

ИНФОРМАЦИОННЫЙ ЛИСТ
изменений/дополнений, внесенных в Комплексный договор банковского обслуживания
розничных клиентов
АО «Altyn Bank» (ДБ China CITIC Bank Corporation Ltd)

- 1. Протокол СД от 12.08.2016г. № 12/08/16:**
 - утверждение Комплексного договора банковского обслуживания в Сервисе Altyn-i АО «Altyn Bank» (ДБ АО «Народный Банк Казахстана»).
- 2. Протокол СД от 11.10.2016г. № 11/10/16:**
 - утверждение в новой редакции Комплексного договора банковского обслуживания в Сервисе Altyn-i АО «Altyn Bank» (ДБ АО «Народный Банк Казахстана»).
- 3. Протокол СД от 27.01.2017г. № 3:**
 - утверждение в новой редакции Комплексного договора банковского обслуживания в Сервисе Altyn-i АО «Altyn Bank» (ДБ АО «Народный Банк Казахстана»);
 - утверждение Комплексного договора банковского обслуживания розничных клиентов АО «Altyn Bank» (ДБ АО «Народный Банк Казахстана»).
- 4. Протокол СД от 25.08.2017г. № 24:**
 - утверждение в новой редакции Комплексного договора банковского обслуживания розничных клиентов АО «Altyn Bank» (ДБ АО «Народный Банк Казахстана»).
- 5. Протокол СД от 29.12.2017г. № 38:**
 - утверждение в новой редакции Комплексного договора банковского обслуживания в Сервисе Altyn-i АО «Altyn Bank» (ДБ АО «Народный Банк Казахстана»).
- 6. Протокол СД от 13.04.2018г. № 14:**
 - утверждение в новой редакции Комплексного договора банковского обслуживания розничных клиентов АО «Altyn Bank» (ДБ АО «Народный Банк Казахстана»)¹.
- 7. Протокол СД от 12.10.2018г. № 37:**
 - утверждение в новой редакции Комплексного договора банковского обслуживания розничных клиентов АО «Altyn Bank» (ДБ China CITIC Bank Corporation Ltd)².
- 8. Протокол СД от 26.04.2019г. № 10:**
 - утверждение в новой редакции Комплексного договора банковского обслуживания розничных клиентов АО «Altyn Bank» (ДБ China CITIC Bank Corporation Ltd).
- 9. Протокол СД от 31.05.2019г. № 12:**
 - утверждение в новой редакции Комплексного договора банковского обслуживания розничных клиентов АО «Altyn Bank» (ДБ China CITIC Bank Corporation Ltd).
- 10. Протокол СД от 20.03.2020г. № 7:**
 - утверждение в новой редакции Комплексного договора банковского обслуживания розничных клиентов АО «Altyn Bank» (ДБ China CITIC Bank Corporation Ltd).
- 11. Протокол СД от 13.11.2020г. № 22:**
 - утверждение в новой редакции Комплексного договора банковского обслуживания розничных клиентов АО «Altyn Bank» (ДБ China CITIC Bank Corporation Ltd).
- 12. Протокол СД от 31.07.2026г. № 12:**
 - утверждение в новой редакции Комплексного договора банковского обслуживания розничных клиентов АО «Altyn Bank» (ДБ China CITIC Bank Corporation Ltd).

1. Комплексным договором банковского обслуживания розничных клиентов АО «Altyn Bank» (ДБ АО «Народный Банк Казахстана»), утвержденным СД от 13.04.2018г. № 14 объединены условия банковского обслуживания клиентов Private Banking с условиями банковского обслуживания розничных клиентов.

2. Комплексным договором банковского обслуживания розничных клиентов АО «Altyn Bank» (ДБ АО «Народный Банк Казахстана»), утвержденным СД от 12.10.2018г. № 37 объединены условия банковского обслуживания клиентов в Сервисе Altyn-i с условиями банковского обслуживания розничных клиентов.

Утверждено
Решением Совета директоров
АО «Altyn Bank» (ДБ China CITIC Bank Corporation Ltd)
(Протокол № 12 от «31» июля 2026 года)

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

Содержание

I. Комплексный договор банковского обслуживания розничных клиентов	стр. 3 – 34
II. Общие условия открытия, ведения и закрытия Счетов физических лиц, выпуска платежных карточек, проведения платежей и переводов денег, расчетно-кассового обслуживания	стр. 35 – 49
III. Общие условия предоставления банковских займов физическим лицам	стр. 50 – 67
IV. Общие условия открытия вкладов и условия проведения операций по вкладу	стр. 68 – 75
V. Общие условия выдачи и использования платежных карточек международных платежных систем	стр. 76 – 83
VI. Правила пользования платежной карточкой	стр. 84 – 90
VII. Общие условия предоставления сейфовых ячеек в аренду	стр. 91 – 99
VIII. Процедура безопасности	стр. 100 – 103
IX. Положение и Условия о сборе и использовании информации о Клиенте, деятельности по управлению рисками финансовых преступлений и соблюдению налогового законодательства Республики Казахстан	стр. 104 – 109
X. Правила предоставления Электронных банковских услуг посредством Сервиса Altyn-i (Система удаленного доступа)	стр. 110 – 112
XI. Приложение № 1 к Комплексному договору банковского обслуживания розничных клиентов Банка «Условия об оцифровке платежной карточки Банка и бесконтактной оплате с использованием Токена»	стр. 113 – 117

I. Комплексный договор банковского обслуживания розничных клиентов

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.

Авторизация – факт успешного прохождения процедур идентификации и аутентификации, а также проверки прав Клиента на получение электронных банковских услуг

Аутентификатор – тайные сведения, неповторимые предметы, физические характеристики или их комбинации, позволяющие подтвердить подлинность Клиента и(или) операции (транзакции), т.е. аутентифицировать. Например: пароль, в том числе временный и(или) одноразовый; код, в том числе CVV/CVC; подпись, в том числе в электронной/электронной цифровой форме; микрочип и данные на нем; биометрические характеристики лица, голоса, отпечатков пальцев и другие сведения, предметы, характеристики и (или) их комбинации.

Аутентификация, в том числе многофакторная аутентификация – проверка принадлежности Клиенту предъявленного им идентификатора, а также подтверждение подлинности и правильности операции (транзакции), составления электронного документа в соответствии с требованиями мер безопасности путем проверки соответствия аутентификатора Клиента предъявленному им идентификатору.

База данных – носители персональной, кредитной и иной информации о Клиенте, принадлежащие Уполномоченным государственным органам (Государственная База Данных физических лиц; кредитные бюро; Государственный Центр Выплаты Пенсий; Комитет Финансового Мониторинга; другие).

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

Банковские услуги, в том числе Электронные банковские услуги - услуги Банка, связанные с: получением Клиентом доступа к своему(-им) банковскому(-им) счету(-ам) для получения информации о сумме денег на банковском(-их) счете(-ах), операциях, проведенных по банковскому(-им) счету(-ам); осуществлением платежей и переводов денег; расчетно-кассовым обслуживанием; открытием или закрытием банковского(-их) счета(-ов); открытием вклада и проведением операций по вкладу; предоставлением займов; выпуском и/или обслуживанием Карточки; осуществлением иных видов банковских операций, предоставляемых Банком по линиям телекоммуникаций, через спутниковую связь или иные виды связи.

Банкомат - электронно-механическое устройство, позволяющее держателю Карточки получать наличные деньги и пользоваться другими услугами Эмитента карточки с использованием платежной Карточки.

Биометрическая аутентификация – процедура аутентификации, в рамках которой в качестве аутентификатора используются биометрические параметры Клиента.

Биометрические данные – набор уникальных характеристик отдельно взятого физического лица, позволяющих идентифицировать его. В числе таких характеристик, включая, но не ограничиваясь, могут быть отпечатки пальцев, радужная оболочка глаза, черты лица, голос, почерк или походка, иные персональные данные, которые характеризуют физиологические и биологические особенности субъекта персональных данных, на основе которых можно установить его личность. Сбор данных характеристик производится специальными программными и аппаратными средствами.

Блокирование Карточки – полный или частичный запрет и/или ограничения на осуществление платежей и (или) переводов денег с использованием Карточки.

Валюта взаиморасчета с МПС – валюта, в которой производится взаиморасчет по произведенным карточным операциям между участниками платежной системы.

Взаимообмен данными – процесс обмена между Эквайером и Банком данными о транзакциях путем сообщений, содержащих транзакционные данные, в соответствии с правилами, установленными МПС.

Видео интервью- интерактивное интервью Клиента со Службой поддержки клиентов Банка, которое проводится как часть мер безопасности для идентификации Клиента и верификации Банком информации, представленной Клиентом при регистрации в Сервисе.

Вклад (Депозит) - деньги, передаваемые Клиентом Банку на условиях их возврата в номинальном выражении независимо от того, должны ли они быть возвращены по первому требованию или через какой-либо срок, полностью или по частям с заранее оговоренной надбавкой (вознаграждением) либо без таковой непосредственно Клиенту, либо переданы по поручению третьим лицам.

Вознаграждение – проценты, начисляемые Банком за пользование Займом, а также за пользование деньгами, размещенными на сберегательных/текущих счетах Клиентов, по ставкам и в порядке, предусмотренными законодательством Республики Казахстан, Договором и Тарифами.

Внутренние документы Банка (ВНД) - политики, стандарты, процедуры и иные документы Банка.

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

Годовая эффективная ставка вознаграждения - ставка вознаграждения в достоверном, годовом, эффективном сопоставимом исчислении, рассчитываемая в соответствии с Действующим законодательством по Займам и Вкладам.

График погашения – документ, являющийся неотъемлемой частью Договора займа/Договора потребительского кредита, содержащий номер и дату заключения Договора займа/Договора потребительского кредита, сумму, валюту займа, дату составления Графика погашения, даты погашения и размеры очередных платежей с указанием сумм погашения Основного долга, вознаграждения и их суммарного значения; остатки Основного долга на дату следующего погашения; общие итоговые суммы Основного долга и Вознаграждения, подлежащие выплате, и их суммарное значение, а также перечень предложенных Банком методов погашения займа с отметкой Заемщика о выбранном методе.

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».

Держатель Карточки – Клиент/ физическое лицо, на имя которого Банком выпущена Карточка.

Действующее законодательство - действующее законодательство Республики Казахстан, а также действующие 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 обслуживанию в Private Banking.

Депозит-гарантия - это денежные средства Заёмщика, размещаемые на счёте в Банке на условиях договора банковского вклада (депозита), в качестве обеспечения исполнения обязательств Заёмщика по Договору займа, средства по которому не подлежат использованию, снятию, переводу или обременению Заёмщиком до момента полного исполнения им обязательств по Договору займа, за исключением случаев, прямо предусмотренных законодательством Республики Казахстан. В случае, если срок договора банковского вклада (депозита), на котором размещен Депозит-гарантия, истекает до момента полного исполнения Заёмщиком обязательств по Кредиту, срок действия такого договора банковского вклада (депозита) считается автоматически продлённым на тот же срок и на тех же условиях, до даты полного погашения Заёмщиком обязательств по Кредиту. На сумму Депозита-гарантии

начисляется вознаграждение по ставке, установленной Банком для соответствующего вида депозитов. Начисленные проценты являются собственностью Заёмщика, однако не подлежат выдаче, перечислению или использованию Заёмщиком до полного исполнения обязательств по Кредиту. Депозит-гарантия может быть использован Банком в счёт исполнения обязательств Заёмщика по Договору займа, включая полное досрочное погашение Кредита, в случаях и порядке, установленных Договором займа.

Держатель Дополнительной Карточки – Клиент и/или иное физическое лицо, на имя которого выпущена Дополнительная Карточка.

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;

Договор банковского займа (Договор займа);

Договор залога (недвижимого / движимого имущества, денег);

Договор Эскроу-счета;

иной договор, предусмотренный внутренними политиками, стандартами, и процедурами Банка, заключаемый в рамках Комплексного договора, в порядке, предусмотренном 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.

Доверенное устройство – мобильное устройство, на котором клиентом установлено мобильное приложение Банка - Altyn-i. Признак Доверенного устройства устанавливается на основании результатов прохождения Верификации, которая исключает вероятность того, что процедуру вместо Клиента прошло иное лицо.

Дополнительная Карточка – платежная карточка, выпущенная по указанию Держателя Карточки и на условиях, установленных Держателем Карточки, на имя Держателя Дополнительной Карточки, предоставляющая право Держателю Дополнительной Карточки доступа к деньгам Держателя Карточки на Текущем счете через электронные терминалы или иные устройства.

Дополнительная услуга - банковская и (или) иная услуга (работа, сервис), предлагаемые Клиенту от своего имени и (или) по поручению третьего лица одновременно с получением основной банковской услуги, которые не являются обязательными в силу Действующего законодательства Республики Казахстан и, от получения которых Клиент вправе отказаться без отказа Банка в предоставлении основной банковской услуги, если иное не предусмотрено Действующим законодательством Республики Казахстан.

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

Заемщик (Созаемщик) – физическое лицо, сторона кредитных отношений, получающее и принимающее на себя обязательство возратить Кредит Банку в установленный срок, заключившее с Банком Комплексный договор, Общие условия, Договор займа, в том числе путем присоединения.

Залогодатель - лицо, чье недвижимое или движимое имущество, или доля в нем являются обеспечением по Кредиту.

Закон о ПОД/ФТ – Закон Республики Казахстан от 28 августа 2009 года № 191-IV «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем,

финансированию терроризма и финансированию распространения оружия массового уничтожения».

Заявка-Анкета - Регистрационная форма – анкета, заполняемая Потенциальным Клиентом при регистрации в Системе удаленного доступа, являющаяся заявлением на открытие Счета, Заявкой о присоединении к Комплексному договору, Общим условиями, подтверждающая согласие Потенциального клиента с Комплексным договором, Общими условиями и Положением и условиями о сборе и использовании информации о Клиенте, деятельности по управлению рисками финансовых преступлений и соблюдению налогового законодательства, которое оформляется по форме, и в случаях определенных внутренними документами Банка, которая предоставляется Потенциальным клиентом путем прохождения процедур аутентификации и верификации.

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

Идентификатор – уникальный признак Клиента, позволяющий отличать его от других Клиентов, т.е. идентифицировать. Например: документ, удостоверяющий личность и его реквизиты; индивидуальный идентификационный номер; уникальная последовательность символов; данные мобильного устройства; абонентский номер в сетях сотовой связи; номер Карточки; Биометрические данные Клиента и другие уникальные данные и (или) их комбинации.

Идентификация/Верификация/Динамическая Идентификация/Валидация – способ заключения сделки на электронных носителях, в рамках статьи 152 Гражданского кодекса Республики Казахстан (далее – ГК РК), при котором факт подписания документа (Договора, Заявления о присоединении, любых иных документов) подтверждается при проведении процедуры установления (в том числе в будущем) личности Клиента путем использования одноразового (единовременного) кода посредством мобильных/иных устройств/гаджетов, в том числе, (1) с целью однозначного подтверждения его прав на получение Электронных Банковских Услуг; (2) с целью установления личности Клиента и подтверждения его прав: на подписание всех необходимых документов и договоров, на предоставление/получение информации о Клиенте из законных источников информации (Баз данных); а также (3) с целью подтверждения факта его присоединения к Комплексному договору и Общим условиям и безусловного согласия Клиента с проведением Скоринга, для которого необходимо получение Согласий Клиента на обмен информацией о нем между Банком и владельцами Базы данных/комплекс действий Банка (в том числе в будущем), направленных на проверку документов и информации о Клиенте; на удостоверение личности Клиента; на подтверждение данных, номеров телефонов Клиента, а также иных сведений о Клиенте, как по представленным документам, так и по Бадам данных. Включает в себя, в том числе, комплекс действий Банка, направленных на соблюдение требований Закона о ПОД/ФТ. Обменом документов при Динамической Идентификации в рамках указанной статьи ГК РК Стороны признают обмен электронными сообщениями, паролями, OTP-паролями, SMS-сообщениями и иными защищенными методами обмена документами.

Информационно-банковские услуги – Электронные банковские услуги, связанные с предоставлением Банком Клиенту информации об остатках и движениях денег по его Текущим счетам, о проведенных платежах и переводах денег и иной информации о предоставляемых и предоставленных Электронных банковских услугах по запросам Клиента или в ином порядке, установленном Общими условиями.

Инструкция Клиента – любое извещение, указание, действие, заявление, заявка, распоряжение или информация от Клиента, которые получены Банком.

Канал связи – одно из средств передачи информации между Клиентом и Банком: электронная почта (email), SMS – сообщения, телефонная связь, мобильное приложение, Push-уведомления, телебанкинг, телефон, Банкомат, POS-терминал, терминал, отделения Банка. Интернет-ресурс, личный кабинет и иные ресурсы, с идентификацией на основании сведений о Клиенте.

Капитализация вознаграждения - причисление начисленного Вознаграждения к сумме Вклада.

Карточка - платежная карточка, средство доступа к деньгам Клиента на Счете через электронные терминалы или иные устройства, содержащие информацию, позволяющую Клиенту осуществлять платежи, получать наличные деньги, производить обмен валют и другие Транзакции по Счету, определенные Банком и на его условиях.

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

Ключевой информационный документ - стандартизированный документ, содержащий в краткой и доступной форме основную информацию о финансовом продукте, включая информацию об особенностях, условиях и рисках финансового продукта. Ключевой информационный документ предоставляется Банком Клиенту:

- по банковским займам, не связанным с осуществлением предпринимательской деятельности, до заключения Договора Займа;

- по иным финансовым продуктам в случаях и порядке, определяемых ВНД Банка;

Коллективный пользователь – третье лицо (физическое или юридическое лицо), указанное Клиентом при заключении Договора, по условиям которого вложение и/или изъятие ценностей в Сейф/из Сейфа возможны только при одновременном присутствии Клиента и данного третьего лица.

Компрометация – факт разглашения информации, составляющей банковскую тайну, а также подозрение на него.

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), Заявку-Анкету, любые Заявки, надлежащим образом заполненные Клиентом, уведомления направляемые Банком Клиенту, Договоры, заключенные с Клиентом в рамках Комплексного договора, мер безопасности, Положение, с изменениями и дополнениями, и любые дополнительные условия оказания Электронных банковских услуг, публикуемые/размещаемые на интернет-ресурсе Банка altynbank.kz.

Консультация - предоставляемые Банком и (или) уполномоченным агентом потребителю банковских услуг информация и (или) разъяснения о банковских услугах, предоставляемых Банком.

Кредит (Заём) – сумма денег, выдаваемая Банком Заемщику, с условием уплаты Вознаграждения за пользование, на условиях возвратности, срочности, платности.

Кредитная Карточка – платежная карточка, позволяющая ее держателю осуществлять платежи и (или) переводы денег в пределах суммы банковского займа, предоставленного Банком на условиях Договора кредитной карточки.

Кредитный договор – (совместно или по отдельности Заявление на получение Потребительского кредита, Заявление на получение кредитной карточки, Договор займа, Договор кредитной карточки)– любой договор между Банком и Клиентом о предоставлении - получении Кредита, устанавливающий условия возврата, срок и ставку Вознаграждения, регулирующий права и обязанности Заемщика и Банка и заключаемый в соответствии с Комплексным договором, настоящими Общими условиями и являющийся их неотъемлемой частью. Вместе с тем, Договор кредитной карточки является смешанным договором, содержащим в себе элементы договора о выдаче платежной Карточки, договора текущего счета и Договора займа.

Кредит овердрафт - форма Кредита, при которой осуществляется кредитование банковского счета Клиента для проведения расчетных операций в пределах лимита, установленного Договором, независимо от наличия денег на таком счете в момент совершения операции.

Кредитная линия – обязательство/условное обязательство Банка кредитовать Клиента на условиях, позволяющих Заемщику самому определять время получения Кредита, но в пределах

суммы и времени, определенных правилами о внутренней кредитной политике Банка для такой формы кредитования и соответствующим Договором/Соглашением.

Личный кабинет - защищенное цифровое пространство Клиента, обеспечивающее круглосуточный удаленный доступ к его Счетам, Карточкам и Кредитам для совершения финансовых операций без посещения Банка, позволяющее получать персонализированный доступ к Электронным банковским услугам, доступным Клиенту в Сервисе Altyn-i, после регистрации Клиента в Сервисе Altyn-i.

Минимальная сумма вклада - минимальная сумма денег, достаточная для открытия и ведения Вклада, согласно условиям Договора вклада. Минимальная сумма Вклада устанавливается Банком самостоятельно в рамках предельных величин сумм Вкладов.

Международная платежная система (далее – МПС) - финансовая инфраструктура, которая объединяет финансовые организации совокупностью отношений, обеспечивающих осуществление платежей и (или) переводов денег путем взаимодействия оператора платежной системы и (или) участников платежной системы посредством применения процедур, инфраструктуры и правил, установленных оператором данной платежной системы и позволяет Держателю Карточки быстро и безопасно осуществлять платежи и (или) переводы денег, а также снимать наличные.

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 Банком текущих счетов физических лиц, выпуска Банком платежных карточек, проведения Банком платежей и переводов денег, расчетно-кассового обслуживания путем личного присутствия Клиента в Банке, а также порядок открытия счета и выпуска платежных карточек посредством Системы удаленного доступа в целях предоставления электронных банковских услуг Банком;
- Общие условия открытия Банком вкладов (депозитов) и условия проведения операций по вкладу (депозиту);
- Общие условия выдачи и использования Банком платежных карточек международных платежных систем;
- Общие условия предоставления Банком банковских займов физическим лицам;
- Общие условия предоставления Банком сейфовых ячеек в аренду.

Овердрафт (технический овердрафт) - дебетовый баланс на Счете, в том числе на Счете для карточных операций, или превышение Клиентом суммы Кредита по Кредитному договору.

Операция – действие, выполняемое Клиентом, в процессе использования Сервиса Altyn-i. Например: регистрация, авторизация, подписание документа, в том числе электронного, перевод денежных средств, снятие наличности, проведение платежа и другие действия.

Операционный день - установленный Банком период времени Рабочего дня, в течение которого Банк открыт для обработки указаний / распоряжений о приостановлении исполнения указаний Клиента, а также для проведения банковских и иных операций. Сведения об Операционном дне Банка доводятся до сведения Клиента посредством размещения соответствующей информации в помещениях Банка и на официальном интернет - ресурсе Банка: altynbank.kz.

Основной долг - фактический остаток Задолженности по выданному Кредиту.

Открытый ключ ЭЦП – цифровые данные, предназначенные для подтверждения подлинности электронной цифровой подписи.

Отчетный период - означает календарный месяц (начинающийся с первого числа каждого календарного месяца и заканчивающийся его последним днем), в течение которого был получен Кредит.

Пароль 3D Secure или SecureCode – технология (протокол), обеспечивающая дополнительный уровень безопасности Интернет платежей.

Платежный мобильный сервис – программное обеспечение Провайдера, предоставляемое Клиенту на основании отдельного соглашения (договора), заключенного между Провайдером и Клиентом, представляющее собой приложение, установленное на Мобильном устройстве,

позволяющее Токенизировать платежную карточку, удалить Токен, использовать Токен для осуществления операций. Функциональные возможности Платежного мобильного сервиса, условия его использования и порядок предоставления Клиенту прав на его использование определяются Провайдером. В случае если Банк выступает в качестве Провайдера, Платежным мобильным сервисом является Мобильное приложение.

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.

Потенциальный клиент - физическое лицо, которое имеет потребность в финансовых услугах, соответствует требованиям Банка (по возрасту, доходу и/или иным критериям), но еще не заключившее Комплексный договор с Банком и не зарегистрированное в Сервисе Altyn-I в качестве Клиента.

Потребительский заем – Кредит (заем) Клиента, предоставляемый на приобретение товаров, работ, услуг и (или) иные цели, не связанные с осуществлением предпринимательской деятельности, за исключением ипотечного займа.

Правила – Правила пользования платежной карточкой.

Предприниматель – юридическое лицо и/или физическое лицо, принимающие Карточки для осуществления безналичного платежа по оплате поставляемых ими товаров и/или услуг.

Провайдер – юридическое лицо, являющееся производителем (разработчиком) Платежного мобильного сервиса, которое обеспечивает на основании правил МПС и/или на основании отдельного соглашения с МПС информационное и технологическое взаимодействие при формировании, обслуживании и использовании Токена в целях проведения операций. Кроме того, Провайдером может являться Банк, при использовании Клиентом программного обеспечения Платежного мобильного сервиса в Мобильном приложении Банка.

Процедура безопасности - комплекс организационных мер и программно-технических средств защиты информации, предназначенных для идентификации и аутентификации Клиента при составлении, передаче и получении электронных документов с целью установления его прав на получение Электронных банковских услуг и обнаружения ошибок и (или) изменений в содержании передаваемых и получаемых электронных документов.

Процедура Liveness – процедура автоматической проверки на признаки манипуляций и/или подлога фактического участия клиента в процессе регистрации, получения банковских услуг в Системе удаленного доступа Банка.

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.

Регистрационное свидетельство - документ на бумажном носителе или электронный документ, выдаваемый удостоверяющим центром для подтверждения соответствия электронной цифровой подписи требованиям, установленным Действующим законодательством Республики Казахстан.

Регистрация – процедура предоставления Клиентом информации о своих персональных и/или иных данных Банку в целях получения доступа в Личный кабинет для обслуживания посредством Идентификации и присоединения к настоящему Комплексному договору.

Рефинансирование (внешнее / внутреннее) - предоставление Кредита (займа) в целях полного погашения одного или нескольких действующих Кредитов (займов) и/или микрокредитов в Банке и/или в другом и (или) микрофинансовой организации.

Сберегательный вклад - деньги, передаваемые Вкладчиком / Вносителем Банку на определенный срок и подлежащие возврату не ранее 30 (тридцати) календарных дней с момента поступления требования Вкладчика.

Сберегательный счет - банковский счет, открываемый Банком Клиенту для отражения договорных отношений, по которому отражаются все операции, производимые в рамках Договора вклада.

Связанная сторона – Созаемщик / Гарант. При этом, под Созаемщиком понимается физическое лицо, подписывающее Договор вместе с Заемщиком, и выступающее по Договору в качестве солидарного ответственного за выполнение обязательств по возврату полученных денег и полную оплату полученного Кредита, в том числе Вознаграждения и других платежей по Кредиту.

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 Действующему законодательству Республики Казахстан и другие связанные услуги.

Сейфовый депозитарий – помещение Банка с ограниченным доступом, где размещены депозитные колонки с Сейфовыми ячейками.

Сейфовая ячейка (Сейф) – ячейка Сейфowego депозитария, встроенная в депозитную колонку, сдаваемая в аренду Банком Клиенту для хранения Ценностей.

Система удаленного доступа – Сервис Altyn-i – мобильное приложение Банка, включающее программно-аппаратный информационный комплекс Банка, обеспечивающий предоставление Банком Клиенту Электронных банковских услуг.

Служба поддержки клиентов – информационная справочная служба Банка, осуществляющая информационно-консультационную поддержку и предоставляющая необходимую информацию Клиентам по продуктам и услугам Банка, а также, в предусмотренных случаях и пределах, осуществляющая интерактивную поддержку Банка. Объем и содержание необходимой информации определяются Банком самостоятельно. Телефон Службы поддержки клиентов Банка - +7 (727) 3305777. Электронные адреса: info@altyn-i.kz, info@altynbank.kz.

Средства ЭЦП – совокупность программного обеспечения и объектов цифровой инфраструктуры, используемых для создания и проверки подлинности электронной цифровой подписи.

Срочный вклад - деньги, передаваемые Вкладчиком / Вносителем Банку на условиях возврата денег по истечении установленного Сторонами срока, с выплатой Банком Вознаграждения по Вкладу в размере и порядке, установленных Сторонами.

Ставка вознаграждения по Вкладу – номинальная ставка Вознаграждения в годовом исчислении, устанавливаемая Банком для данного вида Вклада в соответствии с Договором вклада.

Сторона/Стороны - Банк и/или Клиент, Связанная сторона.

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

Собственноручная подпись клиента - подпись идентифицированного Клиента Банка на бумажном носителе, либо в специально отведенной области Сервиса Altyn-i (мобильного приложения Банка) на экране устройства Клиента.

Специальный счет ЕПВ (единовременных пенсионных выплат) – специальный банковский счет Клиента, открытый Банком по запросу Клиента, предназначенный для зачисления единовременных пенсионных выплат из Единого накопительного пенсионного фонда (ЕНПФ) в соответствии с требованиями Действующего законодательства Республики Казахстан.

Тарифы - устанавливаемые Банком, действующие размеры комиссий Банка, взимаемых за оказываемые Банком банковские и иные услуги, которые, могут изменяться в порядке, предусмотренном Комплексным договором и публикуемые на официальном интернет-ресурсе Банка altynbank.kz.

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

Титульный лист – обязательная неотъемлемая составная часть Договора займа, заключаемого с Заемщиком (созаемщиком) получающим Кредит (заем), не связанный с осуществлением предпринимательской деятельности, консолидирующая ключевые условия Кредита (займа), в том числе информацию о дате, цели, сумме, валюте, виде ставки Вознаграждения по Кредиту, способе, порядке, периодичности погашения Кредита и Вознаграждения, методе погашения, штрафных санкциях за несвоевременное погашение Кредита и уплату Вознаграждения и нарушение обязательств по договору, а также основных прав Заемщика при просрочке или досрочном погашении Кредита (займа) в единую стандартизированную форму.

Токен – цифровое представление Карточки, которое формируется по факту Токенизации Карточки и хранится в зашифрованном виде в защищенном облачном хранилище МПС, а также сохраняется в памяти мобильного устройства.

Токенизация – процесс создания связки реквизитов Карточки и Токена, позволяющий однозначно определить (идентифицировать) Карточку, использованную для совершения операций с использованием Токена. Операции, совершенные с использованием Токена, равнозначны операциям, совершенным Клиентом с использованием Карточки.

Транзакция – любая подлежащая отражению на Счете операция, в том числе расходные операции с использованием Карточки (оплата Товара и получение наличных денег), внесение денег на Счет наличным либо безналичным путем, возвратные платежи и другие операции, подлежащие отражению на Счете. Совершение операции возможно, как в пределах Республики Казахстан, так и за пределами Республики Казахстан.

Уполномоченный орган - государственный орган, осуществляющий государственное регулирование, контроль и надзор финансового рынка и финансовых организаций.

Уполномоченный государственный орган – любое государственное учреждение/орган, наделенное Действующим законодательством компетенцией и властными полномочиями, правами и обязанностями для выполнения конкретных функций управления, контроля, регулирования или надзора в определенной сфере деятельности (включая, но не ограничиваясь: Национальный Банк Республики Казахстан, органы валютного контроля, налоговые, таможенные, правоохранительные органы и органы финансового мониторинга).

Уполномоченный агент - физическое или юридическое лицо, состоящее в реестре уполномоченных агентов Банка, не являющееся банком, оказывающее Банку услуги по привлечению Потенциальных клиентов, осуществлению проверки документов Потенциальных клиентов на соответствие требованиям Банка и передаче документов Клиентов Банку на основании договора поручения, заключенного с Банком.

Уведомление - сообщения Сторон на казахском и/или русском и/или английском и/или ином приемлемом для Сторон языке, направленные Клиенту и/или Банку способами и в порядке, предусмотренными Комплексным договором.

Удостоверяющий центр – юридическое лицо, созданное в соответствии с Действующим законодательством Республики Казахстан, которое подтверждает достоверность сертификатов открытых ключей электронной цифровой подписи, принадлежность и действительность открытых ключей электронной цифровой подписи.

Универсальный банкир – работник Службы поддержки Клиентов.

Цифровой документ – нематериальное цифровое представление достоверных сведений, формируемое в цифровой среде на основании данных, содержащихся в национальных регистрах, в момент запроса или предъявления.

Цифровая карточка – цифровая Карточка без физического пластикового носителя, предназначенная для проведения финансовых транзакций, данные которой (номер, срок действия, CVV-код) доступны в мобильном приложении Банка, подходящая для совершения платежей и/или переводов, онлайн-покупок и других финансовых операций.

Эквайер - банк или организация, осуществляющая отдельные виды банковских операций, которым согласно условиям договора с предпринимателем и (или) условиям платежного

документа, составленного у предпринимателя при осуществлении платежа и (или) перевода денег с использованием карточки, надлежит принять деньги, поступившие в пользу предпринимателя и (или) выполнять иные действия, предусмотренные договором с предпринимателем. Эквайером является также банк, осуществляющий выдачу наличных денег и (или) оказывающий держателям карточек, не являющимся клиентами данного банка, иных услуг по осуществлению платежей и (или) переводов денег с использованием платежных карточек.

Электронный документ – цифровая запись, подтверждение достоверности, принадлежности и неизменности которой обеспечено с помощью электронной цифровой подписи.

Электронная цифровая подпись (ЭЦП) – цифровая запись (набор цифровых данных), созданная с использованием закрытого ключа электронной цифровой подписи и средств электронной цифровой подписи, подтверждающая достоверность электронного документа, его принадлежность и неизменность содержания.

Эмитент – банк или Национальный оператор почты, осуществляющий выпуск платежных карточек.

Эскроу-счет - текущий или сберегательный счет, открываемый Клиентом на имя третьего лица с ограничением права данного лица на совершение расходных операций по банковскому счету до наступления или выполнения им условий, определенных Клиентом.

SIM-карта – идентификационный модуль абонента, применяемый в мобильной связи.

SMS-сообщение - текстовое сообщение, направляемое с мобильного телефона Клиента в Банк или Банком на мобильный телефон Клиента через оператора мобильной связи.

CVV2-код или CVC2-код («CVV2» – аббревиатура английского словосочетания «Card Verification Value 2», «CVC2» – «Card Validation Code 2») – идентификационный трехзначный код, предназначенный для верификации транзакции по платежной карточке.

PIN код - секретный код, присваиваемый платежной карточке и предназначенный для идентификации держателя платежной карточки, который может устанавливаться клиентом самостоятельно.

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

POS-терминал («POS» – торговый/сервисный пункт) – электронное устройство для приема оплаты через платежные карточки.

Push-уведомление – краткие всплывающие уведомления, которые появляются на экране Мобильного устройства Клиента для информирования о новостях, акциях, важных событиях, а также Уведомления Банка и коды подтверждения которые в том числе содержат сгенерированную уникальную последовательность электронных цифровых символов.

QR-код – технология обеспечения доступа к услугам Банка, для совершения операций, получения электронных информационных и транзакционных банковских услуг, также позволяющая идентифицировать Клиента, получить информацию о товаре (работе, услуге), реквизиты Счета, к которому привязана Карточка, а также обеспечить предоставление указания на проведение операций, осуществляемых с использованием визуальных машиночитаемых штриховых кодов, принимаемых Банком.

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. При оказании банковских услуг, Банк руководствуется принципами добросовестного поведения:

- осуществление деятельности в интересах Клиентов, без злоупотребления их доверием;
- принятие мер по предотвращению убытков и иных неблагоприятных последствий для Клиентов, исходя из оценки возможных рисков при разработке, продаже и обслуживании финансовых продуктов.

2.2. Комплексный договор, Общие условия подготовлены в соответствии с Действующим

законодательством и внутренними документами Банка, Акционера Банка, Группы Акционера по вопросам открытия, ведения, закрытия Счетов, осуществления платежей и иным вопросам, затрагиваемым в Комплексном договоре, Общих условиях. Для Клиентов, обсуживающихся в Private Banking, дополнительным подтверждающим документом о присоединении Клиента к Комплексному договору является Декларация, надлежащим образом заполненная и подписанная Клиентом. Для получения доступа к Электронным банковским услугам Клиент проходит Процедуру безопасности и предоставляет Банку Заявку-анкету, которая также является заявлением на открытие Счета.

2.3. Комплексный договор регулирует взаимоотношения между Банком и Клиентом, возникающие в связи с открытием и обслуживанием 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, в том числе электронно.

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, являющимся неотъемлемой частью Комплексного договора, путем совершения Клиентом действий по Регистрации в Личном кабинете сервиса Altyn-i или подписания Клиентом соответствующего заявления о присоединении к Комплексному договору в момент личного присутствия в Банке, направленных на получение услуг Банка, в том числе без Регистрации в Личном кабинете сервиса Altyn-i.

2.6. Регистрация в Личном кабинете сервиса Altyn-i осуществляется посредством Мобильного приложения Банка в следующем порядке:

- ввод в предложенную форму контактного номера мобильного телефона;
- ввод ИИН Потенциального клиента;
- ознакомление и согласие с условиями настоящего Комплексного договора, с Уведомлением о новом порядке выплаты гарантийного возмещения с условиями Согласия на сбор и обработку персональных данных и на их трансграничную передачу;
- прохождение процедуры Идентификации с помощью Биометрических данных (процедуры Liveness) – для этого Клиент должен выполнить определенное количество запрошенных системой жестов, удерживая свое лицо в фокусе камеры смартфона (мобильного телефона). Устройство с которого была успешно пройдена процедура Идентификации, приобретает признак Доверенного устройства.
- предоставление гарантии о корректности, полноте, актуальности и достоверности предоставляемой информации;
- принятие ответственности за неправомерное использование данных третьих лиц при прохождении Идентификации при Регистрации.

2.7. Регистрация Личного кабинета в Сервисе Altyn-i считается завершенной после корректного ввода Клиентом кода подтверждения, полученного через SMS-сообщение и получения соответствующего сообщения от Банка. После завершения Регистрации Клиенту автоматически открывается текущий счет в национальной валюте.

2.8. После успешного завершения процедуры Регистрации Потенциальный клиент обретает статус Клиента и ему отображается соответствующее уведомление с указанием реквизитов: IBAN открытого Счета и/или платежных карточек, связанных со Счетом. В последующем Клиент вправе открыть Счета и выпустить платежные карточки в других валютах с учетом ограничений установленных внутренними документами Банка посредством использования Сервиса Altyn-i в порядке предусмотренным Комплексным договором, Общими условиями.

2.9. Для первого входа в Личный кабинет сервиса Altyn-i Клиент должен установить новый пароль, в соответствии с указанными в системе требованиями.

2.10. В случае смены номера мобильного телефона, Клиент проходит процедуру аналогичную процедуре Регистрации.

2.11. В случае восстановления/смены пароля необходимо пройти Идентификацию с помощью Биометрических данных и ввести новый пароль в соответствии с указанными в системе требованиями.

2.12. В случае смены Доверенного устройства, при совершении операций, Клиент проходит процедуру Идентификации с помощью Биометрических данных.

2.13. 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, в том числе электронно путем прохождения процедуры Идентификации / Верификации / Динамической Идентификации / Валидации 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, в том числе электронно путем прохождения процедуры Идентификации/Верификации/Динамической Идентификации/Валидации;

г) предоставил свое безусловное Согласие на сбор, обработку, передачу, в том числе трансграничную, и хранение персональных и иных данных, при этом Клиенту известно, что в перечень персональных данных входят все данные, которые содержатся о нем в государственных и негосударственных Базах данных в соответствии с нормами Действующего законодательства РК. В том числе (не ограничиваясь) это: ИИН; реквизиты документа, удостоверяющего личность Клиента; адреса регистрации/места жительства; сведения о пенсионных накоплениях; сведения о регистрации брака (при наличии); о наличии и характеристиках/формах собственности (движимое/недвижимое имущество); реквизиты правоустанавливающих/регистрационных документов; биометрические данные, а также все данные, которые Действующим законодательством или Банком признаны персональными данными Клиента и его близких родственников;

д) предоставил свое согласие на создание ключей электронной цифровой подписи и выдачу сертификата электронной цифровой подписи, в том числе полученных при личном присутствии Клиента в Банке¹.

е) предоставил свое безусловное согласие на предоставление информации о нем в кредитные бюро и на предоставление кредитным бюро Банку кредитного отчета о нем, а также

¹ Вводится в действие с 18 июля 2026 г.

информации, связанной с исполнением Сторонами своих обязательств.

2.14. 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.

2.15. 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/карты/номера телефона/других Идентификаторов, выбранных Клиентом и предоставляемых Банком на выбор;

- 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 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;

- прочие банковские услуги.

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

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

2.17. Информация о платежных услугах, оказываемых Банком содержится на интернет - ресурсе Банка altynbank.kz и предоставляется по первому требованию Клиента в порядке, предусмотренном Действующим законодательством, Комплексным договором, Общими условиями.

2.18. 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 - ресурсах Банка altynbank.kz.

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

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

2.21. Все платежные услуги, оказываемые Банком в иностранной валюте, производятся в порядке, установленном Действующим законодательством, внутренними документами Банка, включая, но не ограничиваясь, запрет на осуществление расчетов в иностранной валюте между резидентами Республики Казахстан.

2.22. Все операции Клиента для получения банковских услуг, в том числе Электронных банковских услуг в соответствии с условиями Комплексного договора, в том числе заключение Кредитного договора, переводы и /или платежи в счет погашения Задолженности, совершенные после Операционного дня, документально отражаются и считаются совершенными на следующий Рабочий день.

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, и, если иное не установлено Действующим законодательством.

3.3. Банк вправе взимать плату (комиссии) за предоставленные им услуги путем прямого

дебетования любых Счетов Клиента, открытых в Банке и/или других банках и/или организациях, осуществляющих отдельные виды банковских операций, и иных кредитных организациях 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/электронного 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, если иное не установлено Действующим законодательством, 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.

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 документами Банка, действующим Законодательством, Банк вправе по истечении указанного срока списать комиссию с неактивных Счетов согласно Тарифам Банка и закрыть Счет с предварительным уведомлением Клиента.

3.8. Настоящим Клиент соглашается с тарифами той организации – владельца системы приема платежей (партнер Банка), в которой обслужился самостоятельно путем взаимодействия Клиента с системой посредством платежных терминалов, Банкоматов и прочих средств самообслуживания и не имеет претензий к Банку по взимаемым партнером Банка комиссиям.

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, а также Действующим законодательством.

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. Банк обязуется сотрудничать в вопросах расследования, принятия мер и предупреждения несанкционированных платежей;

4.2.4 предоставлять Клиенту информацию о платежных и банковских услугах по требованию / запросу Клиента.

4.3. Клиент обязан:

4.3.1 предоставить, сообщить Банку действительные, актуальные сведения при заключении Комплексного договора, Общих условий, Договоров, заполнении Заявлений / Деклараций / Анкеты / Заявки-Анкеты и предоставить все документы, требуемые Банком, также при запросе Банка предоставлять информацию, сведения и документы для исполнения требований Действующего законодательства и внутренних 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. При этом, если от Клиента в указанный срок не поступило соответствующее Уведомление, тем самым Клиент подтверждает их отсутствие;

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 самостоятельно 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, в том числе электронных, самостоятельно контролировать наличие/отсутствие денег на счете, самостоятельно знакомиться с Уведомлениями Банка, публикуемыми на интернет-ресурсе Банка altynbank.kz и осуществлять необходимые мероприятия в соответствии с опубликованными Уведомлениями Банка;

4.3.7 самостоятельно узнавать об изменениях в Комплексном договоре, Тарифах, опубликованных на интернет-ресурсе Банка altynbank.kz. Банк не несет ответственности за неосведомленность Клиента об изменениях к Комплексному договору, Тарифам;

4.3.8 самостоятельно и за свой счет обеспечивать подключение своего Доверенного устройства и/или коммуникационных средств к сети Интернет, получать доступ к сети Интернет, а также обеспечивает защиту собственного Доверенного устройства и/или коммуникационных средств от несанкционированного доступа и вредоносного программного обеспечения. В случае получения Электронных банковских услуг через не принадлежащие Клиенту устройства, Клиент соглашается нести все риски, связанные с возможным нарушением конфиденциальности и целостности информации, а также возможными неправомерными действиями иных лиц;

4.3.9 исключить возможность использования третьими лицами номера мобильного телефона Клиента, являющегося Идентификатором Клиента для получения Электронных банковских услуг;

4.3.10 не разглашать /не передавать третьим лицам закрытый ключ ЭЦП, Идентификаторы и соответствующие им Аутентификаторы, используемые для Идентификации и Аутентификации Клиента при осуществлении входа в Систему удаленного доступа (Сервис Altyn-i) и при получении Электронных банковских услуг от Банка. При этом все расходы и убытки, которые могут возникнуть в связи с разглашением / передачей Клиентом другим лицам, информации, в том числе о собственных параметрах Авторизации, коде для снятия наличных в Банкоматах, иных Идентификаторах и так далее, Клиент несет самостоятельно, и Банк не обязан возмещать такие расходы и убытки;

4.3.11 при выявлении фактов или признаков нарушений безопасности программно-аппаратного информационного комплекса Банка, обеспечивающего предоставление Банком Клиенту Электронных банковских услуг немедленно приостановить его использование и сообщить о данных фактах в Банк;

4.3.12 не предоставлять доступ и исключить предоставление доступа к Счету / Карточке / Цифровой карточке / Токену либо иному платежному инструменту, либо Идентификатору третьим лицам, который приведет и/или может привести к получению третьими лицами доступа к осуществлению платежей и (или) переводов денег, за исключением предоставления такого доступа супругу (супруге) и близким родственникам, а также иным лицам в случаях, установленных Действующим законодательством.

4.3.13 не совершать и/или исключить совершение (осуществление) платежей и (или) переводов денег в интересах третьего лица или в пользу третьего лица за материальное вознаграждение или выгоды имущественного характера в соответствии с Действующим законодательством;

4.3.14 не совершать (не осуществлять) платежи и (или) переводы денег с использованием Счета / Карточки / Цифровой карточки / Токена либо иного платежного инструмента, либо Идентификатора третьих лиц, за исключением использования Счета / Карточки / Цифровой карточки / Токена, платежного инструмента либо Идентификатора супруга (супруги) и близких родственников, а также иных лиц в случаях, установленных Действующим законодательством;

4.3.15 при совершении переводов со Счета/ Карточки / Цифровой карточки / Токена или без их использования (в том числе и международных) в случае поступления от Банка запроса о предоставлении сведений, разъяснений или документов, которыми Банк не располагает, но которые требуется предоставить банку-корреспонденту для завершения операции, предоставить Банку такие сведения, разъяснения или документы в необходимом объеме и в срок, определенный Банком, с чем Клиент выражает свое безусловное и безотзывное согласие на предоставление Банком по запросу банка-корреспондента, участвующего в проведении операции Клиента, сведений и разъяснений, касающихся операции и участвующих в ней лиц;

4.3.16 при использовании условий дисконтных, бонусных, маркетинговых программ Банка действовать добросовестно, разумно и справедливо, соблюдая содержащиеся в программах требования, нравственные принципы, правила деловой этики. В случае, если у Банка возникнут сомнения в добросовестном использовании Клиентом условий указанных программ, Банк вправе отказать Клиенту в исполнении условий / отдельных положений условий с последующим уведомлением Клиента в порядке, предусмотренном Комплексным договором.

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 и/или расторгнуть в одностороннем порядке Комплексный договор / Договор, а также отказать в оказании / предоставлении банковской услуги (продукта), в проведении/приостановлении расходной операции по Счету/Карточке/Цифровой карточке в случаях и при условии:

- не представления Клиентом и/или его представителем документов, или сведений, запрашиваемых Банком в соответствии с Действующим законодательством и внутренними нормативными документами Банка;
- представления Клиентом и / или его представителем недействительных (утраченных, с истекшим сроком действия) или недостоверных документов и сведений;
- невозможности установления предполагаемой цели и характера деловых отношений;
- наличия сведений о Клиенте и/или его представителе, и/или его бенефициарном собственнике в соответствующем перечне в сфере противодействия легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма, а также по предупреждению, выявлению, пресечению, раскрытию и расследованию экономических и финансовых правонарушений;
- если одной стороной / участником операции / сделки или обязательства по сделке является лицо, зарегистрированное / находящееся в стране со значительными рисками отмывания денег / финансирование терроризма, определенной международной организацией или иностранным государством, либо если в исполнении этой операции / сделки участвует такое лицо;
- если банковский документ подписан неуполномоченным лицом;
- наличия подозрений о том, что деловые отношения используются Клиентом в целях легализации (отмывания) доходов, полученных преступным путем, или финансирования терроризма;
- в иных случаях, предусмотренных Действующим законодательством, договорами, заключенными с Клиентом;

4.4.5 передать информацию о платеже и (или) переводе денег Клиента органам валютного контроля и правоохранительным органам Республики Казахстан, в случае если платеж и (или) перевод денег по валютной операции направлен на вывод денег из Республики Казахстан, уклонение от выполнения требований валютного законодательства Республики Казахстан, без согласия и уведомления Клиента, в том числе при наличии запросов от уполномоченных государственных или правоохранительных органов, а также в случаях, прямо предусмотренных Действующим законодательством;

4.4.6 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 в порядке определенном Действующим законодательством;

4.4.7 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 документами Банка;

4.4.8 самостоятельно расширять / изменять спектр новых услуг, предоставляемых Банком в связи с наличием у Клиента Счета. Сообщение о таких услугах доводится до Клиента посредством размещения на интернет - ресурсе Банка altynbank.kz. Предоставленная таким образом информация становится неотъемлемой частью Комплексного договора с даты и в порядке, указанных в соответствующем сообщении или даты размещения на интернет - ресурсе Банка altynbank.kz;

4.4.9 осуществлять контроль смены SIM-карты по номеру мобильного телефона, подключенного Клиентом к Системе удаленного доступа (Сервис Altyn-i), и, в случае выявления таких фактов, приостанавливать предоставление банковских услуг до подтверждения Клиентом смены SIM-карты;

4.4.10 проверять факт владения Клиентом номером телефона, подключенном к Системе удаленного доступа (Сервис Altyn-i) и, в случае выявления принадлежности номера телефона третьему лицу или иного отчуждения номера телефона, Банк имеет право отказать Клиенту в подключении / предоставлении услуг, а также отключить номера телефона от Системы удаленного доступа (Сервис Altyn-i);

4.4.11 блокировать доступ Клиента к Системе удаленного доступа (Сервис Altyn-i) в случае неоднократного некорректного ввода постоянного пароля, а также при выявлении фактов и признаков нарушения информационной безопасности;

4.4.12 при заключении Комплексного договора, Договоров, при обращении Клиента в Банк осуществлять наблюдение, фотографирование, видеозапись, аудиозапись, включая запись телефонных разговоров, без уведомления Клиента о проведении записи. Клиент соглашается, что Банк вправе хранить такие записи в течение 5 (пяти) лет;

4.4.13 получить инструкцию Клиента по телефону в случае отсутствия технической возможности принятия инструкции в Системе удаленного доступа (Сервис Altyn-i);

4.4.14 выбрать по своему усмотрению банка - корреспондента для проведения операции Клиента. При этом Клиент уведомлен и соглашается, что Банк не несет ответственности за действия банков-корреспондентов, участвующих в проведении операции, в том числе если банк-корреспондент в соответствии с требованиями законодательства соответствующего иностранного государства, международных договоров, международных экономических санкций, своих внутренних нормативных документов, политик и процедур:

- приостанавливает операцию Клиента на неопределенный срок в целях получения любых необходимых дополнительных сведений о совершаемой операции;
- отказывает в завершении операции Клиента без конкретизации причин такого отказа;
- блокирует деньги Клиента на неопределенный срок;
- запрашивает любые необходимые документы для проведения операции;

4.4.15 без объяснения причин отказать в установлении деловых отношений или прекратить деловые отношения с любым физическим и юридическим лицом, отказать в проведении, прекратить проведение операции или приостановить операцию Клиента, если такой отказ, прекращение или приостановление обусловлены одним (или несколькими) из следующих обстоятельств:

- действием международных экономических санкций в отношении стран, физических и юридических лиц, в том числе указанных в списке и/или установленных OFAC (Office of Foreign Assets Control), Совета безопасности ООН, Европейским Союзом, межправительственной организацией FATF (Financial Action Task Force);
- требованиями Действующего законодательства, в том числе о противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, финансированию терроризма и финансированию распространения оружия массового уничтожения, положениями законодательства страны резидентства Клиента или его контрагента;
- требованиями внутренних документов Банка.

При этом Банк не будет нести никакой ответственности за убытки Клиента, причиненные

отказом Банка, банка-корреспондента, участвующего в операции, в исполнении, прекращении исполнения, приостановлении платежных инструкций Клиента, а также в не установлении или прекращении деловых отношений с Клиентом, в связи с исполнением Действующего законодательства и международных норм о противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, финансированию терроризма и финансированию распространения оружия массового уничтожения, а в случаях совершения международных переводов, норм законодательства соответствующего иностранного государства;

4.4.16 в любое время временно или полностью приостановить доступ Клиента к Системе удаленного доступа (Сервис Altyn-i) или прекратить предоставление Клиенту Электронных банковских услуг и иных дополнительных услуг, в связи с неуспешной динамической Идентификацией и Аутентификацией Клиента при осуществлении входа в Систему удаленного доступа (Сервис Altyn-i), истечения срока действия ЭЦП, а также в случае неуспешной Аутентификации Клиента, и также в случае, если по мнению Банка, такая мера необходима для обеспечения безопасности Системы удаленного доступа (Сервис Altyn-i), информации Клиента и / или в случае неисправности технических средств, обеспечивающих оказание Электронных банковских услуг; нарушения Клиентом Процедуры безопасности и/или условий Комплексного договора; по иным основаниям, предусмотренным законами о банках и банковской деятельности, о платежах и платежных системах, законом о ПОД/ФТ, Гражданским кодексом Республики Казахстан в целях соблюдения требований Действующего законодательства, внутренних документов Банка, в иных случаях по усмотрению Банка;

4.4.17 уведомлять Клиента о приостановлении или прекращении доступа к Системе удаленного доступа (Сервис Altyn-i) или приостановления/ прекращения предоставления Электронных банковских услуг посредством направления Клиенту соответствующего Уведомления в порядке и сроки, предусмотренные Комплексным договором и Действующим законодательством, при этом Банк не обязан раскрывать причины/основания приостановления/прекращения;

4.4.18 при устранении причин, повлекших приостановление права Клиента на получение Электронных банковских услуг, Банк возобновляет оказание клиенту Электронных банковских услуг с последующим его уведомлением письменно либо в электронной форме, за исключением случаев приостановления или прекращения предоставления электронных платежных услуг по основаниям, предусмотренным законами о банках и банковской деятельности в Республике Казахстан, о платежах и платежных системах, Законом о ПОД/ФТ, Гражданским кодексом Республики Казахстан;

4.4.19 временно или полностью приостановить доступ Клиента к Системе удаленного доступа (Сервис Altyn-i) по запросу Клиента. Восстановление предоставления Банком Электронных банковских услуг возможно на основании соответствующей Заявки Клиента, поданной в Банк посредством личного посещения и/или в порядке, предусмотренном Комплексным договором;

4.4.20 в любое время без уведомления Клиента приостановить оказание и/или изменить порядок оказания Электронных банковских услуг, при внесении изменений в Действующее законодательство, а также при резких изменениях на финансовых и валютных рынках, ухудшения ситуации на внутреннем и/или внешнем финансовом рынках по сравнению с существовавшей на дату заключения Комплексного договора;

4.4.21 извещать Клиента об исполнении его платежных поручений путем направления уведомлений в произвольной форме либо путем предоставления Выписки по счету Клиента;

4.4.22 по своему усмотрению и без дополнительного согласования с Клиентом, Держателем карточки, в соответствии с внутренними документами Банка, Акционера Банка/Группы Акционеров, вводить в действие и/или аннулировать и/или изменять дисконтные программы и бонусы и/или маркетинговые акции, изменять их условия, порядок работы которых определяется Банком самостоятельно. Банк уведомляет Клиента об условиях дисконтных, бонусных, маркетинговых программ в порядке, предусмотренном Комплексным договором;

4.4.23 отказать Клиенту, с последующим уведомлением Клиента в порядке, предусмотренном Комплексным договором, в исполнении условий / отдельных положений условий дисконтных,

бонусных, маркетинговых программ по усмотрению Банка, если по мнению Банка Клиент действует не добросовестно, не соблюдает содержащиеся в программах требования, нравственные принципы, правила деловой этики, а также если у Банка возникнут сомнения в добросовестном использовании Клиентом условий указанных программ;

4.4.24 приостановить операции по Счету / Карточке / Цифровой карточке / Токену Клиента с последующим закрытием Счета, если Банк получил документ, подтверждающий факт безвестного отсутствия / смерти / объявления умершим Клиента;

4.4.25 самостоятельно проводить проверки для получения уведомления о смерти Клиента Банка посредством веб-портала «электронного правительства». При получении информации о смерти клиента посредством веб-портала «электронного правительства, все Счета Клиента блокируются на расходные операции в системе Банка. 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 документами Банка;

4.4.26 в случае смерти Клиента / признания его безвестно отсутствующим / умершим, 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;

4.4.27 совершать иные действия, предусмотренные Комплексным договором / Общими условиями / Договором и Действующим законодательством.

4.5. Клиент праве:

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

4.5.2 изменять свои идентификационные и аутентификационные данные, обратившись в Банк, в порядке предусмотренном Комплексным договором;

4.5.3 получать документы, подтверждающие факт проведения банковских операций (за исключением услуги по выпуску платежных карточек) на бумажном носителе, в отделениях Банка, в Личном кабинете Сервиса Altyn-i при предъявлении документов / Цифровых документов, удостоверяющих личность Клиента, в соответствии с требованиями Банка 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/Карточке/цифровой карточке, 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, иные договоры в порядке, предусмотренном Комплексным договором, Общими условиями, соответствующими договорами предварительно погасив всю имеющуюся Задолженность перед Банком и все требования третьих лиц, истребовав все деньги и закрыв все Карточки, Вклады, Счета;

4.5.6 осуществлять иные права, предусмотренные настоящим Комплексным договором, Общими условиями, Действующим законодательством.

5. Ответственность Сторон:

5.1. Стороны несут ответственность за ненадлежащее исполнение своих обязанностей в соответствии с Действующим законодательством и Комплексным договором, Общими условиями, соответствующими договорами;

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 1 000 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. в случае, если в результате проведения платежа Клиента Банк будет привлечен к ответственности по вине Клиента, Клиент соглашается по требованию Банка возместить Банку ущерб, возникший вследствие проведенного платежа;

5.4. 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 внесении изменений в Действующее законодательство, при резких изменениях на финансовых и валютных рынках, влекущих ухудшение ситуации. 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, Карточке, Токене, реквизитах 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, Идентификаторам и соответствующим им Аутентификаторам в различных комбинациях и иной информации, используемой Банком для Идентификации и Аутентификации Клиента согласно внутренним документам Банка, использование полученных в результате взлома / неправомерного доступа идентифицирующих признаков Клиента (в том числе данных учетной записи Клиента, мобильного телефона Клиента, известного Банку), 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 иных договоров, заключённых между Банком и Клиентом;

- за убытки, причиненные Клиенту в результате приостановления или отказа в проведении операций по Счету / Карточке / Цифровой карточке, 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 государственных 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 соответствии с Действующим законодательством;

- в случае указания в инструкции/поручении/распоряжении Клиента неверного реквизита платежа и/или суммы платежа, данных бенефициара;

- 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; ненадлежащего исполнения (задержка платежа) банками – посредниками;

- в случае если информация о Счетах Клиента, Карточке, иная информация Клиента предоставляемая Клиентом при прохождении Процедур безопасности, информация об Идентификаторах и соответствующих им Аутентификаторах, реквизитах Карточек или проведенных Клиентом операциях станет известна третьим лицам в результате прослушивания или перехвата информации в Каналах связи во время их использования;

- в случае если информация о Карточке, Идентификаторах и соответствующих им Аутентификаторах, и/или иная информация, передаваемая Клиентом Банку в ходе прохождения Процедур безопасности, Видео интервью, процедуры Liveness станет известной иным лицам в результате недобросовестного выполнения Клиентом условий их хранения и использования;

- за последствия исполнения Инструкций, санкционированных неуполномоченными лицами, и в тех случаях, когда с использованием Процедур безопасности, Банк не мог установить факта представления Банку распоряжения неуполномоченными лицами, не являющимися Клиентом Банка;

- за последствия несвоевременного Уведомления Клиентом Банка об утере / краже / предоставлении третьим лицам информации об учетной записи, аутентификации, о попытках несанкционированного доступа к программно-аппаратному информационному комплексу Банка, обеспечивающему предоставление Банком Клиенту Электронных банковских услуг (либо совершении такого доступа), а также смене SIM-карты телефона, подключенного к услуге текстовых уведомлений, либо смене телефона (при отсутствии SIM-карты), подключенного к услуге текстовых уведомлений;

- за получение несанкционированного и неправомерного доступа третьих лиц к Личному кабинету Клиента в Системе удаленного доступа либо совершении такого доступа к текстовым уведомлениям, направляемым Банком;

- за задержки и/или искажения в получении Клиентом Электронных банковских услуг, обусловленные неисправностью компьютерного оборудования и/или коммуникационных средств Клиента или иными внешними факторами, повреждением какого-либо программного обеспечения Клиента и/или техническим состоянием линий связи при предоставлении Банком Электронных банковских услуг.

6. Срок действия Комплексного договора

6.1. Комплексный договор действует без ограничения срока.

6.2. При условии отсутствия неисполненных или ненадлежащим образом исполненных обязательств в рамках соответствующих Договоров/Заявлений/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.

6.3. Банк вправе отказаться от исполнения / расторгнуть Комплексный договор, Общие условия, в случаях и порядке, предусмотренных Комплексным договором, Общими условиями, соответствующим договором. При этом Клиент соглашается, что Банк уведомляет Клиента об отказе от исполнения / расторжении Комплексного договора, Общих условий, соответствующего договора, любым из способов, предусмотренных п. 7.1 настоящего Комплексного договора.

6.4. В случае получения Банком / Клиентом Заявления / Уведомления о 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 Карточки, выпущенные Клиенту (включая Дополнительные карточки);
- 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 Карточек и закрыть Карточку, аннулировать 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.

7. Уведомления

7.1. 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;
- б. по WatsApp;
- в. по телефону /Push-уведомлением в мобильном приложении Банка;
- г. по электронной почте;
- д. по мобильной связи, в том числе посредством SMS-сообщения;
- е. путем размещения соответствующей информации на интернет-ресурсах Банка 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. по месту жительства через курьерскую или иную почтовую службу заказным письмом с уведомлением о его вручении, в том числе если получено одним из совершеннолетних членов семьи Клиента, проживающим по указанному адресу;
- л. посредством Системы удаленного доступа (Сервис Altyn-i);
- м. иными способами, позволяющими совершать обмен информацией обеспечивающих фиксирование получения Уведомления Клиентом.

В случае возврата Уведомления с отметкой о невозможности его вручения адресату,

получателю, либо в связи с отказом в его принятии, а также не подтверждением его принятия при использовании иного средства связи, указанного в настоящем подпункте, уведомление считается направленным надлежащим образом.

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 телефону / электронной почте / мобильной связи, Push-уведомлением в мобильном приложении Банка; – дата отправки Уведомления;
- для Уведомлений, размещенных в средствах массовой информации / интернет-ресурсе Банка / на экране Банкомата – дата размещения Уведомления.

7.2. Стороны настоящим соглашаются и подтверждают, что любые Уведомления от Клиента Банку считаются оформленными в письменном виде (на бумажном носителе, типовая форма, разработанная Банком или в свободной форме) 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 удаленного доступа (Сервис Altyn-i);
- г. через официальные страницы Банка в социальных сетях.

7.3. 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.

7.4. 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.

7.5. Клиент понимает и 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).

7.6. 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.

7.7. 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 в течение 7 (семь) календарных дней со дня такого изменения) направить Уведомление об этом другой Стороне.

7.8. 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.

8. Услуга текстовых уведомлений

8.1. Услуга текстовых уведомлений представляет собой услугу Банка по рассылке уведомлений в виде SMS-сообщений и Push-уведомлений, включая сообщения об операциях по

Счету Клиента, сообщений информационного характера касаясь продуктов Банка и иных уведомлений, указанных в заявлении Клиента на подключение услуги текстовых уведомлений.

8.2. Подключение к услуге текстовых уведомлений осуществляется по установленным внутренним правилам Банка.

8.3. Банк вправе приостановить и/или прекратить предоставление услуги текстовых уведомлений в любое время по любым основаниям без уведомления и объяснения причин, за исключением случаев, предусмотренных Действующим законодательством. 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 текстовых уведомлений.

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

8.5. Клиент гарантирует Банку отсутствие доступа третьих лиц к номеру мобильного (сотового) телефона, указанному Клиентом в Заявлении.

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

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

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

8.9. Банк не несет ответственности:

- по претензиям лиц - владельцев номеров мобильных телефонов, указанных Клиентом в Заявлении;
- за недоставку уведомления (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 текстовых уведомлений;
- за ущерб, возникший вследствие утраты или передачи Клиентом собственного мобильного телефона неуполномоченным лицам;
- в случае указания в уведомлении (сообщении) неверного реквизита платежа и/или суммы платежа, а также по спорам и разногласиям, возникающим между Клиентом получателями платежа, если споры и разногласия не относятся к предоставлению услуги текстовых уведомлений;
- за последствия исполнения Инструкции / Заявления на Электронные банковские услуги от Клиента, переданного в Банк с использованием номера мобильного телефона Клиента, в том числе, в случае использования мобильного телефона Клиента неуполномоченным лицом.

8.10. В случае утери, уничтожения, неправомерного / правомерного изъятия номера мобильного (сотового) телефона, подключенного к услуге текстовых уведомлений, Клиент обязуется незамедлительно приостановить / прекратить пользование услугой текстового уведомления путем обращения в Службу поддержки Банка.

8.11. Банк самостоятельно определяет порядок доставки, сроки доставки и формат текстовых уведомлений в соответствии с внутренними документами Банка, в том числе в целях предоставления банковских услуг.

9. Конфиденциальность и безопасность

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

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

9.3. Клиент настоящим безотзывно дает согласие Банку по его усмотрению передавать членам Группы Акционера, 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. Более подробный порядок сбора, обработки и раскрытия информации о Клиенте, в случае необходимости, может быть урегулирован Сторонами в иных документах.

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

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

9.6. 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 Процедурой безопасности, соответствующими соглашениями Сторон. При этом платежные документы Клиента не могут быть приняты и обработаны через несанкционированные системы (факс/электронная почта).

10. Заявления, согласия и гарантии Клиента.

10.1. Нижеследующие заявления, согласия и гарантии Клиента являются правдивыми и достоверными на дату присоединения к Комплексному договору/Общим условиям/Договору 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 государственные 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 государственных 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 / финансовому омбудсману, в Уполномоченный орган или суд, информация о месте нахождения, почтовом, электронном адресах и интернет - ресурсах Банка, контакты банковского/финансового омбудсмана и Уполномоченного органа, а так же форма для подачи обращения, информация о возможности бесплатного обращения Клиента по вопросам оказания банковских услуг и форма заявления Клиента о внесении изменений в условия Договора займа, размещена на интернет - ресурсах Банка altynbank.kz., а также в мобильном приложении Банка.

11. Форс Мажор.

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

11.2. 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.

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

12. Порядок предъявления претензий и разрешения спорных ситуаций.

12.1. 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 Действующим законодательством по месту нахождения исполнительного органа (Головного офиса) Банка.

12.2. 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.

12.3. Клиент обязан незамедлительно проверять всю информацию (в том числе корреспонденцию, Выписки по Счету и иную информацию), полученную от Банка. Кроме того, Клиент обязан проверять правильность исполнения Банком указаний Клиента. Если Клиент обнаружит какие-либо неточности, неправильное и/или неполное исполнение инструкций Клиента, наличие несанкционированных операций, он должен немедленно уведомить об этом Банк устно по телефону, а затем и в письменной форме.

12.4. В случае, если Клиент не опротестует в письменной форме неправильно произведенные операции по Счету, несанкционированные платежи с использованием Карточки в течение 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 в как можно более короткие сроки.

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

12.6. Клиенту рекомендуется сохранять чеки для учета расходования денег по Счету и урегулирования возможных споров.

12.7. Обращение Клиента рассматривается в сроки не более 30 (тридцати) календарных дней со дня его получения по карточным операциям внутри Республики Казахстан и до 45 (сорок пяти) календарных дней со дня получения обращения в случае использования Карточки за рубежом. В случае проведения внутреннего расследования и не предоставления ответа Клиенту в течение 15 календарных дней, Банк предоставляет промежуточный ответ Клиенту о продлении сроков рассмотрения спорной операции на указанный Клиентом в обращении электронный или почтовый адрес.

12.8. При этом допускается превышение сроков рассмотрения обращения Клиента в случае совершения операции с использованием платежной карточки за рубежом, но не более чем на 45 (сорок пять) календарных дней, о чем сообщается Клиенту путем направления соответствующего уведомления в течение 3 (трех) календарных дней со дня продления срока рассмотрения обращения.

12.9. После проведения соответствующего исследования обстоятельств, указанных в обращении Клиента, в случае установления факта, проведения несанкционированного платежа, после направления Клиентом Банку соответствующего Уведомления об утере, краже или несанкционированном использовании Карточки, Банк возмещает Клиенту убытки, связанные с осуществлением несанкционированного платежа, в размере реального причиненного Клиенту ущерба. Банк не несет ответственности за все операции произведенные до направления Уведомления Клиентом Банку. В таком случае Клиент несет полную ответственность за все операции, произведенные до направления Уведомления Клиентом Банку.

12.10. В случае признания претензии Клиента обоснованной, Банк производит корректировку произведенной операции, а также иные необходимые действия для урегулирования возникшей ситуации. При этом, в любом случае ответственность Банка ограничена реальным ущербом, и Банк не обязан возмещать Клиенту какую-либо упущенную выгоду.

12.11. 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, штрафы соответствующей платежной системе, которые в некоторых случаях могут превышать сумму спорной операции. Банк вправе на основании настоящего Комплексного договора, соответствующих Общих условий и без какого-либо дополнительного согласия Клиента дебетовать (снять) Счет на сумму понесенных расходов.

12.12. По всем претензиям, спорам, в том числе по несанкционированным платежным услугам, Клиент обращается с письменным запросом в Банк. Банк в зависимости от существа

претензии или спора самостоятельно определяет срок его рассмотрения в соответствии с нормами Действующего законодательства, внутренними документами Банка/Акционера Банка, Группы Акционера Банка, соответствующей международной платежной системы.

12.13. 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.

12.14. Присоединяясь к Комплексному договору, Общим условиям, Клиент предоставляет Банку письменное согласие на возврат денег по ошибочному, несанкционированному платежу и/или переводу денег, переводу денег на основании поддельного платежного документа, при установлении факта ошибочности зачисления денег на Счет путем кредитования либо дебетования Счета без дополнительного предварительного уведомления, либо согласия Клиента и предоставления каких-либо документов. При этом Банк вправе до установления реквизитов получателя денег, куда следует произвести возврат денег по ошибочному, несанкционированному платежу и/или переводу денег, ошибочному зачислению денег на Счет, отказать в исполнении платежных указаний Клиента в пределах суммы денег по произведенному ошибочному, несанкционированному платежу и/или переводу денег и по ошибочному зачислению денег на Счет. При этом Банк не несет ответственности за убытки, возникшие в результате такого возврата денег по ошибочному, несанкционированному платежу и/или переводу денег, ошибочному зачислению денег на Счет, либо отказа в исполнении платежных документов Клиента в соответствии с настоящим пунктом, за исключением тех неверно произведенных расчетов, которые возникли по вине Банка.

12.15. В случае отсутствия движения денег на Счете Клиента более срока, установленного Действующим законодательством, Банк признает счет неактивным и блокирует его в целях сохранения безопасности и сохранности денег Клиента в соответствии с внутренними документами Банка. При этом Банк вправе списывать соответствующую комиссию согласно утвержденным Тарифам за ведение неактивного Счета.

13. Прочие условия.

13.1. 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 документы Банка. Если в связи с такими изменениями проведения банковских операций при оказании Банком банковских услуг требуется предоставление дополнительных документов, Клиент, заключая Комплексный договор / Договор/ Общие условия выражает свое согласие и обязуется предоставить их в указанный Банком срок в соответствии с перечнем, указанным Банком.

13.2. Банк вправе вносить изменения/дополнения в настоящий Комплексный договор, Договоры, Общие условия, Тарифы, если иное не установлено Действующим законодательством. Банк информирует Клиента о таких изменениях / дополнениях путем размещения измененного Комплексного договора, Тарифов на интернет-ресурсе Банка altynbank.kz, в течение 10 (десять) календарных дней с даты их утверждения, если иное не предусмотрено Комплексным договором, Общими условиями, Договором, Действующим законодательством. Если Клиент не согласен с изменениями, Клиенту следует уведомить об этом Банк путем направления соответствующего письменного заявления. Клиент обязуется самостоятельно узнавать об изменениях внесенных в Комплексный договор, Тарифы, опубликованных на интернет-ресурсе Банка altynbank.kz. Банк не несет ответственности за неосведомленность Клиента об изменениях к Комплексному договору, Тарифам. 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, Тарифов в течение 10 (десяти) календарных дней с даты размещения информации о внесении изменений, означает согласие Клиента с новыми условиями Комплексного договора, Общих условий, Тарифов и присоединение к ним в целом и полностью, с учетом внесенных изменений.

13.3. В случае прекращения / закрытия действия банковского продукта (Кредит, Вклад (депозит), Карточка, Цифровая карточка, кредитная карточка 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.

13.4. При проведении операций Банком используется время г. Астана.

13.5. 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.

13.6. 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.

13.7. 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 легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, финансированию терроризма и финансированию распространения оружия массового уничтожения, установленных Действующим законодательством, а также уведомления Банком правоохранительных органов и иных уполномоченных государственных органов о нарушениях Действующего законодательства, допущенных Клиентом.

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

13.9. 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.

13.10. 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.

13.11. 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.

13.12. Комплексный договор и все документы, имеющие отношение к Комплексному договору, составлены на казахском и русском и/или английском языках. При наличии разночтений текст на русском языке имеет преимущественную силу.

13.13. 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 во внесудебном порядке отказаться от исполнения Комплексного договора/Общих условий/ Договора и закрыть Счет(-а), прекращая тем самым ведение и обслуживание Счета(-ов).

13.14. Банк вправе требовать от Клиента предоставления любой информации, сведений и документов, которые, по мнению Банка, необходимы для оказания Клиенту банковских услуг, включая без ограничения зачисление/списание денег и внесение/снятие наличных денег на/со Счета (-ов).

13.15. 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. При этом 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.

13.16. 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, легализацию (отмывание) доходов, полученных преступным путем, финансирование терроризма и финансирование распространения оружия массового уничтожения, 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.

13.17. 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, отказать в проведении операции 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, отказом в проведении операций Клиента, даже в случае, если такие подозрения не подтвердились.

13.18. Клиент также уведомлен и согласен, что Банк вправе отказать в проведении, приостановить или прекратить проведение любой операции по Счету Клиента, если такой отказ, приостановление 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, FATF 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, приостановлением или прекращением исполнения платежных инструкций Клиента в связи с вышеуказанными санкциями.

13.19. 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.

13.20. 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 предыдущем пункте, 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.

13.21. 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.

II. Общие условия открытия, ведения и закрытия Счетов физических лиц, выпуска платежных карточек, проведения платежей и переводов денег, расчетно-кассового обслуживания.

1. Порядок открытия Счета и выпуска платежных карточек.

1.1. Общие условия и Комплексный договор считаются принятыми Клиентом Банка в случае его присоединения к настоящим Общим условиям в целом, путем заключения с Банком договора/подписания заявления, посредством которых открывается Счет (далее по тексту – договор/заявление на открытие Счета), Декларации (для клиентов Private Banking), которые в совокупности с настоящими Общими условиями представляют собой Договор Счета, заключаемый на условиях присоединения в порядке, предусмотренном ст. 389 Гражданского кодекса Республики Казахстан.

1.2. Открытие Счета/Специального счета производится после надлежащей проверки Клиента в рамках требований законодательства, регулирующего противодействие легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма и финансированию распространения оружия массового уничтожения, и получения от Клиента всех необходимых документов, установленных Банком, Действующим законодательством, по форме и содержанию соответствующих требованиям, установленным Действующим законодательством и внутренними документами Банка.

1.3. Банк вправе, по своему усмотрению, без какого-либо дополнительного согласия Клиента, вносить изменения в перечень документов, необходимых для открытия/ведения/закрытия Счетов, в случае, если того требует Действующее законодательство и/или ВНД Банка. Если, в связи с такими изменениями для открытия/ведения/закрытия Счета требуется предоставление дополнительных документов, Клиент, обязуется предоставить их в указанный Банком срок в соответствии с перечнем, указанным Банком.

1.4. В целях предотвращения мошеннических операций закрытие Карточки возможно только через 30 дней после её открытия, если иное не установлено Действующим законодательством и внутренними документами Банка,.

1.5. В случае изменения персональных данных и/или информации, касающейся ведения Счета, Клиент обязан немедленно уведомить об этом Банк с приложением Цифровых/Электронных документов/оригиналов (нотариально заверенных копий), копий документов, подтверждающих такие изменения, в соответствии с требованиями Действующего законодательства, внутренних документов Банка. Любые такие изменения вступают в силу после принятия Банком Уведомления Клиента об изменении данных и/или информации Клиента.

1.6. Счет используется Клиентом в соответствии с требованиями Действующего законодательства и настоящих Общих условий.

1.7. Открытие Счета третьим лицом от имени Клиента производится на основании нотариально заверенной доверенности, выданной Клиентом в пользу такого третьего лица, или в иных случаях, предусмотренных Действующим законодательством.

1.8. Банк самостоятельно принимает решение об открытии или отказе в открытии Счета, а также вправе ограничивать количество открываемых счетов.

2. Порядок распоряжения деньгами, находящимися на Счете Клиента.

2.1. Распоряжение деньгами на Счете осуществляется посредством дачи письменных указаний Клиентом, если иное не предусмотрено Действующим законодательством. Указания о распоряжении деньгами на Счете должны быть выполнены Клиентом по установленным Банком формам. Клиент вправе предоставить Банку указания в иной форме при условии, что такое указание будет содержать всю информацию, необходимую для должного исполнения Банком указания Клиента, предусмотренную Действующим законодательством, внутренними документами Банка. В таком случае Банк самостоятельно формирует платежный документ по

форме, требуемой Действующим законодательством либо используемой Банком. Такая услуга оплачивается Клиентом в соответствии с Тарифами.

2.2. Любые иные способы предоставления указаний о распоряжении деньгами на Счете должны быть предварительно согласованы между Банком и Клиентом в письменной форме, после чего эти указания будут приниматься Банком к исполнению.

2.3. Настоящим Клиент соглашается, что в целях Верификации Банком распоряжений Клиента Банк может осуществить звонок на мобильный номер Клиента, зарегистрированный в учетной системе Банка.

2.4. Банк вправе не исполнять Инструкции Клиента, в том числе связанные с осуществлением платежей/переводов в случаях, предусмотренных Действующим законодательством, Договором счета, внутренних документов Банка. Кроме того, Банк не принимает к исполнению платежные документы:

- содержащие неясные указания; не заполненные или не подписанные от имени Клиента;
- не содержащие сведения, предусмотренные Действующим законодательством;
- заполненные карандашом;
- содержащие исправления, дополнения и поправки, за исключением случаев, предусмотренных Действующим законодательством;
- содержащие указания о проведении операций, нарушающих Действующее законодательство;
- содержащие признаки подделки, в том числе, в случаях, если платежный документ был передан с нарушением порядка защитных действий от несанкционированных платежей, установленного Действующим законодательством, Договором между отправителем и Банком отправителя денег, Договором текущего счета;
- в случае технической невозможности для Банка исполнить указание, содержащееся в платежном документе;
- в иных случаях, предусмотренных Действующим законодательством, внутренними документами Банка.

2.5. Банк принимает только те платежные документы и иные инструкции, которые оформлены в соответствии с требованиями, предусмотренными Действующим законодательством. В противном случае Банк в сроки, предусмотренные Действующим законодательством, возвращает поручения Клиенту или высылает Клиенту извещение об отказе в исполнении поручения, указав причину отказа, при этом Банк не несет ответственности за потери и убытки, понесенные Клиентом в связи с отказом Банка от исполнения таких поручений.

2.6. Банк осуществляет платежи и переводы денег в соответствии с указаниями Клиента в пределах доступного баланса на Счете. В случае, если на Счете недостаточно денег, Банк вправе вернуть платежные документы Клиенту без исполнения или выслать в адрес Клиента извещение об отказе в исполнении в срок, предусмотренный Действующим законодательством. Банк не производит частичное исполнение платежных документов Клиента.

2.7. Банк кредитует Счет на сумму, переведенную в пользу Клиента (за вычетом расходов, связанных с этим переводом), в сроки, установленные Действующим законодательством. Клиент обязан уведомить Банк о кредитовании его Счета на сумму, которую Клиент не ожидал и/или не должен был получить, не позднее 3 (трех) Рабочих дней со дня, когда Клиенту стало известно о факте зачисления такой суммы.

2.8. Настоящим Стороны соглашаются, что все и любые указания Клиента, в том числе по уплате налогов и других обязательных платежей в бюджет, принимаются только в течение Операционного дня, если иной срок не указан в Тарифах Банка / не согласован с Банком, являющихся неотъемлемой частью Комплексного договора. Указания, сделанные Клиентом после Операционного дня, принимаются Банком следующим Операционным днем.

2.9. Клиент принимает на себя весь риск и ответственность, связанные с предоставлением Банку Указаний, в том числе по уплате налогов и других обязательных платежей в бюджет, по истечении Операционного дня.

2.10. Настоящим Клиент заявляет и гарантирует, что принимает на себя весь риск и всю

ответственность, связанные с неверным указанием реквизитов в платежных документах.

2.11. Клиент обязан предоставить Банку, по его требованию, документы, подтверждающие обоснованность платежа.

2.12. В платежных документах Клиентом может быть указана дата валютирования.

2.13. Отзыв Клиентом Указания и приостановление исполнения указания производятся в порядке и в сроки, установленные Действующим законодательством.

2.14. Банк переводит деньги с одного Счета Клиента на другой, открытый в Банке, при наличии письменной инструкции Клиента, если иное не предусмотрено Действующим законодательством, соглашением Сторон, внутренними документами Банка, Комплексным договором.

2.15. Банк вправе списывать комиссии за осуществление банковских операций в соответствии с действующими Тарифами Банка со Счета Клиента без его предварительного согласия.

2.16. В случае обнаружения Банком произведенных им ошибок по Счету, в подтверждении, выписке по Счету и/или другой информации, которую Банк предоставил Клиенту, Банк обязан немедленно уведомить об этом Клиента и в кратчайшие сроки произвести исправления неправильно произведенных расчетов и в выписке / подтверждении. В таких случаях Банк вправе производить корректировку расчетов путем кредитования либо дебетования Счета без предварительного согласия Клиента. При этом Банк не несет ответственности за убытки, возникшие в результате таких исправлений, за исключением тех неверно произведенных расчетов, которые явились результатом грубой небрежности со стороны Банка.

2.17. Настоящим Клиент принимает во внимание и соглашается, что Банком могут применяться электронные системы и другие способы, выявляющие платежи/переводы денег Клиента/в пользу Клиента, не отвечающие требованиям Общих условий, Комплексного договора, Действующего законодательства. При обнаружении такого платежа/перевода денег Банк вправе отказать в исполнении платежного документа Клиента и/или потребовать предоставления любой дополнительной информации, необходимой для анализа указанного платежа/перевода. При непредставлении такой информации в указанные Банком сроки, Банк вправе произвести возврат поступивших в пользу Клиента денег или отказать в исполнении платежного документа.

2.18. Клиент соглашается на предоставление Банком информации о проводимых платежах / переводах денег / платежных документах в правоохранительные органы, Уполномоченные государственные органы, а также иные учреждения в случаях, установленных Действующим законодательством.

2.19. Клиент через Доверенное лицо, если таковое имеется, может распоряжаться деньгами, хранящимися на Счете, посредством письменных поручений (распоряжений), которые должны предоставляться Банку на стандартных бланках поручений (распоряжений), применяемых Банком, если не имеется другой договоренности между Сторонами.

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

2.21. Распоряжение деньгами, находящимися на Счете, открытом в режиме Эскроу-счета, осуществляется в соответствии с условиями Договора Эскроу-счета.

3. Кассовое обслуживание в помещениях Банка.

3.1. Операции с наличными деньгами включают в себя: прием Банком наличных денег в различных валютах, пересчет, сортировку, упаковку, размен, обмен, зачисление, снятие и их выдачу, хранение Банком банкнот в различных валютах и монет в национальной валюте. Указанные операции с наличными деньгами осуществляются Банком в сроки, установленные Действующим законодательством, ВНД Банка, за исключением операций, связанных с использованием Банкоматов. Банк вправе отказать Клиенту в совершении операции с наличными деньгами в случаях и по основаниям, предусмотренным Действующим законодательством, настоящими Общими Условиями, внутренними документами Банка.

3.2. Банк кредитует Счет Клиента на сумму фактически полученных денег после их полного пересчета и упаковки. Выдача наличных денег производится в пределах остатка на Счете за минусом комиссии Банка, предусмотренной Тарифами Банка, за исключением случаев предоставления Овердрафтов. В случае снятия наличных денег Банк имеет право потребовать от Клиента предварительного уведомления не менее чем за 5 (пять) рабочих дней до такого снятия с указанием суммы, подлежащей к снятию (в случаях снятия сумм, определенных Банком крупные). В случае последующего отказа Клиента от такого снятия комиссии, списанные Банком за снятие наличных, не возвращаются. В случае внесения Клиентом наличных денег на Счет в крупном размере (крупный размер определяется Банком самостоятельно, индивидуально) Банк имеет право потребовать документы, подтверждающие происхождение вносимых денег.

3.3. Клиент настоящим соглашается, что деньги, внесенные на Счет от его имени, могут быть получены Клиентом наличными в том филиале/подразделении Банка, в котором они были внесены на Счет, или в другом филиале/подразделении Банка на территории Республики Казахстан (за исключением получения наличных денег при помощи Карточки) в порядке, установленном Действующим законодательством и внутренними документами Банка.

3.4. Кассовое обслуживание в иностранной валюте осуществляется в соответствии с требованиями валютного законодательства. При осуществлении конвертации в процессе осуществления кассовых операций, Банк применяет Текущий курс Банка на дату и время проведения конвертации.

4. Операции с иностранной валютой.

4.1. Счет может использоваться Клиентом для осуществления операций с иностранной валютой в соответствии с Действующим законодательством и Общими условиями.

4.2. Клиент принимает на себя риск, связанный с открытием и ведением Счета в иностранной валюте, который может возникнуть в связи с ограничениями, установленными Уполномоченными государственными органами в отношении иностранной валюты, включая, но не ограничиваясь, введение валютного контроля или валютных ограничений, а также налогов или иных обязательных платежей, которые могут быть распространены на деньги, находящиеся на Счете.

4.3. Все операции с иностранной валютой производятся в порядке, установленном Действующим законодательством, внутренними документами Банка, включая, но не ограничиваясь, запрет на осуществление расчетов в иностранной валюте между резидентами Республики Казахстан.

4.4. Обменный курс устанавливается самостоятельно Банком в момент проведения операции, оказания платежной услуги.

4.5. 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 государственного органа о нарушениях Действующего законодательства, допущенных Клиентом.

4.6. Клиент разрешает Банку передачу информации о платеже и (или) переводе денег органам валютного контроля и иным органам, предусмотренным Действующим законодательством, в случае если платеж и (или) перевод денег по валютной операции, проведение которой может быть направлено на вывод денег из Республики Казахстан, уклонение от выполнения требований валютного законодательства Республики Казахстан.

5. Списание средств со Счета.

5.1. Списание средств со Счета производится только с согласия Клиента за исключением случаев, прямо предусмотренных Действующим законодательством, настоящими Общими условиями, договорами с Клиентом, внутренними документами Банка.

5.2. Платежные указания третьего лица принимаются к исполнению и выполняются без

дополнительного согласия Клиента на основании решения соответствующего судебного или иного Уполномоченного государственного органа Республики Казахстан, а также по другим основаниям, предусмотренным Действующим законодательством. Банк имеет право производить списания со Счетов Клиента без его согласия при предъявлении в Банк указаний третьих лиц, не требующих согласия в соответствии с Действующим законодательством.

5.3. Клиент дает свое безотзывное согласие Банку на списание денег на основании платежного ордера или платежного требования путем прямого дебетования всех и любых Счетов Клиента, открытых в Банке и/или других банках и/или организациях, осуществляющих отдельные виды банковских операций, и иных кредитных организациях, как по настоящим Общим условиям, так и по иным Договорам, заключенным между Клиентом и Банком, в случаях, определенных настоящими Общими условиями.

5.4. Все суммы, изъятые Банком со Счета в целях погашения Задолженности, распределяются в порядке, предусмотренном Действующим законодательством и/или Договором.

5.5. Приостановление операций по Счету и/или арест, замораживание денег на Счете осуществляется Банком по основаниям и в соответствии с процедурой, установленной Действующим законодательством. Возобновление операций по счету Клиента производится Банком в соответствии с требованиями Действующего законодательства.

5.6. При образовании Овердрафта, а также при наличии других неисполненных обязательств по Договору, в том числе, но не ограничиваясь, по уплате комиссий, Банк вправе без какого-либо дополнительного согласия Клиента списать (изъять) деньги в сумме Задолженности на основании платежного ордера или платежного требования путем прямого дебетования Счета Клиента или банковских счетов Клиента, открытых в Банке, и/или других банках и/или организациях, осуществляющих отдельные виды банковских операций, и иных кредитных организациях.

5.7. На деньги, находящиеся на Эскроу-счете, не допускаются наложение ареста и обращение взыскания иначе как по судебному акту по делу, связанному с условиями Договора Эскроу-счета.

6. Услуги по конвертации.

6.1. Клиент обязан соблюдать Действующее законодательство, регулирующее проведение конверсионных операций и использование конвертированных денег.

6.2. Конвертация осуществляется в пределах баланса на Счете и на основании заявки Клиента, подготовленной по форме, установленной Банком на момент конвертации, и/или по форме, согласованной между Банком и Клиентом. Курс конвертации согласовывается между Банком и Клиентом. Банк осуществляет операции по конвертации в соответствии с Действующим законодательством и Комплексным договором и при наличии денег Клиента:

- а) из иностранной валюты в казахстанские тенге;
- б) из казахстанских тенге в иностранную валюту;
- в) из одной иностранной валюты в другую иностранную валюту.

При отсутствии договоренности по курсу конвертации применяется Текущий курс, установленный Банком на момент совершения конвертации.

6.3. Клиент вправе, по своему усмотрению, уполномочить Банк на конвертацию денег с любого из Счетов, открытых в Банке, из одной валюты в другую.

7. Порядок расторжения Договора текущего счета и закрытия Счета.

7.1. Банк и Клиент вправе расторгнуть Договор текущего счета в порядке, предусмотренном Действующим законодательством, Комплексным договором, настоящими Общими условиями.

7.2. В случае получения Заявления Клиента о закрытии Счета, при отсутствии причин, препятствующих закрытию Счета в соответствии с Действующим законодательством, настоящими Общими условиями Банк, закрывает Счет в срок не позднее 30 рабочих дней после получения Заявления от Клиента. При закрытии Счета Банк оставляет за собой право списать комиссии за услуги в размере, предусмотренном в Тарифах Банка.

7.3. Банк вправе в любое время без предварительного уведомления Клиента по любым основаниям и без объяснения причин в одностороннем внесудебном порядке отказаться от Договора текущего счета, закрыть Счет, прекращая тем самым ведение и обслуживание Счета, в случае нарушения Клиентом Действующего законодательства, невыполнения Клиентом своих обязательств, связанных с наличием Счета в Банке, образования несанкционированного авторизованного отрицательного баланса по Счету, уголовного преследования Клиента или привлечения его к уголовной ответственности, международного преследования Клиента, если в отношении Клиента имеются какие-либо санкции или ограничения, наложенные иностранными/ международными/национальными организациями (FATF, OFAC, ООН и т.д.), если у Банка имеются подозрения (и Банк не должен обосновывать и доказывать свои подозрения), что Клиент участвует в террористической деятельности и/или деятельности по легализации (отмыванию доходов), полученных преступным путем и финансированию терроризма и финансированию распространения оружия массового уничтожения и/или осуществляет какую-либо иную деятельность, которая влечет или может повлечь уголовное преследование Клиента и/или наступлении иных условий, которые могут по мнению Банка иметь любые негативные последствия для Банка. При наступлении данных событий все обязательства Клиента перед Банком подлежат немедленному исполнению. При этом Банк не будет нести никакой ответственности за убытки Клиента, причиненные просрочкой или приостановлением исполнения платежных инструкций, указаний Клиента. Банк обязан направить Клиенту Уведомление о таком отказе при наличии соответствующего требования Действующего законодательства в порядке и сроки, предусмотренные Действующим законодательством, в противном случае Банк вправе направить Клиенту в последующем Уведомление о таком отказе от Договора текущего счета и закрытии Счета в порядке, предусмотренном настоящими Общими условиями.

7.4. Банк вправе расторгнуть Договор текущего счета в одностороннем порядке в случае признания Счета неактивным и/или отсутствия денег на Счете Клиента более срока, предусмотренного Действующим законодательством. При этом Клиент соглашается, что Банк уведомляет Клиента об отказе от исполнения Договора текущего счета любым из способов, предусмотренных Комплексным договором.

7.5. Банк вправе в одностороннем порядке расторгнуть Договор текущего счета в любой момент, по любым основаниям, в том числе в случае нарушения Клиентом условий Комплексного договора / Общих условий / соответствующего Договора / требований Действующего законодательства, прекратить/отказаться от предоставления банковских услуг, в том числе платежных, уведомив об этом Клиента не менее чем за 10 (десять) Рабочих дней до планируемой даты расторжения (отказа), если иное не предусмотрено в Комплексном договоре / Общих условиях / Договорах, 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/Общим условиям/Договору (включая, но, не ограничиваясь в связи с оспариванием действительности условий Комплексного договора, Общих условий, 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, Декларации, а также в случае если Заявления, подтверждения и гарантии 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/ Общих условий/ Договора; и/или

- возбуждения судебных процедур Клиентом или против него, способных негативным образом повлиять на надлежащее исполнение Банком, Клиентом обязательств по Комплексному договору, Общим условиям, 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 Республики Казахстан;

- в иных случаях, предусмотренных Комплексным договором, Общими условиями, Договором.

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

7.6. Договор текущего счета не может быть расторгнут, а Счет закрыт при наличии неисполненных финансовых и иных обязательств, в том числе неоплаченных комиссий, за исключением случаев, предусмотренных Действующим законодательством. После заявления любой из Сторон о прекращении действия Договора текущего счета, Стороны обязаны полностью выполнить все оставшиеся невыполненные обязательства. Все обязательства Клиента перед Банком подлежат полному и немедленному исполнению. Клиент соглашается с тем, что Банк вправе удовлетворить свои требования путем прямого дебетования либо изъятия денег со Счета. Если нет возможности прекратить обязательства Клиента или Банка за Клиента перед третьими лицами из-за характера оставшихся в силе обязательств, Клиент обязан предоставить по требованию Банка соответствующее обеспечение для выполнения имеющихся у него обязательств перед Банком.

7.7. Клиент не вправе закрыть Счет и расторгнуть Договор текущего счета, если хотя бы в одном действующем Договоре, заключенном между Банком и Клиентом, имеется ссылка на Счет, подлежащий закрытию, как банковский Счет, на который и/или с которого производятся взаиморасчеты между Сторонами, предусмотренные таким Договором. В этом случае, Стороны обязуются принять меры для внесения изменений в такие Договоры в части указания номера другого банковского Счета (иного Счета), открытого в Банке, или другого способа проведения взаиморасчетов между Сторонами, не предполагающего использование Счета.

7.8. Распоряжение Счетом, открытие и закрытие Счета несовершеннолетнего Клиента осуществляется в соответствии с требованиями Действующего законодательства и внутренних документов Банка.

7.9. Несмотря на условия, содержащиеся в Договоре Эскроу-счета в части его действия Клиент и владелец Счета (третье лицо, на имя которого открыт Счет) уполномочивают Банк закрыть Эскроу-счет в любое время при отсутствии денег на Эскроу-счете более 1 (одного) месяца. При этом, в случае наличия неисполненных обязательств Клиента по оплате услуг Банка по Договору Эскроу-счета, Договор Эскроу-счета останется в силе в этой части до полного исполнения Клиентом своих обязательств по оплате услуг Банка.

7.10. Заявление владельца счета о закрытии Эскроу-счета до наступления обстоятельств(а), указанных(ого) в Договоре Эскроу-счета, может быть принято Банком только при наличии соответствующего письменного одобрения Клиента.

7.11. В случае неисполнения владельцем счета условий, определенных Клиентом в Договоре Эскроу-счета, и истечения срока наступления или выполнения таких условий, Банк возвращает деньги Клиенту.

8. Порядок открытия Счета и/или выпуска платежных карточек

8.1. После прохождения Регистрации Клиента в Системе удаленного доступа, Банк на основании Заявления Клиента, по форме установленной Банком, открывает Клиенту Счет и/или выпускает на имя Клиента Карточки, связанные со Счетом.

8.2. При открытии физическим лицом текущего счета для осуществления деятельности в рамках специального налогового режима для самозанятых клиент (гражданин, кандас) предоставляет в Банк:

- документ, удостоверяющий личность;

- заявление об открытии счета для самозанятого с применением специального налогового режима в соответствии с главой 77 Налогового кодекса и Действующего законодательства.

8.3. Реквизиты открытого Счета и выпущенных платежных карточек Клиента отражаются Банком в Уведомлении, направляемом Банком посредством Системы удаленного доступа.

8.4. Персональный идентификационный номер (PIN код) Карточки, устанавливается Клиентом самостоятельно и выдается Банком Клиенту путем направления SMS-сообщения и/или иного уведомления на телефон, указанный Клиентом, при Регистрации в Системе удаленного доступа.

8.5. Клиент вправе открывать дополнительные Счета и выпускать Карточки в иных валютах, доступных в Системе удаленного доступа.

8.6. К каждому Счету может быть выпущено несколько дополнительных Карточек.

8.7. Дополнительные Счета и Карточки открываются на основании соответствующих Заявлений Клиента, подтвержденных Клиентом, в порядке, установленном мерами безопасности.

8.8. В случае выпуска Банком дополнительной Карточки Держателю карточки, не являющемуся Клиентом Банка, Банк не открывает для него Счет. В таком случае Держатель карточки уполномочивается Клиентом на распоряжение Счетом Клиента с использованием Дополнительной платежной карточки. Держатель карточки безусловно принимает на себя солидарную с Клиентом ответственность по обязательствам перед Банком по Общим условиям.

8.9. Банк выдает Карточку непосредственно Клиенту и/или Доверенному лицу.

8.10. Выпуск Карточки производится с неактивным статусом. Активизация платежной карточки производится Клиентом / Держателем карточки при первичном использовании в Банкомате любого банка в соответствии с его тарифами.

8.11. Карточка является собственностью Банка. Банк оставляет за собой право совершать любые связанные с ней операции, предупредив Клиента / Держателя карточки об этом за 3 (три) Рабочих дня.

8.12. Карточка действительна до окончания месяца и года, указанного на ней. По платежным карточкам с истекшим сроком действия банковские операции не производятся.

8.13. В части, не урегулированной Общими условиями, Комплексным договором, к правоотношениям возникающим при использовании Клиентом Карточек применяются правила, соответствующих международных платежных систем (МПС).

8.14. Ограничения и лимиты для проведения операций по Карточкам могут устанавливаться Клиентом самостоятельно, путем предоставления соответствующей Инструкции Банку.

8.15. Клиент настоящим соглашается, что реквизиты Карточек могут быть высланы Банком Клиенту путем отправки SMS-сообщения на номер мобильного телефона Клиента, указанного при Регистрации, при регистрации Клиента в Системе удаленного доступа и данный способ Уведомления, признается Клиентом и Банком как безопасный способ получения любой информации, направляемой Банком Клиенту в рамках настоящих Общих условий.

8.16. Банк публикует / размещает настоящие Общие условия на интернет-ресурсе Банка: altynbank.kz. При этом, по просьбе Клиента Банк предоставляет копию Общих условий на бумажном носителе. В электронной форме Общие условия, Комплексный договор доступны Клиенту в Системе удаленного доступа и на интернет-ресурсе Банка: altynbank.kz.

8.17. Счет используется Клиентом в соответствии с требованиями Действующего законодательства и настоящих Общих условий. Деньги, поступающие на/переводимые со Счета Клиента в Банке, не будут связаны с предпринимательской деятельностью, деятельностью в рамках специального налогового режима для самозанятых, адвокатской, нотариальной деятельностью, с деятельностью по исполнению исполнительных документов, деятельностью по урегулированию споров в порядке медиации, с деятельностью частного судебного исполнителя, осуществлением валютных операций, требующих получения регистрационного

свидетельства, свидетельства об уведомлении и учетного номера контракта и т.д., с финансированием террористической или экстремистской деятельности и иным пособничеством терроризму либо экстремизму.

9. Обслуживание Счета и платежной карточки.

9.1. Банк оставляет за собой право в любой момент по собственному усмотрению определять и изменять перечень банковских операций и функций, которые могут осуществляться Клиентом по его Счетам в Системе удаленного доступа, а также устанавливать лимиты на суммы операций, осуществляемых в Системе удаленного доступа и иные каналы обслуживания путем внесения изменений в функционал Системы удаленного доступа и/или Общие условия.

9.2. Пополнение Счета производится наличным или безналичным путем в соответствии Действующим законодательством.

9.3. Операции с использованием Карточек в Системе удаленного доступа становятся доступны для их проведения Клиентом после получения Уведомления об успешном выпуске Карточки.

9.4. Клиент в соответствии с утвержденными Банком Тарифами оплачивает Банку комиссионное вознаграждение за оказываемые Банком услуги.

9.5. В случае, если Банк понесет расходы по обязательствам Клиента, в том числе, но не ограничиваясь, по уплате комиссий, по исполнению обязательств по Договору, Банк вправе без какого-либо дополнительного согласия Клиента в беспорном порядке, в порядке прямого дебетования производить изъятие денег в любой валюте суммы текущей и просроченной Задолженности со Счета Клиента или любых банковских счетов Клиента, открытых в Банке, и/или других банках и/или организациях, осуществляющих отдельные виды банковских операций, и иных кредитных организациях.

9.6. Изъятие денег со Счета производится только с согласия Клиента за исключением случаев, прямо предусмотренных Действующим законодательством, настоящими Общими условиями, внутренними процедурами Банка, иными договорами, заключёнными между Банком и Клиентом.

9.7. Операции по Счету осуществляются на основании соответствующего Заявления Клиента на услугу, оформленной по установленной Банком форме, при условии успешного прохождения Клиентом Процедур безопасности.

9.8. Выписки по Счету / платежной карточке предоставляются по запросу Клиента. Выписка Клиенту на бумажном носителе предоставляется безвозмездно один раз в месяц. При этом, в Системе удаленного доступа Клиент может самостоятельно формировать выписки по счету неограниченное количество раз безвозмездно.

10. Условия осуществления платежей, операций по Счету/платежной карточке

10.1. В рамках Системы удаленного доступа Банк предоставляет Клиенту услуги по следующим видам платежей, переводов денег, при наличии соответствующей возможности у Банка:

- платежи/переводы денег между Счетами Клиента, и на банковские и иные счета третьих лиц, в том числе открытые в других банках и соответствующих организациях (при наличии соответствующей возможности и Уведомлении Клиента);

- с платежной карточки на платежную карточку Клиента, а также третьего лица, в том числе открытые в других банках и соответствующих организациях (при наличии соответствующей возможности и Уведомлении Клиента);

- перевод денег с использованием платежного сервиса «ЗОЛОТАЯ КОРОНА - ДЕНЕЖНЫЕ ПЕРЕВОДЫ»;

- перевод денег посредством международной системы переводов «MoneyGram», а также иных международных систем (при наличии соответствующей возможности и Уведомлении Клиента);

- «Перевод по номеру мобильного» - перевод денег со Счета на Счет третьего лица идентифицированного Банком по номеру мобильного телефона третьего лица / получателя,

являющегося клиентом Системы удаленного доступа

- «Перевод по номеру мобильного» - перевод денег со Счета на банковский и иной счет третьего лица, идентифицированного Банком, любым способом, в том числе по номеру мобильного телефона третьего лица / получателя, являющегося клиентом другого банка и/или соответствующей организации (при наличии соответствующей возможности и Уведомлении Клиента);

10.2. Платежи и переводы, поступающие на имя Клиента из других организаций, зачисляются Банком на соответствующий Счет Клиента в соответствии Договором, внутренними документами Банка и Действующим законодательством.

10.3. В Системе удаленного доступа при выборе Клиентом вида платежа / перевода, перечисленного в п. 10.1. настоящего раздела и предоставлении Клиентом Банку соответствующих Инструкций, формируется Инструкция, в которой указывается, в том числе, сумма денежного перевода/ платежа, его вид, валюта, и иные сведения необходимые Банку для проведения платежа / перевода. Клиент подтверждает Инструкцию по проведению платежа / перевода путем Аутентификации и Идентификации, в порядке, предусмотренном Процедурой безопасности.

10.4. Банк направляет Клиенту через Систему удаленного доступа электронное подтверждение об исполнении Инструкции Клиента либо информацию об отказе в проведении перевода/ платежа.

10.5. Проведение платежей и переводов с использованием услуг платежного сервиса «ЗОЛОТАЯ КОРОНА - ДЕНЕЖНЫЕ ПЕРЕВОДЫ» осуществляется на условиях и в порядке предусмотренном Правилами Платежного сервиса «Золотая Корона – Денежные переводы», Договора присоединения к международным переводам Золотая Корона, и настоящими Общими условиями.

10.6. Подавая Заявку на перевод денег с использованием платежного сервиса «ЗОЛОТАЯ КОРОНА - ДЕНЕЖНЫЕ ПЕРЕВОДЫ» Клиент присоединяется к Правилам Платежного сервиса «Золотая Корона – Денежные переводы», Договору присоединения к международным переводам Золотая Корона.

10.7. Проведение платежей и переводов посредством международной системы переводов «MoneyGram» осуществляется на условиях и в порядке предусмотренных Соглашением о международных денежных переводах и настоящими Общими условиями. Подавая Заявку на перевод денег посредством международной системы переводов «MoneyGram» Клиент присоединяется к Соглашению о международных денежных переводах.

10.8. Проведение «Перевода по номеру мобильного» возможно только в случае, если Банк имеет возможность идентифицировать любым способом, в том числе по номеру мобильного телефона бенефициара. Номер мобильного телефона бенефициара определяется в системе как номер телефона, на который настроено SMS-сообщение бенефициара. В случае наличия у бенефициара нескольких Счетов, идентифицированных Банком с номером мобильного телефона, Банк самостоятельно определяет Счет, на который будут зачислены деньги.

10.9. В случае, если Банк не имеет возможности идентифицировать бенефициара в качестве клиента в Системе удаленного доступа, Клиенту предоставляется возможность пригласить бенефициара в качестве клиента в Систему удаленного доступа путем направления соответствующего уведомления либо отказаться от проведения платежа/перевода. При этом Клиент несет ответственность за содержание уведомления. Расходы по отправке уведомления оплачиваются Клиентом.

10.10. Операции по платежной карточке проходят через систему МПС. Списание происходит через МПС по факту получения подтверждающей информации от Эквайера.

10.11. В целях обеспечения осуществления соответствующих расчетов Клиент предоставляет Банку полномочия блокировать на Счете деньги на сумму Авторизации на срок, не превышающий 30 (тридцать) календарных дней с даты блокировки.

10.12. Валютами взаиморасчета через МПС с Эквайером являются доллар США и Евро, в китайских юанях взаиморасчет с UnionPay.

10.13. При проведении платежа, операции в валюте, отличной от валюты Счета, для Авторизации применяется курс, установленный МПС. При проведении операций, платежей по Карточке в валюте, отличной от валюты Счета и отличающейся от валюты взаиморасчета с МПС, для Авторизации применяется курс, установленный МПС, с учетом комиссий, взимаемых Банком за совершение такого рода операций, платежей согласно Тарифам, действующим на момент проведения операции, платежа.

10.14. Фактическое списание суммы за проводимую операцию, платеж происходит на основании платежного документа, полученного от МПС. При списании денежных средств со Счета применяется Текущий курс Банка, действующий на дату и время получения платежного документа от МПС. При этом сумма списания может отличаться от суммы Авторизации, как и в меньшую, так и в большую сторону в зависимости от изменений курсов валют, в которой производится операция, платеж на дату Авторизации или на дату и время получения платежного документа.

10.15. Если Банк не получает подтверждающую информацию для списания средств со Счета от Эквайера, то по истечении 30 (тридцати) календарных дней ранее заблокированная сумма становится снова доступной для совершения платежей. Авторизация может быть аннулирована, только если сделка, для которой она запрашивалась, не состоялась (и этому имеется письменное подтверждение от торговой точки / коммерсанта или банка-Эквайера) или была совершена на другую сумму (для которой запрашивается отдельная Авторизация).

10.16. Банк не направляет текстовое уведомление в случае отмены Авторизации по Карточке, а также при отмене суммы по истечении 30 (тридцати) календарных дней.

10.17. В случае возникновения овердрафта, Банк блокирует Счет до момента оплаты Клиентом суммы возникшего овердрафта.

10.18. При образовании Овердрафта, а также при наличии других неисполненных обязательств по Договору, Банк вправе без какого-либо предварительного согласия и дополнительного уведомления Клиента в бесспорном порядке, в порядке прямого дебетования производить изъятие денег со Счета и других банковских счетов Клиента все или любые суммы Задолженности, причитающейся ему, в том числе, но не ограничиваясь, сумму Задолженности по Договору, сумму комиссионного вознаграждения Банка, на основании платежного ордера / платежного требования путем прямого дебетования Счета Клиента или банковских счетов Клиента, открытых в Банке, и/или других банках и/или организациях, осуществляющих отдельные виды банковских операций, и иных кредитных организациях, любого договора с Банком, в котором предусмотрено такое право, а также в случаях, когда это необходимо для совершения Банком корректирующих проводок по Счету (ошибочно зачисленные на Счет деньги и др.). При этом все суммы, изъятые Банком со Счета в качестве зачета Задолженности Банку, направляются в погашение такой Задолженности в очередности, предусмотренной Действующим законодательством, настоящими Общими Условиями и соответствующим договором между Банком и Клиентом.

11. Банк вправе:

11.1. Отказать потенциальному Клиенту в выдаче платежной карточки / Дополнительной Банковской карточки в случае его несоответствия требованиям, установленным Действующим законодательством.

11.2. В случае нарушения Клиентом Общих условий приостановить или прекратить действие Комплексного договора и выпущенных Карточек.

11.3. Вносить изменения и дополнения в настоящие Общие условия / Договор, Тарифы предварительно, если иной срок не установлен Действующим законодательством, за пятнадцать календарных дней до даты их вступления, уведомить Клиента способом, предусмотренным Комплексным договором.

11.4. Осуществлять зачисление, списание средств на/со Счет(а) Клиента с применением Текущего курса валют Банка, установленного на момент проведения операции. В случае различия между курсом, отображенным Клиенту при проведении операции в Системе

удаленного доступа и курсом Банка, установленным на момент проведения операции, преобладающую силу имеет курс Банка, установленный на момент проведения операции.

11.5. Остановить обслуживание платежной карточки в любой момент по любым основаниям в одностороннем порядке.

11.6. Уничтожить невостребованную платежную карточку по истечении 3 (трех) месяцев со дня выпуска или иной срок, установленный для определенного вида карт или категории Клиентов.

11.7. Не рассматривать Заявление по спорной банковской операции, представленное Клиентом по истечению 45 (сорока пяти) календарных дней, со дня произведенной транзакции.

11.8. Не принимать к рассмотрению претензии Клиента по операциям, совершенным с использованием правильного ПИН, если Банку не было направлено письменное или устное заявление о блокировании или аннулировании платежной карточки до совершения операции.

11.9. В случаях, установленных валютным законодательством Республики Казахстан, требовать представления Клиентом необходимых документов и совершения необходимых действий.

11.10. Заявить о расторжении Договора текущего счета в порядке, предусмотренном Действующим законодательством, Комплексным договором, настоящими Общими условиями.

11.11. Закрывать в одностороннем порядке Карточки, в случае отмены соответствующего продукта Банка, в рамках которого была выпущена Карточка, на основании внутренних документов Банка, при условии направления Банком соответствующего Уведомления Клиенту, если иной срок не установлен Действующим законодательством, не менее чем за 15 (пятнадцать) календарных дней, посредством канала связи и/или размещения такой информации на интернет-ресурсе Банка altynbank.kz.

11.12. Банк вправе в одностороннем порядке приостановить действие, заблокировать, аннулировать либо осуществить перевыпуск Карточки без предварительного согласия Клиента в случае выявления факта ее ошибочного выпуска вследствие технического сбоя, программной ошибки, операционной ошибки, дублирования выпуска либо иной непреднамеренной ошибки Банка.

11.13. В случае аннулирования ошибочно выпущенной Карточки Банк уведомляет Клиента любым предусмотренным Договором способом. Аннулирование Карточки не является ограничением прав Клиента на денежные средства, находящиеся на банковском счете, открытом на законных основаниях, за исключением случаев, предусмотренных Действующим законодательством и Договором.

12. Банк обязан:

12.1. Уведомить Клиента / Держателя карточки о блокировке Карточки/Счета (не связанной с истечением срока действия Карточки) в течение 3 (трех) Рабочих дней путем направления соответствующего Кведомления в Системе удаленного доступа.

12.2. Зачислять средства, поступившие на Счет, в соответствии с инструкцией в принятом платежном поручении.

12.3. Уведомить Клиента об увеличении комиссий и Тарифов по платежам и переводам до предполагаемой даты их изменений, но не менее чем за три месяца - по платежам и переводам физических лиц, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

13. Клиент вправе:

13.1. Устанавливать и/или изменять лимиты использования денег на определенный период по основной и дополнительной Карточке.

13.2. Обратиться в Банк для рассмотрения спорной операции, предоставив в качестве подтверждения слип, чек и иные документы, в течение 45 (сорока пяти) календарных дней, со дня спорной транзакции, в том числе в случае несанкционированного платежа с использованием Карточки, до окончания выяснения спорной транзакции, дебетованные по Счету денежные средства не восстанавливаются.

13.3. Блокировать Карточку в порядке, предусмотренном Процедурами безопасности / Договором.

13.4. До даты, с которой будут применяться измененные Общие условия или Тарифы, в случае несогласия расторгнуть Договор, предварительно погасив всю сумму Задолженности перед Банком.

13.5. Заявить о расторжении Договора текущего счета в порядке, предусмотренном Действующим законодательством, Комплексным договором, настоящими Общими условиями.

14. Клиент обязан:

14.1. В течение 15 минут с момента обнаружения Уведомлять Банк об утере, краже, несанкционированном доступе третьих лиц к Карточке / Счету письменным или устным заявлением в Банк в соответствии с Договором.

14.2. Возвратить в Банк ошибочно зачисленную сумму на Счет в течение 5 (пяти) дней со дня получения соответствующего требования Банка.

14.3. В ходе проведения банковских операций по Счету соблюдать требования законодательства Республики Казахстан.

14.4. Своевременно и в полном объеме погашать Задолженность перед Банком, в том числе в случаях и порядке, предусмотренном настоящим Договором.

14.5. В случае закрытия Счета оплатить причитающуюся сумму комиссии за обслуживание Счета.

14.6. Регулярно контролировать состояние Счета.

14.7. Не передавать Карточку третьим лицам, не разглашать свой ПИН, Аутентификаторы, реквизиты Карточки.

14.8. При подаче письменного Заявления о расторжении Договора вернуть в Банк все Карточки, выпущенные в соответствии с настоящими Общими условиями, Договором, полностью погасить Задолженность перед Банком.

14.9. Нести полную материальную ответственность за действия, связанные с нарушением требований Общих условий, Договора.

14.10. Незамедлительно прекратить использование ошибочно выпущенной Карточки после получения уведомления Банка и вернуть Банку все денежные средства, бонусы, вознаграждения и иные имущественные выгоды, полученные вследствие ошибочного выпуска Карточки или технического сбоя, в порядке и сроки, установленные Банком и Действующим законодательством.

15. Банк несет ответственность за:

15.1. Разглашение банковской тайны в соответствии законодательством Республики Казахстан.

15.2. Неисполнение обязанностей в соответствии с настоящими Общими условиями.

15.3. Ошибочно проведенную операцию по Счету, ограничив ответственность рамками проведенной операции.

16. Банк не несет ответственность за:

16.1. Качество товаров и услуг, приобретаемых путем расчета с помощью Карточки.

16.2. Последствия несвоевременного обращения Клиента в Банк с требованием/заявлением о блокировании Карточки, а также с истечением срока годности Карточки.

16.3. Недостоверность информации, предоставленной Клиентом/Держателем карточки Банку.

16.4. Валютные ограничения страны пребывания, а также суммы получения наличных денег в Банкоматах или отделениях банков.

16.5. Сбой функционирования платежных систем, электронных устройств, Банкоматов, над которыми Банк не имеет прямого контроля.

16.6. Невозможность предоставить какие-либо услуги или выполнить какие-либо обязательства в том случае, если такая невозможность связана (прямым или косвенным образом) с любым спором или обстоятельством, находящимся вне контроля Банка.

16.7. Любые прямые или косвенные убытки, вызванные использованием или связанные с

использованием платежной карточки/Счета.

17. Клиент несет ответственность за:

17.1. Ненадлежащее исполнение условий Договора.

17.2. Ненадлежащее использование платежной карточки Клиентом/Держателем Карточки.

17.3. Убытки, понесенные Банком и/или третьими лицами в результате несанкционированного использования третьими лицами Счетов/Карточек, которые были причинены до Уведомления Клиентом о фактах утраты платежной карточки, реквизитов Счета, мобильного телефона, использования их неуполномоченным лицом и блокирования Карточки/ Счета Банком, в полном объеме убытков.

17.4. Причиненный Банку ущерб в результате несоблюдения Клиентом/Держателем карточки Общих условий, Договора, Комплексного договора, в полном объеме причиненного ущерба.

17.5. За передачу Карточки и/или разглашение реквизитов Счета/Карточки, Аутентификаторов третьим лицам в полном объеме причиненного Банку и/или третьим лицам ущерба.

17.6. Несоблюдение Действующего законодательства в ходе проведения операций в полном объеме ущерба и/или убытков, причиненных Банку и/или третьим лицам, за такое несоблюдение.

17.7. Недостоверность предоставленных Банку данных в полном объеме ущерба и/или убытков, причиненных Банку и/или третьим лицам, возникших в результате предоставления недостоверных данных.

17.8. Все операции, произведенные Держателем карточки.

17.9. Непогашение и/или несвоевременное погашение в полном объеме Задолженности перед Банком в порядке и на условиях, определенных Договором.

17.10. Клиент, заверяет, что в отношении персональных данных Держателя карточки, переданных и подлежащих передаче в будущем Клиентом Банку по Комплексному Договору/Общим условиям/ Заявлениям, а также в иных случаях, когда в соответствии с Действующим законодательством и (или) внутренними документами Банка возникает необходимость сбора, обработки таких персональных данных, Клиент предварительно получил у Держателя дополнительной карточки согласие на сбор и обработку персональных данных, на передачу персональных данных третьему лицу, в том числе Банку, обработку Банком персональных данных.

17.11. В случае необходимости, определяемой Банком, Клиент предоставляет Банку документальное подтверждение наличия собранных Клиентом у Держателя дополнительной карточки персональных данных согласий на сбор и обработку персональных данных, на передачу персональных данных третьему лицу, в том числе Банку, обработку Банком персональных данных, а при невозможности документального подтверждения наличия согласий, соберет такие согласия, а затем подтвердит Банку их получение.

17.12. Ответственность за отсутствие согласий на сбор и обработку персональных данных, на передачу персональных данных третьему лицу, в том числе Банку, обработку Банком персональных данных возлагается на Клиента. В случае применения к Банку каких-либо мер за нарушение законодательства Республики Казахстан о персональных данных, Клиент обязуется возместить Банку, по требованию Банка, любые понесенные Банком расходы и убытки.

18. Закрытие Счета.

18.1. Закрытие Счета производится по инициативе Клиента согласно Заявлению Клиента на закрытие Счета в срок не более 10 (десяти) Рабочих дней со дня получения Банком заявления Клиента и при отсутствии оснований, препятствующих закрытию Счета в соответствии с Действующим законодательством, настоящими Общими Условиями.

18.2. Закрытие Счета может также производиться по инициативе Банка в одностороннем порядке в соответствии с условиями Комплексного договора и Действующего законодательства.

18.3. В течение 5 (пяти) Рабочих дней после выполнения всех существующих обязательств Клиентом и Банком, остаток денег на Счете переводится на другой банковский счет Клиента в Банке или ином банке, депозит нотариуса (при наличии).

III. Общие условия предоставления банковских займов физическим лицам

1. Общие условия предоставления Кредита (займа)

1.1. Настоящие Общие условия предоставления банковских займов физическим лицам (далее – Общие условия) определяют общий порядок и условия предоставления банковских займов Клиентам (далее - Заемщик). Детальные условия предоставления инструментов кредитования, перечень, порядок использования, начисления Вознаграждения Банка и прочие условия являются предметом отдельного письменного соглашения (Договора) между Банком и Заемщиком.

1.2. Банк предоставляет различные инструменты кредитования на условиях возвратности, срочности, платности в порядке, установленном Действующим законодательством, внутренними документами Банка. Банк при осуществлении кредитования руководствуется принципами ответственного кредитования, предусматривающими соответствие займа целям (потребностям), финансовому положению и возможностям Клиента; недопущение предоставления займов, которые по результатам оценки платежеспособности и долговой нагрузки Заемщика на момент принятия решения о предоставлении займа с высокой вероятностью приведут к возникновению у него существенных финансовых затруднений при исполнении обязательств по договору банковского займа; оценка осуществляется с учетом индивидуальных обстоятельств Клиента, включая уровень его доходов, обязательств, сведения о его социальном статусе и семейном положении; Банк обеспечивает документирование сведений и результатов оценки пригодности финансового продукта, использованных при принятии решения о его предоставлении Клиенту.

1.3. До заключения с Заемщиком Кредитного договора, не связанного с осуществлением предпринимательской деятельности, работник Банка (Уполномоченный агент) предоставляет Заемщику в письменной форме следующие документы:

- 1) ключевой информационный документ;
- 2) проект Кредитного договора - по желанию Заемщика.

Ключевой информационный документ является частью Кредитного договора и предоставляется бесплатно в письменной форме либо с предоставлением доступа в цифровых объектах.

1.4. Заемщик подтверждает, что до заключения и подписания Кредитного договора он получил и в достаточной мере ознакомился с нижеследующей информацией по Кредиту:

- предельным сроком предоставления Кредита;
- существенными условиями банковской услуги, включая ставки, Тарифы, комиссии и иные платежи;
- права и обязанности сторон;
- различием методов погашения Кредита (займа) с предоставленными проектами графиков погашения Кредита (займа), рассчитанных различными методами;
- расчет ГЭСВ с учетом (при наличии) и без учета дополнительных услуг;
- условиями дополнительных услуг и правом отказаться от них;
- условиями договоров, которые будут заключены в связи с получением дополнительной услуги, включая сведения о наличии дополнительных расходов;
- видом ставки вознаграждения и предельной величиной ставки вознаграждения по Кредиту;
- расчетом ставки вознаграждения в годовых процентах и ее размер в достоверном, годовом, эффективном, сопоставимом исчислении (реальную стоимость) на дату обращения;
- исчерпывающим перечнем и размерами комиссий, Тарифов и иных расходов, связанных с получением и обслуживанием (погашением) Кредита;
- предельным сроком принятия решения о выдаче Кредита и возможностью его пролонгации Банком;
- ответственностью и риском Клиента и иного лица являющегося стороной договора об обеспечении, в случае невыполнения обязательств по Кредиту;

- условием возможного сокращения срока при выборе метода погашения основного долга равными долями и возможного изменения суммы ежемесячного платежа в случае частичного досрочного погашения Кредита;

- перечнем необходимых документов для заключения Кредитного договора;

- получил Консультации по возникшим у Клиента вопросам;

- информацией о возможности согласиться с получением банковской услуги (беззалоговый потребительский заем) с условием получения дополнительной финансовой услуги либо без дополнительной финансовой услуги;

- при предложении Заемщику дополнительной услуги за отдельную плату, получил полную и достоверную информацию о содержании и стоимости дополнительной услуги (услуг), ознакомлен с правом отказаться от получения дополнительной услуги и имеет возможность свободного, осознанного выбора дополнительной услуги (услуг);

- имеет возможность выбора Заемщиком включения расходов по дополнительной услуге в сумму Кредита (займа) либо об оплате их самостоятельно;

- информацией о почтовом и электронном адресе Банка, а также данными о его официальном интернет-ресурсе;

- ознакомился с проектом Кредитного договора, в том числе с правами и обязанностями, с правом на досрочное исполнение обязательств по Кредитному договору, с правом отказаться от банковской услуги либо расторгнуть договор по своей инициативе, а также с возможными расходами, связанными с таким отказом или расторжением, основанием и порядком досрочного прекращения договора, видами операций выполняемых по Счету, включая порядок осуществления платежей и переводов денег, а также основаниями ограничений на распоряжение деньгами, находящимися на Счетах.

1.5. Заемщик подтверждает, что до заключения Кредитного договора ему были представлены:

- для выбора метода погашения Кредита проекты Графиков погашения Кредита: Аннуитетный и Дифференцированный;

- дата ежемесячного платежа по Кредиту, необходимое время на ознакомление с условиями Кредитного договора.

1.6. Заемщик подтверждает, что до заключения Кредитного договора ознакомился с Тарифами Банка и готов нести расходы согласно действующим Тарифам Банка. При этом соглашается с условием, что принятие Банком Заявления – Анкеты / Договора (Заявления о присоединении к комплексному договору) на получение Кредита на рассмотрение, а также возможные дополнительные расходы, понесенные им (издержки, пошлины и накладные расходы, необходимые для оформления документов для получения Кредита, для проведения экспертизы и т.п.) не являются обязательством Банка предоставить Кредит или возместить понесенные Заемщиком издержки, в том числе в случае отказа Банка в предоставлении Кредита.

1.7. Заемщик подтверждает, что уведомлен об общем сроке рассмотрения Заявления-Анкеты / Заявления (договора) на получение Кредита, который составляет не более 10 рабочих дней со дня принятия соответствующего решения.

1.8. Уведомлен о его праве обращения при возникновении спорных ситуаций по получаемой банковской услуге в Банк, к финансовому/банковскому омбудсману, в Уполномоченный орган или в суд, по адресам и контактам размещенным на интернет - ресурсе Банка [altynbank.kz.](http://altynbank.kz), а также в мобильном приложении банка Altyn-i.

1.9. Заемщик соглашается, что в случае, если Кредит предоставлен в иностранной валюте, Банк в течение срока действия Договора займа, в одностороннем порядке имеет право изменить валюту Кредита на валюту Республики Казахстан, при этом такое изменение будет считаться Сторонами как улучшающее условие.

1.10. В случае согласия Заемщика на изменение валюты Кредита, ставка вознаграждения устанавливается Банком. Вся Задолженность по Кредиту на дату уведомления Банком об изменении валюты Кредита, начиная с даты изменения валюты Кредита должна выплачиваться Банку в валюте Республики Казахстан. Текущая Задолженность Заемщика по Кредиту, ранее предоставленному Заемщику в иностранной валюте, подлежит конвертации в валюту

Республики Казахстан, по курсу иностранной валюты к казахстанскому тенге, установленному Банком на дату такой конвертации. В случае несогласия Заемщика с изменением валюты Кредита или с установленной Банком ставкой вознаграждения Банк считается свободным от обязательств по соответствующему Договору займа и вправе потребовать от Заемщика немедленного погашения Задолженности.

1.11. В момент заключения Кредитного договора Клиентом, работник Банка (Уполномоченный агент) обеспечивают предоставление графика погашения займа, который включает следующую информацию:

- 1) сумму и валюту займа;
- 2) срок займа;
- 3) размер ставки вознаграждения в годовых процентах либо в фиксированной сумме;
- 4) размер ГЭСВ по займу (в процентах);
- 5) вид ставки вознаграждения: фиксированная или плавающая;
- 6) порядок расчета плавающей ставки вознаграждения, если договором предусмотрена плавающая ставка вознаграждения;
- 7) метод погашения займа: дифференцированный, аннуитетный или иной метод погашения займа, рассчитанный в соответствии с внутренними документами Банка (при наличии);
- 8) количество и периодичность (дата) платежей в счет погашения суммы основного долга и начисленного Вознаграждения по займу;
- 9) размер платежа с распределением его на основной долг и начисленное Вознаграждение;
- 10) итоговый размер выплат по займу с распределением их на основной долг и начисленное Вознаграждение.

1.12. Настоящие условия не распространяются на договор, срок займа по условиям которого составляет не более одного месяца, договор, по условиям которого выдан Кредит овердрафт, а также соглашение о предоставлении (открытии) Кредитной линии.

2. Условия погашения Кредита/Задолженности

2.1. Порядок, условия, периодичность, очередность, даты погашения Задолженности, меры, принимаемые Банком за неисполнение или ненадлежащее исполнение Заемщиком обязательств по Договору займа, способы и методы погашения Задолженности, в том числе Кредита, Вознаграждения, минимальная сумма к погашению по Договору займа определяются согласно условиям такого договора.

2.2. Если дата уплаты очередного платежа по Договору займа выпадает на выходной или праздничный день, то очередной платеж производится в первый рабочий день, следующий за выходным или праздничным днем, без уплаты и иных видов штрафных санкций.

2.3. Полное или частичное досрочное погашение производится на основании письменного заявления Заемщика, в том числе инициированного путем Системы удаленного доступа.

2.4. Частичное досрочное погашение Займа производится в любое время в размере, составляющем не менее одного ежемесячного платежа. При полном / частичном досрочном погашении Заемщик выплачивает Банку Вознаграждение за пользование Кредитом, начисленное до даты полного / частичного досрочного погашения (включительно).

2.5. При частичном досрочном погашении суммы Кредита Банк осуществляет пересмотр Графика погашения. Пересмотр Графика погашения не влечет обязанности Сторон по заключению дополнительного соглашения к Договору займа. Измененный График погашения приобщается к Договору займа и заменяет действовавший ранее и отражается в Личном кабинете Заемщика. Так же произведенное частичное досрочное погашение не отменяет обязанности Заемщика производить -текущий по графику ежемесячный платеж.

2.6. В случае частичного досрочного погашения за счет средств единовременных пенсионных выплат пересчет графика платежей производится с учетом сокращения размера ежемесячных платежей, если иное не выбрано Клиентом в личном кабинете сервиса Altyn-i. При этом, за счет средств ЕПВ частичному или полному погашению подлежит только сумма основного долга по

ипотечному жилищному займу. Сумма начисленного Вознаграждения по займу и иные Задолженности (при наличии) подлежат погашению за счет собственных средств Клиента.

2.7. По желанию Заемщика Банк предоставляет Заемщику Выписку по Счету. Выписка служит достаточным доказательством наличия Задолженности Заемщика Банку. Платежи считаются полученными Банком в Рабочий день, который указан таковым в Выписке по Счету.

2.8. По запросу Заемщика Банк не позднее 10 рабочих дней предоставляет Заемщику сведения о процессе проведения его биометрической аутентификации, включая дату и способ ее проведения, проведенной сверке данных на предмет наличия информации о нем в базе данных Антифрод-центра Национального Банка Республики Казахстан, а также значения коэффициента долговой нагрузки, использованного при рассмотрении заявления и заключении Договора потребительского займа.

2.9. При неуплате очередного платежа по возврату Основного долга и/или начисленного Вознаграждения, либо оплаты меньше, чем сумма очередного платежа, указанного в Графике погашения к Договору займа, платеж считается просроченным в неоплаченной части.

2.10. Просроченной Задолженностью по Договору займа считается:

- несвоевременное или неполное погашение минимальной суммы к погашению /суммы по Графику погашения;

- несвоевременное или неполное погашение суммы просроченной Задолженности, комиссии;

- несвоевременное или неполное погашение суммы неустойки (штрафов, пени);

- иная Задолженность, выставленная к погашению по Договору займа и/или по требованию Банка.

2.11. Все платежи, производимые Заемщиком в счет погашения Задолженности по Договору займа, должны осуществляться посредством внесения наличных денег или в безналичном порядке, в валюте Кредита или в иностранной валюте с произведением конвертации в валюту Счета и расцениваются как полученные по их фактическому получению Банком. Банк уполномочен дебетовать Счет и другие банковские счета Заемщика на основании Договора займа и без какого-либо дополнительного согласия Заемщика для погашения Задолженности Заемщика.

2.12. Если сумма платежа, произведенного Заемщиком, недостаточна для исполнения обязательств по Договору займа, указанная сумма погашает обязательства Заемщика по Договору займа в следующей очередности:

- 1) Задолженность по основному долгу;

- 2) Задолженность по Вознаграждению;

- 3) неустойка (штраф, пени);

- 4) сумма основного долга за текущий период платежей;

- 5) Вознаграждение, начисленное за текущий период платежей;

- 6) Задолженность по комиссиям и иным платежам, связанным с выдачей и обслуживанием Кредита (Займа);

- 7) издержки Банка по получению исполнения.

2.13. Заемщик обязуется в течение срока, указанного в требованиях / Уведомлениях Банка предоставить возобновленный / продленный договор страхования Обеспечения / дополнительного Обеспечения. Заемщик несет ответственность в порядке, предусмотренном Договором, в том числе путем оплаты неустойки (штрафов, пени) в случае нарушения Заемщиком данного обязательства. В случае неисполнения Заемщиком обязательств по страхованию Обеспечения в течение срока, указанного в требованиях / уведомлениях Банка, Заемщик подтверждает и соглашается, что Банк вправе осуществлять страхование недвижимого имущества за счет собственных средств в соответствии с условиями Договора займа и настоящим пунктом Комплексного договора и последующему возмещению суммы со счетов Заемщика, при этом выгодоприобретателем является Банк.

2.14. Заемщик дает безотзывное согласие Банку на изъятие денег в любой валюте и в сумме, подлежащей уплате Заемщиком по страхованию Обеспечения (в случае страхования недвижимого имущества за счет средств Банка), путем прямого дебетования Счета Заемщика

или банковских счетов Заемщика, открытых в Банке, и/или других банках и/или организациях, осуществляющих отдельные виды банковских операций, и иных кредитных организациях, конвертировать взысканные таким образом суммы в валюту неисполненных обязательств Заемщика по курсу валюты к тенге, действующему в Банке на дату конвертации в момент списания.

2.15. График погашения составляется на дату выдачи Кредита. При изменении условий Кредита, влекущих изменение суммы (размера) денежных обязательств Заемщика и (или) срока их уплаты, Банком составляется и выдается Заемщику новый График погашения займа в порядке, предусмотренном Комплексным договором. При изменении условий Кредита, влекущих увеличение суммы (размера) денежных обязательств Заемщика, увеличение срока Кредита, увеличение ставки Вознаграждения, а также изменение валюты Кредита, Банком составляется и выдается Заемщику новый Титульный лист с учетом новых условий. Данные изменения доводятся до сведения Заемщика способами предусмотренными Общими условиями, Комплексным договором, в т.ч. становятся доступными для просмотра Заемщику в Системе удаленного доступа, в связи с чем Заемщик считается уведомленным о произведенных корректировках.

2.16. Все банковские операции, совершенные в Системе удаленного доступа в соответствии с настоящими Общими условиями, в том числе заключение Кредитного договора, платежи в счет погашения Задолженности, совершенные после Операционного дня, считаются совершенными на следующий Рабочий день.

3. События нарушения

3.1. Банк вправе в одностороннем порядке заявить о прекращении всех или любого из своих обязательств по Договору займа и/или досрочно предъявить к взысканию Заемщику всю сумму Задолженности при наступлении любого из следующих событий и без дополнительного согласия Заемщика, уведомив Заемщика в сроки, предусмотренные Действующим законодательством и/или Договором, если иное не оговорено условиями Договора займа:

- нарушение или неисполнение и (или) ненадлежащее исполнение Заемщиком и/или Связанной стороной и/или Залогодателем требований Действующего законодательства, или любого из условий Договора займа и/или Договора обеспечения, или относящихся к нему документов;

- определение Банком наличия угрозы надлежащему исполнению любого из денежных и/или любого из не денежных обязательств Заемщика/Залогодателя по Договору займа, Договорам обеспечения (включая, но, не ограничиваясь в связи с оспариванием действительности Договора и/или Договора обеспечения, предъявлением третьими лицами требований к имуществу, являющемуся Обеспечением), наличием у Заемщика/Связанной стороны/Залогодателя обязательств перед третьим лицом на значительную, по мнению Банка, сумму;

- нарушения Заемщиком / Связанной стороной / Залогодателем выявленные Банком связанные с недостоверностью любого из заявлений, подтверждений и гарантий Заемщика / Связанной стороны / Залогодателя, изложенных в документах, подписанных / акцептованных Заемщиком, в том числе, но не ограничиваясь: заявлениях, анкетах, а также в случае, если заявления, подтверждения и гарантии Заемщика / Связанной стороны / Залогодателя являются вводящими в заблуждение;

- нарушения Заемщиком / Залогодателем своих обязательств по предоставлению достоверной информации и документов, связанных с получением и обслуживанием Кредита, а также предоставляемых Банком в кредитные бюро;

- ухудшения финансового состояния Заемщика, выявленного по результатам мониторинга, проводимого Банком;

- изменения требований Действующего законодательства, влияющих на надлежащее исполнение Банком Договора;

- если Обеспечению или какой-либо его части наносится непоправимый ущерб;

- возбуждения судебных процедур Заемщиком или против него, способных негативным образом повлиять на надлежащее исполнение Заемщиком обязательств по Договору либо обязательств по Договорам обеспечения;
- в случае отсутствия у Банка согласий Заемщика / Залогодателя, требуемых в соответствии с законодательством;
- при нецелевом использовании Кредита в рамках Действующего законодательства;
- определения Банком наличия угрозы надлежащему исполнению любого из обязательств Заемщиком / Связанной стороной / Залогодателем по Договору займа и/или Договора обеспечения;
- полная, либо частичная утрата дееспособности Заемщиком;
- вовлечение Заемщика либо Связанной стороны и/или Залогодателя в судебный процесс с суммой иска, которая, по мнению Банка, представляет или может представлять угрозу полноте и своевременности исполнения обязательств Заемщиком и/или Связанной стороной и/или Залогодателем по Договору займа, по Договору обеспечения;
- любая Задолженность Заемщика и/или Связанной стороны не погашена в установленный срок или существует необходимость потребовать погашения Задолженности до установленного срока;
- все или существенная часть собственности Заемщика полностью приобретены, изъяты, экспроприированы или национализированы государством, или любым третьим лицом;
- любой из Договоров обеспечения, заключенный в обеспечение обязательств Заемщика по Договору займа, признан в установленном законом порядке недействительным;
- в любое время, если для Банка либо для Заемщика и/или Связанной стороны и/или Залогодателя исполнение каких-либо или всех обязательств по Договору займа, по Договору обеспечения становится противоречащим Действующему законодательству либо такие обязательства перестают быть правомерными, действительными, обязательными и исполнимыми;
- Заемщик и/или Связанная сторона не выполняют судебные акты соответствующей юрисдикции об уплате сумм, причитающихся с него;
- иные обстоятельства, которые по мнению Банка, угрожают или могут создать угрозу полноте и своевременности исполнения Заемщиком и/или Связанной стороной и/или Залогодателем их обязательств по Договору займа, по Договору обеспечения, в том числе, но не ограничиваясь, ухудшение финансового состояния Заемщика и/или Связанной стороны, выявленное по результатам мониторинга, проводимое Банком;
- Заемщик и/или Связанная сторона, Залогодатель не выполняют своих обязательств по иным банковским договорам, заключенным до или после подписания Договора займа, Договора обеспечения;
- при прекращении трудовых отношений между Заемщиком и/или Связанной стороной и его работодателем до истечения срока, на который предоставлен Кредит;
- не предоставление Заемщиком и/или Связанной стороной и/или Залогодателем любого из согласий, необходимых в соответствии с требованиями Действующего законодательства / Акционера, для предоставления, обслуживания / ведения Счета / Кредита / заключения Договора займа/Договора обеспечения / сбора / обработки данных/ предоставления отчетности;
- снижение коэффициента обеспеченности Кредита более чем на 30%;
- переезд Заемщика на постоянное место жительства за пределы Республики Казахстан;
- изменение семейного положения Заемщика;
- любая из совместной собственности супругов, находящейся во владении Заемщика, разделена;
- иные случаи возникновения угрозы порчи, утраты, изъятия, наложения ареста, иного ограничения и/или обременения на залог;
- если в результате предоставления Кредита Банк нарушит требования законодательства, любого из нормативов, установленных Уполномоченным органом;

- изменения требований Действующего законодательства, влияющих на надлежащее исполнение Банком Договора Займа.

3.2. Все и любые расходы, понесенные в связи с наступлением События нарушения, Банк вправе отнести на счет Заемщика и/или Связанной стороны.

3.3. Банк вправе в одностороннем порядке расторгнуть (отказаться) от Комплексного договора /Общих условий/Договора займа в любой момент, по любым иным основаниям, не указанным в п.3.1. настоящих Общих условий, уведомив об этом Клиента не менее чем за 30 (тридцать) календарных дней до планируемой даты расторжения (отказа) от Комплексного договора / Общих условий / Договора, способами, предусмотренными Комплексным договором, если иной период расторжения (отказа) не предусмотрен Общими условиями, Договором займа.

4. Ответственность Сторон за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по Договору

4.1. Стороны несут ответственность в соответствии с Кредитным договором, Общими условиями, Комплексным договором, и Действующим законодательством.

4.2. Заемщик несет ответственность в порядке, предусмотренном Кредитным договором, в том числе путем оплаты неустойки (штрафов, пени) в случае нарушения Заемщиком любого из обязательств по Кредитному договору.

4.3. Уплата неустойки и возмещение убытков не освобождает Заемщика от надлежащего исполнения нарушенных обязательств по Кредитному договору.

5. Информация о почтовом и электронном адресе Банка, официальном интернет-ресурсе Банка:

5.1. Электронный адрес Банка: info@altyn-i.kz.

5.2. Официальный интернет ресурс Банка: altynbank.kz

5.3. Почтовый адрес Банка: A05A1B9, город Алматы, Алмалинский район, проспект Абая, 109 «В».

6. Вознаграждение

6.1. Вознаграждение по Кредиту начисляется на сумму Основного долга по ставке согласно условиям Договора займа.

6.2. Размер годовой эффективной ставки рассчитывается алгебраическим методом, последовательными приближениями, методом интеграции, с применением компьютерных программ, в соответствии с методикой, разработанной Уполномоченным органом, и указан в Договоре займа. При этом, в целях отражения реальной стоимости Займа, Банк вправе осуществить пересчет годовой эффективной ставки при пересчете графика погашений после частичного досрочного погашения без изменения номинальной ставки.

7. Права и обязанности Банка и Заемщика

7.1. Банк вправе (если иное не будет предусмотрено Действующим законодательством или Кредитным договором):

7.1.1. в беспорядном порядке, в порядке прямого дебетования, в том числе путем предъявления платежного требования производить изъятие денег в любой валюте суммы текущей и просроченной Задолженности Заемщика по Кредитному договору с любых счетов Заемщика за исключением случаев, установленных Действующим законодательством, открытых в Банке и/или других банках и/или организациях, осуществляющих отдельные виды банковских операций, и иных кредитных организациях, конвертировать взысканные таким образом суммы в валюту неисполненных обязательств Заемщика по курсам, действующим в Банке на момент конвертации в момент списания;

7.1.2. обратиться с иском в суд о взыскании Задолженности с отнесением судебных расходов, включая государственную пошлину и издержки, связанные с производством в суде, и иных

расходов Банка на счет Заемщика, в том числе путем обращения взыскания на любое имущество Заемщика в порядке, установленном Действующим законодательством;

7.1.3. поручить взыскание Задолженности по Кредитному договору любым третьим лицам (в т.ч. коллекторским агентствам) с учетом норм Действующего законодательства;

7.1.4. в одностороннем порядке заявить о прекращении всех или любого из своих обязательств по Кредитному договору и потребовать от Заемщика досрочно в течение 10 (десяти) рабочих дней с даты направления уведомления о досрочном возврате (об одностороннем внесудебном отказе от Кредитного договора), исполнить все обязательства по Кредитному договору, а также иным сделкам, заключенным между Банком и Заемщиком и применить меры, указанные в п.7.1. настоящих Общих условий в случаях нарушения Заемщиком срока, установленного для возврата Кредита, и/или срока, установленного для выплаты Вознаграждения по Кредиту, более чем на срок, указанный в пп. 7.1.6. настоящих Общих условий; и/или наступления обстоятельств, указанных в п. 3 настоящих Общих условий;

7.1.5. в одностороннем порядке изменять условия Кредитного договора в сторону их улучшения для Заемщика в том числе на определенный Банком период времени, включая возможность:

- изменения в сторону уменьшения или полная отмена комиссий и иных платежей за оказание услуг, связанных с обслуживанием займа;
- изменения в сторону уменьшения или полная отмена неустойки (штрафа, пеней);
- изменения в сторону уменьшения ставки вознаграждения по займу;
- отсрочки, в том числе на период, включающий срок прохождения срочной воинской службы и шестьдесят календарных дней после его окончания, и (или) рассрочка платежей по займу;
- изменения в сторону уменьшения денежного обязательства по ипотечному займу, выданному в иностранной валюте, при замене иностранной валюты займа на национальную валюту Республики Казахстан;

В Договоре займа может быть предусмотрен дополнительный перечень улучшающих условий для Заемщика, при этом заключения дополнительного соглашения об этом между Сторонами не требуется.

В случае применения Банком улучшающих условий, Банк направляет уведомление Заемщику об изменении условий Кредитного договора способами, предусмотренными Комплексным договором, а также через объекты информатизации.

7.1.6. требовать досрочного возврата суммы Кредита и Вознаграждения по нему при нарушении Заемщиком срока, установленного для возврата очередной части Кредита и (или) выплаты Вознаграждения, более чем на 40 (сорок) календарных дней, в порядке, предусмотренном Договором, с учетом требований Действующего законодательства;

7.1.7. уступать свои права и/или обязанности по Кредитному договору, с передачей любой необходимой информации и документов о Заемщике и/или Кредите третьим лицам, в т.ч. коллекторским агентствам.

При этом, Банк обязан уведомить Заемщика:

- до заключения договора уступки права требования о возможности перехода прав (требований) третьему лицу, а также об обработке персональных данных Заемщика в связи с такой уступкой способом, предусмотренным Комплексным договором, либо не противоречащим Действующему законодательству;
- о состоявшемся переходе права (требования) третьему лицу способом, предусмотренным Комплексным договором, либо не противоречащим Действующему законодательству, в течение 30 (тридцати) календарных дней со дня заключения договора уступки, с указанием назначения дальнейших платежей по погашению банковского займа третьему лицу (наименование и место нахождения лица, которому перешло право (требование) по договору), полного объема переданных прав требования, а также остатков текущей и просроченной Задолженности с разбивкой на Основной долг, Вознаграждение, комиссии, неустойки и иные виды подлежащих уплате сумм, а также назначения дальнейших платежей по погашению Кредита – лицу, которому переданы права требования.

При уступке Банком права (требования) по Договору третьему лицу требования и ограничения, предъявляемые законодательством Республики Казахстан к взаимоотношениям кредитора с Заемщиком в рамках договора, распространяются на правоотношения Заемщика с третьим лицом, которому уступлено право (требование);

7.1.8. осуществлять проверки финансового состояния Заемщика и исполнения обязательств Заемщиком;

7.1.9. осуществлять контроль за целевым использованием Кредита в соответствии с внутренними документами Банка и/или Договором.

7.1.10. в любое время получить возврат Задолженности за счет всех и любых денег в любой валюте, за исключением случаев, предусмотренных Действующим законодательством, которые имеются на банковских счетах Заемщика, открытых в любых банках или финансовых институтах, зарегистрированных как на территории Республики Казахстан, так и за ее пределами, как единовременно в полной сумме, так и по частям, на основании Кредитного договора путем прямого дебетования любых банковских счетов Заемщика, в том числе путем предъявления платежного требования, в бесспорном порядке, в случае возникновения или наличия просроченной Задолженности Заемщика нарушения любых обязательств по Кредитному договору, как это предусмотрено Кредитным договором и Общими условиями. Произвести конвертацию взысканных таким образом сумм в валюту Кредита Заемщика по курсам, действующим в Банке на дату конвертации;

7.1.11. принимать платежи и переводы денег (принять исполнение) от третьих лиц, поступившие для зачисления на Счет Заемщика, в соответствии с Общими условиями, Тарифами с учетом норм Действующего законодательства;

7.1.12. предоставлять Заемщику услуги страхового агента на период действия Кредитного договора с учетом норм Действующего законодательства, при этом Банк не несет ответственности за действия страховщика.

7.2. Банк обязан (если иное не будет предусмотрено Действующим законодательством или Кредитным договором):

7.2.1. при наступлении просрочки исполнения обязательств по Кредитному договору уведомить Заемщика посредством телефонных звонков и путем направления ему соответствующего уведомления в Системе удаленного доступа, и/или способами, предусмотренными Договором займа, Комплексным договором, в течение 10 (десяти) календарных дней с даты наступления просрочки исполнения обязательств о возникновении просрочки по исполнению и необходимости внесения платежей в счет погашения Задолженности по Кредитному договору с указанием размера просроченной Задолженности, и о последствиях невыполнения Заемщиком своих обязательств, а также о возможности урегулирования задолженности путем изменения условий Кредитного договора при наличии объективных причин.

Банк вправе привлечь коллекторское агентство для направления указанного уведомления Заемщику;

7.2.2. в течение 15 (пятнадцати) календарных дней со дня получения письменного заявления Заемщика рассмотреть предложенные изменения в условия Кредитного договора и в письменной форме сообщить Заемщику о (об):

- согласии с предложенными изменениями в условия договора;
- своих предложениях по изменению условий договора;
- отказе в изменении условий Кредитного договора с указанием мотивированных обоснований причин такого отказа.

В случае отказа Банка в изменении условий Кредитного договора, не достижения взаимоприемлемого решения об изменении условий договора банковского займа Заемщик вправе в течении трех месяцев со дня получения решения Банка обратиться к банковскому/финансовому омбудсману с обращением о досудебном урегулировании Задолженности по займу не связанному с осуществлением предпринимательской деятельности, с одновременным уведомлением Банка об этом.

При наличии просроченной задолженности по потребительским банковским займам, не обеспеченным залогом имущества, перед двумя и более кредиторами, являющимися банками, микрофинансовыми организациями либо коллекторскими агентствами, Заемщик вправе обратиться за коллективным урегулированием задолженности через платформу коллективного урегулирования, функционирующую при службе финансового/банковского омбудсмена;

7.2.3. принять оплату Вознаграждения и/или Основного долга Заемщика без требования уплаты неустойки и иных видов штрафных санкций, в следующий Рабочий день, в случае если дата погашения Кредита и/или Вознаграждения приходится на выходной либо праздничный день;

7.2.4. при выдаче Кредита (займа) с целью рефинансирования (внешнего) задолженности, получить согласие Клиента на зачисление суммы займа на банковский счет банка (микрофинансовой организации), выдавшего рефинансируемый заем (микрокредит) и произвести перечисление денег на банковский счет указанного банка (микрофинансовой организации) с указанием в назначении платежа сведений о Заемщике (фамилия, имя, отчество (при его наличии), индивидуальный идентификационный номер), а также номерах и датах договоров банковского займа (договоров о предоставлении микрокредита)²;

7.2.5. принять деньги от Заемщика в счет частичного либо полного досрочного погашения Кредита (займа) в размере не менее одного ежемесячного платежа, без взимания неустойки или иных видов штрафных санкций за возврат;

7.2.6. по заявлению Заемщика безвозмездно не чаще одного раза в месяц представить в срок не более 3 (трех) рабочих дней в письменной форме информацию о распределении (на основной долг, Вознаграждение, комиссии, неустойки и другие виды штрафных санкций, а также другие подлежащие уплате суммы) поступающих денег в счет погашения Задолженности по договору;

7.2.7. по заявлению Заемщика о частичном или полном досрочном возврате Банку предоставленных по договору денег безвозмездно в срок не более 3 (трех) рабочих дней сообщить ему размер причитающейся к возврату суммы с разбивкой на основной долг, Вознаграждение, комиссии, неустойки и другие виды штрафных санкций, а также другие подлежащие уплате суммы;

7.2.8. рассмотреть в течение 15 (пятнадцати) календарных дней после дня получения заявления Заемщика предложенные изменения в условия договора;

7.2.9. без требования выплаты комиссий и иных платежей по Договору займа, если обращение с предложением о внесении изменений в условия Договора займа направлено в Банк Заемщиком:

1) относящимся к социально уязвимым слоям населения в соответствии с Законом Республики Казахстан «О жилищных отношениях» и/или

2) пострадавшим в результате обстоятельств, послуживших основанием для введения чрезвычайного положения,

внести изменения в условия Договора займа, связанные с уменьшением ежемесячного платежа по Договору займа не менее чем на 50 % (пятьдесят) процентов от размера, установленного Договором займа, а также связанные с отсрочкой платежей по основному долгу и (или) Вознаграждению, на срок не менее трех месяцев, при наличии любого из следующих условий:

1) снижения среднемесячного дохода Заемщика, рассчитанного за два месяца, предшествовавших месяцу обращения Заемщика, более чем на 30 (тридцать) процентов по сравнению со среднемесячным доходом указанного Заемщика, рассчитанным за двенадцать месяцев, предшествовавших месяцу обращения Заемщика;

2) получения Заемщиком государственной адресной социальной помощи на момент его обращения в Банк;

7.2.10. при поступлении на банковский счет из другого банка или микрофинансовой организации платежа с указанием сведений о Заемщике (фамилия, имя, отчество (при его наличии), индивидуальный идентификационный номер), а также номеров и дат Договоров займа направить деньги в счет погашения задолженности по Кредиту (займу(-ам), указанным в

² вводится в действие с 1 октября 2026 года

указании, не позднее 5 (пяти) рабочих дней с даты их поступления без истребования от Заемщика заявления о частичном или полном досрочном погашении.³

При недостаточности суммы для полного досрочного погашения займа, Банк, осуществляет частичное досрочное погашение Кредита (займа) на сумму, равную поступившей на его банковский счет, в порядке, установленном Договором займа.

В срок, указанный в абзаце первом настоящего подпункта, Банк уведомляет Заемщика способом, предусмотренным Договором и через цифровые объекты о полном либо о частичном досрочном погашении Задолженности с указанием остатка Задолженности в разрезе основного долга, начисленного Вознаграждения и неустойки (штрафов, пени);

7.2.11. в случаях и порядке, предусмотренных Действующим законодательством, заключать Договор займа только после получения соответствующего согласия Клиента, а в случае оформления беззалогового потребительского кредита - согласия супруга(-и) Клиента, на заключение Договора займа, в том числе оформленного посредством кредитного бюро, на веб-портале «электронного правительства» либо посредством объектов информатизации Банка, интегрированных с сервисами, размещенными на шлюзе «электронного правительства», либо при его (ее) личном присутствии в Банке. Банк осуществляет передачу денег по истечении срока, предусмотренного Действующим законодательством.

7.3. Заемщик вправе (если иное не будет предусмотрено Действующим законодательством или Кредитным договором):

7.3.1. по заявлению получить, а Банк обязан безвозмездно в срок не более 3 (трех) рабочих дней, со дня регистрации заявления в Банке:

- информацию о текущей и просроченной Задолженности с разбивкой на Основной долг, Вознаграждение, комиссии, неустойки (штрафы, пени) и другие подлежащие уплате суммы не чаще 1 (одного) раза в месяц, в письменной форме;

- информацию о размере причитающейся к погашению частичной или полной суммы Задолженности с разбивкой на: Основной долг, Вознаграждение, комиссии, неустойки (штрафы, пени) и другие подлежащие уплате суммы с указанием просроченной суммы Задолженности в случае частичного или полного досрочного погашения.

Заемщик соглашается с тем, что получает указанную информацию (справки) в Системе удаленного доступа (Сервис Altyn-i);

7.3.2. после предварительного письменного уведомления Банка, досрочно погасить Кредит частично в размере, составляющем не менее одного ежемесячного платежа или в полном объеме без оплаты неустойки или иных видов штрафных санкций, но с уплатой начисленного Вознаграждения.

При этом, досрочное частичное или полное погашение Кредита производится Банком после предварительного уведомления Заемщиком в письменной форме за один рабочий день до планируемой даты погашения Кредита и после погашения просроченной Задолженности и/или выставленного планового платежа по графику платежей. Вместе с тем, произведенное частичное досрочное погашение не отменяет обязанности Заемщика производить следующий по графику ежемесячный платеж;

7.3.3. произвести оплату основного долга и (или) Вознаграждения в следующий за ним рабочий день без уплаты неустойки и иных видов штрафных санкций, если дата погашения основного долга и (или) вознаграждения выпадает на выходной либо праздничный день;

7.3.4. в течение 14 (четырнадцати) календарных дней с даты получения Уведомления об изменении условий Договора займа в сторону их улучшения для Заемщика отказаться от предложенных Банком улучшающих условий, путем направления соответствующего письменного Уведомления Банку.

В случае неполучения Банком Уведомления Заемщика об отказе изменения считаются принятыми Клиентом.

³ вводится в действие с 1 октября 2026 года

Предоставление Банком отсрочки и (или) рассрочки платежей по Договору займа осуществляется только при наличии согласия Заемщика.

7.3.5. обратиться в Банк в письменной форме при возникновении спорных ситуаций по получаемым банковским услугам;

7.3.6. письменно обратиться к банковскому /финансовому омбудсману и Уполномоченный орган в соответствии с Действующим законодательством для урегулирования разногласий, возникших из Договора займа;

7.3.7. в течение 30 календарных дней с даты направления Банком Заемщику Уведомления Банка о возникновении просрочки по договору обратиться в Банк и представить письменное заявление, содержащее сведения о причинах возникновения просрочки исполнения обязательства по Договору займа, доходах и других подтвержденных обстоятельствах (фактах), которые обуславливают его заявление о внесении изменений в условия договора, в том числе связанных с:

- изменением в сторону уменьшения ставки Вознаграждения по Договору;
- изменением в сторону уменьшения размера ежемесячного платежа не менее пятидесяти процентов от платежа, установленного графиком погашения займа;
- изменением валюты суммы остатка основного долга по Кредиту (займу), выданному в иностранной валюте, на национальную валюту;
- отсрочкой платежа по основному долгу и (или) Вознаграждению;
- изменением метода погашения Задолженности или очередности погашения Задолженности, в том числе с погашением основного долга в приоритетном порядке;
- изменением срока действия Договора;
- прощением просроченного основного долга и (или) Вознаграждения, отменой неустойки (штрафа, пени) комиссий и иных платежей, связанных с обслуживанием Кредита (займа).
- самостоятельной реализацией Залогодателем недвижимого имущества, являющегося предметом ипотеки, в порядке, предусмотренном Действующим законодательством;
- представлением отступного взамен исполнения обязательства по Договору путем передачи Банку залогового имущества;
- реализацией недвижимого имущества, являющегося предметом ипотеки, с передачей обязательства по Договору покупателю;

Указанное обращение Заемщика должно содержать сведения о причинах возникновения просрочки исполнения обязательств по Договору займа, текущих доходах Заемщика и другие обстоятельства, которые обуславливают (обосновывают) обращение Заемщика с предложением о внесении изменений в условия Договора займа и документы, подтверждающие указанные сведения.

Порядок рассмотрения изменений в условия Договора займа (Кредитного договора), перечень документов, прилагаемых к заявлению Заемщика о внесении изменений в условия Договора займа (Кредитного договора), а также порядок информирования Банком, Уполномоченного органа о результатах рассмотрения заявлений Заемщика о внесении изменений в условия Договора займа (Кредитного договора) определяются Действующим законодательством.

7.3.8. в случаях перехода жилища, обеспечивавшего исполнение обязательств по ипотечному займу Клиента, в собственность Банка и отсутствия у Заемщика (Залогодателя), относящегося к социально уязвимым слоям населения в соответствии с Законом Республики Казахстан «О жилищных отношениях», в собственности иного жилища, в течение 30 (тридцати) календарных дней со дня перехода жилища в собственность Банка обратиться в Банк с заявлением о передаче такого жилища в аренду (имущественный наем) Заемщику (залогодателю) на основании договора имущественного найма (аренды), в том числе с условием его выкупа.

Договор имущественного найма (аренды) жилища досрочно прекращается по требованию Банка в случае просрочки исполнения Заемщиком (Залогодателем) обязательств по договору имущественного найма (аренды) жилища сроком более 90 (девяноста) последовательных календарных дней;

7.3.9. установить бесплатно добровольный отказ от получения банковских займов либо снять его в кредитном бюро, посредством веб-портала «электронного правительства» либо объектов информатизации Банка, интегрированных с сервисами, размещенными на шлюзе «электронного правительства».

7.4. Заемщик обязуется (если иное не будет предусмотрено Действующим законодательством или Кредитным договором)

7.4.1. в следующие сроки:

1) в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней с даты изменения своих личных/контактных данных, изменить в своем профиле, либо Уведомить Банк посредством направления Уведомления об изменении: адреса (места жительства), перемена фамилии, имени, отчества (если оно указано в документе, удостоверяющем личность), замена документов, удостоверяющих личность, номеров телефонов (стационарной сети) (контактной информации, используемой для связи с Заемщиком, и способа связи) / адреса электронной почты, платежных реквизитов, а также данных, указанных в заявлении, анкете и Договоре займа. Заемщик обязуется не реже 1 (одного) раза в год подтверждать действительность данных, представленных в целях заключения Кредитного договора. Не предоставление Заемщиком уведомления по истечении 1 (одного) года с даты заключения Кредитного договора и каждого последующего года означает подтверждение Заемщиком действительности (актуальности) данных, предоставленных при заключении Кредитного договора;

2) предоставить в течение 3 (трех) рабочих дней с даты получения требования Банка, любые необходимые для формирования кредитного досье документы;

3) в течение 30 (тридцати) календарных дней с даты предъявления требования Банка, предоставить документы, необходимые Банку, в целях соблюдения требований Действующего законодательства и условий Кредитного договора. В требованиях может быть указан иной срок предоставления необходимых документов, чем тот, что указан в настоящем подпункте, в таком случае, срок предоставления необходимых документов будет тот, что указан в требованиях;

4) в случае смены места работы Заемщик обязуется предоставить Банку справку о доходах из бухгалтерии за первый месяц и справку и/или копию трудового договора от нового работодателя в течение 10 (десяти) рабочих дней по истечении первого месяца работы;

5) уведомлять Банк о получении займа(ов) в других банках второго уровня Республики Казахстан до полного исполнения Заемщиком своих обязательств по Кредитному договору в течении 10 (десяти) рабочих дней с даты одобрения займа(ов) другими банками второго уровня Республики Казахстан;

6) использовать Кредит только в соответствии с целью Кредита, указанной в Заявлении на получение кредита. Заемщик обязуется предоставить оригиналы документов, подтверждающих полное погашение рефинансируемого банковского займа(ов) в другом банке(ах) в течение 7 (семи) рабочих дней после выдачи Кредита;

7) в день поступления проверять все Уведомления, требования и/или иную корреспонденцию включая, но не ограничиваясь содержащую информацию о сумме Задолженности, в том числе суммах неустойки (штрафов, пени) начисленных Банком в виду ненадлежащего исполнения Заемщиком обязательств перед Банком, которые направляются Банком в Системе удаленного доступа. В случае если в течение 14 (четырнадцати) календарных дней с даты отправления такого уведомления Заемщику, Банк не получит возражений или какой-либо другой информации от Заемщика относительно данного уведомления, то уведомление будет считаться правильным, и полученным Заемщиком; в последствии, Заемщик не будет иметь право предъявлять какие-либо претензии Банку, ссылаясь на неполучение такого Уведомления, требования и/или иной корреспонденции;

7.4.2. погашать Задолженность в сроки и на условиях, предусмотренных Кредитным договором, Графиком погашения и Общими условиями;

7.4.3. предупредить Банк о досрочном погашении Заемщиком частичном или полном за 1 (один) Рабочий день путем направления соответствующей Заявки по форме, установленной Банком.

8. Ограничения для Банка

8.1. Банк не имеет права:

- в одностороннем порядке изменять в сторону увеличения установленные на дату заключения Кредитного договора с Заемщиком размеры и порядок расчета Тарифов, вознаграждений и иных платежей по обслуживанию Кредита;
- в одностороннем порядке вводить новые виды комиссий и иных платежей в рамках заключенного Кредитного договора;
- возлагать на Заемщика обязанность страховать свою жизнь и здоровье;
- взимать неустойку или иные виды штрафных санкций за досрочное погашение Кредита;
- ограничивать Заемщика в выборе страховой организации и (или) оценщика, соответствующих требованиям Банка;
- осуществлять перевод займа, выданного с целью внешнего рефинансирования займа (микрокредита) в другом банке или микрофинансовой организации, на счет иной кроме банковского счета банка (микрофинансовой организации), в котором подлежит погашению задолженность по займу (микрокредиту);⁴
- взимать неустойку или иные виды штрафных санкций в случае, если дата погашения Кредита и/или Вознаграждения выпадает на выходной либо праздничный день, а также иные ограничения, предусмотренные Действующим законодательством.

9. Документы и информация, предоставляемые Заемщиком

9.1. В случае выявления Банком факта предоставления Заемщиком поддельных или недействительных, недостоверных документов и/или информации для получения Кредита, Банк вправе в одностороннем порядке и без уведомления Заемщика:

- заблокировать Счет, Карточку и Дополнительную карточку Заемщика; и/или
- закрыть Счет Заемщика; и/или
- расторгнуть Кредитный договор по инициативе Банка и потребовать незамедлительного погашения Задолженности.

9.2. Если Банком установлено, что Заемщик предоставил поддельные или недействительные, недостоверные документы и/или информации для получения Кредита, Банк также имеет право обратиться в правоохранительные органы, иные Уполномоченные государственные органы, кредитное бюро, государственный центр по выплате пенсий и другие уполномоченные организации, и учреждения, включая коллекторские агентства.

9.3. Заемщик настоящим соглашается, что Банк вправе запрашивать без дополнительного информирования Заемщика любую информацию о Заемщике в/у:

- Государственном Центре по выплате пенсий; и/или
- Едином накопительном пенсионном фонде; и/или
- кредитных бюро; и/или
- операторов связи; и/или
- любых других уполномоченных организациях и учреждениях.

9.4. При возникновении подозрений в подлинности или действительности предоставленных документов и/или информации Заемщиком, Банк имеет право заблокировать Счет и Карточку Заемщика в любое время, без дополнительного согласия или информирования Заемщика. Такая блокировка может осуществляться на неограниченный период времени.

9.5. Заемщик настоящим дает согласие и уполномочивает Банк на предоставление в кредитные бюро любых сведений о Заемщике, обо всех сделках по предоставлению Банком финансирования Заемщику, а также информации, связанной с исполнением Сторонами своих

⁴ вводится в действие с 1 октября 2026 года

обязательств, и способами обеспечения этих обязательств и иных сведений, подлежащих предоставлению в кредитные бюро в соответствии с законодательством о кредитных бюро. Заемщик также дает согласие на предоставление кредитным бюро Банку вышеуказанной информации и кредитного отчета о Заемщике.

10. Прочие условия

10.1. Выдача Кредита производится путем перечисления суммы Кредита на Счет Заемщика.

10.2. Банк предоставляет Кредит по предоставлению Заемщиком всех надлежащим образом оформленных документов, требуемых Банком.

10.3. Банк может внести изменения в Общие условия, путем размещения измененной редакции Общих условий на интернет ресурсах Банка: altynbank.kz.

10.4. В случае, если какое-либо из положений Кредитного договора является или становится незаконным, недействительным согласно Действующему законодательству, остальные положения Кредитного договора сохраняют полную силу и действительность в соответствии с Действующим законодательством.

10.5. Любые претензии или разногласия, вытекающие или относящиеся к Кредитному договору, не урегулированные между Сторонами путем переговоров/обмена письмами, подлежат разрешению в соответствии с Действующим законодательством в суде по месту нахождения исполнительного органа (Головного офиса) Банка в г.Алматы.

10.6. Прочие условия, взаимоотношения Сторон не оговоренные, не урегулированные Кредитным договором, определяются и регулируются Общими условиями, Действующим законодательством.

10.7. Заемщик настоящим безотзывно дает согласие Банку по его усмотрению передавать аффилированным компаниям Банка и членам, аффилированным компаниям Группы Акционера, третьим лицам информацию о Заемщике и его операциях для любых целей, включая предотвращение мошенничества, аудита, предоставления услуг любой третьей стороной, взыскания долга (в т.ч. организациям по работе с проблемными займами), удовлетворения запроса уполномоченного государственного органа, предоставления услуг процессинговыми (компьютерными) центрами, обработку сообщений и электронных писем за пределами Республики Казахстан, выполнения поручений Заемщика выполнение иных договоров с Заемщиком.

Более подробный порядок сбора, обработки и раскрытия информации о Заемщике регулируется Положениями и Условиями о сборе и использовании информации о Заемщике, деятельности по управлению рисками финансовых преступлений и соблюдению налогового законодательства.

10.8. Заявление на получение кредита, Анкета, Общие условия и Тарифы, и График погашения, Ключевой информационный документ, Титульный лист для Заемщика, а также все приложения к Кредитному договору и иные заявления влекущие за собой обязательство по изменению условий Кредитного договора, и требующие одобрения Банка, а также Графики погашения, Титульный лист для Заемщика которые были выданы Банком в последующем в виду изменений суммы и/или срока Кредита (без заключения дополнительного соглашения) являются неотъемлемой частью Кредитного договора, и становятся доступными для просмотра Заемщику в Системе удаленного доступа, в связи с чем Заемщик считается Уведомленным о произведенных изменениях.

10.9. Банк вправе уступать, передавать или переводить любые права или обязательства по Кредитному договору без предварительного письменного уведомления Заемщика, если иное не предусмотрено Действующим законодательством.

10.10. Заемщик настоящим соглашается на использование и проставление при заключении Кредитного договора, посредством Системы удаленного доступа (Сервис Altyn-i), фотокопии оттиска печати Банка и подписи уполномоченного работника Банка на Кредитном договоре (при наличии).

10.11. В случае возврата или отказа от товара, приобретенного на кредитные средства, предоставленные по Займу со ставкой вознаграждения не более 0,1% (годовых), Заемщик настоящим соглашается на досрочное погашение Кредита за счет денег, возвращенных Заемщику торговой организацией и на списание вышеуказанных денег в счет досрочного погашения Кредита со Счета путем прямого дебетования.

11. Прекращение действия Кредитного договора

11.1. Договор займа прекращает свое действие в порядке и на условиях, предусмотренных в Договоре займа / Общих условиях / Комплексном договоре и/или Действующем законодательстве.

12. Порядок предоставления Кредита посредством личного присутствия Заемщика в Банке

12.1. Банк предоставляет Заемщику Кредит на условиях заключенного между Заемщиком и Банком Договора займа, имеющего преимущественную силу в случае разночтения с Комплексным договором и /или Общими условиями. Взаимоотношения Сторон в части, не урегулированной Кредитным договором, регулируются в соответствии с Действующим законодательством, Комплексным договором, соответствующими Общими условиями. Банк по своему усмотрению определяет возможность и целесообразность предоставления Кредита.

12.2. Подавая Заявление - анкету, Заемщик подтверждает, что положения условий Договора займа, Общих условий, Комплексного договора и Договора Обеспечения в полной мере соответствуют интересам Заемщика, а также не содержат любых обременительных для Заемщика положений.

12.3. Банк вправе потребовать от Заемщика предоставить обеспечение полного и своевременного выполнения Заемщиком его обязательств по Договору займа, Общим условиям, Комплексному договору.

12.4. Обеспечением надлежащего исполнения Заемщиком обязательств по Договору займа могут выступать залог, гарантия, неустойка, другие способы обеспечения, предусмотренные Действующим законодательством. Банк вправе требовать страхования имущества, предоставленного в качестве обеспечения обязательств Заемщика.

12.5. В случае полного досрочного погашения обязательств по Договору займа Заемщик / Залогодатель вправе расторгнуть такой договор страхования и вернуть часть страховой премии за неиспользованный период страхования в порядке, предусмотренном частью четвертой пункта 2 статьи 842 Гражданского кодекса Республики Казахстан.

12.6. Обеспечение должно быть свободно от каких-либо требований третьих лиц или иных обременений. Обеспечение может быть предоставлено самим Заемщиком или с согласия Банка третьими лицами.

12.7. Раскрытие информации о банковских услугах лицам с инвалидностью и маломобильным группам населения осуществляется с учетом их потребностей и особенностей и устанавливаются в отдельных документах, в том числе размещаемых на интернет-ресурсе Банка.

13. Порядок предоставления Кредита путем Системы удаленного доступа

13.1. Настоящие Общие условия являются Кредитным договором, заключаемого на условиях присоединения, в соответствии со ст. 389 Гражданского кодекса Республики Казахстан и определяют порядок и условия оказания электронных банковских услуг по предоставлению Кредитов (займов) Клиентам Банка путем Системы удаленного доступа (Сервис Altyn-i).

13.2. В соответствии с положениями настоящих Общих условий, Банк может предоставить Клиенту Кредитную карточку, на условиях Договора/Заявления на получение кредитной карточки или потребительский кредит, на условиях Договора / Заявления на получение потребительского кредита либо заключенного с Банком Договора потребительского кредита.

13.3. Вид заключаемого с Банком Кредитного договора определяется Клиентом самостоятельно, в зависимости от вида Заявления на получение кредита, направляемого Клиентом Банку посредством Системы удаленного доступа (Сервис Altyn-i).

13.4. Заключение Кредитного договора между Банком и Клиентом, предоставление Кредита возможно в соответствии с положениями, согласованными Банком и Клиентом и закрепленными в Общих условиях, а также при предоставлении Клиентом всех документов, согласий, Заявлений, заполнении всех экранных форм, запрашиваемых в Системе удаленного доступа (Сервис Altyn-i) и при отсутствии фактов ненадлежащего исполнения обязательств.

13.5. Условия предоставляемого Кредита, включая, но не ограничиваясь, суммой, сроком, определяются в Договоре / Заявлении на получение кредита.

13.6. Перед заключением с Клиентом путем Системы удаленного доступа (Сервис Altyn-i) Договора потребительского банковского займа, не обеспеченного залогом имущества, Клиент заполняет Анкету, по форме предусмотренной Действующим законодательством.

13.7. Подписание Клиентом Заявления/Договора (заявления о присоединении) и других документов, в порядке, предусмотренном Процедурами безопасности, означает, что Клиент прочитал, понял, согласен с положениями Общих условий, Комплексного договора, Процедур безопасности, Положения, Заявления/ Договора (заявления о присоединении) и иных документов в полном объеме, без каких-либо замечаний и возражений, полностью и в целом присоединяется к ним, обязуется надлежащим образом выполнять их требования, нести обязательства, предусмотренные ими и дает свое согласие и предоставляет Банку право на:

- обработку и передачу Банку своих персональных данных, которые он свободно, самостоятельно и в своем интересе предаёт Банку в Системе удаленного доступа (Сервис Altyn-i) и/или письменно, с использованием любых средств связи, в соответствии с Действующим законодательством о защите персональных данных;

- использование персональных данных для целей заключения Кредитного договора либо отказа в выдаче Кредита, а также для следующего взыскания в судебном либо досудебном порядке, в случае нарушения Клиентом своих обязательств по Кредитному договору;

- проверку любой сообщаемой Банку о Клиенте информации;

- использование всех полученных персональных данных до момента полного надлежащего исполнения Клиентом обязательств по Кредитному договору, а также до истечения сроков, установленных Действующим законодательством;

- получение от Банка информационных материалов о наступлении сроков исполнения обязательств по Кредитному договору, рекламных материалов и информации об услугах и акциях Банка по средствам электронной связи: E-mail и текстовых рассылок, направление Уведомлений в Системе удаленного доступа (Сервис Altyn-i); при этом для данных информационных рассылок разрешается использование любой контактной информации, переданной Банку;

- запрос информации о Клиенте в целях установления его платежеспособности у любых третьих лиц;

- передачу Банком сведений в кредитные бюро с целью получения информации о Клиенте/Заемщике; право выбора кредитного бюро с целью получения информации предоставляется Банку;

- на изменение Банком условий Кредитного договора в сторону их улучшения для Клиента, в порядке, предусмотренном Договором и Действующим законодательством, а также признает все уведомления, направленные Заемщику в Системе удаленного доступа (Сервис Altyn-i) надлежащими уведомлениями, направленными в письменной форме;

- заполнение от его имени данных в Анкете для целей заключения Кредитного договора из соответствующих источников, носителей персональной, кредитной и иной информации о Клиенте, принадлежащих Уполномоченным государственным органам.

13.8. Заемщик, подавая Заявление подтверждает, что все сведения, которые указаны в Заявлении и Анкете, являются полными, точными, достоверными и относятся к Клиенту и соответствуют требованиям Действующего законодательства, Общих условий.

13.9. Кредитный договор считается заключенным с момента перечисления суммы Кредита на банковский счет Клиента.

13.10. Банк может отказать в предоставлении Клиенту Кредита, в этом случае Банк не несет ответственность за убытки, расходы, понесенные Клиентом в связи с отказом Банка предоставлять Кредит.

13.11. Банк не вправе выдавать потребительский банковский заем свыше суммы, размер которой определяется нормативным правовым актом Уполномоченного органа.

13.12. Банк предоставляет (выдает) Клиенту Кредит в следующем порядке:

13.12.1. В случае предоставления Банком Кредитной линии, в соответствии с условиями, заключенного между Банком и Клиентом, Договора кредитной карточки, Клиенту выпускается Кредитная карточка. Кредитный лимит становится доступным на Кредитной карточке после активации ее Клиентом в Системе удаленного доступа (Сервис Altyn-i).

13.12.2. В случае предоставления потребительского кредита, в соответствии с условиями, заключенного между Банком и Клиентом, Договора потребительского кредита, сумма Кредита зачисляется Банком на Счет Клиента.

13.13. В случаях, предусмотренных Действующим законодательством, Банк осуществляет передачу денег Заемщику не ранее чем через 8 (восемь) / 24 (двадцать четыре) часа с момента подписания Договора займа/подписания согласия на получение потребительского банковского займа / Договора потребительского банковского займа либо увеличения суммы банковского займа.

13.14. Условия предоставления Кредита (тип предоставляемого Кредита, целевое назначение Кредита, размер Кредита, способ погашения Кредита) предусмотрены в Кредитном договоре.

13.15. Способы погашения Кредита, если иное не предусмотрено в Договоре / Заявлении, то погашение Задолженности может быть произведено следующими способами:

- любые возможные способы погашения в безналичной форме, в том числе посредством Банкомата и обращений в филиалы Банка;

- реализации Банком права, установленного Общими условиями на безакцептное списание.

13.16. Погашение производится в размере части или полной суммы Задолженности, в соответствии с условиями Договоров. При погашении Задолженности, датой погашения любой Задолженности по Кредиту, будет являться дата фактического зачисления денег на Счет Клиента.

IV. Общие условия открытия вкладов и условия проведения операций по вкладу

1. Основные положения

1.1. Настоящие Общие условия открытия Вкладов и условия проведения операций по Вкладу устанавливают порядок открытия Вкладов, в том числе посредством оказания Электронных банковских услуг, условия выплаты и начисления Вознаграждения, условия проведения операций по Вкладу, порядок закрытия Вкладов.

1.2. Банк устанавливает предельные величины ставок вознаграждения по Вкладам, предельные суммы и сроки принимаемых Вкладов, которые Банк может изменять в порядке, установленном Комплексным договором, настоящими Общими условиями, договором, заявлением, заявкой, если иное не предусмотрено Действующим законодательством.

1.3. Действующие в Банке предельные величины ставок вознаграждения по Вкладам, предельные суммы и сроки Вкладов представлены Банком для информации в открытом доступе на интернет-ресурсе Банка: altynbank.kz.

1.4. В соответствии с положениями Действующего законодательства, внутренними документами Банка по Сберегательному счету осуществляются операции, связанные с:

- осуществлением приема от Клиента денег наличным/безналичным способом, если иное не предусмотрено Договором вклада и (или) Действующим законодательством;
- выплатой вознаграждения в размере и порядке, определяемых Договором вклада;
- обеспечением наличия и использованием Банком сумм Вклада;
- возвратом Вклада (полностью или в части) на условиях, предусмотренных Договором вклада и (или) Действующим законодательством;
- с приемом Вклада в качестве обеспечения;
- исполнением указаний третьих лиц об изъятии денег Клиента по основаниям, предусмотренным Действующим законодательством и (или) Договором вклада.

2. Порядок открытия Сберегательного счета и приема Вклада

2.1. Для размещения Вклада Клиент и Банк заключают Договор вклада в момент личного присутствия Клиента в Банке и/или посредством Системы удаленного доступа (Сервис Altyn-i). Банк вправе в течение 3 (трех) Рабочих дней рассматривать Заявление/заявку/договор на открытие Сберегательного счета и в случае согласия, Банк подписывает Договор вклада и/или направляет соответствующее Уведомление в Системе удаленного доступа (Сервис Altyn-i), после чего Банк открывает Клиенту Сберегательный счет.

2.2. В Заявлении/заявке/Договоре на открытие Сберегательного счета на основе инструкций Клиента определяются валюта Вклада, сумма Вклада, срок Вклада, ставка вознаграждения, годовая эффективная ставка вознаграждения по Вкладу, периодичность выплаты Вознаграждения, а также иные условия размещения Вклада. Обязательным условием приема Вкладов является наличие у Клиента текущего счета в валюте вносимого Вклада либо открытие такого в случае его отсутствия.

2.3. Открытие и расторжение Вклада совершаются через Счет Клиента в валюте Вклада. Сумма Вклада вносится на Сберегательный счет Клиента в безналичном порядке путем перевода со Счета Клиента. Подавая Заявление/заявку/заключая Договор на открытие Сберегательного счета, Клиент предоставляет согласие Банку на списание денег в размере суммы Вклада, дополнительных взносов со Счета Клиента в Банке и передачи их на Сберегательный счет Клиента путем прямого дебетования Счета.

2.4. Допустимость дополнительных взносов во Вклад определяется соответствующим Договором/Заявлением/заявкой на открытие Сберегательного счета.

2.5. Номер Сберегательного счета, открытого Клиенту, отражается в Заявлении/заявке/Договоре на открытие Сберегательного счета, если оно предоставлено в момент личного присутствия Клиента в Банке и/или в Уведомлении, отражаемом в Системе удаленного доступа (Сервис Altyn-i). По каждому Заявлению/заявке/Договору на открытие Вклада Банком открывается отдельный Сберегательный счет.

2.6. Банк вправе отказать в открытии Сберегательного счета Клиента без объяснения причин. В этом случае Банк не несет ответственность за убытки, расходы, понесенные Клиентом в связи с отказом Банка от приема Вклада.

2.7. В случае открытия Сберегательного счета, Банк обязуется принять Вклад от Клиента, выплатить по нему Вознаграждение и возратить Вклад в размере, в порядке и в сроки, предусмотренные Договором вклада, Тарифами и Действующим законодательством.

2.8. В случае, если Вклад размещается посредством Системы удаленного доступа (Сервис Altyn-i) в выходной/праздничный день либо после завершения Рабочего дня (закрытия Операционного дня в Системе удаленного доступа), определенного Банком для принятия Вклада, днем размещения такого Вклада считается следующий за ним Рабочий день.

2.9. Посредством Системы удаленного доступа (Сервис Altyn-i), если это предусмотрено условиями Договора вклада, возможен прием дополнительных взносов и частичных изъятий, которые производятся через текущие счета Клиента в валюте ведения Вклада.

2.10. Вклады гарантируются в соответствии с Действующим законодательством. В случае изменения условий гарантирования депозитов в связи с изменением Действующего законодательства, ко Вкладу, включая случаи пролонгации Договора вклада, применяются условия гарантирования с учетом изменений в законодательстве.

2.11. Конвертация Вклада в другую валюту по заключенному Договору вклада не допускается. Конвертация Вклада осуществляется путем расторжения заключенного Договора вклада и проведением конвертации между текущими счетами Клиента с дальнейшим заключением нового Договора вклада с другой валютой Вклада с применением ставок Вознаграждения и соблюдением условий о Минимальной сумме Вклада, предусмотренных для Вклада в такой валюте на дату заключения Договора Вклада.

2.12. После заключения Договора вклада Банк по требованию Клиента выдает ему платежный документ, удостоверяющий открытие Вклада, оформленный на имя Клиента Банка. В Системе удаленного доступа (Сервис Altyn-i) отражается Уведомление об открытии Вклада по форме, установленной Банком.

3. Порядок начисления вознаграждения по Вкладу

3.1. Для целей начисления Вознаграждения по Вкладу день приема Вклада, в том числе последующих дополнительных взносов либо частичного истребования сумм Вклада (при наличии) на Сберегательный счет и день возврата суммы Вклада считается как один день.

3.2. Вознаграждение по Вкладу начисляется со дня поступления суммы Вклада и последующих дополнительных взносов и капитализированного вознаграждения (при наличии) на Сберегательный счет, исходя из срока и суммы, по ставке, указанной в Договоре вклада, либо по ставке примененной после пролонгации Вклада.

3.3. При проведении операций (открытие, снятие, пополнение) по Вкладу посредством Системы удаленного доступа вознаграждение по Вкладу начисляется и уплачивается в размере, в сроки, в порядке, установленном Договором вклада, с Рабочего дня поступления денег/снятия денег во/с Вклад(а), либо на следующий Рабочий день, в случае, если операции произведены Банком после завершения (закрытия Операционного дня в Системе удаленного доступа) Рабочего дня, определенного Банком для принятия Вклада.

3.4. Ставка вознаграждения, установленная в Заявлении/заявке/Договоре на открытие Сберегательного счета, остается неизменной в течение всего срока Вклада и применяется ко всем дополнительным взносам по Вкладу в течение срока, установленного Договором вклада. Ставка вознаграждения может быть плавающей, в случае если данное условие оговорено в Заявлении / заявке / Договоре на открытие Сберегательного счета. Ставка вознаграждения может измениться при пролонгации действия Договора вклада - на ставку, установленную Тарифами Банка на дату такой пролонгации, в том числе с применением плавающей ставки. В случае, если дата окончания текущего срока Вклада совпадает с выходными / праздничными днями или иными обстоятельствами, то Банк проводит пролонгацию в первый последующий Рабочий день, если иное не предусмотрено внутренними правилами Банка и Договором вклада.

При пролонгации Вклада одновременно изменяется размер годовой эффективной ставки вознаграждения.

3.5. Годовая эффективная ставка вознаграждения исчисляется в соответствии с требованиями, установленными Действующим законодательством.

3.6. Начисление Банком вознаграждения производится ежедневно в валюте Вклада. Периодичность выплаты и капитализации вознаграждения (если выбрано такое условие) указывается в Заявлении/заявке/Договоре на открытие Сберегательного счета.

3.7. Вознаграждение начисляется на ежедневной основе из расчета 28 – 31 дней в месяце (фактическое количество дней в месяце) и 365 (триста шестьдесят пять) дней в году. База начисления ставки вознаграждения устанавливается Банком самостоятельно и указывается в Заявлении/заявке/Договоре на открытие Сберегательного счета.

3.8. При плановом закрытии Договора вклада сумма Вознаграждения за последний день не начисляется, если иное не предусмотрено условиями Вклада

3.9. В зависимости от выбранных Клиентом условий Вознаграждение по Вкладу выплачивается Клиенту в следующем порядке:

3.9.1. путем безналичного перевода на Счет Клиента при условии, что валюта Счета Клиента соответствует валюте Вклада, при этом капитализация начисленного вознаграждения на сумму Вклада не производится;

3.9.2. во Вклад (на Сберегательный счет), при условии, что Клиент выбрал капитализацию вознаграждения (причисление вознаграждения к сумме Вклада). В таком случае Клиент и Банк настоящим соглашаются, что начисленное вознаграждение капитализирует сумму Вклада, и выплата Вклада вместе с начисленным капитализированным вознаграждением производится в порядке, предусмотренном Договором вклада.

3.10. При выплате вознаграждения Банк вправе удержать налоги, которые должны быть уплачены Клиентом в связи с получением дохода в случаях, размерах и в порядке, установленных Действующим законодательством.

3.11. В случае, если Клиентом, ранее признанным нерезидентом, будет предоставлен соответствующий документ, подтверждающий налоговое резидентство, Банком налог у источника выплаты перестает удерживаться с даты представления подтверждающего документа, при этом мероприятия, направленные на возврат ранее удержанного налога, Банком не осуществляются.

4. Порядок приема дополнительных взносов во Вклад

4.1 Прием дополнительных взносов осуществляется в случае, если это предусмотрено условиями Договора вклада, в валюте, соответствующей валюте Вклада. При этом размер Вклада увеличивается на сумму дополнительных взносов.

4.2 Внесение дополнительных взносов осуществляется Клиентом путем перевода денег со Счета Клиента на Вклад или путем взноса наличных средств через кассы Банка во Вклад. В случаях приема дополнительного(ых) взноса(ов) при начислении Вознаграждения учитывается фактический срок хранения соответствующей части Вклада, равной сумме дополнительного взноса.

5. Порядок изъятия денег со Вклада, возврат Вклада

5.1. Возможность и условия частичного изъятия денег со Вклада предусматриваются и указываются в Заявлении/заявке/Договоре на открытие Сберегательного счета. В случае наличия возможности, частичное изъятие денег со Вклада может осуществляться до Минимальной суммы Вклада без потери начисленного Вознаграждения, если иное не предусмотрено условиями Вклада.

5.2. При частичном изъятии денег со Вклада с даты такого частичного изъятия денег Вознаграждение продолжает начисляться на сумму остатка Вклада, если иное не предусмотрено условиями Вклада

5.3. Если иное не предусмотрено Договором вклада и/или Действующим законодательством возврат Вклада / части Вклада производится Банком по первому требованию Клиента или по наступлению срока, установленного Договором вклада. При этом Банк может применять штраф за частичное и полное изъятие Вклада в соответствии с условиями Вклада.

5.4. В случае поступления в Банк требования Клиента о досрочном возврате части или полной суммы Вклада, Банк возвращает часть или полную сумму Вклада и осуществляет выплату начисленного Вознаграждения в порядке и на условиях, установленных Договором вклада, в течение 7 (семи) календарных дней с даты поступления требования Клиента по срочному Вкладу и по истечении 30 (тридцати) календарных дней по Сберегательному Вкладу, согласно требованиям Действующего законодательства, способами, предусмотренными Комплексным договором и настоящими Общими условиями, если иное не предусмотрено условиями Договора вклада, требованиями Действующего законодательства.

5.5. Возврат суммы Вклада осуществляется путем перечисления денег на Счет Клиента, возврат части Вклада осуществляется путем перечисления на Счет Клиента или путем выдачи наличными через кассы Банка.

5.6. Настоящие Общие условия являются также договором прямого дебетования банковского счета, в соответствии с которым Клиент предоставил Банку безусловное, беспорное согласие на изъятие денег со Сберегательного счета / Счета для целей возврата сумм излишне выплаченного Вознаграждения по Вкладу в порядке и на условиях, установленных настоящими Общими условиями.

5.7. Прямое дебетование Сберегательного счета / Счета в счет возврата сумм излишне выплаченного Вознаграждения по Вкладу производится Банком самостоятельно, без предоставления Клиентом каких-либо дополнительных согласий и предварительного Уведомления Клиента на основании Договора вклада.

5.8. В случае полного или частичного изъятия Вклада Банком, Клиентом или третьими лицами до истечения срока Вклада, после которого сумма Вклада становится меньше Минимальной суммы, Договор вклада считается расторгнутым, если иное не оговорено условиями Договора вклада, и Банком производится перерасчет Вознаграждения за весь срок Вклада по ставке и условиям, указанным в Договоре вклада, при этом:

5.8.1. по Договорам вклада, по которым предусмотрена капитализация Вознаграждения, сумма начисленного или капитализированного Вознаграждения за фактический срок Вклада, при наличии такого условия, удерживается и не выплачивается. Банком выплачивается основная сумма Вклада, с учетом дополнительных взносов (при наличии) на Счет Клиента;

5.8.2. по Договорам вклада, по которым предусмотрена выплата начисленного Вознаграждения на Счет, сумма начисленного и выплаченного Вознаграждения, при наличии такого условия, удерживается из основной суммы Вклада. Банк выплачивает основную сумму Вклада с учетом дополнительных взносов (при наличии) и удержания начисленного и выплаченного на Счет Клиента Вознаграждения за фактический срок Договора вклада.

5.9. В случае если ко Вкладу выставляются указания третьих лиц об изъятии денег, не требующие согласия Клиента, то Банк при наличии денег на Сберегательном счете исполняет указание третьего лица в соответствии с Действующим законодательством. При этом, на деньги, находящиеся на Сберегательном счете в режиме Эскроу-счета, не допускаются наложение ареста и обращение взыскания иначе как по судебному акту по делу, связанному с условиями Договора Эскроу-счета. Если в результате исполнения указания третьих лиц:

5.9.1. условия Договора вклада нарушены и на Сберегательном счете отсутствует запрет на выполнение расходных операций, то Договор вклада прекращает свое действие, в том числе в случае, если остаток не позволяет сторнировать ранее капитализированное / выплаченное Вознаграждение в пределах остатка Вклада;

5.9.2. условия Договора вклада нарушены и на Сберегательном счете имеется запрет на выполнение расходных операций, Банк приостанавливает начисление Вознаграждения и после снятия запрета на выполнение расходных операций Договор вклада прекращает свое действие;

5.9.3. условия Договора вклада не нарушены и на Сберегательном счете имеется / отсутствует запрет на выполнение расходных операций, Договор вклада продолжает свое действие на условиях, предусмотренных Договором вклада.

5.10. При недостаточности денег на Сберегательном счете Клиента для исполнения указаний третьих лиц об изъятии денег, Банк вправе списать соответствующую сумму с любых Счетов Клиента, путем их прямого дебетования, либо, если на счетах Клиента денег недостаточно, Клиент обязан выплатить Банку недостающую сумму в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты выставления требования Банком Клиенту.

5.11. Возврат Вклада, внесенного в иностранной валюте, производится в той же валюте, если иное не установлено Действующим законодательством или соглашением Сторон.

5.12. Возврат полной суммы Вклада по инициативе Банка может быть произведен Банком в одностороннем порядке с предварительным уведомлением Клиента, в порядке, предусмотренном Комплексным договором, не менее чем за 10 (десять) Рабочих дней до предполагаемой даты возврата полной суммы Вклада в случаях:

5.12.1. прекращения Банком приема новых Вкладов данного вида;

5.12.2. принятия решения об ограничении / прекращении пролонгации Вкладов;

5.12.3. предусмотренных Действующим законодательством.

5.13. Выплата денег со Сберегательного счета умершего Клиента производится только при обращении наследников в соответствии с Действующим законодательством.

5.14. При поступлении в Банк документа, подтверждающего смерть / безвестное отсутствие Клиента, в том числе получения Уведомления о смерти Клиента Банка посредством веб-портала «электронного правительства», начисление Вознаграждения по Сберегательному счету безвестно отсутствующего / умершего / объявленного умершим Клиента прекращается с даты поступления указанного документа в Банк.

6. Закрытие Сберегательного счета. Срок действия Договора вклада. Порядок расторжения Договора вклада

6.1. Банк закрывает Сберегательный счет в день возврата полной суммы Вклада (с учетом дополнительных взносов и частичных изъятий) в порядке и в размере, предусмотренными Договором вклада, настоящими Общими условиями, Комплексным договором. Дополнительного полномочия Банку от Клиента на закрытие Сберегательного счета не требуется. Сберегательный счет может быть закрыт также в иных случаях, предусмотренных Действующим законодательством и/или Договором вклада. С даты закрытия Сберегательного счета действие Договора вклада, предусмотренного для данного Сберегательного счета, прекращается.

6.2. Случаи и порядок закрытия Сберегательного счета, прекращения Договора вклада, а также случаи и порядок продления (пролонгации) срока размещения Вклада определяются Договором вклада, настоящими Общими условиями, Комплексным договором.

6.3. В случае расторжения Договора вклада Клиент уполномочивает Банк закрыть Сберегательный счет с соблюдением требований законодательства и в сроки, предусмотренные внутренними процедурами Банка, но не позднее 7 (семи) календарных дней с даты расторжения Договора вклада, если иное не предусмотрено условиями Договора вклада, требованиями Действующего законодательства.

6.4. Если день, в который по Договору вклада должен быть возвращен Вклад и/или начисленное Вознаграждение, приходится на нерабочий день, то выплата Вклада производится на следующий Рабочий день.

6.5. Банк вправе в случае нарушения Клиентом Действующего законодательства, невыполнения Клиентом своих обязательств, связанных с наличием Сберегательного счета в Банке, а также при наступлении условий, которые, по мнению Банка, могут иметь негативные последствия для него, отказаться в одностороннем порядке от исполнения Договора вклада в любой момент, по любым основаниям, уведомив об этом Клиента не позднее, чем за 10 (десять) календарных дня до планируемой даты фактического прекращения действия Договора вклада.

В этом случае все обязательства Клиента перед Банком подлежат полному и немедленному исполнению.

6.6. После заявления любой из Сторон о прекращении действия Договора вклада Стороны обязаны полностью выполнить все оставшиеся невыполненными обязательства.

6.7. Если Вклад был открыт на условиях Депозита-гарантии, то допускается автоматическое закрытие Вклада при условии, что сумма Депозита-гарантии равна либо больше остатка Задолженности по кредиту (займу) в рамках обеспечения которого Вклад был открыт. При этом излишек средств после погашения Задолженности по Займу направляется на Счет Клиента.

7. Права и обязанности Сторон

7.1. Клиент вправе:

7.1.1. истребовать сумму Вклада (полностью или в части) и получить начисленное по нему Вознаграждение в соответствии с Договором вклада, если иное не предусмотрено условиями Вклада и Действующим законодательством;

7.1.2. по запросу получать выписки, справки о состоянии Сберегательного счета и об операциях, проведенных по Сберегательному счету. Комиссия за предоставление данных услуг взимается в соответствии с Тарифами Банка, если иное не предусмотрено Действующим законодательством. При этом, при предоставлении данных услуг путем электронного формирования, в том числе при самостоятельном формировании Клиентом данных документов в Системе удаленного доступа (Сервис Altyn-i), комиссия не взимается;

7.1.3. если иное не предусмотрено Договором вклада, размещать дополнительные взносы в порядке, предусмотренном Договором вклада;

7.2. Клиент обязуется:

7.2.1. предоставить в Банк пакет документов, необходимый для открытия и ведения Сберегательного счета, а также предоставлять дополнительную информацию и документы в случае изменений в ранее представленных документах, утери ими актуальности и прочих случаях, предусмотренных Договором вклада и/или Действующим законодательством, в течение 3 (трех) Рабочих дней с даты таких изменений;

7.2.2. внести Вклад в размере, равном сумме денег, указанной в Договоре вклада. Настоящее условие не распространяется на дополнительные взносы на Сберегательный счет, если таковые предусмотрены Договором вклада;

7.2.3. если иное не предусмотрено Договором вклада, оплачивать услуги Банка в соответствии с Тарифами, действующими в Банке на дату оказания услуг, в порядке, предусмотренном Договором вклада, если иное не предусмотрено Действующим законодательством;

7.2.4. если иное не предусмотрено Договором вклада и Действующим законодательством, вернуть сумму излишне выплаченного Вознаграждения в порядке и на условиях, установленных Договором вклада;

7.2.5. с согласия Банка предоставить Банку Вклад или часть Вклада в залог, в качестве обеспечения обязательств Клиента или третьего лица по Кредиту, предоставляемому Банком, с заключением соответствующего Договора залога/обеспечения;

7.2.6. в случае утери Договора вклада на основании письменного заявления получить от Банка дубликат утерянного документа. При этом в Системе удаленного доступа (Сервис Altyn-i) Клиент самостоятельно выгружает дубликат Договора вклада.

7.3. Банк вправе:

7.3.1. отказать в принятии суммы денег на Сберегательный счет в случае, если такая сумма денег менее или превышает сумму денег, указанную в Договоре вклада либо менее минимальной суммы, установленной Банком для открытия Вклада. Настоящее условие не распространяется на дополнительные взносы на Сберегательный счет, если таковые предусмотрены Договором вклада;

7.3.2. в пределах срока действия Договора вклада использовать сумму Вклада по своему усмотрению;

7.3.3. взимать комиссии за предоставление услуг согласно Тарифам Банка, действующим на дату оказания услуг, в порядке, предусмотренном настоящими Договором вклада, настоящими Общими условиями, Комплексным договором, если иное не предусмотрено Действующим законодательством;

7.3.4. исполнять требования третьих лиц об изъятии денег со Счета Клиента без согласия Клиента и приостанавливать расходные операции, замораживать деньги на счетах в случаях, предусмотренных Действующим законодательством, Договором вклада;

7.3.5. в случае обнаружения Банком произведенных им ошибок в операциях по платежам и/или переводам по Счету, Сберегательному счету либо обнаружения Банком произведенного несанкционированного платежа и/или перевода, без предварительного уведомления и дополнительного согласия Клиента, произвести возврат денег по ошибочному либо несанкционированному платежу и/или переводу в порядке, установленном Комплексным договором, настоящими Общими условиями, и в сроки, определяемые Банком самостоятельно;

7.3.6. закрыть Сберегательный счет в случаях и порядке, предусмотренных Действующим законодательством Республики Казахстан, Договором вклада;

7.3.7. в одностороннем порядке изменять ставку вознаграждения по Вкладу в случае продления (продлонгации) срока Вклада. При этом одновременно изменяется размер годовой эффективной ставки вознаграждения исходя из измененных условий Вклада и требований Действующего законодательства.

Стороны соглашаются, что, в случае изменения условий Договора вклада в сторону улучшения для Вкладчика, а также при изменении ставки Вознаграждения в сторону ее увеличения или уменьшения при продлонгации Договора вклада, дополнительное соглашение к Договору вклада не заключается. Банк о таких изменениях, а также об изменениях в Тарифах Банка уведомляет Вкладчика в порядке и способами, предусмотренными Комплексным договором и настоящими Общими условиями.

7.3.8. в одностороннем порядке, без предварительного согласования с Клиентом прекратить прием Вклада и/или ограничить / приостановить дальнейшую продлонгацию Договора вклада, вносить изменения и/или дополнения в Комплексный договор, настоящие Общие условия, уведомив об этом Клиента в порядке, установленном Комплексным договором, настоящими Общими условиями, не менее чем за 10 (десять) рабочих дней до предполагаемой даты вступления в силу изменений и/или дополнений.

После внесения изменений и/или дополнений в Договор вклада он продолжает действовать в измененном/дополненном виде.

7.3.9. в случае прекращения приема банковского Вклада/продлонгации Договора вклада перевести остаток Вклада и причитающееся по нему Вознаграждение на Счет Вкладчика. В случае отсутствия Счета у Вкладчика, по любым основаниям, либо при невозможности выплаты Вклада и Вознаграждения по иным основаниям, Вклад и начисленное капитализированное Вознаграждение остается на вышеуказанном Сберегательном счете в соответствии с настоящим пунктом после окончания срока Вклада или срока продлонгации до востребования Вкладчиком. При этом на деньги, находящиеся на Сберегательном счете в соответствии с настоящим пунктом, после окончания срока Вклада или срока продлонгации Вознаграждение не начисляется.

7.3.10. принимать Вклады от и в пользу резидентов, нерезидентов Республики Казахстан, а также лиц без гражданства.

Вкладчиком может выступать любое физическое лицо, независимо от возраста, при этом сделки за несовершеннолетних лиц, в том числе действия по распоряжению Вкладом от их имени заключают / производят законные представители в соответствии с Действующим законодательством и внутренними документами Банка.

Несовершеннолетние в возрасте от 16 до 18 лет заключают Договор вклада самостоятельно.

7.3.11. Банк вправе в одностороннем порядке по своему усмотрению изменить минимальный размер Вклада для вновь привлекаемых Вкладов, в том числе для продлонгируемых.

7.4. Банк обязуется:

- 7.4.1.** открыть Сберегательный счет на имя Клиента, зачислить сумму Вклада, обеспечить сохранность Вклада и его учет в течение срока действия Договора вклада;
- 7.4.2.** осуществлять начисление и выплату суммы Вознаграждения по Вкладу в соответствии с положениями Договора вклада;
- 7.4.3.** вернуть Клиенту сумму Вклада (полностью или в части) по получении требования Клиента о возврате Вклада (полностью или в части) в порядке, предусмотренном Договором вклада, если иное не предусмотрено Действующим законодательством;
- 7.4.4.** гарантировать тайну Вклада в соответствии с Действующим законодательством, Договором вклада. Без согласия Клиента справки третьим лицам, касающиеся Вклада, предоставлять только в случаях, предусмотренных Действующим законодательством, Договором вклада.

8. Иное

- 8.1.** В случае невострбования Вкладчиком Вклада в день окончания срока Вклада, если предусмотрено условиями Вклада осуществляется его автоматическая пролонгация на срок, равный сроку, указанному в Договоре/Заявлении на открытие Сберегательного счета, по ставке установленной Тарифами Банка на день пролонгации Договора вклада. Пролонгация осуществляется в соответствии с Договором вклада до момента принятия Банком решения о прекращении приема денег в данный вид Вклада и/или об ограничении / приостановлении дальнейшей пролонгации Договора вклада, если иное не предусмотрено соответствующим Договором вклада и Действующим законодательством.
- 8.2.** Банк, рассмотрев Заявление Клиента на изменение условий Вклада, вправе отказать в принятии указанного заявления в случае, если такая Инструкция Клиента противоречит требованиям Действующего законодательства, внутренним процедурам Банка, условиям продукта и/или может привести Банк к нарушению Действующего законодательства.
- 8.3.** Если на момент истечения срока Вклада или срока продления Договора вклада, Банком прекращен прием данного вида Вклада, продление срока Договора вклада не производится, а сумма Вклада перечисляется Банком на Счет.
- 8.4.** В случае если деньги, находящиеся на Сберегательном счете в режиме Эскроу-счета не будут истребованы при наступлении обстоятельств или выполнения условий, предусмотренных Договором Эскроу-счета, и истечения срока наступления или выполнения таких условий либо невозможности выплаты денег и Вознаграждения по иным основаниям, деньги и начисленное капитализированное (при наличии) Вознаграждение возвращаются Клиенту, открывшему Эскроу-счет, на его Счет, открытый в Банке.

V. Общие условия выдачи и использования платежных карточек международных платежных систем

1. Основные положения

1.1. Настоящие Общие условия выдачи и использования платежных карточек международных платежных систем (далее - Общие условия) регулируют отношения между Банком и Клиентом / Держателем Дополнительной Карточки, связанные с предоставлением банковских услуг по выдаче и обслуживанию платежных карточек международных платежных систем (МПС).

1.2. Общие условия и Комплексный договор считаются принятыми Клиентом Банка в случае его присоединения к настоящим Общим условиям в целом, путем заключения с Банком Договора / подачи заявления/ заявки, посредством которых открывается текущий счет и/или выпускается карточка (далее по тексту – Договор/Заявление на открытие текущего счета и/или выпуск карточки), в том числе путем Системы удаленного доступа (Сервис Altyn-i), Декларации (для клиентов Private Banking), которые в совокупности с настоящими Общими условиями представляют собой Договор платежной карточки (Кредитный договор), заключаемый на условиях присоединения в порядке, предусмотренном ст. 389 Гражданского кодекса Республики Казахстан. Общие условия доводятся до сведения Клиента посредством размещения Общих условий в помещениях Банка и на официальном интернет-ресурсе Банка altynbank.kz, а также могут быть представлены Банком по требованию Клиента в бумажной и (или) электронной форме.

1.3. Правила пользования Карточкой / платежной карточкой, разработанные Банком и изложенные в ниже настоящих Общих условий, являются неотъемлемой частью Договора Карточки / платежной карточки.

1.4. Список лиц, которым выдаются дополнительные Карточки / платежные карточки, указывается в заявлении на выпуск Дополнительной дебетовой карточки.

2. Условия заключения Договора платежной карточки

2.1. В целях заключения Договора платежной карточки Клиент подает в Банк подписанные, в том числе путем Системы удаленного доступа (Сервис Altyn-i), в соответствии с требованиями Действующего законодательства, Договор\Заявление на открытие текущего счета и/или выпуск Карточки.

2.2. Подписывая, в том числе путем Системы удаленного доступа (Сервис Altyn-i) Договор / заявление на открытие текущего счета и/или выпуск карточки, Клиент (Доверенное лицо) свидетельствует о том, что:

2.2.1. получил, прочитал, понял и согласен с положениями Комплексного договора, 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;

2.2.2. принимает на себя и согласен с возможными неблагоприятными последствиями неисполнения и/или ненадлежащего исполнения положений Договора платежной карточки;

2.2.3. не вправе ссылаться на отсутствие его подписи на настоящих Общих условиях, Комплексном договоре как на доказательство того, что Комплексный договор, Общие условия не были им получены, если у Банка имеется договор/заявление на открытие текущего счета и/или выпуск карточки, подписанные, в том числе путем Системы удаленного доступа (Сервис Altyn-i), Клиентом.

2.3. Банк открывает Счет, выпускает Карточку/Дополнительную Карточку, при этом Банк вправе ограничить количество открываемых карточек, обеспечивает обслуживание Карточки / Дополнительной Карточки, Счета, а Клиент / Держатель Дополнительной карточки использует Карточку в соответствии с требованиями Действующего законодательства, Договора платежной карточки и соответствующих Правил.

2.4. Последующие и любые другие заявления направляются Клиентом Банку в соответствии с требованиями Общих условий, Комплексного договора для принятия решений о

предоставлении Клиенту дополнительных услуг.

2.5. Все заявления Клиента, принятые Банком, содержащие ссылку на Договор платежной карточки, Общие условия, являются неотъемлемой частью Договора платежной карточки.

3. Общие условия по порядку получения и обслуживания Карточек

3.1. Карточка/Дополнительная Карточка является собственностью Банка. Банк оставляет за собой право совершать операции, связанные с Транзакциями Клиента по Карточке, без предупреждения об этом Клиента и в соответствии с требованиями Действующего законодательства, внутренними документами Банка, Договором платежной карточки, обычаями делового оборота, международной банковской практикой.

3.2. Банк самостоятельно присваивает номер Карточке/Дополнительной Карточке.

3.3. К отношениям по открытию, закрытию и ведению Счета, выпуску и обслуживанию Карточки, Дополнительной карточки, помимо Действующего законодательства, в части, не противоречащей им, применяются правила МПС, международная банковская практика, обычаи делового оборота, внутренние документы Банка.

3.4. В случае возникновения противоречий между правилами МПС и Договором платежной карточки применяются соответствующие правила МПС.

3.5. В части, не урегулированной Договором платежной карточки, применяются правила МПС.

3.6. Клиент, в рамках обслуживания по получению заработной платы и иных платежей от Работодателя, настоящим уполномочивает Банк передавать уполномоченным лицам работодателя Клиента Карточку, и предоставлять уполномоченному лицу Работодателя Клиента информацию по открытым счетам по электронной почте в виде зашифрованного сообщения согласно требований информационной безопасности. Клиент принимает на себя весь риск и ответственность за любое неправомерное использование уполномоченным лицом своего Работодателя полученной от Банка информации.

3.7. В соответствии с требованиями Действующего законодательства, внутренними документами Банка, по Карточке / Счету осуществляются операции, связанные с:

3.7.1. обеспечением наличия денег Клиента;

3.7.2. принятием (зачислением) денег в пользу Клиента;

3.7.3. осуществлением Клиентом платежей в пользу третьих лиц с использованием Карточки в порядке, предусмотренном Договором платежной карточки;

3.7.4. исполнением распоряжения третьих лиц об изъятии денег Клиента по основаниям, предусмотренным Действующим законодательством и/или Договором платежной карточки;

3.7.5. осуществлением приема от Клиента наличных денег в порядке, установленном Действующим законодательством и/или Договора платежной карточки;

3.7.6. выдачей наличных денег с использованием Карточки;

3.7.7. выплатой Вознаграждения в размере и порядке, определяемом настоящим Договором платежной карточки;

3.7.8. другими операциями, предусмотренными Договором платежной карточки, Действующим законодательством, внутренними документами Банка, обычаями делового оборота, международной банковской практикой.

3.8. Банк самостоятельно определяет, устанавливает и изменяет стандартные лимиты и ограничения по операциям в соответствии с его внутренними документами. При этом в случае изменения стандартных лимитов и ограничений по операциям, Банк уведомляет Клиента в срок не позднее 10 (десяти) календарных дней до даты ввода в действие новых стандартных лимитов и ограничений способами, предусмотренными Комплексным договором. В случае несогласия Клиента с изменением стандартных лимитов и ограничений по Карточным операциям Банк считается свободным от обязательств по обслуживанию Счета/Карточки Клиента по соответствующему Договору платежной карточки и вправе потребовать немедленного погашения Задолженности.

4. Проведение операций (транзакций) по Карточке. Технический овердрафт.

4.1. При оплате товаров и услуг, получении наличных денег или проведении иных расходных операций Банк блокирует (исключает из суммы доступных средств) деньги на сумму Авторизации. В целях недопущения овердрафта по платежной карточке, Клиент предоставляет Банку полномочия блокировать (исключать из суммы доступных средств) деньги на сумму Авторизации на срок, не превышающий 30 (тридцать) календарных дней с даты блокирования. Сумма Авторизации может отличаться от суммы изъятия по карточной операции. Сумма Авторизации исключается из суммы доступных средств до момента изъятия суммы операции по основаниям, предусмотренным внутренними документами Банка или до получения Банком подтверждения, что карточная операция на сумму Авторизации не была совершена.

4.2. Клиент/Держатель Дополнительной Карточки вправе осуществлять Транзакции только в пределах баланса на Счете Клиента.

4.3. Овердрафт по Счету не допускается. В случае возникновения Технического овердрафта, Банк блокирует Счет и Карточку/Дополнительную Карточку.

4.4. Блокировка Счета (отмена или приостановление операций по Счету) Банком производится без дополнительного согласия Клиента в случаях и в порядке, установленных Действующим законодательством, а также в случае, если Клиент не предоставил / отказался предоставить затребованную Банком информацию относительно осуществляемых по Счету Транзакций. Перечень информации и случаи, в которых она может/должна быть затребована устанавливаются Действующим законодательством, внутренними документами Банка/Группы Акционеров Банка.

4.5. Клиент дает безотзывное согласие Банку на изъятие (списание) денег в порядке прямого дебетования Счета Клиента или банковских счетов Клиента (в тенге, в иностранной валюте), открытых в Банке, как по Договору платежной карточки, так и по иным договорам, заключенным между Банком и Клиентом, и дополнительного согласия от Клиента не требуется, в случаях, предусмотренных Комплексным договором, Общими условиями, и в следующих случаях изъятия (списания) денег в счет оплаты:

4.5.1. стоимости услуг Банка (включая стоимость услуг Банка за осуществление Операций, которые впоследствии были отменены (аннулированы), а также комиссионные вознаграждения Банка, предусмотренные Тарифами);

4.5.2. стоимости годового обслуживания Карточки за очередной год обслуживания, в том числе и в случае, когда Клиент не подал заявление на аннулирование Карточки до истечения срока ее действия, в соответствии с условиями настоящих Общих условий;

4.5.3. суммы любой Задолженности (комиссии Банка и другие виды Задолженности) перед Банком, в полном объеме (при достаточности денег на банковских счетах) либо в объеме имеющихся на банковских счетах денег (при их недостаточности). В случае списания денег с банковских счетов Клиента, ведение которых осуществляется в валюте, отличной от валюты Задолженности, сумма Задолженности пересчитывается Банком по курсу, установленному Банком на дату пересчета, с учетом комиссии Банка за конвертацию;

4.5.4. суммы любой Задолженности образовавшуюся по техническому овердрафту;

4.5.5. суммы любой Задолженности, в случае установления факта ошибочности зачисления денег на Счет;

4.5.6. суммы любой Задолженности в случае зачисления денег на счет на основании поддельных платежных документов при наличии документов, подтверждающих подделку таких платежных документов;

4.5.7. суммы Вознаграждений, выставленных к оплате МПС за обслуживание Карточек Клиента и/или Держателя Дополнительной Карточки.

4.6. Клиент также настоящим уполномочивает Банк на осуществление блокировки денег на Карточке / Счете в случае неисполнения / ненадлежащего исполнения Клиентом требований Договора платежной карточки, ошибочного поступления денег (для осуществления Банком исправительных проводок).

5. Права и обязанности Сторон:

5.1. Банк вправе:

5.1.1. отказать Клиенту в выдаче Карточки / Дополнительной Карточки, в случае несоответствия предоставленных документов требованиям, установленным Действующим законодательством;

5.1.2. приостановить действие Договора платежной карточки в случае нарушения Клиентом условий Договора платежной карточки, Действующего законодательства;

5.1.3. в одностороннем порядке расторгнуть (отказаться) от Договора платежной карточки, закрыть Счет в любой момент, по любым основаниям, уведомив об этом Клиента не менее чем за 30 (тридцать) календарных дней до предполагаемой даты расторжения Договора платежной карточки, способами, предусмотренными Комплексным договором;

5.1.4. производить запись телефонного разговора Клиента и/или Держателя Дополнительной Карточки с работниками Банка, круглосуточной службы поддержки Клиентов и использовать указанные записи в качестве доказательств в ходе досудебного / судебного порядка урегулирования спора между Банком и Клиентом / Держателем Дополнительной Карточки. При этом Клиент согласен с такой процедурой записи и с использованием указанных записей в качестве доказательств;

5.1.5. вносить изменения и дополнения в Договор платежной карточки, Тарифы (по карточным операциям), уведомив Клиента способом, предусмотренным Общими условиями, Комплексным договором, не позднее чем за 15 (пятнадцать) календарных дней до предполагаемой даты вступления в силу таких изменений и дополнений, если иной срок не предусмотрен Договором и/или Действующим законодательством, любым из способов и в порядке, предусмотренных Комплексным договором и Действующим законодательством, о вносимых изменениях и (или) дополнениях в Договор платежной карточки и размере комиссий обслуживания. В случае увеличения Тарифов по платежам и переводам физических лиц — после уведомления не менее чем за 3 (три) месяца до предполагаемой даты вступления изменений в силу. При этом, если Клиент в течение 15 (пятнадцати) календарных дней со дня направления Банком уведомления об изменениях / дополнениях в условия Договора платежной карточки, Тарифы (по карточным операциям) не направил письменное уведомление в адрес Банка об отказе от Договора платежной карточки, заключенного с Банком, в связи с непринятием изменений, предложенных Банком, такие изменения считаются принятыми Клиентом, и в дальнейшем Клиент не вправе предъявлять претензии к Банку по внесенным изменениям и дополнениям. Клиент вправе отказаться от Договора платежной карточки без уплаты дополнительной комиссии за его расторжение;

5.1.6. блокировать Карточку / Дополнительную Карточку/кредитный лимит в одностороннем порядке в случаях:

5.1.6.1. нарушения Клиентом и/или Держателем Дополнительной Карточки условий Договора платежной карточки;

5.1.6.2. непогашения Клиентом Задолженности с момента образования Задолженности до полного погашения Задолженности;

5.1.6.3. возникновения риска несанкционированных платежей по Карточке / Дополнительной Карточке;

5.1.6.4. наличия оснований полагать, что Карточка/Дополнительная Карточка и/или Счет используются для совершения мошеннических операций, легализации (отмывания) денег и/или финансирования противозаконной деятельности;

5.1.6.5. изменения законодательства, препятствующего осуществлению Операций;

5.1.6.6. наличия обстоятельств, которые, по мнению Банка, могут привести к ущербу для Клиента /Держателя Дополнительной Карточки и/или Банка;

5.1.6.7. по обоснованному решению Банка;

5.1.6.8. по получению Уведомления от Держателя платежной карточки об утере, краже или несанкционированном использовании платежной карточки;

5.1.6.9. в иных случаях, предусмотренных Действующим законодательством и внутренними документами Банка.

5.1.7. изъять Карточку / Дополнительную карточку у Клиента / Держателя Дополнительной карточки в следующих случаях:

5.1.7.1. окончание срока действия Карточки/Дополнительной карточки;

5.1.7.2. неисполнение Клиентом своих обязательств перед Банком по Договору платежной карточки;

5.1.7.3. отказ Клиента / Держателя Дополнительной Карточки от пользования Карточкой / Дополнительной карточкой;

5.1.7.4. по обоснованному решению Банка;

5.1.7.5. при расторжении Договора платежной карточки.

5.1.8. осуществлять конвертацию валюты, отличной от валюты Счета, поступающей на Счет, по курсу продажи валюты Банка на дату Транзакции;

5.1.9. использовать информацию, связанную с применением Карточки / Дополнительной Карточки, в рамках / способами / в порядке, предусмотренном Действующим законодательством;

5.1.10. остановить обслуживание Карточки / Дополнительной Карточки в любой момент по любым основаниям в одностороннем порядке в соответствии с условиями Комплексного договора, Общих условий и с требованиями Действующего законодательства;

5.1.11. закрыть и уничтожить не востребовавшую Карточку/Дополнительную Карточку по истечении 3 (трех), а для Клиентов Private Banking 6 (шести), календарных месяцев со дня выпуска;

5.1.12. не принимать к рассмотрению претензию по Транзакции, предъявленную Клиентом по истечении 45 (сорок пять) календарных дней с даты ее совершения;

5.1.13. аннулировать Карточку при закрытии Счета в случаях, предусмотренных Общими условиями и Комплексным договором;

5.1.14. Банк вправе в одностороннем порядке приостановить действие, заблокировать, аннулировать либо осуществить перевыпуск Карточки без предварительного согласия Клиента в случае выявления факта ее ошибочного выпуска вследствие технического сбоя, программной ошибки, операционной ошибки, дублирования выпуска либо иной непреднамеренной ошибки Банка;

5.1.15. в случае аннулирования ошибочно выпущенной Карточки Банк уведомляет Клиента любым предусмотренным Договором способом. Аннулирование Карточки не является ограничением прав Клиента на денежные средства, находящиеся на банковском счете, открытом на законных основаниях, за исключением случаев, предусмотренных Действующим законодательством и Договором.

5.2. Банк обязан:

5.2.1 изготовить и выдать Карточку / Дополнительную Карточку Клиенту / Держателю Дополнительной Карточки в сроки, определяемые Банком самостоятельно;

5.2.2 уведомить Клиента о блокировке Карточки (не связанной с истечением срока действия Карточки) в течение 3 (трех) Рабочих дней с помощью контактов, предоставленных Клиентом в последнем обращении в Банк в порядке, предусмотренном Общими условиями, Комплексным договором;

5.2.3 если иное не предусмотрено Действующим законодательством, зачислять на Счет сумму, поступившую на Счет Клиента на дату валютирования, указанную в принятом платежном поручении;

5.2.4 по письменному заявлению Клиента предоставлять выписки со Счета в порядке, предусмотренном Договором платежной карточки, Комплексным договором и Тарифами;

5.2.5 информировать Клиента / Держателя Дополнительной карточки об истечении срока ее действия за 10 (десять) календарных дней до даты истечения ее срока, способом предусмотренным Общими условиями, Комплексным договором.

5.3. Клиент вправе:

5.3.1 оформить и/или отказаться от пользования Карточкой / Дополнительной Карточкой с оплатой комиссии в соответствии с Тарифами Банка, за исключением случаев,

предусмотренных Комплексным договором, Общими условиями;

5.3.2 устанавливать и/или изменять лимиты использования денег на определенный период по Карточке / Дополнительной Карточке, обратившись в Банк способами, указанными в Комплексном договоре и Договоре платежной карточки. Расторгнуть Договор платежной карточки в любой момент, уведомив об этом Банк в письменном виде не менее чем за 30 (тридцать) календарных дней до планируемой даты расторжения Договора платежной карточки, путем предоставления соответствующего заявления;

5.3.3 обратиться в Банк для рассмотрения спорной Транзакции, предоставив в качестве подтверждения слип, торговый чек, в течение 45 (сорока пяти) календарных дней с даты совершения спорной Транзакции;

5.3.4 блокировать Карточку/Дополнительную Карточку в порядке, предусмотренном Правилами, Комплексным договором, Договором;

5.3.5 в случае внесения изменений и дополнений в условия Договора платежной карточки, расторгнуть Договор платежной карточки путем подачи соответствующего письменного заявления и без уплаты дополнительной комиссии за его расторжение, в сроки предусмотренные Комплексным договором, Договором платежной карточки.

5.4. Клиент/Держатель Дополнительной Карточки обязуется:

5.4.1 использовать Карточку / Дополнительную карточку в соответствии с условиями Договора платежной карточки;

5.4.2 нести полную ответственность за использование Карточки/Дополнительной Карточки, выданных по его Счету;

5.4.3 оплачивать комиссии Банка в размере и порядке, установленном Тарифами;

5.4.4 своевременно и в полном объеме погашать Задолженность перед Банком, в том числе в случаях и порядке, предусмотренном Договором платежной карточки;

5.4.5 предоставлять Банку информацию об изменении контактных данных, смене места работы / работодателя, указанных в последнем письменном обращении Клиента в Банк, в течение 3 (трех) Рабочих дней с даты их изменения;

5.4.6 предоставлять в сроки, определенные Банком, документы необходимые Банку в соответствии с требованиями Действующего законодательства;

5.4.7 возмещать расходы, понесенные Банком по вине Клиента и/или Держателя Дополнительной Карточки;

5.4.8 в течение 15 минут с момента обнаружения уведомлять Банк об утере, краже, несанкционированном доступе третьих лиц к Карточке/Дополнительной Карточке, Счету, текущему счету письменным или устным Заявлением в Банк в соответствии с Общими условиями, Комплексным договором;

5.4.9 вернуть в Банк ошибочно зачисленную на Счет сумму в течение 5 (пяти) календарных дней со дня получения соответствующего требования Банка, в том числе способами, предусмотренными Комплексным договором, Общими условиями, Договором и/или Действующим законодательством;

5.4.10 в ходе проведения Транзакций соблюдать требования Действующего законодательства;

5.4.11 в случае закрытия Счета оплатить причитающуюся сумму комиссии за его обслуживание;

5.4.12 в случае расторжения Договора платежной карточки по инициативе Банка в течение 30 (тридцати) календарных дней с даты получения уведомления Банка полностью погасить Задолженность перед Банком;

5.4.13 регулярно контролировать состояние своих Счетов, но не реже чем 1 (один) раз в месяц;

5.4.14 не передавать Карточку/Дополнительную Карточку третьим лицам, не разглашать свой PIN код, реквизиты Карточки/Дополнительной карточки;

5.4.15 при подаче письменного Заявления, а также при получении уведомления Банка о расторжении Договора платежной карточки вернуть в Банк все Карточки/Дополнительные Карточки, выпущенные в соответствии с Договором платежной карточки;

5.4.16 нести полную материальную ответственность за действия, связанные с нарушением

требований Договора платежной карточки.

5.4.17 Клиент обязуется незамедлительно прекратить использование ошибочно выпущенной Карточки после получения уведомления Банка и вернуть Банку все денежные средства, бонусы, вознаграждения и иные имущественные выгоды, полученные вследствие ошибочного выпуска Карточки или технического сбоя, в порядке и сроки, установленные Банком и Действующим законодательством.

6. Ответственность Сторон

6.1. Банк несет ответственность за:

6.1.1. разглашение банковской тайны по операциям Клиента, за исключением случаев, предусмотренных Действующим законодательством, соглашениями с Клиентом в рамках иных Договоров;

6.1.2. неисполнение обязанностей, предусмотренных Договором платежной карточки;

6.1.3. ошибочно проведенную операцию по Счету. При этом, ответственность ограничивается отменой Банком ошибочно проведенной операции.

6.2. Банк не несет ответственность за:

6.2.1. качество товаров и услуг, приобретаемых путем расчета с помощью Карточки / Дополнительной Карточки;

6.2.2. последствия несвоевременного обращения Клиентом в Банк с Заявлением о блокировании Карточки, а также с истечением срока действия Карточки / Дополнительной Карточки;

6.2.3. неполученные Клиентом выписки по Счету;

6.2.4. недостоверность информации, предоставленной Клиентом и/или Держателем Дополнительной Карточки Банку;

6.2.5. валютные ограничения страны пребывания, а также суммы получения наличных денег в Банкоматах или отделениях банков, могут в какой-либо степени затронуть интересы Клиента / Держателя Дополнительной Карточки;

6.2.6. сбой функционирования платежных систем, электронных устройств, Банкоматов, над которыми Банк не имеет прямого контроля;

6.2.7. невозможность предоставить какие-либо услуги или выполнить какие-либо обязательства в том случае, если такая невозможность связана (прямым или косвенным образом) с любым спором или обстоятельством, находящимся вне контроля Банка;

6.2.8. любые прямые или косвенные убытки, вызванные использованием или связанные с использованием Карточки;

6.2.9. в случае, если информация о Карточке, идентификаторах Клиента и соответствующих им Аутентификаторах, и/или иная информация, передаваемая Клиентом Банку в ходе прохождения мер безопасности, станет известной иным лицам в результате недобросовестного выполнения Клиентом условий их хранения и использования;

6.2.10. отказ от обслуживания Карточки третьей стороной.

6.3. Клиент/Держатель дополнительной карточки несет ответственность за:

6.3.1. ненадлежащее исполнение условий Клиентом и/или Держателем Дополнительной Карточки Договора платежной карточки и приложений к нему, ненадлежащее пользование Карточкой и/или Держателем Дополнительной Карточки в полном объеме причиненного Банку и/или третьим лицам ущерба;

6.3.2. убытки, понесенные Банком и/или третьими лицами в результате несанкционированного использования третьими лицами Карточек/Дополнительных Карточек, которые были причинены до уведомления Клиентом и/или Держателем Дополнительной Карточки о фактах утраты Карточки/Дополнительной Карточки, ее использования неуполномоченным лицом и блокирования Карточки/Дополнительной Карточки Банком, в полном объеме убытков;

6.3.3. причиненный Банку ущерб в результате несоблюдения Клиентом и/или Держателем Дополнительной Карточки Договора платежной карточки и Правил, в полном объеме причиненного ущерба;

- 6.3.4.** передачу Карточки / Дополнительной Карточки или разглашение реквизитов Карточки / Дополнительной Карточки, PIN кода, Пароля Verified by Visa/ Secure Code, CVV2-кода или SVC2-кода третьим лицам в полном объеме причиненного Банку и/или третьим лицам ущерба;
- 6.3.5.** несоблюдение Действующего законодательства в ходе проведения Операций, Транзакций в полном объеме ущерба и/или убытков, причиненных Банку и/или третьим лицам, за такое несоблюдение;
- 6.3.6.** недостоверность предоставленных Банку данных в полном объеме ущерба и/или убытков, причиненных Банку и/или третьим лицам, возникших в результате предоставления таких недостоверных данных;
- 6.3.7.** последствия, наступившие в связи с использованием Карточки, по которой на основании письменного или устного (по телефону) запроса Клиента, Банком сняты / изменены / восстановлены ограничения / лимиты (в том числе ограничения в Интернете) по использованию Карточки;
- 6.3.8.** непогашение и/или несвоевременное погашение в полном объеме Задолженности перед Банком в порядке и на условиях, определенных Общими условиями, Комплексным договором;
- 6.3.9.** операции, совершенные в сети Интернет с использованием полученных одноразовых паролей;
- 6.3.10.** совершение карточных операций с использованием Карточки, в том числе Дополнительной Карточки, в сети Интернет, не подтверждаемых набором Пароля 3D Secure / Secure Code, за исключением карточных операций, проведенных у предприятия торговли (услуг), не участвующего в программах 3D Secure / MasterCard SecureCode;
- 6.3.11.** последствия, возникшие в связи с отключением услуги Verified by Visa или SecureCode;
- 6.3.12.** допущение Технического овердрафта на сумму Технического овердрафта.

6.4. Ограничение ответственности

- 6.4.1.** Стороны освобождаются от ответственности за неисполнение обязательств в случае, если они явились следствием обстоятельств непреодолимой силы.
- 6.4.2.** Исполнение обязательств, не исполненных в случае обстоятельств непреодолимой силы, переносится на время действия и время, необходимое для преодоления таких обстоятельств.

7. Срок действия Договора платежной карточки и условия его изменения или расторжения

- 7.1.** Договор платежной карточки вступает в силу с момента открытия текущего счета и/или выпуска Карточки Банком и действует до момента расторжения Договора платежной карточки при закрытии Счета при условии отсутствия неисполненных обязательств Клиента и/или Держателя Дополнительной Карточки по Договору платежной карточки.
- 7.2.** Банк вправе расторгнуть Договор платежной карточки в порядке, предусмотренном настоящими Общими условиями.
- 7.3.** В случае отсутствия необходимости в использовании Карточки, Клиент вправе расторгнуть Договор платежной карточки, письменно уведомив об этом Банк. В таком случае перевыпуск Банком Карточек не осуществляется. Подавая письменное уведомление о расторжении Договора платежной карточки, Клиент возвращает в Банк все Карточки и все выпущенные Карточки в рамках Договора платежной карточки, Карточки аннулируются в указанную Клиентом дату расторжения Договора платежной карточки.
- 7.4.** В случае несогласия Клиента с изменениями и/или дополнениями, вносимыми в Договор платежной карточки, Тарифы, Клиент вправе до даты, с которой такие изменения и/или дополнения будут применяться, расторгнуть Договор платежной карточки, погасив при этом всю сумму Задолженности перед Банком.
- 7.5.** Непредставление Клиентом письменного Заявления о принятии условий Договора платежной карточки, Тарифов с учетом внесенных изменений, дополнений в течение 15 (пятнадцати) календарных дней с даты получения уведомления Банка, означает согласие Клиента с Договором платежной карточки, Тарифами и присоединение к нему в целом и полностью, с учетом внесенных изменений, дополнений.

VI. Правила пользования платежной карточкой

1. Порядок выдачи и хранение Карточки

1.1. Банк выдает Карточку/Дополнительную Карточку непосредственно Клиенту, либо Доверенному лицу Клиента.

1.2. По желанию Клиента к Счету может быть выпущена Дополнительная Карточка, оформленная на имя любого лица, указанного Клиентом в Заявлении на выпуск дополнительной карточки (при условии предоставления таким лицом всех документов, предусмотренных Общими условиями, Комплексным договором и Действующим законодательством, и в случае, если выпуск Дополнительной карточки указанному лицу не противоречит Действующему законодательству, внутренним документам Банка).

1.3. Передача Карточки третьим лицам в пользование или в качестве залога запрещается. Карточка, предъявленная неуполномоченным лицом в Банк или в торговой сети Предпринимателей, подлежит изъятию Банком или Предпринимателем.

1.4. Выпуск Карточки/Дополнительной Карточки производится с неактивным статусом, который снижает вероятность проведения каких-либо операций по Карточке до ее выдачи Клиенту. Активизация Карточки производится самостоятельно Клиентом путем проведения любой операции с вводом PIN кода.

1.5. Клиент не должен допускать воздействие неблагоприятных физических факторов на Карточку во избежание порчи Карточки.

1.6. Клиент несет ответственность за надлежащее хранение Карточки в местах и способом, исключающими возможность несанкционированного доступа/использования ее третьими лицами.

1.7. Клиент принимает на себя все риски, связанные с использованием Карточки, в том числе в связи с несанкционированным доступом к Карточке/использованием третьих лиц, и/или информации, содержащейся в Выписке по Счету, и/или иной информации/ корреспонденции, предназначенной для Клиента.

2. PIN код

2.1. После выпуска Карточки Клиенту предоставляется возможность сгенерировать PIN код в электронном виде в Личном кабинете сервиса Altyn-i, либо лично в руки на бумажном носителе PIN код в конверте, только для клиентов Private Banking

2.2. PIN код является строго конфиденциальной информацией. PIN код не известен работникам Банка и третьим лицам и должен сохраняться Клиентом в секрете в течение всего времени использования Карточкой.

2.3. Рекомендуются придерживаться указанных ниже правил для обеспечения секретности PIN кода:

2.3.1. если Клиенту PIN-код необходимо записать, то следует хранить Карточку и запись отдельно;

2.3.2. не позволять третьим лицам видеть набираемую на клавиатуре электронного устройства (включая Банкомат) комбинацию цифр PIN кода;

2.3.3. при наборе PIN кода цифры на дисплее электронных устройств (включая Банкомат) высвечиваются в виде условных знаков.

3. Совершение операций:

3.1. Все операции по Карточке производимые с использованием электронных устройств (включая Банкомат) и подтвержденные правильным набором PIN кода, Банком считаются совершенными Клиентом.

3.2. В случае, если Клиент не активировал Карточку (в том числе кредитную) в течение 14 (четырнадцати) Рабочих дней с момента ее получения, Банк вправе аннулировать Карточку без предварительного согласия Клиента. При необходимости повторного выпуска Карточки Клиент

вправе обратиться в Банк с соответствующим заявлением.

4. Условия осуществления платежей с использованием Карточки

4.1. Для проведения Операций Клиент предъявляет Карточку кассиру Предпринимателя или пункта выдачи наличных денег, либо производит действия с помощью Банкомата в режиме самообслуживания, либо осуществляет Операции иным способом с использованием реквизитов Карточки, либо посредством терминала, оснащенного бесконтактным считывателем.

4.2. Настоящим Банк и Клиент соглашаются, что оплата счетов по Транзакциям, произведенным Клиентом, производится посредством изъятия Банком денег путем прямого дебетования Счета Клиента и иных банковских счетов, открытых в Банке, на основании настоящих Общих условий и по иным договорам, заключенным между Банком и Клиентом в случаях, определенных Договором платежной карточки, и без какого-либо дополнительного согласия Клиента.

4.3. Операции по Карточке проходят через МПС. Согласно техническим параметрам МПС операции по Карточкам проходят в два этапа. На первом этапе сумма резервируется /блокируется на Счете (далее – «Авторизация»), на втором этапе списывается со Счета. Списание Банком происходит через МПС по факту получения подтверждающей информации от Банка-Эквайера.

4.4. В целях обеспечения достаточности денег на Счете для осуществления соответствующих расчетов, Клиент предоставляет Банку полномочия блокировать на Счете деньги на сумму Авторизации на срок, не превышающий 30 (тридцать) календарных дней с даты блокировки.

4.5. Списание (зачисление) средств со Счета в результате использования Карточки или номера Карточки в МПС осуществляется на основании электронных данных, поступающих из МПС и/или из устройств Банка. Указанные электронные данные признаются Банком и Клиентом распоряжениями деньгами на Счетах Клиента, данными уполномоченным на это лицом.

4.6. При проведении Операций по Карточке в валюте, отличной от валюты Счета, для Авторизации применяется курс, установленный Банком. При проведении Операций по Карточке в валюте, отличной от валюты Счета, и отличающейся от валюты взаиморасчета с МПС, для Авторизации применяется курс обмена иностранной валюты, установленный Банком, с учетом комиссий, взимаемых Банком за совершение такого рода Операций согласно Тарифам, действующим на момент проведения Операции, если иное не предусмотрено Действующим законодательством.

4.7. Фактическое списание суммы за Операцию по Карточке происходит на основании платежного документа. При списании денег со Счета применяется курс обмена иностранной валюты Банка, действующий на дату и время получения платежного документа. При этом сумма списания может отличаться от суммы Авторизации, как и в меньшую, так и в большую сторону, в зависимости от колебаний курсов валют, в которой производится Транзакция на дату Авторизации или на дату и время получения платежного документа.

4.8. В случае, если валюта Операции по Карточке совпадает с валютой ведения Счета, то в данном случае конвертация не проводится.

4.9. Если Банк не получает подтверждающую информацию для списания средств со Счета от Банка-Эквайера, то по истечении 30 (тридцати) календарных дней ранее заблокированная сумма становится снова доступной для совершения платежей. Авторизация может быть аннулирована только если сделка, для которой она запрашивалась, не состоялась (и этому имеется письменное подтверждение от торговой точки/коммерсанта или Банка-Эквайера).

4.10. Банк не направляет текстовое-сообщение в случае отмены Авторизации по Карточке, а также при отмене суммы по истечении 30 (тридцати) календарных дней.

4.11. Клиент вправе осуществлять Карточные операции только в пределах доступного баланса на Счете или в пределах суммы Кредитного лимита. Клиент обязан самостоятельно до проведения каждой Операции по Карточке получать сведения о изменении доступного баланса по Карточке и производить Операции по Карточке только в пределах доступного баланса по Карточке.

4.12. В случае возникновения Технического овердрафта, Банк блокирует Счет Клиента. Клиент обязуется покрыть сумму возникшего Технического овердрафта незамедлительно по получении уведомления Банка.

4.13. С целью предотвращения несанкционированных (мошеннических) Операций с Карточками Банком установлено системное ограничение на все виды Операций (транзакций) по Карточке, совершаемых за пределами территории Республики Казахстан, а также в сети Интернет. Для снятия таких ограничений Клиенту необходимо изменить лимит в личном кабинете сервиса Altyn-i.. Клиент несет все риски, связанные с совершением операций в сети Интернет.

4.14. Пополнение Счета Клиента производится наличными деньгами через кассы Банка, Банкоматы, терминалы обслуживания и безналичным способом.

4.15. Зачисление платежей/переводов на платежную карточку, произведенных в течение Операционного дня, производится этим же Операционным днем. Зачисление платежей/переводов на платежную карточку, произведенных вне Операционного дня, производится этим следующим Операционным днем.

5. Использование Карточки для получения наличных денег

5.1. Получение Клиентом наличных денег по Карточке производится кассами Банка, в пунктах выдачи наличных денег банков-членов соответствующей МПС или с помощью Банкомата.

5.2. Наличные деньги выдаются с Карточки в валюте страны пребывания. В некоторых странах частота и максимальная сумма выдачи наличных денег по Карточке могут ограничиваться законодательством соответствующей страны пребывания.

5.3. В связи с тем, что правила МПС могут отличаться для различных стран, Банк не несет ответственности за взимание пунктами выдачи наличных денег какого-либо дополнительного вознаграждения (не относящегося к Тарифам Банка).

5.4. С помощью Банкомата получение наличных денег производится Клиентом в режиме самообслуживания.

5.5. После завершения Операции и изъятия банкнот из Банкомата, распечатывается чек (в случае если Клиентом была выбрана опция печати чека). Ввиду конфиденциальности содержащейся в чеке информации рекомендуется забирать с собой распечатанный торговый чек и никогда не оставлять его около Банкомата.

5.6. При наборе неправильного PIN -кода на дисплее Банкомата появится соответствующее уведомление, и в проведении Операции Клиенту будет отказано.

5.7. Транзакция для действующей Карточки при наборе правильного PIN -кода может быть отклонена по следующим причинам (но не ограничиваясь):

5.7.1. запрашиваемая сумма не может быть выдана банкнотами, имеющимися в кассетах Банкомата. Следует запрашивать сумму, кратную минимальному номиналу банкнот, указываемому в инструкции к данному Банкомату;

5.7.2. запрашиваемая сумма превышает лимит разовой выдачи наличных денег Банкомата. Необходимо разделить запрашиваемую сумму на части и повторить операцию несколько раз;

5.7.3. запрашиваемая сумма превышает остаток денег на Счете. В этом случае рекомендуется запросить меньшую сумму, размер которой можно уточнить, использовав функцию получения информации об остатке денег на Счете;

5.7.4. запрашиваемая сумма превышает дневной лимит на получение наличных денег через Банкомат, установленный Клиентом/Банком.

5.8. В случае если, при работе с Банкоматом, Карточка и/или выдаваемые банкноты в течение времени ожидания (время ожидания может отличаться и зависит от технических настроек Банкоматов разных Банков) не изъяты Клиентом из устройства выдачи денег, сработает система защиты и, в целях сохранности денег Клиентом, Карточка и/или банкноты будут втянуты внутрь Банкомата и удержаны в специальном отсеке. В таких случаях, возврат Карточки Клиенту может быть произведен Банком-Эквайером, только после выяснения причин задержания Карточки и консультации с Банком, а восстановление суммы Карточной операции,

изъятой со Счета по факту Авторизации (или не изъятой части этой суммы), может быть произведено только после инкассации Банкомата и уточнения неизътой Клиентом суммы наличных денег. Клиент вправе обратиться в Банк для содействия в переговорах с банком, обслуживающим данный Банкомат.

5.9. Причина удержания Карточки или наличных денег в Банкомате выясняется Банком не позднее 30 (тридцати) календарных дней, следующих за днем обращения Клиента в Банк, устно (по телефону в случае удержания Карточки) или в том числе по требованию Банка письменно (если запрос клиента связан с задержанием денег, такие запросы оформляются только письменно в отделении Банка).

6. Использование Карточки для оплаты товаров, работ и услуг Предпринимателя

6.1. По правилам МПС Предприниматель не вправе завышать стоимость товаров, работ или услуг при принятии Карточки к оплате по сравнению с наличным расчетом. Клиент обязан уведомлять Банк обо всех случаях завышения стоимости товаров, работ или услуг.

6.2. Кассир Предпринимателя вправе потребовать у Клиента документ, удостоверяющий его личность. При отсутствии документа кассир вправе отказать Клиенту в проведении Операции.

6.3. При осуществлении Транзакций по Карточке предприятие торговли/услуг (или иное учреждение, через которое проводится Транзакция по Карточке), при наличии соответствующего технического оснащения, может осуществить конвертацию суммы Операции по Карточке в тенге или другую валюту с использованием курса, установленного тем банком или финансовым учреждением, через которые проводится Операция по Карточке.

6.4. Банк не несет ответственности за действия кассиров Предпринимателя, не осуществивших или допустивших ошибки при проведении Транзакций, в частности, если кассиром не осуществлена идентификация Клиента и сверка его подписи на платежном документе с подписью на Карточке и/или документе, удостоверяющем личность. Подпись на торговом чеке или ввод правильного PIN кода является подтверждением правильности, указанной на торговом чеке информации.

6.5. Клиент с учетом ограничений, установленных Действующим законодательством, вправе вернуть оплаченную Карточкой покупку или отказаться от оплаченной по Карточке услуги. Для этого по требованию Клиента и с согласия Предпринимателя кассиром осуществляется операция «возврат покупки».

7. Блокирование Карточки

7.1. В случае утери, кражи или несанкционированного использования Карточки необходимо заблокировать Карточку в личном кабинете сервиса Altyn-i, либо в течение 15 минут обратиться в Банк, в том числе путем Системы удаленного доступа (Сервис Altyn-i) или в круглосуточную службу поддержки Клиентов по телефонным номерам: +7 (727) 356 57 77 с требованием блокирования Карточки (далее – Требование). Клиент также вправе обратиться в Банк с устным или письменным Требованием блокировки Карточки по иным основаниям по усмотрению Клиента.

7.2. В Требовании указываются: фамилия, имя, отчество Клиента, по возможности дополнительная информация: дата рождения, номер и срок действия Карточки, а также причина блокировки. Желательно указать контактные данные - адрес, номер телефона, адрес электронной почты.

7.3. Настоящим Клиент безусловно соглашается, что Карточка считается находящейся во владении и пользовании Клиента при отсутствии должным образом зарегистрированного Требования, а Операции, совершенные с использованием Карточки до регистрации Требования Банком, считаются надлежащим образом санкционированными Клиентом. Клиент несет полную ответственность за все Операции, произведенные до блокирования Карточки.

7.4. В случае направления Клиентом письменного Требования Банку или любому члену соответствующей МПС, блокировка Карточки вступит в силу после регистрации Банком Требования от имени Клиента.

7.5. После блокировки Карточки, на основании Требования, Клиент самостоятельно, в Личном кабинете приложения Банка выпускает новую Карточку. Обязательным условием перевыпуска Карточки является нахождение на Счете Клиента суммы, достаточной для покрытия комиссии Банка.

7.6. Банк сохраняет за собой право предъявить претензии к Клиенту в случае несоблюдения требований к хранению и использованию Карточки, несоблюдения секретности PIN кода (в том числе после блокировки Карточки), установления преднамеренных противоправных действий Клиента.

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

7.8. Блокирование Карточек производится:

7.8.1. без блокирования Счета Клиента – на основании обращения Клиента и Держателя Дополнительной Карточки в Службу поддержки клиентов (колл- центр) Банка, либо Клиент может самостоятельно заблокировать Карточку в Личном кабинете приложения;

7.8.2. с блокированием Счета Клиента – на основании решения Уполномоченных государственных органов и должностных лиц в соответствии с процедурами, определенными Действующим законодательством.

7.9. Если у Банка есть основания полагать, что существует риск проведения по Счету Клиента несанкционированных мошеннических операций, то Банк вправе без предварительного уведомления Клиента заблокировать Счет.

7.10. Разблокировать Карточку/Дополнительную Карточку можно в случае, если она была временно заблокирована.

7.11. При блокировании Карточек в связи с утерей / кражей, несанкционированном использовании Карточки разблокирование Карточки не осуществляется, Карточка перевыпускается, при этом с Клиента взимается комиссия за перевыпуск Карточки.

8. Задержание Карточки

8.1. Задержание Карточки в пункте обслуживания производится в случаях, если:

8.1.1. Карточка заблокирована;

8.1.2. предъявитель Карточки не является ее Держателем / Держателем Дополнительной карточки;

8.1.3. Клиент забыл Карточку в пункте обслуживания после проведения Карточной операции.

8.2. Задержание Карточки производится Банкоматом, кассиром Предпринимателя или службой безопасности и/или уполномоченным работником Банка.

8.3. Причина задержания Карточки Банкоматом выясняется Банком не позднее следующего Рабочего дня, следующего за днем обращения Клиента в Банк.

8.4. Возврат задержанной Карточки производится Банком после принятия соответствующего решения в зависимости от причины задержания Карточки.

8.5. В случае задержания Карточки банком за пределами Казахстана, возврат Карточки зависит от процедур банка, в устройстве которого произошло задержание Карточки.

9. Срок действия Карточки, приостановление, прекращение пользования, изъятие, замена Карточки

9.1. На Карточке указывается дата истечения срока ее действия (месяц и год). Карточка действительна до конца последнего дня, указанного на ней месяца и года включительно. Все просроченные Карточки блокируются и подлежат сдаче в Банк.

9.2. По истечении срока действия Карточки и при отсутствии иных указаний Клиента, Карточка подлежит перевыпуску Банком на новый срок.

9.3. В случае отказа от пользования Карточкой Клиент может закрыть Карточки в Личном

кабинете приложения Банка.

9.4. Банк вправе, по основаниям, предусмотренным в Договоре платежной карточки, в любой момент изъять или заблокировать Карточку и/или отказаться заменить Карточку без какой-либо компенсации возможных расходов Клиента, с последующим уведомлением Клиента в течение 10 (десяти) Рабочих дней со дня фактической блокировки.

9.5. Замена Карточки или выпуск новой Карточки взамен утраченной производится самостоятельно Клиентом в Личном кабинете либо на основании представленного в Банк заявления Клиента.

9.6. Карточка заменяется в случаях:

9.6.1. если истекает срок ее действия;

9.6.2. Карточка повреждена, утеряна, украдена;

9.6.3. рассекречен PIN код;

9.6.4. по требованию МПС;

9.6.5. по желанию Клиента;

9.6.6. при обращении Держателя для предотвращения несанкционированных операций по Карточке;

9.6.7. по усмотрению Банка, в случае, если у Банка есть основания полагать, что существует риск проведения несанкционированных мошеннических операций с Карточкой.

9.7. Банк взимает с Клиента оплату за выпуск / перевыпуск Карточки в соответствии с Тарифами Банка. При этом Клиент возмещает Банку почтово-телеграфные расходы, если таковые требуются для надлежащего оказания Банком услуг в размере фактических затрат.

10. Обслуживание Карточки

10.1. Банк уведомляет Клиента об операциях с использованием платежной Карточки путем предоставления Выписок по Счету Клиента, либо через текстовые-уведомления.

10.2. Банк предоставляет Клиенту Выписки по Счету по требованию Клиента. При этом, в Системе удаленного доступа (Сервис Altyn-i) Клиент может самостоятельно формировать выписки по Счету неограниченное количество раз безвозмездно.

10.3. Клиент в соответствии с утвержденными Банком Тарифами на оказываемые услуги по Карточкам, действующими на текущую дату, оплачивает Банку комиссию за обслуживание Карточки. Сведения о Тарифах предоставляются Банком Клиенту при заключении Договора платежной карточки.

11. Порядок рассмотрения обращений Клиента

11.1. Клиенту/Держателю Карточки рекомендуется сохранить торговые чеки/слипы для учета расходования денег по Счету для урегулирования возможных споров.

11.2. Клиент вправе истребовать от Банка копии документов, подтверждающих правильность изъятия денег со Счета.

11.3. При наличии возражений по проведенной Карточной операции Клиент обязан в течение 45 (сорок пять) календарных дней со дня совершения Карточной операции предъявить Банку претензию с обязательным приложением подтверждающих документов (торговых чеков, слипов и т.д.).

11.4. Платеж является санкционированным, если он произведен лицом, которое имело полномочие совершить данный платеж, и не противоречит Действующему законодательству. В случае осуществления платежа путем перевода денег платеж будет санкционированным также при условии, если указание принято банком отправителя денег с соблюдением установленного порядка защитных действий от несанкционированных платежей.

11.5. Несанкционированными являются платеж и (или) перевод денег с Карточки/Счета, осуществленные без соблюдения требований, установленных Правилами, Действующим законодательством, а также платежи или переводы денег с использованием поддельных платежных инструментов.

11.6. Претензии по несанкционированным платежам принимаются Банком в письменном виде

не позднее 45 (сорока пяти) календарных дней со дня совершения Карточной операции. В случае предоставления претензии позднее оговоренного срока, несанкционированная операция считается подтвержденной и Банк вправе отклонить такую претензию.

11.7. Срок рассмотрения Банком претензии по несанкционированному платежу составляет не более 15 (пятнадцати) календарных дней со дня получения письменной претензии. По итогам произведенного расследования Банк в течение 15 (пятнадцати) календарных дней со дня получения претензии либо возмещает сумму несанкционированного платежа на Счет, либо направляет Клиенту уведомление об отказе в возмещении суммы несанкционированного платежа с указанием причины, способом, предусмотренным Договором платежной карточки.

11.8. В случае, если для рассмотрения претензии по несанкционированному платежу Банку требуется получение информации от иных субъектов, срок рассмотрения составляет не более 30 (тридцати) календарных дней со дня получения письменной претензии Клиента по транзакциям внутри Республики Казахстан. Срок рассмотрения претензии может превысить 30 (тридцать) календарных дней, если обращение связано с Карточной операцией, осуществленной за рубежом, на срок не более чем на 30 (тридцать) календарных дней. Об увеличении срока рассмотрения претензии Клиенту направляется уведомление Банком не позднее 3 (трех) календарных дней с момента принятия такого решения, способом, предусмотренным Договором платежной карточки. В этом случае срок рассмотрения претензии по несанкционированному платежу составляет не более 60 (шестьдесят) календарных дней со дня получения письменной претензии.

11.9. В иных случаях, предусмотренных законодательством Республики Казахстан, сроки и порядок рассмотрения Банком претензии определяются в соответствии с Действующим законодательными.

11.10. В случае обоснованности претензии по несанкционированному платежу Клиента по итогам произведенного расследования, Банк производит корректировку произведенной Транзакции, а также иные необходимые действия для урегулирования возникшей ситуации.

11.11. В случае признания претензии необоснованной по основаниям признаков и фактов, подтверждающих нарушение Клиентом / Держателем Карточки Правил, либо его участие в мошеннических операциях с использованием Карточки, Банк отказывает в возмещении суммы несанкционированного платежа, при этом Клиент возмещает Банку все расходы, связанные с рассмотрением предъявленной претензии, включая, но не ограничиваясь, уплатой комиссионного вознаграждения Банку за рассмотрение претензии, штрафов МПС / системы платежной карточек, которые в некоторых случаях могут превышать сумму несанкционированного платежа. Банк вправе на основании Договора платежной карточки и без какого-либо дополнительного согласия Клиента дебетовать со Счета Клиента сумму понесенных расходов.

11.12. При рассмотрении спорных вопросов по карточным операциям Банк имеет право на свое усмотрение предоставлять детальную информацию касательно спорной Операции Клиента третьей стороне, участвующей в проведении расследования спорных вопросов по Карточным операциям.

11.13. Информация о результатах рассмотрения обращения, в том числе в письменной форме (по требованию) направляется Клиенту Банком любым из способов, предусмотренных Договором платежной карточки, Общими условиями, Комплексным договором, в оговоренные выше сроки.

12. К сведению Клиента

12.1. В целях своевременности получения информации от Банка Клиент должен известить Банк об изменении адреса проживания и/или номера телефона.

12.2. По всем вопросам, касающимся пользования Карточкой, Клиент может обратиться в круглосуточную службу поддержки Клиентов по телефонным номерам + (727) 356 57 77; +7 (727) 3305777, WhatsApp +7 771 330 57 77.

VII. Общие условия предоставления сейфовых ячеек в аренду

1. Порядок предоставления Сейфа в аренду. Срок аренды, плата за аренду Сейфа.

1.1. Настоящие Общие условия определяют общий порядок и условия предоставления сейфовых ячеек в аренду Клиентам. Конкретные условия, размер комиссий и порядок их оплаты и прочие условия являются предметом отдельного соглашения между Банком и Клиентом.

1.2. Банк предоставляет Сейф для хранения Ценностей в аренду физическим лицам, достигшим 18 (восемнадцати) лет. Лица в возрасте от 16 (шестнадцати) до 18 (восемнадцати) лет, за исключением несовершеннолетних, объявленных по решению органа опеки и попечительства / решению суда полностью дееспособными (эмансипированными), и несовершеннолетних, вступивших в брак, вправе заключать Договоры только с письменного согласия своих законных представителей (родителей, усыновителей, попечителей и пр.).

1.3. При сдаче Сейфа в аренду Банк не выдает Клиенту именные сохранные документы. Ценности, помещаемые Клиентами в Сейфы, не описываются, Банк не осуществляет предварительную и последующую проверку, либо экспертную оценку Ценностей.

1.4. Банк предоставляет в аренду Сейфы механического Сейфового депозитария, соответствующие следующим параметрам: малый сейф, средний сейф и большой сейф.

1.5. Каждый Сейф наделен своим индивидуальным номером.

1.6. Сейф предоставляется Клиенту во временное пользование на основании заключенного с Банком Договора.

1.7. Если Клиентом арендуется несколько Сейфов, то на каждый Сейф заключается отдельный Договор.

1.8. При каждом обращении Клиента в Банк, в том числе для заключения Договора, для продления срока аренды Сейфа, для замены замка и в других случаях Клиенту необходимо предоставить оригинал документа, удостоверяющего личность.

1.9. Обязательным условием предоставления Клиенту Сейфов в аренду является наличие у Клиента в Банке Счета в тенге. К таким Счетам не относятся специальные-счета, по которым Действующее законодательство не допускает изъятие Денег по обязательствам владельца счета.

1.10. Клиент, соглашается, что комиссии по всем видам операций, связанным с арендой Сейфа, взимаются Банком в бесспорном порядке путем прямого дебетования со Счета Клиента или банковских счетов Клиента, открытых в Банке, и/или других организациях, осуществляющих отдельные виды банковских операций, и иных кредитных организациях.

1.11. Аренда Сейфа, продление срока аренды Сейфа в Банке осуществляется на условиях единовременной оплаты комиссии за весь срок аренды путем внесения денег или перевода денег на Счет Клиента в размерах, установленных Тарифами, действующими на дату заключения Договора.

1.12. Банк оставляет за собой право изменения размера арендной платы за пользование Клиентом Сейфом при продлении Договора, в соответствии с Тарифами, действующими на момент продления Договора.

1.13. В период действия Договора Банк не производит замену Сейфа. В случае, если Клиент желает заменить арендованный Сейф одного размера на Сейф другого размера, с Клиентом расторгается Договор до истечения его срока действия (в соответствии с условиями настоящих Общих условий, Комплексного договора и/или Договора) и заключается Договор аренды другого Сейфа требуемого размера (при наличии свободного) на новый срок. При этом возврат комиссии за неиспользованный срок аренды Сейфа Клиенту не осуществляется.

1.14. В случае, если Клиент не истребует содержимое Сейфа после истечения срока, указанного в Договоре и/или Общих условиях, и в случае явки Клиента за Ценностями после истечения срока аренды Сейфа, независимо от того, будет заключен или не будет заключен договор на новый срок, доступ к Сейфу предоставляется после уплаты Клиентом комиссии за несвоевременное освобождение Сейфа в размере комиссии за 1 месяц аренды Сейфа согласно

действующим на день оплаты Тарифам Банка, в случае превышения этого срока – по тому же тарифу за каждый последующий месячный период после истечения срока аренды.

1.15. Пролонгация Договора производится при наличии достаточной суммы за аренду Сейфа, находящейся на Счете Клиента, и согласия Клиента.

1.16. Работник Банка за 10 (десять) календарных дней до окончания срока аренды Сейфа уведомляет Клиента по телефону с функцией записи разговора о необходимости продления срока действия Договора или освобождения арендованного им Сейфа. Клиент соглашается и подтверждает, что в случае не подтверждения с его стороны, Договор не пролонгируется, в явочной карточке Клиента делается пометка с датой и временем звонка(ов) Клиенту. В случае явки Клиента за Ценностями после наступления даты расторжения Договора, указанной в Уведомлении, при отказе одной из Сторон от Договора продлевать срок аренды Сейфа, доступ к Сейфу предоставляется после уплаты Клиентом комиссии за несвоевременное освобождение Сейфа в размере комиссии за 1 месяц аренды Сейфа согласно действующим на день оплаты Тарифам Банка, в случае превышения этого срока – по тому же тарифу за каждый последующий месячный период после истечения срока аренды, если иное не предусмотрено Действующим законодательством.

1.17. В случае неявки Клиента (либо его наследника, законного представителя, поверенного) в Банк по истечении одного месяца со следующего дня после окончания срока аренды Сейфа, со следующего дня после даты расторжения Договора при отказе одной из Сторон от Договора, при возникновении риска вложения Клиентом в Сейф запрещенного к хранению имущества, в случаях, предусмотренных Действующим законодательством, Банк производит принудительное вскрытие Сейфа и передает содержимое Сейфа (в случае, если в составе содержимого Сейфа обнаружены портящиеся предметы, вещества и имущество, Банк вправе их уничтожить) на дальнейшее хранение в кладовую Банка. При этом дальнейшее хранение и возврат Ценностей Клиента осуществляются в порядке, установленном Действующим законодательством и внутренними документами Банка.

1.18. При последующем обращении Клиента выдача Ценностей из кладовой Банка производится после уплаты Клиентом следующих комиссий, согласно действующим на день оплаты тарифам Банка, если иное не предусмотрено Действующим законодательством за:

1.18.1. несвоевременное освобождение Сейфа стоимостью один месяц аренды Сейфа;

1.18.2. - замену замка от Сейфа;

1.18.3. - хранение ценностей в кладовой Банка.

1.19. При последующем обращении наследника Клиента выдача Ценностей из кладовой Банка производится в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан и внутренними документами Банка.

2. Доступ к сейфовому депозитарию. Размещение и хранение Ценностей в Сейфе, список запрещенного к хранению имущества. Порядок открытия и закрытия Сейфа.

2.1. Банк предоставляет Клиенту доступ в Сейфовый депозитарий после выдачи Клиенту ключа от Сейфа, который выдается Банком после оплаты комиссии за весь срок аренды Сейфа и заключения Договора.

2.2. В присутствии работника Банка Клиент удостоверяется в том, что Ключ и Сейф находятся в исправном состоянии и могут быть использованы по назначению.

2.3. Доступ к Сейфу Клиенту открыт в Операционные дни Банка.

2.4. Перед открытием Сейфа Клиент обязан предъявить работнику Банка оригинал документа, удостоверяющего его личность, поверенный Клиента - также оригинал доверенности, а законный представитель - оригинал документа, удостоверяющего личность, и документ, подтверждающий его статус законного представителя.

2.5. Клиент обязан при пользовании Сейфа не совершать действий, которые могут вызвать поломку, порчу или выход из строя Сейфа и/или ключей к нему.

2.6. Запрещается размещение и хранение Клиентом в Сейфе следующего имущества:

2.6.1. огнестрельного, газового и холодного оружия;

- 2.6.2. взрывчатых, ядовитых, радиоактивных, токсичных, отравляющих веществ;
- 2.6.3. наркотических, психотропных, химических, быстровоспламеняющихся веществ;
- 2.6.4. изъятых из гражданского оборота или ограниченных в гражданском обороте в соответствии с Действующим законодательством предметов и веществ;
- 2.6.5. продуктов питания, живых организмов и предметов биологического происхождения.
- 2.7. Запрещается использовать Сейф:
- 2.7.1. для хранения портящихся или вызывающих распространение паразитов предметов, веществ и имущества;
- 2.7.2. предметов, веществ и имущества, которые могут повлечь любое повреждение / поломку / порчу Сейфа, включая его неработоспособность;
- 2.7.3. иного имущества, запрещенного к свободному обращению на территории Республики Казахстан.
- 2.8. Претензии Клиента по количеству либо качеству Ценностей при наружной целостности Сейфа не принимаются, так как до момента самостоятельного или до принудительного вскрытия Банком Сейфа Банк не располагает сведениями о стоимостных, качественных, количественных и т.д. параметрах Ценностей, вложенных в арендуемый Сейф.
- 2.9. Ключ от Сейфа возвращается Клиентом после окончания срока аренды Сейфа в Банк.
- 2.10. Сейф имеет 2 замка – замок Клиента и замок Банка с соответствующими ключами.
- 2.11. Сейф открывается / закрывается одновременно ключами Банка (мастер-ключ) и Клиента. Работник Банка выходит из помещения сейфового депозитария. Далее Клиент самостоятельно распоряжается содержимым Сейфа: вкладывает/ изымает Ценности, то есть осуществляет пользование Сейфом без участия Банка.
- 2.12. После завершения самостоятельной работы с Сейфом Клиент вызывает работника Банка, после чего Клиент и работник Банка закрывают Сейф каждый своим ключом.
- 2.13. При утере / поломке ключа от Сейфа и/или порче / повреждении/поломке замка от Сейфа по вине Клиента, замена замка Сейфа Банком производится на основании заявления Клиента и после оплаты Клиентом комиссии за замену замка в размерах, установленных Тарифами Банка, действующими на день оплаты.
- 2.14. При каждом посещении Сейфового депозитария Клиент обязан расписаться в карточке регистрации посещений клиентами Сейфового депозитария перед непосредственным посещением.
- 2.15. Банк имеет право не допускать Клиента к арендуемому Сейфу в следующих случаях:
- 2.15.1. нарушения Клиентом настоящих Общих условий и / или Комплексного договора / Договора;
- 2.15.2. отсутствия у Клиента документов, удостоверяющих личность;
- 2.15.3. отсутствия у Клиента ключа от Сейфа;
- 2.15.4. наличия у Клиента Задолженности по арендной плате за пользование Сейфом до ее полной оплаты;
- 2.15.5. ареста имущества (Ценностей) Клиента, размещенного в арендуемом Сейфе, наложенного в соответствии с Действующим законодательством.

3. Права и обязанности Сторон

3.1. Клиент вправе:

- 3.1.1. пользоваться Сейфом в течение всего срока аренды в соответствии с условиями Договора;
- 3.1.2. использовать Сейф для хранения разрешенных к хранению Ценностей;
- 3.1.3. выдать доверенность на заключение Договора, на право пользования Сейфом поверенному лицу/ поверенным лицам, которая должна быть оформлена в соответствии с требованиями Действующего законодательства и внутренних документов Банка;
- 3.1.4. предложить Банку заключить новый договор пользования Сейфом на новый срок;
- 3.1.5. требовать надлежащего исполнения Банком своих обязанностей.
- 3.1.6. уполномочить заключить Договор от имени Клиента законного представителя Клиента в случаях, предусмотренных Действующим законодательством Республики Казахстан.

3.2. Клиент обязан:

- 3.2.1 оплачивать услуги Банка в соответствии с условиями Договора и с Тарифами Банка;
- 3.2.2 иметь в Банке текущий счет в тенге, при отсутствии такового – открыть Счет;
- 3.2.3 в присутствии работника Банка опробовать работоспособность ключа от Сейфа, предоставленного Банком, для получения доступа к Сейфу;
- 3.2.4 не использовать Сейф для хранения имущества, запрещенного к хранению согласно настоящим Общим условиям;
- 3.2.5 при пользовании Сейфом не совершать действий, которые могут вызвать поломку / повреждение / порчу Сейфа и ключа к нему;
- 3.2.6 не изготавливать дубликат ключа;
- 3.2.7 оплатить комиссию за несвоевременное освобождение Сейфа;
- 3.2.8 возмещать в полном объеме все расходы Банка, понесенные из-за проведения Банком принудительного вскрытия Сейфа, все затраты Банка, понесенные из-за поломки / повреждения / порчи Сейфа по вине Клиента, то есть затраты на ремонт / восстановление Сейфа, образовавшиеся в результате несоблюдения Клиентом условий Договора по использованию Сейфа;
- 3.2.9 по просьбе работника Банка покинуть сейфовый депозитарий;
- 3.2.10 уведомлять Банк об изменениях реквизитов документа, удостоверяющего личность, о перемене места жительства и номеров телефонов и иных данных, которые он предоставлял ранее в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня изменений;
- 3.2.11 бережно хранить ключ от Сейфа;
- 3.2.12 при утрате \ краже \ порче ключа от Сейфа немедленно уведомить об этом Банк. В случае несвоевременного уведомления Клиентом об утрате ключа от Сейфа, Банк не несет ответственность за сохранность содержимого Сейфа;
- 3.2.13 в день окончания срока аренды Сейфа освободить Сейф и сдать его вместе с ключом в неповрежденном состоянии работнику Банка;
- 3.2.14 при отказе от Договора до истечения срока аренды Сейфа в день расторжения Договора освободить Сейф и сдать его вместе с ключом в неповрежденном состоянии работнику Банка;
- 3.2.15 оплатить комиссию за хранение содержимого, изъятого при проведении Банком принудительного вскрытия Сейфа;
- 3.2.16 предоставить Банку по его требованию дополнительные необходимые документы, в течение срока, указанного в требовании;
- 3.2.17 по требованию Банка предъявлять предметы, закладываемые в Сейф, к визуальному осмотру и/или проверки специальными техническими средствами на предмет выявления предметов, запрещенных к размещению и хранению согласно настоящим Общим условиям;
- 3.2.18 в случае отмены доверенности на поверенного на право пользования Сейфом незамедлительно уведомить об этом Банк с предоставлением подтверждающих документов (в случае представительства, основанного на доверенности);
- 3.2.19 соблюдать иные обязательства, предусмотренные Действующим законодательством и Договором.

3.3. Банк вправе:

- 3.3.1. в соответствии с условиями Договора взимать с Клиента плату за оказание услуг Клиенту согласно действующих Тарифов Банка;
- 3.3.2. проводить тестирование специальными техническими средствами помещаемых, помещенных Клиентом в Сейф Ценностей на условиях и в порядке, установленных Банком, в соответствии с Правилами по предоставлению в аренду сейфовых ячеек клиентам Банка;
- 3.3.3. блокировать доступ Клиента к Сейфу в случаях, предусмотренных в Общих условиях, Договоре;
- 3.3.4. требовать от Клиента оплаты комиссии за несвоевременное освобождение Сейфа;
- 3.3.5. требовать от Клиента возмещения расходов, связанных с:
 - 3.3.5.1. заменой замка Сейфа в случае утери / поломки ключа либо порчи / повреждения / поломки замка от Сейфа по вине Клиента;

- 3.3.5.2.** осуществлением ремонта или замены Сейфа в случае хранения в ней Клиентом вещей и имущества, которые вызвали поломку или порчу Сейфа;
- 3.3.5.3.** заменой замка Сейфа, произведенной вследствие проведения Банком принудительного вскрытия Сейфа;
- 3.3.6.** произвести принудительное вскрытие Сейфа с составлением акта вскрытия в случаях, указанных в Общих условиях;
- 3.3.7.** принять предложение Клиента о продлении срока аренды Сейфа;
- 3.3.8.** в случае продления срока действия Договора требовать оплаты комиссии за весь дополнительный срок пользования Сейфом по действующему на день оплаты Договора тарифу Банка;
- 3.3.9.** не допускать Клиента к Сейфу при наличии у Клиента Задолженности перед Банком по Договору;
- 3.3.10.** уничтожать портящиеся предметы, имущество, вещества, находящиеся в Сейфе, обнаруженные в случае принудительного вскрытия Сейфа и неявки за ними Клиента (либо его наследника, законного представителя, поверенного), если уничтожить Банку такие предметы, имущество, вещества позволяет Действующее законодательство, предварительно уведомив Клиента одним из способов Уведомления, предусмотренных в Банке, за 10 (десять) рабочих дней до даты уничтожения;
- 3.3.11.** обратить в собственность имущество, находящееся в Сейфе, в случае принудительного вскрытия Сейфа, после истечения 5 (пяти) лет после принудительного вскрытия Сейфа и принятия Ценностей в хранилище в установленном порядке согласно внутренним документам Банка;
- 3.3.12.** требовать надлежащего исполнения Клиентом обязанностей по Комплексному договору, настоящим Общим условиям и Договору;
- 3.3.13.** требовать от Клиента оплаты комиссии за хранение содержимого, изъятого при проведении Банком принудительного вскрытия Сейфа;
- 3.3.14.** самостоятельно списать комиссии с любых Счетов клиента;
- 3.3.15.** потребовать освобождения Клиентом Сейфа в случае:
- 3.3.15.1.** замены замка Сейфа, в том числе при утере \ краже \ порче Клиентом ключа и\или повреждении замка от Сейфа;
- 3.3.15.2.** проведения работ по совершенствованию Сейфового депозитария и\или Сейфа;
- 3.3.15.3.** в связи с перемещением помещения Сейфового депозитария, где находятся Сейфы, в другое помещение;
- 3.3.15.4.** приостановлении или прекращении осуществления сейфовых операций. В данном случае Банк не позднее, чем за 30 (тридцать) дней до проведения работ \ приостановления или прекращения осуществления сейфовых операций извещает об этом Клиента и приглашает его для перемещения или изъятия ценностей из Сейфа.
- 3.3.16.** При наличии свободных Сейфов Банк предлагает Клиенту произвести замену Сейфа, подлежащего освобождению, на Сейф, расположенный в этом же или другом помещении, в порядке, предусмотренном Общими условиями.
- 3.3.17.** Если Клиент не согласен с предложенными Банком условиями, и если новый Сейф не может быть предоставлен, Клиент вправе отказаться от дальнейшего исполнения Договора, о чем письменно уведомляет Банк. В этом случае Банк осуществляет возврат части комиссии за неиспользованный срок аренды Сейфа;
- 3.3.18.** переуступать или передавать любые права и обязанности по Комплексному договору, Общим условиям, Договору до тех пор, пока это не противоречит порядку, установленному Действующим законодательством. Такие уступка, передача или перевод не требуют дополнительного согласия Клиента. При этом требования и ограничения, предъявляемые Действующим законодательством к взаимоотношениям Банка с Клиентом в рамках договора, распространяются на правоотношения Клиента с третьим лицом, которому уступлено право (требование).
- 3.4. Банк обязан:**

- 3.4.1. предоставить Клиенту Сейф в исправном состоянии, пригодном для хранения в нем Ценностей;
- 3.4.2. обеспечить доступ Клиента к Сейфу для совершения операций по вложению и изъятию Ценностей в операционные дни Банка;
- 3.4.3. обеспечить необходимые меры для охраны Сейфа от доступа посторонних лиц;
- 3.4.4. за 10 (десять) рабочих дней до окончания срока аренды Сейфа известить Клиента о необходимости продления срока аренды либо освобождения Сейфа.

4. Аренда Сейфа через Доверенное лицо или законного представителя Клиента

4.1. Оформление и подписание документов, связанных с арендой Сейфа и использованием Сейфом, от имени Клиента может осуществлять как его Доверенное лицо, так и законный представитель. При этом все необходимые документы оформляются на имя самого Клиента.

5. Особые условия. Порядок использования Сейфа Клиентом с Коллективным пользователем

5.1. При обращении Клиента совместно с Коллективным пользователем в Банк, Сейф может быть предоставлен в совместное пользование (аренду) Клиента и Коллективного пользователя на основании Договора / подачи Заявления / Декларации, содержащего указание о присоединении к Общим условиям, Комплексному договору, при предоставлении Клиентом и Коллективным пользователем в Банк всех необходимых документов, предусмотренных Действующим законодательством и внутренними документами Банка, а также оплаты Клиентом и/или Коллективным пользователем комиссии за пользование Сейфом.

5.2. Предоставление совместного доступа к Сейфу и осуществление совместного пользования (аренды) Сейфом для Клиента и Коллективного пользователя осуществляется только при условии присутствия каждого из них и представителя Банка.

5.3. В случае совместного пользования Сейфом Клиент и Коллективный пользователь самостоятельно определяют основания, условия совместного пользования Сейфом.

5.4. Положения Общих условий, Комплексного договора и Договора / Заявления / Декларации, касающиеся порядка и условий совершения Банком сейфовых операций, права и обязанности Сторон, а также ответственность за нарушение Договора, распространяются на Клиента и Коллективного пользователя в равной степени. Клиент и Коллективный пользователь несут солидарную ответственность по Договору.

6. Ответственность Сторон

6.1. Банк несет ответственность за соблюдение банковской тайны в соответствии с Действующим законодательством.

6.2. Клиент возмещает Банку в полном объеме расходы / сумму затрат, возникших вследствие осуществления Банком:

6.2.1. предстоящей замены замка Сейфа, в случае утери / поломки Клиентом ключа от Сейфа и/или порчи / повреждения / поломки замка Сейфа по вине Клиента - комиссию за замену замка от Сейфа;

6.2.2. принудительного вскрытия Сейфа, в случаях, предусмотренных в Договоре – комиссию за замену замка от Сейфа;

6.2.3. ремонта / восстановления Сейфа в случае поломки /повреждения /порчи Сейфа по вине Клиента.

6.3. За не освобождение / несвоевременное освобождение Сейфа после истечения срока аренды Сейфа, независимо от того, будет заключен или не будет заключен новый договор на новый срок, Клиент уплачивает Банку комиссию за несвоевременное освобождение Сейфа в размере комиссии за 1 месяц аренды Сейфа согласно действующим на день оплаты Тарифам Банка, в случае превышения этого срока – по тому же тарифу за каждый последующий месячный период после истечения срока аренды. Доступ к Сейфу предоставляется после уплаты Клиентом Банку комиссии за несвоевременное освобождение Сейфа.

6.4. За не освобождение Сейфа после наступления даты расторжения Договора, при отказе одной из Сторон от Договора до истечения срока аренды Сейфа, Клиент уплачивает Банку комиссию за несвоевременное освобождение Сейфа в размере комиссии за 1 месяц аренды Сейфа согласно действующим на день оплаты Тарифам Банка, в случае превышения этого срока – по тому же тарифу за каждый последующий месячный период после истечения срока аренды. Доступ к Сейфу предоставляется после уплаты Клиентом Банку комиссии за несвоевременное освобождение Сейфа.

6.5. В случае размещения и хранения в Сейфе запрещенных предметов, веществ и имущества Клиент несет ответственность, предусмотренную Действующим законодательством.

6.6. Банк не несет ответственность:

6.6.1. за содержимое Сейфа вследствие отсутствия достоверных сведений о содержимом, за последствия помещения в Сейф предметов, веществ и имущества, если такие предметы, вещества и имущество запрещены к помещению в Сейф;

6.6.2. в случае выемки, конфискации и другого изъятия Ценностей, помещенных в Сейф, при наличии соответствующих решений судов, Уполномоченных государственных органов и должностных лиц, судебных исполнителей;

6.6.3. за сохранность Ценностей в случае пользования Сейфом другим лицом, помимо Клиента, которому разрешен доступ к Сейфу в соответствии с доверенностью, выданной Клиентом, либо документом, удостоверяющим статус законного представителя;

6.6.4. в иных случаях, предусмотренных Действующим законодательством.

7. Действие и прекращение Договора

7.1. Договор заключается на срок от одного месяца до одного года. В случаях, предусмотренных в Договоре, действие Договора (срок аренды сейфа) может быть продлено на условиях и в соответствии с настоящими Общими условиями, Комплексным договором и Договором и при уплате Клиентом при продлении срока действия Договора комиссий в соответствии с Тарифами Банка, действующими на момент продления срока Договора. Договор прекращает действие после полного осуществления взаиморасчетов между сторонами, включая уплату Клиентом Банку комиссии за несвоевременное освобождение Сейфа в размере комиссии за 1 месяц аренды Сейфа согласно действующим на день оплаты тарифам Банка, в случае превышения этого срока – по тому же тарифу за каждый последующий месячный период после истечения срока аренды.

7.2. По истечении срока действия Договора или в случае досрочного расторжения Договора Клиент (либо его наследник, законный представитель, Доверенное лицо) должен освободить Сейф и сдать его вместе с ключом (ключами) в неповрежденном состоянии Банку.

7.3. Банк за 10 (десять) календарных дней до окончания срока аренды Сейфа уведомляет Клиента о необходимости продления срока действия Договора или освободить арендованный им Сейф.

7.4. В случаях расторжения Договора до истечения его срока действия по инициативе Клиента, комиссия, уплаченная Клиентом за полный срок аренды Сейфа, не возвращается.

7.5. Клиент имеет возможность устно (с записью разговора на записывающий номер телефона) предложить Банку продлить срок действия Договора до истечения срока аренды Сейфа, осуществив для этого предоплату комиссии за весь новый срок аренды.

7.6. В случае, если Клиент обратился в Банк для продления срока аренды Сейфа в период нарушения условий Договора в части несвоевременности освобождения Сейфа, с Клиентом заключается новый Договор. При этом новый Договор с Клиентом заключается после оплаты комиссии за несвоевременное освобождение Сейфа и после оплаты комиссии за аренду Сейфа на новый срок в размерах, установленных Тарифами Банка на день оплаты комиссии.

7.7. За не освобождение Сейфа по истечении срока его аренды Клиент уплачивает комиссию по тарифу одного месяца аренды Сейфа согласно действующим на день оплаты в Банке Тарифам. При этом до внесения дополнительной платы за весь период пользования Сейфом после окончания срока действия Договора Клиент к Сейфу не допускается.

7.8. Банк вправе в любое время и по любому основанию (по усмотрению Банка) и без возмещения убытков в одностороннем порядке отказаться от исполнения Комплексного договора, Общих условий, Договора, уведомив Клиента за 10 (десять) календарных дней до даты расторжения Договора способами, предусмотренными Комплексным договором.

7.9. В случае отказа одной из Сторон от Комплексного договора, Общих условий, , Договора, Клиент обязан забрать Ценности не позднее даты расторжения Договора, указанной в уведомлении Стороны, отказывающейся от Договора.

7.10. В случае отсутствия другого свободного Сейфа для предоставления ее Клиенту при утере / порче / повреждении замка / ключа от Сейфа по вине Клиента, Договор расторгается до истечения его срока действия в день вручения Банком Клиенту уведомления о расторжении Договора путем отказа Банка от Договора.

7.11. В случае смерти Клиента или признания его безвестно отсутствующим вопросы передачи Ценностей наследникам Клиента разрешаются в соответствии с Действующим законодательством, внутренними документами Банка, Комплексным договором, Общими условиями и Договором.

8. Порядок и случаи принудительного вскрытия Сейфа

8.1. Банк имеет право произвести принудительное вскрытие Сейфа без присутствия Клиента в следующих случаях:

8.1.1. при наличии информации об использовании Клиентом Сейфа для хранения запрещенного к хранению имущества, перечисленного настоящих Общих условия и / или Договора;

8.1.2. при наличии информации о несоблюдении Клиентом правил по использованию Сейфа;

8.1.3. неявки Клиента (либо его наследника, законного представителя, Доверенного лица) по истечении одного месяца со следующего дня завершения срока аренды;

8.1.4. при получении документов от суда, Уполномоченного государственного органа, должностного лица государственного органа, частного судебного исполнителя, имеющих право принимать решения о принудительном изъятии содержимого, находящегося в арендованном Клиентом Сейфе, в соответствии с Действующим законодательством;

8.1.5. в иных случаях, предусмотренных Действующим законодательством.

8.2. Начиная со дня истечения срока аренды Сейфа, Банк каждый рабочий день уведомляет Клиента любым способом, предусмотренным Комплексным Договором, о необходимости оплаты комиссии за несвоевременное освобождение Сейфа и для освобождения арендованного Сейфа или для заключения нового Договора на новый срок (в случае необходимости).

8.3. Банк не позднее, чем за 10 (десять) календарных дней до проведения Банком принудительного вскрытия Сейфа направляет Клиенту Уведомление о проведении Банком принудительного вскрытия Сейфа с указанием даты вскрытия.

8.4. Содержимое, находящееся на хранении в кладовой филиала /отделения Банка, изъятое при проведении Банком принудительного вскрытия Сейфа Клиенту (либо его наследнику, законному представителю, поверенному) выдается по заявлению (в произвольной форме) Клиента (либо его наследника, законного представителя, поверенного) и после оплаты комиссии за:

8.4.1. несвоевременное освобождение Сейфа стоимостью за один месяц аренды за каждый месяц пользования Сейфом после окончания Договора;

8.4.2. замену замка от вскрытого Сейфа (при необходимости);

8.4.3. хранение Ценностей Клиента в кладовой филиала /отделения Банка, согласно действующим на день оплаты тарифам.

8.5. При обращении в Банк Клиента (либо его наследника, законного представителя, поверенного) за Ценностями из вскрытого Сейфа, пакет (мешок, сумку) вскрывает в присутствии работника Банка и руководителя структурного / специализированного структурного подразделения Банка. После вскрытия пакета (мешка, сумки) Клиент (либо его наследник, законный представитель, поверенный) в заявлении указывает, что Ценности и иное

имущество получены в полном объеме, что не имеет, и не будет иметь претензии к Банку, указывает полностью ФИО (отчество – при наличии), проставляет подпись и дату. Заявление Клиента (либо его наследника, законного представителя, поверенного) приобщается в досье Клиента. Претензии Клиента по количеству, либо качеству Ценностей и иного имущества не принимаются, так как Банк не располагал сведениями о стоимостных, качественных, количественных и т.д. параметрах Ценностей и иного имущества, обнаруженных в Сейфе.

8.6. Изъятые Ценности остаются на хранении в хранилище Банка в течение одного года со дня окончания срока аренды. При явке Клиента в Банк в течение одного года с момента окончания срока аренды, Ценности выдаются ему после оплаты расходов Банка в соответствии с условиями Договора. При неявке Клиента в течение более одного года со дня окончания срока аренды, изъятые Ценности реализуются в порядке, предусмотренном Действующим законодательством. Вырученные при реализации деньги направляются на возмещение расходов Банка. В случае превышения суммы денег, полученных от реализации изъятых Ценностей, над суммой, подлежащей возмещению Банку, оставшаяся разница зачисляется на счет Клиента, либо, при отсутствии такой возможности, хранится на специально открываемом банковском счете в течение 5 (пяти) лет, по истечении которых списывается в доход Банка.

8.7. При недостаточности вырученных денег для погашения задолженности перед Банком, она взыскивается с Клиента в судебном / внесудебном порядке в соответствии с Действующим законодательством.

VIII. Процедура безопасности

1. Общие положения

1.1. Безопасность электронных банковских услуг (далее - ЭБУ), оказываемых посредством Системы удаленного доступа (Сервис Altyn-i) обеспечивается Банком в строгом соответствии с требованиями Действующего законодательства и внутренними документами Банка.

1.2. Банк обеспечивает необходимый комплекс организационных мер и программно-технических средств защиты информации, предназначенный для Идентификации и Аутентификации Клиента при составлении, передаче и получении электронных документов с целью установления его прав на получение электронных банковских услуг и обнаружения ошибок и (или) изменений в содержании передаваемых и получаемых электронных документов.

1.3. Доступ к ЭБУ предоставляется посредством мобильного приложения / Системы удаленного доступа (Сервис Altyn-i) для мобильных устройств под управлением операционных систем iOS и Android, телефона, и только после прохождения клиентом процедуры Регистрации или Авторизации (для зарегистрированных клиентов).

1.4. В целях обеспечения конфиденциальности передаваемой и получаемой информации в Сервисе Altyn-i используется протокол, обеспечивающий защищенную передачу данных между узлами в сети Интернет.

1.5. Операции (Транзакции) клиентов сопровождаются процедурами Идентификации и Аутентификации с целью однозначного подтверждения прав клиента на получение ЭБУ. Способы Идентификации и Аутентификации определяются Банком и могут изменяться без предварительного уведомления Клиента.

1.6. При использовании мобильного приложения Altyn-i после успешной Аутентификации Клиента может предоставляться «быстрый» доступ к функционалу мобильного приложения (если такая функция активирована Клиентом). В случае активации функции «быстрый» доступ Аутентификация Клиента может осуществляться с помощью пин-кода, графического или биометрического ключа.

1.7. В целях повышения уровня безопасности Карточки / платежные карточки оснащаются чипами и используют технологию 3D Secure для проведения безопасных транзакций в сети Интернет.

1.8. Стандартные лимиты и ограничители по видам и суммам Операций (Транзакций), количеству Карточек / платежных карточек определяются Банком и доводятся до сведения Клиента путем публикации информации на Интернет-ресурсе: altynbank.kz. При этом банки, обслуживающие Банкоматы, платежные терминалы, интернет-сервисы могут дополнительно устанавливать собственные лимиты и ограничители на обслуживание Карточек / платежных карточек.

1.9. В целях предотвращения мошеннических операций Банк вправе изменять стандартные лимиты и ограничители в любое время, в одностороннем порядке, а также отклонять / лимитировать / блокировать любые карточные транзакции / карточки / Счета на неограниченный период времени без уведомления и получения согласия Клиента.

1.10. Для предоставления ЭБУ по телефону, Клиент должен иметь доступ к телефону, работающему в тоновом режиме. Телефонный звонок инициируется Клиентом. С целью Идентификации и Аутентификации Клиента Служба поддержки клиентов имеет право запросить любые данные, хранящиеся в Системе удаленного доступа (Сервис Altyn-i) Банка, предоставленные Клиентом, либо полученные Банком в результате предоставления услуг Клиенту. Предоставление ЭБУ по телефону доступно только Клиентам, которые являются владельцами Счетов, зарегистрированных в Сервисе Altyn-i согласно, Комплексному договору, Общим условиям и иным договорам банковского обслуживания, заключенным между Банком и Клиентом.

1.11. Банк владеет всей необходимой информацией и никогда, ни при каких обстоятельствах

не осуществляет звонки по телефону, рассылку электронных писем, электронных сообщений, с просьбой передать Идентификаторы и (или) Аутентификаторы Клиентов, а также не распространяет с помощью писем электронной почты, электронных сообщений мобильные приложения или их обновления.

2. Меры безопасности при использовании мобильного приложения Altyn-i

2.1. Используйте возможности мобильных приложений Altyn-i только с ваших персональных устройств. Не проводите процедуры Идентификации/Аутентификации на чужих рабочих станциях и(или) мобильных устройствах.

2.2. Скачивайте мобильные приложения Altyn-i и их обновления только из официальных источников:

2.2.1. магазин приложений для мобильной платформы iOS - App Store;

2.2.2. магазин приложений для мобильной платформы Android - Google Play.

2.3. Своевременно устанавливайте официальные обновления операционной системы мобильного устройства, особенно если они относятся к безопасности.

2.4. Не снимайте ограничения производителя мобильного устройства путем операций повышения привилегий (jailbreak / rooting). Подобные манипуляции не только ставят под угрозу работоспособность мобильного устройства, лишают права на его техническую поддержку и снимают с производителя гарантийные обязательства, но и делают мобильное устройство уязвимым.

2.5. При установке на мобильное устройство нового приложения, всегда обращайте внимание на разрешения, которые оно требует для своей работы, особенно на возможность доступа к SMS-сообщениям. Если разрешения вызывают подозрения или явно не соответствуют функционалу приложения, лучше отказаться от его использования.

2.6. В случае утери / кражи мобильного устройства, с помощью которого проводятся процедуры Идентификации / Аутентификации, или неожиданным прекращением работы SIM-карты, как можно скорее обратитесь к оператору мобильной связи и заблокируйте SIM-карту, а также проинформируйте о данном факте Банк, обратившись в Службу поддержки клиентов.

2.7. При замене мобильного устройства удаляйте мобильное приложение Altyn-i со старого мобильного устройства.

2.8. Используйте штатные средства безопасности мобильного устройства. Например, такие, как пароль, код-пароль, графический или биометрический ключ.

2.9. Никогда и никому не сообщайте / не передавайте Аутентификаторы для мобильного приложения Altyn-i.

2.10. Завершайте работу в Личном кабинете корректно, путем нажатия кнопки «Выход».

3. Меры безопасности при использовании платежных карточек Altyn-i

3.1. Ограничьте доступ к вашей Карточке / платежной карточке, храните ее в недоступном для посторонних людей месте. Рекомендуем хранить Карточку / платежную карточку отдельно от наличных денег и документов, особенно в поездках.

3.2. Не передавайте Карточку другим лицам, за исключением работника точки продажи (продавец, кассир, официант и т.д.), при этом не упускайте карту из поля Вашего зрения, требуйте проведение операций с ней только в Вашем присутствии.

3.3. При использовании Банкоматов и (или) платежных терминалов убедитесь в безопасности устройства (отсутствие торчащих проводов, не совпадающих по цвету с остальным устройством элементов, посторонних устройств).

3.4. При вводе PIN-кода прикрывайте клавиатуру ладонью или кошельком/бумажником.

3.5. Для Интернет-транзакций используйте предназначенные для этого виртуальные платежные карточки.

3.6. Не используйте Цифровую карточку для длительного хранения Ваших денег, используйте их только для временного размещения необходимой суммы денег для совершения платежа и только перед его непосредственным осуществлением в сети Интернет. Если после

осуществления Интернет-платежей на Цифровой (виртуальной) карточке остались деньги, рекомендуем перевести их на другие Ваши Счета и Карточки (не виртуальные) для дальнейшего хранения.

3.7. Используйте услуги проверенных Интернет-ресурсов (магазинов, сервисов) при проведении Интернет-платежей.

3.8. Никогда не вводите PIN-код платежной карточки на Интернет-ресурсах.

3.9. При оплате в сети Интернет используйте технологию 3D Secure, позволяющую произвести дополнительную Аутентификацию Операции (Транзакции).

3.10. Никогда и никому не сообщайте / не передавайте Аутентификаторы Карточек / платежных карточек.

4. Меры безопасности при получении электронных банковских услуг по телефонной связи

4.1. Предоставление электронных банковских услуг по телефонной связи осуществляется только по инициативе Клиента, то есть инициатором телефонного звонка является Клиент.

4.2. Игнорируйте обращения по телефонной связи, в ходе которых под различными предложениями пытаются узнать Ваши персональные данные, Идентификаторы / Аутентификаторы.

4.3. При любых сомнениях в отношении личности работника Банка (или лица выдающего себя за работника Банка) прекратите общение и обратитесь в Службу поддержки клиентов altynbank.kz по номерам телефонов, указанным на странице Интернет-ресурсе altynbank.kz, мобильном приложении Altyn-i или оборотной стороне платежной карточки Altyn-i.

5. Действия в случае несанкционированного доступа к информации, составляющей банковскую тайну, Компрометации или подозрения на нее

5.1. В случае выявления факта несанкционированного доступа к информации, составляющей банковскую тайну, компрометации или подозрения на нее незамедлительно примите меры по снижению возможного ущерба:

5.1.1. Заблокируйте Карточку / платежную карточку и (или) мобильное устройство и (или) SIM-карту;

5.1.2. сообщите о факте несанкционированного доступа к информации, составляющей банковскую тайну, Компрометации или подозрения на нее в Службу поддержки клиентов по номерам телефонов, указанным на странице Интернет-ресурса altynbank.kz, мобильном приложении Altyn-i или оборотной стороне платежной карточки Altyn-i;

5.1.3. следуйте инструкциям работника Службы поддержки клиентов.

5.2. При обнаружении Банком несанкционированного доступа к информации, составляющей банковскую тайну, ее несанкционированного изменения, осуществления несанкционированного платежа и (или) перевода денег и иных несанкционированных действий, Банк уведомляет об этом Клиента, в отношении которого были допущены такие действия, в сроки предусмотренные Действующим законодательством.

5.3. Банк незамедлительно принимает все необходимые меры для устранения последствий несанкционированных действий и их предотвращения в будущем.

6. Свидетельства предоставления/получения электронных банковских услуг

6.1. Банк обеспечивает хранение подтверждения об отправке и (или) получении сообщений, на основании которых Клиенту предоставлены электронные банковские услуги в строгом соответствии с требованиями Действующего законодательства и внутренними документами Банка.

6.2. Электронные документы хранятся в том формате, в котором они были сформированы, отправлены или получены с соблюдением их целостности и неизменности и не требуют распечатки или иного отображения содержания электронного документа на бумажном носителе с целью хранения.

6.3. При предоставлении электронных услуг через телефонную связь у Банка остается

подтверждение об инициировании Клиентом платежной услуги, полученное в соответствии с Процедурами безопасности, установленными внутренними документами Банка и Договором.

6.4. По запросу Клиента Банк предоставляет ему подтверждение об отправке и (или) получении электронных документов, подтверждающих предоставление (получение) ЭБУ, в порядке и сроки, предусмотренные Договором, Комплексным договором, Общими условиями.

7. Заключительные положения

7.1. Банк обязуется сотрудничать в вопросах расследования, принятия мер и предупреждения несанкционированных платежей.

7.2. Банк обязуется оказывать содействие Клиенту и в установленном Действующем законодательством порядке, представлять интересы Клиента, в случае расследования фактов проведения мошеннических операций по Карточке / платежной карточке.

IX. Положение и Условия о сборе и использовании информации о Клиенте, деятельности по управлению рисками финансовых преступлений и соблюдению налогового законодательства Республики Казахстан

1. Определения

«Власти» означают любой юридический, административный или регуляторный орган, любое правительственное, публичное или государственное агентство, государственное учреждение или иные органы власти, любой Налоговый Орган, фондовые биржи, суд, центральный банк или правоохранительный орган, или любые подобные агенты, обладающие юрисдикцией над любой частью Группы «Акционера».

«Информация о Клиенте» означает Персональные Данные, конфиденциальную информацию, Техническую информацию и/или Налоговую информацию Клиента или Связанного лица (включая соответствующие выписки, заявления и согласия). «Клиент» означает любое физическое лицо, являющееся получателем Услуг либо намеревающееся воспользоваться Услугами.

«Комплаенс обязательства» означает обязательства любого члена Группы «Акционера» по соблюдению и соответствию: (а) любым применимым местным или иностранным нормативным правовым актам, решениям/постановлениям суда, соглашениям между любым членом Группы «Акционера» и Властями, или соглашениям или договорам между Властями, применяемым в отношении Банка или любого члена Группы «Акционера» («Законы»), или международным правилам, а также внутренним политикам и процедурам Банка, (б) любым требованиям Властей или предоставлению отчетности, регуляторной отчетности, раскрытием или другими обязательствами в соответствии с Законами, и (в) Законов, требующих от Банка идентификации своих Клиентов.

«Контролирующее лицо» обычно означает физических лиц, которые осуществляют контроль над юридическим лицом (для доверительной собственности это учредитель, доверительный управляющий, попечитель, выгодоприобретатели или класс выгодоприобретателей и любые другие физические лица, которые осуществляют окончательный эффективный контроль доверительной собственности, а в случае юридического лица, за исключением доверительной собственности, такой термин означает лиц, занимающих эквивалентные или аналогичные управляющие должности).

«Налоговая Информация» означает любую документацию или информацию (и сопровождающие выписки, заявления и согласия), касающиеся, прямо или косвенно, налогового статуса Клиента (независимо от того, является Клиент физическим лицом или коммерческим предприятием, некоммерческой организацией или другим юридическим лицом) и любого владельца, «Контролирующего лица», «Основного владельца» или конечного собственника Клиента, который, по мнению Банка, действуя разумно, должен соблюдать (или содействовать соблюдению, или избегать несоблюдения) любых обязательств члена Группы «Акционера» перед любым Налоговым органом. «Налоговая Информация» включает в себя, помимо прочего, информацию о: налоговом резидентстве и/или местонахождении организации (если применимо), местожительстве, учитываемом при налоговом обложении, регистрационном номере налогоплательщика, Налоговых формах, конкретных Персональных Данных (включая имя (-ена), адрес (-а) проживания, возраст, дату рождения, место рождения, национальность, гражданство).

«Налоговые органы» означает локальные или иностранные налоговые органы, налоговые службы, фискальные, бюджетные или денежно-кредитные органы.

«Налоговые формы» означает любые формы или другую документацию, которые могут быть выданы или периодически запрашиваться Налоговым органом или Банком для подтверждения налогового статуса владельца счета или его Связанного лица.

«Основные владельцы» означает любое физическое лицо, имеющее право на более чем 10% от прибыли, или имеющее прямо или косвенно долю участия в предприятии более 10%.

«Персональные Данные» означает любые данные, в том числе, но не ограничиваясь биометрические данные, в независимости от носителя бумажные, электронные и/или иной материальный носитель и т.д., на которых такая информация предоставлена в связи с Услугами, касающиеся физического лица (и юридических лиц в тех странах, где закон о конфиденциальности данных применяется для юридических лиц), по которым оно может быть определено, включая, но не ограничиваясь, конфиденциальными персональными данными, именем (- нами), адресом (-сами) проживания, контактной информацией, возрастом, датой рождения, местом рождения, национальностью, гражданством, личным и семейным статусом.

«Связанное лицо» означает физическое или юридическое лицо, чья информация (включая Персональные Данные или Налоговую Информацию) предоставляется Клиентом или от его имени Банку, его аффилированным лицам, любому члену Группы «Акционера» или которая иным образом получена любым членом Группы «Акционера» в связи с предоставлением Услуг. По отношению к Клиенту Связанное Лицо может включать, без ограничений любого гаранта Клиента, залогодателя, директора или сотрудника компании, партнеров или участников товарищества, любого «основного владельца», «контролирующее лицо» или конечного собственника, доверительного собственника, доверительного управляющего, владельца счета, плательщика любого платежа, представителя, агента или назначенное лицо Клиента, или любых других физических или юридических лиц, имеющих отношение к Клиенту, которые связаны с его банковскими операциями, осуществляемыми в Группе «Акционера».

«Убыток» означает любые претензии, расходы, стоимость (включая, помимо прочего, любые расходы на юридическое обеспечение или другие расходы на услуги специалистов), ущерб, долги, издержки, налог, ответственность, обязательство, исковые требования, судебное разбирательство или судебное решение, рассчитанные и возникшие любым способом, прямые или косвенные, последующие, непредвиденные или связанные с применением наказания.

«Услуги» означает, помимо прочего без ограничения, (а) открытие, ведение и закрытие банковских счетов Клиента, (б) предоставление Клиенту кредитов и других продуктов и услуг, предусмотренные банковским законодательством (включая, например, операции с ценными бумагами, Консультации по инвестициям, услуги брокера, агентские услуги, кастодиальные или иные услуги), рассмотрение заявок, оценка кредитоспособности и соответствия установленным требованиям продукта и (в) обеспечение общих взаимоотношений между Банком и Клиентом, включая маркетинг или рекламу финансовых услуг или сопутствующих продуктов Клиенту, исследования рынка, страхование, аудит и административные цели.

«Техническая информация» означает любую информацию, в независимости от носителя (бумажного, электронного и т.д.), на котором такая информация передается в связи с обращением и/или при оказании Услуг, включая информацию, относящуюся к устройствам (модель аппаратного обеспечения, версию операционной системы, уникальные идентификаторы устройства), сетям сотовой связи (включая номер телефона), регистрационным данным, сведениям журналов, данным об аппаратных событиях, в том числе о сбоях и действиях в системе, а также о настройках, типе и языке браузера, дате и длительность по времени действий в системах Банка и сторонних системах, адреса Интернет протоколов, а также информацию из системных журналов (логов), уникальные сетевые адреса узлов в сети Интернет, файлы cookie, которые служат уникальным идентификатором Интернет-браузера Клиента, данные о фактическом местоположении Клиента, уникальные идентификаторы приложений, содержимое локального хранилища данных и анонимные идентификаторы. Банк вправе связывать Техническую Информацию с Клиентом и/или Услугами, которые оказываются и/или за которыми обращается Клиент.

«Финансовое преступление» означает отмывание денег, финансирование терроризма, взяточничество, коррупцию, уклонение от уплаты налогов, мошенничество, уклонения от экономических или торговых санкций и/или нарушения, или попытки обойти или нарушить любые Законы или правила, относящиеся к этим вопросам. Ссылки на объекты в единственном числе включают ссылки на объекты во множественном числе (и наоборот).

Иные термины и определения используются в значении, закрепленном в Комплексном

договоре, Действующем законодательстве, внутренних документах Банка.

2. Сбор, обработка и распространение информации о клиенте

Эти условия объясняют, каким образом Банк будет использовать информацию о Клиенте и Связанных лицах. Используя Услуги, Клиент соглашается с тем, что Банк, его аффилированные лица и члены Группы «Акционера» будут использовать Информацию о Клиенте в соответствии с настоящими условиями. Информация о Клиенте не будет раскрываться никому (включая других членов группы «Акционера»), за исключением случаев, когда: • Банк обязан раскрывать информацию по Законам; • Банк имеет публично-правовую обязанность раскрывать информацию; • Законные бизнес-цели Банка требуют раскрытия информации; • Раскрытие осуществляется с согласия Клиента; или • Информация раскрывается в соответствии с условиями, изложенными в настоящих Положениях.

Сбор

2.1. Клиент предоставляет свое согласие с тем, что Банк, его аффилированные лица и другие члены Группы «Акционера» могут собирать, обрабатывать и передавать Информацию о Клиенте (включая соответствующую информацию о Клиенте, операциях Клиента, использовании Клиентом продуктов и услуг Банка и отношениях между Клиентом и Группой «Акционера»). Информация о Клиенте может быть запрошена у Клиента (или лица, действующего от имени Клиента), а также может быть собрана Банком от его имени, или членами Группы «Акционера» из других источников (включая общедоступную информацию), созданных с использованием другой информации, доступной для Банка или любого члена Группы «Акционера».

Обработка

2.2. Клиент предоставляет свое согласие с тем, что Банк, его аффилированные лица и/или члены Группы «Акционера» будут обрабатывать, передавать и раскрывать Информацию о Клиенте в связи со следующими Целями: (а) при обращении за /или при предоставлении Услуг и любых операций, запрошенных или одобренных Клиентом, (б) выполнение Комплаенс обязательств, (в) ведение деятельности по Управлению Рисками Финансовых Преступлений, (г) взыскание любых сумм задолженности, причитающихся от Клиента, (д) проведение проверок кредитоспособности и получение или предоставление справок о кредитоспособности, (е) обеспечение соблюдения или защита прав Банка, его аффилированных лиц или члена Группы «Акционера», (ж) для внутренних операционных потребностей Банка, его аффилированных лиц или Группы «Акционера» (включая, без ограничений, управление кредитными рисками, разработку и планирование систем и продуктов, страхование, аудит и административные цели), (з) обеспечение общих взаимоотношений между Банком и Клиентом (включая маркетинг или рекламу финансовых услуг или сопутствующих продуктов Клиенту, исследования рынка) и/или (и) предоставление услуг любыми третьими лицами («Цели»).

Передача

2.3. Используя и/или обращаясь за Услугами, Клиент соглашается с тем, что Банк может (если это необходимо и уместно для выполнения Целей) передавать и раскрывать любую Информацию о Клиенте следующим получателям (которые также могут собирать, обрабатывать, передавать и раскрывать такую Информацию о Клиенте, если это нужно для выполнения Целей):

- а. аффилированные лица Банка, любой член Группы «Акционера»;
- б. любые субподрядчики, агенты, поставщики услуг или партнеры Группы «Акционера» (включая ее сотрудников, директоров и работников);
- в. в ответ на любые запросы от Властей и регуляторов любой юрисдикции в соответствии с законодательством;
- г. любое лицо, действующее от имени Клиента, получатели платежа, бенефициары, номинальные держатели, посредники, банки-корреспонденты и банки-агенты, расчётные палаты, клиринговые системы или системы взаиморасчётов, рыночные контрагенты, налоговые

агенты, обменные или торговые репозитории, фондовые биржи, компании, в которых Клиент владеет ценными бумагами (в случае если такие ценные бумаги Банк хранит для Клиента);

д. любая сторона, приобретающая права или принимающая на себя риск при или в связи с оказанием Услуг;

е. другие финансовые учреждения, кредитно-рейтинговые агентства или кредитные бюро для получения или предоставления справок о кредитоспособности;

ж. руководитель фонда любой третьей стороны, который предоставляет Клиенту услуги по управлению активами;

з. любого брокера, которому Банк предоставляет рекомендации и дополнительные сведения;

и. в связи с любой передачей бизнеса Банка, продажей, слиянием или приобретением, где бы они ни были расположены, включая трансграничную передачу и раскрытие информации в юрисдикциях, которые не имеют Законов о защите данных, которые обеспечивают такой же уровень защиты, как и та юрисдикция, в которой предоставляются Услуги.

3. Обязательства Клиента

3.1. Клиент обязуется информировать Банк своевременно и в любом случае в течение 30 дней в письменной форме, если имеются какие-либо изменения в Информации о Клиенте, периодически предоставляемой Банку, его аффилированным лицам или члену Группы «Акционера», и отвечать на любой запрос от Банка, его аффилированных лиц или члена Группы «Акционера».

3.2. Клиент подтверждает, что каждое Связанное Лицо, информацию о котором (включая Персональные Данные или Налоговую информацию) Клиент предоставляет Банку, его аффилированным лицам или члену Группы «Акционера», было уведомлено и дало согласие на сбор, обработку, раскрытие и передачу информации о нем в соответствии с условиями, изложенными в настоящих Положениях. Клиент обязан информировать Связанных лиц о том, что они могут иметь права на доступ и изменение их Персональных данных. В случае необходимости, определяемой Банком, Клиент предоставляет Банку документальное подтверждение наличия собранных Клиентом у Связанного лица согласий на сбор и обработку персональных данных, на передачу персональных данных третьему лицу, в т.ч. Банку, обработку Банком персональных данных, а при невозможности документального подтверждения наличия согласий, соберет такие согласия, а затем подтвердит Банку их получение. Ответственность за отсутствие согласий Связанного лица на сбор и обработку персональных данных, на передачу персональных данных третьему лицу, в т.ч. Банку, обработку Банком персональных данных возлагается на Клиента. В случае применения к Банку каких-либо мер за нарушение законодательства Республики Казахстан о персональных данных, Клиент обязуется возместить Банку, по требованию Банка, любые понесенные Банком расходы и убытки.

3.3. В случаях, когда:

- Клиент отказывается предоставить Информацию о Клиенте, которую обоснованно запрашивает Банк, или

- Клиент отказывается в согласии или отменяет любые согласия, которые могут понадобиться Банку для обработки, передачи или раскрытия Информации о Клиенте для обозначенных Целей, или

- у Банка, его аффилированных лиц или члена Группы «Акционера» возникают подозрения относительно возможного совершения Финансового преступления, или Клиент представляет потенциальный риск Финансового преступления в отношении члена Группы «Акционера», Банк вправе:

- а. отказать в предоставлении новых, или продолжении предоставления всех или части Услуг Клиенту и оставляет за собой право расторгнуть все деловые отношения с Клиентом;

- б. принять меры, необходимые для Банка, его аффилированных лиц или члена Группы «Акционера» для выполнения Комплаенс обязательств; и/или

- в. заблокировать или закрыть счет (-а) Клиента.

Кроме того, отказ Клиента предоставить Налоговую информацию, собственную или Связанных лиц, а также сопровождающие выписки, заявления и согласия, может привести к тому, что Банк может принять свое собственное решение относительно статуса Клиента, включая представление отчета о таком Клиенте в Налоговые органы, и может повлечь со стороны Банка или других лиц удержания сумм, которые на законных основаниях может потребовать любой Налоговый орган, и выплату таких сумм любому Налоговому органу.

4. Защита данных

4.1. Вне зависимости от того, обрабатывается ли Информация о Клиенте в национальной юрисдикции или за рубежом, в соответствии с законодательством о защите данных она будет защищена процедурами секретности и безопасности, применимыми в отношении членов Группы «Акционера», ее сотрудников и третьих сторон.

5. Деятельность по управлению рисками финансовых преступлений

5.1. Банк, его аффилированные лица и члены Группы «Акционера» должны и могут принимать любые меры, которые они считают адекватными по их собственному и абсолютному усмотрению, для выполнения Комплаенс обязательств в связи с обнаружением, расследованием и предотвращением Финансовых Преступлений («Деятельность по Управлению Рисками Финансовых Преступлений»).

Такие меры могут включать, но не ограничиваться следующим:

(а) проверку заявки на снятие средств, заявки на предоставление Услуг или любого платежа, отправляемого Клиенту или Клиентом или от его имени;

(б) запрос информации по источнику средств по совершаемой информации, а также по получателю средств;

(в) наведение дальнейших справок о статусе физического или юридического лица, о применении в отношении них любого режима санкций, или подтверждении личности и статуса Клиента.

5.2. В пределах, допустимых законодательством, ни Банк, ни его аффилированные лица, ни любой другой член Группы «Акционера» не несут ответственности перед Клиентом или любой третьей стороной за любые Убытки, понесенные Клиентом или третьей стороной в связи с задержкой, блокированием или отказом в проведении каких-либо платежей или предоставлении всех или части Услуг, или иным образом в результате деятельности по Управлению Рисками Финансовых Преступлений.

6. Соблюдение требований налогового законодательства

6.1. Клиент признает, что он несет личную ответственность за понимание и соблюдение своих налоговых обязательств (включая, помимо прочего, налоговые выплаты или подачу налоговых отчетов или другой необходимой документации, связанной с уплатой всех соответствующих налогов) во всех юрисдикциях, в которых возникают эти обязательства, и касающихся открытия и использования счетов и/или Услуг, предоставляемых Банком, его аффилированным лицам и/или членами Группы «Акционера». Некоторые страны могут иметь налоговое законодательство с экстра-территориальным действием независимо от места регистрации, постоянного места жительства, гражданства или регистрации в качестве юридического лица Клиента или Связанного лица.

6.2. Банк, его аффилированные лица и/или любой член Группы «Акционера» не предоставляют налоговые консультации. Клиенту рекомендуется найти независимое юридическое сопровождение и/или консультирование по вопросам налогообложения.

6.3. Банк, его аффилированные лица и/или любой член Группы «Акционера» не несет никакой ответственности в отношении налоговых обязательств Клиента в любой юрисдикции, которые они могут создать, включая, без ограничения, любые обязательства, которые могут быть связаны конкретно с открытием и использованием счета (-ов) и/или услуг, предоставляемых Банком, его аффилированными лицами и/или членами Группы «Акционера».

7. Прочие условия

7.1. В случае любых противоречий или несоответствий между любым условием, изложенным в данных Положениях и условиями в отношении любой другой услуги, продукта, деловых отношений, счета или соглашения между Клиентом и Банком, данные Положения должны иметь преимущественную силу. Любые согласия и разрешения, запрошенные Банком и предоставленные Клиентом в отношении Информации о Клиенте, продолжают применяться в полном объеме в пределах, установленных действующим законодательством Республики Казахстан.

8. Продолжение существования после прекращения действия

8.1. Данные Положения остаются в силе, несмотря на расторжение, отказ в предоставлении или любое прекращение Банком, его аффилированными лицами или любым членом Группы «Акционера» предоставления любых Услуг Клиенту или закрытие любого счета Клиента.

9. Присоединение к Положению

9.1. Настоящее Положение вступает в силу с даты присоединения Клиента к Комплексному договору в дату обращения за Услугой и/или предоставления.

Х. Правила предоставления Электронных банковских услуг посредством Сервиса Altyn-i (Система удаленного доступа)

1. Перечень электронных банковских услуг

1.1 Электронные банковские услуги, предоставляемые Банком клиентам-физическим лицам, включают:

1.1.1 Информационно-банковские услуги:

- 1) предоставление информации о наличии и номерах банковских счетов Клиента, открытых в рамках обслуживания в Сервисе Altyn-i;
- 2) предоставление информации (выписки) об остатках и движении денег по любому банковскому счету, платежной карточке Клиента, открытых в рамках обслуживания в Сервисе Altyn-i;
- 3) просмотр истории платежей и переводов;
- 4) создание заявок шаблонов для осуществления однотипных платежей и переводов в будущем;
- 5) запрос процентных ставок по продуктам;
- 6) подключение/отключение текстовых уведомлений по счетам/платежным карточкам;
- 7) возможность связываться с Банком через канал безопасных соединений посредством электронных сообщений (срок и порядок ответа определяется внутренними процедурами Банка);
- 8) получение сообщений и Уведомлений от Банка;
- 9) осуществление блокировки/разблокировки по платежным карточкам.

1.1.2 Транзакционно-банковские услуги:

- 1) открытие/закрытие сберегательных (депозитных) счетов;
- 2) открытие закрытие счетов/ платежных карточек;
- 3) осуществление платежей и переводов денег со счетов Клиента;
- 4) осуществление покупки/продажи иностранной валюты;
- 5) предоставление и обслуживание банковских займов и т.д.;
- 6) прочие банковские услуги.

2. Порядок и условия предоставления электронных банковских услуг

2.1. Для получения доступа к Электронным банковским услугам посредством Сервиса Потенциальному клиенту необходимо осуществить регистрацию в Сервисе Altyn-i.

2.2. Регистрация в качестве Клиента производится в Сервисе Altyn-i посредством заполнения предлагаемых Потенциальному клиенту электронных регистрационных форм / анкеты – Заявка-Анкета и совершения действий, описанных в Комплексном договоре.

2.3. Банком для ознакомления и принятия Потенциальному клиенту предлагаются Комплексный договор, Общие условия, Положение, являющиеся обязательными условиями предоставления Банком Клиенту Электронных банковских услуг в Сервисе Altyn-i.

2.4. Потенциальный клиент при заполнении Заявки-Анкеты в Сервисе Altyn-i присоединяется в целом и полностью к Комплексному договору, а также иным документам регулирующим взаимоотношения Сторон и порядок оказания банковских услуг, размещенных на интернет-ресурсе Банка.

2.5. В случае несогласия Потенциального клиента с Комплексным договором, Положением, процесс регистрации будет считаться не завершенным, это означает то, что Потенциальный клиент не будет являться Клиентом Сервиса Altyn-i.

2.6. Клиент, прошедший регистрацию в Сервисе Altyn-i подтверждает, что:

- получил, прочитал, понял и присоединился к Комплексному договору в полном объеме, без каких-либо замечаний и возражений, и обязуется своевременно и в полном объеме выполнять все их положения;

- понимает и принимает на себя все возможные неблагоприятные последствия неисполнения и/или ненадлежащего исполнения положений Комплексного договора, Общих условий;

- получил, прочитал, понял и присоединился к Положению.

2.7. Для регистрации в качестве Клиента Сервиса Altyn-i и создания Личного кабинета Клиента, Потенциальному клиенту необходимо в электронной регистрационной форме – Заявке-Анкете указать номер ИИН, номер мобильного телефона, принадлежащие Потенциальному клиенту, пройти Регистрацию в Сервисе Altyn-i и предоставить иные документы, соответствующие требованиям Комплексного договора, Общих условий.

2.8. Потенциальный клиент соглашается следовать требуемым методам проверки процедуры Liveness и/или инструкциям Службы поддержки клиентов Банка при проведении собеседования/видео интервью.

2.9. После получения от Потенциального клиента всех необходимых документов и информации, установленной Банком, по форме и содержанию соответствующих требованиям, установленным Действующим законодательством и внутренним документам Банка, Банком производится проверка данных Потенциального клиента.

2.10. После проверки данных, в целях идентификации Потенциального клиента и Верификации информации, предоставленной Потенциальным клиентом при Регистрации в Сервисе Altyn-i, Клиенту может быть предложено пройти процедуру Liveness и (или) Видео интервью со Службой поддержки Клиентов с возможностью планирования времени проведения интерактивного Видео интервью. Клиент соглашается без возможности отозвать данное согласие, что Банк вправе вести запись (видео и аудио запись, фотосъемку), всех состоявшихся между ними переговоров/действий, и что такие записи могут служить доказательством при любом рассмотрении споров в любом суде по любым вопросам, относящихся к Общим условиям.

2.11. При прохождении процедуры Liveness /проведении Видео интервью Клиент обязан:

- обеспечить высокое качество связи;
- обеспечить соответствие изображения своего лица с изображением на документе, удостоверяющем личность;
- достаточное освещение помещения, в котором находится Клиент, при котором изображение лица Клиента будет контрастным.

2.12. При необходимости прохождения Видео интервью, Потенциальный клиент соглашается, что Банк вправе с предварительным уведомлением Потенциального клиента, перенести время проведения Видео интервью, при этом согласовав с Потенциальным клиентом время и дату проведения, перенесенного Видео интервью.

2.13. Банк идентифицирует Потенциального клиента с предоставленными при Регистрации документами по результатам процедуры Liveness и/или Видео интервью.

2.14. В случае, если по результатам проверки процедуры Liveness и/или Видео интервью будет установлено предоставление Потенциальным клиентом недостоверной информации в любой ее части и/или несоответствие действий и/или признаков Потенциального клиента требованиям, установленным законодательством, внутренними документами Банка, Банк вправе отказать Потенциальному Клиенту в представлении Электронных банковских услуг в Сервисе Altyn-i. При этом согласие Потенциального клиента с порядком, условиями сбора, обработки, хранения и передачи персональных данных Потенциального клиента, установленных в Положении, будет оставаться действительным в независимости от отказа Банка в представлении Электронных банковских услуг.

2.15. В случае, если Потенциальным клиентом в ходе регистрации представлена информация, на основании которой у Банка имеются основания полагать, что Потенциальный клиент может иметь налоговые обязательства перед иностранным государством, в таком случае Потенциальный клиент обязан достоверно и полностью заполнить в электронном виде анкету, предлагаемую Банком.

2.16. В случае успешного прохождения Потенциальным клиентом Процедур безопасности, в том числе Видео интервью, регистрация Потенциального клиента в качестве Клиента Сервиса Altyn-i считается завершенной. Потенциальный клиент обретает статус Клиента и ему отображается соответствующее уведомление с указанием реквизитов: IBAN открытого Счета и/или платежных карточек, связанных со Счетом. В последующем Клиент вправе открыть Счета и выпустить платежные карточки в других валютах с учетом ограничений установленных внутренними документами Банка посредством использования Сервиса Altyn-i в порядке предусмотренным Комплексным договором, Общими условиями.

2.17. При предоставлении Банком Электронных банковских услуг у Банка остается подтверждение об отправке и/или получении сообщений, на основании которых Клиенту предоставлены электронные банковские услуги. Подтверждением получения электронного документа будет считаться предоставление Клиенту Банком электронной банковской услуги.

2.18. Клиент оплачивает предоставляемые Электронные банковские услуги и/или иные дополнительные услуги в соответствии с Тарифами Банка, действующими на момент предоставления Электронной банковской услуги и/или иной дополнительной услуги.

3. Основания приостановления, прекращения предоставления Электронных банковских услуг

3.1. Банк имеет право в любое время временно или полностью приостановить доступ Клиента к Сервису Altyn-i и/или временно или полностью приостановить, или прекратить предоставление Клиенту Электронных банковских услуг и иных дополнительных услуг, в том числе с закрытием Счета (всех Счетов), путем расторжения Комплексного договора, Договора заключенного в его рамках, в связи с неверным указанием Клиентом Идентификатора и/или Аутентификатора, а также в случае, если по мнению Банка, такая мера необходима для обеспечения безопасности Сервиса Altyn-i, информации Клиента и/или в случае нарушения Клиентом Процедуры безопасности и/или условий Комплексного договора, в целях соблюдения требований Действующего законодательства, внутренних документов Банка, в иных случаях по усмотрению Банка. Банк уведомляет Клиента о приостановке или прекращении доступа к Сервису посредством направления Клиенту соответствующего уведомления в порядке, предусмотренном Комплексным договором, в течение 30 (тридцати) календарных дней после приостановления/ прекращения предоставления Электронных банковских услуг, при этом Банк не обязан раскрывать причины/основания приостановления/ прекращения.

3.2. Банком в любое время в одностороннем порядке без уведомления Клиента может быть приостановлено оказание и/или изменен порядок оказания Электронных банковских услуг, предоставляемых Банком посредством Сервиса Altyn-i, посредством Службы поддержки клиентов Банка при резких изменениях Действующего законодательства, изменениях на финансовых и валютных рынках, резкое изменение курсов валют, ухудшение ситуации на внутреннем и/или внешнем финансовом рынках по сравнению с существовавшей на дату заключения Комплексного договора, Общих условий. 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.

3.3. Восстановление предоставления Банком Электронных банковских услуг возможно на основании соответствующей Заявки Клиента, поданного в порядке, предусмотренном Комплексным договором.

Приложение № 1
к Комплексному договору банковского обслуживания
розничных клиентов Банка

Условия об оцифровке платежной карточки Банка и бесконтактной оплате с использованием Токена

Настоящие Условия по оцифровке платежной карточки Банка и бесконтактной оплате с использованием Токена (далее – Условия), являются неотъемлемой частью Комплексного договора банковского обслуживания розничных клиентов Банка (далее – Комплексный договор) и определяют особенности и порядок оказания Банком услуги по оцифровке платежной (-ых) карточки (-ек), а также устанавливает права, обязанности, ответственность Банка и, а также иные особенности правоотношений между Банком и Клиентом. Термины и определения, используемые в Условиях, имеют значение, указанное в Комплексном договоре.

1. Общие положения

1.1. Присоединение Клиента к Условиям осуществляется при совершении следующего действия: подтверждения согласия о присоединении к Условиям путем нажатия в платежном мобильном сервисе кнопки «Принимаю» с вводом одноразового кода направляемого Банком, признаваемого акцептом (полное и безоговорочное принятие Клиентом всех положений Условий).

1.2. Токенизация осуществляется с помощью платежного мобильного сервиса, установленного на Мобильном устройстве. При этом фиксация присоединения Клиента к Условиям осуществляется Банком в электронном виде через аппаратно-программный комплекс Банка. Информация из аппаратно-программного комплекса Банка может использоваться в качестве доказательства при рассмотрении споров, в том числе в судебном порядке.

1.3. Условия устанавливают порядок оказания Банком Клиенту услуги по оцифровке платежной карточки путем ее Токенизации, а также порядок использования Клиентом Токена для проведения транзакций.

1.4. За оцифровку платежной карточки путем Токенизации Банком не взимается с Клиента комиссионное вознаграждение.

2. Использование Токена и токенизация платежной карточки

2.1. Для осуществления транзакций с использованием Токена необходимо оцифровать платежную карточку путем ее Токенизации с помощью платежного мобильного сервиса. Оцифровывая платежную карточку путем ее Токенизации Клиент предоставляет свое согласие Банку на проведение транзакций с использованием Токена.

2.2. По факту успешной Токенизации, Токен формируется и хранится в защищенном облачном хранилище МПС, а также в зашифрованном виде в специализированной защищенной области платежного мобильного сервиса.

2.3. Токенизация осуществляется после Верификации Клиента и получения Банком согласия Клиента на Токенизацию посредством ввода кода из SMS-сообщения / Push-уведомления от Банка, при условии соблюдения Клиентом всех следующих условий: стабильное подключение Мобильного устройства к сети Интернет со скоростью не менее 1 мб/сек, заряд аккумулятора на Мобильном устройстве более 20 % (двадцати процентов), отсутствия вмешательства в процесс Токенизации (закрытие платежного мобильного сервиса, скрывание (сворачивание) с экрана Мобильного устройства и т.п.).

2.4. При использовании Токена все условия обслуживания платежной карточки: Тарифы, установленные лимиты и ограничения, участие в программах поощрения (акциях), информирование по операциям, – не изменяются.

2.5. Клиент вправе самостоятельно без согласия Банка удалить с Мобильного устройства Токен. Удаление Токена с Мобильного устройства влечет прекращение проведения Банком транзакций

с использованием Токена.

2.6. Транзакции с использованием Токена осуществляются путем поднесения Мобильного устройства к POS-терминалу.

2.7. Для совершения транзакции Клиент выбирает соответствующий Токен платежной карточки, с использованием которой будет совершена операция.

3. Блокирование Токена

3.1. Блокирование Токена или его удаление из памяти Мобильного устройства не прекращает действие платежной карточки, к которой соответствующий Токен сформирован, и не влечет технические ограничения на ее использование (не блокирует платежную карточку).

3.2. С момента блокировки платежной карточки, блокируется Токен для данной платежной карточки на Мобильном устройстве с целью недопущения совершения несанкционированных транзакций.

3.3. В случае утраты Мобильного устройства, Клиенту необходимо обратиться по Каналам связи в Банк или отделение Банка с целью блокирования Токена, содержащегося на утраченном Мобильном устройстве. В данном случае Банк блокирует только Токен, платежная карточка не блокируется.

3.4. Токен признается находящимся во владении и пользовании Клиента при отсутствии должным образом зарегистрированного требования Клиента о блокировании Токена, а транзакций, совершенные с использованием Токена до вступления в силу Уведомления от Клиента о блокировании Токена, признаются надлежащим образом санкционированными Клиентом.

3.5. Стороны согласны с тем, что Указания Клиента, принятые по Каналам связи, о блокировании Токена, при условии установления личности Клиента, признаются равнозначными письменным указаниям Клиента, полученным Банком на бумажном носителе, заверенным подписью Клиента.

3.6. Блокирование Токена осуществляется после получения Банком Уведомления Клиента о блокировании Токена:

3.6.1. при обращении по Каналам связи – не позднее 5 (пяти) часов с момента обращения;

3.6.2. при обращении в отделение Банка с письменным заявлением – не позднее 1 (одного) Рабочего дня с момента обращения.

3.7. В случае причинения убытка Клиенту при возникновении несанкционированной транзакции(й) вследствие неисполнения либо несвоевременного и/или ненадлежащего исполнения Банком указания Клиента о блокировании Токена, Банк обязуется возместить Клиенту причиненный ущерб в размере несанкционированной транзакции(й).

3.8. Клиент согласен с тем, что блокирование Карточки и (или) наложение ареста на деньги, находящиеся на Счете, и/или приостановление расходных операций по Счету по основаниям, предусмотренным Действующим законодательством, влечет невозможность проведения транзакций с использованием Токена.

4. Требования к безопасности

4.1. Клиент обязан соблюдать следующие требования по безопасности в целях исключения несанкционированных транзакций с использованием Токена:

4.1.1. не оставлять Мобильное устройство без присмотра;

4.1.2. обеспечить надлежащий уровень безопасности на Мобильном устройстве, используя пароли и другие возможные способы блокировки/разблокировки Мобильного устройства;

4.1.3. убедиться в том, что на Мобильном устройстве не зарегистрированы отпечатки пальцев или иные способы Аутентификации другого лица, включая распознавание лица;

4.1.4. не разглашать третьим лицам пароль от Мобильного устройства;

4.1.5. удалить все личные данные и финансовую информацию с Мобильного устройства, если прекращено его использование;

4.1.6. незамедлительно обратиться в Банк по номеру телефона, предусмотренному на обратной

стороне платежной карточки, либо по номеру телефона Банка, указанному на интернет-ресурсе Банка, в случае подозрений на любое несанкционированное использование Токена, а также, если Мобильное устройство было взломано, утеряно или украдено;

4.1.7. не блокировать любые функции безопасности, предусмотренные на Мобильном устройстве в целях защиты Токена;

4.1.8. в обязательном порядке создать сложный пароль и сохранять только свои Биометрические данные (отпечатки пальца, распознавание лица и другие) для использования Мобильного устройства;

4.1.9. удалить все личные данные и финансовую информацию с Мобильного устройства при передаче Мобильного устройства третьим лицам;

4.1.10. не подвергать Мобильное устройство взлому операционной системы устройства;

4.1.11. не использовать Платежный мобильный сервис при подключении к беспроводным сетям общего доступа;

4.1.12. не производить Верификацию в Платежный мобильный сервис на Мобильном (-ых) устройстве (-ах), принадлежащего (-их) третьему (-им) лицу (-ам).

5. Права и обязанности Сторон

5.1. Банк обязан:

5.1.1. исполнять указания Клиента, полученные с помощью Токена, по проведению транзакции по Счету в соответствии с условиями Комплексного договора, Правилами МПС;

5.1.2. принять все возможные меры к недопущению приема Указаний с использованием Токена без предварительной успешной Верификации Клиента (при необходимости ее проведения по решению Банка);

5.1.3. в сроки, предусмотренные Условиями, блокировать Токен на Мобильном устройстве;

5.1.4. консультировать Клиента по вопросам оцифровки платежной карточки;

5.1.5. обеспечить конфиденциальность информации о Транзакциях, совершенных с использованием Токена;

5.1.6. предоставлять по требованию Клиента информацию об Транзакциях, проведенных с использованием Токена, путем предоставления Выписки по Счету в соответствии с условиями Комплексного договора и соответствующих Общих условий.

5.2. Банк вправе:

5.2.1. не исполнять Указания Клиента о проведении Транзакции по Счету, совершаемые с использованием Токена, в случае:

5.2.2. если Верификация Клиента не прошла успешно;

5.2.3. наличия оснований препятствующих проведению Транзакций по Счету, предусмотренных Действующим законодательством и Комплексным договором, соответствующими Общими условиями и иными договорами/соглашениями, заключенными с Клиентом;

5.2.4. если иное не предусмотрено Действующим законодательством, изменять и (или) дополнять Условия, с уведомлением Клиента о таких изменениях и (или) дополнениях не позднее, чем за 15 (пятнадцать) календарных дней до вступления их в силу, путем размещения указанной информации на интернет-ресурсе Банка. Использование Токена после вступления в силу изменений и (или) дополнений к Условиям является однозначным и неоспоримым свидетельством того, что Клиент согласен с такими изменениями и (или) дополнениями. В случае несогласия с вносимыми изменениями и (или) дополнениями в Условия, Клиент обязан прекратить использование Токена путем удаления Токена с Мобильного устройства или блокирования Токена;

5.2.5. в установленных Действующим законодательством случаях осуществлять в отношении Клиента контрольные и иные функции, возложенные на Банк Действующим законодательством, в связи с чем, запрашивать у Клиента любые необходимые документы и (или) письменные пояснения относительно характера и экономического смысла предполагаемых или совершенных операций с использованием Токена;

5.2.6. ограничить, приостановить использование Токена, осуществить блокирование Токена в

любое время без Уведомления Клиента и по любой причине, в том числе, если Клиент не соблюдает положения Условий;

5.2.7.отказать Клиенту в оцифровке платежной карточки в случае не прохождения Клиентом Верификации Клиента и (или) если платежная карточка заблокирована.

5.3. Клиент обязан:

5.3.1.соблюдать положения Условий;

5.3.2. обеспечить конфиденциальность, а также хранение Мобильного устройства, пароля, SIM карты, логина и пароля к учетной записи в платежном мобильном сервисе, способом, исключающим доступ к ним третьих лиц, а также немедленно уведомлять Банк о подозрении в том, что мобильное устройство, пароль, SIM карта могут быть использованы посторонними лицами;

5.3.3. в случае несанкционированных Транзакций по Счету с использованием Токена оказывать содействие Банку в проводимом расследовании и предоставить в Банк следующие документы:

1) заявление по установленной Банком форме либо, по усмотрению Банка, в свободной форме с указанием даты и времени, когда Клиенту стало известно о несанкционированной Транзакции по Счету с использованием Токена и с подробным описанием данной Транзакции;

2) подтверждение непричастности Клиента к совершению несанкционированной транзакции (при наличии), например: материалы расследований правоохранительных органов, если по факту совершения несанкционированной Транзакции было возбуждено уголовное дело компетентными органами и др.;

3) иные документы и информацию, которые имеют отношение к спорной ситуации или которые могут быть разумно затребованы Банком в рамках рассмотрения заявлений о несанкционированных Транзакциях;

5.3.4.самостоятельно знакомиться с информацией о внесенных изменениях и (или) дополнениях в Условия на интернет-ресурсе Банка;

5.3.5.контролировать наличие достаточной суммы (текущего остатка) на Счете для размера совершаемой Транзакции, осуществлять Транзакции с использованием Токена только в пределах этого остатка, за исключением случаев предоставления Банком кредитного лимита, что регулируется отдельным Договором кредитной карточки.

5.3.6.при предоставлении Указаний Банку контролировать наличие достаточной суммы на Счете для совершения транзакций с учетом комиссии за данную Транзакцию, подлежащей оплате в соответствии с Тарифами (при наличии);

5.3.7.в течение 7 (семи) календарных дней сообщать в Банк об изменении номера мобильного телефона Клиента, прекращении обслуживания номера мобильного телефона Клиента оператором сотовой связи. Банк, получив указанную информацию, имеет право приостановить проведение транзакций с использованием Токенов до момента подтверждения принадлежности номера мобильного телефона путем обращения Клиента в отделение Банка;

5.3.8.исполнять требования к безопасности, изложенные настоящих Условиях.

5.4. Клиент имеет право:

5.4.1.обращаться в Банк для получения Консультаций по оцифровке платежной карточки, использованию Токена;

5.4.2. блокировать Токен, обратившись в Банк лично или через каналы связи;

5.4.3.обращаться в Банк с заявлениями, в том числе при возникновении споров, связанных с Транзакциями, совершенными с использованием Токена, а также получать информацию о результатах рассмотрения заявлений, в том числе в письменной форме, в сроки, предусмотренные Действующим законодательством.

6. Ответственность Сторон

6.1. Клиент несет ответственность за:

6.1.1.сохранение конфиденциальности пароля и других средств Верификации;

6.1.2.использование Мобильного устройства, логина, пароля и других средств Верификации для входа в Платежный мобильный сервис третьими лицами;

6.1.3. Транзакции, совершенные с использованием Токена, при условии, что Токен не был заблокирован в соответствии с положениями Условий;

6.1.4. нарушение требований к безопасности, указанных в настоящих Условиях, в том числе в случаях, когда Клиент использует мобильное устройство, которое было подвергнуто взлому операционной системы устройства.

6.2. Банк несет ответственность за:

6.2.1. нарушения, связанные с банковской деятельностью, в соответствии с Действующим законодательством и Комплексным договором. В любом случае ответственность Банка при нарушении условий Комплексного договора ограничивается размером реального ущерба, причиненного Клиенту неправомерными действиями/бездействием Банка. С целью возмещения реального ущерба Клиенту необходимо обратиться в Банк с письменным заявлением, приложением подтверждающих документов и указанием суммы реального ущерба. После получения указанных документов Банком принимается решение по заявлению Клиента.

6.3. Банк не несет ответственности:

6.3.1. за работу платежного мобильного сервиса, его функционирование и взаимосвязь с другими приложениями, установленными на Мобильном устройстве, или отсутствие возможности для Клиента использовать Платежный мобильный сервис для совершения тех или иных Транзакций, включая совершение платежей с помощью Токена;

6.3.2. за отсутствие возможности совершения Транзакций с использованием Токена;

6.3.3. за любую блокировку, приостановление, аннулирование или прекращение использования платежной карточки и (или) Токена;

6.3.4. за какие-либо убытки или ущерб, понесенные Клиентом в связи с утерей, кражей или порчей Мобильного устройства;

6.3.5. за безопасность информации, предоставленной или хранимой Провайдерами, или другими третьими лицам, в связи с использованием платежного мобильного сервиса (за исключением случаев, когда Банк является Провайдером);

6.3.6. за нарушение Провайдерами правил безопасности, влияющих на любую собранную, сохраненную или отправленную информацию.

6.4. Клиент согласен с тем, что ответственность за функционирование платежного мобильного сервиса несет провайдер.

7. Прочие условия

7.1. Настоящие Условия действуют до даты аннулирования платежной карточки или до даты прекращения действия Комплексного договора/Договора платежной карточки, или до даты удаления Токена (в зависимости от того какое событие наступит раньше).

7.2. Принимая Условия об оцифровке платежной карточки Банка и бесконтактной оплате с использованием Токена, Клиент понимает и согласен с тем, что:

7.2.1. работоспособность платежного мобильного сервиса (в том числе при совершении Транзакций с помощью Токена) зависит от Провайдера;

7.2.2. доступ, использование и возможность совершения Транзакций посредством Токена зависит исключительно от работоспособности самого платежного мобильного сервиса, установленного на Мобильном устройстве, от состояния сетей и беспроводной связи, используемыми платежным мобильным сервисом, установленного на Мобильном устройстве, и/или Мобильным устройством;

7.2.3. Банк не контролирует и не влияет на обслуживание беспроводных сетей связи, на систему отключения/прерывания беспроводного соединения, и не несет ответственности за поддержку операционной системы Мобильного устройства;

7.2.4. Банк не гарантирует конфиденциальность и безопасность передачи данных в связи с электронной передачей данных через сторонние подключения, не попадающие под контроль Банка.