«Қазақстанның тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» АҚ Басқармасының

2018 жылғы 26.10.2018ж.

шешіміне (№ 69 хаттама)

№ 27 қосымша

*(19.06.2021 ж. бастап күшіне енеді)*

**"Отбасы банк" АҚ-дағы**

**Электронды банктік қызметтерді ұсыну**

**ережесі**

Алматы қ., 2018 жыл

Мазмұны

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

[2-тарау. Электронды банктік қызметтер тізімі 7](#_Toc527551731)

[3-тарау. Интернет-банкинг жүйесінде клиентті тіркеу тәртібі 11](#_Toc527551732)

[4-тарау. Электронды банктік қызметтерді ұсыну тәртібі 11](#_Toc527551733)

[5-тарау . Электронды банктік қызметтерді ұсынудың уақытша тоқтатылуы және тоқтатылуы 12](#_Toc527551734)

[6-тарау. Онлайн шегінімді жүзеге асыру талаптары және тәртібі](#_Toc527551735) 12

[6-1-тарау. Бейне сервис арқылы бірінші жинақ шотын ашу (ТҚЖ туралы шартты жасау) талаптары мен тәртібі *(6-1-Тарау Басқарманың 22.04.2020 ж. шешімімен (№ 40 хаттама) толықтырылды)*. 15](#_Toc527551735)

6-2-тарау. Интернет-банкинг жүйесінде бірінші жинақ шотын ашу (ТҚЖ туралы шарт жасасу) талаптары мен тәртібі *(6-2-Тарау Басқарманың 30.07.2020 ж. шешімімен (№78 хаттама) толықтырылды)* 17

6-3-тарау. Интернет-банкинг жүйесінде екінші және одан кейінгі жинақ шоттарын ашу (ТҚЖ туралы шарт жасасу) талаптары мен тәртібі *(6-3-тарау Басқарманың 31.12.2020 ж. шешімімен (№166 хаттама) толықтырылды)* 19

[7-тарау. Терминал арқылы электронды банктік қызметтерді ұсыну талаптары 19](#_Toc527551736)

[7-1-тарау. Чат-ботта қызмет көрсету тәртібі және талаптары *(7-1 Тарау 22.06.2020 ж. Басқарма шешімімен (№ 62 хаттама) толықтырылды* 20](#_Toc527551736)

7-2-тарау. Электронды цифрлық қолтаңбаны пайдалана отырып және кейіннен жылжымайтын мүлік кепілін электронды тіркей отырып, банктік қарыз шартына, тұрғын үй құрылыс жинақтары кепіл шартына, жылжымайтын мүлік кепілі шартына қол қою  *(7-2-тарау Басқарманың 16.04.2021 ж. шешімімен (№57 хаттама) толықтырылды) 21*

[8-тарау. Қауіпсіздік процедуралары 22](#_Toc527551737)

[9-тарау. Клиенттің есептік жазбасын және электронды банктік қызметтерге қол жетімділікті оқшаулау/оқшаулаудан шығару 24](#_Toc527551738)

[10-тарау. Қорытынды ережелер 24](#_Toc527551739)

*(Ереженің бүкіл мәтіні бойынша "Қазақстанның тұрғын үй құрылыс жинақ банкі" АҚ сөздері Басқарманың 31.12.2020 ж. шешімімен (№166 хаттама) "Отбасы банк" АҚ сөздерімен ауыстырылды)*

*(Ереженің бүкіл мәтініндегі "байланыс орталығы бөлімшесі" деген сөздер Басқарманың 16.04.2021 ж. шешіміне (№57 хаттама) сәйкес "қашықтықтан қызмет көрсету бөлімшесі" деген сөздермен ауыстырылды*

# 1 Тарау. Жалпы ережелер

1. Осы «Отбасы банк» АҚ Электронды банктік қызметтерді ұсыну ережесі (бұдан әрі – Ереже) Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасына және «Отбасы банк» АҚ ішкі құжаттарына (бұдан әрі – Банктің ішкі құжаттары) сәйкес әзірленген және электронды банктік қызметтерді ұсынудың тәртібі мен талаптарын, қауіпсіздік процедураларын, электронды банктік қызметтерді ұсынудың уақытша тоқтатылуы және тоқтатылуы тәртібін көздейді. Электронды банктік қызметтерді алу кезіндегі клиенттің құқықтары мен міндеттері «Отбасы банк» АҚ электронды банктік қызметтеріне қосылу туралы шартпен (бұдан әрі - қосылу шарты) немесе «Отбасы банк» АҚ электронды банктік қызметтерін ұсынудың стандартты талаптарымен («Қазақстанның тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» АҚ кешенді банктік қызметтерін ұсынудың стандартты талаптарының №3 Қосымшасы) немесе «Отбасы банк» АҚ Тұрғын үй құрылыс жинақ ақшасы туралы шарттың жалпы талаптарымен (бұдан әрі - Жалпы талаптар) реттеледі.
2. Банктің жаңа қосымша электронды банктік қызметтерін әзірлеу, қолданыстағы қызметтерді өзгерту және/немесе толықтыру жағдайында, Банк оларды [www.hcsbk.kz](http://www.hcsbk.kz) интернет-ресурсына және/немесе Интернет-банкинг жүйесіне (<https://online.hcsbk.kz>) орналастыру арқылы, оның ішінде Android және iOS платформаларына арналған Google Play-да және App Store-да жарияланған "ЖССБК24" мобильді қосымшасы арқылы алу талаптары туралы тиісті хабарламаны, соның ішінде жаңа электронды банктік қызметтерге арналған Банк Тарифтерін ұсына алады. Электронды банктік қызметтер және оларды ұсыну тәсілдері бір жақты тәртіпте, «Отбасы банк» АҚ электронды банктік қызметтерін ұсынудың стандартты талаптарында (бұдан әрі - Стандартты талаптар), Жалпы талаптарда немесе қосылу шартында көзделген тәртіпте Банктің қарауы бойынша өзгертілуі және/немесе толықтырылуы мүмкін.

Клиенттің қызметтерді алу бойынша іс-әрекеттерді жүзеге асыруы, Банктің талаптарымен көзделген тәсілдерімен ақпаратты сұрату, Жаңа электронды банктік қызметтері үшін банк Тарифтерін төлеу сияқты конклюденттік іс-әрекеттерді жүзеге асыру жаңа қосымша және/немесе өзгертілген электронды банктік қызметтерді көрсетуге (қосуға) Банк талапатарын клиенттің қабылдауы болып танылады.

1. Осы Ережеде келесі анықтамалар мен қысқартулар пайдаланылады:
2. АБАЖ – автоматтандырылған банктік ақпараттық жүйе;
3. Баламалы шот коды – клиенттің Интернет-банкингке тіркелуі кезінде қажет болатын, сондай-ақ клиенттің Банкте ашылған шотына ақшаны Банк терминалы арқылы және төлемнің баламалы тәсілі арқылы енгізу үшін қолданылатын шоттың бірегей коды;
4. түпнұсқаландыру – қауіпсіздік рәсімі талаптарына сәйкес электронды құжаттың түпнұсқалығын және дұрыс толтырылғандығын растау;
5. SMS – (short message service - "қысқаша хабарламалар қызметі") мобильді байланыс операторы арқылы Банкпен клиенттің мобильді телефонына жіберілетін мәтіндік хабарлама, ол авторландыру мен хабарлаудың біржолғы (бір реттік) кодын алу үшін қолданылады;

4-1) push-хабарламалар - Банк «www.hcsbk.kz» интернет-ресурс арқылы өз клиенттерінің электрондық құрылғыларына тарататын қысқа хабарламалар (компьютерлер, мобилді телефон, планшет); *(3-тармақтың 4-1) тармақшасы 07.11.2019 ж. Басқарма шешімімен (№ 107 хаттама) толықтырылды.)*

1. Банк – "Отбасы банк" АҚ;
2. Банктік заем (бұдан әрі - заем) – банктік қызмет, ол мерзімділік, төлемділік, қайтарымдылық, мақсатты пайдалану және қамтамасыз ету талаптарында банктік заем шарты негізінде клиентке ақшалай қаражаттарды ұсынуды білдіреді;

6-1) биометрикалық сәйкестендіру – клиенттің физиологиялық және биологиялық ерекшеліктері негізінде электронды банктік қызметтерді алуға оның құқығын бірмәнді растау мақсатында клиенттің жеке басын анықтау процедурасы. *(3-тармақтың 6-1) тармақшасы 22.04.2020 ж. Басқарма шешімімен (№ 40 хаттама) толықтырылды., (3-тармақтың 6-1) тармақшасы Басқарманың 16.04.2021 ж. шешімімен (№57 хаттама) өзгертілді)*;

1. Тұрғын үй құрылыс жинақ ақшасына салым (бұдан әрі – салым) – тұрғын үй құрылыс жинақ ақшасы туралы шартқа (бұдан әрі - ТҚЖ туралы шарт) сәйкес, клиентпен немесе үшінші тұлғалармен клиенттің Банкте ашылған жинақ шотына салынатын ақша;

7-1) бейне сервис – кеңес беруді, мәтіндік хабарламаларды пайдалана отырып файл алмасуды жүзеге асыру үшін нақты уақыт режимінде клиенттерге қашықтан қызмет көрсетуге, клиенттерге қызмет көрсету үшін басқа құралдарды пайдалануға мүмкіндік беретін Банктің екі жақты бейнебайланыс қызметі *(3-тармақтың 7-1) тармақшасы 22.04.2020 ж. Басқарма шешімімен (№ 40 хаттама) толықтырылды)*;

7-2) клиентті динамикалық сәйкестендіру – бір реттік (біржолғы) кодты пайдалану арқылы клиенттің электронды банктік қызметтерді алу құқығын міндетті растау мақсатында оның түпнұсқалығын белгілеу процедурасы *(3-тармақтың 7-2) тармақшасы 22.04.2020 ж. Басқарма шешімімен (№ 40 хаттама) толықтырылды.)*;

7-3) бейне сервис арқылы бірінші жинақ шотын ашу (ТҚЖ туралы шартты жасау) – клиенттерге қашықтан қызмет көрсету аясында Банктің бейне сервисі арқылы Клиентке бірінші жинақ шотын ашу (ТҚЖ туралы шартты жасау) *(3-тармақтың 7-3) тармақшасы 22.04.2020 ж. Басқарма шешімімен (№ 40 хаттама) толықтырылды)),. (3-тармақтың 7-3) тармақшасы Басқарманың 22.06.2020 ж. шешімімен (№62 хаттама) өзгертілді*;

7-4) шетелдіктер – Қазақстан Республикасындағы шетелдіктер болып Қазақстан Республикасының азаматтары болып табылмайтын және өзге мемлекеттің азаматтығына өзінің жататындығы дәлелдемелері бар тұлғалар танылады *(3-тармақтың 7-4) тармақшасы 22.04.2020 ж. Басқарма шешімімен (№ 40 хаттама) толықтырылды.)*;

1. «www.hcsbk.kz» интернет-ресурсы – Банктің интернет желісіндегі ресми ақпараттық ресурсы;
2. клиент – Банк қызметінің тұтынушысы болып табылатын немесе Банк қызметтерін пайдалануды көздейтін жеке тұлға;

9-1) кеңес беруші - Банк пен Кеңес беруші арасында жасалған Тапсыру шарты негізінде Тапсыру шартының Стандартты талаптарына қосылу туралы өтінішті беру және электрондық қызметтерді көрсету туралы келісім арқылы Банкке қызмет көрсететін жеке тұлға; *(3-тармақтың 9-1) тармақшасы Басқарманың 07.10.2020 ж. шешімімен (№116 хаттама) толықтырылды).*

1. конклюденттік іс-әрекеттер – клиенттің құқықтық қарым-қатынасты орнату еркіндігін көрсететін іс-әрекеті, бірақ та ауызша не жазбаша емес, тәртібімен/іс-әрекетімен, ерік білдіруі, ол бойынша осындай ниет туралы қорытынды жасауға болады;

10-1) жеке арнайы шот (бұдан әрі – арнайы шот) - тұрғын үй төлемдерін аудару үшін және Қазақстан Республикасы заңнамасымен белгіленген мақсаттарға төлемдерді және (немесе) аударымдарды жүзеге асыру үшін әскери қызметкермен немесе арнайы мемлекеттік органдардың қызметкерімен ашылатын ағымдағы банктік шот; *(3-тармақтың 10-1-тармақшасы Басқарманың 22.06.2020 ж. шешімімен (№62 хаттама) толықтырылды)*;

10-2) азаматтығы жоқ тұлғалар – Қазақстан Республикасының азаматтары болып табылмайтын тұлғалар және өзге мемлекеттің азаматтығына өзінің жататындығы дәлелдемелері жоқ тұлғалар азаматтығы жоқ тұлғалар деп танылады *(3-тармақтың 10-2) тармақшасы 22.04.2020 ж. Басқарма шешімімен (№ 40 хаттама) толықтырылды.)*;

1. логин – клиенттің Интернет-банкингтегі жеке кабинетке кіру кезінде қолданатын есептік жазбасының атауы (телефон нөмірі);

11-1) электронды құрылғылар – дербес компьютер, моноблок, ноутбук, нетбук, сондай-ақ смартфондар, планшеттер, электронды кітаптар, коммуникаторлар сияқты бірқатар құрылғылар, олардың басты ерекшелігіне ақпаратты өңдеу және сақтау кезінде жылжу мүмкіндігі, сондай-ақ электрмен қуаттандыру жұмысының автономдығы кіреді, терминал (Банктің бейне сервисі арқылы бірінші жинақ шотын ашу (ТҚЖ туралы шартты жасау) үшін қолданылмайды) *(3-тармақтың 11-1) тармақшасы 22.04.2020 ж. Басқарма шешімімен (№ 40 хаттама) толықтырылды.)*;

1. телефон нөмірі – клиенттің Банкке хабарласуы кезінде АБАЖ-да тіркелген және электронды банктік қызметтерді алу үшін клиентпен пайдаланылатын клиенттің мобильді телефонының нөмірі;
2. хабарландыру – Интернет-банкинг жүйесіндегі жеке кабинетте ТҚЖ туралы шарт бойынша құқықтардан және міндеттемелерден ақылы шегіну туралы клиентпен орналастырылатын хабарландыру, оған Интернет-банкинг жүйесінің тіркелген пайдаланушылары қол жеткізе алады;
3. біржолғы (бір реттік) код – клиенттің сұратуы бойынша бағдарламалық-техникалық құралдармен жасалған және электронды банктік қызметтерді пайдалану рұқсатын клиентке беру кезінде біржолғы пайдалануға арналған электронды цифрлық символдардың бірегей реттілігі;
4. онлайн шегінім – Банк клиенттері арасында ТҚЖ туралы шарт бойынша құқықтар мен міндеттемелерден ақылы шегіну бойынша мәмілені жүргізу мүмкіндігін ұсынатын қызмет;
5. операциялық күн – уақыт кезеңі, осы уақыт ішінде төлем жүйесі операторының және төлем қызметтері жеткізушісінің нұсқауларды, нұсқаулардың орындалуы туралы өкімдерін қабылдауы және өңдеуі немесе осындай нұсқауларды кері қайтаруы жүзеге асырылады;
6. төлем – қолма-қол ақшаларды және (немесе) төлем құралдарын пайдаланумен ақшалай міндеттемелерді орындауы;
7. қашықтықтан қызмет көрсету бөлімшесі – клиенттердің қоңырауларын қабылдауды және өңдеуді, Банктің өнімдері мен қызметтері жөнінде ақпараттандыруды, және де клиентке ағымдағы қызмет көрсету үшін Банкпен анықталған өзге функцияларды, сондай-ақ клиенттерге қашықтан қызмет көрсетілуін қамтамасыз етуді жүзеге асыратын Банк бөлімшесі *(3-тармақтың 18) тармақшасы 22.04.2020 ж. Басқарма шешімімен (№ 40 хаттама) өзгертілді)*;
8. пайдаланушы – Интернет-банкинг жүйесінде тіркелген Банк клиенті;

19-1) өнім желісі-Банктің уәкілетті органы бекіткен, салым бойынша сыйақы мөлшерлемесін және жинақтау мен несиелендірудің «www.hcsbk.kz» интернет-ресурсында орналастырылған өзге де талаптарын айқындайтын Банктің ішкі құжаты; *(3-тармақтың 19-1) тармақшасы 07.11.2019 ж. Басқарма шешімімен (№ 107 хаттама) толықтырылды.)*

19-2) алдын ала банктік іріктеу (бұдан әрі – алдын ала іріктеу)– алдын ала іріктеу өтінімі негізінде клиенттің төлем қабілетілігін алдын ала бағалау; *(3-тармақтың 19-2) тармақшасы Басқарманың 07.10.2020 ж. шешімімен (№116 хаттама) толықтырылды)*

1. сессия – алғашқы және соңғы сұратулар арасындағы уақыт аралығы, оларды пайдаланушы өзінің құрылғысынан (компьютерінен, телефонынан және т.б.) сайт серверіне жібереді;
2. Интернет-банкинг жүйесі – Банктің бағдарламалық кешені (бағдарламалық қамтамасыз етуді қоса), ол Интернет байланыстың қорғалған арнасы бойынша электронды банктік қызметтерді ұсынуға мүмкіндік береді (<https://online.hcsbk.kz>);
3. шот –клиенттің Банкте ашылған банктік ағымдағы және/немесе жинақ шоты (соның ішінде жеке арнайы шот); *(3-тармақтың 22) тармақшасы 07.11.2019 ж. Басқарма шешімімен (№ 107 хаттама) өзгертілді)*
4. *(3-тармақтың 23) тармақшасы 07.11.2019 ж. Басқарма шешімімен (№ 107 хаттама) шығарылды);*
5. арнайы салым (бұдан әрі – арнайы салым) – салым, онда клиенттің тұрғын үй құрылыс жинақ ақшасы тұрғын үй төлемдерін пайдалану есебінен жинақталады;

24-1) біржолғы зейнетақы төлемдеріне арналған арнайы ағымдағы 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 банктік шот;*(3-тармақтың 24-1) тармақшасы Басқарманың 31.12.2020 ж. шешімімен (№166 хаттама) толықтырылды);*

1. Банк тарифтері (бұдан әрі - Тарифтер) – осы Ереженің 10-1) тармағына сәйкес Банктің уәкілетті органымен бекітілген төлемдердің және (немесе) аударымдардың мөлшерлемелері, сондай-ақ Банк қызмет үшін ақы төлеу күнінде әрекет ететін және ол көрсететін банктік қызметтер үшін алынатын Банк қызметімен байланысқан оның қызметтері үшін алынатын комиссиялар, сондай-ақ Банктік қызмет көрсету шартының талаптарын клиент бұзған жағдайда алынатын айыппұлдық санкциялар; *(3-тармақтың 25) тармақшасы Басқарманың 22.06.2020 ж. шешімімен (№62 хаттама) өзгертілді)*;
2. қатысушы – ТҚЖ туралы шарт бойынша ақылы негізде құқықтар мен міндеттерден шегінуге немесе қабылдауға өтінім берген Интернет-банкинг жүйесінің пайдаланушысы;

26-1) чат-бот – банктік өнімдер мен қызметтер мәселелері бойынша хат жазысуға және Банк клиенттеріне кеңес беруді ұсынуға арналған автоматтандырылған робот арна; *(3-тармақтың 26-1) тармақшасы Басқарманың 22.06.2020 ж. шешімімен (№62 хаттама) толықтырылды)*;

1. электронды банктік қызметтер – төлемдік қызметтерді және ақпараттық банктік қызметтерді алу үшін қашықтан қол жеткізу жүйесі арқылы өзінің банктік шотына қол жеткізумен, жинақ шотын ашумен (ТҚЖ туралы шартты жасау) және/немесе телекоммуникация желілері бойынша, спутниктік байланыс немесе байланыстың өзге түрлері арқылы Банк ұсынатын операциялардың өзге түрлерін жүзеге асырумен байланысқан қызметтер *(3-тармақтың 27) тармақшасы 22.04.2020 ж. Басқарма шешімімен (№ 40 хаттама) өзгертілді)*
2. кепілді электрондық тіркеу − электронды кепіл шарты негізінде жүзеге асырылатын, Банк жағында құрылған және "электрондық үкімет" шлюзінің электронды құжаттар қоймасында орналастырылған жылжымайтын мүлікке құқық ауыртпалықтарының туындауын мемлекеттік тіркеу; *(3-тармақтың 28) тармақшасы Басқарманың 16.04.2021 жылғы шешімімен (№57 хаттама) толықтырылды)*
3. электронды цифрлық қолтаңба (бұдан әрі - ЭЦҚ) - электрондық цифрлық қолтаңба құралдарымен жасалған және электрондық құжаттың дұрыстығын, оның тиесілігін және мазмұнының өзгермейтіндігін растайтын электрондық цифрлық символдар жиынтығы. *(3-тармақтың 29) тармақшасы Басқарманың 16.04.2021 жылғы шешімімен (№57 хаттама) толықтырылды)*
4. Осы Ережеде қолданылатын өзге терминдер қосылу шартында қабылданған мәндерде көзделген.

# 2 Тарау. Электронды банктік қызметтер тізімі

1. Интернет-банкинг жүйесінде Банктің клиентке ұсынатын электронды банктік қызметтері, оған кіретіндер:
   * + 1. Банкте ашылған клиент шоттарының бар жоқтығы және нөмірлері туралы ақпарат;
       2. клиент шоттарындағы қалдық туралы ақпаратты көрсету;
       3. заем бойынша, салым бойынша ақпаратты көрсету;
       4. жинақ шоттарын ашу (ТҚЖ туралы шарт жасасу); *(5-тармақтың 4) тармақшасы 22.04.2020 ж. Басқарма шешімімен (№ 40 хаттама) өзгертілді)), (5-тармақтың 4) тармақшасы 30.07.2020 ж. Басқарма шешімімен (№ 78 хаттама) өзгертілді))*
       5. "e-pay" төлем жүйесі көмегімен салымдарды толықтыру және заемдарды өтеу мүмкіндіктерін ұсыну (e-pay – барлық халықаралық пластик карталары бойынша онлайн-төлемдерді авторландыру және өңдеу орталығы);
       6. Онлайн шегінім бойынша операцияларды жүзеге асыру;
       7. Ағымдағы шотты ашу;

7-1) біржолғы зейнетақы төлемдеріне арналған арнайы ағымдағы шот ашу; *(5-тармақтың 7-1) тармақшасы 31.12.2020 ж. Басқарма шешімімен (№166 хаттама) енгізілді)*

* + - 1. Қарыз бойынша клиент шот(-тар)ының жай-күйі туралы (соның ішінде қарыз бойынша берешек қалдығы туралы) үзінді көшірмелерді, анықтамаларды ұсыну;
      2. арнайы шоттан ақша аударымдарын жүзеге асыру, Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген төмендегі мақсаттарға төлемдер мен ақша аударымдары бойынша клиенттердің тапсырмаларын орындау (арнайы шоттан аударымдар Банк белгілеген лимиттер шекте жүзеге асырылады):
* жалға алынатын тұрғын үйді төлемі немесе кейін сатып алумен жалға алынатын тұрғын үй төлемі;
* бұрын ЕДБ-дан алынған ипотекалық кредитті (қарызды) өтеу;
* арнайы салымды толықтыру.
  + - 1. Клиенттің ағымдағы шотынан аударым операциялары;
      2. Банктің уәкілетті басшы қызметкері бекіткен бұзу сомасы лимиттерін ескере отырып, ТҚЖ туралы шартты бұзу (жинақ шотын жабу);

*(5-тармақтың 11) тармақшасы Басқарманың 30.07.2020 ж. Басқарма шешімімен (№ 78 хаттама) толықтырылды)*

*(5-тармақ 20.02.2020 ж. Басқарма шешімімен (№ 18 хаттама) өзгертілді).*

* + - 1. Банктің уәкілетті басшы қызметкері бекіткен бұзу сомасының лимиттерін ескере отырып, кейін ТҚЖ шартын бұза отырып, ТҚЖ шартын бөлу (жинақ шотын жабу);
      2. ТҚЖ шарттарын біріктіру;
      3. ТҚЖ шарттары бойынша мемлекет сыйлықақысы белгісінің өзгеруі.*(5-тармақ 31.12.2020 ж. Басқарма шешімімен (№166 хаттама) толықтырылды)*
      4. біржолғы зейнетақы төлемдері есебінен ғана қарызды ішінара мерзімінен бұрын өтеу, төмендегілерді:

- Банкпен ерекше қатынастармен байланысты тұлғаның/ үлестес тұлғаның қатысуымен қарыздарды;

- қайта құрылымдалған берешегі бар қарыздарды;

- қосалқы қарыз алушы (-лар) бар қарыздарды;

- қарыз сомасының 90% - нан астам берешегі өтелген жағдайда, қарыздың мақсатты пайдаланылуын растайтын құжаттар ұсынылмаған қарыздарды;

- мына мақсаттарға: жер учаскесін сатып алу; жөндеу және жаңғырту, қайта қаржыландыруға берілген қарыздарды;

- Женил-2 аралық тұрғын үй қарыздарын қоспағанда; *(15) тармақша Басқарманың 16.04.2021 жылғы шешімімен (№57 хаттама) толықтырылды)*

* + - 1. ағымдағы шоттан (арнайы ағымдағы шоттарды қоса алғанда) Қарыз алушының меншікті қаражаты есебінен қарыздарды ішінара мерзімінен бұрын өтеу), төмендегілерді:

- Банкпен ерекше қатынастармен байланысты тұлғаның/ үлестес тұлғаның қатысуымен қарыздарды;

- қайта құрылымдалған берешегі бар қарыздарды;

- қосалқы қарыз алушы (-лар) бар қарыздарды;

- ағымдағы шот бойынша шектеулері бар қарыз алушылар;

- қарыз сомасының 90% - нан астам берешегі өтелген жағдайда, қарыздың мақсатты пайдаланылуын растайтын құжаттар ұсынылмаған қарыздарды;

- Женил-2 аралық тұрғын үй қарыздарын қоспағанда; *(16) тармақша Басқарманың 16.04.2021 жылғы шешімімен (№57 хаттама) толықтырылды)*

* + - 1. бағдарламаға қатысуға арналған өтініштер саны бойынша Банктің уәкілетті басшы қызметкері бекіткен лимиттер аясында, ай сайынғы негізде "Әскери қызметкерлерді және арнайы мемлекеттік органдардың қызметкерлерін тұрғын үймен қамтамасыз ету" бағдарламасына қатысуға өтініш беру *(қызмет тұрғын үй төлемдерін алатын Банк клиенттеріне қолжетімді). (3.2-тармақтың 17) тармақшасы Басқарманың 04.06.2021 жылғы шешімімен (№89 хаттама) толықтырылды)*

**5-1.** Интернет-банкинг жүйесіндегі ТҚЖ шартын бұзу (жинақ шотын жабу), кейін ТҚЖ туралы шартты бұза отырып ТҚЖ шартын бөлу, ТҚЖ шарттарын біріктіру бойынша электрондық банктік қызметтер кәмелет жасқа толмаған тұлғаның, балалар үйі тәрбиеленушісінің атына ашылған арнайы салымдар мен ТҚЖ туралы шарттар бойынша және 01.11.2016 жылға дейін жасалған ТҚЖ шарттары бойынша қолжетімсіз.

Кәмелетке толмаған тұлғаның атына, балалар үйі тәрбиеленушісінің атына ашылған ТҚЖ шарттары бойынша мемлекет сыйлықақысы белгісінің өзгеруі мүмкін емес.. *(5-1-тармақ 20.12.2020 ж. Басқарма шешімімен (№165 хаттама) толықтырылды)*

1. **5-2.** Клиент ОТП-код арқылы ішінара мерзімінен бұрын өтеуге өтінішке қол қойғаннан кейін, қарызды тек біржолғы зейнетақы төлемдері есебінен не ағымдағы шоттан (арнайы ағымдағы шотты қоса алғанда) Қарыз алушының меншікті қаражаты есебінен ішінара мерзімінен бұрын өтеген кезде қарызды мерзімінен бұрын ішінара өтеу және Клиент ОТП-код арқылы қол қоятын жаңа өтеу кестесін қалыптастыру автоматты түрде жүзеге асырылады. Қарызды мерзімінен бұрын ішінара өтеу үшін ең төменгі сома банк өнімдерінің талаптарын регламенттейтін Банктің ішкі құжаттарымен белгіленеді. *(5-2-тармақ Басқарманың 16.04.2021 ж. шешімімен (№57 хаттама) толықтырылды)*Банк терминалы арқылы ұсынылатын электронды банктік қызметтер, оларға кіретіндер:
2. Салымдарды толықтыру және заемдарды өтеу;
3. Банк комиссиясын төлеу;
4. Жылжымайтын мүлікті тіркеу үшін төлем жасау.

**6-1.** Банк, сондай-ақ, бірінші жинақ шотын бейне сервис арқылы ашу (ТҚЖ туралы шарт жасасу), оның ішінде 14 жасқа толмаған кәмелетке толмаған тұлғалардың заңды өкілдеріне қызметтер, сондай-ақ, біржолғы зейнетақы төлемдеріне арналған арнайы ағымдағы шотты ашу және жабу бойынша қызметтерін, сондай-ақ, www.hcsbk.kz Интернет-ресурсында, www.Baspana.kz жылжымайтын мүлік порталында, Банктің интернет-банкинг жүйесінде біржолғы зейнетақы төлемдеріне арналған арнайы ағымдағы шотты ашу қызметтерін көрсетеді. *(6-1-тармақ 22.04.2020 ж. Басқарма шешімімен толықтырылды)*, *(6-1-тармақ 30.07.2020 ж. Басқарма шешімімен (№ 78 хаттама) өзгертілді), (6-1-тармақ 31.12.2020 ж. Басқарма шешімімен (№ 166 хаттама) өзгертілді), (6-1-тармақ Басқарманың 16.04.2021 ж. шешімімен (№ 57 хаттама) өзгертілді).*

**6-2.** Постдепозиттік қызмет көрсету аясында бейне сервис арқылы Банк www.hcsbk.kz Интернет-ресурсында, банктің интернет-банкингі жүйесінде келесі қызметтерді ұсынады:

1. ағымдағы шотты ашу;
2. сот шешімі немесе мұраға құқық туралы куәлік бойынша бөлу жағдайларын қоспағанда, ТҚЖ туралы шартты бөлу (01.11.2016 жылдан бастап жасалған ТҚЖ туралы шарттар бойынша ғана);
3. бейне сервис арқылы Банк сома бойынша белгілеген лимиттерді ескере отырып, ТҚЖ туралы шартты бұзу;
4. ТҚЖ туралы шарт талаптарын өзгерту (01.11.2016 жылдан бастап жасалған ТҚЖ туралы шарттар бойынша ғана);
5. салымшының деректемелерін өзгерту;
6. алдын ала іріктеуге арналған өтінім.

Банктің постдепозиттік қызметтерін ұсыну кезінде Клиентті сәйкестендіру осы Ереженің 15-тармағына сәйкес биометриялық сәйкестендіру құралдарын пайдалана отырып жүзеге асырылады. *(6-2-тармақ Басқарманың 30.07.2020 ж. шешімімен (№ 78 хаттама)) толықтырылды), (6-2-тармақ 31.12.2020 ж. Басқарма шешімімен (№166 хаттама) өзгертілді);*

**6-3.** Осы Ереженің 6.2-тармағында көзделген бейне сервис арқылы постдепозиттік қызмет көрсету аясында:

1. сенім білдірілген тұлға / өкіл / қорғаншы / қамқоршы *(6-3-тармақтың 1) тармақшасы Басқарманың 31.12.2020ж. шешімімен (№ 166 хаттама) өзгертілді)*
2. банкпен ерекше қатынастармен/үлестес тұлғаның белгісімен байланысты тұлғаларға;
3. кәмелетке толмаған тұлғаларға;
4. балалар үйі тәрбиеленушісінің белгісі бар ТЖҚ салымдарына;
5. кредиттік өтінім іске қосылған немесе мемлекеттік, салалық және өңірлік бағдарламаларға қатысатын немесе кепілдік қамтамасыз ету болып табылатын ТҚЖ салымдарына;
6. арнайы салымдарға (бөлу және бұзуға қатысты) қызмет көрсету жүзеге асырылмайды. *(6-3-тармақ Басқарманың 30.07.2020ж. Басқарма шешімімен (№ 78 хаттама) толықтырылды)*
7. Банк қосымша түрде Банк қызметімен байланысқан қызметтерді ұсынады:

- <https://baspana.kz> сайтында мемлекеттік, аймақтық бағдарламаларға және «Өз үйім» бағдарламасына қатысу туралы өтінімді беру. Интернет-банкинг жүйесінің пайдаланушыларына қатысуға рұқсат беріледі; *(7-тармақтың екенші азатжолы 07.11.2019 ж. Басқарма шешімімен (№ 107 хаттама) өзгертілді).*

Банк, сондай-ақ, бірінші жинақ шотын бейне сервис арқылы ашу (ТҚЖ туралы шарт жасасу), оның ішінде 14 жасқа толмаған кәмелетке толмаған тұлғалардың заңды өкілдеріне қызметтер, сондай-ақ, біржолғы зейнетақы төлемдеріне арналған арнайы ағымдағы шотты ашу және жабу бойынша қызметтерін, сондай-ақ, www.hcsbk.kz Интернет-ресурсында, www.Baspana.kz жылжымайтын мүлік порталында, Банктің интернет-банкинг жүйесінде біржолғы зейнетақы төлемдеріне арналған арнайы ағымдағы шотты ашу қызметтерін көрсетеді.

Әр алуан мессенджерлерде (What´s Аpр, Telegram және басқалар), сондай-ақ Банктің корпоративтік сайтында чат-бот арқылы банктік өнімдер мен қызметтер мәселелері бойынша кеңес берулер Ережеде көзделген тәртіпте Банкпен ұсынылады. *(7-тармақ Басқарманың 22.06.2020 ж. шешімімен (№62 хаттама) толықтырылды)*

*(7-тармақ Басқарманың 16.04.2021 ж. шешімімен (№57 хаттама) өзгертілді)*

**7-1.** https:/ baspana.kz сайтында алдын ала іріктеу жүргізуге өтінім беру Интернет-банкинг жүйесінің пайдаланушыларына ұсынылады. Алдын-ала іріктеу келесі жағдайларда жүзеге асырылады:

1) Банктің меншікті капиталының 0,02% - нан аспайтын қарыз сомасы шегінде;

2) Қазақстан Республикасының азаматы болып табылатын клиент-жеке тұлғаның жасы алдын-ала іріктеу кезінде кем дегенде 18 жаста болуы керек, 65 жасқа жетпеуі керек (("Нұрлы жер" мемлекеттік бағдарламасы қатысушыларын қоспағанда, олардың жастарына қойылатын талаптар көрсетілген бағдарламалар бойынша кредит беру процесін реттейтін ішкі құжаттарға сәйкес тексеріледі); Жастың қарыз мерзіміне арақатынасы кезінде жасына қойылатын талаптарды сақтау үшін қосымша 6 (алты) ай ескеріледі;

3) клиент Банкпен ерекше қатынастармен/ үлестес тұлғамен байланысты тұлға болмауы тиіс;

4) клиент сенімді тұлға/өкіл/ қамқоршы/ қамқоршы, шетелдік немесе азаматтығы жоқ адам болмауы керек;

5) клиент шетелдік мемлекеттік лауазымды тұлғаға тиесілі/ қатысы бар тұлға, терроризмді және экстремизмді қаржыландырумен байланысты тұлға немесе Банктің ішкі талаптарына сәйкес тиісті тексерудің күшейтілген шараларын қолдануды талап ететін" тәуекел деңгейі жоғары " тұлға болмауы керек;

6) клиент әрекетсіз салық төлеуші болмауы керек;

7) клиент Мемлекеттік кірістер комитетінің базасында болуы тиіс.

https://baspana.kz жылжымайтын мүлік порталының сайтында іріктеуден өту үшін клиенттерге қойылатын өзге де талаптарды Банктің ішкі құжаттарына сәйкес Банк дербес белгілейді. *(7-1-тармақ Басқарманың 16.04.2021 ж. шешімімен (№57 хаттама) толықтырылды)*

1. Банк электронды банктік қызметтерді көрсеткенге дейін көрсетілетін электронды банктік қызметтер бойынша ақшалай өрнектеуде алынатын комиссия мөлшері туралы ақпаратты клиентке ұсынуды қамтамасыз етеді.

Электронды терминал арқылы төлем қызметтерін көрсету кезінде клиенттің қолма-қол ақшаны терминалға енгізгеннен кейін ақшалай өрнектеудегі алынатын комиссия мөлшерін көрсетуге рұқсат беріледі.

# 3 Тарау. Клиентті Интернет-банкинг жүйесіне тіркеу тәртібі

1. Клиентті пайдаланушы ретінде тіркеу Интернет-банкинг (<https://online.hcsbk.kz>) жүйесінде жүргізіледі, әрі қарай логин мен пароль қосымша қызметтерді алу үшін қолданылады.
2. Клиентті пайдаланушы ретінде тіркеген кезде, клиент тиісті электронды тіркеу нысанына шоттың баламалы кодын немесе жеке басын куәландыратын құжаттың нөмірін (Банк АБАЖ-ында көрсетілген), телефон нөмірін (ол әрі қарай логин ретінде қолданылады) енгізуі тиіс. Көрсетілген телефон нөміріне бір реттік (біржолғы) код келіп түседі, оны тіркеуді растау үшін енгізу керек. Тіркеу барысында клиент қосылу шартында көзделген талаптармен танысуы және қабылдауы тиіс. *(10-тармақтың бірінші азатжолы 20.08.2019 ж. Басқарма шешімімен (№ 81 хаттама) өзгертілді).*

Келесі саты – парольды енгізу және растау, ол Интернет-банкинг жүйесіндегі жеке кабинетке кіру кезінде қолданылатын болады. Клиент талаптарды қабылдамаған жағдайда, тіркеу үдерісі аяқталмаған деп есептелетін болады, ол клиенттің әлі пайдаланушы болып табылмайтындығын білдіреді.

Клиент құрылғы экранына тиісті қалқыма хабарламаны алған кезде және Интернет-банкинг жүйесіне кіру рұқсатнамасын ұсынған жағдайда, тіркеу аяқталады.

1. Телефон нөмірін өзгерту клиентпен Банк филиалында ТҚЖ туралы шарттарды жасау, Банкте жеке тұлғалардың жинақ және ағымдағы шоттарына қызмет көрсету және жабу тәртібін реттемелейтін Банктің ішкі құжатымен белгіленген нысан бойынша клиенттің деректерін өзгерту туралы өтініш негізінде Банк филиалында клиентпен жүзеге асырылады. Өзгертілген телефон нөмірі АБАЖ-ға енгізіледі.
2. Банк клиенттің өкілдеріне (соның ішінде сенімді тұлғаларға) және/немесе үшінші тұлғаларға электронды банктік қызметтерді қосу және пайдалану мүмкіндіктерін бермейді.

# 4 Тарау. Электронды банктік қызметтерді ұсыну тәртібі

1. Электронды банктік қызметтер электронды құрылғыларды пайдаланумен, қорғалған байланыс арнасы арқылы қашықтан ұсынылады *(13-тармақ Басқарманың 22.04.2020 ж. шешімімен (№ 40 хаттама) өзгертілді)*.
2. Банк пен клиент арасында ақпарат алмасу Ережемен, Қазақстан Республикасы заңнамасымен белгіленген қауіпсіздік процедураларына сәйкес жүзеге асырылады.
3. Клиентті сәйкестендіру клиенттің Интернет-банкинг жүйесінің және/немесе қосымша жүйелердің тиісті электронды терезесін, логинді (телефон нөмірін) және құпиясөзді енгізуі арқылы немесе биометриялық сәйкестендіру құралдарын пайдалана отырып, клиенттің биометриялық деректерін салыстыру жолымен жүргізіледі. *(15-тармақ 30.07.2020 ж. Басқарма шешімімен (№ 78 хаттама) өзгертілді).*
4. Түпнұсқаландыру SMS арқылы телефон нөміріне жіберілген бір реттік (біржолғы) кодты клиенттің енгізуі арқылы жүргізіледі. Бір реттік (біржолғы) кодтың қолданылу мерзімі аяқталған жағдайда, клиент жаңа бір реттік (біржолғы) растау кодын сұратуы тиіс. *(16-тармақ 20.08.2019 ж. Басқарма шешімімен (№ 81 хаттама) өзгертілді).*
5. Банк клиентке Интернет-банкинг жүйесінде жүргізілген төлемдер мен ақша аударымдары тарихтарын көру мүмкіндігін береді.
6. Клиентті динамикалық сәйкестендіру арқылы расталған тапсырма клиент қол қойған қағаз бетіндегі құжатқа бара-бар. Тапсырманы кері қайтару Банкпен орындалмаған тапсырманы жасаған операциялық күндегі тиісті жазбаша өкіммен клиенттің Банк филиалына өтініш беруі кезінде мүмкін болады. Тапсырманы кері қайтару Интернет-банкинг жүйесінде жүзеге асырылмайды *(18-тармақ 20.08.2019 ж. Басқарма шешімімен (№ 81 хаттама) өзгертілді).*

# 5 Тарау. Электронды банктік қызметтерді ұсынудың уақытша тоқтатылуы және тоқтатылуы

1. Банк төмендегі жағдайларда клиентке электронды банктік қызметтерді ұсынуды уақытша тоқтатады немесе мүлдем тоқтатады:

1) клиент Ережеде, қосылу шартында немесе Стандартты талаптарда/Жалпы талаптарда көрсетілген электронды банктік қызметтерді алу тәртібі мен талаптарын бұзған жағдайда;

2) электронды банктік қызметтердің көрсетілуін қамтамасыз ететін техникалық құралдардың бұзылуы жағдайында;

3) Қазақстан Республикасы заңнамасында көзделген өзге негіздер бойынша.

1. Ереженің 19-тармағында көзделген негіздер бойынша электронды банктік қызметтердің ұсынылуын уақытша тоқтатқан немесе тоқтатқан жағдайда, Банк Қосылу шартында/Стандартты талаптарда/Жалпы талаптарда белгіленген тәртіпте және мерзімдерде клиентті хабардар етеді.
2. Электронды банктік қызметтерді жаңарту клиентті жазбаша немесе электронды нысанда хабардар ету және клиентке электронды банктік қызметтерге рұқсатты ұсыну арқылы электронды банктік қызметтерді алуға клиенттің құқықтарын уақытша тоқтатуды туындатқан себептерді жою кезінде жүзеге асырылады.

# 6 Тарау. Онлайн шегінімді жүзеге асыру талаптары және тәртібі

1. Онлайн шегінімнің мақсаты – клиенттерге ақылы негізде ТҚЖ туралы шарт бойынша өз құқықтары мен міндеттемелерінен шегіну және қабылдау мүмкіндігін беру. *(22-тармақ 07.11.2019 ж. Басқарма шешімімен (№ 107 хаттама) өзгертілді)*
2. Онлайн шегінім туралы хабарландыруды ақылы шегінім бойынша операцияны жүзеге асырғысы келетін клиент өз бетінше Интернет-банкинг жүйесіне орналастырады. *(23-тармақ 07.11.2019 ж. Басқарма шешімімен (№ 107 хаттама) өзгертілді)*
3. Онлайн шегінімге қатысатын салымдар (ТҚЖ туралы шарттар) бойынша келесі ақпарат қол жетімді болады:

* ТҚЖ туралы шартты жасау күні;
* Жинақ ақша сомасы (мемлекеттік сыйлықақы сомасын қосқанда);
* Сыйақы сомасы;
* ТҚЖ туралы шарт бойынша құқықтар мен міндеттемелерді өтемін төлеп шегіну бойынша мәміле жасау құны.

*(24-тармақ 07.11.2019 ж. Басқарма шешімімен (№ 107 хаттама) өзгертілді)*.

1. Онлайн шегінім қатысушыларына барлық хабарламалар ақпараттық қауіпсіздік бойынша Банктің ішкі құжаттарымен белгіленген шектеулерді ескере отырып, телефон нөміріне және (немесе) электронды пошта мекенжайына SMS арқылы және (немесе) жеке кабинеттегі push-хабарлама түрінде келеді. Осы тұста, бір жолғы (бір реттік) коды бар хабарламаны жөнелтуге жол бермейсіз. *(25-тармақ Басқарманың 07.11.2019 ж. шешімімен (№107 хаттама) өзгертілді), (25-тармақ Басқарманың 22.06.2020 ж. шешімімен (№62 хаттама) өзгертілді)*
2. *(26-тармақ Басқарманың 22.06.2020 ж. шешімімен (№62 хаттама) алып тасталды)*
3. Онлайн шегінімге төмендегілер қатыса алмайды:

* Банкпен ерекше қарым-қатынастармен байланысқан тұлғалар және Банкпен мәміле жүргізуге мүдделі тұлғалар. Банкпен мәміле жасауға мүдделі тұлғаларға жататындар: мәміле тарабы болып табылатын немесе өкіл не делдал ретінде қатысатын Банктің үлестес тұлғасы, мәміле тарабы болып әрекет ететін немесе өкіл не делдал ретінде оған қатысатын заңды тұлғаның үлестес тұлғасы болып табылатын Банктің үлестес тұлғасы; *(27-тармақтың екінші азатжолы 20.08.2019 ж. Басқарма шешімімен (№ 81 хаттама) өзгертілді)*
* Шетелдік жария лауазымды тұлғаға жататын/қатысы бар клиенттер, лаңкестік пен экстремизмды қаржыландырумен байланысқан тұлғалар;
* Шетел азаматтары;
* Азаматтығы жоқ тұлғалар;
* уәкілетті мемлекеттік органдар мен лауазымды тұлғалардың шот бойынша шығыс операцияларын тоқтата тұру туралы оның шоттарына ұсынылған шешімдері және (немесе) өкімдері бар клиенттер, үшінші тұлғалардың шоттан ақшаны алып қою туралы талаптары және (немесе) банктік шотта тыйым салынатын ақша сомасы жеткіліксіз болған жағдайда, оның шотындағы ақшаға тыйым салынған және (немесе) үшінші тұлғалардың шоттан ақшаны алып қою туралы талаптары бар клиенттер;
* салықтық берешегі, әлеуметтік төлемдері бойынша берешегі бар клиенттер;
* демеушілік жарналар белгісі бар салымдар (қаржылық қолдау түрінде клиенттің атына демеушімен (үшінші тұлғамег) салынған салымға жарналар), сондай –ақ арнайы салымдар.

1. Клиент онлайн-шегінімге қатысу туралы өтінімді берген кезде Интернет-банкинг жүйесі осы Ереженің 27-тармағына сәйкестігін тексеруді жүзеге асырады. *(28-тармақ Басқарманың 22.06.2020 ж. шешімімен (№62 хаттама) өзгертілді)*
2. Онлайн шегінімді жүргізу кезеңінде ТҚЖ туралы шарт бойынша депозиттен кейінгі операцияларды жүргізу және кредиттік өтінімді беру мүмкіндігі бұғатталады.
3. Хабарландыру орналастыру талаптары:

- хабарландыру мерзімі 7 жұмыс күні;

- банкте ағымдағы шоттың болуы.

*(30-тармақ 07.11.2019 ж. Басқарма шешімімен (№ 107 хаттама) өзгертілді)*

1. ТҚЖ туралы шарт бойынша құқықтар мен міндеттемелерді өтемін төлеп беру бойынша мәміле жасау құны мынадай формула бойынша есептеледі:

*СД = (В \* К) + Г + СВ, онда;*

*СД-мәміле құны,*

*В - сыйақы,*

*К - коэффициент сыйақы мөлшеріне байланысты,*

*Г - мемлекеттік сыйлықақы,*

*СВ - жарналар сомасы*

"К" к*оэффициент мөлшері* төмендегідей анықталады:

К = 3 – салымды ашқан сәттен бастап есептелген 50 000 теңгеге (қоса алғанда) дейінгі сыйақы кезінде;

К = 4 – салымды ашқан сәттен бастап есептелген 50 000 теңгеден 100 000 теңгеге дейін (қоса алғанда) сыйақы кезінде;

К = 5 – салымды ашқан сәттен бастап есептелген 100 000 теңгеден жоғары сыйақы кезінде.

*(31-тармақ 07.11.2019 ж. Басқарма шешімімен (№ 107 хаттама) өзгертілді)*

1. ТҚЖ туралы шарт бойынша онлайн шегінімге қатысушыға «Шегінімде» деген мәртебе тағайындалады. *(32-тармақ 07.11.2019 ж. Басқарма шешімімен (№ 107 хаттама) өзгертілді)*
2. Онлайн-шегінуге қатысатын салымның қажетті параметрлері Банктің [www.hcsbk.kz](http://www.hcsbk.kz) интернет-ресурсында орналастырылған өнім желісінде анықталған. *(33- тармақ 07.11.2019 ж. Басқарма шешімімен өзгертілді (№ 107 хаттама))*
3. ТҚЖ туралы шарт бойынша құқықтар мен міндеттемелерді қабылдауға ниет білдірген қатысушы Интернет-банкинг жүйесінің тиісті терезелеріне салым бойынша оған қажетті параметрлерді қояды, ТҚЖ туралы шарт бойынша құқықтар мен міндеттемелерді қабылдау талаптарымен таныстырылады, Интернет-банкинг жүйесінде барлық талаптарды қабылдау туралы тиісті белгі қойылады. *(34-тармақ 07.11.2019 ж. Басқарма шешімімен өзгертілді (№ 107 хаттама))*
4. ТҚЖ туралы шарт бойынша құқықтар мен міндеттемелерді қабылдауға ниет білдірген қатысушы белгілеген салым бойынша параметрлерге байланысты Банктің АБАЖ Интернет-банкинг жүйесінде ТҚЖ туралы шарт бойынша құқықтар мен міндеттемелерді беруді жүзеге асыруға ниет білдірген клиенттер орналастырылған салымдар қатарынан лайықты салымдарды немесе салымдар тобын автоматты түрде іздеуді және іріктеуді жүзеге асырады. ТҚЖ туралы шарт бойынша құқықтар мен міндеттемелерді қабылдауға ниет білдірген қатысушының жеке кабинетінде жүзеге асырылған іздестіру және іріктеу нәтижелері бойынша белгіленген параметрлерге сәйкес келетін салымдардың немесе салымдар тобының таңдалған нұсқалары бойынша ақпарат, сондай-ақ Ереженің 24-тармағында көрсетілген ақпарат бейнеленеді. ТҚЖ туралы шарт бойынша құқықтар мен міндеттемелерді қабылдауға ниет білдірген қатысушыға қолайлы нұсқа болған жағдайда "Брондау" бастырмасын басу және Банк оның телефон нөміріне жіберген бір реттік (бір жолғы) кодты енгізу арқылы өз ниетін растау қажет. *(35 -тармақ 07.11.2019 ж. Басқарма шешімімен өзгертілді (№ 107 хаттама))*
5. *(36-тармақ 07.11.2019 ж. Басқарма шешімімен алып тасталды (№ 107 хаттама))*
6. *(36-тармақ 07.11.2019 ж. Басқарма шешімімен алып тасталды (№ 107 хаттама))*
7. *36-тармақ 07.11.2019 ж. Басқарма шешімімен алып тасталды (№ 107 хаттама))*
8. ТҚЖ туралы шарт бойынша құқықтар мен міндеттемелерді беру жөніндегі мәміле тараптарының келісімдердің/өтініштердің үлгі нысандарына қол қоюы ТҚЖ туралы шарт бойынша құқықтар мен міндеттемелерді қабылдауға тілек білдірген клиент тиісті салымды немесе салымдар тобын таңдағаннан кейін жүзеге асырылады. ТЖЖ туралы шарт бойынша өзгеге беру жөніндегі мәміленің әрбір тарабына келісімдердің/өтініштердің үлгі нысандарына қол қою үшін 8 (сегіз) жұмыс сағатына дейін беріледі. Электрондық түрдегі келісімдердің/өтініштердің үлгілік нысандарына клиенттер динамикалық сәйкестендіруді пайдалана отырып, Банк телефон нөміріне SMS арқылы жіберген бір реттік (бір жолғы) кодты енгізу жолымен қол қояды. *(39-тармақ 20.08.2019ж. Басқарма шешімімен өзгертілді (№ 81 хаттама),39-тармақ 07.11.2019 ж.Басқарма шешімімен өзгертілді (№ 107 хаттама))*
9. ТҚЖ туралы шарт бойынша құқықтар мен міндеттемелерді қабылдайтын Клиент тиісті салымды немесе салымдар тобын таңдау сәтінде ТҚЖ туралы шарт бойынша құқықтар мен міндеттемелерді өтемін төлеп беру бойынша мәміле жасағаны үшін одан әрі ақы төлеу үшін Банкте ашылған ағымдағы шоттағы қажетті ақша сомасын қамтамасыз етуі тиіс. Банк ағымдағы шоттағы қажетті ақша сомасының бар екендігін тексереді, одан кейін Банкте ашылған ТҚЖ туралы шарт бойынша құқықтар мен міндеттемелерді берген клиенттің ағымдағы шотына ақша аударуды жүзеге асырады. *(40-тармақ 20.08.2019ж. Басқарма шешімімен өзгертілді (№ 81 хаттама), 40-тармақ 07.11.2019 ж. Басқарма шешімімен өзгертілді (№ 107 хаттама))*
10. Тараптар қол қойған күні немесе тараптардың бірі келісімдердің/өтініштердің үлгі нысандарына қол қоймаған жағдайда, онлайн-шегіну аяқталмаған болып танылады, осыған байланысты Банк оны жояды. *(41-тармақ 07.11.2019 ж. Басқарма шешімімен өзгертілді (№ 107 хаттама))*
11. Тараптар келісімдердің/өтініштердің үлгі нысандарына қол қою сатысында Тараптар онлайн шегінімді жүзеге асырудан бас тартуға құқылы.
12. Онлайн шегінім салдарынан туындаған салым бойынша шектеулер:

* Мемлекеттік бағдарламаларға қатысу;
* Қайталама онлайн шегінім.

1. Банкте бар ақпарат және тараптары көрсеткен мәміле арасында айырмашылықтар бар болған жағдайда, Банк қызмет көрсетуден / онлайн шегінімге рұқсат беруден бас тарту құқығын өзіне қалдырады.
2. Онлайн шегінімді жүргізу үшін Банк комиссиясы келісімдердің/өтініштердің үлгі нысандарына тараптардың қол қоюы күні ТҚЖ туралы шарт бойынша құқықтар мен міндеттерді қабылдайтын клиентпен төленеді.

**6-1 Тарау. Бейне сервис арқылы бірінші жинақ шотын ашу (ТҚЖ туралы шартты жасау) талаптары мен тәртібі *(6-1-тарау Басқарманың 22 .04.2020 ж. шешімімен (№ 40 хаттама) толықтырылды)***

**45-1.** Банктің бейне сервисі арқылы бірінші жинақ шотын ашу (ТҚЖ туралы шартты жасау) www.hcsbk.kz Интернет-ресурсында, Baspana.kz жылжымайтын мүлік порталында, банктің Интернет-банкинг жүйесінде қашықтықтан қызмет көрсету бөлімшесінің операторымен немесе кеңес берушімен клиентке жіберілген бейнеконференция сілтемесі арқылы жүзеге асырылады. *(45-1-тармақтың 1) тармақшасы Басқарманың 07.10.2020 ж. шешімімен (№116 хаттама) өзгертілді).*

**45-2.** Банктің бейне сервисі арқылы бірінші жинақ шотын ашу (ТҚЖ туралы шартты жасау) төмендегілерге рұқсат етілмейді:

1) Банкпен ерекше қатынастармен байланысқан тұлғаға;

2) шетелдікке;

3) азаматтығы жоқ тұлғаға;

4) 14 жастан 18 жасқа дейінгі кәмелет жасқа толмаған адамға *(45-2-тармақтың 4) тармақшасы Басқарманың 30.07.2020 ж. шешімімен (№78 хаттама) өзгертілді), (45-2-тармақтың 4) тармақшасы Басқарманың 31.12.2020 ж. шешімімен (№166 хаттама) өзгертілді);*

5) 14 жасқа дейінгі кәмелет жасқа толмаған адамға сенім білдірілген тұлға/өкіл/ қорғаншы/ қамқоршы (бірінші жинақ шотын ашуды (ТҚЖ шартын жасасуды) қоспағанда)) *(45-2-тармақтың 5) тармақшасы Басқарманың 30.07.2020 ж. шешімімен (№ 78 хаттама) өзгертілді), (45-2-тармақтың 5) тармақшасы Басқарманың 31.12.2020 ж. шешімімен (№166 хаттама) өзгертілді)*;

6) шетелдік жария лауазымды тұлғаға қатыстылығы бар/жататын тұлғаға, лаңкестік пен экстремизмді қаржыландырумен байланысқан тұлғаға;

7) Банктің ішкі талаптарына сәйкес тиісті тексерудің күшейтілген шараларын қолдануды талап ететін, «жоғары деңгейдегі қаупі» бар тұлғаға;

8) салықтық берешегі бар, әлеуметтік төлемдер бойынша берешегі бар тұлғаға;

9) егер клиент әрекет етпейтін салық төлеуші ретінде есепте тұрса, немесе салық органы базасында болмаса, немесе егер клиентте жеке сәйкестендіру нөмірі жоқ болса;

10) клиент жасырын банктік шоттарды немесе ойдан шығарылған есімдерге банктік шоттарды ашқан жағдайда;

11) Қазақстан Республикасының заңнамасымен белгіленген өзге жағдайларда.

**45-3.** Банктің бейне сервисі арқылы бірінші жинақ шотын ашу (ТҚЖ туралы шартты жасау) интернетке қосылған электронды құрылғыларды және жеке басын куәландыратын құжаттың түпнұсқасын (бейнетүсірілім бойынша қашықтықтан қызмет көрсету бөлімшесіне / кеңес берушіге көрсету үшін) пайдалану арқылы мүмкін болады. *(45-3-тармақ Басқарманың 07.10.2020 ж. шешімімен (№116 хаттама) өзгертілді)*.

**45-4.** Банкпен байланысты орнату үшін клиент төмендегілерді іске асыруы тиіс:

1) клиенттің дербес деректерін соның ішінде биометрикалық деректерін жинауға, өңдеуге және сақтауға өз келісімін, дербес деректерді (аты-жөні, жеке басын куәландыратын құжаттың мәліметтері, ЖСН, мекенжайы және т.б.) өңдеуге және беруге келісімін, үшінші тұлғаларға беруі тиіс. Клиенттің дербес деректерін жинау және өңдеу Қазақстан Республикасы заңнамасына қайшы келмейтін тәсілдермен Банкпен жүзеге асырылады; *(45-4-тармақтың 1) тармақшасы Басқарманың 22.06.2020 ж. шешімімен (№62 хаттама) өзгертілді).*

2) мобильді телефон нөмірін енгізуі тиіс;

3) кеңес беруші жіберген бейнеконференция сілтемесінен сессия кодын енгізіңіз (кеңес берушінің бейне сервис арқылы тек бірінші жинақ шотын ашуы (ТҚЖ шартын жасауы) жағдайлары үшін ғана)) *(45-4 тармақтың үшінші тармақшасы 07.10.2020 жылғы Басқарма шешімімен (№ 116 хаттама) толықтырылды)*.

**45-5.** Қашықтықтан қызмет көрсету бөлімшесінің операторы/кеңес беруші клиентке бейне кеңес береді, бейне сервис арқылы жинақ шотын әрі қарай ашу (ТҚЖ туралы шартты жасау) мақсатында www.hcsbk.kz интернет-ресурсында Стандартты талаптармен танысу қажеттілігі туралы ақпаратты клиентке ұсынады *(45-5-тармақ Басқарманың 22.06.2020 ж. шешімімен (№62 хаттама) өзгертілді), (45-5-тармақ Басқарманың 07.10.2020 ж. шешімімен (№116 хаттама) өзгертілді)*.*.*

**45-6.** Бейне сервис арқылы бірінші жинақ шотын әрі қарай ашу (ТҚЖ туралы шартты жасау) үшін клиент жеке басын куәландыратын құжаттың бет жағының және артқы жағының фотосуретін камераға түсіру үшін электронды құрылғы камерасына аталмыш құжаттың түпнұсқасын камераға көрсетеді, сондай-ақ бейнеағымнан кадрды қамту үшін клиенттің өзінің кескінін көрсетеді. Клиент бейне-чатқа жеке басын куәландыратын құжаттың фотосуретін жіберсе болады.

**45-7.**Клиентті сәйкестендіруді банк бейнеконференция сеансынан алынған фотобейнені және клиенттің жеке басын куәландыратын құжаттағы фотобейнесін салыстыру негізінде бағдарламалық қамтамасыз ету арқылы жүзеге асырады. Клиенттер өтініштерінің бейнежазбалары, сәйкестік дәрежесінің нәтижелері Банктің деректер базасында сақталады. Фотобейнелердің сәйкестік нәтижелерінің шекті мәнін банк дербес белгілейді, бірақ уәкілетті орган ұсынған шекті мәннен кем емес, осы шекті мәнге сәйкестік бағдарламалық қамтамасыз ету арқылы жүргізіледі.*(45-7- Басқарманың 22.06.2020 ж. шешімімен (№62 хаттама) өзгертілді).*

**45-8.** Банк алынған биометриялық деректер сәйкес келмеген жағдайда, бейне сервис арқылы бірінші жинақ шотын ашудан (ТҚЖ туралы шартты жасаудан) бас тарту құқығын өзіне қалдырады. *(45-8-тармақ Басқарманың 22.06.2020 ж. шешімімен (№62 хаттама) өзгертілді)*.

**45-9.** Ашылатын жинақ шотының талаптары туралы мәліметтерді толтырған соң, клиентті динамикалық сәйкестендіруді және клиенттің мобильді нөміріне жіберілген бір реттік (бір жолғы) кодты пайдаланумен Стандартты талаптарға қосылу туралы өтінішке клиенттің қол қоюы жүзеге асырылады. *(45-9-тармақ Басқарманың 22.06.2020 ж. шешімімен (№62 хаттама) өзгертілді)*.

**45-10.** Клиент Қашықтықтан қызмет көрсету бөлімшесінің операторына/ кеңес берушіге клиенттің электронды құрылғысы нөміріне жіберілген бір реттік (біржолғы) кодты ұсынбаған жағдайда, бейне сервис арқылы бірінші жинақ шотын әрі қарай ашу (ТҚЖ туралы шартты жасау) аяқталмады деп танылады, соған байланысты Банкпен жойылады. *(45-10-тармақ Басқарманың 07.10.2020 ж. шешімімен (№116 хаттама) өзгертілді)*.

**45-11.** Бейне сервис арқылы бірінші жинақ шотын әрі қарай ашқан (ТҚЖ туралы шартты жасаған) соң, қашықтықтан қызмет көрсету бөлімшесінің операторы/ кеңес беруші жасалған ТҚЖ туралы шарт бойынша сертификатты алу тәсілдері жөнінде хабарлайды, сондай-ақ клиент жинақ шотының нөмірі және баламалы код нөмірі туралы ақпараты бар смс-хабарламаны алады. *(45-11-тармақ Басқарманың 07.10.2020 ж. шешімімен (№116 хаттама) өзгертілді)*.

**45-12.** Клиент Стандартты талаптарға қосылу туралы өтінішке қол қою сатысында бейне сервис арқылы бірінші жинақ шотын ашудан (ТҚЖ туралы шартты жасаудан) бас тартуға құқылы *(45-12-тармақ Басқарманың 22.06.2020 ж. шешімімен (№62 хаттама) өзгертілді)*.

**45-13.** Екінші және кейінгі жинақ шоттарын ашу (ТҚЖ туралы шартты жасау) бейне сервис арқылы жүзеге асырылмайды.

# 6-2-Тарау. Интернет-банкинг жүйесінде бірінші жинақ шотын ашу (ТҚЖ туралы шарт жасасу) талаптары мен тәртібі *(6-2-тарау Басқарманың 31.07.2020 ж. шешімімен (№ 78 хаттама) толықтырылды)*

**45-14.**Не допускается открытие сберегательного счета (заключение Договора о ЖСС) в системе Интернет-банкинг: Төмендегі тұлғалардың Интернет-банкинг жүйесінде жинақ шот ашуына (ТҚЖ шартын жасасуға) жол берілмейді:

1) Банкпен ерекше қатынастар арқылы байланысқан тұлғаға;

2) шетелдікке;

3) ; азаматтығы жоқ адамға;

4); кәмелетке толмаған адамға;

5) сенім білдірілген тұлға / өкіл / қорғаншы / қамқоршының;

6) шетелдік атақты лауазымды тұлғаның, терроризмді және экстремизмді қаржыландырумен байланысты тұлғаға тиесілігі/ қатыстылығы бар адамның;

7) Банктің ішкі талаптарына сәйкес тиісті тексерудің күшейтілген шараларын қолдануды талап ететін "тәуекел деңгейі жоғары " тұлғаның;

8) салықтық берешегі, әлеуметтік төлемдер бойынша берешегі бар тұлғаның;

9) егер клиент әрекетсіз салық төлеуші ретінде саналса немесе салық органының базасында болмаса, немесе клиенттің жеке сәйкестендіру нөмірі болмаса;

10) клиент анонимді банктік шоттарды немесе ойдан шығарылған атауларға банктік шоттарды ашқан жағдайда;

11) Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген өзге де жағдайларда. *(45-14 тармақ 31.12.2020 ж. Басқарма шешімімен (№ 166 хаттама) өзгертілді)*

**45-15.** Интернет-банкинг жүйесінде бірінші жинақ шотын ашу (ТҚЖ туралы шарт жасасу) клиентте Интернетке рұқсаты бар, камерасы бар электрондық құрылғы және клиенттің жеке басын куәландыратын құжаттың түпнұсқасы болған кезде жүзеге асырылады.

**45-16.** Интернет-банкинг жүйесінде бірінші жинақ шотын ашу (ТҚЖ туралы шарт жасасу) үшін:

1) Ұялы телефон нөмірін және ЖСН енгізуді жүзеге асыру;

2) Клиенттің дербес деректерін жинауға, өңдеуге және сақтауға, дербес деректерді үшінші тұлғаларға (Тегі, Аты, Әкесінің аты (бар болса), жеке басын куәландыратын құжаттың деректері, ЖСН, мекенжайы және т. б.), оның ішінде биометриялық деректерді өңдеуге және беруге клиентке SMS арқылы телефон нөміріне жіберілген келісім және бір реттік (біржолғы) код туралы тиісті ұяшыққа енгізу арқылы өз келісімін беруі қажет. Клиенттің дербес деректерін жинауды және өңдеуді Банк Қазақстан Республикасының заңнамасына қайшы келмейтін тәсілдермен жүзеге асырады;

3) Интернет-банкинг жүйесінде көрсетілген қадамдық әрекеттерді орындау (жеке деректерді толтыру, ТҚЖ салымы бойынша шарттарды таңдау және бірінші жинақ шотын ашу үшін (ТҚЖ туралы шарт жасасу) басқа да міндетті өрістер) қажет.

**45-17.** Клиенттерді сәйкестендіруді Банк мемлекеттік деректер базасынан алынған клиенттің фотобейнесін және фотобейнесін салыстыру негізінде клиенттің құжаттарын тану сервистерін және қашықтан биометриялық сәйкестендіру сервистерін пайдалану арқылы жүзеге асырады. Сонымен қатар, алынған биометриялық деректер сәйкес келмеген жағдайда, Банк Интернет-банкинг жүйесінде бірінші жинақ шотын ашудан (ТҚЖ туралы шарт жасасудан) бас тарту құқығын өзіне қалдырады.

**45-18.** Интернет-банкинг жүйесінде клиентке танысуы үшін Стандартты талаптарға қосылу туралы өтініш ұсынылады, оған танысқаннан кейін клиенттің электрондық құрылғысының нөміріне жіберілген бір реттік (біржолғы) кодты пайдалана отырып, қызметтерді Клиентті динамикалық сәйкестендіру жолымен қол қою қажет. Бір реттік кодпен расталған құжаттар Банкте электрондық түрде қалыптастырылады және сақталады.

**45-19.** Интернет-банкинг жүйесінде бірінші жинақ шотын ашу (ТҚЖ туралы шарт жасасу) рәсімі аяқталғаннан кейін, Интернет-банкинг жүйесіне тіркеуге арналған құпиясөзді енгізу және растау үшін терезе шығады, ол жерде клиент ТҚЖ туралы жасалған шарт бойынша ақпарат ала алады және қажет болған жағдайда клиент электрондық құрылғыда сақтай алатын салым бойынша сертификатпен таныса алады.

**45-20.** Клиент бірінші жинақ шотын ашу (ТҚЖ туралы шарт жасасу) кезінде Интернет-банкинг жүйесіне енгізілетін ақпараттың дұрыстығы мен нақтылығы үшін жауапты болады.

# 6-3 Тарау. Интернет-банкинг жүйесінде екінші және одан кейінгі жинақ шоттарын ашу талаптары мен тәртібі *(6-3-тарау Басқарманың 31.12.2020 ж. шешімімен (№ 166 хаттама) толықтырылды)*

**45-21.** Ережелердің 45-14-тармағында көрсетілген жағдайларда, сондай-ақ, қолданыстағы банктік шоттар бойынша тыйым салу және бұғаттау болған жағдайда, тұлғаларға Интернет-банкинг жүйесінде екінші және одан кейінгі жинақ шот ашуға жол берілмейді.

**45-22.** Екінші және одан кейінгі жинақ шоттарын ашу үшін клиент Интернет-банкинг жүйесінде көрсетілген қадамдық әрекеттерді орындауы қажет (дербес деректерді толтыру ,ТҚЖ салымы бойынша шарттарды таңдау және жинақ шотын ашу үшін басқа да міндетті жолдар)

**45-23.** Клиентке Интернет-банкинг жүйесінде оның танысуы үшін Стандартты талаптарға қосылу туралы өтініш беріледі, Клиент танысқаннан кейін телефон нөміріне жіберілген бір реттік (бір реттік) кодты пайдалана отырып, клиенттің қызметтерін динамикалық сәйкестендіру жолымен қол қою қажет.

**45-24.** Интернет-банкинг жүйесінде екінші және одан кейінгі жинақ шотын ашқан кезде клиент бұрын таңдаған мемлекет сыйлықақысының белгісі өзгеріссіз қалады.

**45-25.** Клиент Интернет-банкинг жүйесіне енгізілетін ақпараттың туралығы мен дұрыстығы үшін жауапты болады

# 7 Тарау. Терминал арқылы электронды банктік қызметтерді ұсыну талаптары

1. Терминал арқылы әрбір төлем қызметі клиенттің баламалы шот кодын немесе оның жеке сәйкестендіру кодын дұрыс енгізу талабында жүзеге асырылады.
2. Ақпаратты терминалдан АБАЖ-ға беру деректерді шифрлау тәсілін пайдалану арқылы байланыс арнасы бойынша жүзеге асырылады.
3. Қолма қол ақшаны терминал арқылы енгізу тәсілімен төлемдерді жүзеге асыру кезінде Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген міндетті деректемелері бар чек беріледі.
4. Терминал берген чек шотқа терминал арқылы қолма-қол ақшаны енгізу арқылы төлемді жүзеге асыру дерегін растайтын төлем құжаты болып табылады. *(49-тармақ 07.11.2019 ж. Басқарма шешімімен (№ 107 хаттама) өзгертілді)*
5. Терминал арқылы қолма-қол ақшаны қабылдаған және чекті берген соң, Банкте чек ұстаушысы алдында төлемді жүзеге асыру және/немесе чекте көрсетілген шотқа ақшаны аудару бойынша міндеттеме туындайды.
6. Клиент электронды банктік қызметтерді алу барысында терминал экранында көрсетілген нұсқаулықтарды орындауға міндетті.

**7-1-Тарау. Чат-ботта қызмет көрсету тәртібі және талаптары *(7-1 тарау Басқарманың 22.06.2020 ж. шешімімен (№62 хаттама) толықтырылды)***

**51-1**. Чат-бот әр алуан мессенджерлерге (What´s Аpр, Telegram және тағы басқалар), сондай-ақ Банктің корпоративтік сайтына орналастырылады. Чат-ботты <https://t.me/quanysh_bot>, <https://wa.me/77059251300> тікелей сілтемелері бойынша немесе байланысатын адамдар тізіміне +7 705 925 13 00 нөмірін алдын ала қосу арқылы жүктеуге болады.

**51-2**. Чат-бот мәтіндік хабарламалар мен салымшаларды қабылдайды және көрінетін атауға, хабарламаға, картинкаларға және оған клиент ұсынатын басқа контентке қол жетімділікті алады.

Чат-ботты пайдалану кезінде клиенттің чат-ботты пайдалану бойынша клиенттің шешімі қызмет көрсету және құпиялылық талаптарымен клиенттің дербес деректерін жинауға, өңдеуге және сақтауға келісім беруге келісетіндігі туралы ақпараты бар хабарлама жіберіледі.Егер клиент чат-боттағы қызмет көрсету мен құпиялылық талаптарының кез келген тармағымен келіспесе, онда клиенттің чат-ботты пайдалануы тоқтатылады.

**51-3.** Чат-бот автоматты түрде бұрын күйге келтірілген жауаптар шаблонына сәйкес мәтіндік жауап түрінде Банктің өнімдері мен қызметтері бойынша және Банк қызметтері және клиенттің банктік шоттары бойынша анықтамалық-кеңес беру сипатындағы ақпаратты клиентке ұсынады, шотты толықтыру бойынша функционал.

**51-4.** Анықтамалық-кеңес беру ақпараты төмендегі тараулар бойынша ұсынылады:

* депозитті ашу, жинақтау;
* ипотека; мемлекеттің сыйлықақысы;
* тұрғын үй бағдарламалары;
* онлайн шегінім;
* кезекті брондау;
* Банк терминалдарының және бөлімшелерінің мекенжайлары;
* Байланысу деректері;
* Жиі қойылатын сұрақтар.

**51-5.** Клиенттің шоттары бойынша ақпарат жеке куәлігінің нөмірі бойынша сәйкестендірушіні және телефонның мобильді нөміріне жіберілген бір реттік (бір жолғы) кодты қолданумен екі факторлы сәйкестендіру негізінде ұсынылады.

**51-6.** Клиенттің шоттары бойынша ақпарат төмендегі тараулар бойынша ұсынылады:

* Салымдар мен арнайы салымдар бойынша: салымшының тегі, аты, әкесінің аты (бар болса), жинақ шотының баламалы коды, жинақ шотын ашу күні, нөмірі, шарттық сома, жалпы жинақтаулар (ағымдағы жыл бойынша сыйақыны есептеусіз), бағалау көрсеткіші, мемлекеттік сыйлықақы белгісі, мемлекеттің сыйлықақысымен марапатталмаған сома, сыйақы, ағымдағы жыл үшін сыйақы, мемлекеттің сыйлықақысы, жинақтаудың нақты мерзімі, кредиттік өтінімнің мәртебесі (бар болса), тыйым салудың, қойылған төлем талаптарының (бар болса) болуы;
* кредит бойынша: заемшының тегі, аты, әкесінің аты (бар болса), клиенттің типі (заемшы/заемшылас/кепілгер), ағымдағы шоттың баламалы коды, негізгі қарыз қалдығы, ай сайынғы төлем, заемды өтеу күні, ағымдағы шоттағы қалдық, сақтандыру сомасы, сақтандыру сыйлықақысы, сақтандыру мерзімі кк/аа/жж дейін, негізгі қарыз бойынша мерзімін кешіктіру сомасы, сыйақы бойынша мерзімін кешіктіру сомасы, мерзімін кешіктірілген күндер саны, негізгі қарыз бойынша өсімпұл, сыйақы бойынша өсімпұл, салымға кешіктірілген жарналар;
* арнайы шот бойынша: арнайы шоттағы қалдық, шоттағы ақша қозғалысы – 8 соңғы операциядан көп емес;
* ағымдағы шот бойынша: ағымдағы шоттағы қалдық, ағымдағы шоттың нөмірі, ағымдағы шоттың баламалы коды;
* банктік шоттарға тыйым салу және банктік шотқа қатысты төлем талаптары бойынша (қолданыстағы мәртебесі бар ақпарат қана шығарылады): құжаттың атауы, құжатты қою күні, төлем талабын қойған/тыйым салған органның атауы, тыйым салу/төлемдік талап сомасы.

**51-7.** Ағымдағы/жинақ шотын толықтыру төлемдік шлюз арқылы жүзеге асырылады.

**51-8.** Банк өз қалауы бойынша ескертумен/ескертусіз кез келген уақытта қызмет көрсетудің тәртібі мен талаптарын өзгерту, түрлендіру, жаңарту, қосу және бір бөлігін алып тастау құқығын өзіне қалдырады. Қызмет көрсету жағдайында кез келген өзгертулерді жариялаған соң, клиенттің чат-ботты әрі қарай пайдалануы клиенттің осы өзгертулермен және толықтырулармен келісуі болып есептеледі.

**7-2-тарау. Электронды цифрлық қолтаңбаны пайдалана отырып және кейіннен жылжымайтын мүлік кепілін электронды тіркей отырып, банктік қарыз шартына, тұрғын үй құрылыс жинақтары кепіл шартына, жылжымайтын мүлік кепілі шартына қол қою  *(7-2-тарау Басқарманың 16.04.2021 ж. шешімімен (№57 хаттама) толықтырылды***  *(осы Тарау автоматтандырылғаннан кейін күшіне енеді).*

**51-9.** Банктік қарыз шартына (бұдан әрі – БҚШ), тұрғын үй құрылыс жинақ ақшасы кепіл шартына (бұдан әрі – ТҚЖКШ), ЭЦҚ жылжымайтын мүлік кепіл шартына (бұдан әрі – ЖМКШ) қол қою әдісін таңдаған жағдайда, әрбір қарыз алушыға, қоса қарыз алушыға, кепіл берушіге және қажет болған жағдайда өзге тұлғаларға (жұбайы (зайыбы), кепіл затының меншік иесі (- лері) (бұдан әрі-кредиттік мәмілеге қатысушылар) baspana.kz жылжымайтын мүлік порталындағы өзінің жеке кабинетінде тек ЭЦҚ арқылы БҚШ, ТҚЖКШ, ЖМКШ-ға қол қоюы қажет. Кредиттік мәмілеге қатысушылардың қайсыбірінің ЭЦҚ арқылы қандай да бір шартқа қол қоюына, ал қандай да бір шарттың кредиттік мәмілеге басқа қатысушысына өз қолымен қол қоюына жол берілмейді.

**51-10.** Кредиттік мәміле қатысушыларына baspana.kz жылжымайтын мүлік порталында СМС / Push / телефон қоңырауы арқылы Банктің уәкілетті тұлғасы қалыптастырған және қол қойған БҚШ, ТҚЖКШ, ЖМКШ-ға қол қою қажеттілігі туралы хабарлама келіп түседі.

**51-11.** baspana.kz жылжымайтын мүлік порталында авторизациялау үшін кредиттік мәмілеге қатысушы осы Қағидалардың 3-тарауына сәйкес Интернет-банкинг жүйесінде тіркелуі, сондай-ақ, ЭЦҚ-сы болуы қажет. Baspana.kz жылжымайтын мүлік порталындағы жеке кабинетте:

1) кредиттік мәмілеге қатысушы тиісті жолға белгі қою арқылы Электронды банктік қызметтерге қосылу туралы шартқа қосылуды жүзеге асырады;

2) кредиттік мәмілеге қатысушының ЭЦҚ арқылы танысуына және қол қоюына арналған барлық БҚШ, ТҚЖКШ, ЖМКШ іздестіру автоматты түрде жүргізіледі. Кредиттік мәмілеге қатысушы бұрын қол қойған БҚШ, ТҚЖКШ, ЖМКШ болған кезде құжаттарды PDF-форматта жүктеу мүмкіндігімен қол қою мәртебесі, күні және уақыты туралы ақпарат көрсетіледі.

**51-12.** Кредиттік мәмілеге қатысушылардың барлығы БҚШ, ТҚЖКШ, ЖМКШ-ға қол қойғаннан кейін, жүйе кепіл беруші туралы мәліметтерді және жылжымайтын мүлік объектісіне құқықтардың болуын және өзекті ауыртпалықтардың болмауын автоматты түрде тексеруді жүзеге асырады:

1) егер тексеру өтпеген жағдайда, қарыз алушыға тиісті хабарлама шығарылады;

2) сәтті тексеруден өткен жағдайда (жылжымайтын мүлік объектісіне ауыртпалықтар болмаған жағдайда), қарыз алушы қаражатты аударғаны үшін Банк комиссиясын ескере отырып, жылжымайтын мүлікті тіркегені үшін мемлекеттік баж төлеуді жүзеге асыруы қажет.

**51-13.** Ағымдағы шотты толтыруды клиент төлем шлюзі арқылы кез келген қолжетімді тәсілмен жүзеге асырады. Ағымдағы шотта жеткілікті сома болған жағдайда клиентке ағымдағы шоттан жылжымайтын мүлік кепілін тіркегені үшін мемлекеттік бажды төлеу шотына аудару үшін деректемелер (оның ішінде қаражатты аударғаны үшін банк комиссиясы) шығарылады), клиент ОТП арқылы ақша қаражатын аударуды растау сәтінде өз келісімін береді.

**51-14.** Клиент жылжымайтын мүлік кепілін тіркегені үшін мемлекеттік бажды төлегеннен кейін (оның ішінде қаражатты аударғаны үшін Банк комиссиясы), жүйе "Азаматтарға арналған үкімет "мемлекеттік корпорациясы" КЕАҚ-қа ЖМКШ -мен және кепілге (отбасы жағдайына байланысты) берілген нотариалды келісімі бар электрондық сұрау салуды автоматты түрде жібереді. Жылжымайтын мүлік кепілін электрондық тіркеу Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген мерзімдерде жүзеге асырылады. Кепілді тіркеу қорытындысы бойынша клиентке кепілді тіркеу нәтижесі туралы электрондық хабарлама жіберіледі:

1) кепіл сәтті тіркелген жағдайда-Клиент Банктің ішкі рәсімдеріне сәйкес банктік қарыз беру бойынша одан әрі рәсімді жүзеге асыру үшін Банк бөлімшесіне жүгінуі қажет;

2) егер кепілді тіркеуден бас тартылған жағдайда - клиент кепілді тіркеуден бас тарту себептерін жою жөніндегі одан арғы іс-қимылдарды жүзеге асыру үшін Банк бөлімшесіне жүгінуі қажет.

**51-15.** ЭЦҚ-мен қол қойылған БҚШ, ТҚЖКШ, ЖМКШ Банкте электронды түрде сақталады.

# 8 Тарау. Қауіпсіздік процедуралары

1. Қауіпсіздік процедуралары клиентті және оның электронды банктік қызметтерді алу құқығын шынайы сәйкестендіруге, клиентке электронды банктік қызметтер ұсынуға көмектесетін электронды құжаттардың мазмұнындағы қателіктерді және/немесе өзгерістерді анықтауға, банктік құпияны құрайтын ақпаратқа санкцияланбаған кіруден қорғауды қамтамасыз етуге және осы ақпараттың бүтіндігін қамтамасыз етуге мүмкіндік береді.
2. Интернет – банкинг жүйесіне кіру Ереженің 3 Тарауына сәйкес клиенттің сәйкестендіру және тіркеу үдерісінен өтуінен кейін ғана мүмкін болады. Интернет-банкинг жүйесіндегі жеке кабинетке кіруге арналған пароль клиентпен жасалады, парольдың ұзындығы кем дегенде 8 (сегіз) әріптік-сандық символдардан тұруы тиіс.
3. Электронды банктік қызметтерге қол жеткізу қорғалған байланыс арнасы бойынша [www.hcsbk.kz](http://www.hcsbk.kz) интернет-ресурсына қосылу арқылы жүзеге асырылады.
4. Біржолғы (бір реттік) кодтың қолданылу мерзімі 2 (екі) минутқа тең.
5. Парольды өзгерту туралы әрбір жаңа сұрату жаңадан түзілген біржолғы (бір реттік) кодпен расталауы мүмкін. Дұрыс парольді енгізу үшін 3 (үш) мүмкіндік беріледі, кері жағдайда Интернет-банкинг жүйесіне клиенттің кіруі бұғатталады. Бұл жағдайда, қайта кіру үшін клиентке жаңадан түзілген біржолғы (бір реттік) кодты көрсетумен парольды ауыстыру керек. *(56-тармақ 07.11.2019 ж. Басқарма шешімімен (№ 107 хаттама) өзгертілді)*
6. Интернет-банкинг жүйесінде қауіпсіздік мақсатында клиенттің есептік жазбасының ағымдағы сессиясын үзу функциясы көзделген, яғни Интернет-банкинг жүйесі ұзақ уақыт бойына (10 минуттан астам) белсенді емес күйде тұрған (тоқырау) жағдайда, электронды банктік қызметтерді алуға тыйым салынады.
7. Клиент өтініш берген жағдайда, Банктің қауіпсіздік және клиенттің шотындағы/шоттарындағы қаражаттың және ақпараттың сақталуын қамтамасыз ету мақсатында, клиенттің Интернет-банкинг жүйесіне кіруін толығымен бұғаттауға мүмкіндігі бар.
8. Электронды құжаттар, сондай-ақ Интернет-банкинг жүйесіндегі операциялар туралы ақпарат олардың бүтінділігі мен тұрақтылығын сақтай отырып, қандай пішімде жасалған, жөнелтілген немесе алынған болса, сол күйде арнайы жүйелерде тұрақты негізде сақталады.
9. Электрондық банктік қызметтерді ұсыну кезінде электронды банктік қызметтерді ұсынуға негіз болған хабарламаларды, тапсырмаларды жөнелту және/немесе алу туралы растама Банкте қалады.
10. Клиенттің сұратуы бойынша, электронды банктік қызметтерді ұсынуға негіз болған электронды құжаттарды жөнелту және/немесе алу туралы растаманы Банк оған ұсынады.
11. Банктің Интернет-банкинг жүйесі арқылы операцияларды жүргізуге қол жетімділікті бұғаттау мақсатында, Клиент Интернет-банкинг жүйесі арқылы клиенттің банктік шоттарына санкцияланбаған кіруді немесе санкцияланбаған кіру күмәнін және "ЖССБК24" мобильді қосымшасының пайдаланылғандығын анықтаған жағдайда, Банкті тез арада ақпараттандыруға міндетті. Өтініштер мекенжайды, телефон нөмірін, наразылық мазмұнын және өзге ақпаратты көрсетумен, жазбаша түрде қабылданады.

**62-1.** Электронды банктік қызметтерді ұсыну кезінде клиентті тиісті тексеру үшін қажетті мәліметтерді тіркеу Қазақстан Республикасы Ұлттық банкі Басқармасының 2018 жылғы 29 маусымдағы №140 қаулысымен бекітілген Қаржылық мониторинг субъектілерінің іскерлік қарым-қатынастарын қашықтан белгілеу жағдайында клиенттерді тиісті тексеруге қатысты талаптарды ескере отырып, сауалнаманы толтыру арқылы жүзеге асырылады. *(62-1-тармақ 22.04.2020 ж. Басқарма шешімімен (№ 40 хаттама) толықтырылды.)*.

**62-2.** Бір реттік кодпен расталған құжаттар Банкте электронды түрде қалыптастырылады және сақталады. *(62-2-тармақ 31.12.2020 ж. Басқарма шешімімен (№ 166 хаттама) толықтырылды.)*

# 9 Тарау. Клиенттің есептік жазбасын және электронды банктік қызметтерге қол жетімділікті оқшаулау/оқшаулаудан шығару

1. Осы Ереженің 5 Тарауында көзделген негіздер бойынша Интернет-банкинг жүйесінде клиенттің есептік жазбасын бұғаттау кезінде клиенттің электронды банктік қызметтерге қол жеткізуіне тыйым салынады және электронды банктік қызметтерді ұсыну бір жақты тәртіпте уақытша тоқтатылатын болады.
2. Клиенттің есептік жазбасының бұғатталғандығын мәлімдеген сәтке дейін Банкпен Интернет-банкинг жүйесінде алынған тапсырма операцияны жүргізу үшін клиентпен тиісті түрде жүргізілген ниет ретінде қарастырылады. Банк клиенттің тапсырманы қалыптастыру туралы өкілеттіктерін тексермейді және есептік жазбаны немесе электронды банктік қызметтерге қол жеткізуді бұғаттау үшін дер кезінде хабарласпағаны үшін жауапты болмайды.
3. Интернет – банкинг жүйесінде есептік жазбаны бұғаттаудан шығару, логинді және/немесе парольді 3 (үштен) көп рет дұрыс термеген жағдайда, клиенттің біржолғы (бір реттік) кодты қайта сұратуы көмегімен жүзеге асырылады. Өзге жағдайларда, бұғаттаудан шығару клиенттің тиісті жазбаша өтінішпен филиалға тікелей жүгінуі кезінде жүзеге асырылады.
4. Банктегі шотты(-тарды) жабу кезінде клиенттің Интернет-банкинг жүйесіне қол жеткізуі бір уақытта бұғатталады.

# 10 Тарау. Қорытынды ережелер

1. Банк Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасымен белгіленген тәртіпте және мерзімде клиент өтінішін қарастырады және жауапты қағаз тасымалдағышта немесе телефон нөміріне ұсынады.
2. Электронды банктік қызметтерді ұсынумен байланысқан сұрақтар бойынша Клиент Банктің келесі Байланыс деректері бойынша Байланыс орталығына хабарласа алады: 8-8000-801-880 немесе мобильді телефоннан 300 нөміріне.
3. Осы Ережеде реттелмеген сұрақтар Банктің ішкі құжаттарына және Қазақстан Республикасы заңнамасына сәйкес шешіледі.
4. Ереже Банктің www.hcsbk.kz интернет-ресурсына және Интернет-банкинг жүйесіне орналастырылады.