

	Вышестоящий документ	Устав АО «Жилстройсбербанк Казахстана»
	Владелец документа	Департамент банковских технологий
	Разработал	Мухамадиева Н.С. – специалист I категории УМБП ДБТ
	Утверждено	Решением Правления АО «Жилстройсбербанк Казахстана» (протокол № 69) от 26.10.2018 г.
	Дата вступления в силу	26 октября 2018 г.
Гриф ограничения		

Приложение № 27
к решению Правления
АО «Жилстройсбербанк Казахстана»
(протокол № 69) от 26.10.2018 года
(вступают в силу с 06.09.2019 г.)

**Правила
предоставления электронных банковских услуг в
АО "Жилстройсбербанк Казахстана"**

г. Алматы, 2018 год

Содержание

Глава 1. Общие положения	4
Глава 2. Перечень электронных банковских услуг	6
Глава 3. Порядок регистрации клиента в системе Интернет-банкинг	7
Глава 4. Порядок предоставления электронных банковских услуг	8
Глава 5. Приостановление и прекращение предоставления электронных банковских услуг	8
Глава 6. Условия и порядок осуществления онлайн уступки.....	8
Глава 7. Условия предоставления электронных банковских услуг через терминал	11
Глава 8. Процедуры безопасности.....	11
Глава 9. Блокирование/разблокирование учетной записи клиента и доступа к электронным банковским услугам	12
Глава 10. Заключительные положения.....	13

Номер версии	Реквизиты решения органа Банка об утверждении изменений/дополнений	Порядок введения в действие утвержденных изменений/дополнений
1.	Решение Правления от 20.08.2019г. № 81	Решение вводится в действие по истечению 10 (десяти) календарных дней с даты размещения актуальной редакции Правил на Интернет-ресурсе Банка по адресу: www.hcsbk.kz .

Глава 1. Общие положения

1. Настоящие Правила предоставления электронных банковских услуг в АО "Жилстройсбербанк Казахстана" (далее – Правила) разработаны в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан и внутренними документами АО «Жилстройсбербанк Казахстана» (далее – внутренние документы Банка) и предусматривают порядок и условия предоставления электронных банковских услуг, процедуры безопасности, порядок приостановления и прекращения предоставления электронных банковских услуг. Права и обязанности клиента при получении электронных банковских услуг регулируются договором о присоединении к электронным банковским услугам в АО «Жилстройсбербанк Казахстана» (далее – договор присоединения) либо стандартными условиями предоставления электронных банковских услуг АО «Жилстройсбербанк Казахстана» (Приложение №3 к Стандартным условиям комплексного банковского обслуживания АО «Жилстройсбербанк Казахстана») либо Общими условиями договора о жилищных строительных сбережениях АО "Жилстройсбербанк Казахстана" (далее – Общие условия).

2. В случае разработки Банком новых дополнительных электронных банковских услуг, изменения и/или дополнения существующих услуг, Банк может предложить их клиенту путем размещения на Интернет-ресурсе www.hcsbk.kz, и/или в системе Интернет-банкинг (<https://online.hcsbk.kz>), в том числе через мобильное приложение "ЖССБК24", опубликованное в Google Play и App Store для платформ Android и iOS соответствующего уведомления об условиях получения, в том числе Тарифов Банка за новые электронные банковские услуги. Электронные банковские услуги и способы их предоставления могут быть изменены и/или дополнены по усмотрению Банка в одностороннем порядке, в порядке, предусмотренном Стандартными условиями предоставления электронных банковских услуг АО «Жилстройсбербанк Казахстана» (далее – Стандартные условия), Общими условиями либо договором присоединения.

Совершение клиентом конклюдентных действий таких, как: осуществление действий по получению услуги, запрос информации способами, предусмотренными условиями Банка, уплата Тарифов банка за новые электронные банковские услуги признается принятием клиентом условий Банка на оказание (подключение) новых дополнительных и/или измененных электронных банковских услуг.

3. В настоящих Правилах используются следующие определения и сокращения:

- 1) АБИС – автоматизированная банковская информационная система;
- 2) альтернативный код счета - уникальный код счета, необходимый при регистрации клиента в Интернет-банкинге, также используемый для внесения денег на счет клиента, открытый в Банке посредством терминалов Банка и через альтернативные способы оплаты;
- 3) аутентификация - подтверждение подлинности и правильности составления электронного документа в соответствии с требованиями процедуры безопасности;
- 4) SMS – (short message service - "услуга коротких сообщений") сервис коротких сообщений – текстовое сообщение, направляемое с мобильного телефона клиента в Банк или Банком на мобильный телефон клиента через оператора мобильной связи, используется для получения одноразового (единовременного) кода авторизации и уведомлений;
- 5) Банк – АО "Жилстройсбербанк Казахстана";
- 6) банковский заем (далее - заем) – банковская услуга, которая представляет собой предоставление банком денежных средств клиенту на основании договора банковского займа на условиях срочности, платности, возвратности, целевого использования и обеспеченности;

7) вклад в жилищные строительные сбережения (далее – вклад) – деньги, вносимые клиентом или третьими лицами на сберегательный счет клиента, открытый в Банке в соответствии с договором о жилищных строительных сбережениях (далее – договор о ЖСС);

8) Интернет-ресурс «www.hcsbk.kz» - официальный информационный ресурс Банка в сети интернет;

9) клиент – физическое лицо, являющееся потребителем услуг Банка либо намеревающееся воспользоваться услугами Банка;

10) 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;

10-1) личный специальный счет (далее - спецсчет) - текущий банковский счет, открываемый военнослужащим или сотрудником специальных государственных органов для зачисления жилищных выплат и осуществления платежей на установленные законодательством Республики Казахстан цели; *(подпункт 10-1) пункта 3 дополнен решением Правления от 20.08.2019 г. (протокол № 81))*

11) логин - имя учетной записи клиента, используемый при входе в личный кабинет Интернет-банкинга (номер телефона);

12) номер телефона – номер мобильного телефона клиента, регистрируемый в АБИС при обращении в Банк и используемый клиентом для получения электронных банковских услуг;

13) объявление – размещаемое клиентом в личном кабинете системы Интернет-банкинг объявление о возмездной уступке прав и обязательств по договору о ЖСС, доступ к которому имеют зарегистрированные пользователи системы Интернет-банкинг;

14) 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;

15) онлайн уступка – это услуга предоставляющая возможность совершения сделки по возмездной уступке прав и обязательств по договору о ЖСС между клиентами Банка;

16) операционный день - период времени, в течение которого осуществляются прием и обработка оператором платежной системы либо поставщиком платежных услуг указаний, распоряжений о приостановлении исполнения указаний либо отзыве таких указаний;

17) платеж - исполнение денежного обязательства с использованием наличных денег и (или) платежных инструментов;

18) подразделение Контакт центр (далее – 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;

19) пользователь – клиент Банка зарегистрированный в системе Интернет-банкинг;

20) сессия - промежуток времени между первым и последним запросами, которые пользователь отправляет со своего устройства (компьютера, телефона и др.) к серверу сайта;

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

22) счет - банковский текущий и/или сберегательный счет клиента, открытый в Банке;

23) стартовая цена – стартовая стоимость совершения сделки по уступке прав и обязательств по договору о ЖСС указанная клиентом в системе интернет-банкинг;

24) специальный вклад (далее - спецвклад) – вклад, на котором жилищные строительные сбережения клиента накапливаются за счет использования жилищных выплат;

25) Тарифы Банка (далее - Тарифы) – утвержденные уполномоченным органом Банка ставки платежей и комиссий за услуги Банка, связанные с его деятельностью, действующие на дату оплаты услуг Банка; означают действующие тарифы, определяющие размеры комиссий Банка, взимаемые за любые оказываемые им банковские услуги, а также штрафные санкции, взимаемые в случае нарушения клиентом условий Договора банковского обслуживания, утвержденные уполномоченным органом Банка;

26) участник – пользователь системы Интернет-банкинг, подавший заявку на уступку или принятие прав и обязанностей по договору о ЖСС на возмездной основе;

27) электронные банковские услуги - услуги, связанные с доступом клиента к своему банковскому счету посредством систем удаленного доступа для получения платежных услуг и информационных банковских услуг.

4. Иные термины, применяемые в настоящих Правилах, предусмотрены в значениях, принятых в договоре присоединения.

Глава 2. Перечень электронных банковских услуг

5. Электронные банковские услуги, предоставляемые Банком клиенту в системе Интернет-банкинг, включают в себя:

- 1) информацию 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 "e-pay" (e-pay - 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), о состоянии счета (-ов) клиента;
- 9) переводные операции по спецсчету: выполнение поручений клиента по платежам и переводам денег на установленные законодательством Республики Казахстан.

(пункт 5 изменен решением Правления от 20.08.2019 г. (протокол № 81))

6. Электронные банковские услуги, предоставляемые через терминал Банка, включают в себя:

- 1) пополнение вкладов и погашение займов;
- 2) оплата комиссии Банка;
- 3) оплата за регистрацию недвижимого имущества.

7. 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> (далее – дополнительные системы). Доступ на участие предоставляется пользователям системы Интернет-банкинг.

8. Банк до оказания электронных банковских услуг обеспечивает предоставление клиенту информации о размере взимаемой комиссии в денежном выражении по оказываемым электронным банковским услугам.

При оказании платежных услуг через электронный терминал допускается указание размера взимаемой комиссии в денежном выражении после внесения клиентом наличных денег в терминал

Глава 3. Порядок регистрации клиента в системе Интернет-банкинг

9. Регистрация клиента в качестве пользователя производится в системе Интернет-банкинг (<https://online.hcsbk.kz>), далее данный логин и пароль используется для получения дополнительных услуг.

10. При регистрации клиента в качестве пользователя, клиенту необходимо ввести в соответствующую электронную регистрационную форму альтернативный код счета или номер документа, удостоверяющего личность (указанный в АБИС Банка), номер телефона (далее используется как логин). На указанный номер телефона поступит одноразовый (единовременный) код, который необходимо ввести для подтверждения регистрации. В процессе регистрации клиенту необходимо ознакомиться и принять условия, предусмотренные договором присоединения. *(первый абзац пункта 10 изменен решением Правления от 20.08.2019 г. (протокол № 81))*

Следующий этап ввод и подтверждение пароля, который будет использоваться при входе в личный кабинет системы Интернет-банкинг. В случае непринятия клиентом условий, процесс регистрации будет считаться незавершенным, это означает, что клиент еще не является пользователем.

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

11. Изменение номера телефона осуществляется клиентом в филиале Банка на основании заявления на изменение данных клиента по форме, установленной внутренним документом Банка, регламентирующим порядок заключения договоров о ЖСС, открытия, обслуживания и закрытия сберегательных и текущих счетов физических лиц в Банке. Измененный номер телефона вносится в АБИС.

12. Банк не предоставляет возможности подключения и использования электронных банковских услуг представителям клиента (в том числе доверенным лицам) и/ или третьим лицам.

Глава 4. Порядок предоставления электронных банковских услуг

13. Электронные банковские услуги предоставляются удаленно через защищенный канал связи, с использованием электронных устройств (компьютер, мобильный телефон, планшет, терминал).

14. Обмен информацией между Банком и клиентом осуществляется в соответствии с процедурами безопасности, установленными Правилами, требованиями законодательства Республики Казахстан.

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

16. Аутентификация производится путем введения клиентом одноразового (единовременного) кода, направленного на номер телефона посредством SMS. В случае истечения срока действия одноразового (единовременного) кода клиенту необходимо запросить новый одноразовый (единовременный) код подтверждения. *(пункт 16 изменен решением Правления от 20.08.2019 г. (протокол № 81))*

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

18. Поручение, подтвержденное путем динамической идентификации клиента, равносильно документу на бумажном носителе, подписанному клиентом. Отзыв поручения допускается при обращении клиента в филиал Банка с соответствующим письменным распоряжением в операционный день создания поручения, которое еще не исполнено Банком. Отзыв поручения в системе Интернет - банкинг не осуществляется. *(пункт 18 изменен решением Правления от 20.08.2019 г. (протокол № 81))*

Глава 5. Приостановление и прекращение предоставления электронных банковских услуг

19. Банк приостанавливает или прекращает предоставление клиенту электронных банковских услуг в случаях:

- 1) нарушения клиентом порядка и условий получения электронных банковских услуг, предусмотренных Правилами, договором присоединения или Стандартными условиями/Общими условиями;
- 2) неисправности технических средств, обеспечивающих оказание электронных банковских услуг;
- 3) по иным основаниям, предусмотренным законодательством Республики Казахстан.

20. В случае приостановления или прекращения предоставления электронных банковских услуг по основаниям, предусмотренным пунктом 19 Правил, Банк уведомляет клиента в порядке и сроки, установленные договором присоединения/Стандартными условиями/Общими условиями.

21. Возобновление электронных банковских услуг осуществляется при устранении причин, повлекших приостановление права клиента на получение электронных банковских услуг, путем уведомления клиента письменно либо в электронной форме и предоставления клиенту доступа к электронным банковским услугам.

Глава 6. Условия и порядок осуществления онлайн уступки

22. Целью онлайн уступки является предоставление возможности клиентам уступить свои права и обязательства по договору о ЖСС на возмездной основе.

23. Объявления об онлайн уступке размещаются в системе Интернет-банкинг самостоятельно клиентом, желающим осуществить операцию по возмездной уступке. Доступ к списку объявлений об онлайн уступке, предоставляется пользователям системы Интернет-банкинг.

24. По вкладам (договорам о ЖСС), участвующим в онлайн уступке доступна следующая информация:

- дата заключения договора о ЖСС;
- сумма накоплений;
- сумма вознаграждения и сумма премии государства;
- стартовая цена.

25. Все уведомления участникам онлайн уступки приходят посредством SMS на номер телефона.

26. Требования к вкладу (договору о ЖСС), участвующему в онлайн уступке:

– отсутствие ограничений по совершению расходных операций по вкладу (отсутствие выставленных платежных требований, инкассовых распоряжений, наложенных арестов, временных ограничений по распоряжению имуществом). Вклад, на который выставлено ограничение по совершению расходных операций, автоматически снимается с онлайн уступки в момент выставления ограничения. В случае выставления платежного требования/инкассового распоряжения в момент совершения операций по онлайн уступке - сделка аннулируется.

27. В онлайн уступке не могут участвовать:

– лица, связанные с Банком особыми отношениями аффилированные лица и лица, заинтересованные в совершении сделки с Банком. К лицам, заинтересованным в совершении сделки с Банком относятся: аффилированное лицо Банка, являющееся стороной сделки или участвующее в ней в качестве представителя или посредника, а также аффилированное лицо Банка, являющееся также аффилированным лицом юридического лица, выступающего стороной сделки или участвующего в ней в качестве представителя или посредника; *(второй абзац пункта 27 изменен решением Правления от 20.08.2019 г. (протокол № 81))*

– клиенты, имеющие принадлежность/причастность к иностранному публичному должностному лицу, лица, связанные с финансированием терроризма и экстремизма;

– иностранцы;

– лица без гражданства;

– если у клиента, желающего принять права и обязанности по вкладу, имеются предъявленные к его банковскому счету решения и (или) распоряжения уполномоченных государственных органов и должностных лиц о приостановлении расходных операций по банковскому счету, требования третьих лиц об изъятии денег с банковского счета и (или) наложен арест на деньги, находящиеся на его банковском счете, при условии недостаточности на банковском счете суммы денег, на которую налагается арест;

– клиенты у которых имеется налоговая задолженность, задолженность по социальным платежам;

– вклады, имеющие признак спонсорские взносы (взносы во вклад, внесенные спонсором (третьим лицом) на имя клиента в качестве финансовой поддержки;), а также спецвклады.

28. При подаче клиентом заявки на участие в онлайн-уступке система Интернет-банкинг осуществляет проверку на соответствие пунктам 26, 27 Правил.

29. В период проведения онлайн уступки совершение постдепозитных операций по договору о ЖСС и возможность подачи кредитной заявки блокируется.

30. Клиенты, желающие участвовать в онлайн уступке должны ознакомиться с условиями участия, размещенными в системе Интернет-банкинг с проставлением соответствующей отметки и принятия всех условий.

31. Условия размещения объявления:

– стартовая цена, за которую клиент готов уступить на возмездной основе права и обязанности по договору о ЖСС не должна превышать 20 % сверх суммы имеющихся на сберегательном счете накоплений с учетом начисленного вознаграждения и зачисленной премии государства;

– клиент, желающий уступить вклад, устанавливает срок действия объявления до 3 календарных дней с даты размещения объявления.

32. По договору о ЖСС, участвующему в онлайн уступке, присваивается статус "На уступке". С момента размещения объявления и до даты окончания срока действия объявления участники вправе подавать свои предложения по размеру стоимости сделки по возмездной уступке прав и обязательств по договору о ЖСС через онлайн уступку.

33. При подаче заявки на принятие прав и обязательств по договору о ЖСС участник указывает стоимость, за которую он готов приобрести права и обязательства по договору о ЖСС и подтверждает свои действия путем ввода одноразового (единовременного) кода, направленного Банком на номер телефона участника.

34. Каждый последующий клиент, желающий принять права и обязательства по договору о ЖСС, может предложить более высокую стоимость, чем та, которая была указана предыдущим клиентом онлайн уступки. Допускается дополнительно повысить ранее указанную стоимость сделки по уступке прав и обязательств по договору о ЖСС, увеличение минимального шага которого составляет 20 000 (двадцать тысяч) тенге.

35. Максимальная стоимость сделки по уступке прав и обязательств по договору о ЖСС не должна превышать 100% сверх суммы имеющихся на сберегательном счете накоплений (с учетом начисленного вознаграждения и зачисленной премии государства);

36. В момент окончания срока действия объявления все участники онлайн уступки получают SMS уведомление на номер телефона о завершении онлайн уступки.

37. Клиент, предложивший максимальную стоимость сделки по уступке прав и обязательств по договору о ЖСС на момент окончания срока действия объявления, признается победителем, и которому становятся доступными функции по подписанию необходимых типовых форм соглашений/ заявлений по уступке прав и обязанностей по договору о ЖСС.

38. В случае, если в онлайн уступке по окончании срока действия объявления, принял участие один участник, последний становится клиентом, принимающим права и обязанности по договору о ЖСС.

39. Подписание типовых (печатных) форм соглашений/заявлений сторонами сделки по уступке прав и обязательств по договору о ЖСС осуществляется на второй день с даты

завершения объявления. Типовые формы соглашений/заявлений в электронном виде подписываются клиентами с использованием динамической идентификации путем введения одноразового (единовременного) кода, направленного Банком посредством SMS на номер телефона. *(пункт 39 изменен решением Правления от 20.08.2019 г. (протокол № 81))*

40. На этапе подписания сторонами необходимых типовых форм соглашений/заявлений клиенту, принимающему права и обязанности по договору о ЖСС, необходимо произвести оплату за совершение сделки по возмездной уступке. Банк проверяет корректность платежного документа, после чего осуществляет перевод денег на банковский счет клиента, уступившего права и обязанности по договору о ЖСС. *(пункт 40 изменен решением Правления от 20.08.2019 г. (протокол № 81))*

41. В случае не подписания типовых форм соглашений/заявлений сторонами либо одной из сторон в день подписания, онлайн уступка признается незавершенной, в связи с чем, может быть аннулирована Банком на следующий день.

42. Стороны вправе отказаться от осуществления онлайн уступки на этапе подписания типовых форм соглашений/заявлений и оплаты комиссии Банка.

43. Ограничения по вкладу, образованному вследствие онлайн уступки:

- участие в государственных программах;
- повторная онлайн уступка.

44. Банк оставляет за собой право отказать в оказании услуги/ предоставлении доступа к онлайн уступке, в случае выявления расхождений между имеющейся у Банка информацией и указанной сторонами сделки.

45. Комиссия Банка за совершение онлайн уступки оплачивается клиентом, принимающим права и обязанности по договору о ЖСС, в день подписания типовых форм соглашений/заявлений сторонами.

Глава 7. Условия предоставления электронных банковских услуг через терминал

46. Каждая платежная услуга через терминалы осуществляется при условии правильного введенного альтернативного кода счета клиента либо его индивидуального идентификационного номера.

47. Передача информации (поручение, операция) от терминала в АБИС осуществляется по каналу связи с использованием метода шифрования данных.

48. При осуществлении платежей путем вноса наличных денег через терминал выдается чек, содержащий обязательные реквизиты, предусмотренные законодательством Республики Казахстан.

49. Чек, выданный терминалом, является платежным документом, подтверждающий факт осуществления платежа путем вноса наличных денег на счет через терминал.

50. После приема наличных денег через терминал и выдачи чека у Банка возникает обязательство перед держателем чека по осуществлению платежа и/или переводу денег на счет, указанный в чеке.

51. Клиент обязан следовать инструкциям, указанным на экране терминала в процессе получения электронных банковских услуг.

Глава 8. Процедуры безопасности

52. Процедуры безопасности позволяют достоверно идентифицировать 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.

53. Доступ к системе Интернет - банкинг может быть получен только после прохождения клиентом процесса идентификации и регистрации в соответствии с Главой 3 Правил. Пароль для входа в личный кабинет системы Интернет - банкинг создается клиентом, длина пароля должна быть не менее 8 (восьми) буквенно-цифровых символов.

54. Доступ к электронным банковским услугам осуществляется посредством подключения к Интернет-ресурсу www.hcsbk.kz по защищенному каналу связи.

55. Время действия одноразового (единовременного) кода равно 2 (двум) минутам.

56. Каждый новый запрос на изменение пароля может быть подтвержден только вновь сгенерированным одноразовым (единовременным) кодом. Предоставляется 5 (пять) попыток указать правильный пароль, иначе доступ для клиента в системе Интернет - банкинг блокируется. В этом случае, для повторного доступа, клиенту необходимо сменить пароль с указанием вновь сгенерированного одноразового (единовременного) кода.

57. В целях безопасности в системе Интернет-банкинг предусмотрена функция прерывания текущей сессии учетной записи клиента - запрет на получение электронных банковских услуг в случае продолжительного (более 10 минут) неактивного состояния (простоя) системы Интернет-банкинг.

58. При обращении клиента, Банк имеет возможность полностью заблокировать доступ клиента в систему Интернет - банкинг в целях безопасности и обеспечения сохранности средств и информации клиента на счете/счетах.

59. Электронные документы, а также информация об операциях в системе Интернет - банкинг хранится на постоянной основе в специальных системах в том формате, в котором они были сформированы, отправлены или получены с соблюдением их целостности и неизменности.

60. При предоставлении электронных банковских услуг у Банка остается подтверждение об отправке и/или получении сообщений, поручений на основании которых предоставлены электронные банковские услуги.

61. По запросу клиента Банк предоставляет ему подтверждение об отправке и/или получении электронных документов, на основании которых клиенту предоставлены электронные банковские услуги.

62. Клиент обязан немедленно информировать Банк при обнаружении несанкционированного доступа либо о подозрениях на несанкционированный доступ к банковским счетам клиента посредством системы Интернет-банкинг и использовании мобильного приложения "ЖССБК24", с целью блокирования Банком доступа к совершению операций через систему Интернет-банкинг. Обращения принимаются в письменном виде с указанием адреса, номера телефона, содержания претензии и иной информации.

Глава 9. Блокирование/разблокирование учетной записи клиента и доступа к электронным банковским услугам

63. При блокировании учетной записи клиента в системе Интернет-банкинг по основаниям, предусмотренных в Главе 5 настоящих Правил, доступ клиента к электронным банковским услугам будет запрещен и предоставление электронных банковских услуг будет приостановлено в одностороннем порядке.

64. Поручение в системе Интернет-банкинг, полученное Банком до момента заявления о блокировании учетной записи клиента, рассматривается как надлежащим образом сформированное клиентом намерение для совершения операции. Банк не проверяет полномочия клиента на формирование поручения и не несет ответственности за несвоевременное обращение для блокирования учетной записи или доступа к электронным банковским услугам.

65. Разблокирование учетной записи в системе Интернет - банкинг, в случае неверного набора логина (номер телефона) и/или пароля более 3 (трех) раз, осуществляется при помощи повторного запроса клиентом одноразового (единовременного) кода. В иных случаях разблокирование осуществляется при непосредственном обращении клиента в филиал с соответствующим письменным заявлением.

66. При закрытии счета (-ов) в Банке одновременно блокируется доступ клиента к системе Интернет-банкинг.

Глава 10. Заключительные положения

67. Банк рассматривает обращение клиента в порядке и сроки, установленные действующим законодательством Республики Казахстан и предоставляет ответ на бумажном носителе либо на номер телефона.

68. По вопросам, связанным с предоставлением электронных банковских услуг Клиент может обратиться в Контакт-центр по следующему Контактным данным Банка: 8-8000-801-880 или на номер 300 с мобильного телефона.

69. Вопросы, не урегулированные настоящими Правилами, разрешаются в соответствии с внутренними документами Банка и законодательством Республики Казахстан.

70. Правила размещаются на Интернет-ресурсе Банка www.hcsbk.kz и в Системе Интернет-банкинг.