Приложение № 3

к заочному решению

Правления АО "Отбасы банк"

(протокол № 133) от 23.08.2022 года

**Договор**

**о присоединении к электронным банковским услугам**

*(с изменениями по состоянию на 18.04.2024 года)*

Настоящий договор о присоединении к электронным банковским услугам в АО "Отбасы банк" (далее – договор), заключается между: АО "Отбасы банк", именуемым в дальнейшем "Банк", клиентом, присоединившимся к договору (совместно именуемые "стороны"), являющимися неотъемлемой частью Правил предоставления электронных банковских услуг в АО "Отбасы банк" (далее - Правила), с целью определения условий оказания клиенту электронных банковских услуг.

Клиент, присоединившись к договору, подтверждает, что данный договор прочитан им, и безоговорочно, полностью согласен с его условиями, признает и принимает данный договор в целом.

Настоящий договор устанавливает права, обязанности, ответственность сторон, порядок взимания комиссий и срок оказания электронных банковских услуг, основания приостановления, прекращения предоставления электронных банковских услуг, порядок разрешения споров, возникающих при предоставлении Банком электронных банковских услуг и иные правоотношения между Банком и клиентом.

Порядок регистрации в качестве пользователя электронных услуг, способы, порядок и условия предоставления Банком электронных банковских услуг, процедуры безопасности и подтверждение прав клиента на получение электронных банковских услуг отражены в Правилах.

Настоящий договор заменяет собой ранее размещенный Банком на официальном интернет-ресурсе "www.hcsbk.kz" договор о присоединении к электронным банковским услугам в АО "Отбасы банк", утвержденный решением Правления АО "Жилстройсбербанк Казахстана" (протокол № 69) от 26.10.2018 года в редакции по состоянию 05.09.2022 года. При несогласии клиента с договором он вправе потребовать расторжения договора в течение 10 (десяти) календарных дней с даты размещения договора на интернет-ресурсе "www.hcsbk.kz". Если в указанный срок требование по расторжению договора не поступило в Банк, данное обстоятельство означает согласие Клиента с договором, и присоединение клиента к нему.

1. **Термины и определения**

Термины и определения, используемые в договоре, соглашении, заключаемых в рамках договора, означают следующее:

1. **акцепт** - действия клиента, совершение которых подтверждает намерение клиента заключить Договор, а именно ввод информации, запрашиваемой при входе в систему интернет-банкинг;
2. **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;
3. **пароль** – совокупность цифровых, буквенных и иных символов, создаваемая для подтверждения прав на вход в систему банка для получения электронных банковских услуг;
4. **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;
5. **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, а также программно-технические средства, автоматизирующие процесс противодействия несанкционированным платежам и (или) переводам денег; *(подпункт 5) Главы 1 изменен решением Правления от 04.01.2024 г. (протокол № 2))*
6. **система интернет-банкинг** – программный комплекс (включая программное обеспечение) Банка, позволяющий предоставлять электронные банковские услуги по защищенному каналу связи интернет ("https://online.hcsbk.kz"), и в мобильном приложении "Otbasy bank";

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

1. **Условия заключения настоящего Договора**
	1. Настоящий договор является договором присоединения.
	2. Ознакомление клиента с договором осуществляется в процессе регистрации в качестве пользователя электронных услуг 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. Процесс регистрации в качестве пользователя электронных услуг отражен в Правилах.
	3. Регистрируясь в системе интернет-банкинг, в мобильном приложении "Otbasy Bank" клиент дает Банку свое согласие на сбор и обработку его персональных данных, в том числе биометрических, в том числе осуществлять их передачу, трансграничную передачу их третьим лицам, и хранение, для целей исполнения настоящего договора. Сбор и обработка персональных данных клиента осуществляется Банком способами, не противоречащими законодательству Республики Казахстан.
2. **Предмет договора**
	1. Банк в рамках и на условиях договора обязуется предоставлять клиенту электронные банковские услуги посредством системы интернет-банкинга, мобильного приложения "Otbasy Bank", посредством видео сервиса, портала недвижимости Baspana Market, способами, не противоречащими законодательству Республики Казахстан, а клиент обязуется оплачивать данные услуги согласно тарифам Банка, размещенным для всеобщего обозрения в общедоступных местах в филиалах/отделениях Банка и на интернет-ресурсе "[www.hcsbk.kz](http://www.hcsbk.kz)".
	2. Посредством системы интернет-банкинг, мобильного приложения "Otbasy Bank" и/или видео сервисаклиенту предоставляются, включая и не ограничиваясь, следующие электронные банковские услуги:
3. информация о наличии и номерах счетов клиента, открытых в Банке;
4. отображение информации об остатках на счетах клиента;
5. отображение информации по займу, по вкладу, образовательному вкладу; *(подпункт 3) пункта 3.2. изложен в редакции решения Правления от 18.04.2024 г. (протокол № 45))*
6. открытие сберегательных счетов (заключение договоров о ЖСС);

 4-1)  открытие образовательного вклада (договора вклада); *(подпункт 4-1) пункта 3.2. дополнен решением Правления от 18.04.2024 г. (протокол № 45))*

1. предоставление возможности пополнения вкладов, образовательных вкладов и погашение займов с помощью, платежной системы "e-pay" (e-pay - центр авторизации и обработки онлайн-платежей по всем международным пластиковым картам); *(подпункт 5) пункта 3.2. изложен в редакции решения Правления от 18.04.2024 г. (протокол № 45))*
2. осуществление операций по безвозмездной уступке; *(подпункт 6) пункта 3.2. изменен решением Правления от 09.08.2023 г. (протокол № 134))*
3. открытие и закрытие текущего счета (для вкладчиков Банка);
4. открытие специального текущего счета для единовременных пенсионных выплат;

 8-1)  открытие текущего счета для зачисления выплат целевых накоплений; *(подпункт 8-1) пункта 3.2. дополнен решением Правления от 18.04.2024 г. (протокол № 45))*

1. предоставление выписок, справок по займу (в том числе об остатке задолженности по займу), по состоянию счета (-ов) клиента;
2. переводные операции со спецсчета, выполнение поручений клиента по платежам и переводам денег на следующие цели, установленные законодательством Республики Казахстан (переводы со спецсчета осуществляются в пределах установленных Банком лимитов):
* оплаты аренды жилища или оплаты аренды жилища с последующим выкупом;
* погашение ранее полученного ипотечного кредита (займа) в БВУ;
* пополнение спецвклада.
1. переводные операции с текущего счета клиента;
2. расторжение договора о ЖСС (закрытие сберегательного счета);
3. деление договора о ЖСС с последующим расторжением договора о ЖСС (закрытие сберегательного счета);
4. объединение договоров о ЖСС;
5. изменение признака премии государства по договорам о ЖСС;
6. подача заявки на проведение предквалификации;
7. подача кредитной заявки;
8. полное досрочное погашение займа и частичное досрочное погашение займа;
9. прием заявлений на досрочное пополнение активированного вклада ЖСС и прекращение накопления во вклад по предварительному жилищному займу;
10. переход c промежуточного, предварительного жилищного займа на жилищный заем;
11. изменение реквизитов клиента.
12. регистрация прекращения обременения недвижимого имущества в день проведения операции по полному досрочному погашению займа;
13. иные услуги, отнясящиеся к электронным банковским операциям.

Перечисленные услуги в настоящем пункте, не являются исчерпывающими, и могут быть дополнены/изменены Банком по мере развития дистанционных и электронных банковских услуг, о чем Банк извещает своих клиентов посредством размещения соответствующего информационного сообщения на интернет-ресурсе "www.hcsbk.kz" и/или портале недвижимости Baspana Market "www.otbasybank.kz",и/или в системе интернет-банкинг (<https://online.hcsbk.kz>), в том числе через мобильное приложение "Otbasy bank".

* 1. Перечень услуг, доступных в интернет-банкинге (<https://online.hcsbk.kz>), может отличаться от перечня, доступного в мобильном приложении "Otbasy Bank", и/или посредством видео сервиса, и определяется Банком согласно техническим возможностям.
	2. Банк дополнительно предоставляет услуги, связанные с деятельностью Банка, на портале недвижимости Baspana Market на сайте"www.otbasybank.kz".
	3. Банком устанавливаются лимиты по сумме и количеству операций при проведении расходных операций по банковским счетам.
	4. Банком применяются (в зависимости от вида операции) ограничения на проведение электронных депозитных, постдепозитных, кредитных, посткредитных услуг при обслуживании:
* лиц, связанных с Банком особыми отношениями и лиц, заинтересованных 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;
* иностранцев, лиц без гражданства;
* лиц, являющихся индивидуальными предпринимателями, частными судебными исполнителями, частными нотариусами, адвокатами, профессиональными медиаторами;
* доверенных лиц/ поручителей/опекунов;
* несовершеннолетних лиц;
* лиц, отсутствующих в базе налогового органа, либо если отсутствует индивидуальный идентификационный номер;
* лиц, у которых имеется налоговая задолженность, задолженность по социальным платежам, числящихся как бездействующий налогоплательщиком;
* лиц, у которых имеются предъявленные к его счетам решения и (или) распоряжения уполномоченных государственных органов и должностных лиц о приостановлении расходных операций по счету, требования третьих лиц об изъятии денег со счета и (или) наложен арест на деньги, находящиеся на его счету, при условии недостаточности на банковском счете суммы денег, на которую налагается арест;
* лиц, имеющих принадлежность/причастность к публичному должностному лицу, лица, связанные с финансированием терроризма и экстремизма;
* лиц, имеющих признаки налогоплательщика США;
* лиц с "высоким уровнем риска", требующих применения усиленных мер надлежащей проверки в соответствии с внутренними требованиям Банка;
* вкладов, заключенных до 01.11.2016 года;
* вкладов, по которым запущена кредитная заявка либо участвующих в государственных, отраслевых и региональных программах, программах Банка;
* вклады, участвующие в безвозмездной уступке либо активированные вклады (находящиеся в залоге). *(абзац пятнадцатый пункта 3.6. изменен решением Правления от 09.08.2023 г. (протокол № 134))*
* вкладов несовершеннолетних лиц, воспитанников детских домов и юношества;
* вкладов, имеющие признак спонсорские взносы (взносы во вклад, внесенные спонсором (третьим лицом) на имя клиента в качестве финансовой поддержки),
* вкладов с условиями накопления "Арнау" и "Жас отбасы";
* спецвкладов с жилищными выплатами, с единовременными пенсионными выплатами;
* в случае открытия анонимных банковских счетов или банковских счетов на вымышленные имена;
* в иных случаях, установленных внутренними документами Банка и/или законодательством Республики Казахстан.

При отсутствии электронной банковской услуги, или при наличии ограничений при предоставлении электронных банковских услуг, обслуживание клиентов осуществляется в отделении Банка/у консультанта.

1. **Порядоквзимания комиссий и максимальный срок оказания электронных услуг**
	1. Комиссии за услуги Банка, взимаются в процессе предоставления электронной банковской услуги с текущего счета клиента согласно тарифам Банка, утвержденными уполномоченным органом Банка, и размещенных на интернет-ресурсе "www.hcsbk.kz".

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 со счета клиента комиссии (тариф) за оказанные по настоящему договору услуги либо путем удержания суммы комиссии (тарифа) с зачисляемой суммы денег.

Клиент предоставляет Банку безусловное согласие на изъятие Банком сумм комиссии (тарифа) путем прямого дебетования Банком счета клиента.

При отсутствии на момент осуществления электронных банковских услуг на соответствующем текущем счете клиента суммы, достаточной для оказания услуги и оплаты комиссии (если предусмотрено ее взимание), Банк отказывает в оказании электронной услуги.

* 1. Максимальный срок оказания электронной услуги – в течение операционного дня Банка, в котором поступило соответствующее указание клиента, если законодательством, договором и Правилами, и иными договорами, заключенными между Банком и клиентом не предусмотрено иное. При переводе денег между счетами срок зачисления денег на счет другого банка, зависит от банка-получателя.
	2. Банк не позднее 24 часов после предоставления электронной услуги. предоставляет клиенту подтверждение об отправке/получении указаний клиента в электронном виде путем вывода сообщения с результатом оказания услуги на экранную форму электронного устройства либо в соответствующем разделе в личном кабинете клиента в системе интернет-банкинг/ портале недвижимости Baspana Market.
1. **Права и обязанности Банка и клиента**
	1. Банк обязуется:
2. предоставлять электронные банковские услуги на условиях, предусмотренных договором и Правилами;
3. исполнять поручения клиента, если они соответствуют условиям договора, Правилам и требованиям законодательства Республики Казахстан;
4. приостановить (возобновить) предоставление клиенту электронных банковских услуг в срок, указанный в его соответствующем письменном заявлении, поданном в Банк;
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.
	1. Банк имеет право:
7. 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;
8. в течение операционного дня направить по своей инициативе и за свой счет на номер телефона клиента SMS-сообщение/push-уведомлении касательно его банковского займа, в том числе о сроках и размерах платежей, а также сведения информационно-рекламного характера о банковских услугах Банка;
9. отказать в осуществлении операций в случае неверного указания клиентом одноразового (единовременного) кода;
10. отказать в осуществлении электронных банковских услуг по основаниям, предусмотренным договором;
11. производить изменения интерфейса и технических настроек в системе интернет-банкинг, в том числе вносить изменения в механизмы защиты системы интернет-банкинг по своему усмотрению;
12. приостановить или прекратить предоставление электронных банковских услуг по основаниям, предусмотренным разделом 7 настоящего договора;
13. 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, которые возможны только по определенному каналу связи;
14. 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;
15. отказать в проведении операций по счету в случае безуспешной аутентификации или динамической идентификацию клиента;
16. 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;
17. приостановить проведение операций клиента в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан;
18. в любой момент по своему усмотрению (в одностороннем порядке) определять, устанавливать и изменять перечень банковских операций и функций, которые могут осуществляться клиентом, а также устанавливать и изменять (увеличивать, уменьшать) ограничения (лимиты) на суммы операций.

 13) отказать Клиенту в оказании услуг Банка в одностороннем порядке и без объяснения причин, в случае несоответствия операции по банковским счетам Клиента требованиям законодательства Республики Казахстан, внутренним документам Банка, а также, если у Банка возникли подозрения в том, что операция осуществляется с нарушением законодательства или носит мошеннический характер;

 14) по собственной инициативе приостановить операции по банковским счетам без согласия Клиента, при наличии обстоятельств, которые по мнению Банка могут привести к ущербу/убытку для клиента(-ов) или для Банка;

 15) отказать в исполнении поручении Клиента и (или) приостановить операцию(-и) по банковскому счету в порядке и случаях, установленных законодательством, а также в случаях, которые могут быть использованы для реализации противоправных действий в отношении Банка и его клиентов с нанесением ущерба/убытка. *(пункт 5.2 дополнен подпунктами 13)-15) решением Правления от 22.08.2023 г. (протокол № 138)*

* 1. 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 "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;
6. 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. оградить Банк от всех исков и/или судебных разбирательств, возместить Банку, по требованию последнего, издержки, убытки и ущерб любого типа, которым Банк может быть подвержен в результате неисполнения и/или ненадлежащего исполнения клиентом своих обязательств по договору.
	1. Клиент имеет право:
9. пользоваться электронными банковскими услугами в порядке, предусмотренном договором и Правилами;
10. получать в Банке подтверждение на бумажных носителях об операциях, совершенных на основании поручений;
11. заявлять в Банк о приостановлении предоставления электронных банковских услуг (блокировании учетной записи). Возобновление предоставления электронных банковских услуг осуществляется на основании письменного заявления клиента, предъявленного непосредственно в Банк;
12. изменять по своему усмотрению пароль в системе интернет - банкинг;
13. на получение от Банка консультаций по вопросам получения электронных банковских услуг;
14. заблокировать номер телефона через оператора сотовой связи и любыми способами информировать Банк о выявлении (подозрении) несанкционированного доступа к счету в системе интернет-банкинг;
15. расторгнуть договор в соответствии с положениями пункта 9.2 настоящего договора.
16. **Ответственность Сторон**
	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.
	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.
	3. Клиент несет ответственность:
17. за точность и полноту поручений и за их соответствие действительным намерениям клиента;
18. за все проводимые операции по получению электронных банковских услуг с использованием предусмотренных договором средств его идентификации и аутентификации, а также за достоверность и корректность вводимой/предоставляемой Банку информации при получении электронных банковских услуг.
	1. Банк не несет ответственности:
19. за ошибки, допущенные клиентом при оформлении документов и указании неверных номеров телефонов, реквизитов при пользовании электронными банковскими услугами;
20. за неисполнение или задержку исполнения платежей, возникшие в результате отключения электроэнергии, повреждения линий связи, а также ошибки, 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;
21. за сбои в работе интернета, почты, сетей связи, и иного третьего лица, возникшие по не зависящим от Банка причинам, находящимися вне сферы контроля Банка, и повлекшие за собой несвоевременное получение или неполучение клиентом сообщений, уведомлений Банка (в т.ч. Push-уведомлений) и выписок по счету клиента и не несет ответственности за любые убытки, понесенные клиентом в результате действия или бездействия оператора связи либо иного третьего лица;

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;

1. 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;
2. в случаях изменения номера мобильного (сотового) телефона клиента, зафиксированного в системах Банка, либо утери/кражи мобильного (сотового) телефона. Ответственность за передачу/разглашение одноразового (единовременного) кода, направляемого на зафиксированный номер в АБИС Банка, в полном объеме несет клиент;
3. за ошибки, задержки или невозможность клиента получить доступ в систему интернет-банкинг, связанные с неисправностью оборудования клиента и/или иных третьих лиц;
4. за повреждение оборудования клиента или информации, хранящейся в оборудовании клиента, за безопасность программного обеспечения и персонального компьютера клиента от различных вирусов и других повреждений;
5. 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.
	1. 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.
	2. 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.
	3. В случае нарушений условий договора, Банк имеет право применить одну из следующих мер:
6. приостановить и (или) прекратить предоставление электронных банковских услуг;
7. заблокировать доступ в систему интернет-банкинг;
8. расторгнуть договор в одностороннем порядке.
9. **Приостановление и прекращение предоставления электронных банковских услуг**
	1. Предоставление электронных банковских услуг приостанавливается или прекращается в случаях:
10. проведения технических работ. Банк сообщает период таких работ за 30 (тридцать) минут до приостановления работ путем размещения в системе интернет-банкинг сообщения об этом;
11. нарушения клиентом порядка и условий получения электронных банковских услуг, предусмотренных договором, Правилами и/или Стандартными условиями/Общими условиями;
12. наличия заявления клиента об отключении от электронных банковских услуг Банка;
13. неисправности технических средств, обеспечивающих оказание электронных банковских услуг;
14. изменение условий договоров, заключенных с клиентом, в соответствии с которыми предоставление электронных банковских услуг прекращается либо приостанавливается;
15. по иным основаниям, предусмотренным законодательством Республики Казахстан.
	1. Банк вправе в зависимости от условий действующих продуктов временно приостанавливать и/или возобновлять предоставление электронных банковских услуг.

При временном приостановлении, прекращении предоставления электронных банковских услуг Банк уведомляет клиента путем размещения уведомления на интернет - ресурсе "www.hcsbk.kz" и (или) в системе интернет-банкинг либо путем направления SMS-сообщения/push-уведомления на мобильный номер клиента не позднее дня приостановления, прекращения предоставления электронных банковских услуг.

* 1. Возобновление предоставления электронных банковских услуг осуществляется Банком при устранении причин, повлекших приостановление права клиента на получение электронных банковских услуг путем уведомления Банком на интернет-ресурсе "www.hcsbk.kz" либо предоставлением доступа в систему интернет-банкинг.

1. **Процедуры безопасности**
	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, обеспечивать целостность данной информации;

- использовать систему интернет-банкинга;

- противодействовать несанкционированным платежам и (или) переводам денег. *(пункт 8.1. изменен решением Правления от 04.01.2024 г. (протокол № 2)*

* 1. Клиент соглашается следовать процедурам безопасности и любым другим инструкциям, предоставляемые клиенту относительно безопасности системы интернет-банкинг.
	2. 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.
	3. Процедуры безопасности, применяемые при предоставлении электронных банковских услуг, предусмотрены Правилами, размещаемые на интернет - ресурсе "[www.hcsbk.kz](http://www.hcsbk.kz)".
	4. Стороны согласны считать конфиденциальной информацию, которой они обмениваются в связи с исполнением договора, и не разглашать ее без письменного разрешения другой Стороны, за исключением случаев согласно условиям договора и когда предоставление такой информации является обязательным в соответствии с требованиями законодательства Республики Казахстан.
1. **Срок действия договора**
	1. Договор вступает в силу с момента присоединения клиента к условиям договора и действует бессрочно.
	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.
	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.
2. **Разрешение споров**
	1. При возникновении конфликтных ситуаций стороны осуществляют следующие действия:
3. Клиент направляет обращение в письменном виде либо оставляет электронное обращение на интернет - ресурсе Банка, обращается в Банк по тел. 8-8000-801-880 или на номер 300 с мобильного телефона с указанием адреса, номера телефона, содержания претензии и иной информации;
4. Банк рассматривает обращение клиента в сроки, установленные действующим законодательством Республики Казахстан о порядке рассмотрения обращений граждан;
5. Банк предоставляет клиенту ответ в установленном законодательством Республики Казахстан порядке в письменном виде либо по номеру телефона, указанному в обращении, направленном Банку.
	1. 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.
6. **Заключительные положения**
	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 использование системы интернет-банкинг.
	2. Изменение условий договора может осуществляться в одностороннем или в двухстороннем порядке.
	3. Изменения в одностороннем порядке Банк вправе осуществлять, в сторону их улучшения для клиента. Улучшениями по договору является изменение условий, касающихся:
7. снижения размера комиссии;
8. предоставление отсрочки, льготы по уплате комиссии;
9. увеличение объема оказываемых электронных банковских услуг и дополнительных услуг;
10. усиление процедур безопасности от несанкционированных платежей, мошеннических действий, разглашения конфиденциальной информации, или иных противоправных действий;
11. изменение условий и/или порядка оказания электронных банковских услуг, предусматривающих повышение удобства обслуживания;
12. изменение условий договора в связи с изменением законодательства Республики Казахстан, касающегося порядка оказания платежных и электронных банковских услуг услуг;
13. изменение условий договора в связи с изменением правил или требований платежных систем, в случае если их непринятие может стать причиной отказа, либо задержки предоставления платежной услуги.
	1. Изменение условий договора в двухстороннем порядке осуществляется (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 путем размещения договора с изменениями на интернет-ресурсе "www.hcsbk.kzwww.hcsbk.kz". Возможные риски, связанные с неполучением клиентом информации об изменениях в договоре, возлагаются на клиента.

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 клиентам к ним.

* 1. Все уведомления и (или) cообщения, 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.

 Информация, предоставленная Банком клиенту посредством sms-сообщений / push-уведомлений /сообщений, отправленных по электронной почте, либо размещенная на интернет-ресурсе "www.hcsbk.kz" и/или мобильном приложении Банка "Otbasy Bank" признается предоставленной с его согласия, выраженного путем его присоединения к настоящему договору.

* 1. Все другие взаимоотношения, не урегулированные договором, определяются отдельными договорами и (или) дополнительными соглашениями между сторонами.
	2. Условия договора применяются к отношениям между Банком и клиентом, регулируемым ранее заключенными договорами между Банком и клиентом, в качестве дополнительного соглашения.
	3. К порядку заключения договора применяются установленные гражданским законодательством Республики Казахстан правила публичной оферты.
	4. Договор составлен на государственном и русском языках. В случае возникновения расхождений в текстах договора, стороны пришли к соглашению руководствоваться текстом на русском языке.