|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **C:\Users\ast.iklasova.g\AppData\Local\Microsoft\Windows\INetCache\Content.Outlook\FSK3ZQW2\LOGO_OTBASY 1.png** | **Вышестоящий внутренний документ** | Общие условия осуществления банковских операций |
| **Владелец внутреннего документа** | Департамент банковских продуктов и технологий |
| **Разработал** | Ендибаева Б.С. – Управляющий директор -директор Департамента банковских продуктов и технологий;  Битимбаева М.М. – начальник Управления методологии бизнес процессов Департамента банковских продктов и технолгий;  Тасыбаева К.С. – специалист 1 категории Управления методологии бизнес процессов Департамента банковских продктов и технолгий |
| **Утверждено** | Решением Правления АО "Отбасы банк" (протокол № 133) от 23.08.2022 г. |
| **Дата вступления**  **в силу** | 06 сентября 2022 г. |

Приложение № 2

к заочному решению

Правления АО «Отбасы банк»

(протокол № 133) от 23.08.2022 года

**Правила**

**предоставления электронных банковских услуг в АО "Отбасы банк"**

*(с изменениями по состоянию на 18.04.2024 г.)*

г. Алматы, 2022 год

Содержание

[Глава 1. Общие положения 3](#_Toc527551730)

[Глава 2. Перечень электронных банковских услуг 6](#_Toc527551731)

[Глава 3. Регистрация клиента в качестве пользователя электронных услуг](#_Toc527551732) 9

[Глава 4. Общий порядок предоставления электронных банковских услуг](#_Toc527551733) 10

[Глава 5. Особенности предоставления отдельных электронных банковских услуг 1](#_Toc527551735)1

[Статья 1. Открытие сберегательного счета (заключение договора о ЖСС) и образовательного вклада (заключение договора вклада) *(статья 1 изложен в редакции решения Правления от 18.04.2024 г. (протокол №45 ))*  1](#_Toc527551735)1

[Статья 2. Возмездная уступка *(статья 2 исключена решением Правления от 09.08.2023 г. (протокол №134 ))* 1](#_Toc527551735)1

Статья 3. Подача кредитной заявки 12

Статья 4. Электронное подписание договоров банковского займа и договоров залога и электронная регистрации залога недвижимого имущества/имущественного права 13

[Статья 5. Условия предоставления электронных банковских услуг через терминал](#_Toc527551736) 14

[Статья 6. Условия обслуживания в чат-бот 1](#_Toc527551736)4

[Глава 6. Процедуры безопасности 1](#_Toc527551737)5

[Глава 7. Заключительные положения 17](#_Toc527551739)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Номер версии** | **Реквизиты решения органа Банка об утверждении изменений/дополнений** | **Порядок введения в действие утвержденных изменений/дополнений** |
|  | Решение Правления от 09.08.2023 г. № 134 | Решение вводятся в действие по истечению 10 (десяти) календарных дней с даты размещения актуальной редакции Правил на Интернет-ресурсе Банка по адресу: [www.hcsbk.kz](http://www.hcsbk.kz). |
|  | Решение Правления от 20.10.2023 г. № 162 | Решение вступает в силу с даты его принятия, за исключением подпункта 18) пункта 4, пунктов 44, 45, 51 Правил, которые вступают в силу после реализации доработок. |
|  | Решение Правления от 04.01.2024 г. № 2 | Решение вступает в силу после завершения работ по внедрению и настройке в Банке антифрод-системы, за исключением третьего абзаца подпункта 1) пункта 63 Правил, который вступает в силу с даты принятия решения. |
|  | Решение Правления от 18.04.2024 г. № 45 | Решение вступает в силу с даты его принятия, за исключением подпункта 29) пункта 3, пунктов 10-1, 20-1, 67-1 Правил, которые вводятся в действие после реализации доработок |

# Глава 1. Общие положения

1. Настоящие Правила предоставления электронных банковских услуг в АО "Отбасы банк" (далее – Правила) разработаны в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан и внутренними документами АО "Отбасы банк" (далее – внутренние документы Банка) и предусматривают порядок регистрации в качестве пользователя электронных услуг, способы, порядок и условия предоставления электронных банковских услуг, процедуры безопасности и подтверждения прав клиента на получение электронных банковских услуг.

Права и обязанности клиента при получении электронных банковских услуг, ответственность сторон, порядок взимания комиссий и срок оказания электронных банковских услуг, основания приостановление и прекращение предоставления электронных услуг, разрешение споров, возникающих при предоставлении Банком электронных банковских услуг регулируются договором о присоединении к электронным банковским услугам в АО "Отбасы банк" (далее – договор присоединения) и стандартными условиями предоставления электронных банковских услуг АО "Отбасы банк" (Приложение №3 к Стандартным условиям комплексного банковского обслуживания АО "Отбасы банк"), Общими условиями договора о жилищных строительных сбережениях АО "Отбасы банк" (далее – Общие условия).

Настоящие Правила заменяют собой ранее размещенные Банком на официальном интернет-ресурсе Банка "www.hcsbk.kz" Правила предоставления электронных услуг в АО "Отбасы банк", утвержденные решением Правления АО "Жилстройсбербанк Казахстана" (протокол № 69) от 26.10.2018 года в редакции по состоянию 05.09.2022 года.

1. 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](http://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", соответствующего уведомления.

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

1. В Правилах используются понятия, термины и определения, предусмотренные законодательством Республики Казахстан, а также нижеуказанные определения и сокращения:
2. АБИС – автоматизированная банковская информационная система;
3. 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;
4. аутентификация - подтверждение подлинности и правильности составления электронного документа в соответствии с требованиями процедуры безопасности;
5. push-уведомления - короткие сообщения, которые Банк посредством интернет-ресурса "www.hcsbk.kz" рассылает своим клиентам на электронные устройства;
6. Банк – АО "Отбасы банк";
7. биометрическая идентификация - процедура установления личности клиента с целью однозначного подтверждения его прав на получение электронных банковских услуг на основе его физиологических и биологических особенностей;

6-1) центр обмена идентификационными данными (ЦОИД) – операционный центр межбанковской системы переводов денег, обеспечивающий взаимодействие с банками по обмену данными клиентов из доступных источников для проведения процедур идентификации клиентов; *(подпункт 6-1) пункта 3 дополнен решением Правления от 18.04.2024 г. (протокол №45))*

1. 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);
2. видео сервис – услуга Банка двусторонней видеосвязи, позволяющая дистанционно обслуживать клиентов в режиме реального времени для осуществления консультации, обмена файлами с использованием текстовых сообщений, использовать другие инструменты для обслуживания клиента;
3. динамическая идентификация клиента – процедура установления личности клиента с целью однозначного подтверждения его прав на получение электронных банковских услуг путем использования одноразового (единовременного) кода;
4. договор банковского займа (ДБЗ) – договор займа (жилищного займа, предварительного займа с последующим переходом на жилищный заем, промежуточного займа с последующим переходом на жилищный заем), заключенные между Банком и заемщиком, включающий в себя в качестве неотъемлемых частей стандартные условия, титульный лист, заявление о присоединении либо отдельный договор банковского займа (заключенный в рамках стандартных условий до 01.01.2020 года), график погашения, а также иные заявления/соглашения, поданные/подписанные заемщиком в рамках стандартных условий;
5. договор залога - договор залога жилищных строительных сбережений, договор залога недвижимого имущества, договор залога имущественного права (права требования)), заключенный между Банком и залогодателем о передаче имущества, имущественного права (права требования) Банку в залог;

11-1) договор об образовательном накопительном вкладе (далее – договор вклада) - договор банковского вклада на накопление средств для оплаты образовательных услуг, заключенный между Банком и вкладчиком по типовой форме договора об образовательном накопительном вкладе, утвержденной Приказом Министра образования и науки Республики Казахстан, порядок и условия по открытию, ведению образовательного накопительного вклада регулируются таким договором, законодательством Республики Казахстан и внутренними документами Банка; *(подпункт 11-1) пункта 3 дополнен решением Правления от 18.04.2024 г. (протокол №45))*

1. интернет-ресурс "www.hcsbk.kz" - официальный информационный ресурс Банка в сети интернет;
2. 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;
3. логин - номер телефона клиента, используемый в качестве имени учетной записи клиента при входе в личный кабинет системы интернет-банкинга;
4. номер телефона – номер мобильного телефона клиента, регистрируемый в АБИС при обращении в Банк и используемый клиентом для получения электронных банковских услуг;
5. *(подпункт 16) пункта 3 исключен решением Правления от 09.08.2023 г. (протокол №134))*;
6. 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, направляемое Банком посредством SMS-сообщения на мобильный телефон клиента через оператора мобильной связи;
7. операционный день - период времени, в течение которого Банком осуществляются прием и обработка указаний, распоряжений о приостановлении исполнения указаний либо отзыве таких указаний клиентом;

18-1) образовательный накопительный вклад (депозит) (далее – образовательный вклад) - деньги на счете вкладчика в Банке, включающие взносы вкладчика или вносителей, в том числе выплат целевых накоплений из единого накопительного пенсионного фонда в целях оплаты образования в соответствии с законами Республики Казахстан, капитализированные вознаграждения Банка и премию государства; *(подпункт 18-1) пункта 3 дополнен решением Правления от 18.04.2024 г. (протокол №45))*

1. пользователь – клиент Банка, зарегистрированный в системе интернет-банкинг;
2. продуктовая линейка – внутренний документ Банка, утвержденный уполномоченным органом Банка, определяющий сроки, ставки вознаграждения и иные условия накопления и кредитования, размещенный на интернет-ресурсе "www.hcsbk.kz";
3. предварительная банковская квалификация(предквалификация) -предварительная оценка платежеспособности клиента на основании заявки на предквалификацию;
4. сессия - промежуток времени между первым и последним запросами, которые пользователь отправляет со своего электронного устройства к серверу сайта;
5. 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";
6. счет - текущий (в том числе специальные счета) и/или сберегательный счет клиента, открытый в Банке;
7. специальный вклад (спецвклад) – вклад, на котором жилищные строительные сбережения клиента накапливаются за счет использования жилищных выплат;
8. специальный счет (спецсчет) - текущий счет, открываемый получателями жилищных выплат для зачисления жилищных выплат и осуществления платежей и (или) переводов на установленные законодательством Республики Казахстан цели;
9. специальный счет для единовременных пенсионных выплат – текущий счет, открываемый получателем пенсионных выплат в Банке для зачисления единовременных пенсионных выплат из единого накопительного пенсионного фонда в целях улучшения жилищных условий и (или) лечения;

27-1) cчет для зачисления выплат целевых накоплений (далее – текущий счет для зачисления выплат целевых накоплений) – текущий банковский счет, открываемый получателем целевых накоплений или его наследником (-ами) в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан, для зачисления перечисляемых единым накопительным пенсионным фондом суммы денег (целевых накоплений) для улучшения жилищных условий и (или) оплаты образования; *(подпункт 27-1) пункта 3 дополнен решением Правления от 18.04.2024 г. (протокол №45))*

1. тарифы Банка (тарифы) – утвержденные уполномоченным органом Банка размеры платежей и (или) переводов, а также комиссий за услуги Банка, связанные с его деятельностью, действующие на дату оплаты услуг Банка и взимаемые за любые оказываемые им банковские услуги, а также штрафные санкции, взимаемые в случае нарушения клиентом условий договора банковского обслуживания;
2. безвозмездная уступка – услуга Банка, предоставляющая возможность совершения сделки по безвозмездной передаче прав и обязательств по договору о ЖСС между клиентами Банка, приходящихся друг другу прямыми родственниками (супруг (супруга), родители (родитель), дети, усыновители (удочерители), усыновленные (удочеренные), полнородные и неполнородные братья и сестры). Клиенты, которые не являются прямыми родственниками (дедушка, бабушка, внуки, двоюродные дедушки и бабушки, двоюродные братья и сестры, племянники и племянницы) и третьи лица, имеющие общих родственников), могут осуществить передачу прав и обязательств по договору о ЖСС в отделении Банка и посредством видео сервиса; *(подпункт 29) пункта 3 изменен решением Правления от 09.08.2023 г. (протокол №134)), (подпункт 29) пункта 3 изложен в редакции решения Правления от 18.04.2024 г. (протокол №45))*
3. *(подпункт 30) пункта 3 изменен решением Правления от 09.08.2023 г. (протокол №134))*;
4. чат-бот – автоматизированный робот канал для переписки и предоставления консультации клиентам Банка по вопросам банковских продуктов и услуг;
5. электронные банковские услуги - услуги, связанные с доступом клиента к своему банковскому счету посредством систем удаленного доступа для получения платежных услуг и информационных банковских услуг, открытием банковского счета и/или осуществлением иных видов операций, предоставляемых Банком по линиям телекоммуникаций, через спутниковую связь или иные виды связи;
6. электронная регистрация залога − государственная регистрация возникновения обременений прав на недвижимое имущество, имущественное право, осуществляемая на основании электронного договора залога, сформированного на стороне Банка и размещенного в хранилище электронных документов шлюза "электронного правительства";
7. электронные устройства – персональный компьютер, моноблок, ноутбук, нетбук, а также ряд устройств, который включает в себя смартфоны, планшеты, электронные книги, коммуникаторы, главной особенностью которых является возможность перемещения при обработке и хранении информации, а также автономность работы от электропитания;
8. электронная цифровая подпись (ЭЦП) - набор электронных цифровых символов, созданный средствами электронной цифровой подписи и подтверждающий достоверность электронного документа, его принадлежность и неизменность содержания.

Термины и определения, не указанные в настоящих Правилах, предусмотрены нормами законодательства Республики Казахстан и в значениях, принятых в договоре присоединения.

# Глава 2. Перечень электронных банковских услуг

1. Электронные банковские услуги, предоставляемые Банком клиенту в системе интернет-банкинг (в том числе в мобильном приложении "Otbasy Bank") и/или посредством видео сервиса, 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, образовательному вкладу; *(подпункт 3) пункта 4 изложен в редакции решения Правления от 18.04.2024 г. (протокол №45))*
       4. открытие сберегательных счетов (заключение договора о ЖСС, договора вклада); *(подпункт 4) пункта 4 изложен в редакции решения Правления от 18.04.2024 г. (протокол №45))*
       5. 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 4 изложен в редакции решения Правления от 18.04.2024 г. (протокол №45))*
       6. осуществление операций по безвозмездной уступке; *(подпункт 6) пункта 4 изменен решением Правления от 09.08.2023 г. (протокол №134))*
       7. открытие и закрытие текущего счета (для вкладчиков Банка);
       8. открытие специального текущего счета для единовременных пенсионных выплат;

8-1) открытие текущего счета для зачисления выплат целевых накоплений; *(подпункт 8-1) пункта 4 дополнен решением Правления от 18.04.2024 г. (протокол №45))*

* + - 1. предоставление выписок, справок по займу (в том числе об остатке задолженности по займу), о состоянии счета (-ов) клиента;
      2. переводные операции со спецсчета, выполнение поручений клиента по платежам и переводам денег на следующие цели, установленные законодательством Республики Казахстан:
* 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, договора образовательного вклада (закрытие сберегательного счета). *(подпункт 12) пункта 4 дополнен решением Правления от 18.04.2024 г. (протокол №45))*
      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 предквалификацию;
      7. подача кредитной заявки;
      8. полное досрочное погашение займа и частичное досрочное погашение займа. Минимальная сумма частичного досрочного погашения устанавливается внутренними документами Банка. В случае наличия созаемщика/созаемщика-гаранта по займу необходимо подписание нового графика погашения заемщиком и созаемщиком/ созаемщиком-гарантом в один день одноразовым (единовременным) кодом; *(подпункт 18) пункта 4 дополнен решением Правления от 20.10.2023 г. (протокол №162))*
      9. прием заявлений на досрочное пополнение активированного вклада ЖСС и прекращение накопления во вклад по предварительному жилищному займу;
      10. переход c промежуточного и 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, относящиеся 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".

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.

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

- пополнение вкладов, образовательных вкладов и погашение займов; *(абзац пункта 5 изложен в редакции решения Правления от 18.04.2024 г. (протокол №45))*

- оплата комиссии Банка;

- оплата за регистрацию недвижимого имущества.

1. Банк дополнительно предоставляет электронные банковские услуги, связанные с деятельностью Банка, на сайте портала недвижимости Baspana Market (https://otbasybank.kz).
2. Банком устанавливаются лимиты по сумме и количеству операций при проведении расходных операций по банковским счетам.
3. 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 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;
* 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, лиц, связанных 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, по которым прямо не предусмотрена иная форма внесения изменений в договор о ЖСС, кроме как подписание собственноручной подписью;
* вкладов, по которым запущена кредитная заявка либо участвующих в государственных, отраслевых и региональных программах, программах Банка;
* вкладов, участвующих в безвозмездной уступке либо активированных вкладов (находящиеся в залоге); *(пятнадцатый абзац пункта 8 изменен решением Правления от 09.08.2023 г. (протокол №134))*
* вкладов несовершеннолетних лиц, воспитанников детских домов и юношества;
* вкладов, имеющие признак спонсорских взносов (взносы во вклад, внесенные спонсором (третьим лицом) на имя клиента в качестве финансовой поддержки),
* образовательных вкладов, вкладов с условиями накопления "Арнау" и "Жас отбасы"; *(восемнадцатый абзац пункта 8 изложен в редакции решения Правления от 18.04.2024 г. (протокол №45))*
* спецвкладов с жилищными выплатами, с единовременными пенсионными выплатами;
* в случае открытия клиентом 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/через консультанта Банка.

# Глава 3. Регистрация клиента в качестве пользователя электронных услуг

1. Электронные банковские услуги предоставляются клиентам удаленно через защищенный канал связи с использованием электронных устройств при наличии доступа к сети интернет, камеры на электронном устройстве.

Для получения доступа к электронным банковским услугам в системе интернет-банкинга, в мобильном приложении "Otbasy Bank" и портале недвижимости Baspana Market клиенту необходимо:

- наличие электронного устройства с доступом в сеть интернет;

- счет, открытый в Банке;

- номер телефона, соответствующий номеру телефона, зарегистрированного в автоматизированной банковской информационной системе Банка;

- логин и пароль, полученные при регистрации клиента в качестве пользователя электронных услуг.

1. Регистрация клиента в качестве пользователя электронных услуг производится в системе интернет-банкинг (https://online.hcsbk.kz) либо в мобильном приложении (клиенту необходимо скачать мобильное приложение в APP Store, Google Play и установить на устройство (телефоны) с операционной системой IOS/ Android).

**10-1.** При первичной регистрации клиента в мобильном приложении "Otbasy bank" осуществляется биометрическая идентификация клиента посредством ЦОИД или с использованием биометрических данных, полученных посредством устройств Банка. *(пункт 10-1 дополнен решением Правления от 18.04.2024 г. (протокол №45))*

1. Для регистрации клиента в качестве пользователя, клиенту необходимо ввести:

- альтернативный код счета или номер документа, удостоверяющего личность (указанный в АБИС Банка);

- номер телефона, соответствующий номеру телефона, зарегистрированного в АБИС Банка (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 присоединится к условиям договора присоединения, размещенным на интернет-ресурсе "www.hcsbk.kz".

Ввод информации при входе в систему интернет-банкинг, является акцептом, и договор присоединения к электронным банковским услугам считается заключенным, а условия его приняты клиентом, с момента осуществления клиентом конклюдентных действий по вводу запрашиваемой информации в системе интернет-банкинг. В случае невыполнения клиентом условий регистрации, регистрация считается незавершенной, соответственно, доступ в систему интернет-банкинг невозможен.

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

1. Логин и пароль, созданные в процессе регистрации, являются учетной записью для доступа и входа клиента в систему интернет-банкинг для получения электронных услуг Банка.
2. Для авторизации на портале недвижимости Baspana Market "www.otbasybank.kz" необходимо зарегистрироваться в качестве пользователя электронных услуг в соответствии с настоящей главой.
3. Банк не предоставляет возможности подключения и использования электронных банковских услуг представителям клиента (в том числе доверенным лицам) и/ или третьим лицам.

# Глава 4. Общий порядок предоставления электронных банковских услуг

1. В процессе получения электронных услуг клиент следует пошаговым действиям, указанным в системе интернет-банкинг/мобильном приложении/портале недвижимости Baspana Market либо пошаговым действиям, озвученным в сеансе видео соединения/удаленной идентификации без видео соединения. Клиент предоставляет свое согласие на сбор, обработку и хранение персональных данных клиента, в том числе биометрических данных, осуществление их передачи, трансграничной передачи третьим лицам, и хранение. Сбор и обработка персональных данных клиента осуществляется Банком способами, не противоречащими законодательству Республики Казахстан.
2. Комиссии за услуги Банка взимаются в процессе предоставления электронной банковской услуги с текущего счета клиента согласно тарифам Банка, утвержденным уполномоченным органом Банка, и размещенных на интернет-ресурсе "[www.hcsbk.kz](http://www.hcsbk.kz)".

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

1. Фиксирование сведений, необходимых для надлежащей проверки клиента при предоставлении электронных банковских услуг, осуществляется с учетом требований к надлежащей проверке клиентов в случае дистанционного установления деловых отношений субъектами финансового мониторинга, утвержденных постановлением Правления Национального Банка Республики Казахстан № 140 от 29.06.2018 года.

В процессе предоставления банковских электронных услуг клиенту, сформированные документы, а также документы, полученные от клиента либо из государственных баз данных, хранятся в электронном виде в Банке в соответствии с требованиями внутренних документов.

Подписание сформированных электронных документов со стороны клиента осуществляется посредством ЭЦП или путем подтверждения одноразовым (единовременным) кодом (в зависимости от способа подписания, реализованного Банком в той или иной электронной банковской услуге). От имени Банка подписание документов осуществляется ЭЦП руководящего работника Банка.

1. Банк предоставляет клиенту возможность просмотра истории совершенных платежей и переводов в системе интернет - банкинг.
2. Платежное поручение, подтвержденное одноразовым (единовременным) кодом или ЭЦП клиента, равносильно документу на бумажном носителе, подписанному клиентом. Отзыв поручения допускается при обращении клиента в филиал Банка с соответствующим письменным заявлением в операционный день создания поручения, которое еще не исполнено Банком.

**19-1.** Идентификация и аутентификация клиента в системе интернет-банкинг (в том числе в мобильном приложении "Otbasy Bank") и/или посредством видео сервиса осуществляется с применением способов двухфакторной аутентификации (использованием двух из трех факторов: знания, владения, неотъемлемости) в соответствии с процедурами безопасности, установленными внутренним документом Банка, регламентирующим организацию процедур аутентификации. *(пункт 19-1 дополнен решением Правления от 18.04.2024 г. (протокол №45))*

1. Аутентификация производится путем введения клиентом одноразового (единовременного) кода, направленного на номер телефона клиента посредством SMS. В случае истечения срока действия одноразового (единовременного) кода клиенту необходимо запросить новый одноразовый (единовременный) код подтверждения.

Идентификация клиента производится путем введения клиентом в соответствующем электронном окне системы интернет-банкинг и/или дополнительных систем, логина (номер телефона) и пароля либо путем сопоставления биометрических данных клиента с использованием средств биометрической идентификации.

Отдельные виды электронных банковских услуг оказываются при условии прохождения клиентом биометрической идентификации. Биометрическая идентификация считается пройденной, если Банком установлена личность на основе физиологических и биологических особенностей клиента для подтверждения права клиента на получение соответствующих электронных банковских услуг.

**20-1.** В системе интернет-банкинг (в том числе в мобильном приложении "Otbasy Bank") и/или посредством видео сервиса, запрещается открытие банковских счетов и обслуживание клиентов, являющихся резидентами стран с высоким риском ОД/ФТ на основе фактора незаконного производства, оборота и (или) транзита наркотиков, согласно загруженному в АБИС перечню стран. Обслуживание, в том числе открытие банковских счетов клиентам, указанным в настоящем пункте осуществляется в отделении Банка. *(пункт 20-1 дополнен решением Правления от 18.04.2024 г. (протокол №45))*

**Глава 5. Особенности предоставления отдельных электронных банковских услуг**

**Статья** **1. Открытие сберегательного счета (заключение договора о ЖСС) и образовательного вклада (заключение договора вклада)** *(наименование статьи 1 изложено в редакции решения Правления от 18.04.2024 г. (протокол №45))*

1. В процессе открытия вклада, образовательного вклада клиенту необходимо ознакомиться со Стандартными условиями комплексного банковского обслуживания АО "Отбасы банк", размещенными на интернет-ресурсе "www.hcsbk.kz" и присоединиться к ним путем подписания заявления о присоединении одноразовым (единовременным) кодом/ЭЦП. *(пункт 21 изложен в редакции решения Правления от 18.04.2024 г. (протокол №45))*
2. Клиент вправе отказаться от открытия сберегательного счета (заключения договора о ЖСС, договора вклада) на этапе подписания заявления о присоединении к Стандартным условиям комплексного банковского обслуживания АО "Отбасы банк". *(пункт 22 изложен в редакции решения Правления от 18.04.2024 г. (протокол №45))*
3. После открытия сберегательного счета (заключения договора о ЖСС) сертификат по заключенному договору о ЖСС доступен в личном кабинете системы интернет-банкинг.

**Статья 2. Возмездная уступка** *(Статья 2 исключена решением Правления от 09.08.2023 г. (протокол №134))*

1. *(пункт 24 исключен решением Правления от 09.08.2023 г. (протокол №134));*
2. *(пункт 25 исключен решением Правления от 09.08.2023 г. (протокол №134));*
3. *(пункт 26 исключен решением Правления от 09.08.2023 г. (протокол №134));*
4. *(пункт 27 исключен решением Правления от 09.08.2023 г. (протокол №134));*
5. *(пункт 28 исключен решением Правления от 09.08.2023 г. (протокол №134));*
6. *(пункт 29 исключен решением Правления от 09.08.2023 г. (протокол №134));*
7. *(пункт 30 исключен решением Правления от 09.08.2023 г. (протокол №134));*
8. *(пункт 31 исключен решением Правления от 09.08.2023 г. (протокол №134));*
9. *(пункт 32 исключен решением Правления от 09.08.2023 г. (протокол №134));*
10. *(пункт 33 исключен решением Правления от 09.08.2023 г. (протокол №134));*
11. *(пункт 34 исключен решением Правления от 09.08.2023 г. (протокол №134)).*

**Статья 3. Подача кредитной заявки**

1. Для подачи кредитной заявки клиенту необходимо пройти предквалификацию. Предквалификация осуществляется в момент подачи кредитной заявки либо ранее до подачи кредитной заявки в отделении Банка/через видео сервис/на портале недвижимости Baspana Market.

Предквалификация осуществляется в пределах суммы займа, не превышающей 0,02% от собственного капитала Банка с учетом ограничений, отраженных в пункте 9 Правил.Требования к возрасту клиента и иные требования для прохождения предквалификации устанавливаются Банком самостоятельно в соответствии с внутренними документами Банка.

1. По результатам прохождения предквалификации клиенту предоставляется мультисертификат предквалификации. Мультисертификат предквалификации хранится в разделе "Мои сертификаты" в личном кабинете клиента.
2. Прием кредитной заявки через видео сервис по рыночным программам кредитования Банка, государственным, отраслевым программам кредитования осуществляется при соблюдении следующих условий:

- при наличии отчета об оценке недвижимого имущества, предоставленного через кабинет оценщика, за исключением залогового обеспечения в виде имущественного права (права требования);

- при положительном результате оценки скоринговой системы/кредитных комитетов Банка.

Иные условия для приема кредитной заявки устанавливаются Банком в соответствии с внутренними документами. По государственным программам могут быть установлены требования, отличающиеся от указанных в настоящем пункте.

1. В случае несоответствия полученных биометрических данных и/или несоответствия клиента и документов требованиям Банка и/или не прохождения клиентом предквалификации Банк отказывает в приеме кредитной заявки*.*
2. Перечень документов, необходимый для подачи кредитной заявки размещен на интернет-ресурсе www.hcsbk.kz.
3. Для оплаты комиссий и/или страховой премии клиент самостоятельно вносит средства на текущий счет, открытый в Банке.
4. Уведомление с QR кодом о принятом решении по кредитной заявке доступно клиенту для получения/выгрузки в личном кабинете портала недвижимости Baspana Market "www.otbasybank.kz".
5. Уведомление о необходимости заключения договора купли-продажи/договора долевого участия с последующей регистрацией в уполномоченном органе, о необходимости страхования залоговой недвижимости и направление в выбранную клиентом страховую организацию и нотариуса доступно для получения/выгрузки в личном кабинете клиента портала недвижимости Baspana Market "www.otbasybank.kz".
6. Дальнейшие действия по подписанию ДБЗ и договора залога осуществляются клиентом в отделении Банка в порядке, установленном внутренними документами Банка, либо, в электронной форме через портал недвижимости baspana.kz посредством электронной цифровой подписи клиента, выпущенной Национальным удостоверяющим центром Республики Казахстан. *(пункт 43 изложен в редакции решения Правления от 18.04.2024 г. (протокол №45))*

**Статья 4. Электронное подписание ДБЗ и договоров залога, и электронная регистрация залога недвижимого имущества/имущественного права**

1. Выбор электронного метода подписания ДБЗ и договоров залога посредством ЭЦП доступен заемщику в отделении Банка. В этом случае заемщику, созаемщику-гаранту, залогодателю и при необходимости иным лицам (супруг (-а), собственник (-и) предмета залога) необходимо зарегистрироваться в системе интернет-банкинг, авторизоваться на портале недвижимости Baspana Market "www.otbasybank.kz" согласно главе 3 Правил, и в личном кабинете подписать ДБЗ и договор залога посредством ЭЦП. *(пункт 44 изменен решением Правления от 20.10.2023 г. (протокол №162))*
2. Смешанное подписание ДБЗ и договоров залога посредством ЭЦП и собственноручной подписью заемщиком, созаемщиком(-ами)-гарантом(-ами), залогодателем(-ями)) не допускается. *(пункт 45 изменен решением Правления от 20.10.2023 г. (протокол №162))*
3. Проверка сведений о залогодателе и наличия прав на объект недвижимости и отсутствие актуальных обременений осуществляется автоматически после подписания ДБЗ и договоров залога всеми лицами, перечисленными в пункте 44 настоящих Правил.
4. Для осуществления электронной регистрации договора залога недвижимого имущества/имущественного права клиент обеспечивает необходимую сумму денег на текущем счете, открытом в Банке, для оплаты государственной пошлины за регистрацию залога недвижимого имущества/имущественного права, комиссий Банка (при наличии).
5. Электронная регистрация залога недвижимого имущества/имущественного права осуществляется в сроки, установленные законодательством Республики Казахстан. По итогам регистрации залога клиенту направляется электронное уведомление о результате регистрации залога.
6. После успешной электронной регистрации залога, заемщик на портале недвижимости Baspana Market "www.otbasybank.kz" выполняет пошаговые действия, указанные в системе (выбор страховой компании, подписание графика погашения, заявления на выдачу займа и другие обязательные поля для выдачи займа). Подписание документов доступно до 15:00 часов. *(пункт 49 изменен решением Правления от 09.08.2023 г. (протокол №134)), (пункт 49 изложен в редакции решения Правления от 18.04.2024 г. (протокол №45))*
7. Оплата страховой премии и списание суммы страховой премии осуществляется с текущего счета клиента в момент выдачи займа. Номер договора страхования отправляется клиенту в виде смс-сообщения от страховой компании.
8. Выдача займа осуществляется в день подписания графика погашения заемщиком, созаемщиком-гарантом (при наличии) на текущий счет заемщика с последуюшим безналичным переводом средств на счет продавца недвижимости. *(пункт 51 изменен решением Правления от 20.10.2023 г. (протокол №162))*
9. Заемщику в личном кабинете на портале недвижимости Baspana Market доступен просмотр статусов своей кредитной заявки, в том числе информация о номере договора страхования.

**Статья 5. Условия предоставления электронных банковских услуг через терминал**

1. Каждая платежная услуга через терминалы осуществляется при условии правильного введенного альтернативного кода счета клиента либо его индивидуального идентификационного номера.
2. При осуществлении платежей путем взноса наличных денег через терминал выдается чек, содержащий обязательные реквизиты, предусмотренные законодательством Республики Казахстан.
3. Чек, выданный терминалом, является платежным документом, подтверждающим факт осуществления платежа путем взноса наличных денег на счет через терминал.
4. Клиент обязан следовать инструкциям, указанным на экране терминала в процессе получения электронных банковских услуг.

**Статья 6. Условия обслуживания в чат-бот**

1. Консультации по вопросам банковских продуктов и услуг могут осуществляться посредством чат-бота. Загрузить чат-бот можно по прямым ссылкам <https://t.me/quanysh_bot>, https://wa.me/77059251300, либо предварительно добавив номер +7 705 925 13 00 в список контактов.
2. Чат-бот принимает текстовые сообщения и вложения и получает доступ к отображаемому имени, сообщениям, картинкам, другому контенту, который клиент предоставляет ему.

При использовании чат-бота клиенту направляется сообщение с информацией о том, что решение клиента использовать чат-бот означает согласие с условиями обслуживания и конфицендициальности. Если клиент не согласен с любым пунктом условий обслуживания и конфицендициальности в чат-боте, то использование клиентом чат-бота прекращается.

1. Чат-бот автоматически предоставляет клиенту информацию справочно-консультационного характера по продуктам и услугам Банка и по банковским счетам клиента в виде текстового ответа.
2. Справочно-консультационная информация предоставляется по депозитным, постдепозитным, кредитным, посткредитным услугам Банка, а также по вопросам бронирования очереди, адресам терминалов и отделений, контактов Банка.
3. Информация по счетам клиента предоставляется на основе двухфакторной идентификации с использованием идентификатора по номеру удостоверения личности и одноразового (единовременного) кода, отправленного на мобильный номер телефона.
4. Банк оставляет за собой право по собственному усмотрению изменять, модифицировать, обновлять, добавлять и исключать части порядка и условий обслуживания в чат-боте в любое время.

# Глава 6. Процедуры безопасности

1. К защитным действиям Банка от несанкционированного доступа относятся следующие действия:

1) использование Банком технологий, позволяющих обеспечить безопасность и конфиденциальность информации при предоставлении банковских электронных услуг таких как идентификация и аутентификация клиента: автоматическая проверкаправильности указания логина, пароля, единовременного (одноразового) кода подтверждения, средствами биометрической идентификации, сканирование документа, удостоверяющего личность, видеоинтервью (при необходимости);

Банком могут быть предусмотрены дополнительные условия, требования для проверки подлинности, корректности, достоверности операций, совершаемых клиентом и необходимые для оказания услуги, в целях повышения уровня безопасности от несанкционированных платежей и предотвращения мошеннических действий, недопущения разглашения конфиденциальной информации или иных противоправных действий.

Банк вправе отказать клиенту в оказании электронных банковских услуг в одностороннем порядке и без объяснения причин, в случае несоответствия операций по счету клиента требованиям законодательства Республики Казахстан, внутренним документам Банка, а также, если у Банка возникли подозрения о том, что операция осуществляется с нарушением правил или носит мошеннический характер;

2) выполнение процедур безопасности, определенных договором присоединения и настоящими Правилами для оказания электронных банковских услуг, инициированных клиентом в электронной форме;

3) использование программно-технических средств, автоматизирующих процесс противодействия несанкционированным платежам и (или) переводам денег. *(пункт 63 изменен решением Правления от 04.01.2024 г. (протокол №2))*

1. Обмен информацией между Банком и клиентом осуществляется в соответствии с процедурами безопасности, установленными Правилами, требованиями законодательства Республики Казахстан.
2. 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.
3. Доступ к электронным услугам может быть получен только после прохождения клиентом процесса идентификации и регистрации в соответствии с главой 3 настоящих Правил. Пароль для входа в личный кабинет системы интернет - банкинг создается клиентом, длина пароля должна быть не менее 8 (восьми) буквенно-цифровых символов.
4. Время действия одноразового (единовременного) кода равно 2 (двум) минутам.

**67-1.** В случае изменения клиентом пароля для входа в мобильное приложение "Otbasy Bank",осуществляется биометрическая идентификация с  
использованием биометрических данных, подтвержденных ЦОИД или  
полученных посредством устройств Банка. *(пункт 67-1 дополнен решением Правления от 18.04.2024 г. (протокол №45))*

1. Каждый новый запрос на изменение пароля может быть подтвержден только вновь сгенерированным одноразовым (единовременным) кодом. Предоставляется 3 (три) попытки указать правильный пароль, после третьей попытки неверного ввода пароля доступ для клиента в системе интернет - банкинг блокируется. В этом случае, клиенту необходимо сменить пароль с указанием вновь сгенерированного одноразового (единовременного) кода.
2. В течении одной текущей сессии в системе интернет-банкинг, клиент вправе получать неограниченное количество электронных банковских услуг. Время одной текущей сессии Банком не ограничивается. 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) электронного устройства после входа в систему интернет-банкинг. В этом случае текущая сессия в системе интернет-банкинг и выход из нее осуществляется автоматически.
3. При обращении клиента, Банк имеет право полностью заблокировать доступ клиента в систему интернет - банкинг в целях безопасности и обеспечения сохранности средств и информации клиента на счете/счетах.
4. Электронные документы, а также информация об операциях в системе интернет - банкинг хранится в специальных системах в том формате, в котором они были сформированы, отправлены или получены с соблюдением их целостности и неизменности согласно срокам, предусмотренными внутренними документами.
5. При предоставлении электронных банковских услуг у Банка остается подтверждение об отправке и/или получении сообщений, поручений на основании которых предоставлены электронные банковские услуги.
6. По запросу клиента Банк предоставляет ему подтверждение об отправке и/или получении электронных документов, на основании которых клиенту предоставлены электронные банковские услуги.
7. 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 "Otbasy bank", 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.
8. При обнаружении несанкционированного доступа к информации, составляющей банковскую тайну, ее несанкционированного изменения, осуществления несанкционированного платежа и (или) перевода денег и иных несанкционированных действий, Банк незамедлительно принимает все необходимые меры для устранения их последствий и предотвращения их допущения в будущем, и уведомляет об этом клиента, в отношении которого были допущены такие действия, не позднее следующего рабочего дня после их обнаружения.
9. Клиент имеет возможность заблокировать доступ к системе интернет-банкинг путем обращения в Call-центрБанка. При блокировании учетной записи пользователя в системе интернет-банкинг, доступ клиента к электронным банковским услугам будет запрещен и предоставление электронных банковских услуг будет приостановлено.
10. 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.
11. 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.

# Глава 7. Заключительные положения

1. Банк рассматривает обращение клиента в порядке и сроки, установленные действующим законодательством Республики Казахстан и предоставляет ответ на бумажном носителе либо на номер телефона, электронную почту.
2. По вопросам, связанным с предоставлением электронных банковских услуг клиент может обратиться по следующим контактным данным Банка: 8-8000-801-880 или на номер 300 с мобильного телефона.
3. Вопросы, не урегулированные настоящими Правилами, разрешаются в соответствии с внутренними документами Банка и законодательством Республики Казахстан.
4. Правила размещаются на интернет-ресурсе Банка "www.hcsbk.kz" и вводятся в действие по истечении 10 (десяти) календарных дней с даты размещения на интернет-ресурсе Банка, в том числе изменения и дополнения в Правила.