

**Комплексный договор банковского обслуживания
розничных клиентов
АО «Altyn Bank» (ДБ China Citic Bank Corporation Ltd)**

1. Определения

Термины, начинающиеся с заглавной буквы, используемые в тексте Комплексного договора, 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 Комплексном договоре, используются в значениях, закрепленных в Действующем законодательстве, внутренних документах Банка.

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

Банк - АО «Altyn Bank» (ДБ China Citic Bank Corporation Ltd), его филиалы/подразделения/работники.

Выписка по Счету - предоставляемая Банком информация о состоянии счета и движении денег, формируемая по форме, установленной Банком за определенный период времени.

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.

Декларация о присоединении к Комплексному договору (Декларация) - письменное согласие Клиента на присоединение к Комплексному договору и Общим условиям и обслуживание в Private Banking.

Договор - если не предусмотрено иное, любой из договоров:

Договор текущего счета;

Договор платежной карточки;

Договор кредитной карточки для физических лиц;

Договор вклада;

Договор аренды сейфовой ячейки механического сейфового депозитария;

Договор займа/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, Общими условиями.

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 (договор) – волеизъявление Клиента, предоставляющее полномочия Банку на совершение действий, связанных с установлением и/или осуществлением правоотношений по банковскому обслуживанию, изложенное в письменной/электронной форме.

Клиент - физическое лицо, пользующееся или намеренное пользоваться услугами Банка, также заключившее с Банком Комплексный договор, включающий в себя в качестве составных частей Общие условия, договоры/Заявления.

Кодовое слово - последовательность символов (букв и/или цифр), которое назначает Клиент при подписании Декларации и которое впоследствии используется, помимо других сведений, для идентификации Клиента при обращении им в Банк.

Комплексный договор - заключенный между Банком и Клиентом договор комплексного банковского обслуживания, включающий в себя в качестве составных частей Общие условия, Договоры, Заявления, Декларацию (для клиентов Private Banking).

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 и оказывающая информационные банковские услуги в пределах, указанных в Комплексном договоре. Объем и содержание необходимой информации определяются Банком самостоятельно. Телефон Контакт-центра Банка указывается на корпоративном сайте, в рекламных материалах и др., время работы – круглосуточно, без праздников и выходных дней.

Кредит (Займ) – сумма денег, выдаваемая Банком Клиенту с условием выплаты вознаграждения за пользование, на условиях возвратности, срочности.

Общие условия - если не указано иное, любые из Общих условий, содержащие в себе 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 China Citic Bank Corporation Ltd);
- 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 China Citic Bank Corporation Ltd);
- Общие условия предоставления банковских займов физическим лицам АО «Altyn Bank» (ДБ China Citic Bank Corporation Ltd).
- Общие условия предоставления сейфовых ячеек в аренду АО «Altyn Bank» (ДБ China Citic Bank Corporation Ltd).

Операционный день - установленный Банком период времени 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.

Положение и условия о сборе и использовании информации о клиенте, деятельности по управлению рисками финансовых преступлений и соблюдению налогового законодательства (Положение) – положение, являющееся соглашением, регулирующим порядок предоставления согласия Клиента на сбор, обработку и передачу персональных данных в соответствии с требованиями законодательства, а также условия предоставления информации в иностранные налоговые органы в случае предоставления информации.

Рабочий день – любой 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.

Сейфовые услуги – услуги по аренде Сейфовой ячейки, предоставляемые Банком Клиенту, включая заключение Договора, обслуживание Клиента в течение срока аренды Сейфовой ячейки, продление Договора, досрочное расторжение Договора, замена замка ячейки при необходимости, вскрытие Сейфовой ячейки в случае потери Клиентом ключа, а равно иное принудительное вскрытие согласно законодательству РК и др;

Сторона/Стороны - Банк и/или Клиент.

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

Текущий курс - означает обменный курс валюты, установленный Банком самостоятельно на момент совершения операции конвертации валют.

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

Уполномоченный орган – уполномоченный государственный орган Республики Казахстан, осуществляющий в пределах своей компетенции регулирование и надзор над оказанием банками услуг по открытию, ведению и закрытию банковских счетов, выпуску и обслуживанию Карточек, а также предоставлению Кредитов.

Private Banking - подразделение Банка, оказывающее комплекс финансовых услуг через индивидуальную систему обслуживания.

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 в соответствии с Действующим законодательством и политиками, стандартами, процедурами Банка, Акционера Банка, Группы Акционера по вопросам открытия, ведения, закрытия Счетов, осуществления платежей и иным вопросам, затрагиваемым в Комплексном договоре, Общих условиях. Для Клиентов, обслуживаемых в Private Banking, дополнительным подтверждающим документом о присоединении Клиента к Комплексному договору является Декларация, надлежащим образом заполненная и подписанная Клиентом и акцептованная Банком.

2.3. Комплексный договор регулирует взаимоотношения между Банком и Клиентом, возникающие в связи с наличием в Банке одного и более Счетов, выпуском и обслуживанием платежных карточек, предоставлением Кредитов, предоставлением услуг аренды Сейфовых ячеек, осуществлением платежей и переводов, в том числе в рамках предоставленных Кредитов, и набором других финансовых и платежных услуг, предоставляемых Банком. Клиент самостоятельно определяет перечень необходимых Счетов и/или услуг. Банк взимает с Клиента комиссии согласно Тарифам за те услуги, которые фактически оказываются Клиенту.

2.4. Отдельные услуги, предоставляемые Банком, кроме предусмотренных Комплексным договором, соответствующими Общими условиями, включая, но не ограничиваясь, следующим перечнем: Вклады (депозиты), гарантии, займы, действующая инструкция с периодичным исполнением, электронная банковская система (система удаленного доступа) и иные услуги, могут регулироваться специальными Договорами и условиями, которые должны быть закреплены между Банком и Клиентом путем подписания, заключения отдельных Договоров на оказание соответствующих услуг. Если иное не предусмотрено соответствующими Договорами, заключенными в соответствии с 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 Комплексному договору, Общим условиям путем заключения с Банком соответствующего Договора и/или предоставления Клиентом Заявления/Декларации (для клиентов Private Banking) в Банк, содержащих прямое указание о присоединении к Комплексному договору, к соответствующим Общим

условиям, являющихся неотъемлемой частью Комплексного договора.

2.6. Подпись Клиента на соответствующем Заявлении/Договоре/Декларации (для клиентов Private Banking)/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/Декларация (для клиентов Private Banking) и/или договор, подписанные Клиентом.

2.7. В случае, если Действующим законодательством будут установлены требования по регистрации Комплексного договора, заключаемых в рамках него договоров/заявлений, Общих условий в соответствии с требованиями Комплексного 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, и выдаче с банковских Счетов Клиента;
- услуги по выпуску и обслуживанию 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 услуг, 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 и предоставляется по первому требованию Клиента в порядке, предусмотренном Действующим законодательством, Комплексным договором, Общими условиями.

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.

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

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

2.14. 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.

3. Оплата услуг Банка и Тарифы

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

3.2. 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.

3.3. 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 комиссий 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.

3.4. В случае направления Клиентом письменного уведомления в Банк об отказе от Комплексного договора/Общих условий, последний считается расторгнутым, если это не противоречит Действующему законодательству, без каких-либо штрафных санкций, за исключением случаев, прямо оговоренных настоящим Комплексным договором, Общими условиями и/или иным Договором, и при условии исполнения Клиентом всех неисполненных на момент расторжения обязательств перед Банком. Расторжение Комплексного договора, Общих условий и/или Договора оформляется в порядке и сроки, предусмотренные Комплексным договором, соответствующими Общими условиями и/или Договором.

3.5. 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.

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

3.7. Настоящим Стороны соглашаются, что в случае:

а) расторжения Комплексного договора, Общих условий 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, действующим Законодательством, Банк вправе по истечении указанного срока списать комиссию для неактивных Счетов согласно Тарифам Банка и закрыть Счет с предварительным уведомлением Клиента.

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 охраняемой законом 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, Банк незамедлительно принимает все необходимые меры для устранения их последствий и предотвращения их появления в будущем. В случае, если Клиент обратился в Банк с запросом о несанкционированном платеже, Банк должен не позднее следующего Операционного дня направить Уведомление бенефициару или банку бенефициара о несанкционированном платеже, в порядке, предусмотренном Комплексным договором/ Общими условиями/Договором.

4.3. Клиент обязан:

4.3.1 предоставить, сообщить Банку действительные, актуальные сведения при заключении Комплексного договора, Общих условий, Договоров, заполнении Заявлений/Деклараций/Анкеты и предоставить все документы, требуемые Банком, также при запросе Банка предоставлять информацию, сведения и документы для исполнения требований Действующего законодательства и внутренних нормативных документов Банка, в том числе, но не ограничиваясь, в целях противодействия легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма;

4.3.2 информировать Банк в случаях изменения адреса, номера мобильного телефона и прочих реквизитов или любых иных изменений, имеющих значение для Банка, не позднее 5 (Пяти) Рабочих дней, уведомить об этом Банк с приложением копий документов, подтверждающих такие изменения (при необходимости). Непредставление Клиентом информации о смене реквизитов, означает действительность и актуальность, предоставленных 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; самостоятельно контролировать наличие/отсутствие денег на счете, самостоятельно знакомиться с уведомлениями Банка, публикуемыми на интернет-ресурсе Банка www.altynbank.kz и осуществлять необходимые мероприятия в соответствии с опубликованными уведомлениями Банка.

4.4. Банк вправе:

4.4.1 проверять сведения, предоставленные Клиентом при заключении Комплексного договора, Общих условий, 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 верификацию выданных Клиентом третьим лицам доверенностей) посредством телефонного звонка Клиенту по контактам, указанным Клиентом в Банке;

4.4.4 отказаться от заключения Комплексного договора, Общих условий и/или любого из Договора по основаниям, предусмотренным Действующим законодательством, Комплексным договором, Общими условиями, Договором;

4.4.5 Передавать, уступать третьим лицам права по настоящему Комплексному договору/Общим условиям/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, Общих условиях, Договора третьим лицам на условиях конфиденциального использования;

4.4.6 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;

4.4.7 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 или размещения на интернет-ресурсе Банка www.altynbank.kz. Предоставленная таким образом информация автоматически становится неотъемлемой частью Комплексного договора с даты и в порядке, указанных в соответствующем сообщении в Выписке, или даты размещения на интернет-ресурсе Банка www.altynbank.kz.

4.4.8 совершать иные действия, предусмотренные Комплексным договором/Общими условиями/Договором.

4.5. Клиент праве:

4.5.1 получать информацию о действующих Тарифах на услуги Банка, дополнительную информацию об операциях, проводимых Банком, условиях проведения операций, в том числе не затронутых настоящим Комплексным договором, обратившись непосредственно в Банк, филиал Банка, структурное подразделение филиала, Контакт-центр Банка, либо ознакомившись с информацией, размещенной на интернет-ресурсе Банка www.altynbank.kz;

4.5.2 изменять свои идентификационные данные в базе, обратившись в Банк;

4.5.3 получать 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 Комплексным договором, Общими условиями, Договором, Действующим законодательством, в противном случае, совершенная операция считается подтвержденной;

4.5.5 расторгнуть настоящий Комплексный договор, Общие условия, Договор в порядке, предусмотренном Комплексным договором, Общими условиями, Договором предварительно погасив всю имеющуюся задолженность перед Банками все требования 3-х лиц, 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, Договором.

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 ответственность Банка в любом случае 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 любых банковских услуг представляется невозможным и/или расходы, которые несет (может понести) Банк в связи с предоставлением Банком любых банковских услуг, значительно превышены (могут быть превышены);

- перед Клиентом и любой третьей стороной за произошедшее не по вине Банка неисполнение или ненадлежащее исполнение инструкций 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 систем Банка, а также вследствие каких-либо неполадок любого компьютерного, телефона/мобильного телефона или иного оборудования, при помощи которого производится передача, получение и/или подтверждение получения банковских услуг в случае, если информация о счетах Клиента, платежной карточке, реквизитах банковских карточек или проведенных Клиентом операциях станет известной третьим лицам в результате прослушивания или перехвата информации в каналах связи во время их использования;

- 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 и отсутствием интернета;

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

- за взлом/несанкционированный/неправомерный доступ к данным Клиента, информации, используемой Банком для верификации личности Клиента согласно внутренним процедурам Банка, использование полученных в результате взлома/неправомерного доступа 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 независящим 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 Счете/Вкладе Клиента, и/или замораживания денег, 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/поручении/распоряжении Клиента неверного реквизита платежа и/или суммы платежа;

- в случае невозможности предоставления банковских услуг по независящим от Банка обстоятельствам, в том числе по причине непредоставления 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/запросу 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. При условии отсутствия неисполненных или ненадлежащим образом исполненных обязательств в рамках соответствующих Договоров/Задолженности Клиент имеет право полностью расторгнуть Комплексный договор, Общие условия или соответствующий Договор, уведомив о данном намерении Банк не позднее 10 (десяти) рабочих дней до предполагаемой даты расторжения путем подачи в Банк соответствующего письменного Заявления о расторжении по форме, установленной Банком, если иной порядок не предусмотрен Комплексным договором, Общими условиями или соответствующим Договором/Заявлением/Декларацией/уведомлением.

7.3. Банк вправе отказаться от исполнения/расторгнуть Комплексный договор, Общие условия, в одностороннем порядке, в случаях и порядке, предусмотренных Комплексным договором, Общими условиями, Договором. При этом Клиент соглашается, что Банк уведомляет Клиента об отказе от исполнения/расторжения Договора, любым из способов, предусмотренных п. 8.1 настоящего Комплексного договора.

7.4. В случае получения Банком/Клиентом Заявления/Уведомления об одностороннем принятии решения Банком/Клиентом о расторжении Комплексного договора/Общих условий/Договора, с даты получения такого Заявления/с даты направления такого Уведомления Банк имеет право, если иное не предусмотрено Действующим законодательством, Общими условиями, соответствующим Договором:

- блокировать все платежные карточки, выпущенные Клиенту (включая дополнительные карточки), в этом случае платежные карточки подлежат возврату Клиентом в Банк;

- блокировать проведение банковских операций Клиентом;

- прекратить принимать к исполнению указания и иные распоряжения Клиента и зачислять на Счета поступающие деньги и возвращать их в адрес отправителя не позднее следующего за днем поступления денег Рабочего дня;

- не осуществлять перевыпуск платежных карточек и аннулировать платежную карточку\кредитный лимит в указанную Банком дату расторжения Комплексного договора/Общих условий/Договора, в том числе, но не ограничиваясь, при достижении Клиентом пенсионного возраста.

При этом, Клиент обязуется погасить имеющуюся Задолженность и комиссии не позднее даты, указанной в Заявлении/Уведомлении о расторжении Комплексного договора/Общих условий/Договора. Комиссии, ранее уплаченные Банку, не возвращаются и не учитываются в счет погашения задолженности перед Банком. Если Клиент не исполняет предусмотренные настоящим пунктом Комплексного договора обязанности, Комплексный договор/Общие условия/Договор действуют в соответствующей части до полного исполнения Клиентом своих обязательств по Комплексному договору/Общим условиям/Договору.

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 телефону;
- г. по электронной почте;
- д. по мобильной связи;
- е. путем размещения соответствующей информации на интернет-ресурсе Банка www.altynbank.kz;
- ж. путем размещения соответствующей информации в средствах массовой информации;
- з. путем размещения соответствующей информации в филиалах/отделениях, структурных подразделениях Банка;
- и. путем размещения соответствующей информации на экране Банкомата;
- к. через курьерскую или иную почтовую службу;
- л. иными способами, позволяющими совершать обмен информации.

Датой получения адресатом Уведомления считается:

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

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 службу;
- в. по электронной почте, а также почтовой связью или посредством системы дистанционного электронного банковского обслуживания через личный кабинет;
- г. через официальные страницы Банка в социальных сетях;
- д. на бумажном носителе (типовая форма, разработанная Банком или в свободной форме).

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.

8.3. 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.

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

8.5. 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).

8.6. 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.

8.7. 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.

8.8. 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.

9. Услуга СМС-уведомлений

9.1. Услуга СМС-уведомлений представляет собой услугу Банка по рассылке уведомлений в виде СМС сообщений по операциям по Счету Клиента, сообщений информационного характера касаясь продуктов Банка и иных уведомлений, указанных в заявлении Клиента на подключение услуги СМС-уведомлений.

9.2. Подключение к услуге СМС-уведомлений осуществляется по установленным внутренним правилам Банка.

9.3. Банк вправе в одностороннем порядке приостановить и/или прекратить предоставление услуги СМС-уведомлений в любое время в одностороннем порядке по любым основаниям без уведомления и объяснения причин. При этом Банк не обязан возмещать Клиенту и/или любым третьим лицам любые расходы, убытки, ущерб, возникший в результате приостановления и/или прекращения предоставления услуги СМС-уведомлений.

9.4. Банк направляет информацию по зарегистрированному в базе Банка номеру мобильного телефона Клиента до момента приостановления и/или прекращения услуги СМС-уведомлений, даже если такая информация является банковской тайной и/или иной охраняемой законом тайной.

9.5. Клиент гарантирует отсутствие доступа третьих лиц к указанному номеру мобильного (сотового) телефона, указанного Клиентом в заявлении.

9.6. В случае невозможности или нецелесообразности предоставления Банком услуги СМС-уведомлений Клиенту, Банк прилагает разумные усилия для того, чтобы известить об этом Клиента, но не обязан делать это.

9.7. Банк не несет ответственности за задержки и/или искажения в получении Клиентом информации посредством СМС-уведомлений, обусловленные неисправностью компьютерного оборудования и/или коммуникационных средств или иными внешними факторами, повреждением какого-либо программного обеспечения и/или техническим состоянием линий связи.

9.8. Банк не проверяет и не обязан проверять действительную принадлежность Клиенту номера мобильного (сотового) телефона, указанного в Заявлении, в целях предоставления услуги СМС-уведомлений и не несет никакой ответственности за получение СМС-уведомлений любым третьим лицом, правомерно/неправомерно владеющим и/или пользующимся этим номером мобильного (сотового) телефона.

9.9. Банк не несет ответственности:

- по претензиям лиц - владельцев номеров мобильных телефонов, указанных Клиентом в Заявлении;
- за недоставку сообщения на мобильный телефон Клиента, в случае если это обусловлено причинами, не зависящими от Банка (сообщение не отправлено оператором мобильной связи, телефон держателя недоступен длительное время и т.п.);
- за ущерб и факт разглашения банковской тайны, возникшие вследствие допуска Клиентом третьих лиц к использованию мобильного телефона, номер которого используется для предоставления услуг СМС-уведомлений;
- за ущерб, возникший вследствие утраты или передачи Клиентом собственного мобильного телефона неуполномоченным лицам.

9.10. В случае утери, уничтожения, неправомерного/правомерного изъятия номера мобильного (сотового) телефона, подключенного к услуге СМС-уведомлений, Клиент обязуется незамедлительно приостановить/прекратить пользование услугой СМС-уведомления путем обращения в Контакт-центр Банка.

9.11. Банк самостоятельно в одностороннем порядке определяет порядок доставки, сроки доставки и формат СМС-уведомлений в соответствии с внутренними процедурами Банка, в том числе в целях предоставления банковских услуг.

10. Специальные условия

10.1 Клиент должен уважать стремление Банка защищать свою репутацию и политику Банка придерживаться международных стандартов борьбы с «отмыванием» денег и отношения к подозрительным/необычным операциям. В случае внесения/зачисления/платежа/снятия крупных сумм (крупный размер определяется Банком самостоятельно, индивидуально) по счетам Клиента, Банк имеет право потребовать, а Клиент обязан предоставить в установленный Банком срок подтверждающие документы, являющиеся основанием для платежей/указаний Клиента, в т.ч. подтверждающие легальность происхождения денег. При не предоставлении указанных документов, Банк считает легальность денег, обоснованность платежей неподтвержденными и имеет право не зачислять деньги на счет Клиента/не осуществлять платежи и иные указания Клиента и/или в одностороннем внесудебном порядке отказаться от исполнения Договора банковского обслуживания и закрыть Счет, прекращая тем самым ведение и обслуживание Счета.

10.2 Банк вправе требовать от Клиента любые информацию, сведения и документы, 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.

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

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

10.5 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 Клиенту в предоставлении своих услуг.

10.6 Клиент уведомлен и согласен, что Банк, следуя политике Группы Акционера 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.

10.7 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.

11. Безвестное отсутствие, смерть Клиента

11.1 На основании настоящего Комплексного договора Банк вправе приостановить операции по Счету Клиента с последующим закрытием Счета, если Банк получил документ, подтверждающий факт безвестного отсутствия/смерти/объявленного умершим Клиента.

11.2 Выдача денег со Счета безвестно отсутствующего/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, внутренними политиками, стандартами и процедурами Банка.

11.3 В случае смерти Клиента/признания Клиента безвестно отсутствующим/умершим, Банк вправе в одностороннем порядке заявить о прекращении всех или любого из своих обязательств согласно Комплексному Договору/Договору и/или досрочно предъявить к взысканию всю сумму задолженности наследникам/иным лицам, уполномоченным в соответствии с Действующим законодательством.

12. Бонусы и дисконтные программы

12.1 Банк по своему усмотрению и без дополнительного согласования с Клиентом, в соответствии с внутренними политиками, стандартами и процедурами Банка, Акционера Банка/Группы Акционеров, вводит в действие и/или аннулирует и/или изменяет дисконтные программы и бонусы, порядок работы которых определяется Банком самостоятельно.

13. Конфиденциальность и безопасность

13.1 Банк предпримет все зависящие от него меры для обеспечения конфиденциальности информации относительно Клиента и Счетов.

13.2 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.

13.3 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.

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

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

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

13.7 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 Клиента/Уполномоченных лиц и (при наличии) печати Клиента образцам подписи и печати (при наличии) Клиента, имеющимся в Банке согласно перечню предоставленных документов при открытии Счета;

– при осуществлении операций на основании 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).

14. Заявления, согласия и гарантии Клиента

14.1 Нижеследующие заявления, согласия и гарантии Клиента являются правдивыми и достоверными на дату заключения Комплексного договора/Общих условий/Договора и/или оформления Заявления/Декларации 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;
- к. Клиент подтверждает, что он(-а) не возражает против использования Банком при заключении Комплексного договора, Общих условий, любых Договоров, заключение которых предусмотрено в его рамках и иных документов, относящихся к банковским услугам, факсимильного копирования подписи уполномоченного лица Банка, печати;
- л. Клиент подтверждает, что он(-а) осведомлен(-а) о своем праве обращения в Банк при возникновении спорных ситуаций по получаемой банковской услуге, к банковскому омбудсману (по ипотечным займам), в уполномоченный орган или суд.

15. Передача прав и обязанностей

15.1 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 Комплексному договору/любому 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.

15.2 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 15.1 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.

15.3 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.

16. Форс Мажор

16.1 Форс Мажор означает любые обстоятельства, находящиеся вне разумного контроля Стороны, включая, но, не ограничиваясь, пожары, наводнения, забастовки, землетрясения, войны и беспорядки, невозможностью провести платежи в результате сбоя банковской системы Казахстана, принятия законов или иных нормативных правовых или административных актов.

16.2 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 настоящим Комплексным договором, то она теряет право, оговоренное выше, за исключением случаев, когда для такой Стороны в результате Форс мажора стало невозможным послать уведомление другой Стороне.

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

17. Порядок предъявления претензий и разрешения спорных ситуаций

17.1 Любые разногласия и споры между Сторонами в связи с исполнением условий Комплексного договора/Договоров, Общих условий разрешаются путем переговоров. 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.

17.2 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.

17.3 В случае, если Клиент не опротестует в письменной форме неправильно произведенные операции по Счету 45 (сорока пяти) календарных дней 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.

17.4 Клиент вправе требовать предоставления Банком копий документов, подтверждающих обоснованность произведенных операций по Счету.

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

17.6 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.

17.7 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 подпись на платежном документе не соответствует подписи Клиента (имени или фамилии) на документе, удостоверяющим личность. Данное положение не распространяется на операции, осуществляемые с использованием платежной карточки в

связи с тем, что у Банка отсутствует техническая возможность и обусловленная законодательством обязанность осуществлять верификацию подписи Держателя карточки.

17.8 По всем спорам, в том числе по несанкционированным платежным услугам, Клиент 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.

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.

18. Прочие условия

18.1 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.

18.2 Банк оставляет за собой право в одностороннем порядке 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 не менее чем за 10 (Десять) Рабочих дней с даты их первого опубликования, если иное не предусмотрено Комплексным договором, Общими условиями, Договором. Если Клиент не согласен с изменениями, 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. Непредставление Клиентом Банку письменного заявления о непринятии условий Комплексного договора, Общих условий, являющихся его частью, изменений к ним, в течение 10 (Десяти) Рабочих дней с даты размещения информации о внесении изменений, означает согласие Клиента с новыми условиями Комплексного договора, Общих условий и присоединение к ним в целом и полностью, с учетом внесенных изменений

18.3 В случае прекращения/закрытия действия банковского продукта (Кредит, Вклад (депозит), Платежная карта и/или другие) Банк предлагает Клиенту на выбор способы дальнейшего пользования данным продуктом, заключенный Договор по которому действует на дату прекращения/закрытия:

- заключение нового Договора на альтернативных условиях;
- досрочное прекращение Договора в соответствии с его условиями.

18.4 При проведении операций Банком используется время г. Астана.

18.5 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/бездействий третьего лица.

18.6 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.

18.7 Клиент подтверждает свою осведомленность об ответственности за нарушение Действующего законодательства, об обязанностях Банка в части осуществления функций агента валютного контроля и мониторинга операций в целях противодействия отмыванию, легализации доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма, установленных Действующим законодательством, а также уведомления Банком правоохранительных органов и иных уполномоченных органов о нарушениях Действующего законодательства, допущенных Клиентом.

18.8 Клиент обязан соблюдать Действующее законодательство, регулирующее проведение конверсионных операций и использованию конвертированных денег.

18.9 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.

18.10 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.

18.11 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.

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