

**Комплексный договор банковского обслуживания  
розничных клиентов  
АО «AltynBank» (ДБ АО «Народный Банк Казахстана»)**

**1. Определения**

**Акционер** - лицо / лица, являющееся/иися собственником/ами акций Банка.

**Банк** - АО «AltynBank» (ДБ АО «Народный Банк Казахстана»), его филиалы/подразделения/работники.

**Выписка по Счету** - периодически предоставляемая Банком письменная выписка, отражающая кредитовые/ дебетовые операции по Счету за определенный период, а также иную информацию, предусмотренную Действующим законодательством. Выписка является одним из видов Уведомления и служит достаточным доказательством совершения операций по Счету. Операции считаются совершенными в Рабочий день, указанный в Выписке.

**Группа акционера** - Акционер Банка, любые из его аффилированных лиц, дочерние организации, связанные лица, или любые их филиалы и отделения, такой же смысл имеет «любой член Группы Акционера».

**Действующее законодательство** - действующее законодательство Республики Казахстан, а также международные договоры (соглашения, конвенции), ратифицированные Республикой Казахстан в установленном порядке.

**Договор** - если не предусмотрено иное, любой из договоров:

Договор текущего счета физического лица;

Договор платежной карточки;

Договор кредитной линии для физических лиц;

Договор срочного вклада;

Договор потребительского кредита/ иной договор, предусмотренный внутренними политиками, стандартами, и процедурами Банка, заключаемый в рамках Комплексного договора, в порядке, предусмотренном соответствующими Общими условиями.

**Доверенное лицо** - лицо, уполномоченное Клиентом в порядке, предусмотренном Действующим законодательством на предоставление интересов Клиента во взаимоотношениях с Банком, при оказании банковских услуг в порядке и на условиях, предусмотренных Действующим законодательством, Комплексным договором.

**Задолженность** - все и любые долги Клиента Банку по Комплексному договору, Договору, включая, но не ограничиваясь, суммой Основного долга по Кредиту, Овердрафта, вознаграждения, комиссий, за услуги, оказываемые Банком, неустойки (штраф, пеня), иные долги, возникающие у Клиента по отношению к Банку в соответствии с условиями Комплексного договора, Договора.

**Заявление** - письменное волеизъявление Клиента, предоставляющее полномочия Банку на совершение действий, связанных с установлением и/или осуществлением правоотношений по банковскому обслуживанию.

**Клиент** - физическое лицо, заключившее с Банком Комплексный договор.

**Комплексный договор** - заключенный между Банком и Клиентом договор комплексного банковского обслуживания, включающий в себя в качестве составных частей Общие условия, Договоры.

**Контакт-центр** –информационная справочная служба Банка, предоставляющая необходимую информацию Клиентам по продуктам и услугам Банка, а также, в предусмотренных случаях и пределах, осуществляющая интерактивную поддержку системы интернет-банкинг, а также оказывающее информационные банковские услуги в пределах, указанных в Комплексном

договоре. Объем и содержание необходимой информации определяются Банком самостоятельно. Телефон Контакт- центра Банка - +7 (727) 2596900, время работы – круглосуточно, без праздников и выходных дней.

**Общие условия** - если не указано иное, любые из Общих условий, содержащие в себя ссылку на Комплексный договор и являющиеся его неотъемлемой частью, в том числе:

- Общие условия открытия, ведения и закрытия текущих счетов физических лиц, проведения платежей и переводов денег, расчетно-кассового обслуживания АО «Altyn Bank» (ДБ АО «Народный Банк Казахстана»);
- Общие условия открытия вкладов (депозитов) и условия проведения операций по вкладу (депозиту);
- Общие условия выдачи и использования платежных карточек международных платежных систем АО «Altyn Bank» (ДБ АО «Народный Банк Казахстана»);
- Общие условия предоставления банковских займов физическим лицам АО «Altyn Bank» (ДБ АО «Народный Банк Казахстана»).

**Операционный день** - установленный Банком период времени в течение Рабочего дня, в течение которого Банк открыт для приема, обработки указаний/распоряжений о приостановлении исполнения указаний Клиента, а также для проведения банковских и иных операций. Операционный день может отличаться для различных видов осуществляемых операций/ предоставляемых Банком услуг. Сведения об Операционном дне Банка доводятся до сведения Клиента посредством размещения соответствующей информации в помещениях Банка и на официальном интернет-ресурсе Банка: [www.altynbank.kz](http://www.altynbank.kz)

**Рабочий день** - день кроме субботы, воскресенья и иных официальных выходных в Республике Казахстан), когда Банк открыт для проведения банковских операций, а также для приема и обработки указаний/ распоряжений о приостановлении исполнения указаний Клиента.

**Сторона/Стороны** - Банк и/или Клиент/Держатель карточки, сторона/стороны Комплексного договора, Договора.

**Счет**- банковский счет Клиента в Банке в любой валюте (валютах), открытый Банком по запросу Клиента в соответствии с условиями Комплексного договора/Договора.

**Тарифы** - устанавливаемые Банком, действующие размеры комиссий Банка, взимаемых за оказываемые Банком банковские и иные услуги, которые, если иное не предусмотрено Действующим законодательством, могут изменяться Банком в одностороннем порядке, и публикуемые на официальном Интернет-ресурсе Банка: [www.altynbank.kz](http://www.altynbank.kz).

**Текущий курс** - означает обменный курс валюты, установленный Банком самостоятельно на момент предоставления операции.

**Уведомление** - это сообщения Сторон на казахском и/или русском и/или английском языках, направленные способами и в порядке, предусмотренными Комплексным договором.

## **2. Основные положения**

**2.1.** Комплексный договор является договором комплексного банковского обслуживания в рамках, которого Банк предоставляет Клиенту возможность заключить отдельные Договоры в соответствии с Общими условиями.

**2.2.** Комплексный договор, Общие условия подготовлены на основе Действующего законодательства и в соответствии с политикой Банка, Акционера, Группы Акционера по вопросам открытия, ведения, закрытия Счетов, осуществления платежей и иным вопросам, затрагиваемым в Комплексном договоре, Общих условиях.

**2.3.** Комплексный договор регулирует отношения между Банком и Клиентом, возникающие в связи оказанием Банком банковских, в том числе платежных услуг Клиентам.

**2.4.** В случае, если Клиент желает получать иные услуги, предоставляемые Банком, кроме предусмотренных Комплексным договором, соответствующими Общими условиями, требуется заключение отдельных Договоров на оказание соответствующих услуг, а также соблюдение иных требований, предусмотренных Действующим законодательством и/или

внутренними политиками, стандартами, процедурами Банка и группы Акционера. Если иное не предусмотрено соответствующими договорами, заключенными в соответствии с настоящими Общими условиями, такие договоры вступают в силу с даты их подписания Сторонами и/или с даты акцепта Банком соответствующего заявления от Клиента.

**2.5.** Комплексный договор считается заключенным, Общие условия считаются принятыми Клиентом Банка в случае присоединения Клиента к Общим условиям путем заключения с Банком соответствующего Договора и/или предоставления Клиентом Заявления в Банк, содержащих прямое указание о присоединении к соответствующим Общим условиям, являющихся неотъемлемой частью Комплексного договора.

**2.6.** Подпись Клиента на соответствующем Заявлении / Договоре/ Уведомлении, ином документе, в бумажном/ электронном виде, в котором имеется ссылка на Общие условия, Комплексный договор свидетельствует о том, что Клиент:

а) получил, прочитал, понял и согласен с положениями Комплексного договора и/или Общих условий присоединился к ним в полном объеме, без каких-либо замечаний и возражений, и обязуется своевременно и в полном объеме выполнять все их положения;

б) принимает на себя и согласен с возможными неблагоприятными последствиями неисполнения и/или ненадлежащего исполнения положений Комплексного договора и/или Общих условий;

в) не вправе ссылаться на отсутствие его подписи на Общих условиях, Комплексном договоре как на доказательство того, что Комплексный договор, Общие условия не были им получены, если у Банка имеется Заявление и/или Договор, подписанный Клиентом.

**2.7.** В случае, если Действующим законодательством будут установлены требования по регистрации Комплексного договора, заключаемых в рамках него Договоров, Общих условий в соответствии с требованиями Комплексного договора, Договора, Общих условий Действующего законодательства, обязательства по регистрации возлагаются на Клиента, равно как и все расходы, связанные с такой регистрацией возлагаются на Клиента.

**2.8.** В соответствии с условиями Комплексного договора Банк оказывает следующие платежные услуги:

- услуги по приему и осуществлению платежей и (или) переводов денег с использованием банковского счета;
- услуги по приему наличных денег для зачисления на банковские счета, в том числе третьих лиц;
- услуги по приему наличных денег для осуществления платежа без открытия банковского счета отправителя денег;
- услуги по осуществлению переводов денег без открытия банковского счета;
- услуги по выпуску платежных карточек;
- услуги по реализации (распространению) платежных карточек;
- услуги по обработке платежей, инициированных клиентом в электронной форме, и передаче необходимой информации Банку, для осуществления платежа и (или) перевода либо принятия денег по данным платежам.

Также помимо вышеперечисленных, Банк осуществляет иные виды банковских операций, предоставляемых посредством банковских услуг, перечень которых определяется Банком самостоятельно.

**2.9.** Порядок и максимальный срок оказания платежных услуг устанавливается Банком в соответствии с требованиями Действующего законодательства.

**2.10.** Информация о платежных услугах, оказываемых Банком содержится на интернет - ресурсе Банка: [www.altynbank.kz](http://www.altynbank.kz) и предоставляется по первому требованию Клиента в порядке, предусмотренном Действующим законодательством, Комплексным договором, Общими условиями, Договором.

**2.11.** Банком предлагается Клиенту для ознакомления, принятия, соблюдения и руководства Комплексный Договор, в том числе являющиеся его неотъемлемой частью Общие условия и Тарифы, размещенные на интернет - ресурсе Банка: [www.altynbank.kz](http://www.altynbank.kz).

**2.12.** Условия Комплексного договора, в том числе Общих условий определяются Банком самостоятельно. Любые изменения и дополнения условий Комплексного договора, Общих условий, публикуются на интернет - ресурсе Банка: [www.altynbank.kz](http://www.altynbank.kz). и вступают в силу по истечении 10 (Десяти) календарных дней с даты их первого опубликования. В случае если Клиент, в течение 10 (десять) календарных дней со дня направления Банком уведомления об изменениях/дополнениях в условия Комплексного договора, в том числе Общих условий, не направил письменное уведомление в адрес Банка об отказе от Комплексного договора и/или иного Договора, заключенного с Банком в связи с неприятием изменений, предложенных Банком, такие изменения считаются принятыми Клиентом и в дальнейшем Клиент не вправе предъявлять претензии к Банку по внесенным изменениям и дополнениям.

**2.13.** Заключение отдельных Договоров в рамках Комплексного договора осуществляется в порядке, предусмотренном Общими условиями.

**2.14.** Любая информация и/или документы, уведомления, извещения, информация рекламного характера адресуются Банком по реквизитам, указанным Клиентом.

**2.15.** Все платежные услуги, оказываемые Банком в иностранной валюте производятся в порядке, установленном Действующим законодательством, внутренними политиками, стандартами и процедурами Банка, включая, но не ограничиваясь, запрет на осуществление расчетов в иностранной валюте между резидентами Республики Казахстан.

**2.16.** При оказании Банком платежных услуг в иностранной валюте, применяется текущий курс Банка

### **3. Оплата услуг Банка и Тарифы**

**3.1.** Если иное не установлено Договором, заключенным между Банком и Клиентом, размеры взимаемых Банком сборов и комиссий за оказываемые банковские, в том числе платежные услуги определяются в Тарифах.

**3.2.** Банк вправе вносить изменения/дополнения в Тарифы, направляя Клиенту уведомление об этом, в порядке, предусмотренном Комплексным договором, если иное не предусмотрено действующим законодательством. В случае если Клиент, в течение 10 (десять) календарных дней со дня направления Банком уведомления об изменениях/дополнениях в Тарифах, не направил письменное уведомление в адрес Банка об отказе от Комплексного договора и/или иного Договора, заключенного с Банком в связи с неприятием изменений, предложенных Банком, такие изменения считаются принятыми Клиентом и в дальнейшем Клиент не вправе предъявлять претензии к Банку по применяемым измененным Тарифам.

**3.3.** Стороны соглашаются, что Банк вправе взимать комиссию за оказание платежной услуги по приему платежей и (или) переводов денег на текущий счет Клиента из суммы соответствующего платежа и (или) перевода денег, в случае, если это предусмотрено Тарифами Банка.

**3.4.** Банк вправе взимать плату (комиссии) за предоставленные им услуги путем прямого дебетования любых счетов Клиента, открытых в Банке на сумму комиссий без его предварительного согласия, в сроки и с периодичностью, установленные Банком, а Клиент настоящим дает свое безотзывное согласие на такое прямое дебетование счета. Клиент обязан обеспечить наличие на счете, суммы достаточной и необходимой для оплаты комиссионного вознаграждения Банка, как установлено Тарифами Банка. В случае недостаточности суммы денег на Счете в валюте, в 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 Банка, установленному Банком на день и время списания.

**3.5.** В случае направления Клиентом письменного уведомления в Банк об отказе от Комплексного договора/Договора, последний считается расторгнутым, если это не противоречит Действующему законодательству, без каких-либо штрафных санкций, за исключением случаев, прямо оговоренных настоящим Комплексным договором и/или иным Договором, и при условии исполнения Клиентом всех имеющихся неисполненными на момент

расторжения обязательств перед Банком. Расторжение Комплексного договора и/или Договора оформляется в порядке и сроки предусмотренном Комплексным договором, соответствующими Общими условиями и/или Договором.

**3.6.** Клиент оплачивает услуги Банка, в тех размерах и на тех условиях, которые предусматриваются действующими Тарифами Банка, а также компенсирует все затраты, понесенные Банком в связи с оказанием банковских услуг Клиенту, исполнением Банком инструкций/поручений/ распоряжений Клиента, в той валюте, в которой выполнялось указание Клиента, если иное в письменной форме не согласовано между Банком и Клиентом, до предоставления услуг Банком. Комиссии Банка могут быть оплачены Клиентом наличными и путем дебетования текущего счета Клиента.

**3.7.** Настоящим Клиент соглашается, что Банк взимает оплату за оказываемые банковские, в том числе за платежные услуги с Клиента до их предоставления.

**3.8.** Настоящим Стороны соглашаются, что в случае:

а) расторжения Комплексного договора и/или Договоров, заключенных в соответствии с Общими условиями, комиссия, уплаченная Клиентом, за оказанные Банком услуги, возврату Клиенту не подлежит;

б) отсутствия операций по Счету, инициированных Клиентом, в течение срока, определенного внутренними политиками, стандартами и процедурами Банка, Банк вправе без дополнительного уведомления Клиента применить Тариф, предусмотренный для неактивных Счетов, закрыть Счет, списать комиссию согласно Тарифам Банка.

#### **4. Права и обязанности Сторон**

**4.1.** Помимо прав и обязанностей, предусмотренных настоящим разделом Комплексного договора, Банк и Клиент обладают правами и обязанностями, установленными соответствующими Общими условиями/ Договором, заключенным между Банком и Клиентом.

##### **4.2. Банк обязан:**

**4.2.1** Предоставлять банковские услуги Клиенту, в соответствии с требованиями Действующего законодательства, на условиях и в порядке, оговоренных Комплексным договором, Общими условиями/ Договором.

**4.2.2** Сохранять в тайне информацию, сведения и документы, полученные Банком от Клиента при предоставлении банковских услуг, относящиеся к банковской, коммерческой и иной законом охраняемой тайне, за исключением случаев, когда раскрытие и/или предоставление указанной информации, сведений и документов требуется Клиентом, либо разрешено в соответствии с Действующим законодательством и условиями Комплексного договора/Общими условиями.

**4.2.3** При обнаружении несанкционированного доступа к информации, составляющей банковскую тайну, ее несанкционированного изменения, осуществления несанкционированного платежа или перевода денег и иных несанкционированных действий, возникающих при предоставлении Банком банковских услуг, в том числе платежных услуг уведомить об этом Клиента, в отношении которого были допущены такие действия, не позднее следующего рабочего дня после их обнаружения, путем направления Уведомления в порядке предусмотренном Комплексным договором/ Общими условиями/Договором. В случае возникновения несанкционированных действий, указанных в настоящем пункте, Банк незамедлительно принимает все необходимые меры для устранения их последствий и предотвращения их появления в будущем.

##### **4.3. Клиент обязан:**

**4.3.1** Предоставить, сообщить Банку действительные, актуальные сведения при заключении Комплексного договора, Общих условий, Договоров, заполнении Заявлений/Анкет и предоставить все документы, требуемые Банком;

4.3.2 Информировать Банк в случаях, изменения адреса, номера мобильного телефона и прочих реквизитов или любых иных изменений, имеющих значение для Банка, в том числе сообщенных Банку при регистрации, не позднее 5 (Пяти) Рабочих дней, уведомить об этом Банк с приложением копий документов, подтверждающих такие изменения. Непредставление Клиентом информации о смене реквизитов, означает действительность и актуальность, сообщенных Банку ранее сведений;

4.3.3 Проверять всю информацию, полученную от Банка, в том числе Уведомления/Выписки. Если Клиент обнаружит какие-либо неточности, неправильное и/или неполное исполнение, наличие несанкционированных банковских операций, Клиент должен немедленно, не позднее 1 (одного) Рабочего дня уведомить об этом Банк в порядке, предусмотренном Комплексным договором/ Общими условиями/ Договором;

4.3.4 Оплачивать своевременно и в полном объеме услуги Банка в валюте, размерах и на условиях, установленных Тарифами, а также возмещать затраты, понесенные Банком в связи с исполнением им инструкций/распоряжений Клиента;

4.3.5 Ознакомиться и надлежащим образом соблюдать условия Комплексного договора, заключаемых в рамках него Договоров, Общих условий;

4.3.6 Самостоятельно осуществлять контроль исполнения Банком документов/поручений/ инструкций;

#### **4.4. Банк вправе:**

4.4.1 Проверять сведения, предоставленные Клиентом при заключении Комплексного договора, Договоров, подаче Заявлений, предоставлении документов, оказании Банком банковских услуг;

4.4.2 Вводить лимиты, ограничения на совершение операций и другие меры безопасности, направленные на сокращение возможных потерь Клиента от неправомерных действий третьих лиц;

4.4.3 Производить верификацию инструкций Клиента (в том числе по верификации выданных Клиентом Зим лицам доверенностей) посредством телефонного звонка Клиенту по контактам, указанным Клиентом в Банке.

4.4.4 Прекратить / отказаться от предоставления банковских, в том числе платежных услуг/отказаться от исполнения Комплексного договора в одностороннем внесудебном порядке, путем направления уведомления Клиенту за 10 рабочих дней, в случае нарушения Клиентом условий Комплексного договора, Общих условий, Договоров в части и/или в целом, а также:

- определения Банком наличия угрозы надлежащему исполнению любого из обязательств Клиента по Комплексному договору/ Договору (включая, но, не ограничиваясь в связи с оспариванием действительности условий Комплексного договора, Договора), или недостоверности и/или неполноты предоставленных Банку или запрошенных Банком документов и/или информации; и/или
- наличия угрозы нарушения Банком требований Действующего законодательства, политик/процедур или правил акционера Банка, или группы акционера Банка, международных договоров, ратифицированных Республикой Казахстан;
- нарушения Клиентом /выявления Банком недостоверности любого из заявлений, подтверждений и гарантий Клиента, изложенных в документах, подписанных/акцептованных Клиентом, в том числе, но не ограничиваясь: заявлениях, анкетах, а также в случае если заявления, подтверждения и гарантий Клиента являются вводящими в заблуждение; и/или
- нарушения Клиентом своих обязательств по предоставлению достоверной информации и документов, связанных с получением и обслуживанием Кредита, а также предоставляемых Банком в кредитные бюро; и/или

- изменения требований Действующего законодательства, влияющих на надлежащее исполнение Банком требований действующего законодательства, Комплексного договора, Договора; и/или
- возбуждения судебных процедур Клиентом или против него, способных негативным образом повлиять на надлежащее исполнение Банком, Клиентом обязательств по Комплексному договору, Договору и/или негативным образом повлиять на деловую репутацию Банка; и/или
- в случае отсутствия у Банка согласий Клиента, необходимых, требуемых в соответствии с Действующим законодательством, международными договорами, ратифицированными Республикой Казахстан;
- в иных случаях, предусмотренных Комплексным договором.

При этом Банк не должен доказывать или каким-либо иным образом подтверждать основания отказа Банка от оказания банковской, в том числе платежной услуги.

4.4.5 Отказаться от заключения Комплексного договора, Общих условий и/или любого из Договора, по основаниям, предусмотренным Действующим законодательством, Комплексным договором, Договором.

4.4.6 Отказать в оказании платежной услуги и/или исполнении указания Клиента в случаях:

- нарушения требований при составлении и предоставлении платежных документов Клиентом и/или Держателем Дополнительной Карточки с нарушением требований установленных условиями Комплексного договора, Общих условий, Договора;
- платежный документ содержит признаки подделки;
- при технических сбоях;
- наличия неисполненных обязательств со стороны Клиента перед Банком или уполномоченными органами;
- непогашения Клиентом Задолженности с момента образования Задолженности до полного погашения Задолженности;
- возникновения риска несанкционированных платежей по Карточке/Дополнительной Карточке;
- наличия оснований полагать, что Карточка/Дополнительная Карточка и/или Счет используются для совершения мошеннических операций, легализации (отмывания) денег и/или финансирования противозаконной деятельности;
- внесения изменений в Действующее законодательство;
- наличия обстоятельств, которые, по мнению Банка, могут привести к ущербу для Клиента/Держателя Дополнительной Карточки и/или Банка;
- противоречия Инструкции требованиям Действующего законодательства, и/или требованиям внутренних документов Банка и/или Клиентом не предоставлены все необходимые и/или запрашиваемые Банком документы.

4.4.7 Совершать иные действия, предусмотренные Комплексным договором/Общими условиями/Договором;

4.4.8 Передавать, уступать третьим лицам права по настоящему Комплексному договору/Договору в целом или в любой его части. Для целей такой уступки Банк вправе передавать информацию о Клиенте и любых отношениях Банка и Клиента, основанных на Комплексном договоре третьим лицам на условиях конфиденциального использования.

4.4.9 Банк вправе не исполнять инструкции/поручения/распоряжения Клиента, в том числе, связанные с осуществлением платежей/ переводов в случаях, предусмотренных Действующим законодательством и/или Комплексным договором и/или Общими условиями и/или Договором и/или внутренними политиками и/или стандартами и/или процедурами Банка.

4.4.10 Банк вправе самостоятельно расширять спектр новых услуг, предоставляемых Банком в связи с наличием у Клиента Счета. Сообщение о таких услугах доводится до Клиента

посредством включения соответствующей информации в Выписку. Предоставленная таким образом информация автоматически становится неотъемлемой частью Комплексного договора с даты и в порядке, указанных в соответствующем сообщении в Выписке.

#### **4.5. Клиент праве:**

4.5.1 Получить информацию о действующих Тарифах на услуги Банка, дополнительной информации об операциях, проводимых Банком, условиях проведения операций, в том числе не затронутых настоящим Комплексным договором, обратиться непосредственно в Банк, филиал Банка, структурное подразделение филиала, Контакт-центр Банка, либо ознакомиться с информацией, размещенной на Интернет-ресурсе Банка: [www.altynbank.kz](http://www.altynbank.kz), в системе Интернет-банкинг для физических лиц.

4.5.2 Изменять Идентификационные данные, обратившись в Банк;

4.5.3 Получить документы, подтверждающие факт проведения банковских операций (за исключением платежной услуги по выпуску платежных карточек) на бумажном носителе, в отделениях Банка, при предъявлении документов, удостоверяющих личность Клиента, в соответствии с требованиями либо посредством сети телекоммуникаций. При этом Банк оставляет за собой право определять форму такого подтверждения, если иное не предусмотрено Действующим законодательством. Стороны соглашаются, что факт выдачи документов не требует документального (письменного) подтверждения в каждом случае;

4.5.4 Оспаривать спорные банковские операции в течение 45 (сорока пяти) календарных дней со дня совершения операции по Счету, если иное не установлено Общими условиями, Действующим законодательством, в противном случае, совершенная операция считается подтвержденной;

4.5.5 Расторгнуть настоящий Комплексный договор, Договор в порядке, предусмотренном Комплексным договором, предварительно погасив всю имеющуюся перед Банком задолженность, истребовав все деньги и закрыв все Банковские карточки, Вклады, Счета.

### **5. Ответственность Сторон**

**5.1** Стороны несут ответственность за ненадлежащее исполнение своих обязанностей в соответствии с законодательством и Комплексным договором. Общими условиями.

**5.2** Банк за ненадлежащее выполнение или необоснованный отказ от исполнения указаний Клиента при наличии вины Банка по письменному требованию Клиента оплачивает штраф в размере 0,01 % от суммы указания, но не более 1000 тенге от суммы указания. При этом, в любом случае ответственность Банка ограничена реальным ущербом, и Банк не обязан возмещать Клиенту какую-либо упущенную выгоду.

**5.3** Банк не несет ответственности за любые убытки и потери Клиента, возникшие по собственной небрежности Клиента и/или вследствие неисполнения либо ненадлежащего исполнения Клиентом своих обязательств по Комплексному договору, а также в случае приостановления и/или изменения порядка оказания банковских услуг Банком при резких изменениях на финансовых и валютных рынках. При этом, под ухудшением ситуации понимаются такие изменения, в результате которых дальнейшее предоставление Банком Электронных банковских услуг представляется невозможным и/или расходы, которые несет (может понести) Банк в связи с предоставлением Банком Электронных банковских услуг, (могут быть превышены), значительно превышены.

**5.4** Банк не несет ответственности перед Клиентом и любой третьей стороной за произошедшее не по вине Банка неисполнение или ненадлежащее исполнение Инструкции Клиента, Заявлений, переданных Клиентом при получении банковских услуг, либо за нерегулярность, неточность, неполноту или несвоевременность передаваемой/получаемой информации или данных, если это является результатом сбоя, дефекта, или отключения компьютерных Банком, а также вследствие каких-либо неполадок любого компьютерного,



телефона/мобильного телефона или иного оборудования, при помощи которого производится передача, получение и/или подтверждение получение банковских услуг.

**5.5** Банк не несет ответственности, в случае если информация о счетах Клиента, Карточке, информации Клиента предоставляемой Клиентом, реквизитах Банковских карточек или проведенных Клиентом операциях станет известной третьим лицам в результате прослушивания или перехвата информации в каналах связи во время их использования.

**5.6** Банк не несет ответственности за последствия исполнения инструкций/поручений, санкционированных неуполномоченными лицами, и в тех случаях, когда Банк не мог установить факта представления Банку распоряжения неуполномоченными лицами, не являющимися Клиентами Банка.

**5.7 Банк не несет ответственности:**

- за ошибки, задержки или невозможность Клиента получить доступ к банковским услугам, связанные с неисправностью оборудования и/или иного устройства Клиента и/или иных третьих лиц;

- за средства, продукты и услуги, с помощью которых производится банковское обслуживание, обеспечиваемые и/или предоставляемые третьей стороной;

- взлома/несанкционированного/неправомерного доступа к данным Клиента, информации, используемой Банком для верификации личности Клиента согласно внутренним процедурам Банка, использования идентифицирующих признаков Клиента, в целях доступа к банковским услугам от имени Клиента для любых целей, в том числе для получения банковских услуг от имени Клиента.

- за сбои в работе, интернета, сетей связи, возникшие по не зависящим от Банка причинам и повлекшие за собой несвоевременное получение или неполучение Клиентом уведомлений Банка и отчетов/выписок по Счетам. Банк освобождается от имущественной ответственности в случае технических сбоев (отключение/повреждение электропитания и сетей связи, сбой программного обеспечения процессингового центра и базы данных Банка, технические сбои в платежных сервисах), а также в иных ситуациях, находящихся вне сферы контроля Банка, повлекших за собой невыполнение Банком условий Комплексного договора, Договора заключённого между Банком и Клиентом.

- за убытки, причиненные Клиенту в результате приостановления операций по Счету, Вкладу и/или наложения ареста на деньги, находящиеся на Счету/вкладе Клиента, осуществленных в соответствии с Действующим законодательством, на основании решений/действий уполномоченных органов, а также за убытки, причиненные Клиенту в результате списания денег со Счета Клиента третьими лицами на основании инкассовых распоряжений и/или платежных требований, не требующих согласия Клиента.

- в случае указания в Инструкции Клиента неверного реквизита платежа и/или суммы платежа, а также по спорам и разногласиям, возникающим между Клиентом и организациями-получателями платежа, если споры и разногласия не относятся к предоставлению Электронной банковской услуги;

- за недоставку сообщения на телефон Клиента, в случае если это обусловлено причинами, не зависящими от Банка (сообщение не отправлено оператором мобильной связи, телефон Клиента недоступен длительное время и т.п.);

- за ущерб, возникший вследствие утраты или передачи Клиентом собственного мобильного телефона неуполномоченным лицам;

- в случае невозможности предоставления банковских услуг по независящим от Банка обстоятельствам, в том числе по причине не предоставления Банку сторонними организациями сервисов, необходимых для реализации Банком услуг.

**6. Порядок предоставления информации о платежной услуге**

**6.1.** Банк предоставляет Клиенту информацию о платежной услуге по требованию Клиента.

**6.2.** Банк может извещать Клиента об исполнении его платежных поручений путем

направления уведомлений в произвольной форме либо путем предоставления Выписки по счету Клиента.

## **7. Срок действия Комплексного договора**

**7.1.** Комплексный договор действует без ограничения срока.

**7.2.** Стороны признают, что действие Комплексного договора прекращается в момент закрытия последнего Счета, открытых в Банке на основании соответствующих Договоров, а также при окончании использования услуг Банка, предусмотренных соответствующими Общими условиями.

**7.3.** При отсутствии неисполненных или ненадлежащим образом исполненных обязательств в рамках соответствующих Договоров Клиент имеет право полностью расторгнуть Комплексный договор или соответствующий Договор, уведомив о данном намерении за 15 (пятнадцать) календарных дней Банк путем подачи в Банк соответствующего письменного Заявления о расторжении по форме, установленной Банком, если иной порядок не предусмотрен Комплексным договором или соответствующим Договором/Заявлением/уведомлением. Действие Комплексного договора и/или соответствующего Договора прекращается после полного погашения Задолженности перед Банком.

**7.4.** Банк имеет право в одностороннем порядке расторгнуть Комплексный договор и/или заключенный в рамках него Договор, в том числе в случае нарушения Клиентом условий Комплексного договора/ Общих условий/ соответствующего Договора/ требований Действующего законодательства, а также в иных случаях, предусмотренных Комплексным договором/соответствующим Договором/ Действующим законодательством, уведомив Клиента способами, предусмотренными Комплексным договором, Общими условиями, Договором и в срок, не позднее, чем за 5 (Пять) календарных дней до предполагаемой даты расторжения.

**7.5.** Банк вправе расторгнуть Комплексный Договор, Общие условия, Договор, в одностороннем порядке, в случае признания счета неактивным и/или отсутствия денег на Счете Клиента более срока, предусмотренного действующим Законодательством, и в других случаях, прямо предусмотренных Комплексным договором, Договором в порядке, предусмотренном действующим законодательством, Комплексным договором, Общими условиями, Договором. При этом Клиент соглашается, что Банк уведомляет Клиента об отказе от исполнения Договора любым из способов, предусмотренных п. 8.1 настоящего Комплексного договора.

**7.6.** В случае получения Банком Заявления о расторжении Комплексного договора/Договора, Банк с даты получения такого Заявления имеет право, если иное не предусмотрено Общими условиями, соответствующим Договором:

- заблокировать все Карточки, выпущенные Клиенту (включая дополнительные Карточки), в этом случае платежные карточки подлежат возврату Клиентом в Банк;
- заблокировать проведение банковских операций Клиентом;
- прекратить принимать к исполнению указания и иные распоряжения Клиента, и прекращает зачислять на Счета, поступающие деньги и возвращает их в адрес отправителя не позднее следующего за днем поступления денег рабочего дня.

При этом комиссии, ранее уплаченные Банку, не возвращаются и не учитываются в счет погашения задолженности перед Банком.

## **8. Уведомления**

**8.1.** Стороны настоящим соглашаются и подтверждают, что любые Уведомления от Банка Клиенту считаются оформленными в письменном виде и полученными Клиентом, когда такие Уведомления направляются Банком Клиенту одним из следующих способов:

- а. вручение лично под роспись о получении;
- б. по телефаксу;

- в. по телеграфу;
- г. по электронной почте;
- д. по мобильной связи;
- е. путем размещения соответствующей информации на Интернет-ресурсе Банка: [www.altynbank.kz](http://www.altynbank.kz);
- ж. путем размещения соответствующей информации в средствах массовой информации;
- з. путем размещения соответствующей информации на экране Банкомата;
- и. через курьерскую или иную почтовую службу.

**8.2.** Стороны настоящим соглашаются и подтверждают, что любые Уведомления от Клиента Банку считаются оформленными в письменном виде и полученными Банком, когда такие Уведомления направляются Клиентом Банку одним из следующих способов:

- а. вручение уполномоченному работнику Банка под роспись о получении;
- б. через курьерскую или иную почтовую службу.

Датой получения адресатом Уведомления, считается:

- а. для Уведомлений, которые вручаются лично или через курьерскую службу или иную почтовую службу – дата доставки почтового отправления;
- б. для Уведомлений, направленных по телефаксу/ телеграфу/ телексу/ электронной почте/ мобильной связи – дата отправки Уведомления;
- в. для Уведомлений, размещенных в средствах массовой информации/ интернет-ресурсе Банка – дата размещения Уведомления;

**8.3.** При письменном согласии Клиента, Банк отправляет на регулярной основе любую корреспонденцию (включая, но не ограничиваясь выписки по счету, уведомления и т.д.) по адресу Клиента через признанную международную или иную курьерскую службу с частотой письменно определяемой Клиентом.

**8.4.** Клиент возмещает Банку расходы, в том числе, но не ограничиваясь, почтово-телеграфные расходы, расходы на перевод с/на иностранный(-ого) язык(-а), верификацию, нотариальные услуги и иные расходы, если таковые требуются для надлежащего оказания Банком услуг в размере фактических затрат.

**8.5.** Банк не несет ответственность в случае утери курьером корреспонденции. Клиент и/или Банк могут в любое время отказаться от доставки корреспонденции, письменно уведомив другую Сторону.

**8.6.** Стороны настоящим подтверждают, что Клиент принимает на себя весь и любой риск использования каких-либо средств оперативной связи для целей отправки и/или получения Уведомлений (включая, но не ограничиваясь, риск любых умышленных действий третьих лиц, в том числе мошенничества, неуполномоченного доступа к отправленной информации, а также утрату такой информации до ее получения Клиентом/ Банком, вызванную проблемами в работе средств оперативной связи, поставщиков услуг или оборудования, используемого для передачи Уведомлений).

**8.7.** Банк не несет ответственности за любые сбои при передаче Уведомлений и/или за неполадки любого оборудования, при помощи которого должно быть передано и/или получено Уведомление.

**8.8.** Банк также 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, злоумышленных действий третьих лиц, если только не будет доказано, что такие убытки явились результатом небрежности или умышленного неисполнения Банком своих обязанностей.

**8.9.** В случае если у одной из Сторон происходят какие-либо изменения в ее контактных данных/ реквизитах, которые другая Сторона использует и/или может использовать для отправки Уведомления (например, но не только, изменения в домашнем или рабочем адресе, номере телефакса/телефона, электронном почтовом адресе, и т.д.), то Сторона, претерпевающая такие изменения должна немедленно (во всех случаях, не позднее, чем через

семь календарных дней со дня такого изменения) направить Уведомление об этом другой Стороне.

**8.10.** Банк не несет ответственности за неполучение или несвоевременное получение Уведомлений Клиентом, вызванное изменением контактных данных/ реквизитов Клиента, о которых Клиент письменно не уведомил Банк в соответствии с настоящим Комплексным договором, Общими Условиями.

**8.11.** Если Клиент не является пользователем абонентского ящика в соответствии с Договором о пользовании абонентским ящиком», он обязан не позднее конца текущего месяца получать по местонахождению Банка всю адресованную ему корреспонденцию (выписки, требования-поручения, инкассовые распоряжения и др.). Принимая на хранение всю корреспонденцию, исходящую из Банка, а именно: выписки, извещения, уведомления, письма и т.п., вплоть до востребования ее клиентом, Банк освобождается от любой ответственности за возможные потери, которые может понести клиент в связи с несвоевременным доведением до него информации, содержащейся в вышеуказанных документах. В случае просрочки Клиента в получении корреспонденции на срок более шести месяцев Банк имеет право без какого-либо уведомления Клиента направить корреспонденцию, просроченную к получению, в архив, откуда такая корреспонденция будет предоставляться Клиенту за дополнительную оплату.

## **9. Специальные условия**

**9.1** Клиент должен уважать стремление Банка защищать свою репутацию и политику Банка придерживаться международных стандартов борьбы с «отмыванием» денег и отношения к подозрительным операциям. В случае внесения/зачисления крупных сумм (крупный размер определяется Банком самостоятельно) на счет Клиента Банк имеет право потребовать, а Клиент обязан предоставить в установленный Банком срок документы, подтверждающие легальность происхождения этих денег. При не предоставлении указанных документов, Банк считает легальность денег не подтвержденной и имеет право не зачислять деньги на счет Клиента и/или в одностороннем внесудебном порядке отказаться от Договора банковского обслуживания и закрыть Счет, прекращая тем самым ведение и обслуживание Счета.

**9.2** 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 Счет(а)ов.

**9.3** 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.

**9.4** Банк не обязан объяснять или обосновывать любые причины своего неудовлетворения документами/информацией, предоставленными Клиентом. Заявление Банка, сделанное в письменном или устном виде о неудовлетворении документами/информацией, предоставлен/ыми/ой Клиентом, будет являться исключительным и достаточным основанием для отказа в предоставлении соответствующих банковских услуг Клиенту.

**9.5** Клиент настоящим признает и соглашается с тем, 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. Стандарты работы Банка направлены на сохранение и защиту репутации Банка, а также на то, чтобы не была подорвана вера Клиентов в добропорядочность Банка. В связи с этим, Банк, по своему усмотрению, устанавливает определенные требования к Клиентам Банка и сделкам/транзакциям/ платежам/ переводам денег, совершаемым Клиентами Банка, которые могут периодически изменяться. В случае, если такие сделки/ транзакции/ платежи/ переводы денег не отвечают требованиям,

политикам, стандартам и процедурам Банка/ Группы Акционера, то Банк вправе отказать в предоставлении своих услуг.

**9.6** Клиент уведомлен и согласен, что Банк следуя политике Группы по предотвращению финансирования терроризма и лиц, подвергшихся уголовному преследованию, или подозреваемых в «отмывании» денег, в соответствии с юрисдикцией любой страны уполномочен приостановить или прекратить операции по счету Клиента при наличии у Банка подозрений на вышеуказанные обстоятельства в целях проведения расследования (и Банк не должен обосновывать и доказывать свои подозрения). При этом Банк не будет нести никакой ответственности за убытки Клиента, причиненные просрочкой или приостановлением исполнения платежных инструкций Клиента, даже в случае, если такие подозрения не подтвердились.

**9.7** Клиент также уведомлен и согласен, что Банк вправе отказать в проведении или прекратить проведение любой операции по счету Клиента, если такой отказ или прекращение осуществляется Банком согласно политике Группы Акционера, предписывающей исполнение Банком санкций, наложенных в соответствии с юрисдикцией любой страны (например, OFAC) или международной организацией (включая, но не ограничиваясь, ФАТФ и ООН) по любому основанию на Клиента и/ или действие которых распространяется на Клиента. При этом Банк не будет нести никакой ответственности за убытки Клиента, причиненные отказом Банка в исполнении или прекращением исполнения платежных инструкций Клиента в связи с вышеуказанными санкциями.

**9.8** Банк, если это не противоречит любому применимому международному или национальному законодательству, постарается уведомить Клиента о своем отказе в проведении, приостановлении или прекращении операций по счету Клиента в соответствии с настоящим пунктом так скоро, как это возможно в порядке, предусмотренном настоящими Общими условиями.

## **10. Конфиденциальность и безопасность**

**10.1.** Банк предпримет все зависящие от него меры для обеспечения конфиденциальности информации относительно Клиента и Счета.

**10.2.** Банк не несет ответственности, если конфиденциальность была нарушена по вине самого Клиента вследствие несоблюдения рекомендаций Банка относительно конфиденциальности, была известна либо стала известна третьим лицам из иных источников.

**10.3.** Клиент настоящим безотзывно дает согласие Банку по его усмотрению передавать членам, аффилированным компаниям Группы Акционера, третьим лицам информацию о Клиенте и его операциях для любых целей, включая предотвращение мошенничества, аудита, предоставления услуг любым третьим лицом, взыскания долга, удовлетворения запроса уполномоченного государственного органа, предоставления услуг процессинговыми (компьютерными) центрами за пределами Республики Казахстан, выполнения поручений Клиента и выполнение иных договоров с Клиентом.

**10.4.** Более подробный порядок сбора, обработки и раскрытия информации о Клиенте, в случае необходимости, может быть урегулирован Сторонами в иных документах.

**10.5.** Информация о Клиенте может обрабатываться в процессинговых (компьютерных) центрах за пределами Республики Казахстан.

**10.6.** Банк осуществляет свою деятельность в соответствии с документами о конфиденциальности Группы Акционера.

**10.7.** В целях защиты от несанкционированных платежей по Счету Клиента Банк осуществляет следующие действия:

– при осуществлении операций на основании оригиналов платежных документов на бумажном носителе Банк осуществляет визуальную сверку подписей Уполномоченных лиц и печати Клиента образцам подписи и печати (при наличии) Клиента, имеющимся в Банке согласно предоставленных документов по открытию Счета;

– при осуществлении операций на основании факсимильных копий или электронных платежных документов Клиента защита от несанкционированных платежей осуществляется в порядке, предусмотренном соответствующими соглашениями Сторон. При этом, платежные документы Клиента не могут быть приняты и обработаны через несанкционированные системы (факс/электронная почта).

## **11. Заявления и гарантии Клиента**

**11.1** Нижеследующие заявления и гарантии Клиента являются правдивыми и достоверными на дату заключения Договора и/или оформления Заявления и будут являться таковыми в течение всего срока действия Договора:

- а. Клиент соблюдает все требования Действующего законодательства и в настоящее время не имеет каких-либо существенных правовых претензий, требований, исков со стороны как государства и его органов, так и любого третьего лица;
- б. Клиент использует Счет в полном соответствии с Действующим законодательством;
- в. Клиент осведомлен об ответственности за нарушение Действующего законодательства, в том числе, регулирующего вопросы валютного контроля;
- г. Клиент должным образом уведомлен об обязанности Банка предпринимать, в случае нарушения Клиентом положений Действующего законодательства, регулирующего вопросы валютного контроля, все необходимые в соответствии с Действующим законодательством действия, в том числе, уведомлять правоохранительные и иные уполномоченные органы о таком нарушении;
- д. вся информация, предоставленная Клиентом в целях исполнения Договора (включая, но не ограничиваясь, информацией об обеспечении и финансовом положении), является достоверной, полной и точной;
- е. в финансовом положении Клиента не произошло каких-либо существенных изменений с даты последнего предоставления такой информации Банку;
- ж. Клиент и/или его уполномоченные представители имеют все необходимые права и полномочия на заключение и исполнение Договора;
- з. подписание Договора не противоречит и не будет противоречить положениям Действующего законодательства, любым договорам, стороной в которых является Клиент, и/или любым решениям/резолуциям уполномоченных органов;
- и. Договор, и все другие, относящиеся к нему договоры, являются законными, действительными, и в полном объеме обязательными к исполнению Клиентом.

## **12. Передача прав и обязанностей**

**12.1** Клиент настоящим подтверждает свое безусловное и безотзывное согласие с тем, что Банк вправе переуступать, передавать или переводить все и любые свои права, и обязательства, в части или полностью, по любому Комплексному договору/ Договору/ Общим условиям любым третьим лицам и до тех пор, пока это не противоречит порядку, установленному Действующим законодательством. В таких случаях, оформление каких-либо дополнительных документов между Банком и Клиентом в отношении переуступки, передачи или перевода прав и обязанностей Банка не требуется, за исключением случаев, когда это является прямым требованием Действующего законодательства.

**12.2** Клиент настоящим подтверждает свое безусловное и безотзывное согласие с тем, что Банк, для целей осуществления переуступки, передачи или перевода своих прав и обязанностей, как это определено в пункте 11.1 настоящей Статьи, вправе предоставлять любым третьим лицам всю и любую информацию, связанную с наличием и реализацией Комплексного договора/ Договора и/или Общих условий. Настоящие полномочия являются действительными при условии, что Банком были достигнуты все необходимые договоренности с такими третьими лицами о соблюдении конфиденциальности.

**12.3** Стороны настоящим соглашаются и подтверждают, что Клиент не вправе без однозначного письменного согласия Банка переуступать, передавать или переводить все и

любые свои права, и обязательства, в части или полностью, по Комплексному договору/ Договору и/или Общим условиям какому-либо третьему лицу.

### **13. Форс Мажор**

**13.1** Форс Мажор означает любые обстоятельства, находящиеся вне разумного контроля Стороны, включая, но, не ограничиваясь, пожарами, наводнениями, забастовками, землетрясениями, войнами и беспорядками, невозможностью провести платежи в результате сбоя банковской системы Казахстана, принятия законов или иных нормативных правовых или административных актов.

**13.2** При наступлении Форс Мажора Сторона, у которой имеются препятствия в выполнении обязательств, должна письменно уведомить другую Сторону о наступлении Форс Мажора и о влиянии Форс Мажора на выполнение данной Стороной таких обязательств. Если Сторона не сделала уведомления о Форс Мажоре, как установлено настоящими Общими условиями, то она теряет право, оговоренное выше, за исключением случаев, когда для такой Стороны в результате Форс мажора стало невозможным послать уведомление другой Стороне.

**13.3** После прекращения Форс Мажора, вовлеченная в него Сторона, должна письменно уведомить другую Сторону о прекращении Форс Мажора и возобновить исполнение своих обязательств.

### **14. Порядок предъявления претензий и разрешения спорных ситуаций.**

**14.1** Любые разногласия и споры между в связи с исполнением условий Комплексного договора/Договоров, Общих условий Сторонами разрешаются переговорами. Если такие споры не будут урегулированы в процессе переговоров, данные споры подлежат рассмотрению в судебном порядке, предусмотренном законодательством Республики Казахстан по месту нахождения головного офиса Банка.

**14.2** 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.

**14.3** В случае если Банк обнаружит какие-либо ошибки/ неточности, возникшие при проведении операции по Счету и/или существующие в информации, предоставленной Клиенту, в том числе в Уведомлениях, Банк обязан исправить такие ошибки/ неточности. При этом, за исключением случаев, прямо предусмотренных Действующим законодательством, Банк не несет ответственность за убытки, понесенные Клиентом, в связи с исправлением обнаруженных ошибок/ неточностей. Банк также вправе без согласия Клиента производить корректировку расчетов путем кредитования/ дебетования Счета.

**14.4** В случае если Клиент не опротестует в письменной форме неправильно произведенные операции по Счету в течение 6 (шести) месяцев с даты их совершения, то будет считаться, что они одобрены и приняты Клиентом в полном объеме. В этом случае, неблагоприятные последствия, связанные с осуществлением указанных операций являются риском и ответственностью Клиента. При обнаружении арифметических ошибок Банк обязан исправить их по истечении указанного срока.

**14.5** Клиент вправе требовать предоставления Банком копии документов, подтверждающих обоснованность произведенных операций по Счету.

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

**14.7** В случае признания претензии Клиента необоснованной, Клиент возмещает Банку все расходы, связанные с рассмотрением предъявленной претензии, включая, но не ограничиваясь, комиссиями Банка за рассмотрение претензии, штрафами соответствующей платежной системе, которые в некоторых случаях могут превышать сумму спорной операции.

Банк вправе на основании настоящих Условий и без какого-либо дополнительного согласия Клиента снять со Счета сумму понесенных расходов.

**14.8** Клиент настоящим соглашается, что при решении вопроса о подлинности подписи Клиента на платежных документах, Банк и Клиент будут руководствоваться следующим правилом: подпись на платежном документе может быть признана поддельной в случае, когда первый символ подписи на платежном документе не соответствует начальному символу подписи Клиента (имени или фамилии) на Карточке/ Карточке с образцами подписей/ документе, удостоверяющим личность. Данное положение не распространяется на операции, осуществляемые с использованием Карточки в связи с тем, что у Банка отсутствует техническая возможность и обусловленная законодательством обязанность осуществлять верификацию подписи Держателя карточки.

**14.9** По всем спорам Клиент, в том числе по несанкционированным платежным услугам, обращается с письменным запросом в Банк. Банк в зависимости от существа спора самостоятельно определяет срок его рассмотрения в соответствии с внутренними политиками, стандартами и процедурами Банка/ Акционера Банка, группы Акционера Банка, соответствующей международной платежной системы.

**14.10** В случае необоснованного отказа Банка от исполнения указания Клиента или ненадлежащего исполнения указания Клиента, факт которого установлен вступившим в законную силу решением суда, Банк уплачивает Клиенту сумму реального ущерба, без каких-либо неустоек и штрафов. Банк не выплачивает сумму упущенной Клиентом выгоды.

## **15. Прочие условия**

**15.1** Банк вправе по своему усмотрению, без какого-либо дополнительного согласия Клиента, вносить изменения в перечень документов, необходимых для оказания банковских услуг в случае, если того требует Действующее законодательство и/или внутренние политики, стандарты и процедуры Банка. Если, в связи с такими изменениями проведения банковских операций при оказании Банком банковских услуг требуется предоставление дополнительных документов, Клиент, заключая Комплексный договор/Договор/ акцептуя Общие условия выражает свое согласие и обязуется предоставить их в указанный Банком срок в соответствии с перечнем, указанным Банком.

**15.2** Банк оставляет за собой право вносить изменения в настоящий Комплексный договор, Договоры, Общие условия. Банк информирует Клиента о таких изменениях путем размещения измененного Комплексного договора на Интернет-ресурсе Банка: [www.altynbank.kz](http://www.altynbank.kz) не менее чем за 10 (Десять) календарных дней до даты их вступления в силу. Если Клиент не согласен с поправками, Клиенту следует уведомить об этом Банк путем направления соответствующего письменного Заявления. Клиент принимает на себя ответственность и все возможные риски, связанные с неполучением информации об изменениях к Комплексному договору, Тарифам. После введения в действие изменений в Комплексный договор, если Клиент не отказался от Комплексного Договора, Комплексный договор продолжает действовать в измененном виде.

**15.3** При проведении операций в Банком используется время г. Астана.

**15.4** Банк по своему усмотрению и без дополнительного согласования с Клиентом, Держателем карточки, в соответствии с внутренними политиками, стандартами и процедурами Банка/ родительской компании Банка, вводит в действие и/или отменяет бонусные, дисконтные программы, изменяет их порядок работы, которых определяется Банком самостоятельно.

**15.5** Банк вправе пользоваться услугами третьих лиц при выполнении своих обязательств и Инструкций Клиента и предоставлении Клиенту иных услуг в соответствии с Комплексным договором, но не ограничиваясь, случаи, когда использование третьих лиц прямо установлено действующим законодательством. Банк не несет ответственности за действия третьих сторон. Несмотря на то, что Банк не отвечает за действия третьих лиц, в случае, если Клиент понесет убытки, Банк будет всегда оказывать всю возможную помощь Клиенту в возмещении убытков последнего, если они явились результатом действий третьего лица.



**15.6** Все операции в иностранной валюте между резидентами и нерезидентами в Республике Казахстан производятся в безналичном порядке через их Счета, если Действующим законодательством не установлено другое.

**15.7** Клиент подтверждает свою осведомленность об ответственности за нарушение Действующего законодательства, об обязанностях Банка в части осуществления функций агента валютного контроля, установленных Действующим законодательством, а также уведомления Банком правоохранительных органов и Уполномоченного органа о нарушениях Действующего законодательства, допущенных Клиентом.

**15.8** Клиент обязан соблюдать Действующее законодательство регулирующее проведение конверсионных операций и использованию конвертированных денег.

**15.9** Названия Статей и другие заголовки, содержащиеся в Комплексном договоре, Общих условиях, Договоре, использованы для удобства и не содержат каких-либо ограничений, характеристик или интерпретаций каких-либо положений названных документов.

**15.10** Если какое-либо одно или более положений Комплексного договора/Общих условий /Договора утратят силу, станут незаконными в любой связи, то это не должно каким-либо образом повлиять или ослабить действительность, законность или обеспеченность законами остальных положений, содержащихся в названных документах, тем не менее устанавливается, что в таких случаях Стороны согласны приложить все усилия для замены недействительного положения новым юридически действительным.

**15.11** Любые издержки, понесенные Банком в случае вовлечения его в судебное разбирательство между Клиентом и третьими лицами, относятся на счет Клиента. Банк предъявляет Клиенту к оплате счет с указанием суммы издержек. Клиент немедленно после получения указанного счета обязан его оплатить. Кроме того, любые иные издержки Банка, не указанные в Тарифах Банка, но которые могут возникнуть как следствие отношений Банка с Клиентом, также относятся на счет Клиента. Банк выставляет к оплате Клиенту счет с подробным описанием всех затрат, понесенных Банком. Клиент немедленно после получения указанного счета обязан его оплатить.

**15.12** Все документы, имеющие отношение к Комплексному договору, составлены на английском, русском и казахском языках. При наличии разночтений преимущество имеет русский вариант, являющийся оригиналом.

**15.13** Настоящим Клиент подтверждает, что он(-а) не возражает против использования Банком при заключении Комплексного договора, любых Договоров, заключение которых предусмотрено в его рамках и иных документов, относящихся к банковским услугам, факсимильного копирования подписи уполномоченного лица Банка, печати.