оставляет за собой право вносить в Договор изменения в одностороннем порядке, о чем информирует клиента о таких изменениях (за исключением изменений тарифов/комиссий, порядок изменения которых регулируется иными

договорами/соглашениями между Банком и клиентом) не менее чем за 10 (десять) календарных дней до вступления таких изменений в силу.

При несогласии клиента с изменениями Договора, Клиент вправе отказаться от Договора путем направления в Банк соответствующего письменного уведомления не позднее даты введения в действие изменений в Договор.

В случае непредставления клиентом возражений до указанной Банком даты введения в действие изменений в Договор, данное обстоятельство означает согласие клиента с изменениями Договора и присоединение клиента к ним.

Уведомление Банка, в соответствии с настоящим пунктом, о внесении изменений в Договор осуществляется путем размещения Договора с изменениями на интернет-ресурсе Банка ("www.hcsbk.kz"). Возможные риски, связанные с неполучением клиентом информации об изменениях в Договоре, возлагаются на клиента.

11.3. Все уведомления и (или) сообщения, направляемые Сторонами друг другу по Договору, кроме случаев, прямо предусмотренных Договором, имеют силу и считаются доставленными, если они составлены в письменном виде, подписаны уполномоченными представителями Сторон и отправлены заказным письмом либо курьерской службой, либо доставлены нарочным по указанным в договоре адресам Сторон с отметкой об их получении.

11.4. Все другие взаимоотношения, не урегулированные Договором, определяются отдельными договорами и (или) дополнительными соглашениями между Сторонами.

11.5. Условия Договора применяются к отношениям между Банком и клиентом, регулируемым ранее заключенными договорами между Банком и клиентом, в качестве дополнительного соглашения.

11.6. К порядку заключения Договора применяются установленные гражданским законодательством Республики Казахстан правила публичной оферты.

11.7. Договор составлен на государственном и русском языках. В случае возникновения расхождений в текстах Договора, Стороны пришли к соглашению руководствоваться текстом на русском языке.