

Утверждены  
протоколом заседания  
Совета директоров от «20» июня 2017 г.  
Протокол № 06-20  
С изменениями протокол заседания  
Совета директоров от «16» августа 2017г.  
Протокол №08-16/1  
Совета директоров от «28» сентября 2018г.  
Протокол №09-28/2  
Совета директоров от «30» января 2019 г.  
Протокол №01-30  
Правления от «15» мая 2019 г.  
Протокол №33

**ОБЩИЕ УСЛОВИЯ  
ПРОВЕДЕНИЯ ОПЕРАЦИЙ, ОТКРЫТИЯ, ВЕДЕНИЯ И ЗАКРЫТИЯ  
БАНКОВСКИХ СЧЕТОВ И ПЛАТЕЖНЫХ КАРТОЧЕК АО «БАНК KASSANOVA»**

Введение	3
Заявления и гарантии Клиента	3
Определения	4
Согласия клиента-субъекта персональных данных на сбор и обработку персональных данных	11
<b>I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ</b>	
1. Открытие текущего счета	12
2. Платежи и переводы денег	14
3. Кассовое обслуживание	16
4. Операции с иностранной валютой	16
5. Покупка-продажа иностранной валюты	17
6. Оплата Клиентом услуг, оказываемых Банком	17
7. Выписки/Справки/Информация по счету	17
8. Уведомления. Использование средств оперативной связи	18
<b>II. ПЛАТЕЖНЫЕ КАРТОЧКИ</b>	
1. Общие положения	18
2. Выпуск карточки и осуществление карточных операций с использованием карточки	18
3. Технический овердрафт	19
4. Правила пользования карточкой	20
5. Мошенничество по карточным операциям	26
6. Рассмотрение обращений по несанкционированному платежу и других претензий по карточным операциям	27
7. Прекращение обслуживания счета с платежной карточкой	28
8. Права и обязанности Сторон	28
9. Ответственность сторон	29
<b>III. ЭЛЕКТРОННЫЕ БАНКОВСКИЕ УСЛУГИ</b>	
1. Основные условия предоставления электронных банковских услуг	30
2. Процедуры безопасности	31
3. Регистрация в системе «My Kassa»	32
4. Предоставление электронных банковских услуг посредством интернет-банкинга	32
5. Предоставление электронных банковских услуг посредством мобильного банкинга	32
6. Прием обращений Клиента по вопросам, связанным с предоставлением электронных банковских услуг, и разрешение спорных ситуаций	33
7. Приостановление и прекращение предоставления электронных банковских услуг	34
<b>IV. СБЕРЕГАТЕЛЬНЫЕ СЧЕТА (ДЕПОЗИТЫ)</b>	
1. Общие положения	34
2. Внесение вклада	35
3. Вознаграждение по вкладу	36
4. Срок действия банковского вклада. Возврат Вклада. Закрытие сберегательного счета	36
5. Права и обязанности сторон	37
<b>V. ПРОЧИЕ ПОЛОЖЕНИЯ</b>	
1. Форс-мажор	38
2. Конфиденциальность	39
3. Специальные условия	39
4. Ответственность Сторон. Исключение ответственности	40
5. Урегулирование споров	41
6. Юрисдикция. Применимое право	41
7. Заключительные положения	42

## **ВВЕДЕНИЕ**

Настоящие Общие Условия регулируют отношения между Банком и Клиентом, возникающие в связи с открытием, ведением, закрытием счетов и платежных карточек, осуществлением платежей и переводов, прочими услугами, описанными в настоящих Общих Условиях.

Общие Условия составлены на основании Действующего законодательства Республики Казахстан, внутренних нормативных документов Банка по вопросам открытия, ведения и закрытия счетов и платежных карточек, осуществления платежей и переводов, других банковских услуг, описываемых в настоящих Общих Условиях, и являются неотъемлемой частью Заявления на открытие счета. Тем самым, подписывая Заявление на открытие счета, Клиент соглашается с тем, что:

- получил, прочитал, понял и согласился с положениями Общих Условий в полном объеме, без каких-либо замечаний и возражений и обязуется своевременно и в полном объеме выполнять все положения настоящих Общих Условий;
- принимает на себя все возможные неблагоприятные последствия неисполнения и/или ненадлежащего исполнения положений настоящих Общих Условий.

Клиент самостоятельно определяет перечень необходимых счетов и/или услуг. Банк взимает с Клиента комиссии только за те услуги, которые фактически оказываются Клиенту. Если Клиент желает получать иные услуги Банка, кроме предусмотренных в настоящих Общих Условиях, то в этом случае отношения Клиента и Банка могут регулироваться специальными условиями и Заявлением на открытие счета на оказание соответствующих услуг, подписанным Сторонами.

Положения настоящих Общих Условий регулируют отношения, в том числе и с лицами, связанными с Банком особыми отношениями. При этом в случае внесения изменений и/или дополнений в стандартные условия Заявления на открытие счета, заключенного с лицом, связанным с Банком особыми отношениями, такие условия должны быть утверждены Советом директоров Банка. В соответствии с требованиями Закона Республики Казахстан «О банках и банковской деятельности в Республике Казахстан» предоставление льготных условий лицам, связанным с Банком особыми отношениями, запрещается.

## **ЗАЯВЛЕНИЯ И ГАРАНТИИ КЛИЕНТА**

Настоящим Клиент дает следующие заявления (утверждения) и гарантии, которые являются правдивыми и достоверными на дату подписания Заявления на открытие счета и будут являться таковыми в течение всего срока его действия или любого его продления, изменения, дополнения:

Клиент соблюдает все требования действующего законодательства и в настоящее время не имеет каких-либо известных ему правовых претензий, требований, исков со стороны как государства и его органов, так и иных третьих лиц.

Клиент использует счет в полном соответствии с Действующим законодательством.

Клиент соглашается о неосуществлении по счету операций, связанных с предпринимательской, адвокатской, частной нотариальной деятельностью, а также с деятельностью частного судебного исполнителя и профессионального медиатора.

До подписания Заявления на открытие счета Клиент должным образом осведомлен об ответственности за нарушение действующего законодательства, в том числе регулирующего вопросы валютного контроля. Клиент уведомлен об обязанности Банка предпринимать, в случае нарушения Клиентом положений действующего законодательства все необходимые предусмотренные законодательством действия и уведомлять правоохранительные и иные государственные уполномоченные органы о таком нарушении.

Вся информация, предоставленная Клиентом в целях исполнения Заявления на открытие счета, является достоверной, полной и точной.

Клиент и/или его уполномоченные представители имеют все необходимые права и полномочия по подписанию и исполнению Заявления на открытие счета.

Подписание Заявления на открытие счета Клиентом не противоречит, и не будет противоречить положениям Действующего законодательства, любым договорам, стороной которых является Клиент, любым решениям или предписаниям уполномоченных государственных органов. Любое Заявление, подписанное между Банком и Клиентом в соответствии с настоящими Условиями, является законным, действительным, обязательным для Сторон.

## **Определения.**

Термины, начинающиеся с заглавной буквы, используемые в тексте Общих Условий, имеют толкование, указанное в данном разделе, если иное толкование не содержится непосредственно в тексте соответствующего Договора и/или Общих условий.

Иные термины и понятия, используемые в Общих Условиях, используются в значениях, закрепленных в Действующем законодательстве, внутренних документах Банка.

---

## **АВТОРИЗАЦИЯ**

разрешение эмитента на осуществление платежа с использованием платежной Карточки. Процедура получения авторизации устанавливается в соответствии с внутренними правилами системы платежных карточек и/или договорами, заключенными между Участниками системы платежных карточек.

---

## **АННУЛИРОВАНИЕ КАРТОЧКИ**

признание карточки недействительной, ее изъятие из обращения и разрезание вдоль и поперек на четыре части с обязательным нарушением целостности магнитной полосы/микропроцессора.

---

## **АУТЕНТИФИКАЦИЯ**

подтверждение подлинности и правильности составления электронного документа путем использования процедуры безопасности, установленной Банком.

---

## **БАНК**

означает Акционерное общество «Банк Kassa Nova», его филиалы/структурные подразделения.

---

## **БАНКОМАТ**

означает электронно-механическое устройство, предназначенное для выдачи наличных денег и получения Держателем карточки дополнительных услуг Банка с использованием Карточки.

---

## **БЛОКИРОВАНИЕ КАРТОЧКИ**

означает комплекс мер по полной или временной остановке осуществления операций с использованием Карточки.

---

## **БЕНЕФИЦИАР**

получатель перевода денег по Карточной операции, не являющийся Клиентом:

- Предприятия торговли и сервиса;
- физические лица, не осуществляющие предпринимательскую деятельность;
- юридические лица, являющиеся некоммерческой организацией;
- органы государственной власти и управления

---

## **БЕСКОНТАКТНАЯ ПЛАТЕЖНАЯ КАРТОЧКА**

платежная карточка, предоставляющая ее держателю возможность осуществлять платежи бесконтактным способом на основе использования технологии беспроводной связи, не требующей физического соприкосновения платежной карточки и электронных терминалов или иных устройств в момент совершения операции.

---

## **ВЕБ-САЙТ БАНКА**

официальный веб-сайт Банка, открытый в сети Интернет по электронному адресу: [www.kassanova.kz](http://www.kassanova.kz) ВЕБ-САЙТ «WWW.MYKASSA.KZ» веб-сайт Банка, открытый в сети Интернет по электронному адресу: [www.mykassa.kz](http://www.mykassa.kz) и предназначенный для предоставления электронных банковских услуг Клиенту.

ВИРТУАЛЬНАЯ КАРТОЧКА - платежная карточка, позволяющая ее держателю осуществлять только интернет-платежи. Виртуальная карточка выпускается на пластиковом носителе либо в электронном виде (реквизиты карточки предоставляются посредством банкомата Банка или интернет-банкинга).

---

## **ВНУТРЕННИЕ ПРАВИЛА СИСТЕМЫ ПЛАТЕЖНЫХ КАРТОЧЕК**

правила, в соответствии с которыми производятся выпуск карточек и осуществляются платежи с их использованием в системе платежных Карточек.

---

## **ВЫПИСКА ПО СЧЕТУ**

письменная выписка, отражающая кредитовые/дебетовые операции по счету за определенный период и иную информацию в соответствии с Действующим законодательством. Выписка является достаточным доказательством совершения операций по счету.

## **ВЫПУСК КАРТОЧЕК**

операция, предусматривающая выдачу карточек их держателям на основании Заявления на открытие счета/Договора о выдаче и использовании корпоративных платежных карточек АО «Банк Kassa Nova» подписываемого Сторонами и заявления держателя Карточки.

## **ВОЗНАГРАЖДЕНИЕ**

означает деньги, начисляемые по Вкладу и выплачиваемые Банком в порядке, размере и по ставке в соответствии с условиями банковского вклада.

## **ГОДОВАЯ (ЭФФЕКТИВНАЯ) СТАВКА ВОЗНАГРАЖДЕНИЯ**

ставка вознаграждения в достоверном, годовом, эффективном, сопоставимом исчислении по услугам, рассчитываемая в соответствии с Правилами определения размера и порядка уплаты обязательных календарных, дополнительных и чрезвычайных взносов, утвержденные решением Совета директоров АО «Казахстанский фонд гарантирования депозитов» (протокол № 32 от 30 октября 2006 г.) (с изменениями и дополнениями по состоянию на 10 декабря 2018 года).

## **ГЛОБАЛЬНАЯ СЛУЖБА ПОДДЕРЖКИ**

международная служба, обеспечивающая экстренную помощь Держателям карточек МПС во время путешествий. Данные программы/услуги разработаны МПС для дополнения услуг, предоставляемых Банком Держателям карточек, а не для их полного замещения.

## **ДЕЙСТВУЮЩЕЕ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВО**

означает законодательство Республики Казахстан, действующее в момент совершения операции и/или открытия, ведения, закрытия счета.

## **ДЕБЕТОВАЯ КАРТОЧКА**

платежная карточка, позволяющая ее держателю осуществлять карточные операции в пределах суммы собственных денег держателя карточки.

## **ДЕРЖАТЕЛЬ КАРТОЧКИ**

физическое лицо, на имя которого Банком выпускается основная и/или дополнительная карточка или физическое лицо, являющееся уполномоченным представителем юридического лица, имеющее право пользоваться корпоративной карточкой в соответствии с подписанным Заявлением на открытие счета/ Договором о выдаче и использовании корпоративных платежных карточек АО «Банк Kassa Nova».

## **ДЕНЬГИ**

наличные и безналичные деньги в любых валютах.

## **ДЕПОЗИТ (ВКЛАД)**

деньги, передаваемые Клиентом Банку на условиях возврата их в номинальном выражении и выплаты Банком по ним вознаграждения в порядке, предусмотренном соответствующим и Общими условиями/Заявлением.

## **ДИНАМИЧЕСКАЯ ИДЕНТИФИКАЦИЯ КЛИЕНТА**

процедура установления подлинности Клиента с целью однозначного подтверждения его прав на получение электронных банковских услуг путем использования одноразового кода.

## **БАНКОВСКИЙ ВКЛАД**

означает Вклад, заключенный между Банком и Клиентом на основании настоящих Общих Условий, являющихся неотъемлемой частью Общих условий/Заявления, регулирующий права и обязанности Клиента и Банка в связи с внесением Вклада и открытием, ведением и закрытием сберегательного счета. Банковский вклад содержит индивидуальные условия вклада, включая, но не ограничиваясь, ставку вознаграждения, срок, сумму вклада.

## **ДОВЕРЕННОЕ ЛИЦО**

лицо, имеющее доверенность от Клиента на совершение операций по Счету, составленную, предусмотренными законодательством Республики Казахстан способами, или лицо, иным образом уполномоченное действовать от имени Клиента.

## **ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ КАРТОЧКА**

платежная карточка, выпускаемая Банком на основании заявления держателя основной Карточки, предоставляющая третьим лицам право доступа к деньгам Держателя основной Карточки на его Счете в пределах лимита, установленного требованиями Держателя основной Карточки.

## **ДОСТУПНЫЙ БАЛАНС**

сумма денег, включающая остаток денег Клиента на банковском счете.

## **ЗАРЕГИСТРИРОВАННЫЙ ТЕЛЕФОННЫЙ НОМЕР**

телефонный номер, предоставленный Клиенту оператором сотовой связи, указанный Клиентом в заявлении на получение электронных банковских услуг, сохраненный и используемый Банком при предоставлении

электронных банковских услуг. Клиент вправе изменить зарегистрированный телефонный номер самостоятельно в разделе «Настройки» интернет-банкинга.

---

### **ЗАЯВЛЕНИЕ НА ОТКРЫТИЕ СЧЕТА/ ЗАЯВЛЕНИЕ НА ОТКРЫТИЕ СБЕРЕГАТЕЛЬНОГО СЧЕТА ФИЗИЧЕСКОГО ЛИЦА**

Заявление на открытие счета/Заявление на открытие Сберегательного счета/иные заявления и его неотъемлемые части, предусмотренный внутренними документами Банка в связи с открытием, ведением, закрытием счетов, осуществлением платежей и переводов, прочими услугами, изложенными в Общих Условиях и предоставляемыми Банком.

---

### **ИНТЕРНЕТ-ПЛАТЕЖ**

безналичный платеж по оплате товаров/услуг в сети Интернет или при проведении почтово-телефонного заказа с использованием реквизитов карточки.

---

### **ИНТЕРНЕТ-БАНКИНГ**

технология дистанционного предоставления Банком Клиенту электронных банковских услуг через Интернет.

---

### **ИНФОРМАЦИОННО-БАНКОВСКИЕ УСЛУГИ**

электронные банковские услуги, связанные с предоставлением Банком Клиенту информации об остатках и движениях денег по его банковским счетам, о проведенных платежах и переводах денег и иной информации о предоставляемых и предоставленных банковских услугах, по запросу Клиента либо по Заявлению на открытие счета, подписанному между Банком и Клиентом, в порядке, предусмотренном Правилами.

---

### **ИНСТРУКЦИЯ ПО РАБОТЕ В СИСТЕМЕ «МУ KASSA» (ДАЛЕЕ - ИНСТРУКЦИЯ)**

документ, содержащий правила, указания и руководства для Клиента, устанавливающие порядок и способы выполнения операций в системе «Му Kassa».

---

### **КАРТОЧКА**

платежная карточка, позволяющая Держателю карточки осуществлять карточные операции в пределах доступного баланса на Счете и/или в пределах суммы Кредита, согласованной соответствующим договором. Карточка является собственностью Банка.

---

### **КАРТОЧНАЯ ОПЕРАЦИЯ**

операция, осуществленная с использованием Карточки либо ее реквизитов (номер и срок действия Карточки/другие реквизиты) для безналичной оплаты товаров и услуг ПТС, получения наличных денег, а также иные операции, предусмотренные Действующим законодательством, правилами международной платежной системы, международной банковской практикой.

---

### **КЛИЕНТ**

физическое лицо - владелец банковского счета, открытого в Банке в соответствии с настоящими Общими Условиями.

---

### **КОД АВТОРИЗАЦИИ**

уникальная комбинация буквенно-цифровых символов, обозначающая номер, присвоенный Банком или соответствующей платежной системой, необходимая для осуществления Авторизации.

---

### **КОДОВОЕ СЛОВО**

цифровая, буквенная или буквенно-цифровая комбинация, выбранная Клиентом и указанная в Заявлении для идентификации в ходе телефонного обращения Клиента.

---

### **КОНВЕРТАЦИЯ**

означает перевод стоимости одной валюты в другую, осуществляемый по курсу обмена валют, установленному Банком.

---

### **КОНТАКТНЫЙ ЦЕНТР**

подразделение Банка, функциональными обязанностями которого является: консультирование по вопросам банковского обслуживания, в том числе - предоставления электронных банковских услуг. Контактный центр Банка работает: дневной оператор с 9:00 до 20:00, сменный оператор круглосуточно времени Нур-Султан, кроме официальных праздничных и выходных дней (включая субботы и воскресенья).

## **КОРПОРАТИВНАЯ ПЛАТЕЖНАЯ КАРТОЧКА**

платежная карточка, выдаваемая уполномоченному представителю юридического лица на основании договора о выдаче платежной карточки, заключенного между эмитентом и юридическим лицом-владельцем банковского счета.

---

## **КРЕДИТНЫЙ ДОГОВОР**

означает договор, заключенный между Банком и Клиентом в соответствии с внутренними нормативными документами Банка, регулирующий права и обязанности Банка и Клиента в связи с отношениями, возникающими по Кредитным карточкам.

---

## **КРЕДИТНАЯ КАРТОЧКА**

вид платежной карточки, предназначенной для проведения карточных операций в пределах суммы Кредитного лимита, предоставленного Банком и на его условиях.

---

## **КРЕДИТНЫЙ ЛИМИТ**

заем, предоставляемый Банком Клиенту на условиях срочности, платности и возвратности в пределах его суммы в соответствии с условиями Кредитного договора. В некоторых случаях также означает заем на условиях обеспеченности, срочности, платности и возвратности в пределах его суммы в соответствии с условиями Кредитного договора.

---

## **ЛОГИН**

комбинация цифр, предназначенная для входа Клиента в систему «My Kassa», которая автоматически генерируется и присваивается Клиенту при проведении процедуры регистрации в системе «My Kassa». Возможность смены логина Клиентом не допускается.

---

## **ЛИМИТ РАСХОДОВ**

сумма денег, включающая Кредитный лимит и остаток собственных денег Держателя Карточки на Счете.

**ЛИМИТ НА ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ ИНТЕРНЕТ-ПЛАТЕЖЕЙ** - максимальная сумма, в пределах которой допускается осуществление интернет-платежей в течение определенного цикла.

**ЛИМИТ НА ПОЛУЧЕНИЕ НАЛИЧНЫХ ДЕНЕГ** - максимальная сумма, в пределах которой допускается получение наличных денег с использованием карточки в банкоматах и пунктах выдачи наличных денег посредством POS-терминалов в течение определенного цикла.

---

## **МЕЖДУНАРОДНАЯ ПЛАТЕЖНАЯ СИСТЕМА (МПС)**

совокупность программно-технических средств, документации и организационно-технических мероприятий, обеспечивающих осуществление платежей с использованием Карточек в соответствии с внутренними правилами данной платежной системы.

---

## **МГНОВЕННАЯ КАРТОЧКА**

платежная карточка, выпускаемая Банком без нанесения на нее идентификационных данных держателя карточки (фамилии и имени), с предварительным присвоением ей номера и срока действия, генерацией ПИН-кода, выдаваемая держателю карточки в день представления в Банк заявления на получение карточки.

---

## **МИДЛЕТ**

приложение, позволяющее пользоваться мобильным банкингом, для мобильного устройства на платформе «Android» версии 4.4 и выше или Apple iOS версии 9 и выше.

---

## **МОБИЛЬНЫЙ БАНКИНГ**

технология дистанционного предоставления Банком Клиенту электронных банковских услуг по сотовой связи.

---

## **НЕСАНКЦИОНИРОВАННЫЙ ПЛАТЕЖ**

платеж, осуществленный с нарушением требований к санкционированности платежа.

---

## **НОМЕР СЧЕТА**

индивидуальный идентификационный код, присвоенный Банком счету Клиента, состоящий из двадцати знаков (символов).

---

## **НЕСНИЖАЕМЫЙ ОСТАТОК**

означает сумму денег, не подлежащую изъятию со Счета до истечения срока вклада либо до расторжения соответствующего Вклада.

---

## **ОБЩИЙ ЛИМИТ НА ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ КАРТОЧНЫХ ОПЕРАЦИЙ**

максимальная сумма, в пределах которой допускается осуществление любых карточных операций (с учетом интернет-платежей) в течение определенного цикла.

---

## **ОВЕРДРАФТ**

сумма денег, израсходованная клиентом сверх лимита расходов. Технический овердрафт может быть техническим (учитываются вознаграждения, комиссии Банка, разница при конвертации, операции в режиме offline).

---

## **ОДНОРАЗОВЫЙ КОД**

уникальная последовательность электронных цифровых символов, создаваемая программно-аппаратными средствами по запросу Клиента и предназначенная для одноразового использования при предоставлении Клиенту электронных банковских услуг. При повторном доступе Клиента к электронным банковским услугам требуется создание и использование нового одноразового кода.

---

## **ОПЕРАТОР**

Работник Банка, функциональными обязанностями которого является, предоставление качественной информации по всем входящим телефонным звонкам клиентов Банка и осуществление консультаций о Банке, его услугах и предоставляемых им продуктах, а также о дислокации банкоматной сети Банка, филиалов/Управлений Продаж Банка. Операторы работают, круглосуточно, без выходных дней.

---

## **ОПЕРАТОР СОТОВОЙ СВЯЗИ**

юридическое лицо, предоставляющее услуги сотовой связи на территории Республики Казахстан.

---

## **ОПЕРАЦИОННЫЙ ДЕНЬ**

означает период времени с 09:00 до 18:00 местного времени рабочего дня или иное время, определенное Банком. Операционный день может отличаться для различных видов операций/услуг, предоставляемых Банком.

---

## **ПАРОЛЬ**

комбинация цифр/букв, предназначенная для входа Клиента в систему «My Kassa», которая автоматически генерируется и присваивается Клиенту при проведении процедуры регистрации в системе «My Kassa». После первого входа в систему «My Kassa» Клиент имеет возможность сменить пароль по своему усмотрению.

---

## **ПАРОЛЬ 3D SECURE/SECURE/CODE**

секретный пароль, служащий для идентификации держателя Карточки при проведении им карточных операций в сети интернет, который используется как повышенный уровень безопасности для платежных карточек. Технология 3D Secure позволяет идентифицировать владельца карточки при проведении интернет-платежей с помощью дополнительного пароля, который известен только держателю карточки.

---

## **ПИН-КОД**

персональный идентификационный номер, индивидуальный цифровой код, служащий для идентификации Держателя Карточки при проведении Карточных операций. При использовании системы Интернет банкинга Банка Клиент использует код, предназначенный для Интернет банкинга.

---

## **ПОСТАВЩИК УСЛУГ**

юридическое лицо, оказывающее населению на платной основе определенные виды услуг (коммунальные услуги/ сотовая связь/ телевидение/ Интернет и другие услуги).

---

## **ПРЕДПРИЯТИЕ ТОРГОВЛИ И СЕРВИСА (ПТС)**

индивидуальный предприниматель или юридическое лицо, принимающее карточки для осуществления безналичного платежа по оплате поставляемых им товаров и/или услуг.

---

## **ПРОВАЙДЕР SMS-УСЛУГ**

юридическое лицо, заключившее с Банком договор на предоставление SMS-услуг и предоставившее Банку SMS-шлюз

---

## **ПРОВАЙДЕР ПЛАТЕЖЕЙ**

юридическое лицо, заключившее с Банком договор на оказание услуг и предоставившее Банку комплекс программно-технических средств, позволяющий принимать и обрабатывать платежи от Клиента в пользу поставщиков услуг, с которыми у данного юридического лица имеются договорные отношения.



---

**ПРОЦЕДУРА БЕЗОПАСНОСТИ**

комплекс организационных мер и программно-технических средств защиты информации, предназначенных для идентификации Клиента при составлении, передаче и получении электронных сообщений с целью установления его права на получение электронных банковских услуг и обнаружения ошибок и/или изменений в содержании передаваемых и получаемых электронных сообщений.

---

**ПРОЦЕССИНГОВЫЙ ЦЕНТР (ПЦ)**

программно-технический комплекс, обеспечивающий сбор, обработку и передачу информации, формируемой при осуществлении платежей с использованием Карт, а также выполняющий иные функции, предусмотренные договорами с участниками МПС.

---

**ПСЕВДОНИМ**

название, по умолчанию присваиваемое системой «My Kassa» каждому текущему счету, банковскому вкладу, банковскому займу, шаблону операции. Клиент имеет возможность изменить псевдоним по своему усмотрению.

---

**ПУНКТ ВЫДАЧИ НАЛИЧНЫХ (ПВН)**

отделение Банка (касса) для совершения операций по приему и/или выдаче наличных денег с использованием Карточки через POS-терминал.

---

**РАБОЧИЕ ДНИ**

означают дни, когда Банк открыт для проведения банковских операций.

---

**САНКЦИОНИРОВАННЫЙ ПЛАТЕЖ**

платеж, осуществленный с использованием карточки, является санкционированным, если во время осуществления платежа карточка не была заблокирована, не истек срок ее действия, и карточка была использована для осуществления платежа ее держателем в соответствии с внутренними правилами системы карточек, в которой осуществлен платеж.

---

**СБЕРЕГАТЕЛЬНЫЙ СЧЕТ**

означает банковский счет, открываемый Банком Клиенту на основании Договора банковского вклада и Общих Условий для совершения приема Депозита, начисления вознаграждения по нему и оказания Банком услуг, предусмотренных Действующим законодательством Республики Казахстан и внутренними документами Банка.

---

**СЕССИЯ**

период времени, в течение которого Клиент непрерывно пользуется электронными банковскими услугами в системе «My Kassa». В течение одной сессии Клиент вправе получать неограниченное количество электронных банковских услуг. В случае таймаута сессии повторный вход в систему «My Kassa» осуществляется путем повторного набора логина и пароля.

---

**СИСТЕМА «MY KASSA»**

программное обеспечение, доступное Клиенту: 1) через веб-сайт [www.mykassa.kz](http://www.mykassa.kz) и позволяющее пользоваться интернет-банкингом; 2) через мидлет, установленный на мобильном устройстве, и позволяющее пользоваться мобильным банкингом.

---

**СТОП - ЛИСТ**

список реквизитов карточек, запрещенных к использованию и подлежащих изъятию при их предъявлении к обслуживанию, формируемый МПС на основании письменных обращений эмитентов.

---

**СТОРОНА/СТОРОНЫ**

означает Банк и/или Клиенты, подписавшие заявление на открытие счета.

---

**СПЕЦИАЛЬНЫЙ ТЕКУЩИЙ СЧЕТ**

специальный текущий счет физического лица – резидента РК для зачисления пособий и социальных выплат, выплачиваемых из государственного бюджета и (или) Государственного фонда социального страхования, открытый в Банке в национальной валюте.

---

**СПЕЦИАЛЬНЫЙ ТЕКУЩИЙ СЧЕТ ДЛЯ АЛИМЕНТОВ**

специальный текущий счет физического лица – резидента РК, открытый по требованию клиента, для зачисления алиментов (денег, предназначенных на содержание несовершеннолетних и нетрудоспособных совершеннолетних детей).

---

**СЧЕТ**

означает Текущий и/или сберегательный счет, открываемые Банком Клиенту на основании Заявления и Общих

Условий для оказания Банком услуг, предусмотренных Действующим законодательством Республики Казахстан и внутренними документами Банка.

---

### **СЧЕТ С ПЛАТЕЖНОЙ КАРТОЧКОЙ**

означает банковский счет в любой валюте, к которому привязана платежная карточка, открываемый Банком Клиенту на основании Заявления на открытие счета, предусмотренного Действующим законодательством и настоящими Общими Условиями.

---

### **ТАРИФЫ**

означают тарифы Банка, определяющие размеры вознаграждения и комиссий Банка, взимаемые за любые оказываемые банковские услуги и операции. Тарифы могут изменяться Банком в одностороннем порядке. В течение срока действия Заявления на открытие счета/ Заявления на открытие Сберегательного счета физического лица/Договора о выдаче и использовании корпоративных платежных карточек АО «Банк Kassa Nova» под тарифами понимаются тарифы, действующие на момент оказания Банком услуги или проведения операции.

---

### **ТАЙМАУТ СЕССИИ**

период времени, по истечении которого, в случае невыполнения клиентом каких-либо действий в системе «Му Kassa», осуществляется автоматическое завершение сессии. Таймаут сессии составляет по умолчанию 5 минут, и может настраиваться клиентом в интервале от 1 до 10 минут.

---

### **ТЕКУЩИЙ СЧЕТ**

означает банковский текущий счет, в любой валюте заключенный между Банком и Клиентом на основании Заявления на открытие текущего счета, настоящих Общих Условий, являющихся неотъемлемой частью банковского текущего счета, регулирующий права и обязанности Банка и Клиента в связи с открытием, ведением и закрытием текущего счета/текущего счета с платежной Карточкой/карточками, проведением операций по нему, оказания услуг, предусмотренных Действующим законодательством Республики Казахстан и настоящими Общими Условиями.

---

### **ТЕХНОЛОГИЯ 3D SECURE**

технология, разработанная МПС для обеспечения повышенной безопасности проведения операций по банковским картам в Сети Интернет. Стандарт безопасности МПС MASTERCARD Worldwide, поддерживающий технологию 3D Secure, имеет наименование «MASTERCARD SecureCode», стандарт безопасности МПС Visa, поддерживающий технологию 3D Secure – «Verified by Visa».

---

### **ТОРГОВЫЙ ЧЕК**

документ, подтверждающий факт осуществления платежа с использованием Карточки.

---

### **УВЕДОМЛЕНИЕ**

означает письменные сообщения Сторон, направленные способами, предусмотренными настоящими Общими Условиями, Действующим законодательством, Заявлением на открытие счета, внутренними документами Банка.

---

### **УПОЛНОМОЧЕННОЕ ЛИЦО**

лицо, должным образом уполномоченное Клиентом или Действующим законодательством Республики Казахстан на открытие и совершение по Счету Клиента операций, не противоречащих Действующему законодательству Республики Казахстан.

---

### **УПОЛНОМОЧЕННЫЙ ОРГАН**

означает уполномоченный государственный орган Республики Казахстан, осуществляющий в пределах своей компетенции регулирование и надзор над оказанием банками своих услуг.

---

### **УЧАСТНИК СИСТЕМЫ ПЛАТЕЖНЫХ КАРТОЧЕК**

физическое или юридическое лицо, у которого в соответствии с заключенными договорами возникают обязательства по передаче, обработке и/или исполнению платежного документа, составленного при осуществлении платежа с использованием карточки определенной системы платежных карточек.

---

### **ЭКВАЙЕР**

банк или организация, осуществляющая отдельные виды банковских операций, которым согласно условиям договора с предпринимателем и/или условиям платежного документа, составленного у предпринимателя при осуществлении платежа с использованием Платежной карточки, надлежит принять деньги, поступившие в пользу предпринимателя и/или выполнять иные действия, предусмотренные договором с предпринимателем. Эквайером является также банк, осуществляющий выдачу наличных денег по карточке.

## **ЭЛЕКТРОННЫЕ БАНКОВСКИЕ УСЛУГИ**

услуги, связанные с получением Клиентом/ доступа к своему (-им) банковскому (-им) счету (-ам) для получения информации о сумме денег на банковском (-их) счете (-ах), операциях, проведенных по банковскому (-им) счету (-ам), осуществлением платежей и переводов денег и/или осуществлением иных видов банковских операций, предоставляемых Банком по линиям телекоммуникаций, через спутниковую связь или иные виды связи. Электронные банковские услуги подразделяются на информационно-банковские и транзакционно-банковские услуги.

## **ЭЛЕКТРОННАЯ ЦИФРОВАЯ ПОДПИСЬ ИЛИ ЭЦП**

Уникальный набор символов, состоящий из закрытого (секретного) и открытого (публичного) ключа, выпущенного Национальным удостоверяющим центром Клиенту. ЭЦП подтверждает неизменность Электронного документа после его подписания ЭЦП, а также авторство Электронного документа.

## **ЭМИТЕНТ**

Банк, осуществляющий выпуск карточек.

## **CVV/CVC-КОД**

(Аббревиатура английского словосочетания Card Verification Value / Card Verification Code) идентификационный трехзначный код, предназначенный для идентификации Держателя Карточки при оплате товаров и услуг в сети интернет.

## **CASHBACK**

услуга Банка, согласно которой Банк осуществляет Клиенту возврат части суммы от безналичного платежа (за исключением платежей, указанных в пункте 4.11.4 настоящих Общих Условий) по платежной карточке в пределах размера и на условиях, устанавливаемых Банком и отраженных в Тарифах Банка на сайте [www.kassanova.kz](http://www.kassanova.kz).

## **POS-ТЕРМИНАЛ**

(аббревиатура английского словосочетания Point of Sale) электронное устройство, применяемое для осуществления безналичных платежей с помощью Карточек в ПТС и выдачи наличных в ПВН.

## **SMS-ИНФОРМИРОВАНИЕ**

услуга, связанная с предоставлением Банком Клиенту информации о карточных операциях, о проведенных платежах и переводах денег и иной информации, путем отправки SMS-сообщений на зарегистрированный телефонный номер без осуществления Клиентом отдельного запроса, на основании подписанного Клиентом заявления на подключение услуги SMS-информирования по форме, определенной внутренними документами Банка, и Договора или на основании устного согласия по телефону на подключение к услуге SMS-информирования при входящем/исходящем звонке Клиенту.

## **SMS-СООБЩЕНИЕ**

короткое текстовое сообщение установленного формата, передаваемое Банком через провайдера SMS-услуг Клиенту на зарегистрированный телефонный номер.

## **SMS-ШЛЮЗ**

комплекс программно-технических средств, обеспечивающий обмен информацией между Банком и провайдером SMS-услуг, а также позволяющий Банку отправлять SMS-сообщения на зарегистрированный телефонный номер в сети оператора сотовой связи.

## **СОГЛАСИЯ КЛИЕНТА-СУБЪЕКТА ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ НА СБОР И ОБРАБОТКУ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ**

В соответствии со статьей 8 Закона Республики Казахстан от 21 мая 2013 года № 94-V «О персональных данных и их защите» клиент подтверждает, что ознакомлен (а) с утвержденным АО «Банк Kassa Nova» Перечнем, целями сбора и обработки персональных данных и даю согласие АО «Банк Kassa Nova» на их сбор и обработку.

Права и обязанности в области защиты персональных данных клиенту разъяснены.

Настоящее согласие действует до истечения определяемых в законодательством Республики Казахстан области сроков хранения персональных данных.

### **Перечень персональных данных, необходимый и достаточный для выполнения осуществляемых Банком задач**

Персональные данные - сведения, относящиеся к определенному или определяемому на их основании субъекту персональных данных, зафиксированные на электронном, бумажном и (или) ином материальном носителе (включая, но не ограничиваясь):

1. сведения, необходимые для надлежащей идентификации (анкеты клиента и т.п.) субъекта (фамилия, имя, отчество; гражданство; данные документа, удостоверяющего личность; индивидуальный идентификационный

номер; дата и данные о рождении; пол; фото; подпись; биометрические данные (персональные данные, которые характеризуют физиологические и биологические особенности субъекта персональных данных, на основе которых можно установить его личность, при наличии соответствующего письменного соглашения с Банком и пр.);

2. сведения необходимые для оценки платежеспособности (пенсионные отчисления, сведения о доходах и расходах и пр.); сведения о наличии/отсутствии банковских вкладов/счетов (номера счетов, вид, срок размещения, сумма, остатки и суммы движения по счетам и другие сведения); сведения о наличии/отсутствии кредитов (займов), ценных бумаг, в том числе, в доверительном управлении и хранении (данные договоров, в том числе номера счетов, номера банковских карт, кодовая информация по банковским картам, коды кредитных историй, адреса приобретаемых объектов недвижимости, условия кредитования (сумма, срок и т.п.), цель кредитования, сведения о залоге, тип банковских карт, лимиты и иные сведения);

3. сведения о семейном/социальном положении (данные свидетельства о заключении брака, фамилия, имя, отчество супруга (и), паспортные данные супруга (и); наличие/отсутствие иждивенцев и (или) иных членов семьи их фамилии, имена, отчества и даты рождения, степень родства; список физических лиц официальным представителем и (или) опекуном которых является субъект; другие сведения);

4. сведения, необходимые для поддержания связи (место прописки, место регистрации, место фактического нахождения (пребывания), место работы и должность; номер телефона (домашний, рабочий, сотовый), адрес электронной почты и пр.);

5. сведения, необходимые для оказания Банком услуг по проведению операций, заключением сделок- тексты договоров (соглашений) и всех неотъемлемых частей к таковым, заявления согласия, переписка, указания о проведении операций (платежные, кассовые и иные документы), правоустанавливающие документы, номера банковских счетов и платежных карточек, цель и характер деловых отношений и пр.;

6. сведения об образовании, профессиональной деятельности, служебном положении: образование, квалификация, должность, ученая степень/звание, членство в профессиональных палатах/организациях, партийность, владение иностранными языками и иные сведения; сведения о государственной регистрации индивидуального предпринимателя, данные лицензии на осуществление лицензируемой деятельности, аттестатов, патентов, дипломов, сертификатов; сведения о наличии/отсутствии судимости, привлечении к уголовной/административной ответственности, отношении к воинской службе;

7. сведения об имуществе: сведения об имуществе субъекта и/или имуществе третьих лиц, являющегося обеспечением по займу, а также об ином (любом) имуществе субъекта, общие и идентификационные характеристики имущества, сведения о регистрации прав, изображение(фото) такого(любого) имущества в любом формате и т.д., сведения о наличии/отсутствии обременений на имущество; данные о регистрации; стоимость; местонахождения (адрес) имущества и иные сведения);

8. иные сведения, необходимые Банку, в том числе, для заполнения анкеты, формирования досье в соответствии с требованиями законодательства Республики Казахстан и внутренними документами Банка (в том числе, информация об участии субъекта в капитале юридических лиц- доля участия, количество(доля) акций; занимаемые должности, а также информация об изменении или) дополнении таких данных; информация об изменении и (или) дополнении вышеуказанных данных.

Сбор и обработка персональных данных субъекта осуществляется, в том числе, для следующих целей:

1) для рассмотрения заявки субъекта (заявки лица, представителем которого является субъект) на получение банковских и(или) иных услуг, которые могут быть оказаны Банком в соответствии с законодательством Республики Казахстан;

2) для рассмотрения возможности заключения и заключения сделок с Банком, проведения Банком операций, выполнения Банком указанных субъектом действий;

3) для заключения/совершения/исполнения сделок/операций в рамках поручений, приказов, распоряжений, заказов и т.д., в том числе, на рынке ценных бумаг Республики Казахстан, международном организованном/неорганизованном зарубежном рынке персональные данные субъекта могут быть предоставлены Банком учетным организациям, депозитариям, кастодианам, зарубежным кастодианам, фондовым биржам, международным расчетным (платежным) системам, контрагентам субъекта (контрагентам лица, представителем которого является субъект) и всем банкам/процессинговым организациям, через которые проходит перевод/маршрутизация/процессинг поручения(-ий) и(или) приказов (заказов) на совершение сделок/выполнение операций;

4) для внутреннего контроля и учета Банка, а также для контроля и подтверждения надлежащего исполнения субъектом (лицом представителем которого является субъект) и Банком своих обязательств, по соответствующим договорам (соглашениям);

5) для выполнения обязанности по надлежащей проверке Банком (как субъектом финансового мониторинга) своего клиента при установлении деловых отношений и осуществлении операций клиента в соответствии с законами Республики Казахстан, выполнения функций валютного контроля;

6) для выполнения Банком обязанности по хранению документов, материалов, досье установленных нормативными правовыми актами Республики Казахстан;

7) для подтверждения осуществления между Банком и субъектом (лицом представителем которого является субъект) операций по соответствующим договорам (соглашениям) по запросу субъекта и(или) третьих лиц, имеющих такое право в соответствии с законодательством Республики Казахстан;

8) для судебной и внесудебной защиты прав Банка, включая спорные ситуаций с третьими лицами и для работы Банка с коллекторскими агентствами и (или) иными специализированными лицами или работниками Банка, которым будет поручено осуществить мероприятия по взысканию задолженности по соответствующим договорам (соглашениям), в случае нарушения обязательств по таким договорам (соглашениям), а также проведения торгов, связанных с реализацией заложенного имущества;

9) для расчета Банком максимального размера риска на одного заемщика и соблюдения пруденциальных и иных нормативов и лимитов и проверки «прозрачности»;

10) для взаимодействия Банка с третьими лицами (в том числе, доверенные лица, законные представители,

гаранты, поручители, залогодатели, созаемщики, страховщики и пр.), которые имеют и(или) могут иметь отношение к заключению и(или) исполнению любых сделок/операций, заключенных (которые возможно будут заключены) между субъектом (лицом представителем которого является субъект) и Банком;

11) для предоставления отчетности и(или) информации в уполномоченные органы, аудиторским, оценочным и иным компетентным организациям, государственным и частным кредитным бюро;

12) для осуществления страхования рисков и(или) иных видов страхования, если такое страхование предусмотрено условиями соответствующих договоров (соглашений), продуктов Банка, для предоставления информации в АО «Казахстанский фонд гарантирования депозитов физических лиц»;

13) для осуществления сделок по уступке Банком прав требования по договорам (соглашениям), заключенным между субъектом (лицом представителем которого является субъект) и Банком, если такая уступка предусмотрена условиями соответствующих договоров (соглашений), заключенных между субъектом (лицом представителем которого является субъект) и Банком;

14) для разработки маркетинговых и рекламных акций, дальнейшего банковского обслуживания, с учетом истории отношений субъекта (отношений лица представителем, которого является субъект) с Банком;

15) для иных целей, предусмотренных (могут быть предусмотренными) законодательством Республики Казахстан.

## **I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.**

### **СТАТЬЯ 1.**

#### **ОТКРЫТИЕ ТЕКУЩЕГО И СПЕЦИАЛЬНЫХ СЧЕТОВ**

1.1. Клиент передает Банку заполненное заявление на открытие банковского счета, либо подписывает соответствующее заявление на открытие счета посредством электронной цифровой подписи (далее – ЭЦП), а также подает в Банк заявку на выпуск Карточки при наличии открытого текущего счета в Банке либо документы/поручения, отправленные Клиентом с использованием средств удаленного доступа в системе дистанционного обслуживания интернет и/или мобильного банкинга Банка, которые юридически эквивалентны получению документов на бумажном носителе, оформленных в соответствии с требованиями законодательства Республики Казахстан.

Клиент дает право Банку использовать документы, сформированные и переданные им в порядке и на условиях, указанных в статье 10 настоящих Общих Условий, наравне с документами/указаниями на бумажном носителе. При этом Клиент несет полную ответственность за содержание таких документов/указаний, отправленных в интернет и/или мобильном банкинге Банку для исполнения;

1.2. Банк принимает решение об открытии или отказе в открытии счета в течение 2 (двух) рабочих дней с момента предоставления Клиентом полного пакета документов;

1.3. Банк вправе отказать в открытии счета клиенту в случаях, предусмотренных в статье 8 главы 2 настоящих Общих условий.

1.4. Банк не принимает к исполнению Заявление на открытие счета и/или выпуск Карточки:

a. содержащие неясные указания;

b. не заполненные или не подписанные Клиентом/Уполномоченным лицом;

c. не содержащие сведения, предусмотренные действующим законодательством;

d. содержащие некорректную информацию;

e. заполненные карандашом;

f. содержащие исправления;

g. содержащие указания о проведении операций, нарушающих действующее законодательство;

h. В иных случаях, предусмотренных действующим законодательством, внутренними документами Банка.

В указанных случаях Банк возвращает Клиенту такие Заявления без исполнения. Банк не несет ответственности за последствия, возникшие в связи с отказом Банка в исполнении таких указаний;

1.4. После проверки представленных Клиентом документов и принятия положительного решения об открытии счета Банк открывает текущий банковский счет, присваивает индивидуальный идентификационный код.

1.5. Условия обслуживания текущего счета вступают в силу с момента открытия текущего счета и действуют до его прекращения в порядке и случаях, установленных законодательством РК.

1.6. Банк обязуется принимать деньги, поступающие в пользу Клиента, выполняет распоряжения Клиента о переводе (выдаче) Клиенту или третьим лицам сумм денег со Счета и оказывает Клиенту другие услуги, предусмотренные законодательством Республики Казахстан и настоящими Общими Условиями;

1.7. Подписывая Заявление на открытие счета, Клиент полностью принимает и соглашается с положениями Общих Условий, а также подтверждает, что все положения Общих Условий и Заявления на открытие счета в полной мере соответствуют интересам и волеизъявлению Клиента;

1.8. Клиент обязуется оплачивать услуги, оказываемые Банком в порядке и на условиях, предусмотренных Заявлением на открытие счета, Общими Условиями и Тарифами Банка.

1.9. Банк вправе по своему усмотрению, без дополнительного согласования с Клиентом, вносить изменения в перечень документов, необходимых для открытия/ведения/закрытия счетов, выпуска и обслуживания Карточки, в целях соответствия требованиям Действующего законодательства и/или внутренних документов Банка. В случае необходимости предоставления дополнительных документов Клиент, присоединяясь к Общим Условиям, выражает свое согласие и обязуется предоставить их в указанный Банком срок в соответствии с перечнем, указанным Банком;

1.10. В случае изменения персональных данных и/или информации, касающейся ведения счета (включая, но не ограничиваясь, изменение юридического статуса компании, фамилий лиц, имеющих право подписи от имени Клиента и др.), Клиент обязан в срок не позднее 2 (двух) рабочих дней уведомить об этом Банк с приложением копий документов, подтверждающих такие изменения, и предоставить оригиналы документов для сверки. Любые такие изменения становятся действительными для Банка только после получения Банком уведомления и соответствующих подтверждающих документов;

1.11. Счет, открываемый Банком Клиенту, используется для осуществления приема, перевода, выдачи денег

Клиенту или третьим лицам по указанию Клиента и иных услуг, предусмотренных Действующим законодательством;

1.12. В соответствии с Действующим законодательством остатки денег на счетах физических лиц являются объектом обязательного гарантирования (страхования) вкладов (депозитов), в соответствии с Законом Республики Казахстан «Об обязательном гарантировании (страховании) вкладов (депозитов), размещенных в банках второго уровня Республики Казахстан». Клиент подтверждает, что он ознакомлен с условиями выплаты возмещения по вкладам, а также со свидетельством Банка-участника системы обязательного коллективного гарантирования (страхования) вкладов физических лиц.

1.13. Клиент соглашается с тем, что вознаграждение за пользование Банком деньгами, размещенными на счете, не начисляется и не выплачивается Клиенту, если об ином Стороны не договорятся дополнительно.

1.14. Банк проводит по текущему счету Клиента следующие виды операций:

- a. принятие/зачисление денег в пользу Клиента;
- b. выполнение распоряжений Клиента по переводу денег в порядке, предусмотренном Общими Условиями;
- c. выдача наличных денег Клиенту в порядке, предусмотренном Действующим законодательством, Общими Условиями и внутренними документами Банка;
- d. исполнение распоряжений третьих лиц об изъятии денег Клиента по основаниям, предусмотренным Действующим законодательством и/или Общими Условиями;

1.15. Подписав Заявление на открытие счета, Клиент дает согласие Банку на информирование Клиента по новым/измененным видам банковских услуг и их условиям, путем осуществления Банком рассылки рекламно-информационных сообщений в порядке, предусмотренном Общими условиями, на номер сотового телефона, e-mail.

1.16. Подписав Заявление на открытие счета, Клиент дает свое безусловное и безотзывное согласие Банку на списание денег с банковского счета Клиента, а также с любых иных банковских счетов Клиента, открытых в Банке и/или иных банках, организациях, осуществляющих отдельные виды банковских операций, путем дебетования банковских счетов Клиента или иным, не запрещенным законодательством Республики Казахстан, способом в случаях:

- ошибочного зачисления Банком денег на банковский счет Клиента;
- зачисления денег на банковский счет на основании поддельных платежных документов при наличии документов, подтверждающих подделку таких платежных документов;
- неисполнения или ненадлежащего исполнения Клиентом денежных обязательств по Счету, или по иным сделкам, заключенным между Банком и Клиентом;
- комиссия согласно тарифам Банка.
- списание/возврат/удержание начисленной/выплаченной суммы Cashback, в случае полной или частичной отмены/возврата карточной операции (возврат приобретенного по карточке товара либо отказ от оплаченной по карточке услуге) за исключением специальных текущих счетов.

Указанное в настоящем пункте Общих Условий, является согласием Клиента на изъятие банком денег со счетов в безакцептном порядке и/или путем прямого дебетования счетов. При этом Клиент так же предоставляет свое согласие на то, что основанием – документом, достаточным для соответствующего изъятия банком денег со счетов путем прямого дебетования счета, являются настоящие Общие Условия.

1.17. Настоящим Стороны договорились и подтверждают, что проведение каких-либо операций /действий по Счету третьим лицом от имени Клиента возможно только при выполнении всех нижеуказанных действий:

- Доверенность от имени Клиента третьему лицу должна быть нотариально заверена и содержать перечень операций/действий, которые доверяется совершить третьему лицу от имени Клиента;
- Любая из Сторон имеет право прекратить отношения по обслуживанию текущего счета в одностороннем порядке, письменно уведомив при этом другую Сторону за 5 (пять) рабочих дней до предполагаемого момента такого прекращения;

1.18. После прекращения отношений по обслуживанию текущего счета Клиент и Банк обязаны полностью выполнить все оставшиеся поручения и обязательства, возникшие по Заявлению на открытие счета, но не завершённые полностью на дату прекращения последнего. Клиент соглашается с тем, что Банк вправе осуществить зачет всех претензий, которые он может иметь к Клиенту;

1.19. Остаток средств на счете выплачивается Клиенту наличными, если это допускается Действующим законодательством, переводится на другой счет в Банке или ином банке по письменному указанию Клиента, или списывается Банком на доходы Банка по письменному указанию Клиента или выполняется иная инструкция Клиента, не противоречащая Действующему законодательству. По требованию Банка Клиент обязан в течение 3 (трех) дней с момента поступления такого требования Банка предоставить Банку письменные указания о переводе на другой счет в ином банке и/или снятии наличными остатка средств на счете;

1.20. В случае отсутствия денег и движения по счету Клиента более 1 (одного) календарного года, Банк вправе закрыть такой Счет без Уведомления Клиента, за исключением сберегательного счета, счетов, предназначенных для зачисления пособий, социальных выплат, выплачиваемых из государственного бюджета и (или) Государственного фонда социального страхования, или пенсий, выплачиваемых из государственного бюджета и (или) единого накопительного пенсионного фонда, и (или) добровольного накопительного пенсионного фонда, а также алиментов (денег, предназначенных на содержание несовершеннолетних и нетрудоспособных совершеннолетних детей);

1.21. В случае если по счету Клиента отсутствовали движения денег (за исключением операций по снятию комиссии Банка за ведение счета) в течение 1 (одного) календарного года, Банк уведомляет Клиента об отсутствии движения денег на счете и закрытии его по истечении 3 (трех) месяцев со дня уведомления. Если в течение 3 (трех) месяцев со дня Уведомления Клиент не возобновит операции по счету, Банк расторгает и прекращает отношения по обслуживанию текущего счета в одностороннем порядке и закрывает счет, за исключением сберегательного счета, счетов, предназначенных для зачисления пособий, социальных выплат, выплачиваемых из государственного бюджета и (или) Государственного фонда социального страхования, или

пенсий, выплачиваемых из государственного бюджета и (или) единого накопительного пенсионного фонда, и (или) добровольного накопительного пенсионного фонда, а также алиментов (денег, предназначенных на содержание несовершеннолетних и нетрудоспособных совершеннолетних детей.

## **ОТКРЫТИЕ СПЕЦИАЛЬНОГО ТЕКУЩЕГО СЧЕТА**

1.22. При открытии специального счета для пособий Банк принимает на такой счет деньги, поступающие в пользу Клиента, только в виде пособий и социальных выплат, выплачиваемых из государственного бюджета и (или) из Государственного фонда социального страхования. В случае поступления денег из других источников/лиц, платежный документ возвращается инициатору без исполнения согласно действующему законодательству.

1.23. Ведение специального счета для пособий осуществляется Банком с учетом следующего:

- 1.23.1 взнос наличных денег Клиентом и (или) третьими лицами на специальный счет для пособий запрещен;
  - 1.23.2 безналичные поступления на специальный счет для пособий осуществляются в соответствии с пунктом 1.22 настоящего Договора;
  - 1.23.3 безналичные переводы со специального счета для пособий запрещены, за исключением переводов на текущий счет/текущий счет в карточной базе/депозитный счет самого Клиента, открытый в Банке.
  - 1.23.4 На деньги, находящиеся на специальном счете для пособий, не может быть наложен арест, не может быть обращено взыскание, установлено временное ограничение на распоряжение имуществом;
  - 1.23.5 приостановление расходных операций по специальному счету для пособий не осуществляется;
  - 1.23.6 специальный счет для пособий не может участвовать в расчетах по договорам банковского вклада и по кредитным договорам, для внесения/изъятия денег со сберегательного счета или для зачисления/погашения займа;
  - 1.23.7 со специального счета для пособий могут удерживаться все комиссии, предусмотренные Тарифами Банка, за исключением комиссий и вознаграждений по услугам, связанным с предоставлением займа.
- 1.24. Расходные операции по специальному счету для пособий могут осуществляться представителем Клиента только на основании нотариально удостоверенной доверенности, выданной Клиентом, а также законными представителями, в том числе опекунами и попечителями Клиента, в порядке, предусмотренном действующим законодательством.

## **ОТКРЫТИЕ СПЕЦИАЛЬНОГО ТЕКУЩЕГО СЧЕТА ДЛЯ АЛИМЕНТОВ**

1.25. При открытии специального счета для алиментов Банк принимает на такой счет деньги, с назначением платежа «алименты».

1.26. Ведение специального счета для алиментов осуществляется Банком с учетом следующего:

- 1.26.1 на деньги, находящиеся на специальном счете для алиментов, не может быть выставлено платежное требование;
  - 1.26.2 со специального счета для алиментов могут удерживаться все комиссии, предусмотренные Тарифами Банка, за исключением комиссий и вознаграждений по услугам, связанным с предоставлением займа.
- 1.27. Расходные операции по специальному счету для алиментов могут осуществляться представителем Клиента только на основании нотариально удостоверенной доверенности, выданной Клиентом, а также законными представителями, в том числе опекунами и попечителями Клиента, в порядке, предусмотренном действующим законодательством.

## **СТАТЬЯ 2.**

### **ПЛАТЕЖИ И ПЕРЕВОДЫ ДЕНЕГ.**

2.2. Банк осуществляет платежи и переводы денег в национальной и иностранной валюте в соответствии с указаниями Клиента.

2.3. Банк осуществляет платежи и переводы денег на основании указаний Клиента/Уполномоченного лица, исполненных в письменном виде и переданных в Банк нарочно либо с использованием сервиса Интернет Банкинг. Подключение к данной системе производится на основании соответствующего Заявления на открытие счета, подписанного между Банком и Клиентом (для физического лица достаточно заявления на подключение дополнительных услуг);

2.4. Указания должны содержать всю информацию, необходимую для надлежащего исполнения Банком указаний Клиента/Уполномоченного лица, предусмотренную действующим законодательством и внутренними документами Банка. Указания могут быть выполнены на бланках Банка;

2.5. Банк принимает только те платежные документы и/или инструкции, которые оформлены в соответствии с требованиями, предусмотренными действующим законодательством.

При выявлении расхождений, недостатков, замечаний Банк в сроки, предусмотренные действующим законодательством, возвращает поручения Клиенту без исполнения;

2.6. Банк не принимает к исполнению платежные документы:

- a. содержащие неясные указания;
- b. не заполненные или не подписанные Клиентом/Уполномоченным лицом;
- c. не содержащие сведения, предусмотренные действующим законодательством;
- d. содержащие некорректную дату валютирования;
- e. поручения, в которых сумма прописью не соответствует сумме цифрами;
- f. заполненные карандашом;
- g. содержащие исправления;
- h. содержащие указания о проведении операций, нарушающих действующее законодательство;
- i. иных случаях, предусмотренных действующим законодательством, внутренними документами Банка.

В указанных случаях Банк возвращает Клиенту такие поручения без исполнения, указав причину отказа не позднее 3 (трех) рабочих дней со дня их получения. Банк не несет ответственности за последствия, возникшие в связи с отказом Банка в исполнении таких указаний;

- 2.7. Клиент принимает на себя весь риск и всю ответственность, связанные с неверным указанием реквизитов в платежных документах;
- 2.8. Все платежи и переводы денег подлежат исполнению Банком с учетом времени, необходимого для исполнения банковской операции и в очередности, определяемой Клиентом, если иное не предусмотрено Действующим законодательством и внутренними документами Банка, в том числе законодательством Республики Казахстан о валютном регулировании;
- 2.9. Указание Клиента принимается к исполнению Банком не позднее 3 (трех) рабочих дней со дня получения такого указания и считается исполненным только после того, как Банк совершил дебетование Счета Клиента. Отметка (штамп) Банка на платежном документе Клиента подтверждает только поступление платежного документа в Банк, но не является подтверждением исполнения указания;
- 2.10. Обязательства Банка перед Клиентом по переводу денег считаются выполненными с момента исполнения Банком указания Клиента в соответствии с Действующим законодательством. Банк не несет ответственность перед Клиентом за неисполнение или ненадлежащее исполнение указаний банком бенефициара и банками-корреспондентами, участвующими в переводе денег;
- 2.11. Банк осуществляет платежи и переводы денег в соответствии с указаниями Клиента в пределах остатка свободных денег на счете. В случае, если на счете недостаточно денег, Банк вправе вернуть платежные документы Клиенту без исполнения. Частичное исполнение платежных документов Клиента не осуществляется;
- 2.12. Клиент принимает и соглашается с тем, что все и любые указания Клиента, в том числе по уплате налогов и других обязательных платежей в бюджет, принимаются только в течение операционного дня, если иной срок не указан в тарифах Банка. Указания, сделанные Клиентом после операционного дня, акцептуются Банком следующим операционным днем. Клиент принимает на себя весь риск и ответственность, связанные с предоставлением Банку указаний, в том числе по уплате налогов и других обязательных платежей в бюджет по истечении операционного дня;
- 2.13. Отзыв Клиентом указания и приостановление исполнения указания производятся в порядке и сроки, установленные Действующим законодательством;
- 2.14. Банк зачисляет суммы, переведенные в пользу Клиента, на счет в сроки, установленные Действующим законодательством;
- 2.15. В случае установления Клиентом факта ошибочного зачисления денег на его счет либо факта ошибочного исполнения Банком его указаний, Клиент обязан незамедлительно известить об этом Банк;
- 2.16. В случае обнаружения Банком ошибок в операциях по счету, в подтверждении, Выписке по счету и/или другой информации, которую Банк предоставил Клиенту, Банк обязан немедленно уведомить об этом Клиента и в кратчайшие сроки произвести исправления неправильно произведенных действий. При этом Банк вправе производить корректировку расчетов путем кредитования либо дебетования счета без предварительного согласия Клиента;
- 2.17. Предъявление электронным способом указаний о платежах и переводах Денег, а также распоряжений об их отзыве производится на основании и в порядке, предусмотренном соответствующими условиями и Заявлением на открытие счета, регулирующими отношения Банка и Клиента по обслуживанию Клиента посредством сервиса Интернет-Банкинг. Настоящее Заявление на открытие счета и Общие Условия регулируют вопросы обработки Банком платежных документов, поступивших посредством сервиса Интернет-Банкинг в части, не урегулированной в указанных выше условиях и в Заявлении на открытие счета;
- 2.18. Клиент настоящим признает и соглашается с тем, что соблюдает требования действующего законодательства РК и поддерживает Банк в том, что Банк активно работает над предотвращением случаев вовлечения Банка в преступные действия и схемы по отмыванию денег, включая, без ограничений, легализацию доходов, полученных преступным путем, финансирование терроризма, мошенничество, коррупцию и т.д. В связи с этим Банк по своему усмотрению устанавливает определенные требования к Клиентам Банка, установлению с ними деловых отношений и к сделкам/платежам/ переводам денег, совершаемым Клиентами Банка, которые могут периодически изменяться в соответствии с требованиями Действующего законодательства и внутренними документами Банка;
- 2.19. Настоящим Клиент принимает и соглашается, что Банк вправе отказать в акцепте платежного документа Клиента, не отвечающего требованиям, указанным в п.2.16 настоящих Условий и/или потребовать предоставления любой дополнительной информации, необходимой для анализа указанного платежа/перевода. При непредставлении такой информации в указанные Банком сроки, Банк вправе произвести возврат поступивших в пользу Клиента денег или отказать в акцепте платежного документа;
- 2.20. Банк вправе удерживать 30%-ный налог от поступающей суммы в пользу бенефициара - клиента Банка в отношении определенных видов доходов, полученных от источников выплаты в США. Данное удержание налога с последующей выплатой на реквизиты Налоговой службы США производится в случае, если Клиент не предоставит в Банк подтверждающие документы/информацию о своем статусе персоны США, а равно предоставит в Банк недостоверные сведения о статусе персоны США:
- (А) Физическое лицо, которое имеет один или несколько из следующих признаков: гражданство США, место проживания в США, место рождения в США, вид на жительство в США.
- (Б) Юридическое лицо, которое имеет один или несколько из следующих признаков: место регистрации на территории США, акционера, являющегося Персоной США, с долей более 10%, либо в случае, если это инвестиционная компания - более 0%, бенефициарного владельца - Персону США;
- 2.21. Банк, согласно требованиям FATCA, вправе предоставлять информацию о персоне США, осуществлять передачу их персональных данных в Налоговые службы США.
- 2.22. При отказе клиента дать Банку согласие на предоставление необходимой информации США, Банк вправе закрыть счет и не устанавливать деловые отношения
- 2.23. Клиент предоставляет Банку согласие на предоставление информации о проводимых платежах/переводах денег/платежных документах в Уполномоченный орган, Банк -корреспондент по его запросу, Налоговым службам США, правоохранительные органы и иные государственные органы и учреждения в случаях, установленных Действующим законодательством.



2.24. Банк не несет ответственности перед Клиентом, если операции по Счету Клиента задерживаются по вине КЦМР, уполномоченных органов и банков-корреспондентов, участвующих в расчетной операции.

### **СТАТЬЯ 3.**

#### **КАССОВОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ.**

3.1. Банк проводит операции с наличными деньгами в национальной и иностранных валютах, имеющихся в Банке. Операции с наличными деньгами осуществляются Банком в операционные часы в порядке, установленном Действующим законодательством и внутренними документами Банка. За исключением операций, связанных с использованием банкоматов;

3.2. Банк вносит на счет Клиента на сумму фактически полученных денег после их полистного пересчета. В случае внесения Клиентом наличных денег на счет в крупном размере (крупный размер определяется Банком самостоятельно). Клиент соглашается с тем, что Банк имеет право потребовать документы, подтверждающие происхождение вносимых/снимаемых денег;

3.3. Выдача наличных денег производится в пределах остатка на счете за минусом комиссии Банка, предусмотренной тарифами Банка по предварительной Заявке не менее чем за 5 (пять) календарных дней на снятие наличных денег от Клиента;

3.4. При осуществлении обменных операций Стороны применяют текущий курс, утвержденный Банком на день проведения конверсионных операций;

3.5. Кассовое обслуживание в иностранной валюте осуществляется в соответствии с требованиями Действующего законодательства Республики Казахстан о валютном регулировании;

3.6. Если при выдаче наличных денег в иностранной валюте Банк не располагает соответствующим номиналом денег в иностранной валюте, Банк вправе выдать остаток суммы в тенге по курсу валюты, установленному Банком на дату такой выдачи, по согласованию с Клиентом;

3.7. Выдача наличных денег со счетов физических лиц, осуществляющих предпринимательскую деятельность без образования юридического лица, осуществляется на основании чеков и по расходным кассовым ордерам. Чековые книжки выдаются Банком Клиенту на основании Заявления Клиента в соответствии с требованиями Действующего законодательства и внутренних документов Банка;

3.8. Об утраченных или украденных чеках, чековых книжках, изменениях состава лиц, уполномоченных подписывать чеки, Банк уведомляется Клиентом незамедлительно в порядке, предусмотренном настоящими Общими Условиями;

3.9. Клиент при закрытии счета обязан вернуть Банку чековые книжки с оставшимися неиспользованными бланками чеков и испорченные бланки чеков, указав в заявлении о закрытии счета номера бланков неиспользованных и испорченных чеков.

### **СТАТЬЯ 4.**

#### **ОПЕРАЦИИ С ИНОСТРАННОЙ ВАЛЮТОЙ**

4.1 Порядок осуществления валютных операций, в том числе режимы валютного регулирования (регистрация, уведомление) устанавливаются действующим законодательством о валютном регулировании и валютном контроле, нормативными правовыми актами Национального Банка Республики Казахстан.

4.2. Банк осуществляет процедуру контроля проводимых клиентами валютных операций, процедуру экспортно-импортного валютного контроля, а также условий получения резидентами учетных номеров контрактов по экспорту и импорту (в том числе пороговое значение в отношении суммы контракта, при превышении которого требуется получение учетного номера контракта) на основании действующего валютного законодательства Республики Казахстан о валютном регулировании и валютном контроле, а также нормативных правовых актов Национального Банка Республики Казахстан.

### **СТАТЬЯ 5.**

#### **ПОКУПКА - ПРОДАЖА ИНОСТРАННОЙ ВАЛЮТЫ**

5.1. Конвертация осуществляется в пределах остатка денег на текущем счете Клиента и на основании заявления Клиента, подготовленного по форме Банка;

5.2. Банк осуществляет операции по конвертации в соответствии с Действующим законодательством в следующем порядке:

- a. казахстанский тенге – иностранная валюта;
- b. иностранная валюта – казахстанский тенге;
- c. иностранная валюта – иностранная валюта;

5.3. При осуществлении конвертации по одной из вышеуказанных схем, применяется текущий курс, установленный Банком на день проведения операции, если между Сторонами нет иных договоренностей.

5.4. По Карточным операциям:

- a. при проведении Клиентом операций по пополнению счета для карточных операций наличными деньгами и снятию наличных денег, при оплате товаров и/или услуг ПТС в сети обслуживания Банка применяется курс Банка;
- b. при проведении Клиентом операций по снятию наличных денег, при оплате товаров и/или услуг ПТС в сети обслуживания других банков - курс соответствующей платежной системы и/или Банка;
- c. в иных случаях - курс соответствующей платежной системы и/или Банка.

### **СТАТЬЯ 6.**

#### **ОПЛАТА КЛИЕНТОМ УСЛУГ, ОКАЗЫВАЕМЫХ БАНКОМ**

6.1. За открытие, ведение, закрытие счета, проведение операций, а также иные услуги, предоставляемые Банком в соответствии с Общими Условиями, Клиент уплачивает Банку комиссионное вознаграждение в соответствии с действующими в Банке тарифами;

6.2. Расчеты между Банком и Клиентом производятся путем безакцептного списания Банком суммы комиссионного вознаграждения со счета Клиента или путем вноса Клиентом наличных денег в размере комиссионного вознаграждения Банка в кассу Банка.

- 6.3. В случае недостаточности суммы Денег на счете в валюте, с которой подлежит списание данных комиссий, Банк вправе конвертировать необходимый эквивалент суммы комиссий со Счетов в другой валюте и покрыть сумму комиссий. Конвертация производится по текущему курсу, установленному Банком на день списания;
- 6.4. Если сумма на счете недостаточна для оплаты услуг Банка, Банк вправе по собственному усмотрению взыскивать суммы задолженности Клиента в соответствии с Действующим законодательством, в том числе путем безакцептного списания суммы задолженности с любых счетов Клиента, открытых в любых банках, за исключением пособий и социальных выплат, которые имеются на специальных банковских счетах;
- 6.5. Подписание Клиентом Заявления на открытие счета означает предоставление Банку такого согласия на безакцептное списание любых сумм задолженностей Клиента с банковских счетов Клиента, открытых в любом из банков Республики Казахстан и за ее пределами, за исключением пособий и социальных выплат, которые имеются на специальных банковских счетах;
- 6.6. Банк имеет право в одностороннем порядке изменять Тарифы с извещением Клиента о таких изменениях за 10 (десять) календарных дней до даты введения новых тарифов, при этом Банк вправе самостоятельно определять способы уведомления Клиента.

## **СТАТЬЯ 7.**

### **ВЫПИСКИ/СПРАВКИ/ИНФОРМАЦИЯ ПО СЧЕТУ**

- 7.1. Банк может предоставлять Клиенту/Доверенному лицу/Уполномоченному лицу Выписки по счету по требованию Клиента/Доверенного лица/Уполномоченного лица и на его выбор следующими способами:
- а. путем личного вручения при посещении Банка работником Банка Клиенту/Уполномоченному лицу, при этом Стороны соглашаются, что факт выдачи Выписки не требует документального подтверждения в каждом случае;
  - б. посредством сервиса Интернет-Банкинг;
  - с. путем отправки на адрес электронный почты, указанный Клиентом в Заявлении;
- 7.2. Выписка предоставляется по форме, соответствующей требованиям Действующего законодательства и внутренних документов Банка, и является достаточным доказательством того, что указанные в ней операции имели место;
- 7.3. Справки по счетам Клиента предоставляются по запросу Клиента, поступившему на бумажном носителе или с использованием сервиса Интернет-Банкинг. Справки выдаются Клиенту/Доверенному лицу/Уполномоченному лицу работником Банка;
- 7.4. Справки по счетам Клиента также могут предоставляться по запросу Уполномоченного органа/другого Банка на бумажном носителе с соблюдением требований Действующего законодательства в части предоставления таких справок, по форме, установленной Уполномоченным органом;
- 7.5. Клиент вправе получать информацию о текущем остатке средств на счете, операциях по нему, направлять заявления на выдачу справок, самостоятельно формировать выписки за любой период времени посредством сервиса Интернет-Банкинг;
- 7.6. Доступ к сервису Интернет-Банкинг для физических лиц Клиент получает с помощью логина и секретного ПИН-кода, присвоенного Банком и предоставленного Клиенту. После первого входа в сервис Клиент обязуется изменить ПИН-код на новый, известный только ему и соблюдать режим конфиденциальности в отношении этого ПИН-кода. В случае нарушения Клиентом указанного обязательства конфиденциальности Банк не несет ответственность за возможный доступ третьих лиц к информации по счету Клиента посредством сервиса Интернет Банкинг;
- 7.7. Клиент физическое лицо вправе получать информацию о состоянии счета, проведенных операциях по счету, остатках денег на счете по телефону, при условии сообщения Клиентом следующей информации:
- а. номера счета;
  - б. наименования/Ф.И.О. Клиента;
  - с. номера документа, удостоверяющего личность;
  - д. кодового слова, указываемого Клиентом в Заявлении на открытии счета.
- 7.8. Клиент вправе получать информацию обо всех проводимых по текущему счету с платежной Карточки операциях, в момент их совершения, посредством SMS-информирования;
- 7.9. Клиент обязуется соблюдать режим конфиденциальности в отношении кодового слова, указанного им в Заявлении, во избежание несанкционированного доступа к информации о счёте Клиента. В случае нарушения Клиентом указанного обязательства конфиденциальности Банк не несет ответственность за возможное разглашение информации, связанной с ее передачей по телефону;
- 7.10. Клиент должен проверять всю полученную от Банка корреспонденцию (выписки, справки, платежные документы, подтверждения, любую иную информацию) сразу после ее получения. Кроме того, Клиент должен проверять правильность исполнения Банком его инструкций в отношении его счета. Если Клиент обнаруживает какие-либо неточности и/или неполное исполнение, он должен немедленно уведомить об этом Банк;
- 7.11. Выписки, оформленные Банком надлежащим образом, имеют доказательственную силу того, что Клиент знает о таких ошибках и в случае, если Клиент не заявил о них, то он не может утверждать о своей неосведомленности о них;
- 7.12. Клиент принимает на себя ответственность и все возможные риски, связанные с отказом от получения выписок и иной информации по счету, а также связанные с неточным указанием своих реквизитов/несвоевременным уведомлением Банка об изменении своих реквизитов;
- 7.13. Клиент соглашается, что получение Клиентом информации о счете и операциях по нему посредством сервиса Интернет-Банкинг будет правомерно и юридически эквивалентно получению соответствующих документов на бумажном носителе, заверенных подписями Уполномоченных лиц Банка и оттиском его печати.

## **СТАТЬЯ 8.**

### **УВЕДОМЛЕНИЯ. ИСПОЛЬЗОВАНИЕ СРЕДСТВ ОПЕРАТИВНОЙ СВЯЗИ**

- 8.1. Все сообщения, уведомления, документы, корреспонденция и иная информация (далее совместно - Уведомления), предусмотренные настоящими Общими Условиями и подписанными в Заявлении и имеющие

отношение к нему/счету/Клиенту, направляются Банком Клиенту одним из следующих способов: вручаются работником Банка лично Клиенту или через курьерскую, или иную службу под расписку о получении, или отправляются по почте, или через курьерскую или иную службу с уведомлением о получении, или без такового, или направляются по факсу, или телеграфу, или электронной почте с подтверждением о получении, сформированным в автоматическом режиме с помощью соответствующих программно-технических средств, или доводятся до Клиента посредством размещения информации в средствах массовой информации или офисах Банка, или путем опубликования на официальном сайте Банка в сети интернет, или путем внесения дополнительной информации в выписку по счету, или сообщаются Клиенту устно по телефону с использованием общей городской или сотовой связи, с оформлением телефонограммы или без такового, а также с записью разговора или без;

8.2. Банк уведомляется Клиентом путем передачи в Банк письменных заявлений/запросов/извещений и т.п. по адресу Банка, указанному в Заявлении, либо лично при посещении Банка;

8.3. В случае изменения Сторонами своего почтового адреса, номера телефона/телефакса, электронного адреса, они должны одновременно уведомить об этом друг друга, однако не позднее чем через 2 (два) календарных дня со дня такого изменения;

8.4. Банк не несет ответственности за любые убытки, которые может понести Клиент в связи с отправкой уведомлений с использованием средств оперативной связи, включая, но не ограничиваясь, убытками Клиента, возникшими в результате неполучения/несвоевременного получения Уведомлений Клиентом, а также в результате неуполномоченного доступа третьих лиц к отправляемой информации, вызванных сбоями в работе средств оперативной связи, поставщиков услуг, оборудования, используемого для передачи уведомлений или в связи предоставлением клиентом недостоверных сведений при открытии счета и/или обновлении его данных.

## **II. ПЛАТЕЖНЫЕ КАРТОЧКИ**

### **СТАТЬЯ 1.**

#### **ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. К отношениям по выпуску и обслуживанию Карточек, помимо действующего законодательства и в части, не противоречащей ему, применяются правила МПС, международная банковская практика, политики, стандарты и процедуры Банка;

1.2. В случае возникновения противоречий между правилами МПС и настоящими Общими Условиями применяются соответствующие правила МПС;

1.3. В части, не урегулированной настоящими Общими Условиями, применяются правила соответствующих МПС.

### **СТАТЬЯ 2.**

#### **ВЫПУСК КАРТОЧКИ И ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ КАРТОЧНЫХ ОПЕРАЦИЙ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ КАРТОЧКИ**

2.1. Банк осуществляет выпуск карточки в течение 10 (Десяти) рабочих дней с даты представления Клиентом в Банк соответствующего заявления и уплаты Банку вознаграждения за обслуживание карточки в соответствии с тарифами, при условии наличия текущего банковского счета.

2.2. Держатель карточки использует карточку в целях осуществления платежа при приобретении товаров, услуг, а также для получения наличных денег, обмена валют и других операций, определенных Банком и на его условиях, и не противоречащих действующему законодательству Республики Казахстан в пунктах обслуживания оснащенных указателями с логотипами систем платежных карточек для информирования держателей карточек о возможности обслуживания по карточке в данном пункте.

2.3. Карточка не подлежит использованию в любых незаконных целях включая, но не ограничиваясь, осуществлением безналичных платежей по оплате товаров и/или услуг, запрещенных местным законодательством (законодательством страны пребывания), которое может быть применено в отношении держателя карточки.

2.4. Карточные операции с использованием карточки осуществляются путем составления платежного документа с использованием карточки или реквизитов карточки при приобретении товаров и услуг.

2.5. Порядок передачи и предъявления платежного документа для его исполнения определяется правилами системы платежных карточек, в которой осуществлен платеж, и/или договорами, заключенными между участниками системы платежных карточек.

2.6. Валютные операции с использованием карточки осуществляются с соблюдением требований, определенных валютным законодательством Республики Казахстан к проведению валютных операций.

2.7. Платежи с использованием карточек на территории Республики Казахстан осуществляются только в национальной валюте Республики Казахстан за исключением случаев, определенных валютным законодательством Республики Казахстан.

2.8. Клиент обеспечивает сумму денег на своем текущем счете, необходимую для исполнения платежного документа, составленного при осуществлении карточной операции с использованием карточки.

2.9. Сумма авторизации исключается из суммы доступных денег Клиента на текущем счете до изъятия ее с текущего счета или до получения Банком подтверждения, что платеж на сумму авторизации не был осуществлен.

2.10. Банк блокирует на текущем счете деньги на сумму авторизации до получения от системы платежных карточек платежного документа, сроком до 30 (Тридцати) календарных дней от даты осуществления авторизации.

2.11. Клиент, безусловно, рассчитывается по карточной операции, если до ее осуществления не было осуществлено блокирование карточки.

2.12. Банк отказывает держателю карточки в авторизации карточной операции при наложении ареста на деньги, находящиеся на текущем счете, или приостановлении расходных операций по текущему счету в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан.

2.13. За осуществление карточной операции, Клиент уплачивает Банку вознаграждение в размере и по ставкам, установленным тарифами Банка. Вознаграждение взимается в валюте ведения текущего счета путем прямого дебетования текущего счета.

2.14. Клиент несет ответственность за несоблюдение валютного законодательства Республики Казахстан при

осуществлении карточных операций. Держатель карточки представляет по требованию Банка подтверждающие документы по валютным операциям, осуществленным с использованием карточки, в течение 3 (Трех) рабочих дней от даты получения соответствующего требования.

2.15. При проведении расчетов количество дней в календарном месяце принимается равным 30 (Тридцати) дням, в году - 360 (Тремстам шестидесяти) дням.

2.16. Для осуществления карточных операций держатель карточки предъявляет карточку кассиру предпринимателя или пункта выдачи наличных денег, либо производит действия с банкоматом в режиме самообслуживания.

2.17. Выпуск мгновенной карточки осуществляется Банком в рабочий день получения от Клиента соответствующего заявления и уплаты Банку вознаграждения за годовое обслуживание карточки в соответствии с тарифами Банка, при условии наличия текущего банковского счета,

2.18. В качестве дополнительной карточки к мгновенной карточке по желанию Клиента выпускается карточка с нанесенными на нее идентификационными данными держателя карточки (фамилии и имени).

2.19. Выпуск виртуальной карточки на пластиковом носителе производится к отдельному текущему счету.

2.20. Выпуск виртуальной карточки в электронном виде осуществляется только в качестве дополнительной к основной карточке и на основании ранее представленного Клиентом в Банк соответствующего заявления, при условии наличия текущего банковского счета.

2.21. Выпуск виртуальной карточки в электронном виде осуществляется Клиентом самостоятельно через каналы предоставления данной услуги.

2.22. Банк выдает изготовленную карточку:

- 1) непосредственно держателю карточки;
- 2) или доверенному лицу держателя карточки, действующему на основании выданной держателем карточки нотариально заверенной доверенности;
- 3) или ответственному работнику организации, действующему на основании доверенности Клиента, являющегося работником организации, заверенной подписью руководителя и печатью организации;

2.23. При получении карточки держатель карточки или его доверенное лицо, или ответственный работник организации расписывается на документе Банка, свидетельствующем о ее получении.

2.24. Держатель карточки также расписывается на специальной панели для образца подписи на оборотной стороне карточки. Отсутствие или несоответствие подписи на карточке подписи держателя карточки на торговом чеке является законным основанием для отказа в приеме карточки к обслуживанию и изъятию карточки из обращения без каких-либо компенсационных выплат со стороны Банка или системы платежных карт.

2.25. В случае неявки держателя карточки в Банк для получения карточки в срок более 6 (Шести) календарных месяцев со дня предоставления заявления на получение карточки, Банк осуществляет аннулирование карточки. При этом комиссия Банка за выпуск и обслуживание Карточки не возвращается.

### **СТАТЬЯ 3.**

#### **ТЕХНИЧЕСКИЙ ОВЕРДРАФТ**

3.1. Допущенный Клиентом/держателем карточки технический овердрафт подлежит немедленному погашению Клиентом.

3.2. В случае допущения Клиентом технического овердрафта Банк осуществляет блокирование карточки в соответствии с настоящими Общими условиями и по истечению 7 (семь) календарных дней от даты допущения технического овердрафта начисляет штраф (пеню) за несвоевременный возврат Клиентом использованного технического овердрафта в соответствии с Тарифами Банка. Каждый случай допущения Клиентом технического овердрафта считается существенным нарушением условий обслуживания карточки и может привести к его расторжению Банком. Клиент обязуется не допускать технического овердрафта, контролируя расходование Держателями Карточек денег по текущему счету и учитывая сумму комиссии Банка при совершении Карточных операций.

3.3. С момента образования любой задолженности Клиента перед Банком деньги, поступающие на текущий счет, направляются на погашение общей суммы задолженности на текущую дату за исключением алиментов, пособий и социальных выплат, которые имеются на специальных банковских счетах.

### **СТАТЬЯ 4.**

#### **ПРАВИЛА ПОЛЬЗОВАНИЯ КАРТОЧКОЙ**

##### **4.1. Порядок выдачи и хранения Карточки**

4.1.1. При получении Карточки Держатель карточки обязан расписаться в специально предусмотренном для этого поле на оборотной стороне Карточки;

4.1.2. По желанию Клиента по счету может быть выпущена Дополнительная Карточка, оформленная на имя любого лица, указанного Клиентом в соответствующем Заявлении (при условии предоставления таким лицом всех документов, предусмотренных настоящими Общими Условиями, и в случае, если выпуск Дополнительной карточки указанному лицу не противоречит Действующему законодательству, внутренним документам Банка);

4.1.3. Клиент контролирует и несет полную финансовую ответственность за расходы держателей дополнительных карточек, осуществленных с использованием дополнительных карточек;

4.1.4. Передача Карточки третьим лицам в пользование или в качестве залога запрещается. Карточка, предъявленная неуполномоченным лицом, подлежит изъятию;

4.1.5. На оборотной стороне Карточки (за исключением Виртуальной Карточки) размещена магнитная полоса с закодированной на ней информацией. Не допускается воздействия на Карточку любых неблагоприятных факторов, которые могут повредить запись на носителе информации и, как следствие, привести к невозможности проведения Карточных операций с использованием Карточки. Примером таких неблагоприятных факторов могут быть электромагнитные поля (нахождение вблизи с намагниченными или содержащими магниты предметами), механические повреждения (царапины, загрязнения, перегрев, прямое попадание солнечных лучей) и другое;

- 4.1.6. На лицевой стороне карточки размещена интегральная микросхема с закодированной на ней информацией. Интегральная микросхема не поддается воздействию электромагнитных полей и атмосферным влияниям;
- 4.1.7. Банк не несет ответственность за повреждения, причиненные карточке в результате использования в банкоматах и других электронно-механических устройствах;
- 4.1.8. Виртуальная Карточка отличается от других Карточек: по форме, не имеет голограммы Системы платежных карточек, а также панели для подписи Держателя Карточки, магнитной полосы и интегральной микросхемы;
- 4.1.9. Держатель карточки обязан обеспечить надлежащее хранение Карточки в местах и способом, исключающими возможность несанкционированного доступа/использования ее третьими лицами;
- 4.1.10. Держатель карточки принимает на себя все риски, связанные с использованием Карточки, в том числе в связи с несанкционированным доступом/использованием третьих лиц к Карточке, и/или информации, содержащейся в Выписке, и/или иной информации/корреспонденции, предназначенной для Держателя карточки;
- 4.1.11. Карточка является собственностью Банка и выдается Держателю Карточки, действующему в качестве уполномоченного представителя Клиента, только как средство доступа к деньгам на текущем счете.

## **4.2. ПИН-код**

- 4.2.1. Вместе с Карточкой Банк выдает ПИН-конверт либо отправляет ПИН - код по SMS на номер телефона, указанный в Заявлении:
- 1) непосредственно держателю карточки;
  - 2) или доверенному лицу держателя карточки, действующему на основании выданной держателем карточки нотариально заверенной доверенности;
  - 3) или ответственному работнику организации, действующему на основании доверенности Клиента, являющегося работником организации, заверенной подписью руководителя и печатью организации, или Держатель карточки получает ПИН-код на сотовый телефон SMS-сообщением. Держателю карточки рекомендуется сразу при получении вскрыть ПИН-конверт, запомнить ПИН-код и уничтожить ПИН-конверт.
- 4.2.3. При получении ПИН-конверта держатель карточки или его доверенное лицо или ответственный работник организации расписывается на документе Банка, свидетельствующем о его получении.
- 4.2.4. ПИН-код не известен работникам Банка и не подлежит разглашению и/или передаче держателем карточки третьим лицам. Держатель карточки обеспечивает секретность ПИН-кода в течение всего времени использования карточки.
- 4.2.5. Держатель карточки может по своему усмотрению изменить действующий ПИН-код посредством банкомата Банка и в системе My kassa на новый четырехзначный ПИН-код, при условии предоставления данной услуги Банком. Рекомендуется придерживаться указанных ниже правил для обеспечения секретности ПИН-кода:
- 1) если ПИН-код записан где-либо Держателем карточки, то следует хранить Карточку и запись отдельно;
  - 2) не позволять кому-либо видеть набираемую на клавиатуре электронного устройства комбинацию цифр ПИН-кода;
  - 3) при изменении по своему усмотрению действующего ПИН-кода на новый, не использовать комбинации, состоящие из повторяющихся (например, 7777) или последовательно идущих (например, 1234) цифр, а также состоящие из цифр даты рождения держателя карточки;
- 4.2.6. При наборе ПИН-кода цифры на дисплее электронных устройств высвечиваются в виде условных знаков. Важно не допускать ошибок при наборе ПИН-кода. В случае, если три раза подряд (с любым временным промежутком, при пользовании одним или разными электронными устройствами) набирался неправильный ПИН-код, то в случае допущения четвертой ошибки подряд Банк блокирует Карточку. Клиент понимает и соглашается с тем, что его Карточка может быть задержана Банкоматом или может быть изъята ПТС или ПВН до выяснения причин ввода неправильного ввода ПИН-кода;
- 4.2.7. Все операции, производимые с использованием электронных устройств и подтверждаемые набором ПИН-кода, рассматриваются Сторонами как совершенные Держателем карточки;
- 4.2.8. В случае, если ПИН-код был забыт Держателем карточки, он должен обратиться в Банк для перевыпуска карточки с получением нового ПИН-кода;

## **4.3. Пользование Карточкой**

- 4.3.1. Банк не несет ответственности за действия кассиров ПТС, не осуществивших или допустивших ошибки при проведении Карточных операций, в частности, если кассиром не осуществлена идентификация Держателя карточки и сверка его подписи на торговом чеке с подписью на Карточке и/или документе, удостоверяющем личность;
- 4.3.2. Для проведения Карточных операций Держатель карточки предъявляет Карточку кассиру ПТС или ПВН, либо производит действия с помощью Банкомата в режиме самообслуживания, либо осуществляет Карточные операции иным способом с использованием реквизитов Карточки;
- 4.3.3. Кассир вправе потребовать у Держателя карточки документ, удостоверяющий его личность. При отсутствии документа кассир вправе отказать Держателю карточки в проведении операции;
- 4.3.4. Кассир, приняв Карточку, для Авторизации Карточной операции направляет запрос в Банк с помощью POS-терминала. Кассир помещает Карточку в считывающее устройство POS-терминала, набирает на клавиатуре сумму операции. Кассир может предложить Держателю карточки подтвердить операцию путем набора ПИН-кода на специальной клавиатуре. Запрос поступает в Банк по каналам оперативной связи. При достаточности денег на счете и наборе правильного ПИН-кода (в случае, если набор ПИН-кода осуществлялся Держателем карточки) распечатывается чек в двух экземплярах, подтверждающий совершение операции. Кассир вручает Держателю карточки один экземпляр чека. При проведении авторизации бесконтактным способом, запрос пин-кода и подписи Кассиром опциональный. Держатель карточки проверяет правильность данных, указанных в чеке. В зависимости от принятой технологии, распечатанный чек может заверяться подписями Держателя карточки и кассира;
- 4.3.5. Набор правильного ПИН-кода и/или подпись от имени Держателя карточки на чеках являются поручением Держателя карточки на изъятие Денег со Счета;
- 4.3.6. Кассир вправе удерживать Карточку до выяснения обстоятельств, предусмотренных настоящими Общими Условиями и в случае возникновения подозрений в отношении клиента или проводимых им операций согласно

внутренним нормативным документам Банка;

4.3.7. Настоящим Банк и Клиент соглашаются, что оплата счетов по Карточным операциям, произведенным Держателем карточки, производится посредством безакцептного изъятия Банком со Счета Клиента необходимой суммы на основании настоящих Общих Условий и без какого-либо дополнительного согласия Клиента, за исключением пособий и социальных выплат, которые имеются на специальных банковских счетах;

4.3.8. Держатель карточки в полном объеме несет ответственность за обеспечение сохранности своей Карточки, а также конфиденциальности ее реквизитов (ФИО Держателя карточки, номер карточки, срок действия Карточки, SVC2-кода и др.).

4.3.9. Банк переводит деньги с текущего счета в пользу Бенефициара на основании письменного заявления Клиента на перевод Электронного документа/ поступившего в Банк платежного документа Бенефициара, в срок не позднее 3 (трех) рабочих дней со дня подачи письменного заявления Клиента в Банк или получения Банком Электронного документа/платежного документа Бенефициара.

4.3.10. По инициативе Клиентом/Держателем Карточки/Участником системы платежных карточек Карточной операции Банк вправе блокировать на текущем счете деньги на сумму Авторизации (с учетом комиссионного вознаграждения Банка) до получения подтверждающих документов по проведенной Карточной операции. При этом суммы, заблокированные на текущем счете, могут быть списаны Банком, в том числе и после получения Банком заявления о блокировании Карточки.

4.3.11. Клиент обязуется, безусловно, рассчитываться по Карточным операциям:

- подтвержденным набором правильного ПИН-кода и/или подписью Держателя Карточки, если Банку до их совершения не было направлено заявление о блокировании или аннулировании Карточки;
- проведенным путем указания Реквизитов Карточки и/или подтвержденным набором правильного SVC2- кода при совершении Карточных операций в сети Интернет, если Банку до их совершения не было направлено заявление о блокировании или аннулировании Карточки;

4.3.12. При наличии возражений по проведенной Карточной операции Клиент/Держатель Карточки вправе в течение 35 (тридцати пяти) календарных дней со дня совершения Карточной операции предъявить Банку претензию по ней с приложением имеющихся документов.

4.3.13. В случае обоснованности претензии Клиента/Держателя Карточки Банк на основании произведенного расследования в срок, предусмотренный Международными платежными системами, может отменить соответствующую Карточную операцию, если такая отмена возможна.

В случае отмены произведенной Карточной операции, Банк зачисляет на соответствующий текущий счет деньги, возвращаемые Бенефициаром, по мере и в сумме их поступления в Банк.

4.3.14. Валютой расчетов Банка с международной системой платежных карточек являются доллары США, евро и тенге. Сумма Карточной операции, осуществленной посредством международной системы платежных карточек, в валюте, отличной от долларов США, евро и тенге, конвертируется в доллары США, евро и тенге по курсу, установленному международной системой платежных карточек на день расчетов с Банком по данной Карточной операции, и в безакцептном порядке изымается Банком с текущего счета Клиента с применением курса конвертации Банка, за исключением пособий и социальных выплат, которые имеются на специальных банковских счетах.

4.3.15. Денежное пополнение текущего счета производится в соответствии с законодательством Республики Казахстан. Банк зачисляет на текущий счет деньги, поступившие в Банк в пользу Клиента с указанием соответствующих реквизитов, в срок не более 3 (трех) рабочих дней со дня получения Банком всех необходимых документов. Если валюта поступающих на текущий счет денег отличается от валюты текущего счета, Банк осуществляет конвертацию поступающих денег по курсу продажи валюты текущего счета, установленному Банком на день проведения конвертации.

4.3.16. Выписка по текущему счету предоставляется в порядке, установленном внутренними документами Банка. Клиенту предоставляется Выписка, отражающая операции по текущему счету, произведенные с использованием всех Карточек, выпущенных в рамках Общих условий.

4.3.17. При проведении Карточных операций в режиме самообслуживания Держатель Карточки обязуется строго соблюдать инструкции используемых технических средств (Банкоматов, Банковских киосков и др.). Ответственность за несоблюдение Держателем Карточки условий настоящего пункта Общих условий в полном объеме несет Клиент.

#### **4.4. Получение наличных денег**

4.4.1. Получение Держателем карточки наличных денег по Карточке производится в ПВН банков - членов МПС или с помощью Банкомата;

4.4.2. Как правило, наличные деньги выдаются по Карточке в валюте страны пребывания. В некоторых странах частота и максимальная сумма выдачи наличных денег по Карточке могут ограничиваться законодательством соответствующей страны пребывания;

4.4.3. В связи с тем, что Правила различных платежных систем могут отличаться, Банк не несет ответственности за взимание ПВН какого-либо дополнительного вознаграждения (не относящегося к Тарифам Банка);

4.4.4. Снятие наличных денег в ПВН банков - членов соответствующей платежной системы производится при проведении Авторизации;

4.4.5. С помощью Банкомата получение наличных денег производится Держателем карточки в режиме самообслуживания, полученные наличные деньги рекомендуется пересчитать;

4.4.6. После завершения Карточной операции и изъятия банкнот из Банкомата распечатывается чек (в случае, если Держателем карточки была выбрана опция печати чека). Ввиду конфиденциальности содержащейся в чеке информации рекомендуется забирать с собой распечатанный чек и никогда не оставлять его около Банкомата;

4.4.7. При наборе неправильного ПИН-кода на дисплее Банкомата появится соответствующее уведомление и в проведении Карточной операции будет отказано;

4.4.8. Операция для действующей Карточки при наборе правильного ПИН-кода может быть отклонена по

следующим причинам:

- a. запрашиваемая сумма не может быть выдана банкнотами, имеющимися в кассетах Банкомата, следует запрашивать сумму, кратную минимальному номиналу банкнот, указываемому в инструкции к данному Банкомату;
- b. запрашиваемая сумма превышает лимит разовой выдачи, определяемый габаритами устройства выдачи наличных денег Банкомата. Необходимо разделить запрашиваемую сумму на части и повторить операцию несколько раз;
- c. запрашиваемая сумма превышает лимит разовой выдачи, определяемый Банком, обслуживающим банкомат. Необходимо разделить запрашиваемую сумму на части и повторить операцию несколько раз;
- d. запрашиваемая сумма превышает остаток денег на Счете. В этом случае рекомендуется запросить меньшую сумму, размер которой можно уточнить, использовав функцию распечатки информации об остатке денег на Счете;
- e. запрашиваемая сумма превышает дневной лимит на получение наличных денег через Банкомат, установленный Держателем карточки/Банком;
- f. по иным техническим причинам.

4.4.9. При работе с Банкоматом следует помнить, что если возвращаемая Карточка и/или выдаваемые банкноты в течение 20 (двадцати) секунд не изъяты Держателем карточки из устройства выдачи, сработает система защиты и в целях сохранности Денег Клиента Карточка и/или банкноты будут втянуты внутрь Банкомата и удержаны в специальном отсеке. В таких случаях возврат Карточки ее Держателю может быть произведен банком, обслуживающим данный Банкомат, по заявлению клиента только после выяснения причин задержания Карточки и консультации с Банком, а восстановление суммы Карточной операции, изъятой со Счета по факту Авторизации (или не изъятой части этой суммы), может быть произведено только после инкассации Банкомата и уточнения суммы, не изъятых Держателем карточки наличных денег. Держатель карточки вправе обратиться в Банк для содействия в переговорах с банком, обслуживающим данный Банкомат;

#### **4.5. Оплата товаров и услуг в ПТС**

4.5.1. По правилам МПС ПТС не вправе завышать стоимость товаров или услуг при принятии Карточки к оплате по сравнению с наличным расчетом. Держатель карточки обязан уведомлять Банк обо всех случаях завышения стоимости товаров или услуг;

4.5.2. Безналичный платеж по оплате товаров и услуг ПТС с использованием карточки производится в автоматизированном режиме авторизации.

4.5.3. Держатель карточки с учетом ограничений, установленных Действующим законодательством, вправе вернуть оплаченную по Карточке покупку или отказаться от оплаченной по Карточке услуги. Для этого, по требованию Держателя Карточки и с согласия ПТС, кассиром осуществляется операция «возврат покупки». Возврат покупки может быть осуществлен до или после получения ПТС Кода авторизации. В первом случае, операция отменяется непосредственно у ПТС путем прекращения ее оформления. Во втором случае, Держателю карточки необходимо потребовать проведения возвратной операции, поскольку после получения Кода авторизации сумма операции списывается со Счета. Для проведения возвратной операции кассир задействует специальную функцию POS-терминала («Reversal») с распечатыванием специального чека и может запросить предъявления документа, удостоверяющего личность. При этом сумма операции будет восстановлена на Счете на следующий Рабочий день после получения Банком от соответствующей МПС данных о проведенной возвратной операции. Это обстоятельство следует учитывать при расчете суммы, доступной по Карточке;

4.5.4. Интернет-платеж осуществляется держателем карточки с использованием реквизитов карточки (при необходимости CVV/CVC2-кода). При запросе данных фамилии, имени (Cardholder Name) необходимо указывать имя, фамилию латинскими буквами в соответствии с документом, удостоверяющим личность.

4.5.5. Банк остается непричастным к спорам между держателем карточки и предпринимателем или между держателями карточек. Банк консультирует держателя карточки в случае возникновения споров по операциям, предъявленных ему к оплате, при условии представления необходимых документов.

#### **4.6. Блокирование Карточки**

4.6.1. В случае утери или кражи, а также при несанкционированном использовании Карточки Держателю карточки необходимо незамедлительно обратиться в Банк с устным или письменным уведомлением о блокировании Карточки (далее по тексту «Уведомление»). Держатель карточки также вправе обратиться в Банк с устным или письменным Уведомлением блокирования Карточки по иным основаниям, по усмотрению Держателя карточки;

4.6.2. В Уведомлении указывается фамилия, имя, отчество Держателя карточки, по возможности, дополнительная информация: дата рождения, номер и срок действия Карточки, а также причина блокирования. Желательно указать контактные данные - адрес, номер телефона, адрес электронной почты; Держатель карточки несет ответственность за последствия несвоевременного Уведомления Банка об утере или краже карточки - в полном объеме причиненного Банку ущерба;

4.6.3. Настоящим Держатель карточки, безусловно, соглашается, что Карточка считается находящейся во владении и пользовании Держателя карточки при отсутствии должным образом зарегистрированного Уведомления, а Карточные операции, совершенные с использованием Карточки до регистрации Уведомления Банком, считаются надлежащим образом санкционированными Держателем карточки. Держатель карточки несет риск и ответственность в отношении Карточных операций, совершенных до вступления блокирования Карточки в силу;

4.6.4. Устное Уведомление, в случае блокирования карточки с занесением реквизитов карточки в стоп-лист, должно быть подтверждено письменным заявлением Держателя карточки, представляемым в Банк в течение двух Рабочих дней с даты устного Уведомления. В случае невозможности предоставления письменного Уведомления в указанный выше срок Держатель карточки обязан предварительно уведомить об этом Банк с указанием причин невозможности предоставления письменного Уведомления и при первой возможности предоставить в Банк письменное заявление, подтверждающее Уведомление;

4.6.5. Стороны настоящим соглашаются, что Банк вправе фиксировать и записывать телефонные обращения Держателя карточки в Банк, в том числе для целей избегания возникновения каких-либо спорных ситуаций. При

этом Держатель карточки также соглашается с тем, что запись телефонного обращения, произведенная Банком, будет являться достаточным доказательством содержания поступившего от Держателя карточки устного Уведомления до момента подтверждения такого Уведомления в письменной форме в соответствии с настоящими Общими Условиями;

4.6.6. Настоящим Клиент безусловно согласен, что карточные операции, осуществленные с использованием карточки до регистрации Уведомления Банком, считаются надлежащим образом санкционированными держателем карточки;

4.6.7. В случае блокирования утерянной/украденной карточки без занесения реквизитов карточки в стоп-лист существует риск несанкционированного использования утерянной/украденной карточки в любом устройстве эквайера, обслуживающем карточки, в любом регионе мира, за исключением устройств Банка. В случае блокирования утерянной/украденной карточки с занесением реквизитов карточки в стоп-лист, действующий для устройств эквайеров только в определенном регионе мира, существует риск несанкционированного использования утерянной/украденной карточки в любом устройстве эквайера в любом другом регионе мира, за исключением устройств Банка и эквайеров региона мира, в котором действует данный стоп-лист. Банк не несет ответственности за последствия несанкционированного использования утерянной/украденной карточки по причине блокирования утерянной/украденной карточки по указанию держателя карточки без занесения реквизитов карточки в стоп-лист или с занесением реквизитов карточки в стоп-лист, действующий только для устройств эквайеров в определенном регионе мира возможное несоответствие Уведомления его волеизъявлению, а также последствия блокирования Карточки Банком. Банк не несет ответственности за последствия блокирования Карточки, произведенной на основании Уведомления от имени Держателя карточки, переданного по телефону/телексу/факсу в соответствии с Требованиями, изложенными в настоящих Общих Условиях;

4.6.8. После блокирования Карточки на основании письменного заявления Держателя карточки Банком выпускается новая Карточка с новым номером и ПИН-кодом;

4.6.9. Банк сохраняет за собой право предъявить претензии к Держателю карточки в случае несоблюдения требований к хранению и использованию Карточки, а также в случае несоблюдения секретности ПИН-кода (в том числе после блокирования Карточки), а также в случае установления преднамеренных противоправных действий Держателя карточки;

4.6.10. При обнаружении Карточки, ранее заявленной утраченной, Держатель карточки обязан немедленно проинформировать об этом Банк и вернуть Карточку в Банк. В случае невозврата найденной Карточки, как установлено настоящим пунктом, Держатель карточки принимает на себя все риски, которые влечет такой невозврат Карточки Банку, а также обязуется возместить Банку любые дополнительные расходы, которые может понести Банк в связи с изъятием Карточки;

4.6.11. Если у Банка есть основания полагать, что существует риск проведения по Карточке Клиента несанкционированных мошеннических операций, то Банк вправе без предварительного уведомления заблокировать Карточку с последующим уведомлением Клиента;

4.6.12. При получении от работодателя Клиента письменного уведомления с указанием уволившихся/увольняющихся Держателей карт, Банк блокирует счет по платежной карточке/карточку Клиента до получения от Клиента решения о дальнейших взаимоотношениях Банка и Клиента - перевода Карточки Клиента на стандартные Тарифы либо закрытия данного счета/карточки.

Данный пункт распространяется на карточки, выпущенные в рамках проектов, связанных с выплатой заработной платы;

4.6.13. Также Банк вправе осуществлять блокирование карточки в следующих случаях:

- a. при наложении ареста на деньги, размещенные на Счете, по основаниям, предусмотренным законодательством Республики Казахстан;
- b. при приостановлении расходных операций по Счету по основаниям, предусмотренным законодательством Республики Казахстан;
- c. при получении уведомления от Клиента об утере, краже и/или несанкционированном использовании Карточки;
- d. при неисполнении и/или ненадлежащем исполнении Клиентом Общих Условий;
- e. по требованию системы платежных карточек;
- f. при подозрении на несанкционированное использование карточки, в случае выявления данного факта Банком.
- g. в иных случаях, предусмотренных Общими условиями и/или законодательством Республики Казахстан.

#### **4.7. Задержание/изъятие Карточки**

4.7.1. Задержание/изъятие Карточки ПТС производится в случаях, если:

- a. Карточка заблокирована, в том числе по истечении срока действия карточки;
- b. в ответ на авторизационный запрос было получено указание об изъятии карточки;
- c. предъявитель Карточки не является ее Держателем;
- d. выявлены явные признаки подделки Карточки;
- e. держатель Карточки забыл Карточку в ПТС после проведения Карточной операции;

4.7.2. Задержание/изъятие Карточки производится Банкоматом, кассиром ПТС или службой безопасности Банка. При задержании/изъятии Карточки (за исключением случаев задержания ее Банкоматом) составляется соответствующий акт;

4.7.3. Причина задержания/изъятия Карточки выясняется Банком не позднее следующего рабочего дня, следующего за днем обращения Держателя Карточки в Банк или местный банк член МПС, устно (по телефону) или письменно;

4.7.4. Возврат задержанной Карточки производится Банком непосредственно Держателю Карточки после принятия соответствующего решения местным банком или Банком (в случае доставки задержанной/изъятой Карточки в Банк), по письменному заявлению Держателя Карточки.

4.7.5. Разблокирование карточки осуществляется на основании письменного заявления держателя карточки, представленного держателем карточки в Банк.

4.7.6. Разблокирование карточки осуществляется в следующих случаях:



- a. если дальнейшее использование заблокированной карточки безопасно для ее держателя (например, при нахождении утерянной карточки);
- b. Клиентом исполнены обязательства перед Банком, определенные Общими условиями или Правилами, или договором банковского счета;
- c. после снятия ареста на деньги, находящиеся на текущем счете Клиента, или отмены приостановления расходных операций по текущему счету Клиента в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан.

#### **4.8. Срок действия Карточки, приостановление и прекращение пользования Карточкой**

- 4.8.1. На Карточке указывается дата истечения срока ее действия (месяц и год). Карточка действительна до конца последнего дня, указанного на ней месяца;
- 4.8.2. В случае отказа от пользования Карточкой ее Держатель обязан обратиться с соответствующим письменным заявлением в Банк и сдать Карточку;
- 4.8.3. Банк вправе по своему усмотрению в любой момент изъять или заблокировать Карточку и/или отказаться заменить Карточку без какой-либо компенсации возможных расходов Держателя карточки с последующим уведомлением Держателя карточки в течение 10 (десяти) Рабочих дней со дня фактической процедуры блокирования;
- 4.8.4. Держатель карточки обязан вернуть Карточку по письменному требованию Банка в течение срока, указанного в таком Уведомлении;
- 4.8.5. В случае невозврата/несвоевременного возврата Карточки ее Держателем Клиент принимает на себя все риски, которые влечет такой невозврат/несвоевременный возврат Карточки Банку, а также возмещает Банку любые дополнительные расходы, которые Банк может понести в связи с изъятием Карточки.

#### **4.9. Перевыпуск Карточки**

- 4.9.1. Перевыпуск Карточки взамен утраченной производится на основании представленного в Банк письменного заявления от Держателя карточки;
- 4.9.2. Карточка подлежит перевыпуску в случаях, если:
  - a. истечение срока действия карточки;
  - b. рассекречен либо утрачен ПИН-код;
  - c. Карточка повреждена;
  - d. Карточка утеряна/украдена;
  - e. в иных случаях по желанию Держателя карточки;
  - f. по усмотрению Банка, в случае, если у Банка есть основания полагать, что существует риск проведения по Карточке Клиента несанкционированных мошеннических операций;
  - g. при использовании карточки в странах с повышенным риском мошенничества.
- 4.9.3. Заменяемая Карточка подлежит обязательной сдаче в Банк (за исключением утерянных/украденных Карточек);
- 4.9.4. Банк взимает с Клиента оплату за изготовление новой Карточки в соответствии с Тарифами; Банк осуществляет перевыпуск карточки бесплатно в следующих случаях:
  - a. по истечению срока действия карточки;
  - b. ПИН-код на вкладыше ПИН-конверта напечатан неразборчиво;
  - c. фамилия и/или имя держателя карточки, указанные на карточке, не соответствуют данным, указанным держателем карточки в заявлении на получение карточки (за исключением мгновенной карточки);
  - d. в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты выдачи карточки ее держателю, при осуществлении первой операции по карточке банкомат и/или POS-терминал не считывают информацию с магнитной полосы карточки.
- 4.9.5. В случае неявки Клиента (в лице Держателя Карточки либо иного уполномоченного представителя Клиента) в Банк для получения Карточки в срок более 6 (шести) календарных месяцев со дня перевыпуска Карточки, Банк вправе аннулировать Карточку. При этом комиссия Банка за перевыпуск и обслуживание Карточки не возвращается.
- 4.9.6. Виртуальная карточка с новым CVC2-кодом перевыпускается в случаях:
  - 1) рассекречен CVC2-код;
  - 2) держатель карточки забыл CVC2-код;
- 4.9.7. По истечении срока действия мгновенная карточка подлежит перевыпуску (замене) на карточку с нанесенными на нее идентификационными данными держателя карточки (фамилии и имени).
- 4.9.8. Перевыпускаемая (заменяемая) карточка подлежит блокированию в соответствии с Общими Условиями.

#### **4.10. SMS-информирование**

- 4.10.1. При подключении к услуге «SMS-информирование» Держатель карточки получает возможность получать сообщения о следующих операциях по счету платежной карточки:
  - a. по операциям снятия наличных в банкомате;
  - b. по операциям оплаты товаров/услуг и переводам;
  - c. по операциям зачисления денег на счет платежной карточки;
  - d. по операциям списания денег со счета платежной карточки;
- 4.10.2. Для подключения к услуге «SMS-информирование» Держатель карточки предоставляет Банку заявление установленного образца с указанием номера сотового телефона, на который будут направляться sms-сообщения или предоставляет Банку устное согласие по телефону на подключение к услуге SMS-информирования при входящем/исходящем звонке Клиенту. В случае изменения номера сотового телефона Держателю карточки необходимо немедленно сообщить об этом Банку в письменной форме;
- 4.10.3. Для подключения к услуге «SMS-информирование» держателя дополнительной карточки, Держатель основной карточки/держатель дополнительной карточки предоставляет в Банк заявление установленного образца

с указанием номера сотового телефона, на который будут направляться sms-сообщения или предоставляет Банку устное согласие по телефону на подключение к услуге SMS-информирования при входящем/исходящем звонке Клиенту. Согласие основного Держателя на установление услуги «SMS- информирование» владельцу дополнительной карточки обязательно;

4.10.4. В текстовом сообщении по расходным операциям указываются детали произведенных операций:

- дата, время операции;
- сумма и валюта операции;
- адрес проведения операции;
- первые четыре и последние четыре цифры номера карточки;
- доступный остаток на Карточке;
- контактный телефон Банка.
- В текстовом сообщении по приходным операциям указываются детали произведенных операций:
- сумма и валюта операции;
- первые четыре и последние четыре символа текущего счета с платежной карточки;
- дата и время операции;
- контактный телефон Банка;

4.10.5. Держателю карточки необходимо немедленно обратиться в Банк для блокирования услуги «SMS-информирование» в случае утери/хищения сотового телефона. Банк не несет ответственности за возможное разглашение сведений, составляющих банковскую тайну, третьим лицам, мошенничества и другие действия в случаях утери/хищения сотового телефона до момента блокирования услуги;

4.10.6. Держатель карточки принимает на себя ответственность и все возможные риски, связанные с отказом от получения услуги «SMS-информирование», а также связанные с неточным указанием своих реквизитов/несвоевременным уведомлением Банка об изменении своих реквизитов/отключением сотового телефона;

4.10.7. Банк не несет ответственности за любые убытки, которые может понести Держатель карточки в связи с отправкой SMS-сообщения с использованием средств оперативной связи, включая, но не ограничиваясь, убытками Держателя карточки, возникшими в результате неполучения/несвоевременного получения SMS-сообщения Держателем карточки, а также в результате неуполномоченного доступа третьих лиц к отправляемой информации, вызванных сбоями в работе средств оперативной связи, поставщиков услуг, оборудования, используемого для передачи уведомлений;

4.10.8. Банк ежемесячно взимает плату за пользование услугой «SMS-информирование» согласно установленным Банком тарифам путем безакцентного изъятия денег со Счета Клиента.

#### **4.11. CASHBACK**

4.11.1 В случаях и порядке, установленных внутренними документами Банка, Клиенту Банком предоставляется Услуга Cashback, в соответствии с которым Банк выплачивает Клиенту определенную сумму по совершенным клиентом безналичным Карточным операциям, в том числе посредством Интернет.

4.11.2 В течение всего срока действия настоящих Общих Условий Банк вправе в соответствии с размерами, устанавливаемыми Банком, которые указываются в Тарифах Банка или на сайте Банка по адресу [www.kassanova.kz](http://www.kassanova.kz), производить зачисление Cashback в день обработки финансового представления, и/или в начале следующего месяца, следующего за отчетным месяцем, в виде процентов/фиксированной суммы от общей суммы на текущий счет клиента/держателя карточки за совершенные карточные операции по оплате товаров/услуг в предприятиях торговли и сервиса и в сети Интернет, проведенных клиентом/держателем карточки.

4.11.3 Банк вправе, в случае полной или частичной отмены/возврата карточной операции (возврат приобретенного по карточке товара либо отказ от оплаченной по карточке услуги), при проведении которой Банком был начислен Cashback, в иных случаях, по усмотрению Банка и не противоречащих законодательству Республики Казахстан, аннулировать/вернуть сумму Cashback.

4.11.4 Cashback не предоставляется в следующих случаях:

- a. в случае совершения операций в казино и тотализаторах;
- b. в случае совершения покупок лотерейных билетов и облигаций;
- c. в случае совершения переводных операций на банковские счета и карточки Банка и других банков;
- d. в случае совершения операций по пополнению электронных кошельков;
- e. в случае совершения операций в банкоматах, пунктах выдачи наличных денег (отделения БВУ) Банка и других банков;

f. в случае совершения операций в/через систему «My Kassa»;

g. в случае совершения операций в телеком;

h. в иных случаях, предусмотренных Общими условиями, условиями Cashback для платежных карточек АО Банк «Kassa Nova», и/или законодательством Республики Казахстан.

4.11.5 В течение всего срока действия услуги, настоящих Общих Условий Банк в праве в одностороннем порядке устанавливать/увеличивать/снижать размер Cashback. В течение всего срока действия настоящих Общих Условий Банк по своему усмотрению вправе отменять предоставление Cashback.

#### **СТАТЬЯ 5.**

##### **МОШЕННИЧЕСТВО ПО КАРТОЧНЫМ ОПЕРАЦИЯМ**

5.1. Для целей предотвращения мошенничества по Карточным операциям Банк вправе отклонять/лимитировать/ блокировать любые Карточные операции/Карточки на неограниченный период времени;

5.2. Банк имеет право запрашивать у Держателя карточки подтверждение и/или информацию/ документы по Карточным операциям, которые, по мнению Банка, являются подозрительными и/или мошенническими;

5.3. В случае возникновения спорной ситуации по Карточным операциям Держатель карточки обязуется предоставлять всю информацию/документы, необходимые для разрешения такой ситуации;

5.4. В случае, если предоставленные Держателем карточки информация/документы являются не полными и/или предоставлены с опозданием, то Банк вправе закрыть спорную ситуацию, без проведения дальнейшего расследования, а Держатель карточки обязуется не оспаривать ее в будущем;

5.5. Держатель карточки может подать заявление на рассмотрение диспутной ситуации не позднее 35 календарных дней со дня совершения Карточной операции, в противном случае совершенная Карточная операция считается подтвержденной, и последующие претензии могут быть отклонены Банком без возмещения Держателю карточки понесенных убытков. До урегулирования поступившей в Банк претензии, ранее списанные со Счета деньги не восстанавливаются, срок рассмотрения заявок определяется правилами МПС.

5.6. При выезде за пределы Республики Казахстан ознакомиться со списком фродо-опасных стран с высоким уровнем риска карточного мошенничества, размещенным на сайте Банка [www.kassanova.kz](http://www.kassanova.kz), быть предельно осторожными в использовании платежных карточек.

5.7. В случае посещения Держателем карточки стран с высоким уровнем риска карточного мошенничества Банк необходимо провести следующие меры предосторожности:

- 1) выпустить дополнительную карту классом ниже или мгновенную карточку Nova Instant для проведения операций в банкоматах и торговых точках;
- 2) установить минимальный лимит или временно закрыть лимит на расходные операции по платежной карточке посредством мобильного банкинга;
- 3) Подключить услугу SMS - информирования.

5.8. В течение 3 (трех) рабочих дней с момента прекращения использования карточки в странах с повышенным риском мошенничества клиенту необходимо обратиться в Банк для перевыпуска карточки. В случае несоблюдения указанной рекомендации и при возникновении в связи с этим мошеннических транзакций по данной карточке, все расходы Банка, а также ущерб, причиненный Банку, подлежат возмещению Держателем карточки в безусловном порядке.

5.9. Банком в целях защиты денег Клиента от несанкционированного доступа и предотвращения мошеннических операций по умолчанию установлены следующие виды ограничений на суммы платежей, осуществляемых с использованием карточки:

по карточке, выпущенной в качестве средства доступа к текущему счету с валютой ведения в тенге/ долларах США/ евро:

Общий лимит на осуществление карточных операций по любой карточке - 300 000 (Триста тысяч) тенге / 1000 (Одна тысяча) долларов США / 1000 (Одна тысяча) евро в сутки;

Лимит на осуществление интернет-платежей по любой карточке - 0 тенге / 0 долларов США / 0 евро в сутки.

5.10. Ограничения на суммы платежей, осуществляемых с использованием карточки, установленные Банком по умолчанию, могут быть изменены по желанию Клиента следующими способами:

- на основании заявления на установление ограничений или заявления на получение карточки (при наличии в нем соответствующего пункта), представленного Клиентом в филиал/отделение филиала;
- самостоятельно Клиентом через мобильное приложение системы My Kassa.

5.11. Клиент самостоятельно несет ответственность за последствия несанкционированного использования карточки в случае увеличения им лимита, изначально установленного Банком по умолчанию, а также отмены Клиентом ограничений на осуществление карточных операций.

5.12. Дополнительно, по желанию Клиента может быть установлен лимит на получение наличных денег с периодичностью цикла: сутки или календарный месяц.

5.13. Лимит на получение наличных денег в сутки не может превышать общий лимит на осуществление карточных операций в сутки.

5.14. В случае отсутствия указаний об изменении/отмене ограничений на сумму платежей осуществляемой по дополнительной карточке в заявлении на получение карточки, применяются стандартные ограничения.

5.15. Изменения/отмена ограничений на сумму платежей, осуществляемой по дополнительной карточке, оформленное на третье лицо, принимаются только от Клиента (держателя основной карточки) в филиале/отделении филиала.

5.16. В случае невозможности представления Клиентом заявления на установление ограничений по каким-либо причинам (например, нахождение за рубежом) Банк может осуществить установление/изменение/отмену ограничения по карточке на основании его устного указания по телефону оператора после идентификации Клиента на период не более 3 (трех) календарных дней. По истечении периода действия/отсутствия ограничения, указанного Клиентом по телефону оператора, осуществляется отмена ограничения либо установление ограничения, отмененного/измененного на основании устного указания Клиента Банку по телефону оператора.

5.17. Настоящим Клиент, безусловно согласен, что запись переговоров Клиента с оператором по телефону, произведенная Банком посредством записывающего устройства, будет являться достаточным доказательством содержания, поступившего от Клиента устного указания об установлении/изменении/отмене ограничения по карточке и произведенной Банком идентификации Клиента по телефону оператора.

5.18. Согласно Уведомлениям комплаенс-контроля Банком установлен запрет к проведению операций посредством карточек в странах/территориях, не выполняющих и (или) недостаточно выполняющих рекомендации Группы разработки финансовых мер борьбы с отмыванием денег (ФАТФ), перечень которых размещается на официальном интернет-ресурсе уполномоченного органа: [https://kfm.gov.kz/ru/to-help-sps/a-list-of-states-\(territories\)-that-do-not-perfor/](https://kfm.gov.kz/ru/to-help-sps/a-list-of-states-(territories)-that-do-not-perfor/).

## **СТАТЬЯ 6.**

### **РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ ПО НЕСАНКЦИОНИРОВАННОМУ ПЛАТЕЖУ И ДРУГИХ ПРЕТЕНЗИЙ ПО КАРТОЧНЫМ ОПЕРАЦИЯМ.**

6.1. По всем спорам Клиент/держатель карточки обращается с письменным заявлением в Банк.

Банк в случае принятия обращения по несанкционированному платежу выступает перед системой платежных карточек от имени Клиента/держателя карточки. К заявлению по несанкционированному платежу Клиент

прилагает торговый чек и иные документы по несанкционированному платежу.

6.2. Банк не принимает к рассмотрению обращение по несанкционированному платежу или другую претензию, предъявленную Клиентом/держателем карточки по истечении 35 (Тридцати пяти) календарных дней с даты осуществления авторизации.

6.3. Срок рассмотрения обращения по несанкционированному платежу определяется правилами платежных систем и может составлять до 180 календарных дней с даты обращения Клиента/держателя карточки в Банк с письменным заявлением.

6.4. Банк не принимает к рассмотрению обращение по несанкционированному платежу по виртуальным карточкам, кроме операций, произведенных после блокирования карточки её держателем.

6.5. В случае обоснованности обращения по несанкционированному платежу или другой претензии Клиента, Банк восстанавливает сумму карточной операции на текущем счете в течение 10 (десяти) рабочих дней, с даты окончания рассмотрения претензии.

6.6. При осуществлении несанкционированного платежа после вступления в силу Уведомления об утере, краже или несанкционированном использовании карточки, Банк возмещает Клиенту убытки, связанные с осуществлением несанкционированного платежа. В иных случаях Банк не несет ответственность за осуществление несанкционированного платежа и не возмещает Клиенту причиненные убытки.

6.7. В случае необоснованности обращения Клиента по несанкционированному платежу или другой претензии, Банк вправе в безакцептном порядке изъять с текущего счета Клиента сумму всех расходов, понесенных Банком в связи с урегулированием спорной ситуации.

6.8. Банк не возмещает Клиенту убытки, связанные с осуществлением несанкционированного платежа, если будет установлено, что Клиент/держатель карточки участвовал в осуществлении несанкционированного платежа или содействовал его осуществлению.

6.9. Срок рассмотрения других претензий определяется действующим законодательством Республики Казахстан.

6.10. Держателю Карточки рекомендуется сохранять чеки для учета расходования денег на Счете и урегулирования возможных споров;

6.11. По всем спорам Держатель Карточки обращается с письменным запросом в Банк, который в случае принятия претензии выступает перед МПС от имени Держателя Карточки. В случае обоснованности претензии Банк восстанавливает сумму операции на Счете;

6.12. В случае обоснованности претензии Держателя Карточки Банк на основании произведенного расследования может отменить соответствующую Карточную операцию и осуществить возврат суммы Карточной операции, если такой возврат возможен. В случае обоснованной претензии деньги подлежат восстановлению на Счет Держателя карточки по окончании полного урегулирования спорной операции с другими Банками и международным арбитражем МПС;

6.13. Претензии по спорным Карточным операциям, совершенным в Банкоматах Банка, подлежат рассмотрению только после выяснения причин невыдачи наличных денег и по результатам инкассации Банкомата;

6.14. Держатель несет ответственность по оплате комиссии за рассмотрение спорной транзакции в арбитраже МПС. В случае необоснованной претензии со стороны Держателя карточки стоимость рассмотрения арбитражной комиссией оплачивается в соответствии с установленными тарифами МПС;

6.15. В случае нарушения Держателем Карточки Общих Условий Банк вправе заблокировать все Карточки, выпущенные по Счету.

## **СТАТЬЯ 7.**

### **ПРЕКРАЩЕНИЕ ОБСЛУЖИВАНИЯ СЧЕТА С ПЛАТЕЖНОЙ КАРТОЧКОЙ**

7.1. Каждая из Сторон вправе расторгнуть правоотношения и прекратить обслуживание по карточке, письменно уведомив другую Сторону не позднее, чем за 30 (тридцать) Рабочих дней до даты фактического прекращения правоотношений, предусмотренных Общими условиями.

7.2. Перевыпуск Банком Карточек не осуществляется, и Карточки аннулируются в указанную Банком дату расторжения и прекращения обслуживания платежных карточек.

7.3. Клиент обязуется погасить имеющуюся Задолженность не позднее, чем за 5 (пять) рабочих дней до указанной в уведомлении Банка даты расторжения и прекращения обслуживания платежных карточек. Если Клиент не исполняет предусмотренные настоящими пунктами Общих условий обязанности, обслуживание карточки действует в соответствующей части до полного исполнения Клиентом своих обязательств по обслуживанию карточки.

7.4. Подавая письменное уведомление о расторжении правоотношений, Клиент возвращает в Банк все Карточки, выпущенные в соответствии с настоящими Общими условиями. Если при подаче в Банк письменного уведомления о расторжении правоотношений Клиент возвращает в Банк не все Карточки, выпущенные по Заявлению на открытие счета/ Договору о выдаче и использовании корпоративных платежных карточек АО «Банк Kassa Nova», то письменное уведомление Клиента о расторжении правоотношений и прекращении обслуживания принимается Банком только после блокирования невозвращенных Карточек, оплаты Клиентом стоимости их блокирования (в случае необходимости) и проверки работником Банка факта их блокирования.

7.5. В случае аннулирования Карточки (если в соответствии с Заявлением на открытие счета/Договором о выдаче и использовании корпоративных платежных карточек АО «Банк Kassa Nova», Клиенту не выпущены иные Карточки) обслуживание карточки действует в соответствующей части до полного исполнения Клиентом своих обязательств по обслуживанию платежной карточки.

7.6. Порядок и иные основания расторжения правоотношений и прекращения обслуживания платежных карточек, а также последствия такого расторжения регулируются пп. 1.19. - 1.20. Статьи 1 раздела «Текущие счета/Специальные счета».

## **СТАТЬЯ 8.**

### **ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН**

8.1. Банк вправе:

- 8.1.1. Отказать в совершении операций по Счету Клиента в случаях, предусмотренных настоящими Общими Условиями, внутренними документами Банка, действующим законодательством Республики Казахстан;
- 8.1.2. Отказать в открытии банковских счетов, за исключением корреспондентских счетов, а также банковских счетов, предназначенных для получения пособий и социальных выплат, выплачиваемых из государственного бюджета и Государственного фонда социального страхования, пенсий, выплачиваемых из государственного бюджета и (или) единого накопительного пенсионного фонда, и (или) добровольного накопительного пенсионного фонда, алиментов (денег, предназначенных на содержание несовершеннолетних и нетрудоспособных совершеннолетних детей), а также банковских счетов по договору об образовательном накопительном вкладе, заключенному в соответствии с Законом Республики Казахстан «О Государственной образовательной накопительной системе»:
- налогоплательщику, признанному бездействующим, в порядке, определенным [статьей 91](#) Налогового Кодекса Республики Казахстан;
  - налогоплательщику, имеющему в Банке открытый банковский счет, на который налоговыми органами выставлены инкассовые распоряжения или распоряжения о приостановлении расходных операций по банковским счетам налогоплательщика;
  - налогоплательщику, имеющему налоговую задолженность, задолженность по социальным платежам.
- 8.1.3. Отказать в принятии указания Клиента при отсутствии суммы денег на Счете Клиента, достаточной для исполнения этого указания, в закрытии Счета Клиента при наличии неисполненных требований к Счету Клиента, а также иных случаях, предусмотренных Действующим законодательством;
- 8.1.4. Запрашивать у Клиента документы, подтверждающие обоснованность проведения платежа и осуществления валютных операций;
- 8.1.5. В одностороннем порядке вносить изменения в Тарифы и иные условия банковского обслуживания. О внесенных изменениях Банк информирует Клиента в соответствии с Общими Условиями;
- 8.1.6. Закрыть Счет Клиента в случаях, предусмотренных Действующим законодательством;
- 8.1.7. Дебетовать Счет и/или в безакцептном порядке без дополнительного письменного согласия Клиента/Держателя Карточки изымать со Счета и/или с любых банковских счетов Клиента, открытых как в Банке, так и иных банках, деньги на сумму неисполненных обязательств Клиента перед Банком;
- 8.1.8. Отказать в выпуске карточки Клиенту или его доверенным лицам по собственному усмотрению;
- 8.1.9. Осуществлять иные права, предусмотренные Действующим законодательством;
- 8.1.10. В случае если по основаниям, предусмотренным законодательством Республики Казахстан, расходные операции по текущему счету будут приостановлены и/или на текущий счет/определенную сумму текущего счета будет наложен арест/ распоряжение о приостановлении расходных операций Вознаграждение по текущему счету будет начисляться и выплачиваться только на остаток суммы на текущем счете, на которую не распространяются вышеуказанные ограничения, до снятия уполномоченными органами в соответствии с требованиями законодательства РК указанных в настоящем пункте ограничений;
- 8.1.11. Вправе в одностороннем порядке расторгнуть деловые отношения в случае нарушения клиентом Законодательства РК, ВНД Банка, договора и настоящих общих условий.
- 8.1.12. Вправе приостановить операцию клиента или заморозить средства на счете в соответствии с требованиями законодательства о ПОД/ФТ.
- 8.2. Клиент вправе:
- 8.2.1. По своему усмотрению распоряжаться деньгами на Счете Клиента с учетом требований и ограничений, установленных Общими Условиями, внутренними документами Банка и Действующим законодательством;
  - 8.2.2. Получать выписки (справки) по Счету;
  - 8.2.3. Закрыть Счет в соответствии с Общими Условиями, внутренними документами Банка и Действующим законодательством, при условии полного надлежащего исполнения обязательств;
  - 8.2.4. Осуществлять иные права, предусмотренные Действующим законодательством;
  - 8.2.5. Клиент принимает на себя риск доступа третьих лиц к открытым каналам связи, в связи с их незащищенностью системами безопасности Банка, в том числе SMS, e-mail, факс, телефон и т.п., в случае, если Держатель Карточки инициировал запрос по указанным каналам связи или дал указание о направлении сведений по указанным каналам связи;
  - 8.2.6. В любой момент отказаться от пользования дополнительных услуг Банка. Для отказа от пользования любой из услуг Клиент обязан предоставить в отделение Банка заявление, подписанное собственноручно, по установленной Банком форме.
- 8.3. Банк обязуется:
- 8.3.1. По требованию предоставлять Клиенту выписки (справки) по Счету Клиента;
  - 8.3.2. При получении указания Клиента о проведении операций по Счету Клиента исполнить либо мотивированно отказать в его исполнении в порядке и сроки, предусмотренные Действующим законодательством;
  - 8.3.3. Исполнять указания, предъявленные к Счету Клиента, в порядке и очередности, предусмотренные Действующим законодательством.
- 8.4. Клиент обязуется:
- 8.4.1. Нести полную ответственность за использование всех Карт, выданных по его Счету;
  - 8.4.2. Оплачивать все комиссионные сборы Банка в соответствии с Тарифами;
  - 8.4.3. Своевременно и в полном объеме выполнять свои обязательства;
  - 8.4.4. Предоставлять в Банк информацию об изменении своих контактных данных, указанных в последнем письменном сообщении в Банк, в течение 3 рабочих дней;
  - 8.4.5. Предоставлять необходимые Банку документы в соответствии с требованиями Действующего законодательства;
  - 8.4.6. Возмещать все расходы, понесенные Банком по вине Клиента;

- 8.4.7. Незамедлительно уведомлять Банк об утере, краже, несанкционированном доступе третьих лиц к Карточке/Счету письменным или устным заявлением в Банк согласно Общим Условиям;
- 8.4.8. Возвратить в Банк ошибочно зачисленную сумму на Счет в течение 2-х дней со дня получения соответствующего Уведомления от Банка;
- 8.4.9. Клиент/Держатель карточки обязуется надежно хранить карточку не передавать ее для пользования третьим лицам. Не разглашать третьим лицам свой ПИН-код, кодовое слово, пароль 3D Secure. Клиент/Держатель карточки несет полную ответственность за разглашение Клиентом/ Держателем карточки третьим лицам PIN-кода, пароля 3D Secure в размере проведенных карточных операций;
- 8.4.10. При расторжении правоотношений и прекращения обслуживания платежных карточек вернуть в Банк все Карточки, выпущенные по Счету;
- 8.4.11. Нести полную материальную ответственность за действия, связанные с нарушением требований Общих Условий;
- 8.4.12. Немедленно обратиться в Банк для блокирования услуги SMS-информирования в случае утери/хищения сотового телефона, на номер по которому предоставляются услуги SMS-информирования;
- 8.4.13. Выполнять иные обязанности, предусмотренные Действующим законодательством Республики Казахстан.

## **СТАТЬЯ 9.**

### **ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН**

- 9.1. Стороны несут ответственность за неисполнение/ненадлежащее исполнение своих обязательств в соответствии с Общими условиями и законодательством Республики Казахстан, если только такое неисполнение / ненадлежащее исполнение не явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы, под которыми Стороны понимают: стихийные бедствия, социальные катаклизмы, действия, решения органов власти и их должностных лиц, в том числе Национального Банка Республики Казахстан, запрещающие или ограничивающие деятельность, непосредственно относящуюся к предмету Общих условий, другие обстоятельства, влекущие за собой отказ техники, сбои программного обеспечения, систем подачи электроэнергии и передачи данных по причинам, не зависящим от Сторон.
- 9.2. При наступлении обстоятельств непреодолимой силы срок исполнения обязательств Сторон по Общим условиям отодвигается соразмерно времени, в течение которого будут действовать такие обстоятельства.
- 9.3. Банк несет ответственность за:
- разглашение Банком информации третьим лицам по текущим счетам, за исключением случаев, когда Банк намерен уступить третьим лицам права (Уведомления) по возмещению Клиентом Задолженности или поручить третьим лицам взыскание с Клиента, а также в иных случаях, установленных законодательством Республики Казахстан и Общими условиями;
  - ошибочно произведенную по вине Банка Карточную операцию. Ответственность Банка в этом случае ограничивается отменой ошибочно осуществленной карточной операции.
  - задержку зачисления на текущий счет денег, поступивших в пользу Клиента (при условии получения Банком всех необходимых платежных и иных документов), а также за задержку исполнения указаний Клиента/Держателя Карточки, представленных в Банк в соответствии с Общими условиями.
- 9.4. Банк не несет ответственности за:
- последствия (в том числе убытки Клиента/Держателя карточки), связанные с нарушением Клиентом/Держателем Карточки правил безопасности при пользовании платежной карточки;
  - последствия несанкционированного использования карточки по причине увеличения/отмены Клиентом/Держателем Карточки ограничений на осуществление карточных операций, установленного Банком по умолчанию.
  - отказ третьей стороны в обслуживании Карточки или проведения Карточной операции;
  - качество товаров, работ и услуг, приобретенных с использованием Карточки;
  - невозможность осуществления Карточной операции по техническим причинам (неисправность линий связи либо коммуникационного оборудования, находящегося вне прямого контроля Банка);
  - последствия несвоевременного блокирования Клиентом/Держателем Карточки, утерянной/украденной Карточки, а также при несанкционированном доступе к текущим счетам;
  - невозможность совершения Карточных операций по текущим счетам в случае наложения ареста на деньги, либо приостановления операций по текущим счетам на основании предписаний уполномоченных органов и должностных лиц, предъявленных в соответствии с законодательством Республики Казахстан;
  - убытки Клиента/Держателя Карточки, вызванные несоблюдением Клиентом/Держателем Карточки Общих условий в том числе, за убытки, причиненные Клиенту/Держателю Карточки в результате разглашения третьим лицам ПИН-кода и/или Пароля 3D Secure либо получения доступа к ПИН-коду и/или Паролю 3D Secure третьими лицами;
  - указание Клиентом/Держателем Карточки неверных/недостаточных реквизитов при осуществлении платежей и переводов денег;
  - взаимоотношения между Клиентом и Держателем Карточки, связанные с осуществлением Карточных операций;
  - Банк не несет ответственность за любые возможные негативные последствия по участию Клиента/Держателя Карточки в операциях по оказанию услуг в сферах торговли бинарными опционами, торговли на бирже криптовалют, торговли на валютных биржах, торговли на фондовых биржах и всех иных видов инвестиций, в том числе по обмену валют, валютных спекуляций, азартных игр, и других видов услуг, которые могут нести в себе риски финансовых потерь.
- 9.5. Клиент несет ответственность за:
- причиненный Банку ущерб в результате несоблюдения Клиентом/Держателем Карточки Общих условий и

Правил пользования корпоративной карточкой - в полном объеме причиненного Банку ущерба;

- Технический овердрафт - в виде неустойки, согласно Тарифам Банка;
- полноту и достоверность предоставленной Банку информации в соответствии с Заявлением на открытие счета/ Договором о выдаче и использовании корпоративных платежных карточек АО «Банк Kassa Nova». В случае предоставления неверной или неполной информации, а также в случае несвоевременного предоставления информации Клиент возмещает Банку в полном объеме ущерб, который возник в связи с этим;
- непогашение, задержку погашения Задолженности перед Банком по Общим условиям - в соответствии с Тарифами;
- несвоевременное блокирование Клиентом/Держателем Карточки, утерянной/украденной Карточки, а также при несанкционированном доступе к текущим счетам, - в полном объеме убытков, причиненных Банку и Клиенту;
- невозврат/несвоевременный возврат в Банк денег в случаях, установленных Общими условиями, - в размере невозвращенной/несвоеременно возвращенной суммы с учетом установленной законодательством Республики Казахстан пени за каждый календарный день просрочки;
- расходы и судебные издержки, понесенные Банком по вине Клиента/Держателя Карточки, или связанные с блокированием и/или изъятием утерянной/украденной Карточки - в полном объеме расходов, понесенных Банком;
- раскрытие конфиденциальной информации о Банке, ставшей известной Клиенту/Держателю Карточки в связи с заключением и исполнением Заявления на открытие счета/Договора о выдаче и использовании корпоративных платежных карточек АО «Банк Kassa Nova», Общих условий, - в полном объеме причиненных Банку убытков вследствие раскрытия такой информации;
- за возможные несанкционированные платежи в сети Интернет в результате разглашения третьим лицам Пароля 3D Secure либо получения доступа к Паролю 3D Secure третьими лицами.

### **III. ЭЛЕКТРОННЫЕ БАНКОВСКИЕ УСЛУГИ**

#### **СТАТЬЯ 10.**

#### **ОСНОВНЫЕ УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ЭЛЕКТРОННЫХ БАНКОВСКИХ УСЛУГ**

10.1. Электронные банковские услуги предоставляются удаленно по каналам связи посредством персональных компьютеров, телефонов, электронных терминалов и иными способами, не противоречащими законодательству Республики Казахстан.

10.2. Банк предоставляет электронные банковские услуги:

- 1) клиенту, имеющему в Банке один или несколько банковских счетов;
- 2) клиенту, не имеющему в Банке банковских счетов (информационно-банковские, информационно - сервисные, дистанционное (online) оформление банковских услуг/изменение сумм/лимитов/неснижаемых остатков и прочие услуги с учетом ограничений законодательства РК);
- 3) на основании письменного Заявления, либо указаний, отправленных Клиентом с использованием средств удаленного доступа в системе дистанционного обслуживания интернет и/или мобильного банкинга Банка юридически эквивалентно получению документов на бумажном носителе, оформленных в соответствии с требованиями законодательства Республики Казахстан. Клиент дает право Банку использовать документы, сформированные им и переданные им в порядке и на условиях, указанных в статье 10 настоящих Общих Условий, наравне с документами/указаниями на бумажном носителе. При этом Клиент несет полную ответственность за содержание таких документов/указаний, отправленных в интернет и/или мобильном банкинге Банку для исполнения;
- 4) только на банковские операции, предусмотренные лицензией, выданной уполномоченным государственным органом, осуществляющим регулирование и надзор финансового рынка и финансовых организаций;
- 5) посредством технологий интернет и мобильного банкинга, реализованных в системе «MyKassa»;
- 6) в соответствии с процедурами безопасности, установленными статьей 11 Общих Условий.

10.3. При предоставлении транзакционно-банковских услуг обмен информацией между Банком и Клиентом осуществляется с использованием динамической идентификации Клиента.

10.4. Предоставление транзакционно-банковских услуг посредством мобильного банкинга может осуществляться без использования динамической идентификации Клиента на основе применения процедур безопасности, установленных статьей 11 Общих Условий.

10.5. Размеры вознаграждений, уплачиваемых Клиентом за предоставляемые Банком электронные банковские услуги, определяются в соответствии с тарифами.

10.6. Вознаграждение за предоставление электронной банковской услуги взимается в безакцептном порядке или путем прямого дебетования банковского счета, с которого осуществляется банковская операция, в валюте ведения данного банковского счета.

10.7. Отправка SMS-сообщения с паролем или одноразовым кодом либо отправка SMS-сообщения по инициативе Банка на зарегистрированный телефонный номер производится за счет Банка, без взимания вознаграждения с Клиента.

#### **СТАТЬЯ 11.**

#### **ПРОЦЕДУРЫ БЕЗОПАСНОСТИ**

11.1. Программно-технические средства информационной безопасности Банка, применяемые при предоставлении электронных банковских услуг, базируются на следующих принципах:

- 1) сервер, к которому открыт доступ из глобальной сети Интернет, не содержит конфиденциальную информацию;
- 2) сервер распределения ключей и база данных, содержащая информацию для обслуживания Клиента,

вносятся в отдельный сегмент сети, к которому невозможен доступ из глобальной сети Интернет;

3) между Клиентом и сервером, доступным из глобальной сети Интернет обеспечивается безопасный обмен данными - используются алгоритмы шифрования трафика, которые позволяют исключить ситуацию подмены сервера, осуществляется раннее выявление недостатков в системе безопасности путем сопоставления протоколов обмена сообщениями на стороне клиента и сервера;

4) в случае обнаружения несовпадений транзакция отменяется, а ключ пользователя (или сервера) считается недействительным.

11.2. Конфиденциальность передаваемой информации обеспечивается шифрацией данных (SSL - англ. Secure Sockets Layer — протокол защищенных сокетов). Целостность передаваемой информации обеспечивается преобразованием входных данных определенной длины с помощью заранее предопределенной функции в другие выходные данные фиксированной длины.

11.3. Доступ к данным для разбора и анализа спорных ситуаций обеспечивается возможностью ведения архива всех отосланных/принятых Клиентом и Банком документов.

11.4. Все действия пользователей в системе «My Kassa» записываются в электронные журналы, заводимые данной системой.

11.5. В целях обеспечения защиты от несанкционированного доступа к информации, составляющей банковскую тайну, аутентификация Клиента и его права на получение электронных банковских услуг осуществляется путем проверки правильности указания логина и пароля при входе в систему «My Kassa».

11.6. Выдача логина и пароля Клиенту осуществляется при регистрации в системе «My Kassa» в порядке, установленном в соответствии со статьей 12 Общих Условий.

11.7. Уведомления к сложности пароля (как для одноразового пароля, генерируемого в системе «My Kassa» при регистрации Клиента, так и для постоянного пароля, вводимого Клиентом):

- 1) минимальная длина пароля - восемь символов;
- 2) обязательное наличие в пароле как цифр, так и символов латинского алфавита с заглавной и прописными буквами.

11.8. Уведомления к сложности пароля отображаются в разделе «Смена пароля» интернет-банкинга. Система «My Kassa» автоматически проверяет пароль, введенный Клиентом, на соответствие этим Уведомлениям.

11.9. После трех неправильных попыток ввода пароля доступ в систему «My Kassa» блокируется на 15 (Пятнадцать) минут, по истечении которых Клиенту предоставляется возможность выполнения повторных попыток входа в систему «My Kassa». В случае, если Клиент при входе в систему «My Kassa» вводит верный пароль, но не верный логин, количество попыток входа в систему «My Kassa» Банком не ограничивается.

11.10. В целях безопасности сохранение пароля в системе «My Kassa» не предусматривается.

11.11. Операция, относящаяся к транзакционно-банковским услугам, подтверждается одноразовым кодом.

11.12. Подтверждение операции, относящейся к информационно-банковским услугам, не требуется.

11.13. Операция, относящаяся к какой-либо из дополнительных услуг, перечисленных в подпунктах 5-11 пункта 13.3. Общих Условий, подтверждается паролем.

11.14. Использование одноразового кода Клиентом при получении электронных банковских услуг осуществляется в следующем порядке:

- 1) при подтверждении операции Клиент запрашивает одноразовый код путем выбора соответствующей команды;
- 2) при запросе одноразового кода система «My Kassa» автоматически его генерирует и отправляет в виде SMS-сообщения через SMS-шлюз на зарегистрированный телефонный номер;
- 3) получив информацию об одноразовом коде, Клиент вводит его в специально предназначенное для этого поле;
- 4) после трех неправильных попыток ввода одноразового кода доступ в систему «My Kassa» блокируется на 15 (Пятнадцать) минут, по истечении которых Клиенту предоставляется возможность выполнения повторного входа в систему «My Kassa» и осуществления операции;
- 5) одноразовый код является действительным только для подтверждения одной операции.

11.15. При обнаружении несанкционированного доступа или попыток такого доступа к информации, составляющей банковскую тайну, ее несанкционированного изменения, осуществления несанкционированного платежа или перевода денег и иных несанкционированных действий, возникающих при предоставлении Банком Клиенту электронных банковских услуг, Банк:

- 1) уведомляет об этом Клиента, не позднее следующего рабочего дня с даты их обнаружения, путем направления соответствующего уведомления в виде SMS-сообщения на зарегистрированный телефонный номер и/или в виде сообщения на электронный почтовый ящик, указанный Клиентом в заявлении на получение электронных банковских услуг;
- 2) приостанавливает предоставление электронных банковских услуг Клиенту в порядке, установленном в соответствии со статьей 16 Общих Условий.

11.16. В случае возникновения несанкционированных действий, указанных в пункте 11.15. Общих Условий, Банк незамедлительно принимает все необходимые меры для устранения их последствий и предотвращения их появления в будущем.

11.17. Банк в целях предотвращения несанкционированного платежа или перевода денег при предоставлении Клиенту электронных банковских услуг устанавливает следующее ограничение в системе «My Kassa»: максимальная сумма, на которую Клиент может совершить расходные операции со всех своих банковских счетов, за исключением перевода на свои счета внутри Банка, в течение одних суток с использованием системы «My Kassa» - сумма, эквивалентная 500 000 (пятьсот тысяч) тенге.

11.18. Ограничение, указанное в пункте 11.17. Общих Условий, может быть изменено по желанию Клиента на основании письменного заявления, по форме, установленной внутренними документами Банка, предоставленного в Банк.

11.19. По окончании пользования электронными банковскими услугами Клиент должен завершить сессию в



системе «My Kassa» путем выхода из нее по ссылке «Выход».

## **СТАТЬЯ 12.**

### **РЕГИСТРАЦИЯ В СИСТЕМЕ «МУ KASSA»**

12.1. Регистрация Клиента в системе «My Kassa» осуществляется путем представления Клиентом в Банк заявления на получение электронных банковских услуг по форме, установленной внутренними документами Банка или самостоятельно, путем динамической идентификации Клиента Банком, в соответствии с требованиями внутренних нормативных документов Банка.

12.2. При регистрации в системе «My Kassa» работник Банка распечатывает логин и выдает Клиенту. В случае самостоятельной регистрации Клиента в системе «My Kassa» - в качестве логина выступает номер сотового телефона.

12.3. Система «My Kassa» автоматически регистрирует Клиента в своей базе данных, генерирует пароль и отправляет его в виде SMS-сообщения через SMS-шлюз на зарегистрированный телефонный номер Клиента.

## **СТАТЬЯ 13.**

### **ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ЭЛЕКТРОННЫХ БАНКОВСКИХ УСЛУГ ПОСРЕДСТВОМ ИНТЕРНЕТ-БАНКИНГА**

13.1. Для получения электронных банковских услуг посредством интернет-банкинга Клиенту необходимо:

- 1) использовать персональный компьютер или иное устройство с доступом к сети Интернет;
- 2) зайти на веб-сайт «mykassa.kz»;
- 3) использовать логин и пароль для входа в систему «My Kassa»;
- 4) использовать мобильное устройство, подключенное к сети оператора сотовой связи, для приема от Банка на зарегистрированный телефонный номер SMS-сообщений с одноразовыми кодами.

13.2. Посредством интернет-банкинга Клиент получает следующие виды электронных банковских услуг:

- 13.2.1. информационно-банковские услуги;
- 13.2.2. транзакционно-банковские услуги;
- 13.2.3. информационно-сервисные услуги;
- 13.2.4. дистанционное (online) оформление банковских услуг/изменение сумм/лимитов/неснижаемых остатков и прочее по банковским услугам;
- 13.2.5. дополнительные услуги.

## **СТАТЬЯ 14.**

### **ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ЭЛЕКТРОННЫХ БАНКОВСКИХ УСЛУГ ПОСРЕДСТВОМ МОБИЛЬНОГО БАНКИНГА**

14.1. Для получения электронных банковских услуг посредством мобильного банкинга Клиенту необходимо:

- 1) подключить опцию мобильного банкинга в разделе «Заявки» интернет-банкинга;
- 2) использовать мобильное устройство на платформе «Android» версии 4.4 и выше или «Apple iOS» версии 9 и выше, подключенное к сети оператора сотовой связи;
- 3) для мобильного устройства на платформе «Apple iOS» установить мидлет «iPhone» с централизованного сертифицированного хранилища приложений «Apple Store»;
- 4) для мобильного устройства на платформе «Android»:
  - установить мидлет «Android» с централизованного сертифицированного хранилища приложений «Google Play»;
  - либо скачать мидлет «Android» с веб-сайта Банка напрямую в мобильное устройство (требуется настроенное подключение сотового телефона к Интернету через GPRS или Wi-Fi);
  - либо скачать мидлет «Android» с веб-сайта Банка на персональный компьютер/ноутбук и передать файл в сотовый телефон посредством карты памяти, USB-кабеля или bluetooth;
- 5) подключить мобильное устройство к сети Интернет;
- 6) использовать логин и пароль для входа в систему «My Kassa»;
- 7) использовать мобильное устройство, подключенное к сети оператора сотовой связи, для приема от Банка на зарегистрированный телефонный номер SMS-сообщений с одноразовыми кодами.

14.2. Посредством мобильного банкинга Клиент получает следующие виды электронных банковских услуг:

- 14.2.1. информационно-банковские услуги;
- 14.2.2. транзакционно-банковские услуги;
- 14.2.3. информационно-сервисные услуги;
- 14.2.4. дистанционное (online) оформление банковских услуг/изменение сумм/лимитов/неснижаемых остатков и прочее по банковским услугам;
- 14.2.5. дополнительные услуги.

## **СТАТЬЯ 15.**

### **ПРИЕМ ОБРАЩЕНИЙ КЛИЕНТА ПО ВОПРОСАМ, СВЯЗАННЫМ С ПРЕДОСТАВЛЕНИЕМ ЭЛЕКТРОННЫХ БАНКОВСКИХ УСЛУГ, И РАЗРЕШЕНИЕ СПОРНЫХ СИТУАЦИЙ**

15.1. Обращения Клиента по вопросам, связанным с предоставлением электронных банковских услуг, принимаются:

- 1) контактным центром по следующим номерам телефонов:
  - с городских телефонов - 8 (7172) 595 595;
  - с сотовых телефонов - 595.
- 2) посредством переписки через раздел «Почта» интернет-банкинга;
- 3) по адресам присутствия Банка.

15.2. Переговоры Клиента с работником контактного центра по телефону автоматически фиксируются на

записывающем устройстве в целях разрешения любых спорных ситуаций, которые могут возникнуть между Клиентом и Банком. Настоящим, Клиент безусловно согласен, что Банк производит запись переговоров Клиента с работником контактного центра по телефону посредством записывающего устройства, и что указанная запись может использоваться в качестве инструмента для урегулирования разногласий, а также использовать указанные записи в суде в качестве доказательства.

15.3. Банк рассматривает вопрос, связанный с предоставлением электронных банковских услуг, и предоставляет на него ответ не позднее следующего рабочего дня от даты обращения Клиента. В случае, если вопрос, связанный с предоставлением электронных банковских услуг, требует изучения истории операций и проведения каких-либо дополнительных работ со стороны Банка (например, выяснения причины невозможности предоставления электронной банковской услуги Клиенту), Банк изучает историю операций, проводит необходимые дополнительные работы и доводит информацию о выполненных работах до Клиента в течение 10 (десяти) рабочих дней с даты поступления обращения Клиента.

15.4. Если между Банком и Клиентом возникает спорная ситуация по какой-либо электронной банковской услуге, Клиент представляет в Банк соответствующее заявление на рассмотрение спорной ситуации по форме, установленной внутренними документами Банка.

15.5. Банк рассматривает спорную ситуацию по электронной банковской услуге в течение 10 (десяти) рабочих дней от даты представления Клиентом в Банк соответствующего заявления на рассмотрение спорной ситуации. В случае обоснованности обращения Клиента по электронной банковской услуге, Банк принимает меры для устранения причины спорной ситуации в течение 10 (десяти) рабочих дней от даты окончания рассмотрения спорной ситуации.

15.6. Банк не возмещает Клиенту убытки, связанные с осуществлением несанкционированного платежа, по причине которого возникла спорная ситуация, если будет установлено, что Клиент участвовал в осуществлении несанкционированного платежа или содействовал его осуществлению.

## **СТАТЬЯ 16.**

### **ПРИОСТАНОВЛЕНИЕ И ПРЕКРАЩЕНИЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ЭЛЕКТРОННЫХ БАНКОВСКИХ УСЛУГ**

16.1. Приостановление или прекращение предоставления электронных банковских услуг может осуществляться Банком:

- 1) при неисполнении Клиентом своих обязательств, предусмотренных Заявлением и/или Общими условиями, размещенными на веб-сайте Банка;
- 2) при нарушении Клиентом порядка и условий предоставления электронных банковских услуг, предусмотренных Заявлением и/или Общими условиями и/или Инструкцией, размещенными на вебсайте Банка;
- 3) при неисправности технических средств, обеспечивающих предоставление электронных банковских услуг;
- 4) при обнаружении несанкционированного доступа или попыток такого доступа к информации, составляющей банковскую тайну, ее несанкционированного изменения, осуществления несанкционированного платежа или перевода денег и иных несанкционированных действий, возникающих при предоставлении Банком электронных банковских услуг, не позднее следующего рабочего дня с даты их обнаружения;
- 5) по инициативе Клиента, не позднее следующего рабочего дня с даты представления им в Банк соответствующего заявления по форме, установленной внутренними документами Банка;
- 6) по иным основаниям, предусмотренным действующим законодательством Республики Казахстан и/или Правилами, размещенными на веб-сайте Банка.

16.2. В случае приостановления или прекращения предоставления электронных банковских услуг по основаниям, предусмотренным пунктом 16.1. Общих условий, Банк уведомляет об этом Клиента не позднее следующего рабочего дня с даты приостановления или прекращения предоставления электронных банковских услуг, путем направления соответствующего уведомления в виде SMS-сообщения на зарегистрированный телефонный номер и/или в виде сообщения на электронный почтовый ящик, указанный в заявлении на получение электронных банковских услуг.

16.3. В случае приостановления или прекращения предоставления электронных банковских услуг при неисправности технических средств, обеспечивающих их предоставление, Банк может уведомить об этом Клиента путем размещения соответствующего объявления на веб-сайте Банка.

16.4. При устранении причин, повлекших приостановление права Клиента на получение электронных банковских услуг, предоставление Клиенту электронных банковских услуг возобновляется.

16.5. В случае возобновления предоставления электронных банковских услуг, Банк уведомляет об этом Клиента не позднее следующего рабочего дня с даты возобновления предоставления электронных банковских услуг, путем направления соответствующего уведомления в виде SMS-сообщения на зарегистрированный телефонный номер и/или в виде сообщения на электронный почтовый ящик, указанный Клиентом в заявлении на получение электронных банковских услуг.

16.6. В случае возобновления предоставления электронных банковских услуг после устранения неисправности технических средств, обеспечивающих их предоставление, Банк может уведомить об этом Клиента путем размещения соответствующего объявления на веб-сайте Банка.

## **IV. СБЕРЕГАТЕЛЬНЫЕ СЧЕТА (ДЕПОЗИТЫ)**

### **СТАТЬЯ 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. В зависимости от условий вкладов они подразделяются на следующие виды:

- a. вклад до востребования - подлежит возврату полностью или частично по первому требованию Клиента;
- b. срочный вклад - вносится на определенный Заявлением на открытие Сберегательного счета физического лица, либо получения Банком документов/указаний, отправленных Вкладчиком с использованием средств удаленного доступа в системе дистанционного обслуживания интернет и/или мобильного банкинга Банка юридически эквивалентно получению документов на бумажном носителе, оформленных в соответствии с требованиями

законодательства Республики Казахстан. Вкладчик дает право Банку использовать документы, сформированные и переданные им в порядке и на условиях, указанных в статье 10 настоящих Общих Условий, наравне с документами/указаниями на бумажном носителе. При этом Вкладчик несет полную ответственность за содержание таких документов/указаний, отправленных в интернет и/или мобильном банкинге Банку для исполнения указаний (далее - Заявление) срок;

с. условный вклад - вносится до наступления определенных Договором банковского вклада условий или обстоятельств;

d. Сберегательный вклад - вносится на определенный срок. В случаях, когда сберегательный вклад затребован вкладчиком до истечения установленного срока, вознаграждение по вкладу выплачивается в размере, установленном по вкладу до востребования не ранее 30 календарных дней с момента поступления требования вкладчика.

1.2. Условия или обстоятельства по условному вкладу должны быть письменно определены в Договоре банковского вклада, четко сформулированы, не противоречить Действующему законодательству и не иметь неясностей, затрудняющих выдачу вклада;

1.3. В соответствии с Требованиями Действующего законодательства и внутренними документами Банка по сберегательным счетам осуществляются следующие операции:

a. прием от Клиента денег наличным и безналичным способом;

b. начисление и выплата вознаграждения в размере и порядке, определяемом в Заявлении на открытие Сберегательного счета;

с. возврат Вклада наличным и безналичным способом на условиях, предусмотренных Заявлением и Действующим законодательством;

1.4. В случае, если Заявлением предусмотрено условие о неснижаемом остатке, Клиент вправе изымать часть вклада, однако остаток вклада при этом должен быть не менее неснижаемого остатка, указанного в Заявлении;

1.5. В случае уменьшения неснижаемого остатка по любым причинам и основаниям, Заявление считается досрочно расторгнутым с момента уменьшения неснижаемого остатка, при этом вознаграждение по вкладу начисляется в порядке, предусмотренном Заявлением;

1.6. Банк самостоятельно устанавливает предельные величины ставок вознаграждения по вкладам, предельные суммы и сроки принимаемых вкладов и может изменять их в одностороннем порядке;

1.7. Указанные ставки вознаграждения, сроки и суммы являются предельными, в рамках которых Банк самостоятельно, основываясь на различных факторах, определяет суммы, сроки и конкретные ставки вознаграждения, которые Банк может предложить Клиенту в рамках установленных предельных величин. Конкретные условия по депозитам для Клиента устанавливаются Банком в Заявлении.

1.8. В целях исполнения Заявления и настоящих Общих Условий Банк открывает Вкладчику Сберегательный счет и осуществляет операции по нему в соответствии с действующими в Банке процедурами, условиями Вклада и требованиями законодательства Республики Казахстан.

1.9. Банк присваивает Вкладчику индивидуальный идентификационный код, который указывается в Заявлении и остается неизменным в течение всего срока условий Вклада.

1.10. Условия размещения Вклада вступают в силу с момента поступления денег на Сберегательный счет, открытый по Заявлению Клиента. Если в течение 1 (одного) рабочего дня с момента подписания Сторонами Заявления на размещение Вклада деньги не поступят на Сберегательный счет, Вклад считается не заключенным. Вкладчик ознакомлен и согласен с тарифами Банка, применяемым в рамках настоящих условий вклада.

1.11. Банк обязуется открыть Вкладчику сберегательный счет, принять от него деньги, выплачивать по нему вознаграждение в размере и порядке, предусмотренными Заявлением, и вернуть Вклад на условиях и в порядке, предусмотренных законодательными актами и настоящими Общими Условиями.

1.12. Вклад гарантируется в соответствии с нормами действующего законодательства РК. Банк является участником системы обязательного коллективного гарантирования депозитов, размещенных в банках второго уровня Республики Казахстан, и действует на основании Свидетельства № 041 от 16 июня 2011 года. В случае автоматической пролонгации Вклада, условия гарантирования депозита будут определены Банком в соответствии с нормами законодательства РК, действующими на момент пролонгации.

1.13. Подписывая Заявление Вкладчик дает Банку свое прямое безусловное согласие на безакцептное изъятие всех сумм задолженностей по банковскому вкладу (включая комиссионное вознаграждение) со Сберегательного счета Вкладчика, на основании платежных требований.

1.14. По Вкладу допускается частичное изъятие денег Вкладчиком, в случае если это оговорено в подписанном Заявлении, при условии сохранения на Сберегательном счете неснижаемого остатка, указанного в Заявлении. В случае образования на Сберегательном счете суммы денег в размере менее неснижаемого остатка, установленного в Заявлении, последний считается досрочно расторгнутым.

1.15. Вкладом распоряжаются:

1) Вкладчик;

2) представители Вкладчика - на основании нотариально заверенной доверенности;

3) в случае смерти Вкладчика - наследники согласно законодательству Республики Казахстан.

1.16. Настоящим Стороны договорились и подтверждают, что проведение каких-либо операций /действий по Счету третьим лицом от имени Клиента, возможны только при выполнении всех нижеуказанных действий:

- Доверенность от имени Клиента третьему лицу должна быть оформлена в соответствии со статьей 167 Гражданского Кодекса Республики Казахстан и содержать перечень операций/действий, которые доверяется совершить третьему лицу от имени Клиента.

1.17. Вклад не пролонгируется в случае принятия Банком решения о прекращении приема депозитов данного вида. Банк уведомляет клиента не менее чем за 10 (десять) календарных дней до принятия такого решения путем оповещения по выбору Банка через средства массовой информации, интернет ресурс или путем вывешивания соответствующего объявления в операционных залах Банка. По окончании срока действия Вклада, сумма депозита вместе с вознаграждением перечисляется на Банковский счет Вкладчика.

1.18. В случае возникновения разногласий и споров по исполнению условий Заявления стороны обязуются принять все необходимые меры для их урегулирования во внесудебном порядке.

1.19. Отношения, которые прямо не урегулированы Заявлением и настоящими Общими Условиями, регулируются в соответствии с процедурами, установленными законодательством РК.

1.20. Изменение условий вклада может быть совершено при согласии Сторон путем заключения Сторонами дополнительного соглашения к вкладу, которое является неотъемлемой частью Заявления, Общих Условий, за исключением случаев одностороннего изменения условий вклада, предусмотренных условиями вклада.

1.21. Любые изменения и дополнения в настоящие условия вклада действительны, если они оформлены в письменной форме и подписаны уполномоченными представителями Сторон с проставлением оттиска печати со стороны Банка, за исключением случаев изменения и/или расторжения настоящих условий вклада в одностороннем порядке в соответствии с условиями вклада.

## **СТАТЬЯ 2.**

### **ВНЕСЕНИЕ ВКЛАДА**

2.1. Дата поступления денег на Банковский счет - является моментом внесения денег Вкладчиком на сберегательный счет.

2.2. Вклад вносится Клиентом в соответствии с Заявлением в полной сумме вклада наличным либо безналичным способом в момент открытия сберегательного счета;

2.3. В случае, если условиями банковского вклада предусмотрено право Клиента производить дополнительные взносы на сберегательный счет, то сумма каждого дополнительного взноса увеличивает общую сумму вклада;

2.4. В случае если по вкладу допускается прием дополнительных взносов без ограничений по суммам и количеству взносов, то сумма вклада не должна превышать сумму, указанную в Заявлении с учетом первоначальной суммы вклада. Осуществляемые Вкладчиком дополнительные взносы на Сберегательный счет прибавляются к основной сумме Вклада. При переводе денег с Банковского счета на Сберегательный счет либо обратно, а также при переводе Вознаграждения, никаких комиссий и/или сборов Вкладчиком Банку не оплачивается.

2.5. Банковский вклад вступает в силу с момента поступления денег в размере, определенном в Заявлении, на указанный в нем сберегательный счет.

## **СТАТЬЯ 3.**

### **ВОЗНАГРАЖДЕНИЕ ПО ВКЛАДУ**

3.1. Вознаграждение по вкладу начисляется (определяется) и выплачивается в размере и порядке, установленном в Заявлении и настоящих Общих Условиях.

3.2. Ставки Вознаграждения по Вкладу остаются неизменными в течение срока, указанного в Заявлении, либо могут быть изменены по согласованию Сторон, оформленному в виде дополнительного соглашения;

3.3. В случае автоматической пролонгации вклада после окончания срока вклада, по вкладу устанавливается ставка вознаграждения, действующая в Банке по аналогичному виду депозита на момент пролонгации, если иное не будет согласовано Сторонами в соответствующем дополнительном соглашении к вкладу. При этом ставка вознаграждения может быть изменена как в сторону увеличения, так и в сторону уменьшения;

3.4. Вознаграждение по вкладу начисляется за каждый календарный день со дня, следующего за днем поступления денег на сберегательный счет, и до окончания срока вклада или до момента досрочного расторжения банковского вклада;

3.5. При расчете суммы вознаграждения день внесения денег на сберегательный счет и день возврата денег с вклада/день окончания срока вклада считается за один день. При расчете вознаграждения год принимается равным 360 (тремстам шестидесяти) дням, количество дней в месяце - 30 дней;

3.6. При выплате вознаграждения по вкладам физических лиц - нерезидентов Банк удерживает из суммы вознаграждения, подлежащего выплате, сумму подоходного налога у источника выплаты в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан с целью дальнейшего перечисления в бюджет. В случае досрочного расторжения вклада, сумма ранее удержанного и перечисленного в бюджет подоходного налога у источника выплаты Банком Клиенту не возвращается. В случае, если Клиентом будет предоставлен соответствующий документ, подтверждающий резидентство нерезидента, Банком налог перестает удерживаться, при этом, мероприятия, направленные на возврат ранее удержанного налога, Банком не осуществляются.

3.7. В случае, если по Вкладу предусмотрены дополнительные взносы, то внесенная сумма суммируется с первоначальным взносом и вознаграждение начисляется на общую (увеличенную) сумму вклада со дня следующего за днем внесения Дополнительного взноса;

3.8. В случае, если условиями банковского вклада предусмотрено право Клиента производить частичные изъятия со своего сберегательного счета, то изымаемая сумма уменьшает сумму вклада и вознаграждение начисляется на остаток на сберегательном счете;

3.9. В случае, если дата выплаты вознаграждения выпадает на нерабочий день, вознаграждение выплачивается на следующий рабочий день;

3.10. В случае, если вклад затребован до истечения, установленного банковским вкладом срока, банковский вклад считается расторгнутым и порядок выплаты вознаграждения в этом случае регулируется п. 4.8., 5.2., 5.3. настоящих Условий и Правилами об общих условиях проведения операций в АО «Банк Kassa Nova» утвержденных Советом Директоров АО «Банк Kassa Nova» Протокол № 02-17 от «17» февраля 2017г.

3.11. При исчислении годовой эффективной ставки вознаграждения, произведенные взносы Клиента и/или выплаты Клиенту учитываются на момент их фактической выплаты. На размер эффективной ставки Вознаграждения влияют количество и сумма первоначального и каждого дополнительного взносов, период нахождения вклада/взноса на сберегательном счете, а также все виды выплат, их размер и фактические суммы, подлежащие выплате Клиенту (вознаграждение, суммы частичных изъятий, комиссии, предусмотренные тарифами) в соответствии с настоящими Общими Условиями, условиями банковского вклада, внутренними

документами Банка и Действующим законодательством;

3.12. Годовая эффективная ставка вознаграждения указывается в Заявлении на открытие Сберегательного счета. При совершении операций по сберегательному счету вкладчик вправе запросить Банк о размере эффективной ставки вознаграждения на дату совершения такой операции. Ответ на такой запрос направляется Банком вкладчику в течение 2 (двух) рабочих дней в той же форме, в какой был получен запрос - письменно или устно, в порядке обмена сообщениями, требованиями, информацией, предусмотренном настоящими Условиями.

#### **СТАТЬЯ 4.**

#### **СРОК ДЕЙСТВИЯ БАНКОВСКОГО ВКЛАДА. ВОЗВРАТ ВКЛАДА. ЗАКРЫТИЕ СБЕРЕГАТЕЛЬНОГО СЧЕТА**

4.1. Вклад считается заключенным со дня поступления в Банк вклада/первоначального взноса на срок, указанный в Заявлении;

4.2. В случае, если условиями банковского вклада предусмотрена пролонгация и Клиент не истребует вклад по истечении срока вклада, вклад автоматически продлевается на срок, указанный в Заявлении, со ставкой вознаграждения, утвержденной Банком для данного вида вклада на момент пролонгации. Остальные условия вклада остаются без изменений. По истечении максимального количества автоматической пролонгации вклада, Банк самостоятельно перечисляет всю сумму вклада и причитающегося Вознаграждения на Банковский счет Вкладчика, после чего осуществляет закрытие Сберегательного счета;

4.3. В случае, если дата окончания срока действия вклада, ранее автоматически пролонгированного 2 раза, выпадает на нерабочий (выходной или признанный в соответствии с законодательством РК праздничным) день, начисление Вознаграждения по вкладу прекращается, а возврат вклада и причитающегося Вознаграждения производится Банком на следующий рабочий день, в порядке, определенном в Заявлении.

4.4. При наступлении любого из нижеуказанных событий:

- досрочного востребования Вклада Вкладчиком;

- изъятия Вклада полностью по основаниям, предусмотренным законодательством Республики Казахстан, частичного изъятия Вклада (после которого размер Вклада составляет менее суммы указанной в Заявлении) Вкладчиком или по основаниям, предусмотренным законодательством Республики Казахстан;

Банковский вклад считается досрочно расторгнутым, и Вознаграждение по Вкладу выплачивается за фактический срок размещения, если иное не предусмотрено Заявлением.

4.4.1. В случае если в рамках открытого Вклада клиент выпустил кредитную карту к вкладу при наступлении любого из нижеуказанных событий:

- досрочного востребования Вклада Вкладчиком;

- изъятия Вклада полностью по основаниям, предусмотренным законодательством Республики Казахстан, частичного изъятия Вклада (после которого размер Вклада составляет менее суммы указанной в Заявлении) Вкладчиком;

Будет рассматриваться Банком как заявление о полном досрочном погашении всей суммы задолженности по Кредитному договору. Вкладчик дает Банку свое прямое и безусловное согласие на безакцептное изъятие всех сумм задолженности по Вкладу (включая комиссионное вознаграждение) и Кредитному договору со сберегательного счета Вкладчика, на основании платежных требований, выставленных Банком.

4.5. В случае если по основаниям, предусмотренным законодательством РК, расходные операции по Сберегательному счету будут приостановлены и/или на Сберегательный счет/определенную сумму Сберегательного счета будет наложен арест/ распоряжение о приостановлении расходных операций Вознаграждение по Вкладу будет начисляться и выплачиваться только на остаток суммы на Сберегательном счете, на которую не распространяются вышеуказанные ограничения, до снятия уполномоченными органами в соответствии с требованиями законодательством РК указанных в настоящем пункте ограничений;

4.6. По Условным Вкладам срок действия такого Вклада и условия возврата устанавливаются индивидуально в зависимости от условий Вклада;

4.7. Действие банковского вклада прекращается по истечению срока вклада и выплаты суммы вклада и начисленного (не выплаченного ранее) вознаграждения по нему Клиенту, либо до истечения срока вклада в соответствии с условиями вклада (досрочное расторжение вклада);

4.8. Возврат вклада производится Банком по первому требованию Клиента, если иное не предусмотрено Действующим законодательством. Банк обязан выдать Вклада до востребования по поступлении Уведомления Вкладчика.

Банк обязан выдать:

- в случае получения требования Вкладчика о возврате условного Вклада до наступления обстоятельств, выдать вклад не позднее 7 (семи) календарных дней с момента поступления Уведомления Вкладчика,

- в случае получения требования Вкладчика при наличии обстоятельств, с наступлением которых договор банковского вклада связывает возврат вклада выдать вклад не позднее 7 (семи) календарных дней с момента поступления Уведомления Вкладчика;

- в случае получения требования Вкладчика о возврате Вклада, выдать срочный вклад не позднее 7 (семи) календарных дней с момента поступления Уведомления Вкладчика;

- в случае получения требования Вкладчика о возврате Вклада, выдать сберегательный вклад не ранее 30 (тридцати) календарных дней с момента поступления Уведомления Вкладчика. Вклад выдается наличными Клиенту/Уполномоченному лицу в соответствии с Действующим законодательством или переводится на другой счет в Банке по письменному указанию Клиента. При этом Клиент оплачивает услугу Банка по переводу суммы вклада и начисленного вознаграждения на счет Клиента в другом банке в соответствии с тарифами Банка;

4.9. После предъявления Заявления о досрочном прекращении действия вклада Стороны обязаны полностью выполнить все оставшиеся невыполненными обязательства. Клиент соглашается с тем, что Банк вправе удовлетворить все претензии, которые он может иметь к Клиенту, путем прямого дебетования сберегательного счета;

4.10. Вклад возвращается Клиенту в валюте ведения сберегательного счета. Банк по согласованию с Клиентом вправе выдать остаток суммы в тенге по курсу валют, установленному Банком на дату такой выдачи;

4.11. По прекращению банковского вклада и возврата вклада Банк закрывает сберегательный счет Клиента. Клиент при подписании Заявления дает свое безусловное и безотзывное согласие на закрытие сберегательного счета без дополнительного Заявления на закрытие счета.

## **СТАТЬЯ 5.**

### **ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН**

5.1. Банк вправе:

- производить изъятие денег со Сберегательного счета без согласия Вкладчика в случае установления факта ошибочности зачисления денег, а также в других случаях, предусмотренных законодательством РК и/или соответствующими Заявлениями между Банком и Вкладчиком, при этом Вознаграждение по Вкладу, его изъятой части, оставшейся части Вклада выплачивается в порядке и на условиях, предусмотренных в Заявлении на открытие вклада;

- в пределах срока действия вклада распоряжаться деньгами Вкладчика по своему усмотрению;

- изъять со Сберегательного счета комиссионное вознаграждение, предусмотренное тарифами Банка, уплачиваемое Банку по операциям, совершаемым по Сберегательному счету, путем изъятия денег в безакцептном порядке и/или путем прямого дебетования Сберегательного счета, в соответствии с законодательством РК и условиями вклада;

- при автоматической пролонгации срока размещения вклада в порядке, предусмотренном в Заявлении и в настоящем пункте, изменять в одностороннем порядке размер ставки вознаграждения по Вкладу. При этом об изменении ставки вознаграждения по данному виду вклада Банк уведомляет клиента не менее чем за 14 (четырнадцать) календарных дней до даты применения новых размеров ставки вознаграждения, путем оповещения по выбору Банка через средства массовой информации, интернет ресурс или путем вывешивания соответствующего объявления в операционных залах Банка.

- отказать в предоставлении банковских услуг Вкладчику, если затребованные Банком документы/информация не были предоставлены или не удовлетворяют требованиям Банка по любым причинам, либо поручение Вкладчика противоречит требованиям законодательства Республики Казахстан;

- без объяснения причин прекратить деловые отношения с Вкладчиком и отказывать в выполнении распоряжений Вкладчика, связанных с совершением операций по счету, в порядке и по основаниям, предусмотренным законодательством Республики Казахстан о противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма и/или внутренними нормативными документами Банка;

- досрочно расторгнуть вклад, уведомив об этом Вкладчика за 7 (Семь) календарных дней до предполагаемой даты расторжения. В данном случае Вознаграждение выплачивается за фактическое время хранения суммы Вклада по ставке, если иное не предусмотрено Заявлением и в соответствии с п. 4.8 настоящих Условий.

5.2. Банк обязуется:

- хранить тайну о наличии и движении денег на счетах Вкладчика и предоставлять сведения по ним третьим лицам только в порядке и случаях, предусмотренных законодательством РК;

- обеспечить сохранность денег и их учет;

- в случае получения требования Вкладчика соответствии с условиями Заявления о частичном изъятии Вклада до востребования, выдать Вклад по поступлении Уведомления Вкладчика;

- в случае получения требования Вкладчика о возврате условного Вклада до наступления обстоятельств, выдать вклад не позднее 7 (семи) календарных дней с момента поступления Уведомления Вкладчика;

- в случае получения требования Вкладчика при наличии обстоятельств, с наступлением которых договор банковского вклада связывает возврат вклада выдать вклад не позднее 7 (семи) календарных дней с момента поступления Уведомления Вкладчика;

- в случае получения требования Вкладчика о возврате Вклада, выдать срочный вклад не позднее 7 (семи) календарных дней с момента поступления Уведомления Вкладчика;

- в случае получения требования Вкладчика о возврате Вклада, выдать сберегательный вклад не ранее 30 (тридцати) календарных дней с момента поступления Уведомления Вкладчика;

- в пределах остатка на Сберегательном счете и причитающееся Вознаграждение по Вкладу согласно условиям настоящего вклада, путем перевода данных сумм на его Банковский счет.

5.3. Вкладчик вправе:

- получить сумму Вклада в пределах остатка на Сберегательном счете и сумму Вознаграждения в соответствии с условиями Заявления и Общими Условиями, путем перевода данных сумм на его Банковский счет;

- требовать от Банка проведения операций по его Сберегательному счету только в соответствии с условиями Заявления и Общими Условиями, требованиями законодательством РК и иными соглашениями сторон;

- по требованию получать от Банка информацию о состоянии своего счета;

- Вкладчик вправе на частичное изъятие соответствии с условиями Заявления, досрочно расторгнуть Заявление, по вкладу до востребования по поступлении Уведомления Вкладчика;

- досрочно расторгнуть Заявление, уведомив об этом Банк за 7 (Семь) календарных дней по условным/срочным вкладам, за 30 (тридцать) календарных дней по сберегательным вкладам.

5.4. Вкладчик обязуется:

- при размещении Вклада предоставить Банку пакет документов, необходимый для открытия Сберегательного счета в соответствии с условиями Заявления и Общими Условиями в соответствии с требованиями законодательства РК;

- внести/перечислить деньги в сумме указанной Заявлении на Сберегательный счет в день подписания Заявления;

- при получении суммы Вклада и Вознаграждения по нему представить документ, удостоверяющий личность.

5.5. Стороны несут ответственность друг перед другом только за умышленное неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств Заявлению и Общим Условиям.

5.6. В случае нарушения обязательств по Заявлению и Общим Условиям Стороны несут ответственность только в размере реального ущерба.

## **V. ПРОЧИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

### **СТАТЬЯ 1. ФОРС-МАЖОР**

1.1. В случаях, когда осуществление Сторонами (Банком и/или Клиентом) своих обязательств по Общим условиям не представляется возможным по причине, находящейся вне разумного контроля Сторон, как то: землетрясение, пожары, наводнения, забастовки, война (объявленная или необъявленная), гражданская война, общая устойчивая неспособность банковской системы Республики Казахстан осуществлять платежи по настоящему Заявлению, а также соблюдение Сторонами любых положений Действующего законодательства и решений государственных органов Республики Казахстан, вступивших в законную силу после подписания настоящего Заявления Сторонами и препятствующих исполнению настоящего Заявления (далее - форс-мажор), то обязательства Сторон по Заявлению приостанавливаются на соответствующий период, пока такие обстоятельства не прекратятся;

1.2. Не позднее 5 (пяти) календарных дней после возникновения обстоятельств форс-мажора Сторона, для которой возникли такие обстоятельства, обязана уведомить другую Сторону о событии форс-мажора, дате возникновения и эффекте форс-мажора на ее способность осуществлять свои обязательства по Заявлению, при этом обязательным является подтверждение обстоятельств форс-мажора от соответствующего компетентного органа. Если Сторона не уведомит другую Сторону о событии форс-мажора в сроки и способом, как это указано в настоящем пункте, то она теряет свои права ссылаться на обстоятельства форс-мажора в качестве основания, освобождающего ее от ответственности за неисполнение своих обязательств по Заявлению;

1.3. После прекращения влияния обстоятельств форс-мажора на исполнение обязательств Сторон по настоящему Заявлению исполнение Заявления восстанавливается в прежнем порядке;

1.4. В случае, если обстоятельства форс-мажора будут длиться более 30 (тридцати) календарных дней, любая из Сторон вправе расторгнуть правоотношения в одностороннем порядке, письменно уведомив об этом другую Сторону. При этом Стороны в течение 10 (десяти) календарных дней с даты одностороннего расторжения правоотношений обязаны произвести взаиморасчеты по фактически выполненным обязательствам и произведенной оплате и возратить друг другу все полученное по Заявлению, не получившее встречного исполнения. В этом случае Заявление будет считаться прекращенным на дату получения другой Стороной уведомления об одностороннем расторжении, и ни одна из Сторон не обязана возмещать другой Стороне возможные убытки, вызванные таким расторжением.

### **СТАТЬЯ 2.**

#### **КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ**

2.1. Все сведения, передаваемые Сторонами друг другу в связи с настоящими Условиями и подписанным Заявлением, их содержание полностью или в части, а также финансовая, коммерческая и прочая информация, полученная от другой Стороны в ходе ведения переговоров, заключения и исполнения настоящего Заявления, являются конфиденциальной информацией;

2.2. Передача конфиденциальной информации третьим лицам, опубликование или разглашение возможны только с предварительного письменного согласия другой Стороны или в случае, если такое раскрытие обязательно в соответствии с Действующим законодательством;

2.3. Клиент обязуется незамедлительно поставить Банк в известность о ставших ему известными случаях попыток третьих лиц получить от какой-либо из Сторон сведения, составляющие конфиденциальную информацию другой Стороны, а также не использовать знание конфиденциальной информации другой Стороны для занятия деятельностью, которая может нанести ущерб этой Стороне;

2.4. В случае разглашения либо распространения любой из Сторон конфиденциальной информации другой Стороны, виновная Сторона будет обязана возместить убытки, понесенные другой Стороной, вследствие разглашения такой информации, а также будет нести ответственность, предусмотренную Действующим законодательством;

2.5. Настоящим Клиент уполномочивает Банк на раскрытие с соблюдением требований Действующего законодательства, но без какого-либо дополнительного согласия Клиента, всей и любой информации, имеющей отношение к Клиенту, Вкладу, Заявлению, исполнению Сторонами своих обязательств, третьим лицам, включая Уполномоченные государственные органы, консультантам, адвокатам, аудиторам, банкам - корреспондентам и иным лицам и органам, если такое раскрытие требуется в соответствии с Действующим законодательством, международными требованиями и внутренними документами Банка;

2.6. Банк не несет ответственности, если конфиденциальность была нарушена по вине самого Клиента, вследствие несоблюдения рекомендаций Банка относительно конфиденциальности, а также в условиях, когда конфиденциальная информация была известна, либо стала известна третьим лицам из иных источников.

### **СТАТЬЯ 3.**

#### **СПЕЦИАЛЬНЫЕ УСЛОВИЯ**

3.1. Приостановление операций по счету и/или арест денег на счете осуществляются Банком по основаниям и в соответствии с процедурой, установленной Действующим законодательством;

3.2. При этом Банк не несет ответственности за неисполнение/ненадлежащее исполнение своих обязанностей по настоящим Условиям и подписанному Заявлению в случае поступления в Банк решений/постановлений Уполномоченных государственных органов и/или должностных лиц о приостановлении расходных операций по счету, ареста денег на счете, а также указаний третьих лиц, имеющих право безакцептного списания денег в соответствии с Действующим законодательством;

3.3. Банк вправе не исполнять инструкции Клиента, в том числе связанные с осуществлением

платежей/переводов в случаях, предусмотренных Действующим законодательством, настоящими Общими Условиями, Заявлением, внутренними документами Банка;

3.4. Списание средств со счета производится только с согласия Клиента за исключением случаев, прямо предусмотренных Действующим законодательством, Заявлением, настоящими Общими Условиями, внутренними документами Банка;

3.5. Платежные указания третьего лица принимаются к исполнению и выполняются без дополнительного согласия Клиента на основании решения соответствующего судебного или иного государственного органа Республики Казахстан за исключением пособий и социальных выплат, которые имеются на специальных банковских счетах, а также по другим основаниям, предусмотренным действующим законодательством. Банк имеет право производить безакцептные списания со Счетов Клиента, если третье лицо (Банки второго уровня и организации, осуществляющие банковскую деятельность) предъявит в Банк указание с приложением к нему документа, содержащего согласие Клиента на безакцептное изъятие денег с его счета, за исключением алиментов, пособий и социальных выплат, которые имеются на специальных банковских счетах;

3.6. Банк вправе пользоваться услугами третьих лиц при выполнении своих обязательств и распоряжений Клиента и предоставлении иных услуг в соответствии с подписанным Заявлением, включая, но не ограничиваясь, случаи, когда использование третьих лиц прямо установлено Действующим законодательством. Банк не несет ответственности за недостатки в действиях таких третьих лиц, явившихся причиной нарушения обязательств по Заявлению;

3.7. Банк вправе осуществлять массовую рассылку рекламно - информационного характера об услугах Банка посредством SMS-информирования среди Клиентов;

3.8. Банк вправе дебетовать все и любые счета Клиента без его предварительного согласия в отношении корректирующих операций Банка в соответствии с п.2.14. Статьи 2 Раздела 1 настоящих Общих Условий, а также в порядке зачета любых и всех сумм, предназначенных к уплате Клиентом Банку, включая любые и все комиссии, на которые Банк имеет право на основании тарифов Банка, Условий и последующих поправок к ним;

3.9. Банк стремится защищать свою репутацию и придерживается политики международных стандартов борьбы с «отмыванием» денег и подозрительными операциями. Банк имеет право в порядке, предусмотренном законодательством Республики Казахстан, отказать в открытии счета или счет Клиента в случае:

3.9.1. наличия сведений о Клиенте в перечне организаций и лиц, связанных с финансированием терроризма и экстремизма, составленном уполномоченным государственным органом (далее - Перечень);

3.9.2. если одной стороной/участником операции/сделки или обязательства по сделке является лицо, зарегистрированное/находящееся в стране со значительными рисками отмывания денег и финансирования терроризма, определенной международной организацией или иностранным государством, либо если в исполнении этой операции/сделки участвует такое лицо;

3.9.3. если в процессе изучения операций, совершаемых клиентом, есть подозрения о том, что они осуществляются в целях легализации (отмывания) доходов, полученных преступным путем, или финансирования терроризма;

3.9.4. в случае отказа клиента в предоставлении необходимых для проведения надлежащей проверки Клиента документов и информации, а также согласия на сбор, обработку и передачу данных/персональных данных клиента в Налоговую Службу США (Internal Revenue Service) в соответствии с требованиями FATCA, в том числе, посредством уполномоченных государственных органов Республики Казахстан, за исключением случаев, когда такое закрытие не допускается в соответствии с требованиями законодательства Республики Казахстан;

3.9.5. в случае если Банк полагает, что нарушаются, могут быть нарушены требования Договора, законодательства Республики Казахстан и иностранных государств, затрагивающих деятельность Банка, внутренних процедур и условий Банка, являющихся публичными, и банка-корреспондента, а также в случае наличия санкций в соответствии с юрисдикцией любой страны, международной организации, действие которых распространяется на Банк и Клиента (в том числе, но не ограничиваясь, связанных с видом операции, со страной регистрации и (или) нахождения Клиента, а также платежей, проводимых в данные страны или из данных стран);

д) в иных случаях, которые могут быть использованы для реализации противоправных действий в отношении Банка и его клиентов с нанесением ущерба их интересам;

3.10. Банк вправе требовать от Клиента любые документы/информацию, которые по исключительному мнению Банка, необходимы для оказания Клиенту банковских услуг, включая без ограничения зачисление/списание денег и внесение/снятие наличных денег на/со счета (-ов);

3.11. В случае, если затребованные Банком документы/информация не были предоставлены или не удовлетворяют Банк по любым причинам, Банк вправе отказать в предоставлении банковских услуг Клиенту, чьи права в последующем пользоваться счетом будут восстановлены с согласия Банка;

3.12. Клиент осведомлен и согласен, что в соответствии с Действующим законодательством, регулирующим противодействие легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма, Банк вправе отказать в проведении или приостановить проведение любой операции по счету Клиента. При этом отказ от выполнения операции по счету Клиента, а также приостановление операции в соответствии с Действующим законодательством не являются основаниями для гражданско-правовой ответственности Банка за нарушение условий соответствующих Заявлений (обязательств);

3.13. Банк, в рамках Действующего законодательства, постарается уведомить Клиента о своем отказе в проведении, приостановлении или прекращении операций по счету Клиента в порядке, предусмотренном настоящими Общими Условиями;

3.14. Банк вправе в любое время без предварительного уведомления Клиента в одностороннем внесудебном порядке расторгнуть правоотношения, закрыть счет, прекращая тем самым ведение и обслуживание счета, в случае нарушения Клиентом Действующего законодательства, невыполнения Клиентом своих обязательств, связанных с наличием счета в Банке, при банкротстве или ликвидации Клиента, уголовного преследования Клиента или привлечения его к уголовной ответственности, международного преследования Клиента, если в отношении Клиента имеются какие-либо санкции или ограничения, наложенные иностранными/международными/национальными организациями (FATF, OFAC, ООН и т.д.), если у Банка



имеются подозрения (Банк не должен обосновывать и доказывать свои подозрения), что Клиент участвует в террористической деятельности и/или деятельности по легализации (отмыванию доходов) и/или осуществляет какую-либо иную деятельность, которая влечет или может повлечь уголовное преследование Клиента и/или наступлении иных условий, которые могут, по мнению Банка, иметь любые негативные последствия для Банка. При наступлении данных событий все обязательства Клиента перед Банком подлежат немедленному исполнению. При этом Банк не будет нести никакой ответственности за убытки Клиента, причиненные просрочкой или приостановлением исполнения платежных инструкций Клиента. По возможности Банк вправе, но не обязан направить Клиенту в последующем Уведомление о таком отказе от расторжения правоотношений и закрытии счета в порядке, предусмотренном настоящими Условиями;

3.15. На основании настоящих Общих Условий Банк вправе приостановить расходные операции по счету с последующим закрытием счета, если Банк получил должным образом заверенную копию документа, подтверждающего факт безвестного отсутствия/смерти/объявления умершим Клиента;

3.16. Выдача денег со счета умершего/ объявленного умершим Клиента производится наследникам/иным лицам, уполномоченным в соответствии с Действующим законодательством, за вычетом комиссий Банка согласно тарифам, в сроки и на основании документов, установленных Действующим законодательством и внутренними документами Банка.

## **СТАТЬЯ 4.**

### **ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН.**

#### **ИСКЛЮЧЕНИЕ ОТВЕТСТВЕННОСТИ**

4.1. Каждая из Сторон несет ответственность перед другой Стороной за нарушение взятых на себя обязательств по настоящим Общим условиям в соответствии с Действующим законодательством и указанными документами;

4.2. Стороны несут ответственность друг перед другом только за умышленное неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по настоящим Общим условиям. В случае нарушения обязательств по настоящим Общим условиям Стороны несут ответственность только в размере реального ущерба;

4.3. Клиент несет ответственность за законность заключенных им сделок, за законность платежа и надлежащее оформление платежных документов, а также за понесенные Банком убытки в связи с исполнением последним ошибочного платежного поручения в пределах суммы ошибочного платежного поручения в случае нарушения Клиентом настоящих Общих условий;

4.4. Банк несет ответственность перед Клиентом за ненадлежащее исполнение указаний Клиента по платежу или переводу денег в размере и порядке, установленном Действующим законодательством;

4.5. Стороны не несут ответственность за случаи неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств по настоящим Общим условиям, если такие случаи явились следствием наступления обстоятельств непреодолимой силы, указанных в Статье 9 главы II настоящих Условий;

4.6. В целях защиты от несанкционированных платежей по счету Клиента Банк осуществляет следующие действия (но не ограничиваясь):

а. при осуществлении операций на основании оригиналов платежных документов на бумажном носителе Банк осуществляет визуальную сверку подписей Уполномоченных лиц и печати Клиента, на платежном документе с образцом подписей и оттиска печати, имеющимся в Банке, по физическим лицам - с образцом подписи на документе, удостоверяющем личность;

б. при осуществлении операций на основании электронных платежных документов Клиента защита от несанкционированных платежей осуществляется в порядке, предусмотренном соответствующими условиями;

4.7. Клиент несет ответственность:

4.7.1. За ненадлежащее пользование Карточкой и/или неисполнение, ненадлежащее исполнение Общих Условий в полном объеме причиненного Банку и/или третьим лицам ущерба;

4.7.2. За неисполнение или ненадлежащее исполнение Держателем/ями Дополнительной/ых Карт требований по использованию Карт и Общих условий в полном объеме причиненного Банку ущерба;

4.7.3. За убытки, понесенные Банком и/или третьими лицами в результате несанкционированного использования третьими лицами Карт, которые были причинены до уведомления Держателем Карточки и/или Держателем/ями Дополнительных Карт Банка о факте утери/кражи Карточки, или использования ее неуполномоченным лицом и блокирования Карточки Банком;

4.7.4. За невозврат/несвоевременный возврат в Банк денег, ошибочно зачисленных на Счет - в размере невозвращенной/несвоевременно возвращенной суммы;

4.7.5. За все Карточные операции, проведенные с использованием Карточки (ее реквизитов) для оплаты товаров и/или услуг через интернет, путем почтовых и/или телефонных заказов.

4.8. Банк не несет ответственность:

4.8.1. Если валютные ограничения страны пребывания Держателя Карточки, а также установленные ограничения на суммы получения наличных денег в Банкоматах или в пунктах выдачи наличных ПВН могут в какой-либо степени затронуть интересы Держателя Карточки;

4.8.2. За товар, приобретенный по Карточке, а затем возвращенный ПТС, Банк возмещает стоимость товара только в безналичном порядке путем зачисления денег на Счет Держателя Карточки на основании кредитовой операции, оформленной ПТС;

4.8.3. Если ПИН-код или кодовое слово стали известны третьим лицам по вине Держателя Карточки;

4.8.4. За невозможность осуществления Карточной операции вследствие отсутствия связи между МПС и ПТС/ПВН, вследствие чего запрос на совершение Карточной операции не поступает в Банк;

4.8.5. За последствия несвоевременного блокирования Держателем Карточки, утерянной/украденной Карточки, а также при несанкционированном доступе к Счету третьими лицами;

4.8.6. За невозможность совершения Карточной операции по Счету в случае наложения ареста на деньги, либо приостановления операций по Счету на основании актов уполномоченных органов и должностных лиц, предъявленных в соответствии с законодательством Республики Казахстан, а также в случаях приостановления расходных операций при постановке платежных документов, не требующих акцепта, в картотеку, до полного

погашения обязательств по ним;

4.8.7. За ущерб, причиненный Держателю Карточки передачей Держателем Карточки третьим лицам ПИН-кода, реквизитов Карточки;

4.8.8. За сбой функционирования МПС, электронных устройств, Банкоматов над которыми не имеет прямого контроля;

4.8.9. По Карточным операциям, проведенным с использованием Карточки (ее реквизитов) для оплаты товаров и/или услуг через интернет, путем почтовых и/или телефонных заказов;

4.8.10. Если информация (текстовые сообщения о банковских операциях, движениях денег на счете и др.), полученная или отправленная с указанного в Заявлении номера сотового телефона в результате (но не ограничиваясь) кражи, утери сотового телефона, мошенничества и других действий, станет известна работникам телекоммуникационной связи и иным третьим лицам;

4.8.11. За возможное разглашение сведений, составляющих банковскую тайну третьим лицам, мошенничества и другие действия в случаях утери/хищения сотового телефона, по номеру которого предоставляются услуги SMS-информирования, до момента блокирования услуги;

4.8.12. По спорам и разногласиям, возникающим между Держателем Карточки и оператором сотовой связи во всех случаях, когда споры и разногласия по услугам «SMS-информирование», возникают не по вине Банка.

## **СТАТЬЯ 5.**

### **УРЕГУЛИРОВАНИЕ СПОРОВ**

5.1. Клиент обязан незамедлительно проверять всю информацию, полученную от Банка, в том числе указанную в уведомлениях. Кроме того, Клиент обязан проверять правильность исполнения Банком поручений Клиента. Если Клиент обнаружит какие-либо неточности, неправильное и/или неполное исполнение, наличие несанкционированных операций, он должен немедленно уведомить об этом Банк устно по телефону, а затем и в письменной форме в течение 1 (одного) рабочего дня;

5.2. По всем спорам Клиент обращается с письменным запросом в Банк. Банк в зависимости от существа спора самостоятельно определяет срок его рассмотрения, но не более 15 (пятнадцать) календарных дней со дня его поступления в Банк (со дня регистрации в Банке) в соответствии с внутренними документами Банка. В отдельных случаях, предусмотренных Действующим законодательством, сроки рассмотрения запроса могут быть продлены, при этом Банк должен уведомить Клиента о таком продлении;

5.3. В случае признания претензии Клиента обоснованной, Банк производит корректировку произведенной операции, а также иные необходимые действия для урегулирования возникшей ситуации;

5.4. В случае признания претензии Клиента необоснованной, Клиент возмещает Банку все возможные расходы, связанные с рассмотрением предъявленной претензии. Банк вправе на основании настоящих Условий и без какого-либо дополнительного согласия Клиента снять со счета сумму понесенных расходов.

## **СТАТЬЯ 6.**

### **ЮРИСДИКЦИЯ. ПРИМЕНИМОЕ ПРАВО**

6.1. В отношении любого счета настоящие Общие Условия регулируются и трактуются в соответствии с законодательством Республики Казахстан;

6.2. В отношении любого счета суды Республики Казахстан обладают исключительной юрисдикцией при разрешении любых споров, возникающих из или в связи с настоящими Общими Условиями. И Клиент, и Банк окончательно признают юрисдикцию таких судов.

## **СТАТЬЯ 7.**

### **ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

7.1. Настоящие Общие Условия, Заявление Банка заменяют собой все предыдущие письменные или устные соглашения и договоренности, имевшиеся между Сторонами. Банк вправе изменять условия действующих Общих Условий и тарифов с уведомлением Клиента в порядке, предусмотренном настоящими Условиями, кроме условий, изменения в которые вносятся по согласованию с Клиентом;

7.2. Если какое-либо одно или более из содержащихся в настоящих Условиях/Заявлении положений оказывается недействительным, незаконным или неприменимым в любом отношении по любому применимому законодательству, это никоим образом не повлияет на действительность, законность и применимость остальных его положений, содержащихся в названных документах. В таких случаях Банк вправе в одностороннем порядке изменить положения настоящих Условий в соответствии с Требованиями Действующего законодательства;

7.3. Банк оставляет за собой право вносить изменения в настоящие Общие условия с извещением Клиента о таких изменениях за четырнадцать календарных дней до вступления в силу, за исключением тех условий, одностороннее изменение которых запрещается законодательством Республики Казахстан, при этом Банк вправе самостоятельно определять способы уведомления Клиента. Клиент принимает на себя ответственность и все возможные риски, связанные с неполучением информации об изменениях к настоящим Общим условиям. После внесения изменений настоящие Общие условия продолжают действовать в измененном виде;

7.4. Банк вправе самостоятельно расширять спектр новых услуг, предоставляемых Банком.

Сообщение о таких услугах доводится до Клиента путем публикации информации на официальном сайте Банка в сети интернет, либо в отделениях Банка, либо посредством направления Клиенту Уведомления (подтверждение о получении такого Уведомления Клиентом не требуется), либо путем внесения дополнительной информации в выписку по Счету. Предоставленная таким образом информация автоматически становится неотъемлемой частью настоящих Условий с даты и в порядке, указанных в соответствующем сообщении;

7.5. Все документы, имеющие отношение к настоящим Общим условиям составлены на государственном языке Республики Казахстан и/или русском языке. При наличии разночтений преимущество имеет русский вариант, являющийся оригиналом. Заявления, инструкции Клиента могут быть заполнены и подписаны Клиентом на любом из указанных языков, приемлемом для Клиента;

7.6. Настоящим Стороны определили основные принципы взаимоотношений и любые разногласия и споры между Сторонами должны разрешаться на основе этих принципов в процессе справедливых переговоров. Если такие споры не будут урегулированы в процессе справедливых переговоров, Стороны прибегнут к помощи суда по месту нахождения Банка или его филиала - по усмотрению Банка. Отношения, которые прямо не урегулированы настоящими Условиями и подписанным Заявлением, регулируются в соответствии с процедурами, установленными Действующим законодательством;

7.7. Любые изменения и дополнения в Заявлении действительны, если они подписаны Сторонами, за исключением изменений и дополнений, вносимых Банком в одностороннем порядке в соответствии с настоящими Общими условиями и подписанным Заявлением. Банк при подписании Заявления, изменений и дополнений к нему, вправе применять аналог собственноручной подписи (факсимиле) Уполномоченного лица и оттиска печати Банка. Допускается при совершении сделки использование средств факсимильного копирования подписи, электронной цифровой подписи, если это не противоречит законодательству или требованию одного из участников. При этом Клиент подтверждает, что использование факсимиле признается им в качестве оригинала;

7.8. Стороны признают, что настоящие Общие условия и подписанным Заявлением не содержат обременительных условий, не являются кабальными, а также надлежащим образом отражают отношения Сторон, исходя из их разумно понимаемых интересов;

7.9. Все, что не предусмотрено и не урегулировано настоящими Условиями, регулируется и регламентируется Действующим законодательством.