Приложение № 27

к решению Правления

АО «Жилстройсбербанк Казахстана»

(протокол № 69) от 26.10.2018 года

**Правила**

**предоставления электронных банковских услуг в**

**АО "Отбасы банк"**

*(по всему тексту Правил аббревиатура "ЖССБК24" заменено словами "Otbasy bank")*

*(с изменениями и дополнениями по состоянию на 18.12.2021г).*

г. Алматы, 2018 год

# Содержание

[Глава 1. Общие положения 4](#_Toc527551730)

[Глава 2. Перечень электронных банковских услуг 8](#_Toc527551731)

[Глава 3. Порядок регистрации клиента в системе Интернет-банкинг 12](#_Toc527551732)

[Глава 4. Порядок предоставления электронных банковских услуг 13](#_Toc527551733)

[Глава 5. Приостановление и прекращение предоставления электронных банковских услуг 13](#_Toc527551734)

[Глава 6. Условия и порядок осуществления онлайн уступки 14](#_Toc527551735)

[Глава 6-1. Условия и порядок открытия первого сберегательного счета (заключение договора о ЖСС) посредсвом видео сервиса *(Глава 6-1 дополнена решением Правления от 22.04.2020 г. (протокол № 40))* 17](#_Toc527551735)

Глава 6-2. Условия и порядок открытия первого сберегательного счета (заключение договора о ЖСС) в системе Интернет-банкинг *(Глава 6-2 дополнена решением Правления от 30.07.2020 г. (протокол № 78))* 19

Глава 6-3. Условия и порядок открытия второго и последующих сберегательных счетов (заключение договора о ЖСС) в системе Интернет-банкинг *(Глава 6-3 дополнена решением Правления от 31.12.2020 г. (протокол № 166)* 21

Глава 6-4. Порядок прохождения предквалификации и приема кредитной заявки посредством видео сервиса *(Глава 6-4 дополнена решением Правления от 16.07.2021 г. (протокол № 117)* 21

[Глава 7. Условия предоставления электронных банковских услуг через терминал](#_Toc527551736) 23

[Глава 7-1. Порядок и условия обслуживания в чат-бот *(Глава 7-1 дополнена решением Правления от 22.06.2020 г. (протокол № 62)* 24](#_Toc527551736)

Глава 7-2. Электронное подписание договора банковского займа, договора залога жилищных строительных сбережений, договора залога недвижимого имущества, графиков погашения и электронная регистрация залога недвижимого имущества, заключение договора страхования залогового имущества *(Глава 7-2 дополнена решением Правления от 16.04.2021 г. (протокол № 57), (наименование Главы7-2 изменено решением Правления от 06.12.2021 г. (протокол №198 ))* 25

[Глава 8. Процедуры безопасности 2](#_Toc527551737)7

[Глава 9. Блокирование/разблокирование учетной записи клиента и доступа к электронным банковским услугам](#_Toc527551738) 28

[Глава 10. Заключительные положения 28](#_Toc527551739)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Номер версии** | **Реквизиты решения органа Банка об утверждении изменений/дополнений** | **Порядок введения в действие утвержденных изменений/дополнений** |
|  | Решение Правления от 20.08.2019г. № 81 | 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 07.11.2019г. №107 | 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 20.02.2020г. №18 | 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 22.04.2020г. № 40 | 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 22.06.2020г. № 62 | 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 30.07.2020г. № 78 | Решение вводится в действие по истечению 10 (десяти) календарных дней с даты размещения актуальной редакции Правил на Интернет-ресурсе Банка по адресу: [www.hcsbk.kz](http://www.hcsbk.kz). |
|  | Решение Правления от 07.10.2020г. № 116 | Решение вводится в действие по истечению 10 (десяти) календарных дней с даты размещения актуальной редакции Правил на Интернет-ресурсе Банка по адресу: [www.hcsbk.kz](http://www.hcsbk.kz). |
|  | Решение Правления от 31.12.2020г. №166 | Решение вводится в действие по истечению 10 (десяти) календарных дней с даты размещения актуальной редакции Правил на Интернет-ресурсе Банка по адресу: [www.hcsbk.kz](http://www.hcsbk.kz). |
|  | Решение Правления от 16.04.2021 г. №57 | Решение вводится в действие по истечению 10 (десяти) календарных дней с даты размещения актуальной редакции Правил на Интернет-ресурсе Банка по адресу: [www.hcsbk.kz](http://www.hcsbk.kz), за исключением пунктов, указанных по тексту Правил, которые вводятся после автоматизации. |
|  | Решение Правления от 04.06.2021г. № 89 | Решение вводится в действие по истечению 10 (десяти) календарных дней с даты размещения актуальной редакции Правил на Интернет-ресурсе Банка по адресу: [www.hcsbk.kz](http://www.hcsbk.kz). |
|  | Решение Правления от 16.07.2021г. № 117 | Решение вводится в действие по истечению 10 (десяти) календарных дней с даты размещения актуальной редакции Правил на Интернет-ресурсе Банка по адресу: [www.hcsbk.kz](http://www.hcsbk.kz). |
|  | Решение Правления от 19.08.2021г. № 138 | Решение вводится в действие по истечению 10 (десяти) календарных дней с даты размещения актуальной редакции Правил на Интернет-ресурсе Банка по адресу: [www.hcsbk.kz](http://www.hcsbk.kz). |
|  | Решение Правления от 13.09.2021г. № 151 | Решение вводится в действие по истечению 10 (десяти) календарных дней с даты размещения актуальной редакции Правил на Интернет-ресурсе Банка по адресу: [www.hcsbk.kz](http://www.hcsbk.kz). |
|  | Решение Правления от 06.12.2021г. №198 | Решение вводится в действие по истечению 10 (десяти) календарных дней с даты размещения актуальной редакции Правил на Интернет-ресурсе Банка по адресу: [www.hcsbk.kz](http://www.hcsbk.kz). |

*(по всему тексту Правил слова "АО "Жилстройсбербанк Казахстана" заменены словами "АО "Отбасы банк" в соответствии с решением Правления от 30.12.2020 г. (протокол №166))*

*(по всему тексту Правил слова "подразделение контакт центр" заменены словами "подразделение дистанционного обслуживания" в соответствии с решением Правления от 16.04.2021 г. (протокол №57))*

# 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 и условия предоставления электронных банковских услуг, процедуры безопасности, порядок приостановления и прекращения предоставления электронных банковских услуг. Права и обязанности клиента при получении электронных банковских услуг регулируются договором о присоединении к электронным банковским услугам в АО «Отбасы банк» (далее – договор присоединения) либо стандартными условиями предоставления электронных банковских услуг АО «Отбасы банк» (Приложение №3 к Стандартным условиям комплексного банковского обслуживания АО «Отбасы банк») либо Общими условиями договора о жилищных строительных сбережениях АО "Отбасы банк" (далее – Общие условия).
2. В случае разработки Банком новых дополнительных электронных банковских услуг, изменения и/или дополнения существующих услуг, Банк может предложить их клиенту путем размещения на Интернет-ресурсе [www.hcsbk.kz](http://www.hcsbk.kz), и/или сайте портала недвижимости www.otbasybank.kz,и/или в системе Интернет-банкинг (<https://online.hcsbk.kz>), в том числе через мобильное приложение "Otbasy bank", опубликованное в Google Play и App Store для платформ Android и iOS соответствующего уведомления об условиях получения, в том числе Тарифов Банка за новые электронные банковские услуги. Электронные банковские услуги и способы их предоставления могут быть изменены и/или дополнены по усмотрению Банка в одностороннем порядке, в порядке, предусмотренном Стандартными условиями предоставления электронных банковских услуг АО «Отбасы банк» (далее – Стандартные условия), Общими условиями либо договором присоединения.

Совершение клиентом конклюдентных действий таких, как: осуществление действий по получению услуги, запрос информации способами, предусмотренными условиями Банка, уплата Тарифов банка за новые электронные банковские услуги признается принятием клиентом условий Банка на оказание (подключение) новых дополнительных и/или измененных электронных банковских услуг. *(пункт 2) дополнен решением Правления от 16.07.2021 г. (протокол №117)), (пункт 2) изменен решением Правления от 06.12.2021 г. (протокол №198))*

1. В настоящих Правилах используются следующие определения и сокращения:
2. АБИС – автоматизированная банковская информационная система;
3. альтернативный код счета - уникальный код счета, необходимый при регистрации клиента в Интернет-банкинге, также используемый для внесения денег на счет клиента, открытый в Банке посредством терминалов Банка и через альтернативные способы оплаты;
4. аутентификация - подтверждение подлинности и правильности составления электронного документа в соответствии с требованиями процедуры безопасности;
5. SMS – (short message service - "услуга коротких сообщений") текстовое сообщение, направляемое Банком на мобильный телефон клиента через оператора мобильной связи, используется для получения одноразового (единовременного) кода авторизации и уведомлений; *(подпункт 4) пункта 3 изменен решением Правления от 07.11.2019 г. (протокол № 107))*

4-1) push-уведомления - это короткие сообщения, которые Банк посредством Интернет-ресурса "www.hcsbk.kz" рассылает своим клиентам на электронные устройства (компьютеры, мобильный телефон, планшет); *(подпункт 4-1) пункта 3 дополнен решением Правления от 07.11.2019 г. (протокол № 107))*

1. Банк – АО "Отбасы банк";
2. банковский заем (далее - заем) – банковская услуга, которая представляет собой предоставление банком денежных средств клиенту на основании договора банковского займа на условиях срочности, платности, возвратности, целевого использования и обеспеченности;

6-1) биометрическая идентификация - процедура установления личности клиента с целью однозначного подтверждения его прав на получение электронных банковских услуг на основе его физиологических и биологических особенностей; *(подпункт 6-1) пункта 3 дополнен решением Правления от 22.04.2020 г. (протокол № 40)), (подпункт 6-1) пункта 3 изменен решением Правления от 16.04.2021 г. (протокол № 57))*;

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);

7-1) 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 *(подпункт 7-1) пункта 3 дополнен решением Правления от 22.04.2020 г. (протокол № 40))*;

7-2) динамическая идентификация клиента – процедура установления подлинности клиента с целью однозначного подтверждения его прав на получение электронных банковских услуг путем использования одноразового (единовременного) кода *(подпункт 7-2) пункта 3 дополнен решением Правления от 22.04.2020 г. (протокол № 40))*;

7-3) *(подпункт 7-3) пункта 3 исключен решением Правления от 06.12.2021г. (протокол №198))*;

7-4) иностранцы – иностранцами в Республике Казахстан признаются лица, не являющиеся гражданами Республики Казахстан и имеющие доказательства своей принадлежности к гражданству иного государства *(подпункт 7-4) пункта 3 дополнен решением Правления от 22.04.2020 г. (протокол № 40))*;

1. Интернет-ресурс «www.hcsbk.kz» - официальный информационный ресурс Банка в сети интернет;
2. клиент – физическое лицо, являющееся потребителем услуг Банка либо намеревающееся воспользоваться услугами Банка;

9-1) консультант - физическое лицо, оказывающее услуги Банку на основании Договора поручения, заключаемого между Банком и Консультантом путем подачи заявления на присоединение к Стандартным условиям договора поручения и соглашением об оказании электронных услуг; *(подпункт 9-1) пункта 3 дополнен решением Правления от 07.10.2020 г. (протокол № 116))*

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

10-1) личный специальный счет (далее - спецсчет) - текущий банковский счет, открываемый военнослужащим или сотрудником специальных государственных органов, органов внутренних дел, оперативно-следственного подразделения уполномоченного органа по противодействию коррупции для зачисления жилищных выплат и осуществления платежей и (или) переводов на установленные законодательством Республики Казахстан цели; *(подпункт 10-1) пункта 3 дополнен решением Правления от 20.08.2019 г. (протокол № 81)), (подпункт 10-1) пункта 3 изменен решением Правления от 22.06.2020 г. (протокол № 62)), (подпункт 10-1) пункта 3 изменен решением Правления от 06.12.2021 г. (протокол №198))*;

10-2) лица без гражданства – лица, не являющиеся гражданами Республики Казахстан и не имеющие доказательства своей принадлежности к гражданству иного государства, признаются лицами без гражданства *(подпункт 10-2) пункта 3 дополнен решением Правления от 22.04.2020 г. (протокол № 40))*;

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

11-1) 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, терминал (не применяется для открытия первого сберегательного счета (заключения Договора о ЖСС) посредством видео сервиса Банка) *(подпункт 11-1) пункта 3 дополнен решением Правления от 22.04.2020 г. (протокол № 40))*;

1. номер телефона – номер мобильного телефона клиента, регистрируемый в АБИС при обращении в Банк и используемый клиентом для получения электронных банковских услуг;
2. объявление – размещаемое клиентом в личном кабинете системы Интернет-банкинг объявление о возмездной уступке прав и обязательств по договору о ЖСС, доступ к которому имеют зарегистрированные пользователи системы Интернет-банкинг;
3. 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;
4. онлайн уступка – это услуга предоставляющая возможность совершения сделки по возмездной уступке прав и обязательств по договору о ЖСС между клиентами Банка;
5. операционный день - период времени, в течение которого осуществляются прием и обработка оператором платежной системы либо поставщиком платежных услуг указаний, распоряжений о приостановлении исполнения указаний либо отзыве таких указаний;
6. платеж - исполнение денежного обязательства с использованием наличных денег и (или) платежных инструментов;
7. подразделение дистанционного обслуживания – подразделение Банка, осуществляющее прием и обработку звонков клиентов, информирование о продуктах и услугах Банка, и иные функции, определяемые Банком, для текущего обслуживания клиента, а также обеспечение дистанционного обслуживания клиентов *(подпункт 18) пункта 3 изменен решением Правления от 22.04.2020 г. (протокол № 40))*;
8. пользователь – клиент Банка зарегестрированный в системе Интернт-банкинг;

19-1) продуктовая линейка – внутренний документ Банка, утвержденный уполномоченным органом Банка, определяющий сроки, ставки вознаграждения по вкладу и иные условия накопления и кредитования, размещенный на Интернет-ресурсе "www.hcsbk.kz"; *(подпункт 19-1) пункта 3 дополнен решением Правления от 07.11.2019 г. (протокол № 107))*

19-2) предварительная банковская квалификация(далее – предквалификация) -предварительная оценка платежеспособности клиента на основании заявки на предквалификацию; *(подпункт 19-2) пункта 3 дополнен решением Правления от 07.10.2020 г. (протокол № 116))*

1. сессия - промежуток времени между первым и последним запросами, которые пользователь отправляет со своего устройства (компьютера, телефона и др.) к серверу сайта;
2. система Интернет-банкинг – программный комплекс (включая программное обеспечение) Банка, позволяющий предоставлять электронные банковские услуги по защищенному каналу связи Интернет (<https://online.hcsbk.kz>);
3. счет - банковский текущий (в том числе личный специальный счет) и/или сберегательный счет клиента, открытый в Банке; *(подпункт 22) пункта 3 изменен решением Правления от 07.11.2019 г. (протокол № 107))*
4. *(подпункт 23) пункта 3 исключен решением Правления от 07.11.2019 г. (протокол № 107))*
5. специальный вклад (далее - спецвклад) – вклад, на котором жилищные строительные сбережения клиента накапливаются за счет использования жилищных выплат;

24-1) специальный текущий счет для единовременных пенсионных выплат – текущий банковский 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; *(подпункт 24-1) пункта 3 дополнен решением Правления от 31.12.2020 г. (протокол № 166))*

1. Тарифы Банка (далее - Тарифы) – утвержденные уполномоченным органом Банка ставки платежей и (или) переводов в соответствии с пунктом 10-1) настоящих Правил, 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; *(подпункт 25) пункта 3 изменен решением Правления от 22.06.2020 г. (протокол № 62))*;
2. участник – пользователь системы Интернет-банкинг, подавший заявку на уступку или принятие прав и обязанностей по договору о ЖСС на возмездной основе;

26-1) чат-бот – автоматизированный робот канал для переписки и предоставления консультации клиентам Банка по вопросам банковских продуктов и услуг; *(подпункт 26-1) пункта 3 дополнен решением Правления от 22.06.2020 г. (протокол № 62))*;

1. 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 сберегательного счета (заключение Договора о ЖСС) и/или осуществлением иных видов операций, предоставляемых Банком по линиям телекоммуникаций, через спутниковую связь или иные виды связи *(подпункт 27) пункта 3 изменен решением Правления от 22.04.2020 г. (протокол № 40))*
2. электронная регистрация залога − государственная регистрация возникновения обременений прав на недвижимое имущество, осуществляемая на основании электронного договора залога, сформированного на стороне Банка и размещенного в хранилище электронных документов шлюза "электронного правительства"; *(подпункт 28) пункта 3 дополнен решением Правления от 16.04.2021 г. (протокол № 57))*
3. электронная цифровая подпись (далее - ЭЦП) - набор электронных цифровых символов, созданный средствами электронной цифровой подписи и подтверждающий достоверность электронного документа, его принадлежность и неизменность содержания. *(подпункт 29) пункта 3 дополнен решением Правления от 16.04.2021 г. (протокол № 57))*
4. Иные термины, применяемые в настоящих Правилах, предусмотрены в значениях, принятых в договоре присоединения.

# Глава 2. Перечень электронных банковских услуг

1. Электронные банковские услуги, предоставляемые Банком клиенту в системе Интернет-банкинг и/или мобильном приложении "Otbasy Bank", включают в себя:
   * + 1. информацию о наличии и номерах счетов клиента, открытых в Банке;
       2. отображение информации об остатках на счетах клиента;
       3. отображение информации по займу, по вкладу;
       4. открытие сберегательных счетов (заключение Договора о ЖСС); *(подпункт 4) пункта 5 изменен решением Правления от 22.04.2020 г. (протокол № 40)), (подпункт 4) пункта 5 изменен решением Правления от 30.07.2020 г. (протокол № 78))*
       5. предоставление возможности пополнения вкладов и погашение займов с помощью, платежной системы "e-pay" (e-pay - центр авторизации и обработки онлайн-платежей по всем международным пластиковым картам);
       6. осуществление операций по онлайн уступке;
       7. открытие текущего счета (в целях пополнения вкладов ЖСС по выданным займам, выдачи и обслуживания займов, перевода жилищных выплат, участия в онлайн-уступке вклада ЖСС, расторжения вкладов ЖСС/деления вклада ЖСС с расторжением)*(подпункт 7) пункта 5 изложен в редакции решения Правления от 16.07.2021 г. (протокол №117))*;

7-1) открытие специального текущего счета для единовременных пенсионных выплат; *(подпункт 7-1) пункта 5 дополнен решением Правления от 31.12.2020 г. (протокол № 166));*

* + - 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 (переводы со спецсчета осуществляются в пределах установленных Банком лимитов):
* оплаты аренды жилища или оплаты аренды жилища с последующим выкупом;
* погашение ранее полученного ипотечного кредита (займа) в БВУ;
* пополнение спецвклада.
  + - 1. переводные операции с текущего счета клиента;
      2. расторжение договора о ЖСС (закрытие сберегательного счета) с учетом утвержденных уполномоченным руководящим работником Банком лимитов по сумме расторжения. *(подпункт 11) пункта 5 дополнен решением Правления от 30.07.2020 г. (протокол № 78)), (пункт 5 изменен решением Правления от 20.02.2020 г. (протокол № 18))*
      3. деление договора о ЖСС с последующим расторжением договора о ЖСС (закрытие сберегательного счета) с учетом утвержденных уполномоченным руководящим работником Банком лимитов по сумме расторжения; *(подпункт 12) дополнен решением Правления от 31.12.2020 г. (протокол № 166))*
      4. объединение договоров о ЖСС; *(подпункт 13) дополнен решением Правления от 31.12.2020 г. (протокол № 166))*
      5. изменение признака премии государства по договорам о ЖСС. *(подпункт 14) дополнен решением Правления от 31.12.2020 г. (протокол № 166))*
      6. полное досрочное погашение займа и частичное досрочное погашение займа за счет собственных средств, включая единовременные пенсионные выплаты и жилищные выплаты, находящиеся на специальных счетах, за исключением:

- займов с участием лица, связанного с Банком особыми отношениями/ аффилированного лица;

- займов с наличием реструктуризированной задолженности;

- займов, по которым не предоставлены документы, подтверждающие целевое использование займа, при условии погашения задолженности более чем на 90% от суммы займа;

- промежуточных жилищных займов Женил-2;

- займов, выданных на цели: приобретение земельного участка; ремонт и модернизация, рефинансирование (при погашении займа только за счет единовременных пенсионных выплат);

- случаев частичного досрочного погашения с уменьшением договорной суммы по предварительному жилищному займу;

- случаев частичного досрочного погашения с сокращением срока по жилищному займу.

*(подпункт 15) пункта 5 дополнен решением Правления от 16.04.2021 г. (протокол № 57)), (подпункт 15) пункта 5 дополнен решением Правления от 16.07.2021 г. (протокол №117)), (подпункт 15) пункта 5 изменен решением Правления от 13.09.2021 г. (протокол №151)*;

* + - 1. прием заявлений на досрочное пополнение активированного вклада ЖСС за счет единовременных пенсионных выплат и/или за счет собственных средств (включая специальные текущие счета, предназначенные для зачисления жилищных выплат), и прекращение накопления во вклад по предварительному жилищному займу, за исключением:

- вкладов с участием лица, связанного с Банком особыми отношениями/ аффилированного лица;

- наличия ограничений по текущему счету, по депозитам с ограничением расходных операций;

- займов, выданных на цели: приобретение земельного участка, ремонт и модернизация, рефинансирование ипотечных займов, связанных с приобретением земельного участка, ремонта и модернизации (в случае пополнения вклада с участием единовременных пенсионных выплат); *(подпункт 16) пункта 5 дополнен решением Правления от 06.12.2021 г. (протокол № 198))*;

* + - 1. изменение реквизитов клиента, за исключением:

- изменения номера мобильного телефона более одного раза в квартал;

- изменения фамилии, имени, отчества, гражданства, резидентства клиента;

- изменения информации об источнике дохода клиента при наличии активного сертификата предквалификации;

- наличия запущенной кредитной заявки;

- клиентом - лицом без гражданства, заемщиков, созаемщиков, гарантов, несовершеннолетних лиц, воспитанников детских домов;

- лиц, связанных с банком особыми отношениями/ аффилированных лиц; *(подпункт 17) пункта 5 дополнен решением Правления от 06.12.2021 г. (протокол № 198))*

**5-1.** Электронные банковские услуги в системе Интернет-банкинг и/или мобильном приложении "Otbasy Bank" по расторжению договора о ЖСС (закрытие сберегательного счета), делению договора о ЖСС с последующим расторжением договора о ЖСС, объединению договоров о ЖСС не доступны по спецвкладам и договорам о ЖСС, открытых на имя несовершеннолетнего лица, воспитанника детского дома, лиц, связанных с банком особыми отношениями/аффилированных лиц, и договорам о ЖСС, заключенным до 01.11.2016 года, а также по договорам ЖСС, по которым запущена кредитная заявка либо участвующих в государственных, отраслевых и региональных программах, либо являющихся залоговым обеспечением. *(первый абзац пункта 5-1 изменен решением Правления от 06.12.2021 г. (протокол №198))*

Изменение признака премии государства не доступно по договорам о ЖСС, открытых на имя несовершеннолетнего лица, воспитанника детского дома. *(пункт 5-1 дополнен решением Правления от 31.12.2020 г. (протокол № 166)), (пункт 5-1 дополнен решением Правления от 16.07.2021 г. (протокол №117));*

**5-2.** Все заявления на предоставление посткредитных операций, анкеты, уведомления, графики погашения и иные документы, предусмотренные для проведения посткредитных операций, за исключением договоров и дополнительных соглашений к ним, при предоставлении Банком дистанционных услуг подписываются заемщиком, созаемщиком, залогодателем, гарантом посредством ОТП-кода. От имени Банка подписание документов возможно электронно-цифровой подписью руководящего работника Банка.

При подаче заявления о прекращении накопления или досрочном пополнении активированного вклада ЖСС по предварительному займу необходимо предоставление согласия на проведение посткредитной операции от созаемщика, о чем созаемщику будет направлено автоматическое уведомление. Прекращение накопления на активированном вкладе в ЖСС по предварительному займу возможно при условии достижения минимального размера ЖСС. Формирование нового графика погашения происходит автоматически.

При частичном досрочном погашении займа только за счет единовременных пенсионных выплат либо за счет собственных средств заемщика с текущего счета (включая специальный текущий счет) после подписания клиентом заявления на частичное досрочное погашение посредством ОТП-кода автоматически происходит частичное досрочное погашение займа и формирование нового графика погашения, который клиент подписывает посредством ОТП-кода. Минимальная сумма для частичного досрочного погашения займа устанавливается внутренними документами Банка, регламентирующими условия продуктов Банка.

В случае наличия созаемщика по займу необходимо подписание нового графика погашения заемщиком и созаемщиком в один день ОТП-кодом. *(пункт 5-2 дополнен решением Правления от 16.04.2021 г. (протокол № 57)), (пункт 5-2 изложен в редакции решения Правления от 06.12.2021 г. (протокол № 198))*

1. Электронные банковские услуги, предоставляемые через терминал Банка, включают в себя:
2. пополнение вкладов и погашение займов;
3. оплата комиссии Банка;
4. оплата за регистрацию недвижимого имущества.

**6-1.** Посредством видео сервиса Банк предоставляет следующие услуги на Интернет ресурсе www.hcsbk.kz, https://otbasybank.kz, в системе интернет-банкинг Банка: *(первый абзац пункта 6-1 изменен решением Правления от 06.12.2021 г. (протокол №198))*

1) открытие первого сберегательного счета (заключение договора о ЖСС), в том числе законным представителям несовершеннолетних лиц, не достигших 14 лет);

2) открытие и закрытие специального текущего счета для единовременных пенсионных выплат, заполнение заявлений на конвертацию денежных средств и на перевод единовременных пенсионных выплат в иностранной валюте;

3) в рамках постдепозитного обслуживания:

* открытие текущего счета (в целях пополнения вкладов ЖСС по выданным займам, выдачи и обслуживания займов, перевода жилищных выплат, участия в онлайн-уступке вклада ЖСС, расторжения вкладов ЖСС/деления вклада ЖСС с расторжением);
* деление договора о ЖСС, за исключением случаев деления по решению суда или свидетельству о праве на наследство (только по договорам о ЖСС, заключенным с 01.11.2016 года);
* объединение договоров о ЖСС (только по договорам о ЖСС, заключенным с 01.11.2016 года);
* изменение условий договора о ЖСС (только по договорам о ЖСС, заключенным с 01.11.2016 года);
* изменение реквизитов вкладчика, в том числе законным представителем несовершеннолетнего лица, не достигшего 14-ти лет; *(абзац подпункта 3) пункта 6-1 изложен в редакции решения Правления от 06.12.2021 г. (протокол № 198))*

4) в рамках кредитного обслуживания:

* прием заявки на предварительную квалификацию;
* прием кредитной заявки.

Идентификация клиента при предоставлении постдепозитных и кредитных услуг Банка посредством видео сервиса осуществляется с использованием средств биометрической идентификации согласно пункту 15 настоящих Правил. *(пункт 6-1 изложен в редакции решения Правления от 19.08.2021 г. (протокол № 138))*

**6-2.** *(пункт 6-2 исключен решением Правления от 19.08.2021 г. (протокол №138))*

**6-3.** В рамках постдепозитного обслуживания посредством видео сервиса, предусмотренного подпунктом 3) пункта 6-1 настоящих Правил, не осуществляется обслуживание:

1. доверенным лицом/ представителем/ опекуном/ попечителем; *(подпункт 1) пункта 6-3 изложен в редакции решения Правления от 31.12.2020 г. (протокол № 166))*
2. лиц, связанных с Банком особыми отношениями/с признаком аффилированного лица;
3. несовершеннолетних лиц, за исключением изменения реквизитов законным представителем несовершеннолетнего лица, не достигшего 14-ти лет *(подпункт 3) пункта 6-3 изложен в редакции решения Правления от 06.12.2021 г. (протокол №198))*;
4. вкладов ЖСС, имеющих признак воспитанника детского дома;
5. вкладов ЖСС, по которым запущена кредитная заявка либо участвующих в государственных, отраслевых и региональных программах, либо являющихся залоговым обеспечением;
6. спец.вкладов. *(пункт 6-3 дополнен решением Правления от 30.07.2020 г. (протокол № 78)), (подпункт 6) пункта 6-3 дополнен решением Правления от 16.07.2021 г. (протокол №117)), (пункт 6-1 изменен решением Правления от 19.08.2021 г. (протокол №138))*
7. Банк дополнительно предоставляет услуги, связанные с деятельностью Банка:

- подача заявки на участие в государственных, региональных программах и программе "Свой дом" на сайте https://otbasybank.kz. Доступ на участие предоставляется пользователям системы Интернет-банкинг;

- подача заявления на участие в программе "Обеспечение жильем военнослужащих и сотрудников специальных государственных органов" на сайте https://otbasybank.kz на ежемесячной основе, в рамках утвержденных уполномоченным руководящим работником Банка лимитов по количеству заявлений на участие в программе *(услуга доступна для клиентов Банка, получающих жилищные выплаты);*

- подписание договора банковского займа/ договора залога жилищных строительных сбережений/договора залога недвижимого имущества, графиков погашения с использованием ЭЦП, и электронная регистрация обременений на недвижимое имущество, заключение договора страхования залогового имущества на сайте https://otbasybank.kz. Доступ на участие предоставляется пользователям системы Интернет-банкинг.

Консультации по вопросам банковских продуктов и услуг на различных мессенджерах (What´s Аpр, Telegram и другие), а также корпоративном сайте Банка посредством чат-бота предоставляются Банком в порядке, предусмотренном Правилами. *(пункт 7 дополнен решением Правления от 22.06.2020 г. (протокол № 62)), (пункт 7 изменен решением Правления от 16.04.2021 г. (протокол № 57)), (пункт 7 изменен решением Правления от 13.09.2021 г. (протокол № 151)), (пункт 7 изменен решением Правления от 06.12.2021 г. (протокол №198)).*

**7-1.** Подача заявки на проведение предквалификации на сайте https://otbasybank.kz, предоставляется пользователям системы Интернет-банкинг, и в мобильном приложении "Otbasy bank". Предквалификация осуществляется при следующих условиях:

1) в пределах суммы займа, не превышающей 0,02% от собственного капитала Банка;

2) требования к возрасту клиента регулируются внутренними документами Банка;

3) клиент не должен быть лицом, связанным с Банком особыми отношениями/ аффилированным лицом;

4) подача заявки клиентом осуществляется от своего имени;

5) клиент не должен быть лицом, имеющим принадлежность/ причастность к иностранному публичному должностному лицу, лицом, связанным с финансированием терроризма и экстремизма либо лицом с "высоким уровнем риска", требующему применения усиленных мер надлежащей проверки в соответствии с внутренними требованиям Банка;

6) клиент не должен быть бездействующим налогоплательщиком;

7) клиент должен быть в базе комитета государственных доходов;

8) без участия созаемщика (-ов), гаранта и участника государственных программ (для мобильного приложения "Otbasy bank").

Не допускается проведение предквалификации более одного раза в месяц (для мобильного приложения "Otbasy bank"). Иные требования к клиентам для прохождения предквалификации на сайте портала недвижимости https://otbasybank.kz устанавливаются Банком самостоятельно в соответствии с внутренними документами в Банка. *(пункт 7-1 дополнен решением Правления от 16.04.2021 г. (протокол № 57)), (пункт 7-1 изменен решением Правления от 13.09.2021 г. (протокол № 151)), (пункт 7-1 изменен решением Правления от 06.12.2021 г. (протокол №198)).*

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

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

# Глава 3. Порядок регистрации клиента в системе Интернет-банкинг

1. Регистрация клиента в качестве пользователя производится в системе Интернет-банкинг (https://online.hcsbk.kz), далее данный логин и пароль используется для получения дополнительных услуг.
2. При регистрации клиента в качестве пользователя, клиенту необходимо ввести в соответствующую электронную регистрационную форму альтернативный код счета или номер документа, удостоверяющего личность (указанный в АБИС Банка), номер телефона (далее используется как логин). На указанный номер телефона поступит одноразовый (единовременный) код, который необходимо ввести для подтверждения регистрации. В процессе регистрации клиенту необходимо ознакомиться и принять условия, предусмотренные договором присоединения. *(первый абзац пункта 10 изменен решением Правления от 20.08.2019 г. (протокол № 81))*

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

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

1. Изменение номера телефона осуществляется клиентом в филиале Банка на основании заявления на изменение данных клиента по форме, установленной внутренним документом Банка, регламентирующим порядок заключения договоров о ЖСС, открытия, обслуживания и закрытия сберегательных и текущих счетов физических лиц в Банке. Измененный номер телефона вносится в АБИС.
2. Банк не предоставляет возможности подключения и использования электронных банковских услуг представителям клиента (в том числе доверенным лицам) и/ или третьим лицам.

# Глава 4. Порядок предоставления электронных банковских услуг

1. Электронные банковские услуги предоставляются удаленно через защищенный канал связи, с использованием электронных устройств *(пункт 13 изменен решением Правления от 22.04.2020 г. (протокол № 40))*.
2. Обмен информацией между Банком и клиентом осуществляется в соответствии с процедурами безопасности, установленными Правилами, требованиями законодательства Республики Казахстан.
3. 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. *(пункт 15 изменен решением Правления от 30.07.2020 г. (протокол № 78))*
4. Аутентификация производится путем введения клиентом одноразового (единовременного) кода, направленного на номер телефона посредством SMS. В случае истечения срока действия одноразового (единовременного) кода клиенту необходимо запросить новый одноразовый (единовременный) код подтверждения. *(пункт 16 изменен решением Правления от 20.08.2019 г. (протокол № 81))*
5. Банк предоставляет клиенту возможность просмотра истории совершенных платежей и переводов в системе Интернет - банкинг.
6. Поручение, подтвержденное путем динамической идентификации клиента, равносильно документу на бумажном носителе, подписанному клиентом. Отзыв поручения допускается при обращении клиента в филиал Банка с соответствующим письменным распоряжением в операционный день создания поручения, которое еще не исполнено Банком. Отзыв поручения в системе Интернет - банкинг не осуществляется. *(пункт 18 изменен решением Правления от 20.08.2019 г. (протокол № 81))*

# Глава 5. Приостановление и прекращение предоставления электронных банковских услуг

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

1) нарушения клиентом порядка и условий получения электронных банковских услуг, предусмотренных Правилами, договором присоединения или Стандартными условиями/Общими условиями;

2) неисправности технических средств, обеспечивающих оказание электронных банковских услуг;

3) по иным основаниям, предусмотренным законодательством Республики Казахстан.

1. В случае приостановления или прекращения предоставления электронных банковских услуг по основаниям, предусмотренным пунктом 19 Правил, Банк уведомляет клиента в порядке и сроки, установленные договором присоединения/Стандартными условиями/Общими условиями.
2. Возобновление электронных банковских услуг осуществляется при устранении причин, повлекших приостановление права клиента на получение электронных банковских услуг, путем уведомления клиента письменно либо в электронной форме и предоставления клиенту доступа к электронным банковским услугам.

# Глава 6. Условия и порядок осуществления онлайн уступки

1. Целью онлайн уступки является предоставление возможности клиентам уступить и принять права и обязательства по договору о ЖСС на возмездной основе. *(пункт 22 изменен решением Правления от 07.11.2019 г. (протокол № 107))*
2. Объявления об онлайн уступке размещаются в системе Интернет-банкинг самостоятельно клиентом, желающим осуществить операцию по возмездной уступке. *(пункт 23 изменен решением Правления от 07.11.2019 г. (протокол № 107))*
3. По вкладам (договорам о ЖСС), участвующим в онлайн уступке доступна следующая информация:

* дата заключения договора о ЖСС;
* сумма накоплений (включая сумму премии государства);
* сумма вознаграждения;
* стартовая цена;
* стоимость совершения сделки по возмездной уступке прав и обязательств по договору о ЖСС.

*(пункт 24 изменен решением Правления от 07.11.2019 г. (протокол № 107))*

1. Все уведомления участникам онлайн уступки приходят посредством SMS на номер телефона и(или) на адрес электронной почты и(или) в виде push-уведомления в личном кабинете, с учетом ограничений, установленных внутренними документами Банка по информационной безопасности. При этом, на электронный адрес не допускается отправка уведомлений, содержащих одноразовый (единовременный) код. *(пункт 25 изменен решением Правления от 07.11.2019 г. (протокол № 107)), (пункт 25 изменен решением Правления от 22.06.2020 г. (протокол № 62))*
2. *(пункт 26 изменен решением Правления от 07.11.2019 г. (протокол № 107)), (пункт 26 исключен решением Правления от 22.06.2020 г. (протокол № 62))*
3. В онлайн уступке не могут участвовать:

* лица, связанные 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; *(второй абзац пункта 27 изменен решением Правления от 20.08.2019 г. (протокол № 81))*
* клиенты, имеющие принадлежность/причастность к иностранному публичному должностному лицу, лица, связанные с финансированием терроризма и экстремизма;
* иностранцы;
* лица без гражданства;
* клиента, 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;
* клиенты у которых имеется налоговая задолженность, задолженность по социальным платежам;
* вклады, имеющие признак спонсорские взносы (взносы во вклад, внесенные спонсором (третьим лицом) на имя клиента в качестве финансовой поддержки;), а также спецвклады;
* несовершеннолетние лица и вклады несовершеннолетних лиц.

*(пункт 27 изменен решением Правления от 07.11.2019 г. (протокол № 107))*

1. При подаче клиентом заявки на участие в онлайн-уступке система Интернет-банкинг осуществляет проверку на соответствие пункту 27 настоящих Правил. *(пункт 28 изменен решением Правления от 22.06.2020 г. (протокол № 62))*
2. В период проведения онлайн уступки совершение постдепозитных операций по договору о ЖСС и возможность подачи кредитной заявки блокируется.
3. Условия размещения объявления:

* срок действия объявления 7 рабочих дней;
* наличие текущего счета в Банке.

*(пункт 30 изменен решением Правления от 07.11.2019 г. (протокол № 107))*

1. Стоимость совершения сделки по возмездной уступке прав и обязательств по договору о ЖСС рассчитывается по следующей формуле:

*СД = (В \* К) + Г + СВ, где;*

*СД-стоимость сделки,*

*В - вознаграждение,*

*К - коэффициент зависит от размера вознаграждения,*

*Г - государственная премия,*

*СВ - сумма взносов*

Размер коэффициента "К" определяется следующим образом:

К = 3 – при вознаграждении до 50 000 тенге (*включительно*), начисленном с момента открытия вклада;

К = 4 – при вознаграждении свыше 50 000 до 100 000 тенге (*включительно*), начисленном с момента открытия вклада;

К = 5 – при вознаграждении свыше 100 000 тенге, начисленном с момента открытия вклада.

*(пункт 31 изменен решением Правления от 07.11.2019 г. (протокол № 107))*

1. По договору о ЖСС, участвующему в онлайн уступке, присваивается статус "На уступке". *(пункт 32 изменен решением Правления от 07.11.2019 г. (протокол № 107))*
2. Необходимые параметры вклада, участвующего в онлайн-уступке определены в продуктовой линейке, размещенной на Интернет ресурсе Банка "www.hcsbk.kz". *(пункт 33 изменен решением Правления от 07.11.2019 г. (протокол № 107))*
3. Участник, желающий принять права и обязательства по договору о ЖСС, проставляет в соответствующих окнах системы Интернет-банкинг необходимые ему параметры по вкладу, ознакомляется с условиями принятия прав и обязательств по договору о ЖСС с проставлением соответствующей отметки в системе Интернет-банкинг о принятии всех условий. *(пункт 34 изменен решением Правления от 07.11.2019 г. (протокол № 107))*
4. В зависимости от установленных участником, желающим принять права и обязательства по договору о ЖСС, параметров по вкладу, АБИС Банка осуществляет автоматически поиск и подбор подходящих вкладов или группы вкладов из числа вкладов, размещенных в системе Интернет-банкинг клиентами, желающими осуществить уступку прав и обязательств по договору о ЖСС. По результатам осуществленного поиска и подбора в личном кабинете участника, желающего принять права и обязательства по договору о ЖСС, отображается информация по подобранным вариантам вкладов или группы вкладов, подходящих под установленные параметры, а также информация, указанная в пункте 24 Правил. В случае наличия подходящего варианта участнику, желающему принять права и обязательства по договору о ЖСС, необходимо подтвердить свои намерения путем нажатия кнопки "бронировать" и ввода одноразового (единовременного) кода, отправленного Банком на его номер телефона. *(пункт 35 изменен решением Правления от 07.11.2019 г. (протокол № 107))*
5. *(пункт 36 исключен решением Правления от 07.11.2019 г. (протокол № 107))*
6. *(пункт 37 исключен решением Правления от 07.11.2019 г. (протокол № 107))*
7. *(пункт 38 исключен решением Правления от 07.11.2019 г. (протокол № 107))*
8. Подписание типовых форм соглашений/заявлений сторонами сделки по уступке прав и обязательств по договору о ЖСС осуществляется после выбора клиентом, желающим принять права и обязательства по договору о ЖСС подходящего вклада или группы вкладов. Каждой стороне сделки по уступке и обязательств по договору о ЖСС предоставляется до 8 (восьми) рабочих часов для подписания типовых форм соглашений/заявлений. Типовые формы соглашений/заявлений в электронном виде подписываются клиентами с использованием динамической идентификации путем введения одноразового (единовременного) кода, направленного Банком посредством SMS на номер телефона. *(пункт 39 изменен решением Правления от 20.08.2019 г. (протокол № 81), пункт 39 изменен решением Правления от 07.11.2019 г. (протокол № 107))*
9. Клиент, принимающий права и обязательства по договору о ЖСС, на момент выбора походящего вклада или группы вкладов должен обеспечить необходимую сумму денег на текущем счете, открытом в Банке для дальнейшей оплаты за совершение сделки по возмездной уступке прав и обязательств по договору о ЖСС. Банк проверяет наличие необходимой суммы денег на текущем счете, после чего осуществляет перевод денег на текущий счет клиента, уступившего права и обязательства по договору о ЖСС открытом в Банке. *(пункт 40 изменен решением Правления от 20.08.2019 г. (протокол № 81), пункт 40 изменен решением Правления от 07.11.2019 г. (протокол № 107))*
10. В случае не подписания типовых форм соглашений/заявлений сторонами либо одной из сторон в день подписания, онлайн уступка признается незавершенной, в связи с чем, аннулируется Банком. *(пункт 41 изменен решением Правления от 07.11.2019 г. (протокол № 107))*
11. Стороны вправе отказаться от осуществления онлайн уступки на этапе подписания типовых форм соглашений/заявлений и оплаты комиссии Банка.
12. Ограничения по вкладу, образованному вследствие онлайн уступки:

* участие в государственных программах;
* повторная онлайн уступка.

1. Банк оставляет за собой право отказать в оказании услуги/ предоставлении доступа к онлайн уступке, в случае выявления расхождений между имеющейся у Банка информацией и указанной сторонами сделки.
2. Комиссия Банка за совершение онлайн уступки оплачивается клиентом, принимающим права и обязанности по договору о ЖСС, в день подписания типовых форм соглашений/заявлений сторонами.

**Глава** **6-1. Условия и порядок открытия первого сберегательного счета (заключение договора о ЖСС) посредством видео сервиса *(Глава 6-1 дополнена решением Правления от 22.04.2020 г. (протокол № 40))***

**45-1.** Открытие первого сберегательного счета (заключение Договора о ЖСС) посредством видео сервиса Банка осуществляется на Интернет ресурсе www.hcsbk.kz, портале недвижимости otbasybank.kz, в системе интернет-банкинг Банка оператором подразделения дистанционного обслуживания либо по ссылке на видеоконференцию, направленной консультантом клиенту. *(пункт 45-1 изменен решением Правления от 07.10.2020 г. (протокол № 116)), (пункт 45-1 изменен решением Правления от 06.12.2021 г. (протокол №198))*

**45-2.** Не допускается открытие первого сберегательного счета (заключение Договора о ЖСС) посредством видео сервиса Банка:

1) лицу, связанному с Банком особыми отношениями;

2) иностранцу;

3) лицу без гражданства;

4) несовершеннолетнему лицу с 14 до 18 лет; *(пункта 45-2 изложен в редакции решения Правления от 31.12.2020 г. (протокол № 166));*

5) доверенным лицом/представителем/ опекуном/ попечителем (за исключением открытия первого сберегательного счета (заключения Договора о ЖСС) на несовершеннолетнее лицо до 14 лет) *(подпункт 5) пункта 45-2 изложен в редакции решения Правления от 31.12.2020 г. (протокол № 166));*

6) лицу, имеющему принадлежность/ причастность к иностранному публичному должностному лицу, лица, связанные с финансированием терроризма и экстремизма;

7) лицу с "высоким уровнем риска", требующему применения усиленных мер надлежащей проверки в соответствии с внутренними требованиям Банка;

8) лицу, имеющему налоговую задолженность, задолженность по социальным платежам;

9) в случае если клиент числится как бездействующий налогоплательщик, либо отсутствует в базе налогового органа, либо если у клиента отсутствует индивидуальный идентификационный номер;

10) в случае открытия клиентом анонимных банковских счетов или банковских счетов на вымышленные имена;

11) в иных установленных законодательством Республики Казахстан случаях.

**45-3.** Открытие первого сберегательного счета (заключение Договора о ЖСС) посредством видео сервиса возможно с использованием электронных устройствс доступом в интернет и оригинала документа, удостоверяющего личность (для предъявления оператору подразделения дистанционного обслуживания /консультанту по видео). *(пункт 45-3 изменен решением Правления от 07.10.2020 г. (протокол № 116))*

**45-4.** Для установления связи с Банком клиенту необходимо:

1) предоставить свое согласие на сбор, обработку и хранение персональных данных клиента, согласие на обработку и передачу персональных данных третьим лицам (фамилия, имя, отчество (при наличии), данные документа, удостоверяющего личность, ИИН, адрес и т.д.), в том числе биометрических данных. Сбор и обработка персональных данных клиента осуществляется Банком способами, не противоречащими законодательству Республики Казахстан; *(подпункт 1) пункт 45-4 изменен решением Правления от 22.06.2020 г. (протокол № 62))*

2) осуществить ввод номера мобильного телефона;

3) ввести код сеанса из ссылки на видеоконференцию, направленной консультантом *(только для случаев открытия первого сберегательного счета (заключение Договора о ЖСС) посредством видео сервиса консультантом)*. *(подпункт 3) пункт 45-4 дополнен решением Правления от 07.10.2020 г. (протокол № 116))*

**45-5.** Оператор подразделения дистанционного обслуживания /консультант осуществляет видео консультацию клиенту, предоставляет клиенту информацию о необходимости ознакомления со Стандартными условиями на Интернет-ресурсе www.hcsbk.kz с целью дальнейшего открытия первого сберегательного счета (заключение договора о ЖСС) посредством видео сервиса. *(пункт 45-5 изменен решением Правления от 22.06.2020 г. (протокол № 62)), (пункт 45-5 изменен решением Правления от 07.10.2020 г. (протокол № 116))*

**45-6.** Для открытия первого сберегательного счета (заключения Договора о ЖСС) посредством видео сервиса клиент показывает на камеру электронного устройства оригинал документа, удостоверяющего личность, для получения на камеру фотографии лицевой и оборотной стороны указанного документа, а также изображение самого клиента на камеру для захвата кадра с видеопотока. Допускается направление клиентом фотографии документа, удостоверяющего личность, в видео-чат.

**45-7.**Идентификация клиента осуществляется Банком посредством программного обеспечения на основе сличения фотоизображения, полученного из сеанса видеоконференции, и фотоизображения клиента, на документе удостоверяющим личность. Видеозаписи обращений клиентов, результаты степени соответствия хранятся в базе данных Банка. Пороговое значение результатов соответствия фотоизображений устанавливается Банком самостоятельно, но не менее порогового значения, рекомендованного уполномоченным органом, соответствие данному пороговому значению проводится посредством программного обеспечения. *(пункт 45-7 изменен решением Правления от 22.06.2020 г. (протокол № 62)), (пункт 45-7 изменен решением Правления от 16.04.2021 г. (протокол № 57))*

**45-8.** Банк оставляет за собой право отказать в открытии первого сберегательного счета (заключении Договора о ЖСС) посредством видео сервиса на основании несоответствия полученных биометрических данных. *(пункт 45-8 изменен решением Правления от 22.06.2020 г. (протокол № 62))*

**45-9.** После заполнения сведений об условиях открываемого сберегательного счета осуществляется подписание клиентом заявления о присоединении к Стандартным условиям с использованием динамической идентификации клиента и одноразового (единовременного) кода, отправленного на мобильный номер клиента. *(пункт 45-9 изменен решением Правления от 22.06.2020 г. (протокол № 62))*

**45-10.** В случае не предоставления клиентом оператору подразделения дистанционного обслуживания /консультанту одноразового (единовременного) кода, отправленного на номер электронного устройства клиента, открытие первого сберегательного счета (заключение Договора о ЖСС) посредством видео сервиса признается незавершенным, в связи с чем аннулируется Банком. *(пункт 45-10 изменен решением Правления от 07.10.2020 г. (протокол № 116))*

**45-11.** После открытия первого сберегательного счета (заключения договора о ЖСС) посредством видео сервиса оператор подразделения дистанционного обслуживания /консультант уведомляет о способах получения сертификата по заключенному Договору о ЖСС, также клиент получает смс-сообщение с информацией о номере сберегательного счета и номере альтернативного кода. *(пункт 45-11 изменен решением Правления от 07.10.2020 г. (протокол № 116))*

**45-12.** Клиент вправе отказаться от открытия первого сберегательного счета (заключения договора о ЖСС) посредством видео сервиса на этапе подписания заявления о присоединении к Стандартным условиям. *(пункт 45-12 изменен решением Правления от 22.06.2020 г. (протокол № 62))*

**45-13.** Открытие второго и последующего сберегательного счета (заключение Договоров о ЖСС) посредством видео сервиса не осуществляется.

# Глава 6-2. Условия и порядок открытия первого сберегательного счета (заключение договора о ЖСС) в системе Интернет-банкинг *(Глава 6-2 дополнена решением Правления от 30.07.2020 г. (протокол №78))*

**45-14.** Не допускается открытие первого сберегательного счета (заключение Договора о ЖСС) в системе Интернет-банкинг:

1) лицу, связанному с Банком особыми отношениями;

2) иностранцу;

3) лицу без гражданства;

4) несовершеннолетнему лицу;

5) доверенным лицом/представителем/ опекуном/ попечителем;

6) лицу, имеющему принадлежность/ причастность к иностранному публичному должностному лицу, лицу, связанному с финансированием терроризма и экстремизма;

7) лицу с "высоким уровнем риска", требующему применения усиленных мер надлежащей проверки в соответствии с внутренними требованиям Банка;

8) лицу, имеющему налоговую задолженность, задолженность по социальным платежам;

9) в случае если клиент числится как бездействующий налогоплательщик, либо отсутствует в базе налогового органа, либо если у клиента отсутствует индивидуальный идентификационный номер;

10) в случае открытия клиентом анонимных банковских счетов или банковских счетов на вымышленные имена;

11) в иных установленных законодательством Республики Казахстан случаях. *(пункт 45-14 изложен в редакции решения Правления от 31.12.2020 г. (протокол № 166));*

**45-15.** Открытие первого сберегательного счета (заключение Договора о ЖСС) в системе Интернет-банкинг осуществляется при наличии у клиента электронного устройства с камерой, имеющего доступ в интернет, и оригинала документа, удостоверяющего личность клиента.

**45-16.** Для открытия первого сберегательного счета (заключения Договора о ЖСС) в системе Интернет-банкинг необходимо:

1) осуществить ввод номера мобильного телефона и ИИН;

2) предоставить свое согласие на сбор, обработку и хранение персональных данных клиента, согласие на обработку и передачу персональных данных третьим лицам (фамилия, имя, отчество (при наличии), данные документа, удостоверяющего личность, ИИН, адрес и т.д.), в том числе биометрических данных путем внесения в соответствующем поле галочки о согласии и одноразового (единовременного) кода, направленного клиенту на номер телефона посредством SMS. Сбор и обработка персональных данных клиента осуществляется Банком способами, не противоречащими законодательству Республики Казахстан;

3) выполнить пошаговые действия, указанные в системе Интернет-банкинг (заполнение персональных данных, выбор условий по вкладу ЖСС и другие обязательные поля для открытия первого сберегательного счета (заключении Договора о ЖСС)).

**45-17.**Идентификация клиентов осуществляется Банком путем использования сервисов распознавания документов и сервисов удаленной биометрической идентификации клиента на основе сличения полученного фотоизображения и фотоизображения клиента, полученного из государственных баз данных. При этом Банк оставляет за собой право отказать в открытии первого сберегательного счета (заключении Договора о ЖСС) в системе Интернет-банкинг в случае несоответствия полученных биометрических данных.

**45-18.** В системе Интернет-банкинг клиенту предоставляется для ознакомления заявление о присоединении к Стандартным условиям, которое необходимо после ознакомления подписать путем динамической идентификации клиента услуг с использованием одноразового (единовременного) кода, отправленного на номер электронного устройства клиента. Документы, подтвержденные одноразовым кодом, формируются и хранятся в электронном виде в Банке.

**45-19.** После завершения процедуры открытия первого сберегательного счета (заключения договора о ЖСС) в системе Интернет-банкинг выводится окно для ввода и подтверждения пароля для регистрации в системе Интернет-банкинг, где клиент может получить информацию по заключенному Договору о ЖСС и ознакомиться с сертификатом по вкладу, который при необходимости клиент может сохранить на электронном устройстве.

**45-20.** Клиент несет ответственность за корректность и достоверность вводимой информации в системе Интернет-банкинг при открытии первого сберегательного счета (заключении Договора о ЖСС).

# Глава 6-3. Условия и порядок открытия второго и последующих сберегательных счетов в системе Интернет-банкинга *(Глава 6-3 дополнена решением Правления от 31.12.2020 г. (протокол №166));*

**45-21.** Не допускается открытие второго и последующих сберегательных счетов в системе Интернет банкинга лицам в случаях, указанных в пункте 45-14 Правил, а также при наличии арестов и блокировок по имеющимся банковским счетам.

**45-22.** Для открытия второго и последующих сберегательных счетов клиенту необходимо выполнить пошаговые действия, указанные в системе Интернет-банкинг (заполнение персональных данных, выбор условий по вкладу ЖСС и другие обязательные поля для открытия сберегательного счета).

**45-23.** В системе Интернет-банкинг клиенту предоставляется для ознакомления заявление о присоединении к Стандартным условиям, которое необходимо после ознакомления подписать путем динамической идентификации клиента услуг с использованием одноразового (единовременного) кода, отправленного на номер телефона клиента.

**45-24.** При открытии второго и последующего сберегательного счета в системе Интернет-банкинга признак премии государства, ранее выбранный клиентом, остается без изменений.

**45-25.** Клиент несет ответственность за корректность и достоверность вводимой информации в системе Интернет-банкинг.

# Глава 6-4.Порядок прохождения предквалификации и приема кредитной заявки посредством видео сервиса *(Глава 6-4 дополнена решением Правления от 16.07.2021 г. (протокол № 117))*

**45-26.** Подача кредитной заявки посредством видео сервиса доступна физическим лицам в возрасте от 18 лет до 65 лет, за исключением программ, реализуемых Банком, по которым требования к возрасту регулируются внутренними документами Банка. Не принимаются кредитные заявки от следующих лиц:

1) иностранцев и лиц, являющихся нерезидентом Республики Казахстан;

2) доверенных лиц/представителей/опекунов/попечителей, иностранцев либо лиц без гражданства;

3) лиц, связанных с Банком особыми отношениями/аффилированных лиц;

4) индивидуальных предпринимателей, частных судебных исполнителей, частных нотариусов, адвокатов, профессиональных медиаторов;

5) лиц, отсутствующих в базе комитета государственных доходов;

6) лиц, являющихся бездействующим налогоплательщиком;

7) лиц, имеющих принадлежность/ причастность к иностранному публичному должностному лицу, лицом, связанным с финансированием терроризма и экстремизма либо лицом с "высоким уровнем риска", требующему применения усиленных мер надлежащей проверки в соответствии с внутренними требованиям Банка.

**45-27.** Банк отказывает в приеме кредитной заявки посредством видео сервиса на основании несоответствия полученных биометрических данных и/или несоответствия клиента и документов требованиям Банка и/или не прохождения клиентом предквалификации Банка*.*

**45-28.** Оператор подразделения дистанционного обслуживания /консультант сопровождает клиента в течение всего кредитного процесса по персональной ссылке на видео сервис.

**45-29.** Прием кредитной заявки посредством видео сервиса осуществляется при соблюдении следующих условий:

* по рыночным программам кредитования по приобретению первичного/вторичного жилья под залог приобретаемой/имеющейся недвижимости;
* при наличии отчета об оценке недвижимого имущества, предоставленного через Кабинет оценщика;
* при автоматизированном процессе, при котором кредитоспособность рассчитывается автоматически в программном обеспечении Банка;
* при положительном результате оценки скоринговой системы Банка *(со дня автоматизации скоринговой системы)*;
* при указании клиентом региона обращения.

Иные условия для приема кредитной заявки посредством видео сервиса устанавливаются Банком в соответствии с внутренними документами.

**45-30.** Предквалификация в целях подачи кредитной заявки клиентом осуществляется в момент подачи кредитной заявки посредством видео сервиса либо ранее до подачи кредитной заявки в отделении Банка/через видео сервис/ на портале недвижимости www.otbasybank.kz. По результатам прохождения предквалификации клиенту предоставляется мультисертификат предквалификации, срок действия которого составляет один месяц. Мультисертификат предквалификации хранится в разделе "Мои сертификаты" в личном кабинете клиента на портале недвижимости www.otbasybank.kz. *(пункт 45-30 изменен решением Правления от 06.12.2021 г. (протокол №198))*

**45-31.** Для прохождения предквалификации в целях подачи кредитной заявки посредством видео сервиса клиент:

1) инициирует получение консультации по кредитованию посредством видео сервиса через специальное программное обеспечение. При этом, в устной форме получает обязательную информацию по условиям банковского займа, установленную банковским законодательством Республики Казахстан и нормативными правовыми актами Республики Казахстан;

2) предоставляет оператору подразделения дистанционного обслуживания/ консультанту свое согласие на сбор, обработку и получение персональных (в том числе биометрических) данных клиента, согласие на обработку и передачу персональных данных третьим лицам (фамилия, имя, отчество (при наличии), данные документа, удостоверяющего личность, ИИН, адрес и т.д.) из государственных баз данных, их передачу третьим лицам и хранение путем проставления галочки о согласии в соответствующем поле. Сбор и обработка персональных данных клиента осуществляется Банком способами, не противоречащими законодательству Республики Казахстан;

3) в случае необходимости осуществляет постдепозитные операции для подготовки вклада к кредитной заявке самостоятельно в интернет-банкинге либо через видео звонок оператору подразделения дистанционного обслуживания/ консультанту;

4) при согласии с условиями кредитования предоставляет оператору подразделения дистанционного обслуживания/ консультанту согласия на получение отчета ТОО "Первое кредитное бюро", Госкорпорации, которые подписываются одноразовым (единовременным) кодом;

5) предоставляет оператору подразделения дистанционного обслуживания/ консультанту на камеру для захвата кадров с видеопотока лицевую и оборотную стороны документа, удостоверяющего личность. Идентификация клиента осуществляется Банком посредством программного обеспечения на основе сличения фотоизображения, полученного из сеанса видеоконференции, и фотоизображения клиента, на документе удостоверяющим личность. Видеозаписи обращений клиентов, результаты степени соответствия хранятся в базе данных Банка. Пороговое значение результатов соответствия фотоизображений устанавливается Банком самостоятельно, но не менее порогового значения, рекомендованного уполномоченным органом. Соответствие данному пороговому значению проводится посредством программного обеспечения.

**45-32.** В случае участия в подаче кредитной заявки созаемщика, супруга(-ги) оператором генерируется ссылка на видео звонок для подключения нового участника кредитного процесса.

**45-33.** Проведение биометрической идентификации клиента, при необходимости созаемщика, супруга (-и) клиента осуществляется согласно подпункту 5) пункта 45-31 Правил.

**45-34.** Перечень документов, необходимый для подачи кредитной заявки размещен на сайте https://hcsbk.kz. Документы, необходимые для формирования электронного кредитного досье, и предоставленные клиентом (созаемщиком и/или супругом (-ой) клиента (при наличии), залогодателем) на камеру оператору для захвата кадров с видеопотока и/или выполненные с помощью программного обеспечения видео связи, хранятся в программном обеспечении Банка.

**45-35.** Заявление – анкета на получение банковского займа для кредитования, сведения о займе, заявление на открытие текущего счета (при необходимости) и иные документы подписываются клиентом с использованием динамической идентификации путем введения одноразового (единовременного) кода, направленного Банком посредством SMS на номер телефона.

**45-36.** При наличии комиссий и/или страховой премии клиент самостоятельно пополняет текущий счет/ вносит средства на текущий счет.

**45-37.** По итогам рассмотрения Банком кредитной заявки оператор подразделения дистанционного обслуживания/ консультант уведомляет клиента:

1) о принятом решении по кредитной заявке. Уведомление с QR кодом о принятом решении по кредитной заявке доступно клиенту для получения/выгрузки в личном кабинете на портале недвижимости www.otbasybank.kz;

2) о необходимости заключения договора купли-продажи. По желанию клиента оператор подразделения дистанционного обслуживания/консультант связывается с выбранным клиентом нотариусом и бронирует клиенту время для заключения договора купли-продажи, оформления иных документов/согласий (согласие супруга заемщика/залогодателя на залог и внесудебную реализацию и т.д.). Направление для нотариуса доступно для получения/выгрузки в личном кабинете клиента на портале недвижимости www.otbasybank.kz;

3) о необходимости страхования залоговой недвижимости. Направление в выбранную клиентом страховую организацию доступно для получения/выгрузки в личном кабинете клиента на портале недвижимости www.otbasybank.kz. *(пункт 45-37 изменен решением Правления от 06.12.2021 г. (протокол № 198))*

**45-38.** Дальнейшие действия по подписанию договоров банковского займа, залога и иных договоров/документов, регистрации договора залога недвижимости, осуществляются клиентом в порядке, установленном внутренними документами Банка посредством обращения в отделение Банка.

# Глава 7. 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. Передача информации (поручение, операция) от терминала в АБИС осуществляется по каналу связи с использованием метода шифрования данных.
3. При осуществлении платежей путем взноса наличных денег через терминал выдается чек, содержащий обязательные реквизиты, предусмотренные законодательством Республики Казахстан.
4. Чек, выданный терминалом, является платежным документом, подтверждающим факт осуществления платежа путем взноса наличных денег на счет через терминал. *(пункт 49 изменен решением Правления от 07.11.2019 г. (протокол № 107))*
5. После приема наличных денег через терминал и выдачи чека у Банка возникает обязательство перед держателем чека по осуществлению платежа и/или переводу денег на счет, указанный в чеке.
6. Клиент обязан следовать инструкциям, указанным на экране терминала в процессе получения электронных банковских услуг.

**Глава** **7-1. Условия и порядок обслуживания в чат-бот *(Глава 7-1 дополнена решением Правления от 22.06.2020 г. (протокол № 62))***

**51-1**. Чат-бот размещается на различных мессенджерах (What´s Аpр, Telegram и другие), а также корпоративном сайте Банка. 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.

**51-2**. Чат-бот принимает текстовые сообщения и вложения и получает доступ к отображаемому имени, сообщениям, картинками 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 на предоставление согласия на сбор, обработку и хранение персональных данных клиента 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.

**51-3.** Чат-бот автоматически предоставляет клиенту информацию справочно-консультационного характера по продуктам и услугам Банка и по банковским счетам клиента в виде текстового ответа в соответствии с заранее настроенными шаблонами ответов, функционал по пополнению счета.

**51-4.** Справочно-консультационная информация предоставляется по следующим разделам:

* открытие депозита, накопление;
* ипотека;
* премия государства;
* жилищные программы;
* онлайн уступка;
* бронирование очереди;
* адреса терминалов и отделений Банка;
* контакты;
* частые вопросы.

**51-5.** 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.

**51-6.** Информация по счетам клиента предоставляется по следующим разделам:

* по вкладам и спецвкладам: фамилия, имя, отчество (при наличии) вкладчика, альтернативный код сберегательного счета, дата открытия, номер сберегательного счета, договорная сумма, общие накопления (без учета вознаграждения за текущий год), оценочный показатель, признак премии государства, сумма непоощренная премией государства, вознаграждение, вознаграждение за текущий год, премия государства, фактический срок накопления, статус кредитной заявки (при наличии), наличие ареста, выставленных платежных требований (при наличии);
* по кредиту: фамилия, имя, отчество (при наличии) заемщика, тип клиента (заемщик/созаемщик/гарант), альтернативный код текущего счета, остаток основного долга, ежемесячный платеж, дата погашения займа, остаток на текущем счете, страховая сумма, страховая премия, срок страхования до дд/мм/гг, сумма просрочки по основному долгу, сумма просрочки по вознаграждению, количество дней просрочки, пеня по основному долгу, пеня по вознаграждению, просроченные взносы во вклад;
* по спецсчету: остаток на спецсчете, движение денег на счете – не более 8 последних операций;
* по текущему счету: остаток на текущем счете, номер текущего счета, альтернативный код текущего счета;
* по арестам банковских счетов и платежным требованиям к банковскому счету (выводится информация только со статусом действующий): наименование документа, дата выставления документа, наименование органа, выставившего платежное требование/наложившего арест, сумма ареста/платежного требования.

**51-7.** Пополнение текущего/сберегательного счета осуществляется через платежный шлюз.

**51-8.** Банк оставляет за собой право по собственному усмотрению изменять, модифицировать, обновлять, добавлять и исключать части порядка и условий обслуживания в любое время с уведомлением/без уведомления. Дальнейшее использование клиентом чат-бота после публикации любых изменений в условиях обслуживания будет считаться согласием клиента с этими изменениями и дополнениями.

**Глава 7-2.Электронноеподписание договора банковского займа, договора залога жилищных строительных сбережений, договора залога недвижимого имущества, графиков погашения и электронная регистрация залога недвижимого имущества, заключение договора страхования залогового имущества *(Глава 7-2 дополнена решением Правления от 16.04.2021 г. (протокол № 57)), (наименование Главы 7-2 изменено решением Правления от 06.12.2021 г. (протокол № 198))***

**51-9.** В случае выбора метода подписания договора банковского займа (далее – ДБЗ), договора залога жилищных строительных сбережений (далее – ДЗЖСС), договора залога недвижимого имущества (далее – ДЗНИ) ЭЦП, то каждому заемщику, созаемщику, залогодателю и при необходимости иным лицам (супруг (-а), собственник (-и) предмета залога) (далее - участники кредитной сделки) необходимо подписать ДБЗ, ДЗЖСС, ДЗНИ на портале недвижимости otbasybank.kz в своем личном кабинете только посредством ЭЦП. Подписание кем-либо из участников кредитной сделки какого-либо договора посредством ЭЦП, а другим участником кредитной сделки какого-либо договора собственноручной подписью, не допускается. *(пункт 51-9 изменен решением Правления от 06.12.2021 г. (протокол № 198))*

**51-10.** Участникам кредитной сделки поступает уведомление о необходимости подписания на портале недвижимости otbasybank.kz ДБЗ, ДЗЖСС, ДЗНИ, сформированных и подписанных уполномоченным лицом Банка, посредством СМС/Push/ телефонного звонка. *(пункт 51-10 изменен решением Правления от 06.12.2021 г. (протокол №198))*

**51-11.** Для авторизации на портале недвижимости otbasybank.kz участнику кредитной сделки необходимо зарегистрироваться в системе Интернет-банкинг в соответствии с главой 3 настоящих Правил, а также иметь ЭЦП. В личном кабинете на портале недвижимости otbasybank.kz: *(первый абзац пункта 51-11 изменен решением Правления от 06.12.2021 г. (протокол №198))*

1) участник кредитной сделки осуществляет присоединение к Договору о присоединеиии к электронным банковским услугам путем проставления отметки в соответствующем поле;

2) автоматически производится поиск всех ДБЗ, ДЗНИ, ДЗЖСС, предназначенных для ознакомления и подписания посредством ЭЦП участника кредитной сделки. При наличии ДБЗ, ДЗНИ, ДЗЖСС, ранее подписанных участником кредитной сделки, отражается информация о статусе, дате и времени подписания, с возможностью скачивания документов в PDF-формате.

**51-12.** После подписания ДБЗ, ДЗНИ, ДЗЖСС всеми участниками кредитной сделки, системой осуществляется автоматическая проверка сведений о залогодателе и наличия прав на объект недвижимости и отсутствие актуальных обременений:

1) в случае если проверка не пройдена, заемщику выводится соответствующее уведомление;

2) в случае прохождения успешной проверки (отсутствия обременений на объект недвижимости), заемщику необходимо осуществить оплату государственной пошлины за регистрацию недвижимости с учетом комиссии Банка за перевод средств.

**51-13.** Пополнение текущего счета осуществляется клиентом любым доступным способом через платежный шлюз. При достаточной сумме на текущем счете клиенту выводятся реквизиты для перевода с текущего счета в счет оплаты государственной пошлины за регистрацию залога недвижимого имущества (в том числе комиссии Банка за перевод средств), на что клиент предоставляет свое согласие в момент подтверждения перевода денежных средств посредством ОТП.

**51-14.** После оплаты клиентом государственной пошлины за регистрацию залога недвижимого имущества (в том числе комиссии Банка за перевод средств), система автоматически направляет электронный запрос с ДЗНИ и нотариальным согласием на залог (в зависимости от семейного положения) в НАО "Государственная корпорация "Правительство для граждан". Электронная регистрация залога недвижимого имущества осуществляется в сроки, установленные законодательством Республики Казахстан. По итогам регистрации залога клиенту направляется электронное уведомление о результате регистрации залога.

В случае если в регистрации залога отказано - клиенту необходимо обратиться в отделение Банка для осуществления дальнейших действий по устранению причин отказа в регистрации залога. *(пункт 51-14 изменен решением Правления от 06.12.2021 г. (протокол №198))*

В случае успешной электронной регистрации залога, заемщик на портале otbasybank.kz:

1) осуществляет выбор страховой компании, при необходимости заполняет недостающие параметры договора страхования, ознакамливается с типовыми условиями договора страхования, суммой страховой премии;

2) подписывает посредством ЭЦП график погашения по кредиту (формируется на дату выдачи), заявление на выплату денег по кредитной заявке, заявление-анкету для заключения договора страхования залогового имущества/от потери права собственности. Подписание документов доступно до 15:00 часов по времени г. Нур-Султан. *(пункт 51-15 изменен решением Правления от 06.12.2021 г. (протокол №198))*

**51-16.** 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. *(пункт 51-16 изменен решением Правления от 06.12.2021 г. (протокол №198))*

**51-17.** Выдача займа осуществляется в день подписания графика погашения заемщиком, созаемщиком (при наличии) на текущий счет заемщика с последующим безналичным переводом средств продавцу недвижимости. *(пункт 51-17 изменен решением Правления от 06.12.2021 г. (протокол №198))*

**51-18.** Заемщику в личном кабинете на портале otbasybank.kz доступен просмотр статусов своей кредитной заявки, в том числе информация о номере договора страхования. *(пункт 51-18 изменен решением Правления от 06.12.2021 г. (протокол № 198))*

**51-19.** ДЗНИ, ДБЗ, ДЗЖСС, подписанные ЭЦП, хранятся в электронном виде в Банке.

# Глава 8. Процедуры безопасности

1. 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.
2. Доступ к системе Интернет - банкинг может быть получен только после прохождения клиентом процесса идентификации и регистрации в соответствии с Главой 3 Правил. Пароль для входа в личный кабинет системы Интернет - банкинг создается клиентом, длина пароля должна быть не менее 8 (восьми) буквенно-цифровых символов.
3. Доступ к электронным банковским услугам осуществляется посредством подключения к Интернет-ресурсу [www.hcsbk.kz](http://www.hcsbk.kz) по защищенному каналу связи.
4. Время действия одноразового (единовременного) кода равно 2 (двум) минутам.
5. Каждый новый запрос на изменение пароля может быть подтвержден только вновь сгенерированным одноразовым (единовременным) кодом. Предоставляется 3 (три) попытки указать правильный пароль, иначе доступ для клиента в системе Интернет - банкинг блокируется. В этом случае, для повторного доступа, клиенту необходимо сменить пароль с указанием вновь сгенерированного одноразового (единовременного) кода. *(пункт 56 изменен решением Правления от 07.11.2019 г. (протокол № 107))*
6. В целях безопасности в системе Интернет-банкинг предусмотрена функция прерывания текущей сессии учетной записи клиента - запрет на получение электронных банковских услуг в случае продолжительного (более 10 минут) неактивного состояния (простоя) системы Интернет-банкинг.
7. При обращении клиента, Банк имеет возможность полностью заблокировать доступ клиента в систему Интернет - банкинг в целях безопасности и обеспечения сохранности средств и информации клиента на счете/счетах.
8. Электронные документы, а также информация об операциях в системе Интернет - банкинг хранится на постоянной основе в специальных системах в том формате, в котором они были сформированы, отправлены или получены с соблюдением их целостности и неизменности.
9. При предоставлении электронных банковских услуг у Банка остается подтверждение об отправке и/или получении сообщений, поручений на основании которых предоставлены электронные банковские услуги.
10. По запросу клиента Банк предоставляет ему подтверждение об отправке и/или получении электронных документов, на основании которых клиенту предоставлены электронные банковские услуги.
11. 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. *(пункт 62 изменен решением Правления от 16.07.2021 г. (протокол №117))*

**62-1.** Фиксирование сведений, необходимых для надлежащей проверки клиента при предоставлении электронных банковских услуг осуществляется путем заполнения анкеты, с учетом Требований к надлежащей проверке клиентов в случае дистанционного установления деловых отношений субъектами финансового мониторинга, утвержденных постановлением Правления Национального Банка Республики Казахстан от 29 июня 2018 года, № 140 *(пункт 62-1 дополнен решением Правления от 22.04.2020 г. (протокол № 40))*.

**62-2.** Документы, подтвержденные одноразовым кодом, формируются и хранятся в электронном виде в Банке. *(пункт 62-2 дополнен решением Правления от 31.12.2020 г. (протокол № 166));*

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

1. При блокировании учетной записи клиента в системе Интернет-банкинг по основаниям, предусмотренных в Главе 5 настоящих Правил, доступ клиента к электронным банковским услугам будет запрещен и предоставление электронных банковских услуг будет приостановлено в одностороннем порядке.
2. 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.
3. 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.
4. При закрытии счета (-ов) в Банке одновременно блокируется доступ клиента к системе Интернет-банкинг.

# Глава 10. 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.
2. По вопросам, связанным с предоставлением электронных банковских услуг Клиент может обратиться в Центр дистанционного обслуживания 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 в Системе Интернет-банкинг.