|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **C:\Users\ast.iklasova.g\AppData\Local\Microsoft\Windows\INetCache\Content.Outlook\FSK3ZQW2\LOGO_OTBASY 1.png** | **Жоғары тұрған ішкі құжат** | Банк операцияларын жүзеге асырудың жалпы талаптары |
| **Ішкі құжаттың иесі** | Банктік өнімдер және технологиялар департаменті |
| **Әзірледі** | Ендібаева Б.С.- Басқарушы директор-банктік өнімдер және технологиялар департаментінің директоры;Бітімбаева М.М. - Банктік өнім және технолгиялар департаменті бизнес үдерістер әдіснамасы басқармасының бастығы;Тасыбаева К.С. - Банктік өнім және технолгиялар департаменті бизнес үдерістер әдіснамасы басқармасының 1 санатты маманы |
| **Бекітілді** | "Отбасы банк" АҚ Басқармасының 23.08.2022 ж. шешімі (№133 хаттама). |
| **Күшіне ену күні** | 06 қыркүйек 2022 ж. |

23.08.2022 жылдың

"Отбасы банк" АҚ

Басқармасының шешіміне

(хаттама № 133)

№ 2 қосымша

**"Отбасы банк"АҚ**

**Электрондық банк қызметтерін ұсыну ережесі**

*(26.07.2024 ж. жағдай бойынша өзгерістермен және толықтырулармен)*

*Қағидалардың бүкіл мәтіні бойынша "интернет-банкинг жүйесі/интернет-банкинг" деген сөздер тиісті септіктерде "Баспана маркет жүйесі/Баспана маркет" деген сөздермен ауыстырылсын*

Алматы қ., 2022 жыл

# Мазмұны

[1-бөлім. Жалпы ережелер 3](#_Toc527551730)

[2-тарау. Электрондық банк қызметтерінің тізбесі](#_Toc527551731) 6

[3-тарау. Клиентті электрондық қызметтерді пайдаланушы ретінде тіркеу](#_Toc527551732) 8

[4-тарау. Электрондық банк қызметтерін ұсынудың жалпы тәртібі](#_Toc527551733) 9

[5-тарау. Жекелеген электрондық банк қызметтерін ұсыну ерекшеліктері 1](#_Toc527551735)0

 [1-бап. Жинақ шотын (ТҚЖ туралы шарт жасасу) және білім беру салымы (салым шартын жасау) ашу *(1-бап Басқарманың 18.04.2024 ж. шешімімен (№45 хаттама) өзгертілді)* 1](#_Toc527551735)0

 [2-бап. Өтеулі басқаға беру*2-бап Басқарманың 09.08.2023 жылғы шешімімен (№ 134 хаттама) алынып тасталды* 1](#_Toc527551735)1

 3-бап. Кредиттік өтінім беру 12

4-бап. Банктік қарыз шарттары мен кепіл шарттарына Электрондық қол қою және жылжымайтын мүлік/мүліктік құқық кепілін электрондық тіркеу 13

[5-бап. Терминал арқылы электрондық банктік қызметтерді ұсыну талаптары](#_Toc527551736) 14

[6-бап. Чат-ботқа қызмет көрсету талаптары 1](#_Toc527551736)4

[6-тарау. Қауіпсіздік рәсімдері 1](#_Toc527551737)5

[7-тарау. Қорытынды ережелер 1](#_Toc527551739)6

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Нұсқа нөмірі** | **Өзгертулерді/толықтыруларды бекіту туралы Банк органы шешімінің деректемелері** | **Бектілген өзгертулердің/толықтырулардың қолданысқа енуі тәртібі** |
| 1.
 | 09.08.2023 ж. № 134 Басқарма шешімі | Шешім [www.hcsbk.kz](http://www.hcsbk.kz) мекенжайы бойынша Банктің интернет-ресурсына Ереженің өзекті редакциясын орналастыру күнінен бастап 10 (он) күнтізбелік күн өткен соң қолданысқа енеді. |
|  | 20.10.2023 ж. № 162 Басқарма шешімі | Пысықтауларды іске асырған соң қолданысқа енетін Ереженің 4-тармағының 18) тармақшасын, 44, 45, 51-тармақтарын қоспағанда, Шешім қабылданған күннен бастап қолданысқа енеді.  |
|  | 04.01.2024 ж. № 2 Басқарма шешімі | Шешім қабылданған күннен бастап қолданысқа енетін Ереженің 63-тармағының 1) тармақшасының үшінші абзацын қоспағанда, Шешім Банкте антифрод жүйесін енгізу және күйге келтіру бойынша жұмыстарды аяқтаған соң қолданысқа енеді.  |
|  | 18.04.2024 ж. № 45 Басқарма шешімі | Пысықтауларды іске асырған соң қолданысқа енетін Ереженің 3-тармағының 29) тармақшасын, 10-1, 20-1, 67-1-тармақтарын қоспағанда, Шешім қабылданған күннен бастап қолданысқа енеді. |
|  | 05.07.2024 ж. № 84 Басқарма шешімі | Шешім [www.hcsbk.kz](http://www.hcsbk.kz) мекенжайы бойынша Банктің интернет-ресурсына Ереженің өзекті редакциясын орналастыру күнінен бастап 10 (он) күнтізбелік күн өткен соң қолданысқа енеді. |
|  | 26.07.2024 ж. №93 Басқарма шешімі | Шешім қабылданған күнінен бастап күшіне енеді, өзгертілген Қағидалар "www.hcsbk.kz" интернет-ресурсқа орналастырылғаннан кейін күнтізбелік 10 (он) күн өткен соң қолданысқа енгізілетін осы шешімнің 1-тармағын қоспағанда.  |

# 1-тарау. Жалпы ережелер

1. Осы "Отбасы банк" АҚ Электрондық банк қызметтерін ұсыну ережесі (бұдан әрі – Ереже) Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасына және "Отбасы банк" АҚ Ішкі құжаттарына (бұдан әрі-Банктің ішкі құжаттары) сәйкес әзірленді және электрондық қызметтерді пайдаланушы ретінде тіркеу тәртібін, электрондық банктік қызметтерді ұсыну тәсілдерін, тәртібі мен талаптарын, қауіпсіздік рәсімдерін және клиенттің электрондық банктік қызметтерді алу құқықтарын растауды көздейді.

Клиенттің электрондық банктік қызметтерді алу кезіндегі құқықтары мен міндеттері, тараптардың жауапкершілігі, комиссияларды алу тәртібі және электрондық банктік қызметтерді көрсету мерзімі, электрондық қызметтерді ұсынудың негіздері, тоқтата тұру және тоқтату, Банктің электрондық банктік қызметтерді ұсынуы кезінде туындайтын дауларды шешу "Отбасы банк" АҚ Электрондық банктік қызметтерге қосылу туралы шартпен (бұдан әрі-шарт) реттеледі – және "Отбасы банк" АҚ электрондық банк қызметтерін көрсетудің стандартты талаптарымен ("Отбасы банк" АҚ Кешенді банктік қызмет көрсетудің стандартты талаптарына №3 қосымша), "Отбасы банк" АҚ Тұрғын үй құрылысы жинақ ақшасы туралы шарттың жалпы талаптарымен (бұдан әрі – Жалпы талаптар) айқындалады.

Осы Ережелер Банктің www.hcsbk.kz ресми интернет-ресурсында Банкпен бұрын орналастырылған "Қазақстанның тұрғын үй құрылыс жинақ банкі" АҚ Басқармасының 26.10.2018 жылғы шешімімен (№69 хаттама) 05.09.2022 ж. жағдай бойынша редакцияда бекітілген "Отбасы банкі" АҚ Электрондық қызметтерді ұсыну ережесімен орнын ауыстырады.

1. Банк жаңа қосымша электрондық банк қызметтерін әзірлеген, қолданыстағы қызметтерді өзгерткен және/немесе толықтырған жағдайда, Банк оларды [www.hcsbk.kz](http://www.hcsbk.kz) интернет-ресурсында орналастыру және/немесе Баспана маркет жүйесінде тиісті хабарламаны орналастыру арқылы Клиентке ұсына алады. *(2-тармақ Басқарманың 05.07.2024 жылғы шешімімен (№84 хаттама) өзгертілді)*

 Клиенттің қызметтерді алу жөніндегі іс-әрекеттерді жүзеге асыру, Банктің жаңа электрондық банктік қызметтер үшін тарифтерін төлеу сияқты конклюденттік іс-әрекеттер жасауы Клиенттің Банктің жаңа қосымша және/немесе өзгертілген электрондық банктік қызметтер көрсетуге (қосуға) арналған талаптарын қабылдауы болып танылады.

1. Ережеде Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген ұғымдар, терминдер мен анықтамалар, сондай-ақ төменде көрсетілген анықтамалар мен қысқартулар пайдаланылады:
2. АБАЖ – автоматтандырылған банктік ақпараттық жүйе;
3. шоттың баламалы коды-Клиентті Баспана маркет жүйесінде тіркеу кезінде қажетті, сондай-ақ банктің терминалдары арқылы және төлеудің баламалы тәсілдері арқылы банкте ашылған клиенттің шотына ақша салу үшін пайдаланылатын шоттың бірегей коды;
4. аутентификация-қауіпсіздік рәсімінің талаптарына сәйкес электрондық құжаттың түпнұсқалығын және дұрыс жасалуын растау;
5. push-хабарламалар-Банк интернет-ресурс арқылы қысқа хабарламалар "www.hcsbk.kz" өз клиенттеріне электронды құрылғыларға жібереді;
6. Банк - "Отбасы банк"АҚ;
7. биометриялық сәйкестендіру - Клиенттің физиологиялық және биологиялық ерекшеліктері негізінде оның электрондық банк қызметтерін алуға құқықтарын біржақты растау мақсатында оның жеке басын анықтау рәсімі;

 6-1) Сәйкестендіру деректерімен алмасу орталығы (СДАО) – клиенттерді сәйкестендіру рәсімдерін жүргізу үшін қолжетімді көздерден клиенттердің деректерімен алмасу бойынша банктермен өзара іс-қимылды қамтамасыз ететін ақша аударымдарының банкаралық жүйесінің операциялық орталығы; *(3-тармақтың 6-1) тармақшасы Басқарманың 18.04.2024 ж. шешімімен (№45 хаттама) толықтырылды)*;

1. тұрғын үй құрылысы жинақ ақшасына салым (бұдан әрі – салым) - Клиенттің немесе үшінші тұлғалардың Банкте тұрғын үй құрылысы жинақ ақшасы туралы шартқа (бұдан әрі – ТҚЖ туралы шарт) сәйкес ашылған Клиенттің Жинақ шотына салатын ақшасы;
2. бейне сервис - Клиенттерге нақты уақыт режимінде мәтіндік хабарларды пайдалана отырып кеңес беруді, файл алмасуды жүзеге асыру, клиентке қызмет көрсету үшін басқа да құралдарды пайдалану үшін қашықтан қызмет көрсетуге мүмкіндік беретін екіжақты бейне байланыс Банкінің қызметі;
3. Клиентті динамикалық сәйкестендіру – бір реттік (біржолғы) кодты пайдалану арқылы клиенттің электрондық банк қызметтерін алу құқықтарын бір мәнді растау мақсатында оның жеке басын анықтау рәсімі;
4. Банктік қарыз шарты (БҚШ) – Банк пен Қарыз алушы арасында жасалған, өзіне ажырамас бөліктері ретінде стандартты талаптарды, титулдық парақты, қосылу туралы өтінішті не Банктік қарыз туралы жеке шартты қамтитын қарыз (тұрғын үй қарызы, кейіннен тұрғын үй қарызына көшумен алдын ала қарыз, кейіннен тұрғын үй қарызына көшумен аралық қарыз) шарты (01.01.2020 жылға дейін стандартты талаптар шеңберінде жасалған), өтеу кестесі, сондай-ақ стандартты шарттар шеңберінде Қарыз алушы берген / қол қойған өзге де өтініштер/келісімдер;
5. кепіл шарты - Банк пен Кепіл беруші арасында мүлікті, мүліктік құқықты (талап ету құқығын) Банкке кепілге беру туралы жасалған тұрғын үй құрылысы жинақтарының кепілі шарты, жылжымайтын мүлік кепілі шарты, мүліктік құқық кепілі шарты (талап ету құқығы));

 11-1) білім беру жинақтау салымы туралы шарт (бұдан әрі – салым шарты) - Қазақстан Республикасы Білім және ғылым министрінің бұйрығымен бекітілген Білім беру жинақтау салымы туралы шарттың үлгілік нысаны бойынша Банк пен салымшы арасында жасалған білім беру қызметтеріне ақы төлеу үшін қаражат жинақтауға арналған банктік салым шарты Шартпен, Қазақстан Республикасының заңнамасымен және Банктің ішкі құжаттарымен; *(3-тармақтың 11-1) тармақшасы Басқарманың 18.04.2024 ж. шешімімен (№45 хаттама) толықтырылды)*;

1. "www.hcsbk.kz" интернет-ресурс - Банктің интернет желісіндегі ресми ақпараттық ресурсы;
2. конклюденттік әрекеттер - Клиенттің құқықтық қатынастарды орнату еркін білдіретін, бірақ ауызша немесе жазбаша ерік білдіру нысанында емес, осындай ниет туралы қорытынды жасауға болатын мінез-құлықпен/іс-қимылдармен жасалатын әрекеттері;
3. логин - Баспана маркет жүйесінің жеке кабинетіне кірген кезде Клиенттің есептік жазбасының аты ретінде пайдаланылатын Клиенттің телефон нөмірі;
4. телефон нөмірі - Банкке жүгінген кезде АБАЖ тіркелетін және Клиент электрондық банк қызметтерін алу үшін пайдаланатын клиенттің ұялы телефонының нөмірі;
5. *2-тармақтың 16-тармақшасы Басқарманың 09.08.2023 жылғы шешімімен (№ 134 хаттама) алынып тасталды;*
6. біржолғы (біржолғы) код - Клиенттің сұратуы бойынша бағдарламалық-техникалық құралдармен жасалатын және клиентке электрондық банк қызметтеріне қол жеткізуді ұсыну кезінде бір рет пайдалануға арналған, банк SMS-хабарлама арқылы клиенттің ұялы телефонына ұялы байланыс операторы арқылы жіберетін электрондық цифрлық нышандардың бірегей бірізділігі;
7. операциялық күн - Банк нұсқауларды орындауды тоқтата тұру не клиенттің осындай нұсқауларды кері қайтарып алуы туралы нұсқауларды, өкімдерді қабылдауды және өңдеуді жүзеге асыратын уақыт кезеңі;

 18-1)  білім беру жинақтау салымы (депозит) (бұдан әрі – білім беру салымы) - салымшының немесе салымшылардың жарналарын, оның ішінде Қазақстан Республикасының заңдарына сәйкес білім алуға ақы төлеу мақсатында Бірыңғай жинақтаушы зейнетақы қорынан нысаналы жинақтау төлемдерін, Банктің капиталдандырылған сыйақыларын және мемлекет сыйлықақысын қамтитын Банктегі салымшы шотындағы ақша; *(3-тармақтың 18-1) тармақшасы Басқарманың 18.04.2024 ж. шешімімен (№45 хаттама) толықтырылды)*;

1. Пайдаланушы – Баспана маркет жүйесінде тіркелген банктің клиенті;
2. өнім желісі – Банктің уәкілетті органы бекіткен, сыйақы мөлшерлемелерін және жинақтау мен кредиттеудің өзге де талаптарын айқындайтын, [www.hcsbk.kz](http://www.hcsbk.kz) интернет-ресурста орналастырылған Банктің ішкі құжаты;
3. алдын ала банктік біліктілік (алдын ала біліктілік) - алдын ала біліктілік беру өтінімі негізінде Клиенттің төлем қабілеттілігін алдын ала бағалау;
4. сессия - пайдаланушы өзінің электрондық құрылғысынан сайт серверіне жіберетін бірінші және соңғы сұраулар арасындағы уақыт аралығы;
5. Баспана маркет жүйесі - www.otbasybank.kz Baspana Market жылжымайтын мүлік порталында және «Otbasy bank» мобильді қолданбасында қорғалған байланыс арнасы бойынша электрондық банк қызметтерін ұсынуға мүмкіндік беретін Банктің бағдарламалық кешені (бағдарламалық жасақтаманы қоса алғанда); *(3-тармақтың 23) тармақшасы Басқарманың 05.07.2024 жылғы шешімімен (№84 хаттама) өзгертілді)*
6. шот - клиенттің Банкте ашылған ағымдағы (оның ішінде арнайы шоттар) және/немесе жинақ шоты;
7. арнайы салым (арнайы қойма) – клиенттің тұрғын үй құрылыс жинақтары тұрғын үй төлемдерін пайдалану есебінен жинақталатын салым;
8. арнайы шот (арнайы шот) - тұрғын үй төлемдерін алушылар тұрғын үй төлемдерін есепке жатқызу және төлемдерді және (немесе) аударымдарды Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген мақсаттарға жүзеге асыру үшін ашатын ағымдағы шот;
9. біржолғы зейнетақы төлемдеріне арналған арнайы шот-тұрғын үй жағдайларын жақсарту және (немесе) емдеу мақсатында Бірыңғай жинақтаушы зейнетақы қорынан берілетін біржолғы зейнетақы төлемдерін есепке жатқызу үшін зейнетақы төлемдерін алушы банкте ашатын ағымдағы шот;

 27-1) нысаналы жинақ төлемдерін есепке жатқызуға арналған шот (бұдан әрі – нысаналы жинақ төлемдерін есепке жатқызуға арналған ағымдағы шот) - тұрғын үй жағдайларын жақсарту және (немесе) білім алу ақысын төлеу үшін Бірыңғай жинақтаушы зейнетақы қоры аударатын ақша (нысаналы жинақ) сомаларын есепке жатқызу үшін, Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген тәртіппен нысаналы жинақ алушы немесе оның мұрагері (мұрагерлері) ашатын ағымдағы банктік шот; *(3-тармақтың 27-1) тармақшасы Басқарманың 18.04.2024 ж. шешімімен (№45 хаттама) толықтырылды)*;

1. Банктің тарифтері (тарифтері) – Банктің уәкілетті органы бекіткен төлемдердің және (немесе) аударымдардың, сондай-ақ банк қызметіне ақы төлеу күні қолданыста болған және ол көрсететін кез келген банк қызметі үшін алынатын Банк қызметтері үшін комиссиялардың мөлшерлері, сондай-ақ клиент банк шартының талаптарын бұзған жағдайда алынатын айыппұл санкциялары қызмет көрсету;
2. өтеусіз басқаға беру - Банктің клиенттері арасында тікелей туыстары (жұбайы (зайыбы), ата-анасы (ата-анасы), балалары, асырап алушылары, асырап алынған балалары, ата-анасы бір және ата-анасы бөлек аға-інілері мен апа-сіңлілері) бір-біріне тиесілі ТҚЖ туралы шарт бойынша құқықтар мен міндеттемелерді өтеусіз беру жөнінде мәміле жасау мүмкіндігін беретін банктің қызметі. Тікелей туыстары болып табылмайтын клиенттер (атасы, әжесі, немерелері, немере ата-әжелері, немере ағалары мен әпкелері, нағашы-жиендері) және ортақ туыстары бар үшінші тұлғалар) Банк бөлімшесінде және бейне-бақылау арқылы ТҚЖ туралы шарт бойынша құқықтар мен міндеттемелерді беруді жүзеге асыра алады; *(3-тармақтың 29) тармақшасы Басқарманың 09.08.2022 ж. шешімімен (№134 хаттама) өзгертілді), (3-тармақтың 29) тармақшасы Басқарманың 18.04.2024 ж. шешімімен (№45 хаттама) өзгертілді)*
3. *2-тармақтың 30-тармақшасы Басқарманың 09.08.2023 жылғы шешімімен (№ 134 хаттама) алынып тасталды;*
4. чат-бот-хат алмасуға және банк клиенттеріне банк өнімдері мен қызметтері мәселелері бойынша консультациялар беруге арналған автоматтандырылған робот арна;
5. электрондық банктік көрсетілетін қызметтер-көрсетілетін төлем қызметтерін және ақпараттық банктік көрсетілетін қызметтерді алу үшін қашықтан қол жеткізу жүйелері арқылы клиенттің өзінің банктік шотына қол жеткізуіне, банктік шот ашуға және/немесе телекоммуникация желілері бойынша, спутниктік байланыс немесе байланыстың өзге де түрлері арқылы банк ұсынатын операциялардың өзге де түрлерін жүзеге асыруға байланысты көрсетілетін қызметтер;
6. кепілді электрондық тіркеу - Банк жағында қалыптастырылған және "электрондық үкімет"шлюзінің электрондық құжаттар қоймасында орналастырылған электрондық кепіл шарты негізінде жүзеге асырылатын жылжымайтын мүлікке, мүліктік құқыққа құқықтар ауыртпалықтарының туындауын мемлекеттік тіркеу;
7. электрондық құрылғылар - дербес компьютер, моноблок, ноутбук, нетбук, сондай-ақ смартфондар, планшеттер, электрондық кітаптар, коммуникаторларды қамтитын бірқатар құрылғылар, олардың басты ерекшелігі ақпаратты өңдеу және сақтау кезінде орын ауыстыру мүмкіндігі, сондай-ақ электрмен қоректендіруден жұмыстың дербестігі болып табылады;
8. электрондық цифрлық қолтаңба (ЭЦҚ) - электрондық цифрлық қолтаңба құралдарымен жасалған және электрондық құжаттың анықтығын, оның тиесілілігін және мазмұнының өзгермейтіндігін растайтын электрондық цифрлық нышандар жиынтығы.

Осы Ережеде көрсетілмеген терминдер мен анықтамалар Қазақстан Республикасы заңнамасының нормаларында және қосылу шартында қабылданған мәндерде көзделген.

# 2-тарау. Электрондық банк қызметтерінің тізбесі

1. Банктің клиентке Баспана маркет жүйесінде (оның ішінде "Otbasy Bank" мобильдік қосымшасында) және/немесе бейне сервис арқылы көрсететін электрондық банк қызметтеріне мыналар кіреді:
	* + 1. Клиенттің Банкте ашылған шоттарының бар - жоғы және нөмірлері туралы ақпарат;
			2. Клиенттің шоттарындағы қалдықтар туралы ақпаратты көрсету;
			3. қарыз бойынша, салым, білім беру салымы бойынша ақпаратты көрсету; *(4-тармақтың 3) тармақшасы 18.04.2024 ж. Басқарма шешімімен (№45 хаттама) өзгертілді))*
			4. жинақ шоттарын ашу (ТҚЖ туралы шартты, салым шартын жасасу); *(4-тармақтың 4) тармақшасы 18.04.2024 ж. Басқарма шешімімен (№45 хаттама) өзгертілді))*
			5. "E-pay" төлем жүйесінің көмегімен салымдарды, білім беру салымдарын толықтыру және қарыздарды өтеу мүмкіндігін беру (E-pay - барлық халықаралық пластикалық карталар бойынша авторизациялау және онлайн-төлемдерді өңдеу орталығы); *(4-тармақтың 5) тармақшасы 18.04.2024 ж. Басқарма шешімімен (№45 хаттама) өзгертілді))*
			6. өтеусіз беру бойынша операцияларды жүзеге асыру; *(4-тармақтың 6) тармақшасы 09.08.2023 ж. Басқарма шешімімен (№134 хаттама) өзгертілді))*
			7. ағымдағы шотты ашу және жабу (банк салымшылары үшін);
			8. біржолғы зейнетақы төлемдері үшін арнайы ағымдағы шот ашу;

 8-1) нысаналы жинақтау төлемдерін есепке алуға арналған ағымдағы шотты ашу; *(4-тармақтың 8-1) тармақшасы Басқарманың 18.04.2024 ж. шешімімен (№45 хаттама) толықтырылды)*;

* + - 1. қарыз бойынша үзінді көшірмелерді, анықтамаларды (оның ішінде қарыз бойынша берешек қалдығы туралы), клиент шотының (шоттарының) жай-күйі туралы ұсынуды қамтамасыз етеді;
			2. Арнайы шоттан аударым операцияларын жүргізу, Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген мынадай мақсаттарға төлемдер мен ақша аударымдары бойынша клиенттің тапсырмаларын орындау:
* тұрғынжайды жалға алу ақысын төлеу немесе кейіннен сатып алатын тұрғынжайды жалға алу ақысын төлеу;
* ЕДБ бұрын алынған ипотекалық кредитті (қарызды) өтеу;
* арнайы салымды толықтыру.
	+ - 1. Клиенттің ағымдағы шотынан аударым операциялары;
			2. ТҚЖ туралы шартты, білім беру салымы шартын бұзу (жинақ шотын жабу). *(4-тармақтың 12) тармақшасы 18.04.2024 ж. Басқарма шешімімен (№45 хаттама) өзгертілді))*
			3. кейіннен ТҚЖ туралы шартты бұза отырып, ТҚЖ туралы шартты бөлу (жинақ шотын жабу);
			4. ТҚЖ туралы шарттарды біріктіру;
			5. ТҚЖ туралы шарттар бойынша мемлекет сыйлықақысы белгісінің өзгеруі.
			6. алдын ала біліктілік беруге өтінім беру;
			7. кредиттік өтінім беру;
			8. қарызды толық мерзімінен бұрын өтеу және қарызды ішінара мерзімінен бұрын өтеу. Ішінара мерзімінен бұрын өтеудің ең аз сомасы Банктің ішкі құжаттарында белгіленеді. Қарыз бойынша қосалқы қарыз алушы / қосалқы қарыз алушы-кепілгер болған жағдайда қарыз алушы менқосалқы қарыз алушы / қосалқы қарыз алушы-кепілгер бір күнде бір реттік (біржолғы) кодпен өтеудің жаңа кестесіне қол қою қажет; *(4-тармақтың 18) тармақшасы Басқарманың 20.10.2023 ж. шешімімен (№162 хаттама) толықтырылды)*;
			9. ТҚЖ белсендірілген салымын мерзімінен бұрын толықтыруға және алдын ала тұрғын үй қарызы бойынша салымға жинақтауды тоқтатуға өтініштер қабылдау;
			10. аралық және алдын ала тұрғын үй заемынан тұрғын үй заемына көшу;
			11. клиенттің деректемелерін өзгерту;
			12. қарызды мерзімінен бұрын толық өтеу бойынша операция жүргізілген күні жылжымайтын мүлікке ауыртпалықты тоқтатуды тіркеу;
			13. электрондық банк операцияларына жататын өзге де қызметтер.

Осы тармақта аталған қызметтер толық болып табылмайды және Банк қашықтағы және электрондық банк қызметтерінің дамуына қарай толықтыра/өзгерте алады, бұл туралы Банк [www.hcsbk.kz](http://www.hcsbk.kz) интернет-ресурсында және/немесе Баспана маркет жүйесінде тиісті ақпараттық хабарламаны орналастыру арқылы өз клиенттеріне хабарлайды. *(4-тармақтың абзацы Басқарманың 05.07.2024 жылғы шешімімен (№84 хаттама) өзгертілді)*

[www.otbasybank.kz](http://www.otbasybank.kz) Baspana Market жылжымайтын мүлік порталында қолжетімді қызметтер тізбесі "Otbasy Bank" мобильді қолданбасындағы және/немесе бейне сервис арқылы қолжетімді тізбеден өзгеше болуы мүмкін және оны Банк техникалық мүмкіндіктерге сәйкес айқындайды. *(4-тармақтың абзацы Басқарманың 05.07.2024 жылғы шешімімен (№84 хаттама) өзгертілді)*

1. Банктің терминалы арқылы көрсетілетін электрондық банктік қызметтерге мыналар кіреді:

 - салымдарды, білім беру салымдарын толықтыру және қарыздарды өтеу; *(5-тармақтың абзацы 18.04.2024 ж. Басқарма шешімімен (№45 хаттама) өзгертілді))*

- банк комиссиясын төлеу;

- жылжымайтын мүлікті тіркеу үшін ақы төлеу.

1. Банк Baspana Market жылжымайтын мүлік порталының сайтында Банктің қызметіне байланысты электрондық банктік қызметтерді қосымша ұсынады (https://otbasybank.kz).
2. Банк Банктік шоттар бойынша шығыс операцияларын жүргізу кезінде операциялардың сомасы мен саны бойынша лимиттерді белгілейді.
3. Банк қызмет көрсету кезінде электрондық депозиттік, депозиттен кейінгі, кредиттік, кредиттен кейінгі қызметтерді жүргізуге шектеулерді (операция түріне қарай) қолданады:
* Банкпен ерекше қатынастармен байланысты тұлғалар және Банкпен мәміле жасауға мүдделі тұлғалар. Банкпен мәміле жасасуға мүдделі тұлғаларға: мәміле тарапы болып табылатын немесе оған өкіл немесе делдал ретінде қатысатын Банктің үлестес тұлғасы, сондай-ақ мәміленің тарапы болып табылатын немесе оған өкіл немесе делдал ретінде қатысатын заңды тұлғаның үлестес тұлғасы болып табылатын Банктің үлестес тұлғасы жатады;
* шетелдіктер, азаматтығы жоқ адамдар;
* жеке кәсіпкерлер, жеке сот орындаушылары, жеке нотариустар, адвокаттар, кәсіби медиаторлар болып табылатын тұлғалардың өтініштерін қарау тәртібі;
* сенім білдірілген адамдар/ кепілгерлер / қамқоршылар;
* кәмелетке толмаған адамдар үшін;
* әрекетке қабілетсіз/әрекетке қабілеті шектеулі тұлғалар; *(8-тармақтың абзацы Басқарманың 05.07.2024 жылғы шешімімен (№84 хаттама) өзгертілді)*
* салық органының базасында жоқ немесе жеке сәйкестендіру нөмірі болмаса;
* салық берешегі, әрекетсіз салық төлеуші ретінде есептелетін әлеуметтік төлемдер бойынша берешегі бар тұлғалар;
* шоттарында ақша сомасы жеткіліксіз болған жағдайда, өзінің шоттарына уәкілетті мемлекеттік органдар мен лауазымды адамдардың шот бойынша шығыс операцияларын тоқтата тұру туралы шешімдері және (немесе) өкімдері, үшінші тұлғалардың шоттан ақша алу туралы талаптары бар және (немесе) оның шотындағы ақшаға тыйым салынған адамдардың шоттары бойынша оған тыйым салынады;
* лауазымды тұлғаға тиесілі/қатысы бар тұлғалардың, терроризмді және экстремизмді қаржыландырумен байланысты тұлғалардың тізімі;
* АҚШ салық төлеушісінің белгілері бар тұлғалар;
* Банктің ішкі талаптарына сәйкес тиісті тексерудің күшейтілген шараларын қолдануды талап ететін "тәуекел деңгейі жоғары" тұлғалар;
* 01.11.2016 жылға дейін жасалған, өз қолымен қол қоюдан басқа, ТҚЖ туралы шартқа өзгерістер енгізудің өзге нысаны тікелей көзделмеген салымдардың жиынтығы;
* кредиттік өтінім іске қосылған не мемлекеттік, салалық және өңірлік бағдарламаларға, Банк бағдарламаларына қатысатын салымдардың тізбесі;
* өтеусіз беруге қатысатын салымдарды немесе қосылған салымдарды (кепілдіктегі). *(15-абзацы 6) тармақшасы 09.08.2023 ж. Басқарма шешімімен (№134 хаттама) өзгертілді))*;
* кәмелетке толмаған тұлғалардың, балалар үйі тәрбиеленушілерінің және жасөспірімдердің салымдарын бағалау;
* демеушілік жарналардың белгісі бар салымдардың түрі (қаржылық қолдау ретінде клиенттің атына демеуші (үшінші тұлға) салған салымға жарналар),
* білім беру салымдары, "Арнау" және "Жас отбасы"жинақтау шарттары бар салымдар жиынтығы; *(8-тармақтың абзацы 18.04.2024 ж. Басқарма шешімімен (№45 хаттама) өзгертілді))*
* тұрғын үй төлемдері, біржолғы зейнетақы төлемдері бар арнайы салымдар;
* клиент анонимді банк шоттарын немесе ойдан шығарылған есімдерге банк шоттарын ашқан жағдайда;
* банктің ішкі құжаттарында және/немесе Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген өзге де жағдайларда жүргізіледі.

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

# 3-тарау. Клиентті электрондық қызметтерді пайдаланушы ретінде тіркеу

1. Электронные Электрондық банктік қызметтер клиенттерге Интернет желісіне, электрондық құрылғыдағы камераға қолжетімділік болған кезде электрондық құрылғыларды пайдалана отырып, қорғалған байланыс арнасы арқылы қашықтан ұсынылады.

 Баспана маркет жүйесінде электрондық банк қызметтерінің қолжетімділігін алу үшін клиент келесі әрекеттерді орындауы қажет: *(9-тармақтың абзацы Басқарманың 05.07.2024 жылғы шешімімен (№84 хаттама) өзгертілді)*

 - интернет желісіне қолжетімділігі бар Электрондық құрылғының болуы;

- Банкте ашылған шот;

- Банктің автоматтандырылған банктік ақпараттық жүйесінде тіркелген телефон нөміріне сәйкес келетін телефон нөмірі;

- Клиентті электрондық қызметтерді пайдаланушы ретінде тіркеу кезінде алынған логин мен құпия сөз.

1. Клиентті электрондық қызметтерді пайдаланушы ретінде тіркеу [www.otbasybank.kz](http://www.otbasybank.kz) Baspana Market жылжымайтын мүлік порталында немесе мобильді қолданбада жүргізіледі (клиентке мобильді қолданбаны APP Store, Google Play-ден жүктеу және iOS/ Android операциялық жүйесі бар құрылғыға (телефондарға) орнату қажет). *(10-тармақ Басқарманың 05.07.2024 жылғы шешімімен (№84 хаттама) өзгертілді)*

 **10-1.**Клиентті "Otbasy bank" мобильді қосымшасында клиентті бастапқы тіркеу кезінде СДАО арқылы немесе Банк құрылғысы арқылы алынған биометриялық деректерді пайдалана отырып, клиентті биометриялық сәйкестендіру жүзеге асырылады. *(10-1-тармақ Басқарманың 18.04.2024 ж. шешімімен (№45 хаттама) толықтырылды)*;

1. Клиентті пайдаланушы ретінде тіркеу үшін клиент мыналарды енгізуі керек:

- шоттың баламалы коды немесе жеке басын куәландыратын құжаттың нөмірі (банктің АБАЖ көрсетілген);

- Банктің АБАЖ тіркелген телефон нөміріне сәйкес келетін телефон нөмірі (бұдан әрі логин ретінде пайдаланылады). Көрсетілген телефон нөміріне бір реттік (біржолғы) код келіп түседі, оны тіркеуді растау үшін енгізу қажет. Тіркеу барысында клиент [www.hcsbk.kz](http://www.hcsbk.kz) интернет-ресурсында орналастырылған қосылу шартының талаптарымен танысуы және қосылуы қажет.

Баспана маркет жүйесіне кіру кезінде ақпаратты енгізу акцепт болып табылады және электрондық банктік қызметтерге қосылу шарты клиент Баспана маркет жүйесінде сұратылатын ақпаратты енгізу бойынша конклюденттік іс-әрекеттерді жүзеге асырған кезден бастап жасалған болып есептеледі, ал оның талаптарын клиент қабылдады. Клиент тіркеу шарттарын орындамаған жағдайда, тіркеу аяқталмаған болып саналады, тиісінше Баспана маркет жүйесіне кіру мүмкін емес.

Клиент құрылғы экранында тиісті қалқымалы хабарламаны алған және Баспана маркет жүйесіне қол жеткізуді ұсынған кезде тіркеу аяқталады.

1. Тіркеу үдерісінде жасалған логин мен құпия сөз Клиенттің Банктің электрондық қызметтерін алу үшін Баспана маркет жүйесіне кіруі және кіруі үшін есепке алу жазбасы болып табылады.
2. [www.otbasybank.kz](http://www.otbasybank.kz) Baspana Market жылжымайтын мүлік порталында авторизациялау үшін осы тарауға сәйкес электрондық қызметтерді пайдаланушы ретінде тіркелу қажет.
3. Банк клиенттің өкілдеріне (оның ішінде сенімді тұлғаларға) және/ немесе үшінші тұлғаларға электрондық банк қызметтерін қосуға және пайдалануға мүмкіндік бермейді.

# 4-тарау. Электрондық банк қызметтерін ұсынудың жалпы тәртібі

1. Электрондық қызметтерді алу барысында клиент Баспана маркет жүйесінде көрсетілген қадамдық әрекеттерді немесе бейне қосылымсыз бейне қосылу/қашықтан сәйкестендіру сеансында айтылған қадамдық әрекеттерді орындайды. Клиент оның дербес деректерін, оның ішінде биометриялық деректерді жинауға, өңдеуге және сақтауға, оларды беруді жүзеге асыруға, үшінші тұлғаларға трансшекаралық беруге және сақтауға өз келісімін береді. Клиенттің дербес деректерін жинауды және өңдеуді Банк Қазақстан Республикасының заңнамасына қайшы келмейтін тәсілдермен жүзеге асырады. *(15-тармақ Басқарманың 05.07.2024 жылғы шешімімен (№84 хаттама) өзгертілді)*
2. Банктің қызметтері үшін комиссиялар Банктің уәкілетті органы бекіткен және [www.hcsbk.kz](http://www.hcsbk.kz) интернет-ресурсында орналастырылған Банк тарифтеріне сәйкес клиенттің ағымдағы шотынан электрондық банктік қызметті ұсыну үдерісінде алынады.

Банк электрондық банктік қызметтерді көрсеткенге дейін клиентке көрсетілетін электрондық банктік қызметтер бойынша ақшалай мәнде алынатын комиссия мөлшері туралы ақпарат беруді қамтамасыз етеді.

1. Электрондық банктік қызметтерді көрсету кезінде клиентті тиісінше тексеру үшін қажетті мәліметтерді тіркеу Қазақстан Республикасының Ұлттық Банкі Басқармасының 29.06.2018 жылғы № 140 қаулысымен бекітілген қаржы мониторингі субъектілері іскерлік қатынастарды қашықтықтан орнатқан жағдайда клиенттерді тиісінше тексеруге қойылатын талаптарды ескере отырып жүзеге асырылады.

 Клиентке банктік электрондық қызметтерді ұсыну процесінде қалыптастырылған құжаттар, сондай-ақ клиенттен не мемлекеттік дерекқордан алынған құжаттар ішкі құжаттардың талаптарына сәйкес банкте электрондық түрде сақталады.

 Клиент тарапынан қалыптастырылған электрондық құжаттарға қол қою ЭЦҚ арқылы немесе бір реттік (біржолғы) кодпен растау жолымен (банктің қандай да бір электрондық банктік қызметте іске асырған қол қою тәсіліне байланысты) жүзеге асырылады. Банк атынан құжаттарға қол қою банктің басшы қызметкерінің ЭЦҚ жүзеге асырылады.

1. Банк Клиентке Баспана маркет жүйесінде жасалған төлемдер мен аударымдардың тарихын көруге мүмкіндік береді.
2. Клиенттің бір реттік (біржолғы) кодымен немесе ЭЦҚ расталған, клиент қол қойған қағаз жеткізгіштегі құжатқа тең төлем тапсырмасы. Клиент тапсырманы құрудың Операциялық күнінде банк әлі орындамаған тиісті жазбаша өтінішпен Банктің филиалына жүгінген кезде тапсырманы кері қайтарып алуға жол беріледі.

 **19-1.**Баспана маркет жүйесінде және/немесе бейне сервис арқылы клиентті сәйкестендіру және аутентификациялау Банктің аутентификациялау рәсімдерін ұйымдастыруын регламенттейтін ішкі құжатында белгіленген қауіпсіздік рәсімдеріне сәйкес екі факторлы аутентификация тәсілдерін (үш фактордың екеуін: білімін, иеленуін, ажырамастығын пайдалану) қолдана отырып жүзеге асырылады. *(19-1-тармақ Басқарманың 18.04.2024 ж. шешімімен (№45 хаттама) толықтырылды, 19-1-тармақ Басқарманың 05.07.2024 жылғы шешімімен (№84 хаттама) өзгертілді))*;

1. Аутентификация клиенттің SMS арқылы клиенттің телефон нөміріне бағытталған бір реттік (бір реттік) кодты енгізу арқылы жүзеге асырылады. Бір реттік (біржолғы) кодтың қолданылу мерзімі аяқталған жағдайда, клиент жаңа бір реттік (біржолғы) растау кодын сұратуы қажет.

 Клиентті сәйкестендіру клиенттің Баспана маркет жүйесінің тиісті электрондық терезесіне логин (телефон нөмірі) мен парольді енгізу жолымен не клиенттің биометриялық деректерін биометриялық сәйкестендіру құралдарын пайдалана отырып салыстыру жолымен жүргізіледі. *(20-тармақтың абзацы Басқарманың 05.07.2024 жылғы шешімімен (№84 хаттама) өзгертілді)*

 Электрондық банктік қызметтердің жекелеген түрлері Клиент биометриялық сәйкестендіруден өткен жағдайда көрсетіледі. Егер Банк Клиенттің тиісті электрондық банктік қызметтерді алу құқығын растау үшін клиенттің физиологиялық және биологиялық ерекшеліктері негізінде жеке басын анықтаса, биометриялық сәйкестендіру өтті деп саналады.

 **20-1.**Баспана маркет жүйесінде және/немесе бейне сервис арқылы АБАЖ-ға жүктелген елдер тізбесіне сәйкес есірткіні заңсыз өндіру, олардың айналымы және (немесе) транзиті факторы негізінде КЖ/ТҚҚ тәуекелі жоғары елдердің резиденттері болып табылатын клиенттерге банк шоттарын ашуға және оларға қызмет көрсетуге тыйым салынады. Осы тармақта көрсетілген клиенттерге қызмет көрсету, оның ішінде банктік шоттар ашу Банк бөлімшесінде жүзеге асырылады. *(20-1-тармақ Басқарманың 18.04.2024 ж. шешімімен (№45 хаттама) толықтырылды, 20-1-тармақ Басқарманың 05.07.2024 жылғы шешімімен (№84 хаттама) өзгертілді))*;

**5-тарау. Жекелеген электрондық банк қызметтерін ұсыну ерекшеліктері**

**1-бап. Жинақ шотын (ТҚЖ туралы шарт жасасу) және білім беру салымы (салым шартын жасау) ашу** *(1-бап Басқарманың 18.04.2024 ж. шешімімен (№45 хаттама) өзгертілді)*

1. Салымды, білім беру салымын ашу процесінде клиент "Отбасы банк" АҚ [www.hcsbk.kz](http://www.hcsbk.kz) интернет-ресурсында орналастырылған кешенді банктік қызмет көрсетудің стандартты талаптарымен танысуы және оларға бір реттік (бір реттік) кодпен/ЭЦҚ қосылу туралы өтінішке қол қою арқылы қосылуы қажет. *(21-тармақ 18.04.2024 ж. Басқарма шешімімен (№45 хаттама) өзгертілді))*
2. Клиент "Отбасы банк"АҚ кешенді банктік қызмет көрсетудің стандартты талаптарына қосылу туралы өтінішке қол қою кезеңінде жинақ шотын ашудан (ТҚЖ туралы шарт жасасудан, салым шартынан) бас тартуға құқылы. *(22-тармақ 18.04.2024 ж. Басқарма шешімімен (№45 хаттама) өзгертілді))*
3. Жинақ шотын ашқаннан кейін (ТҚЖ туралы шарт жасалғаннан кейін) ТҚЖ туралы жасалған Шарт бойынша сертификатты Баспана маркет жүйесінің жеке кабинетінде қолжетімді болады.

**2-бап. Өтеулі басқаға беру** *(Статья 2-бап Басқарманың 09.08.2023 жылғы шешімімен (№134 хаттама) алынып тасталды)*

1. *24-тармақ Басқарманың 09.08.2023 жылғы шешімімен (№134 хаттама) алынып тасталды.*
2. *25-тармақ Басқарманың 09.08.2023 жылғы шешімімен (№134 хаттама) алынып тасталды.*
3. *26-тармақ Басқарманың 09.08.2023 жылғы шешімімен (№134 хаттама) алынып тасталды.*
4. *27-тармақ Басқарманың 09.08.2023 жылғы шешімімен (№134 хаттама) алынып тасталды.*
5. *28-тармақ Басқарманың 09.08.2023 жылғы шешімімен (№134 хаттама) алынып тасталды.*
6. *29-тармақ Басқарманың 09.08.2023 жылғы шешімімен (№134 хаттама) алынып тасталды.*
7. *30-тармақ Басқарманың 09.08.2023 жылғы шешімімен (№134 хаттама) алынып тасталды.*
8. *31-тармақ Басқарманың 09.08.2023 жылғы шешімімен (№134 хаттама) алынып тасталды.*
9. *32-тармақ Басқарманың 09.08.2023 жылғы шешімімен (№134 хаттама) алынып тасталды.*
10. *33-тармақ Басқарманың 09.08.2023 жылғы шешімімен (№134 хаттама) алынып тасталды.*
11. *34-тармақ Басқарманың 09.08.2023 жылғы шешімімен (№134 хаттама) алынып тасталды.*

**3-бап. Кредиттік өтінім беру**

1. Несиелік өтінім беру үшін клиент алдын-ала тексеруден өтуі керек. Алдын-ала біліктілік несие өтінімін берген сәтте немесе несие өтінімін банк бөлімшесінде/бейне сервис арқылы/Baspana Market жылжымайтын мүлік порталында бергенге дейін жүзеге асырылады.

 Алдын ала саралау Ереженің 9-тармағында көрсетілген шектеулерді ескере отырып, Банктің меншікті капиталының 0,02% аспайтын қарыз сомасы шегінде жүзеге асырылады. Клиенттің жасына қойылатын талаптарды және алдын ала біліктілік беруден өту үшін өзге де талаптарды банк банктің ішкі құжаттарына сәйкес дербес белгілейді.

1. Алдын ала біліктілік нәтижелері бойынша Клиентке алдын ала біліктілік мультисертификаты беріледі. Алдын ала біліктілік мультисертификаты клиенттің жеке кабинетінде "Менің сертификаттарым" бөлімінде сақталады.
2. Банктің нарықтық кредит беру бағдарламалары, мемлекеттік, салалық кредит беру бағдарламалары бойынша бейне сервис арқылы кредиттік өтінімді қабылдау мынадай шарттар сақталған кезде жүзеге асырылады:

- мүліктік құқық (талап ету құқығы)түріндегі кепілмен қамтамасыз етуді қоспағанда, бағалаушының кабинеті арқылы берілген жылжымайтын мүлікті бағалау туралы есеп болған кезде;

- скоринг жүйесін / банктің кредиттік комитеттерін бағалаудың оң нәтижесі кезінде.

Кредиттік өтінімді қабылдау үшін өзге шарттарды Банк ішкі құжаттарға сәйкес белгілейді. Мемлекеттік бағдарламалар бойынша осы тармақта көрсетілгендерден ерекшеленетін талаптар белгіленуі мүмкін.

1. Алынған биометриялық деректер сәйкес келмеген және/немесе клиент пен құжаттар Банк талаптарына сәйкес келмеген және/немесе клиент алдын ала біліктілік беруден өтпеген жағдайда Банк кредиттік өтінімді қабылдаудан бас тартады.
2. Кредиттік өтінім беру үшін қажетті құжаттардың тізбесі интернет-ресурста орналастырылған www.hcsbk.kz.
3. Комиссияларды және/немесе сақтандыру сыйлықақысын төлеу үшін клиент қаражатты Банкте ашылған ағымдағы шотқа өз бетінше енгізеді.
4. Кредиттік өтінім бойынша қабылданған шешім туралы QR коды бар хабарлама клиентке [www.otbasybank.kz](http://www.otbasybank.kz) Baspana Market жылжымайтын мүлік порталының жеке кабинетінен алу/түсіру үшін қолжетімді.
5. Кейіннен уәкілетті органда тіркей отырып, сатып алу-сату шартын/үлестік қатысу шартын жасасу қажеттілігі туралы, кепілге қойылған жылжымайтын мүлікті сақтандыру қажеттілігі туралы хабарлама және клиент таңдаған сақтандыру ұйымына және нотариусқа жолдама [www.otbasybank.kz](http://www.otbasybank.kz) Baspana Market жылжымайтын мүлік порталы клиентінің жеке кабинетінен алу/түсіру үшін қол жетімді.
6. БҚШ және Кепіл шартына қол қою жөніндегі одан арғы іс-қимылдарды Клиент Банктің ішкі құжаттарында белгіленген тәртіппен банк бөлімшесінде, немесе Қазақстан Республикасы Ұлттық куәландырушы орталығы шығарған клиенттің электрондық цифрлық қолтаңбасы арқылы baspana.kz жылжымайтын мүлік порталы арқылы электрондық нысанда жүзеге асырады. *(43-тармақ Басқарманың 18.04.2024 ж. шешімімен (№45 хаттама) өзгертілді)*

**4-бап. БҚШ және Кепіл шарттарына электрондық қол қою және жылжымайтын мүлік/мүліктік құқық кепілін электрондық тіркеу**

1. БҚШ-ға қол қоюдың электрондық әдісін және кепіл шарттарын ЭЦҚ арқылы таңдау қарыз алушыға Банк бөлімшесінде қолжетімді. Бұл жағдайда қарыз алушы, қосалқы қарыз алушы-кепілдік беруші, кепіл беруші және қажет болған жағдайда өзге тұлғалар (кепіл затының меншік иесінің жұбайы (зайыбы) Баспана маркет жүйесінде тіркелуі, Вaspana Market «www.otbasybank.kz» жылжымайтын мүлік порталында Қағидалардың 3-тарауына сәйкес және жеке кабинетте БҚШ және кепіл шартына қол қою ЭЦҚ арқылы авторлануы қажет.

 Бұл ретте, Қарыз алушы, қосалқы қарыз алушы/ қосалқы қарыз алушы-кепілгер БҚШ-ға қол қойғанға дейін Банк СДАО арқылы немесе банк құрылғылары арқылы алынған биометриялық деректерді пайдалана отырып биометриялық сәйкестендіруді жүргізеді. Биометриялық сәйкестендіру Вaspana market жылжымайтын мүлік порталындағы жеке кабинетте (биометриялық сәйкестендіруден өту қажеттілігі туралы қалқымалы терезе) экранда «ширақтықты» тексеру және тұлғаны салыстыру арқылы қадамдарды орындау арқылы жеке басын растау арқылы жүргізіледі.

 Қарыз алушы, қосалқы қарыз алушы/қосалқы қарыз алушы-кепіл беруші биометриялық сәйкестендіруден өтпеген жағдайда, БҚШ және кепіл шартына қол қою Банк бөлімшесінде жүзеге асырылады.

*(44-тармақ Басқарманың 20.10.2023 ж. шешімімен (№162 хаттама), 44-тармақ Басқарманың 05.07.2024 ж. шешімімен (№84 хаттама), Басқарманың 26.07.2024 ж. шешімі (№93 хаттама) шешімі редакцияда баяндалды.*

1. БҚШ және кепіл шарттарына ЭЦҚ арқылы және қарыз алушының (лардың), қосалқы қарыз алушы-кепілгердің (лердің), кепіл берушінің (лердің) өз қолымен аралас қол қоюына жол берілмейді. *(45-тармақ Басқарманың 20.10.2023 ж. шешімімен (№162 хаттама) өзгертілді)*.
2. Кепіл беруші туралы мәліметтерді және жылжымайтын мүлік объектісіне құқықтардың болуын және өзекті ауыртпалықтардың болмауын тексеру осы Ереженің 44-тармағында санамаланған барлық тұлғалар БҚШ мен Кепіл шарттарына қол қойғаннан кейін автоматты түрде жүзеге асырылады.
3. Жылжымайтын мүлік/мүліктік құқық кепіл шартын электрондық тіркеуді жүзеге асыру үшін клиент жылжымайтын мүлік/мүліктік құқық кепілін тіркеу үшін мемлекеттік бажды, Банк комиссияларын (бар болса) төлеу үшін банкте ашылған ағымдағы шоттағы қажетті ақша сомасын қамтамасыз етеді.
4. Жылжымайтын мүлік/мүліктік құқық кепілін электрондық тіркеу Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген мерзімдерде жүзеге асырылады. Кепілді тіркеу қорытындысы бойынша клиентке кепілді тіркеу нәтижесі туралы электрондық хабарлама жіберіледі.
5. Кепілзат электронды түрде сәтті тіркелгеннен кейін, қарыз алушы [www.otbasybank.kz](http://www.otbasybank.kz) Baspana Market жылжымайтын мүлік порталында жүйеде көрсетілген қадамдық әрекеттерді орындайды (сақтандыру компаниясын таңдау, өтеу кестесіне қол қою, қарыз беруге өтініш және қарыз беруге арналған басқа да міндетті өрістер). Құжаттарға қол қою сағат 15:00-ге дейін қолжетімді. *(49-тармақтың бірінші азатжолы 09.08.2023 ж. Басқарма шешімімен (№ 134 хаттама) өзгертілді), (49-тармақ 18.04.2024 ж. Басқарма шешімімен (№ 45 хаттама) өзгертілді)*
6. Сақтандыру сыйлықақысын төлеу және сақтандыру сыйлықақысының сомасын есептен шығару қарыз берілген сәтте клиенттің ағымдағы шотынан жүзеге асырылады. Сақтандыру шартының нөмірі клиентке сақтандыру компаниясынан смс-хабарлама түрінде жіберіледі.
7. Қарыз беру қарыз алушының, қосалқы қарыз алушы-кепілгердің (бар болса) қарыз алушының ағымдағы шотына өтеу кестесіне қол қойылған күні жылжымайтын мүлік сатушысының шотына қаражатты кейіннен қолма-қол ақшасыз аударумен жүзеге асырылады. *(51-тармақ Басқарманың 20.10.2023 ж. шешімімен (№162 хаттама) өзгертілді)*.
8. Қарыз алушыға Baspana Market жылжымайтын мүлік порталындағы жеке кабинетте өзінің кредиттік өтінімінің мәртебесін қарау, оның ішінде сақтандыру шартының нөмірі туралы ақпарат қолжетімді.

**5-бап. Терминал арқылы электрондық банктік қызметтерді ұсыну талаптары**

1. Әрбір төлем қызметі терминалдар арқылы клиент шотының баламалы коды немесе оның жеке сәйкестендіру нөмірі дұрыс енгізілген жағдайда жүзеге асырылады.
2. Терминал арқылы қолма-қол ақша салу арқылы төлемдерді жүзеге асырған кезде Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген міндетті деректемелерді қамтитын чек беріледі.
3. Терминал берген Чек терминал арқылы шотқа қолма-қол ақша салу арқылы төлемді жүзеге асыру фактісін растайтын төлем құжаты болып табылады.
4. Клиент электрондық банктік қызметтерді алу барысында терминал экранында көрсетілген нұсқауларды орындауға міндетті.

**6-бап. Чат-ботқа қызмет көрсету талаптары**

1. Банк өнімдері мен қызметтері мәселелері бойынша консультациялар чат-бот арқылы жүзеге асырылуы мүмкін. Чатботты тікелей сілтемелер https://t.me/quanysh\_bot, https://wa.me/77059251300 арқылы немесе алдын ала қосу нөмірі +7 705 925 13 00 контактілер тізіміне жүктеуге болады.
2. Чат-бот мәтіндік хабарламалар мен тіркемелерді қабылдайды және көрсетілген атқа, хабарламаларға, суреттерге және клиент беретін басқа мазмұнға қол жеткізеді.

 Чат-ботты пайдаланған кезде клиентке чат-ботты пайдалану туралы клиенттің шешімі қызмет көрсету шарттарымен келісуді және конфиденциалдылықты білдіретіні туралы хабарлама жіберіледі, егер клиент чат-боттағы қызмет көрсету және құпиялылық шарттарының кез келген тармағымен келіспесе, онда клиенттің чат-ботты пайдалануы тоқтатылады.

1. Чат-бот автоматты түрде клиентке Банктің өнімдері мен қызметтері бойынша анықтамалық-консультациялық сипаттағы және клиенттің банктік шоттары бойынша ақпаратты мәтіндік жауап түрінде ұсынады.
2. Анықтамалық-консультациялық ақпарат банктің депозиттік, депозиттік посты, кредиттік, пост кредиттік қызметтері бойынша, сондай-ақ кезекті брондау мәселелері, терминалдар мен бөлімшелердің мекенжайлары, Банктің байланыстары бойынша ұсынылады.
3. Клиенттің шоттары бойынша ақпарат жеке куәліктің нөмірі бойынша сәйкестендіргішті және ұялы телефон нөміріне жіберілген бір реттік (біржолғы) кодты пайдалана отырып, екі факторлы сәйкестендіру негізінде беріледі.
4. Банк кез келген уақытта чат-Ботта қызмет көрсету тәртібі мен шарттарының бөліктерін өз қалауы бойынша өзгерту, түрлендіру, жаңарту, қосу және алып тастау құқығын өзіне қалдырады.

# 6-тарау. Қауіпсіздік рәсімдері

1. Банктің рұқсат етілмеген қол жеткізуден қорғау әрекеттеріне төмендегідей әрекеттер жатады:

1) Банктің Клиентті сәйкестендіру және түпнұсқаландыру сияқты банктік электрондық қызметтерді ұсыну кезінде ақпараттың қауіпсіздігі мен құпиялылығын қамтамасыз етуге мүмкіндік беретін технологияларды пайдалануы: логинді, құпиясөзді, біржолғы (бір реттік) растау кодын, биометриялық сәйкестендіру құралдарын көрсетудің дұрыстығын автоматты түрде тексеру, жеке басын куәландыратын құжатты сканерлеу, бейне сұхбат (қажет болған жағдайда);

Банк рұқсат етілмеген төлемдерден қауіпсіздік деңгейін арттыру және алаяқтық әрекеттердің алдын алу, құпия ақпаратты немесе өзге де заңға қайшы әрекеттерді жария етуге жол бермеу мақсатында клиент жасайтын операциялардың түпнұсқалығын, дұрыстығын, шынайылығын тексеру үшін және қызмет көрсету үшін қажетті қосымша шарттарды/шараларды, талаптарды көздеуі мүмкін. *(Қағидалардың 63-тармағының1) тармақшасының екінші абзацы Басқарманың 26.07.2024 ж. шешімімен (№93 хаттама) өзгертілді)*

Клиенттің шоты бойынша операциялар Қазақстан Республикасы заңнамасының талаптарына, Банктің ішкі құжаттарына сәйкес келмеген жағдайда, сондай-ақ егер Банкте операция қағидаларды бұза отырып жүзеге асырылады немесе алаяқтық сипатта болады деген күдік туындаса, Банк клиентке электрондық банктік қызметтерді көрсетуден біржақты тәртіппен және себепсіз бас тартуға құқылы;

2) клиент электрондық нысанда бастамашылық жасаған электрондық банктік қызметтерді көрсету үшін қосылу шартында және осы Қағидаларда айқындалған қауіпсіздік рәсімдерін орындау;

3) рұқсат етілмеген төлемдерге және (немесе) ақша аударымдарына қарсы іс-қимыл процесін автоматтандыратын бағдарламалық-техникалық құралдарды пайдалану. *(63-тармақ Басқарманың 04.01.2024 жылғы шешімімен (№ 2 хаттама) өзгертілді)*

1. Банк пен Клиент арасында ақпарат алмасу ережесімен, Қазақстан Республикасы заңнамасының талаптарымен белгіленген қауіпсіздік рәсімдеріне сәйкес жүзеге асырылады.
2. Қауіпсіздік рәсімдері Клиентті және оның электрондық банктік қызметтерді алу құқығын дұрыс сәйкестендіруге, олардың негізінде клиентке электрондық банктік қызметтер ұсынылатын электрондық құжаттардың мазмұнында бұрмаланулардың және/немесе өзгерістердің болуын анықтауға, банктік құпияны құрайтын ақпаратқа рұқсатсыз қол жеткізуден қорғауды қамтамасыз етуге және осы ақпараттың тұтастығын қамтамасыз етуге мүмкіндік береді.
3. Электрондық қызметтерге қолжетімділік Клиент осы Ережені 3-тарауына сәйкес сәйкестендіру және тіркеу үдерісін өткеннен кейін ғана алынуы мүмкін. Баспана маркет жүйесінің жеке кабинетіне кіру үшін құпиясөзді клиент жасайды, құпиясөздің ұзындығы 8 (сегіз) әріптік-цифрлық символдан кем болмауы тиіс.
4. Бір реттік (бір реттік) кодтың қолданылу уақыты 2 (екі) минутқа тең.

 **67-1.**Клиент "Otbasy Bank" мобильді қосымшасына кіруге арналған құпиясөзді өзгерткен жағдайда, СДАО арқылы немесе Банк құрылғысы арқылы алынған биометриялық деректерді пайдалана отырып, биометриялық сәйкестендіру жүзеге асырылады. *(67-1-тармақ Басқарманың 18.04.2024 ж. шешімімен (№45 хаттама) толықтырылды)*;

1. Құпия сөзді өзгертуге арналған әрбір жаңа сұрау тек жаңадан жасалған бір реттік (бір реттік) кодпен расталуы мүмкін. Дұрыс құпия сөзді көрсетудің 3 (үш) әрекеті ұсынылады, парольді қате енгізудің үшінші әрекетінен кейін интернет - банкинг жүйесінде клиент үшін қолжетімділік бұғатталады. Бұл жағдайда клиент жаңадан жасалған бір реттік (бір реттік) кодты көрсете отырып, парольді ауыстыруы керек.
2. Баспана маркет жүйесінде ағымдағы бір сессия ішінде клиент электрондық банк қызметтерінің шектеусіз санын алуға құқылы. Ағымдағы бір сессияның уақытын Банк шектемейді. Қауіпсіздік мақсатында Баспана маркет жүйесінде клиенттің есептік жазбасының ағымдағы сессиясын тоқтату функциясы көзделген - Баспана маркет жүйесіне кіргеннен кейін электрондық құрылғының белсенді емес жай-күйі (тұрып қалуы) ұзақ (10 минуттан астам) болған жағдайда электрондық банк қызметтерін алуға тыйым салу. Бұл жағдайда Баспана маркет жүйесіндегі ағымдағы сессия және одан шығу автоматты түрде жүзеге асырылады.
3. Клиент жүгінген кезде, банк шоттағы / шоттардағы клиенттің қаражаты мен ақпаратының қауіпсіздігін және сақталуын қамтамасыз ету мақсатында клиенттің Баспана маркет жүйесіне кіруін толығымен бұғаттауға құқылы.
4. Электрондық құжаттар, сондай - ақ Баспана маркет жүйесіндегі операциялар туралы ақпарат ішкі құжаттарда көзделген мерзімдерге сәйкес олардың тұтастығы мен өзгермейтіндігін сақтай отырып қалыптастырылған, жөнелтілген немесе алынған форматта арнайы жүйелерде сақталады.
5. Электрондық банктік қызметтерді ұсыну кезінде банкте электрондық банктік қызметтерді ұсынуға негіз болған хабарламаларды, тапсырмаларды жіберу және/немесе алу туралы растау қалады.
6. Клиенттің сұратуы бойынша Банк оған электрондық Банк қызметтерін ұсынуға негіз болатын электрондық құжаттардың жіберілгені және/немесе алынғаны туралы растама береді.
7. Клиент рұқсат етілмеген қолжетімділік анықталған кезде не Баспана маркет жүйесі арқылы клиенттің банктік шоттарына рұқсатсыз кіруге күдік болған кезде және Банктің Баспана маркет жүйесі арқылы операцияларды жасау қолжетімділіне тосқауыл қою мақсатында "Otbasy bank" мобильді қосымшасын пайдаланған кезде банкті дереу хабардар етуге міндетті. Өтініштер телефон желісі арқылы да, жазбаша түрде де қабылданады:

- телефон желісі 8 (727) 330-94-82;

- электрондық пошта жәшігі: antifraud@otbasybank.kz, ол жерге электрондық хабарламалар мен осындай рұқсатсыз кіруді анықтау туралы не клиенттің банктік шоттарына рұқсатсыз кіру күдігі туралы ақпарат қабылданады.

*(Қағидалардың 74-тармағы Басқарманың 26.07.2024 ж. шешімі (№93 хаттама) редакциясында жазылды).*

1. Банк құпиясын құрайтын ақпаратқа санкцияланбаған қол жеткізу, оны санкцияланбаған өзгерту, санкцияланбаған төлемді және (немесе) ақша аударымын жүзеге асыру және өзге де санкцияланбаған іс-қимылдар анықталған кезде Банк олардың салдарларын жою және болашақта олардың жіберілуіне жол бермеу үшін барлық қажетті шараларды дереу қабылдайды, бұл туралы осындай іс-әрекеттерге жол берілген Клиентті олар анықталғаннан кейінгі келесі жұмыс күнінен кешіктірмей хабардар етеді.
2. Клиенттің Банктің Call-орталығына жүгіну жолымен Баспана маркет жүйесіне кіруді бұғаттау мүмкіндігі бар. Пайдаланушының Баспана маркет жүйесіндегі есептік жазбасын бұғаттаған кезде клиенттің электрондық банктік қызметтерге қолжетімділігіне тыйым салынады және электрондық банктік қызметтерді көрсету тоқтатыла тұрады.
3. Баспана маркет жүйесіндегі клиенттің есептік жазбасын бұғаттау туралы өтініш берген сәтке дейін Банк алған тапсырма клиенттің операция жасау үшін тиісті түрде қалыптастырған ниеті ретінде қаралады. Банк клиенттің тапсырманы қалыптастыруға өкілеттігін тексермейді және есеп жазбасын немесе электрондық банктік қызметтерге қолжетімділікті бұғаттау үшін уақтылы жүгінбегені үшін жауапты болмайды.
4. Логин (телефон нөмірі) және/немесе құпия сөз 3 (үш) реттен артық қате терілген жағдайда, Интернет - банкинг жүйесіндегі есептік жазбаның бұғаттан шығарылуы клиенттің бір реттік (біржолғы) кодты қайта сұратуы арқылы жүзеге асырылады. Өзге жағдайларда құлпын ашу клиент тиісті жазбаша өтінішпен филиалға тікелей жүгінген кезде жүзеге асырылады.

# 7-тарау. Қорытынды ережелер

1. Банк Клиенттің өтінішін Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасында белгіленген тәртіппен және мерзімде қарайды және қағаз жеткізгіште не телефон нөміріне, электрондық поштаға жауап береді.
2. Электрондық банктік қызметтерді ұсынуға байланысты мәселелер бойынша клиент Банктің келесі байланыс деректері бойынша: 8-8000-801-880 немесе ұялы телефоннан 300 нөміріне хабарласа алады.

Клиент сыбайлас жемқорлық пен алаяқтық фактілеріне қатысты мәселелер бойынша клиенттерге арналған Сенім телефондары бойынша байланыса алады:

- +7 (727) 330-94-82

- эл.пошта: antifraud@otbasybank.kz

- пошта мекенжайы: Қазақстан Республикасы, A05A2X0, Алматы қаласы, Алмалы ауданы, Абылай хан даңғылы, 91, Қауіпсіздік бөлімшесінің басшысына ("өз қолына" деген белгісі бар).

 *(Қағидалардың 80-тармағы Басқарманың 26.07.2024 ж. шешімімен (№93 хаттама) екінші абзацпен толықтырылды)*

1. Осы Ережемен реттелмеген мәселелер Банктің ішкі құжаттарына және Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес шешіледі.
2. Ереже Банктің [www.hcsbk.kz](http://www.hcsbk.kz) интернет-ресурсында орналастырылады деген сөздермен ауыстырылсын және Банктің интернет-ресурсында орналастырылған күннен бастап күнтізбелік 10 (он) күн өткен соң қолданысқа енгізіледі.