

«Жинақ банкі» АҚ ЕБ-нің жеке тұлғаларға электрондық банктік қызметтерді ұсынуы туралы шарт талаптары

«Жинақ банкі» АҚ ЕБ-нің жеке тұлғаларға электрондық банктік қызметтерді ұсынуы туралы шарттың (бұдан әрі – Шарт) осы Талаптары «Жинақ банкі» АҚ ЕБ және жеке тұлға арасындағы Банктің электрондық банктік қызметтерді ұсынуымен байланысты қатынастарды реттейді, сондай-ақ Банктің Қашықтан қызмет көрсету арналары арқылы электрондық банктік қызметтерді ұсыну тәртібі мен талаптарын қарастырады.

1. Шартта пайдаланылатын анықтамалар мен ұғымдар

Шарттың мәтіні бойынша пайдаланылатын анықтамалар мен ұғымдар, егер өзге түсіндіру Шарттың мәтінінде тікелей қамтылмаса, «Шартта пайдаланылатын анықтамалар мен ұғымдар» бабында берілген түсіндірмеге ие болады. Шартта пайдаланылатын өзге де анықтамалар мен ұғымдар Қазақстан Республикасының заңнамасында Жеке тұлғаларға банктік қызмет көрсетудің жалпы талаптарында бекітілген мағынада пайдаланылады.

Авторландыру – Қашықтан қол жеткізу жүйесінде операцияларды жүзеге асыру үшін Клиент жасайтын әрекеттерді Банктің растауы/рұқсат етуі;

Аутентификация – Банк белгілеген Қауіпсіздік рәсімінің талаптарына сәйкес Электрондық құжаттың түпнұсқалығын және дұрыс жасалуын растау;

Банк – «Жинақ банкі» АҚ ЕБ, оның филиалдары мен құрылымдық бөлімшелері;

Биометриялық сәйкестендіру – Клиенттің физиологиялық және биологиялық ерекшеліктерінің негізінде Электрондық банктік қызметтерді алу құқығын бір мәнді растау мақсатында оның жеке басын анықтау рәсімі (соның ішінде Liveness рәсімі – талдау жүргізу және адам «тірі ме» немесе «тірі емес пе» деген сұраққа жауап алу үшін адамның іс-әрекеттері туралы деректерді алу процесі);

Геопозиция – Мобильді құрылғының географиялық орны (географиялық координаттары) және Клиенттің операцияларды жасау орны туралы мәліметтер;

Динамикалық сәйкестендіру – Бір реттік (біржолғы) кодты пайдалану арқылы Клиенттің Электрондық банктік қызметтерді алу құқығын бір мәнді растау мақсатында оның жеке басын анықтау рәсімі;

Сенімді нөмір– Банк дербес айқындаған тәсілдермен (оның ішінде Шарт жасасу кезінде) Банкке ұсынылған, Банк жүйесінде Банк тіркейтін және Электрондық банктік қызметтерді алу үшін пайдаланылатын Клиенттің ұялы байланысының абоненттік нөмірі (мобильді/ұялы телефон нөмірі);

Сәйкестендіру – Шартта көзделген тәртіппен Қашықтан қол жеткізу жүйесіне кіру және/немесе Электрондық банктік қызметтерді алу үшін Клиенттің құқықтарын бір мәнді растау мақсатында оның жеке басын анықтау рәсімі;

Сәйкестендіру құралы – Клиенттің электрондық цифрлық қолтаңбасы немесе әріптер, сандар немесе символдар комбинациясынан тұратын бірегей сәйкестендіргіш немесе Банк Клиентті Сәйкестендіру үшін белгілеген өзге де сәйкестендіргіш (Құпиясөз (қолжетімділік коды), Бір реттік (біржолғы) код, биометриялық сәйкестендіру құралы);

Ақпараттық банктік қызметтер – бұйрық бойынша және Клиенттің келісімімен Клиентке немесе үшінші тұлғаға оның Шоты бойынша ақша қалдықтары және/немесе қозғалысы туралы, осы Шот бойынша жүзеге асырылған төлемдер және/немесе ақша аударымдары туралы ақпаратты және Клиенттің сұрауы бойынша немесе Клиент пен Банк арасында жасалған шарт бойынша өзге де ақпаратты беру жөніндегі қызметтер;

Клиент – корпоративтік төлем карточкасының ұстаушысы болып табылатын немесе Банк қызметтерін алу үшін Банкпен шарт жасасқан жеке тұлға, сондай-ақ жеке

Утверждено Решением Правления ДБ АО «Сбербанк» №25 от 01.04.2022 г.

Утверждено Решением Совета Директоров ДБ АО «Сбербанк» №25 от 22.04.2022 г.

кәсіпкер, шаруа (фермер) қожалығы немесе Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген тәртіппен жеке тәжірибемен айналысатын тұлға, корпоративтік төлем карточкасының ұстаушысы болып табылатын заңды тұлғаның уәкілетті тұлғасы;

Логин - Интернет-банкинг жүйесінде Тіркелу және/немесе Авторлану, Аутентификация кезінде Клиент белгілейтін және пайдаланатын цифрлық, әріптік немесе өзге символдардың бірегей жиынтығы; Мобильді қосымшада Сенімді нөмірЛогин болып табылады;

Мобильді қосымша – Мобильді қосымшаны және Интернет желісіне қолжетімділікті қолдайтын Мобильді құрылғыда орнатылған бағдарламалық қамсыздандыру түрінде Электрондық банктік қызметтерді алу үшін Клиент пен Банк арасындағы байланысты қамтамасыз ететін Қашықтан қол жеткізу жүйесі. Мобильді қосымша Қашықтан қол жеткізу жүйесінің ажырамас бөлігі болып табылады. Мобильді қосымшаны орнату iOS және Android операциялық жүйелеріне сәйкесінше арналған AppStore, Google Play және HUAWEI AppGallery ресми интернет-дүкендерінен жүзеге асырылады;

Мобильді құрылғы – Клиенттің тасымалданатын электрондық құрылғысы (планшет, смартфон, мобильді телефон және т. б.) және өзге де құрылғылары, оның ішінде Интернет желісіне қолжетімділігі бар, Қазақстан Республикасының мемлекеттік байланыс стандарттарына сәйкес ұялы байланыс стандарттары бойынша жұмыс істейтін құрылғылар;

Бір реттік (біржолғы) код – Клиенттің сұрауы бойынша бағдарламалық-техникалық құралдармен жасалатын және Клиентке Электрондық банктік қызметтерге қол жеткізуді ұсыну кезінде бір реттік пайдалануға арналған электрондық цифрлық символдардың бірегей бірізділігі;

Операциялық күн (операциялық уақыт) – Банктің ішкі құжаттарымен айқындалған, осы уақыт кезеңі ішінде Банк нұсқауларды орындауды тоқтата тұру не осындай нұсқауларды кері қайтарып алу туралы нұсқауларды, өкімдерді қабылдауды және өндеуді жүзеге асырады;

Құпиясөз – Электрондық банктік қызметтерді алу мақсатында Клиентті Қашықтан қол жеткізу жүйесінде Аутентификациялауға мүмкіндік беретін, Клиент белгілейтін және оған ғана белгілі, Логинмен байланысты цифрлық, әріптік және өзге символдардың бірізділігі;

Банктің үй-жайы – Банктің филиалы, Банк филиалының қосымша үй-жайлары және Клиентке банктік қызметтер көрсетілетін Банктің өзге де үй-жайлары;

Қауіпсіздік рәсімі – Электрондық банктік қызметтерді алуға оның құқықтарын белгілеу және берілетін және алынатын Электрондық құжаттардың мазмұнындағы қателерді және/немесе өзгерістерді анықтау мақсатында Электрондық құжаттарды жасау, беру және алу кезінде Клиентті Сәйкестендіруге арналған ұйымдастыру шараларының және ақпаратты қорғаудың бағдарламалық-техникалық құралдарының кешені;

Тіркеу – Қашықтан кіру жүйесіне кейін кіру (оның ішінде Авторландыру) үшін Сәйкестендіру құралдарын жасау үшін Клиенттің деректерді/ақпаратты енгізу рәсімі. Тіркеу Клиентке Тіркеуді жүзеге асыру кезінде көрсетілген Сенім білдірілген нөмірге SMS–хабарлама жіберу арқылы берілетін Бір реттік (біржолғы) кодпен расталады;

Сессия – Клиент Қашықтан қол жеткізу жүйесі арқылы Электрондық банктік қызметтерді үздіксіз пайдаланатын уақыт кезеңі;

Қашықтан қол жеткізу жүйесі – Интернет-банкинг жүйесі (Жинақ банкі Онлайн мекенжайы бойынша <https://online.sberbank.kz>) және Мобильді қосымша (мобильді банкинг) арқылы Электрондық банктік қызметтерді алуға мүмкіндік беретін, Клиент пен Банк арасындағы байланысты қамтамасыз ететін телекоммуникациялар, цифрлық және ақпараттық технологиялар, бағдарламалық қамсыздандыру құралдары мен жабдықтардың жиынтығы;

Интернет-банкинг жүйесі – Банкке Шартқа сәйкес Электрондық банктік қызметтерді Интернет желісі арқылы мына мекенжай бойынша <https://online.sberbank.kz> веб-сайт арқылы ұсынуға мүмкіндік беретін Қашықтан қол жеткізу жүйелерінің бірі;

Тараптар – Банк және Клиент;

Шот – Клиенттің банктік шоты, оның ішінде Банкте ашылған төлем карточкасының ағымдағы шоты;

Тарифтер - Банктің тиісті операцияны жүргізу/тиісті қызметті көрсету сәтінде қолданылатын Банк бекіткен ставкалар мен комиссиялардың мөлшерлері. Тарифтер Банктің интернет-сайтында көрсетілген <https://sberbank.kz>;

Қашықтан қызмет көрсету арналары – Клиентке Электрондық банк қызметтері, оның ішінде Банкпен жасалған тиісті банктік қызмет көрсету шартына сәйкес көрсетілуі мүмкін банктің арналары/құрылғылары: Өзіне-өзі қызмет көрсету құрылғылары, Қашықтан қол жеткізу жүйесі;

Өзіне-өзі қызмет көрсету құрылғылары – электрондық-механикалық құрылғылар, қолма-қол ақшаны қабылдау функциясы бар банкоматтарды (cash-in) қоса алғанда, банкоматтар, Банктің ақпараттық-төлем терминалдары;

Электрондық құжат – ақпарат электрондық-цифрлық нысанда ұсынылған және Сәйкестендіру құралдарымен куәландырылған, Клиент жасаған және Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген тәртіппен жасалғаннан кейін оған енгізілген бұрмалаулар және/немесе өзгерістер жоқ құжат;

Электрондық банктік қызметтер – Электрондық төлем қызметтерін және Ақпараттық банктік қызметтерді алу үшін Қашықтан қол жеткізу жүйелері арқылы Клиенттің Шотқа қол жеткізуіне байланысты қызметтер;

Электрондық төлем қызметтері – төлемдерді және/немесе ақша аударымдарын, Шотты пайдалана отырып шетел валютасымен айырбастау операцияларын жүргізуге және Ақпараттық банк қызметтеріне жатпайтын банк операцияларының өзге түрлерін жүзеге асыруға байланысты Электрондық банк қызметтері;

Push-хабарлама – Интернет желісін пайдалана отырып, Мобильді қосымшасы орнатылған Мобильді құрылғыға Банк жіберген хабарлама;

QR-code – Клиентке онда көрсетілген ақпаратты Банктің мобильді қосымшасында Мобильді құрылғы камерасының көмегімен оқу арқылы Банк ұсынатын қызметтерге қол жеткізуге мүмкіндік беретін штрих код;

SMS-хабарлама – Банк Клиентке ұялы байланыс арқылы беретін, белгіленген форматтағы мәтіндік хабарлама.

2. Жалпы ережелер

2.1. Шарт талаптарын Клиент Шартқа қандай да бір алып тастауларсыз және/немесе шектеулерсіз қосылу жолымен ғана қабылдай алатын шарттың стандартты (үлгілік) формуляры болып табылады.

Шарт ашық ақпарат болып табылады және коммерциялық немесе банктік құпияның мәні бола алмайды, Банктің интернет-сайтында орналастырылады <https://sberbank.kz> және Электрондық банктік қызметтерді алу мақсатында Банкке жүгінген кезде Клиенттің бірінші талабы бойынша ұсынылады.

2.2. Клиенттің Шарт талаптарымен келісуі және Клиенттің Шартқа қосылуы Клиенттің Қашықтан қол жеткізу жүйесінде Тіркелгенін немесе Авторланғанын жиынтығында растайтын (әрекет етуші клиенттер бойынша) іс-әрекеттерді жасауы арқылы Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес жүзеге асырылады, және Клиент (1) Шарттың талаптарын толық көлемде, қандай да бір ескертулер мен қарсылықтарсыз алғанын, оқығанын, түсінгенін және келісетінін, оларға толық қосылғанын, сондай-ақ Шарттың барлық талаптарын толық көлемде орындау міндеттемесін қабылдайтынын куәландырады; (2) Шарт талаптарын орындамаудың және/немесе тиісінше орындамаудың

салдарынан болатын ықтимал қолайсыз жағдайларды өзіне қабылдайды және олармен келіседі, (3) Банктің Клиентке Шарттың талаптарымен танысуға қажетті уақыт бергенін растайды, (4) Шартта қолтаңбасының болмауы оның Шартты алмағандығының дәлелі деп сілтеме жасауға құқығы жоқ.

Клиенттің Қашықтан қол жеткізу жүйесінде (әрекет етуші Клиенттер бойынша) Клиенттің тіркелгенін немесе Авторланғанын растайтын әрекеттерді жасаған күні Шарт жасалған күн болып табылады. Әрекет етуші Клиенттердің мұндай әрекеттерді Қашықтан қол жеткізу жүйесінде жасауы бұрын Банк пен Клиент арасындағы тиісті құқықтық қатынастарды реттеген банктік қызмет көрсету шарттарының жазбаша нысанда өзгертілген болып есептелетінін және Шарттың редакциясында әрекет ететінін растайды.

2.3. Электрондық банктік қызметтер Қазақстан Республикасы заңнамасының талаптарын сақтай отырып және Банктің ішкі құжаттарында белгіленген тәртіппен, Клиенттің Банк дербес айқындаған тәсілдермен Банкке берген тиісті нұсқауы негізінде көрсетіледі. Клиент Банктің ішкі құжаттарында белгіленген, сақталуы міндетті болып табылатын Қауіпсіздік рәсімдерін орындаған жағдайда Электрондық банктік қызметтерді ұсыну рұқсат етілген болып саналады.

Клиентке Қашықтан қызмет көрсету арналары арқылы Электрондық банктік қызметтерді көрсету Клиентті Сәйкестендіру және Аутентификациялау оң болған жағдайда ғана жүзеге асырылады. Клиентті Сәйкестендіру және Аутентификациялау Банктің ішкі құжаттарында көзделген қорғау әрекеттерінің элементтерін қолдана отырып, оның ішінде Сәйкестендіру құралдарын пайдалана отырып жүзеге асырылады.

2.4. Электрондық құжаттармен алмасқан жағдайда, оның ішінде шарттар жасасу және/немесе оларға қосымшаларды ресімдеу мақсаттары үшін құжат алмасқан жағдайда, алмасулар Тараптармен Қазақстан Республикасы Азаматтық кодексінің 152 бабына сәйкес жазбаша нысанда ресімделген деп танылады. Тараптар арасындағы қолданыстағы Шарт шеңберінде электрондық құжат айналымын пайдаланғанда қағаз жеткізгіштерді пайдалана отырып құжат алмасу күшін жоғалтпайды.

2.5. Банктің Электрондық құжаттарды орындауға қабылдауы, Электрондық құжаттарды орындауға қабылдаудан бас тартуы, Электрондық құжаттарды орындауы Қазақстан Республикасының заңнамасына, Шартқа, Банктің ішкі құжаттарына, сондай-ақ Шарттың нысанасына байланысты емес бөлігінде Банкпен жасалған тиісті шарттарға сәйкес жүзеге асырады.

2.6. Банк дербес айқындаған кез келген тәсілмен, оның ішінде Банктің интернет-сайтында <https://sberbank.kz> хабарламаны орналастыру арқылы Қашықтан қол жеткізу жүйесінің болжамды қолжетімсіздігі туралы Клиентке уақтылы хабарлайды.

2.7. Қашықтан қызмет көрсету арналары арқылы Электрондық банктік қызметтерді көрсетуге байланысты мәселелер бойынша Клиент Банктің интернет-сайтында <https://sberbank.kz> көрсетілген банктің мекенжайлары мен байланыс телефондары бойынша Банкке, сондай-ақ Банктің Байланыс Орталығына +7 727 250-30-20, 5030 байланыс телефондары арқылы жүгіне алады. Банк байланыс деректерін Банктің интернет-сайтына <https://sberbank.kz> орналастыра отырып, оларды бір жақты тәртіппен өзгертуге құқылы.

2.8. Қашықтан қызмет көрсету арналары арқылы ұсынылатын/жүзеге асырылатын Электрондық банктік қызметтердің/операциялардың/сервистердің тізбесі (Банктің техникалық мүмкіндігі болған кезде):

1) Ақпараттық банктік қызметтер:

Шоттар бойынша ақша қалдықтары және/немесе қозғалысы туралы, белгілі бір уақыт кезеңі/белгілі бір күнге Шоттар бойынша жүзеге асырылған төлемдер және/немесе ақша аударымдары туралы ақпарат беру;

банк салымы бойынша есептелген сыйақы, Клиент ішінара талап ете алатын банк салымының ең жоғары сомасы туралы ақпарат беру;

Шоттың нөмірі мен валютасы туралы ақпарат беру;

Банк пен Клиент арасында жасалған банктік қарыз шарты (нөмірі, күні), берешек сомасы, оның ішінде мерзімі өткен берешек, банктік қарыз бойынша кезекті төлемнің күні мен сомасы туралы ақпарат беру;

CashBack туралы ақпарат беру;

Банк белгілеген валюта айырбастау бағамдары туралы ақпарат беру;

барлық банк салымдары мен қарыздары бойынша ақпарат беру;

Банктен Клиентке ақпараттық хабарламалар;

Банктің қалауы бойынша басқа анықтамалық ақпарат;

2) Электрондық төлем қызметтері:

Қашықтағы қызмет көрсету арналарында белгіленген шектеулер мен лимиттерді ескере отырып, Шотты пайдаланып төлемдерді және/немесе ақша аударымдарын жүзеге асыру, үшінші тұлғалардың Шоттарына, банктік шоттарына ақша аудару. Шоттан Шот валютасынан басқа валютада ақша аударылған жағдайда, аударым сомасын айырбастау Тарифтермен айқындалған мөлшерде айырбастау үшін Банк комиссиясын ұстай отырып, операцияны жүзеге асыру сәтінде Банк белгілеген валюта бағамы бойынша жүргізіледі;

үшінші тұлғаға-Клиентке төлем карточкасын пайдалана отырып ақша алу немесе банкомат арқылы төлем карточкасының шотынан қолма-қол ақша алу мүмкіндігімен ұялы байланыстың абоненттік нөмірі (мобильді/ұялы телефон нөмірі) бойынша ақша аударуды жүзеге асыру;

төлемдерді қызмет көрсетушілердің пайдасына жүзеге асыру;

бюджетке аударымдарды және/немесе төлемдерді жүзеге асыру;

шетел валютасын айырбастауды жүзеге асыру;

Банкке алдағы күнге төлемдер жүргізу туралы тұрақты қолданыстағы тапсырмаларды жасау немесе олардың күшін жою («Автотөлем» қызметі);

3) өзге де қызметтер:

банктік шот/банктік салым шарттарын, сондай-ақ өзге де шарттарды/келісімдерді, оның ішінде Банктің интернет-сайтында <https://sberbank.kz> орналастырылатын шарттарға/талаптарға қосылу арқылы жасасу;

төлем карточкасын бұғаттау/бұғаттан шығару;

Қашықтан қол жеткізу жүйесіне кіру үшін Күпиясөзді (кіру кодын) өзгерту;

Төлем карточкасының шоттары бойынша лимиттерді басқару (белгілеу, өзгерту және күшін жою);

Клиенттің төлем және/немесе аударым шаблондарын анықтау;

Мобильді құрылғыда Push-хабарламаларды алу мүмкіндігін Мобильді қосымшада қосу және өшіру;

мемлекеттік қызметтерге, Банк серіктестерінің қызметтеріне Мобильдік қосымшада қол жеткізу (Банк техникалық тұрғыдан іске асырған кезде);

QR-code технологиясын пайдалану;

Қазақстан Республикасы заңнамасының талаптарын және Банк пен Клиент арасында жасалған банктік қызмет көрсету шартының талаптарын ескере отырып және белгіленген тәртіпте Шоттар ашу.

Қашықтан қызмет көрсету арналары арқылы ұсынылатын/жүзеге асырылатын Электрондық банктік қызметтердің/операцияларының/сервистерінің тізбесін Банк дербес айқындайды және ол Банктің интернет-сайтында <https://sberbank.kz> орналастырылуы мүмкін, сондай-ақ толық болып табылмайды және Банкпен бір жақты тәртіпте толықтырылуы/өзгертілуі мүмкін. Бұрын қолжетімді болған Электрондық банктік қызметтерді/операцияларын/сервистерін ұсыну/жүзеге асыру тоқтатылған немесе жаңалары айда болған жағдайда, Банк біржақты тәртіппен (Клиентпен келіспей) ондай тізбені толықтырады/өзгертеді. Мобильді қосымшада ұсынылатын/жүзеге асырылатын

Электрондық банктік қызметтердің/операциялардың/сервистердің кейбір түрлері Интернет-банкинг жүйесінде қолжетімсіз болуы мүмкін.

2.9. Банк қызметтері Клиентке тиісті қызмет түрін көрсету күніне қолданылатын тарифтерге сәйкес ұсынылады. Тарифтер Банктің интернет-сайтында орналастырылған <https://sberbank.kz>. Осы арқылы Клиент тарифтермен танысқанын және олардың мөлшерімен, оларды өзгерту, қолдану және өндіріп алу тәртібімен келісетінін растайды.

Клиент комиссияларға ақы төлеуді Шартта белгіленген тәртіппен уақтылы және толық көлемде жүргізеді.

2.10. Тараптар Банктің Электрондық банктік қызметтерді көрсетуі, Қашықтан қызмет көрсету арналары бойынша Электрондық құжаттар алмасуды жүзеге асыру кезінде пайдаланылатын ақпараттық қауіпсіздікті қамсыздандыру тәсілдері мен құралдарын рұқсатсыз жеткізуден қорғау, сондай-ақ Электрондық құжаттардың авторлығын және түпнұсқалығын растау үшін жеткілікті екенін мойындайды.

2.11. Банк Қашықтан қызмет көрсету арналары арқылы Электрондық төлем қызметтерін көрсеткенге дейін Клиентке көрсетілетін Электрондық төлем қызметтері бойынша ақшалай мәнде алынатын комиссия мөлшері туралы ақпарат беруді қамтамасыз етеді, бұған төлем карточкасын физикалық пайдаланумен төлемдерді қабылдауға байланысты қызметтерді көрсету, сондай-ақ Мобильді құрылғы арқылы қысқа мәтіндік және/немесе мультимедиялық хабарламалар арқылы төлемдерді жөнелту жөніндегі қызметтерді көрсету жағдайлары қосылмайды.

2.12. Қашықтан қол жеткізу жүйесінде тіркелген Клиент Шартқа қосылған болып есептеледі, Клиент онымен танысады және сөзсіз келіседі.

Клиенттің Қашықтан қол жеткізу жүйесі арқылы Электрондық банктік қызметтерді алу құқығын растау болып, Клиентті Банк жүйелерінде сәтті Аутентификациялау және Клиентті Сәйкестендіру табылады.

2.13. Банктің Клиенттің дербес деректерін, оның ішінде биометриялық дербес деректерін өңдеуі Клиентті Сәйкестендіру және Аутентификациялау кезінде Банкте Клиенттің Банктің қалауы бойынша (Банктің техникалық мүмкіндіктеріне байланысты) кез келген тәсілмен білдірілген оның дербес деректерін жинауға және өңдеуге келісімі болған кезде жүзеге асырылады.

2.14. Мобильді қосымша арқылы Клиентке сондай-ақ келесі мүмкіндіктер ұсынылады:

1) егер Клиент корпоративтік төлем карточкасының ұстаушысы болып табылған жағдайда корпоративтік төлем карточкасының ағымдағы шоты бойынша, оның ішінде корпоративтік төлем карточкасы арқылы операцияларды жүзеге асыру;

2) шарттар жасау және Электрондық құжаттарға, оның ішінде шарттарға қол қою (Банк техникалық тұрғыдан іске асырған кезде). Тараптар Қашықтан қол жеткізу жүйесінде жасалған және Сәйкестендіру құралдарымен расталған іс-әрекеттер Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген жағдайларда мәмілелерді жазбаша нысанда жасау талаптарын қанағаттандыратынын мойындайды және мәміле жасайтын адамның жеке қатысуымен жасалған мәмілелерді жасау салдарларына ұқсас салдарға әкеп соғады.

2.15. Клиент түсінеді және келіседі:

1) Клиент жүзеге асыратын кейбір банк операцияларына, оның ішінде Шот/Төлем карточкасының шоты/төлем қызметтері бойынша операцияларға қатысты Қазақстан Республикасының заңнамасында, халықаралық/үкіметаралық келісімдерде, шетелдік заңнамада, төлем жүйелерінде, басқа да ұйымдарда және/немесе Банкте белгіленген шектеулер қолданылуы мүмкін;

2) Интернет желісі арқылы Қашықтан қол жеткізу жүйесі арқылы қызметтерді алумен байланысты қаржылық тәуекелдерді және ақпаратты Интернет желісі арқылы беру кезінде оның жария етілуіне байланысты құпиялықты бұзу тәуекелдерін көтеру;

3) Банктің механикалық және/немесе электрондық-цифрлық жаңғырту құралдарын пайдалана отырып қойылған банк мөрінің/мөртабанының графикалық бейнесін пайдалануға.

2.16. Клиент Шарт жасасып, өз түсінігін білдіреді және Клиенттің банкке телефон арқылы кез келген жүгінуі автоматты түрде, Клиентке хабарлай отырып, жүгінудің басталуына дейін Банк жазып алатын құрылғының көмегімен тіркелетініне келіседі. Мұндай жазбаларды Банк Тараптар арасындағы дауларды реттеу кезінде пайдалана алады.

3. Банктің Электрондық банктік қызметтерді ұсыну тәртібі мен талаптары

3.1. Қашықтан қол жеткізу жүйелері арқылы Электрондық банктік қызметтерді алу үшін Клиентке (Банкте техникалық мүмкіндік болған жағдайда) (1) мобильді байланыс операторының желісіне қосылған және Интернет желісіне қолжетімділігі бар мобильді құрылғы, дербес компьютер болуы қажет; (2) Банкке бұдан әрі Бір реттік (біржолғы) коды бар SMS-хабарламаларды, Push-хабарламаларды жіберу үшін пайдаланылаты Банк жүйесінде тіркелген/тіркелуге жататын Сенім білдірілген нөмірді беру қажет (соның ішінде Қашықтан қол жеткізу жүйесінде тіркелген); (3) Тіркеуден немесе Авторландырудан, Сәйкестендіруден және Аутентификациядан сәтті өту.

Клиентті сәйкестендірудің тәртібін, тәсілін/нысанын, түрін Банк өз қалауы бойынша айқындайды (оның ішінде Банк Динамикалық сәйкестендіруді, электрондық цифрлық қолтаңба арқылы Биометриялық сәйкестендіруді және т. б. көздеуі мүмкін).

Банк Электрондық банктік қызметтерді ұсыну кезіндегі Қауіпсіздік рәсімдерін дербес айқындайды, сондай-ақ Электрондық банктік қызметтерді алу кезінде Клиент пайдаланатын Мобильді құрылғыға, дербес компьютерге қойылатын талаптарды белгілейді.

Қашықтан қол жеткізу жүйесі және оның мазмұны кәметке толмаған (18 жасқа толмаған) тұлғаларға арналмаған және Банктің ішкі құжаттарында және банктік қызмет көрсету шартында көзделген жағдайларды қоспағанда, Банк кәметке толмағандарға Электрондық банктік қызметтерді ұсынбайды. Банк кәметке толмағандардың Қашықтан қол жеткізу жүйесін пайдалануы үшін жауапты болмайды.

3.2. Қашықтан қол жеткізу жүйесіне кіру және Электрондық банктік қызметтерді алу үшін Мобильді қосымшаны немесе Банк мекенжайы бойынша <https://online.sberbank.kz> веб-сайтындағы интернет-банкинг жүйесін Клиентті Тіркеу және/немесе Авторландыру шартымен пайдалану қажет .

3.3. Интернет-банкинг жүйесіне кіру және Электрондық банктік қызметтерді алу үшін Клиент Тіркеу процесінен өтуі тиіс.

Клиентті Тіркеу сәйкестендіру құралын (төлем карточкасын пайдалана отырып, Өзіне-өзі қызмет көрсету құрылғысы арқылы және ПИН-кодты енгізу арқылы/Банктің Байланыс Орталығы арқылы) алу және Интернет-банкинг жүйесінде оң Сәйкестендіру мен Аутентификациялау, сондай-ақ Қашықтан қол жеткізу жүйесінде анықталған әрекеттерге сәйкес жүзеге асырылатын (әрекеттер реттілігін Банк өз қалауы бойынша анықтайды және Қашықтан қол жеткізу жүйесінде Клиенттің назарына жеткізеді) Банктің веб-сайтында <https://online.sberbank.kz> тіркеу арқылы жүзеге асырылады. Интернет-банкинг жүйесінде Тіркеу процесінен өту кезінде төлем карточкасының нөмірі, Сенім білдірілген нөмірі және Бір реттік (біржолғы) коды көрсетіледі және Логин мен Құпиясөз айқындалады.

Интернет-банкинг жүйесінде Тіркеу рәсімі корпоративтік төлем карточкаларын ұстаушылардан басқа, Банктің Төлем карточкаларын ұстаушылары болып табылатын барлық Клиенттер үшін мүмкін болады.

Электрондық банктік қызметтерге қолжетімділік Клиент Сәйкестендірілгеннен және Аутентификацияланғаннан кейін Интернет-банкинг жүйесінде ұсынылады.

Интернет-банкинг жүйесінде Клиентті Сәйкестендіру және Аутентификациялау Клиенттің Логинін, Паролін және Бір реттік (бір жолғы) кодын енгізу жолымен жүргізіледі.

3.4. Мобильді қосымшаға қол жеткізу және Электрондық банктік қызметтерді алу үшін Клиент келесі тәсілдердің бірімен Тіркеу немесе Авторландыру рәсімінен өтуі тиіс:

- 1) Биометриялық сәйкестендіруден өту (соның ішінде Liveness рәсімі);
- 2) жеке сәйкестендіру нөмірін, Сенім білдірілген нөмірді, Бір реттік (біржолғы) кодты көрсету және Құпиясөзді (қолжетімділік кодын) айқындау арқылы Динамикалық сәйкестендіруден өту;

сондай-ақ Сәйкестендіру/Аутентификацияны сәтті өту.

Клиент Мобильді қосымшаға тиісті Құпиясөзді (кіру кодын) орнатады. Құпиясөзді Клиент Тіркелу және/немесе Авторландыру кезінде жасайды (әрекет етуші Клиенттер үшін) және тек Клиентке ғана белгілі болады. Мобильді қосымшаға кіру Құпиясөзі (кіру коды) Клиентті сәйкестендіруге мүмкіндік беретін және соның есебінен Мобильді құрылғыны пайдалану арқылы Клиентке Мобильді қосымшаға жылдам қол жеткізуге мүмкіндік беретін Клиентке берілген Логинмен байланысты 4 (төрт) сандық белгінің тізбегі болып табылады.

3.5. Құпиясөз (кіру коды) жоғалған жағдайда Клиент «Құпиясөзді ұмыттыңыз ба?» батырмасын басып, өзінің Құпиясөзін (кіру кодын) Қашықтан қол жеткізу жүйесі арқылы қалпына келтіру мүмкіндігіне ие болады. Мобильді қосымшадағы Құпиясөзді (кіру кодын) қалпына келтіру процесі Тіркеу және/немесе Авторландыру процесімен бірдей және Клиенттен осыған ұқсас деректерді енгізуді талап етеді, ал Интернет-банкинг жүйесінде Қашықтан қол жеткізу жүйесінде айқындалған іс-әрекеттерге сәйкес жүзеге асырылады.

3.6. Клиенттің ұялы байланысының абоненттік нөмірін (ұялы/мобильді телефон нөмірін) Банк жүйелерінде Сенімді нөмірретінде тіркеу Банк белгілеген тәртіппен Клиент ұсынған деректерге сәйкес жүзеге асырылады. Банк жүйелерінде Клиенттің Сенім білдірілген нөмірі ретінде тіркелген ұялы байланысының абоненттік нөмірі (ұялы/мобильді телефон нөмірі) өзгерген не Мобильді құрылғы жоғалған/ұрланған жағдайда, сондай-ақ Клиенттің пікірі бойынша қажетті өзге де жағдайларда Клиент дереу Банкке хабарлауға міндетті. Жоғарыда аталған шарттарды сақтамағаны үшін Клиент жауапкершілік алады, бұл ретте Тараптар Электрондық банктік қызметтерді ұсыну жөніндегі әрекеттер (оның ішінде төлем құжаттарын орындау) заңды деп танылатынына уағдаласты.

Сенім білдірілген нөмірді ауыстырған кезде Қашықтан қол жеткізу жүйесінде Тіркеу және/немесе Авторландыру жаңа Сенім білдірілген нөмірге қайта жүзеге асырылады. Бұл ретте ескі Сенім білдірілген нөмірде тіркеудің күші жойылады. Жаңа Сенім білдірілген нөмірге тіркелу үшін Сенім білдірілген нөмірді ауыстыру рәсімінен өту үшін Клиент Банкке хабарласып, Мобильді қосымшада биометриялық сәйкестендіруден өтуі қажет.

3.7. Электрондық банктік қызметтер Шартта белгіленген Қауіпсіздік рәсімдеріне, Банктің ішкі құжаттарына және Қазақстан Республикасы заңнамасының талаптарына сәйкес ұсынылады. Қашықтан қол жеткізу жүйесінде операциялар жүргізу үшін Клиент Тарифтермен (оның ішінде оларды алу тәртібімен) өз бетінше танысуға міндетті.

3.8. Төлем/аударым сомасының мөлшері төлем/аударым сомасы бойынша Банк белгілеген лимиттерден, оның ішінде халықаралық төлем жүйелері белгілеген лимиттерден аспауға тиіс.

3.9. Электрондық банктік қызметтерді ұсыну Клиентті Қашықтан қол жеткізу жүйесінде табысты Сәйкестендірген, Электрондық құжатты Аутентификациялаған және Банк оны орындауға қабылдаған жағдайда жүзеге асырылады.

3.10. Электрондық банк қызметін шетел валютасында көрсету кезінде қолданылатын валюта айырбастау бағамын Банк тиісті операция жасалған сәтте

Утверждено Решением Правления ДБ АО «Сбербанк» №25 от 01.04.2022 г.

Утверждено Решением Совета Директоров ДБ АО «Сбербанк» №25 от 22.04.2022 г.

айқындайды. Банк қызметтерін, оның ішінде Электрондық банктік қызметтерді шетел валютасында көрсету кезінде қолданылатын валюталардың айырбастау бағамын айқындау тәртібі тиісті банктік қызмет көрсету шартында айқындалады.

3.11. Банк Клиенттің нұсқауын/тапсырмасын орындауды Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген мерзімдерді ескере отырып, Банк белгілеген тәртіппен жүргізеді. Клиенттің бірнеше нұсқауларын/тапсырмаларын алған кезде, Банк оларды орындауды Клиент тапсырмаларының түсуінің күнтізбелік кезектілігі тәртібімен (Клиенттің тапсырмаларын қабылдау уақыты бойынша) жүргізеді.

3.12. Клиенттің Шарттың талаптарын және Банктің техникалық мүмкіндігін ескере отырып, уақытына және/немесе күніне қарамастан Қашықтан қызмет көрсету арналарын пайдалану мүмкіндігі бар.

Қашықтан қызмет көрсету арналары арқылы төлем және өзге де қызметтер операциялық күн ішінде ұсынылады (Банктің қалауы бойынша Банктің белгілі бір қызметтері бойынша – тәулік бойы).

Ақпараттық банктік қызметтер тәулік бойы ұсынылады.

Электрондық құжаттар Клиентпен жіберіледі және Банкпен операциялық уақыт ішінде қабылданады. Банк электрондық құжаттарды, егер Қазақстан Республикасының заңнамасында және/немесе Банктің ішкі құжаттарында және/немесе тиісті банктік қызмет көрсету шартында және/немесе Банк пен Клиент арасында жасалған өзге шартта өзге мерзімдер көзделмесе, олар келіп түскен Операциялық күн ішінде Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес орындайды.

Егер Банк Электрондық құжаттарды Операциялық күн аяқталғаннан кейін алса, олар келесі Операциялық күні Банкпен алынған болып есептеледі (Банктің техникалық мүмкіндігі болған кезде – сол Операциялық күні).

Халықаралық төлемдер және/немесе ақша аударымдары Қазақстан Республикасының валюталық заңнамасында белгіленген талаптарды сақтай отырып, нұсқауды алған күннен кейінгі үш Операциялық күннен кешіктірілмей орындалады.

Операциялық уақытты және Операциялық күнді Банк белгілейді және Банктің үй-жайларында орналастыру жолымен немесе Банктің қалауы бойынша басқа да тәсілдермен, оның ішінде, Банктің интернет-сайтында <https://sberbank.kz> және/немесе «Жинақ банкі» АҚ ЕБ операцияларды жүргізуінің жалпы шарттары туралы ережелерде тиісті ақпаратты орналастыру арқылы, бірақ онымен шектелмей, клиенттің назарына жеткізіледі. Банк Операциялық күннің/Операциялық уақыттың ұзақтығын біржақты тәртіппен өзгертуге құқылы, ал өзгерістер туралы ақпарат Клиентке жоғарыда аталған тәсілдермен жеткізіледі. Банк Банктің әртүрлі филиалдары мен Банктің құрылымдық бөлімшелері, Шоттар бойынша жекелеген операциялар, Банк ұсынатын қызметтер үшін, сондай-ақ жекелеген Клиенттер үшін әртүрлі операциялық уақытты белгілей алады.

3.13. Тараптар Бір реттік (біржолғы) кодты, Құпиясөзді, өзге де Сәйкестендіру құралын пайдалана отырып немесе онсыз Қашықтан қол жеткізу жүйесінде куәландырылған/расталған кез келген нұсқаулар/әрекеттер Клиенттің қолымен куәландырылған қағаз жеткізгіштегі жазбаша құжатқа, сәйкесінше Банктің Электрондық банктік қызметтерді ұсыну және/немесе Электрондық құжатты орындау жөніндегі іс-әрекеттеріне заңды түрде балама екенін мойындайды. Клиент өзінің Бір реттік (біржолғы) кодты, Сәйкестендіру құралын пайдалана отырып Электрондық құжатты куәландыруы Клиентті сәйкестендіру (оның жеке басын анықтау) және оның еркін білдіруін растау үшін жеткілікті болып табылатынын растайды. Осы құжаттар электрондық нысанда жазбаша дәлелдемелерге тең дәлелдемелер ретінде сотта ұсынылуы мүмкін. Құпиясөзді, Бір реттік (біржолғы) кодты енгізу қажеттілігін ауыстыруға немесе оларды автотолтыруды жүзеге асыруға мүмкіндік беретін технологияларды пайдалану Клиенттің жеке қалауы бойынша жүзеге асырылады, мұндай технологияларды толық көлемде пайдалану үшін жауапкершілік Клиентке жүктеледі.

Банк рұқсат етілмеген төлемдерден қауіпсіздік деңгейін арттыру, алаяқтық іс-әрекеттерді болдырмау, құпия ақпаратты жария етуге немесе өзге де құқыққа қарсы іс-әрекеттерге жол бермеу мақсатында Клиент жасайтын және қызмет көрсету үшін қажетті операциялардың түпнұсқалығын, дұрыстығын, анықтығын тексеру үшін қосымша шарттарды, талаптарды көздеуі мүмкін.

3.14. Операцияның күшін жою (Клиенттің тапсырмасын/нұсқауын кері қайтарып алу) Клиенттің Банкке жүгінгендегі жазбаша немесе ауызша өтінішінің негізінде, ол Банктің ішкі құжаттарына және оны орындағанға дейін жол берілетін Қазақстан Республикасы заңнамасының талаптарына сәйкес сәйкестендірілгеннен кейін жүргізіледі.

Операцияның күшін жоюға (Клиенттің тапсырмасын/нұсқауын кері қайтарып алуға) жол берілмейді:

(1) бюджетке төленетін төлемдерді төлеуге және Мемлекеттік қызметтерді төлеуге байланысты төлемдер және/немесе ақша аударымдары бойынша мәліметтер мен ақпаратты Банк мемлекеттік органдарға, соттарға және Қазақстан Республикасының заңнамасында немесе Банк пен Клиент арасында жасалған шарттардың талаптарында көзделген өзге де жағдайларда «электрондық үкіметтің төлем шлюзі арқылы береді;

(2) егер операция жүргізілген төлем жүйелерінен операцияның күшін жоюға бас тартылған жағдайда.

Банк Клиенттің операцияны жою жөніндегі өтінішін Банк белгілеген Операциялық күн ішінде қабылдайды.

3.15. Клиент Логинді, Құпиясөзді, Бір реттік (біржолғы) кодты немесе өзге де Сәйкестендіру құралын пайдалана отырып, Қашықтан қол жеткізу жүйесінде Клиент жасаған кез келген әрекеттер/операциялар Клиенттің атынан Қашықтан қол жеткізу жүйесінде жасалған әрекеттер/операциялар болып табылатынын растайды, бұл ретте Шарт шеңберінде пайдаланылатын Қауіпсіздік рәсімдері сенімді және жеткілікті болып табылады.

Клиент Интернет желісі қауіпсіз байланыс арнасы болып табылмайтынын ұғына отырып, нұсқауларды және/немесе ақпаратты Интернет желісі арқылы беруге келіседі және осындай байланыс арнасын пайдаланудың салдарынан туындайтын құпиялылықтың ықтимал бұзылуына байланысты барлық тәуекелдерді өзіне алуға келіседі.

Клиент өз бетінше және өз есебінен өзінің Мобильді құрылғысын, компьютерді Интернет желісіне қосуды, Интернет желісіне қолжеткізуді қамтамасыз етеді, сондай-ақ Мобильді құрылғыны, компьютерді рұқсатсыз қол жеткізуден және зиянды бағдарламалық қамсыздандырудан қорғауды қамтамасыз етеді. Клиентке тиесілі емес Мобильді құрылғыларды, компьютерлерді пайдалана отырып Электрондық банктік қызметтерді Қашықтықтан қол жеткізу жүйесі арқылы алған жағдайда, Клиент ақпараттың құпиялылығы мен тұтастығын бұзу мүмкіндігімен, сондай-ақ өзге тұлғалардың заңсыз іс-әрекеттерімен байланысты барлық тәуекелдерді алуға келіседі.

3.16. Электрондық құжат Қашықтан қол жеткізу жүйесі арқылы берілген сәттен бастап жіберілген болып есептеледі. Электрондық құжат оны банк Қашықтан қол жеткізу жүйесінде алғаннан кейін келіп түскен болып есептеледі. Қашықтан қол жеткізу жүйесі арқылы жүзеге асырылған төлемдердің және/немесе аударымдардың орындалу мәртебесін Клиент төлемдер/аударымдар тарихында өз бетінше тексереді. Қашықтан қол жеткізу жүйесінде төлемдер және/немесе ақша аударымдары бойынша Электрондық банктік қызметтер көрсетілгенін растайтын құжаттар (растайтын құжаттар) қызмет көрсетілгеннен кейін Қашықтан қол жеткізу жүйесінде көрсету арқылы және/немесе Банк айқындаған өзге әдіспен Клиентке электрондық тәсілмен жіберіледі.

Банк құқылы (техникалық мүмкіндік болған кезде):

(1) Клиентке операциялық күн ішінде Клиентті Аутентификациялау мен Сәйкестендірудің оң өткеннен кейін Қашықтан қол жеткізу жүйесі арқылы Клиенттің нұсқауын электрондық түрде жіберу/алу туралы растауды ұсыну;

Утверждено Решением Правления ДБ АО «Сбербанк» №25 от 01.04.2022 г.

Утверждено Решением Совета Директоров ДБ АО «Сбербанк» №25 от 22.04.2022 г.

(2) Клиентті Мобильді қосымшадағы Push-хабарламалар/SMS-хабарламалар/ақпарат арқылы осындай қызметті көрсету нәтижесі туралы хабарламаны шығару жолымен Электрондық банктік қызметті көрсету нәтижесі туралы хабардар ету.

3.17. Бір сессияның барысында Клиент Электрондық банктік қызметтердің шектеусіз санын алуға құқылы. Өз Шоттары арасында, оның ішінде валютаны айырбастауды пайдалана отырып ақша аудару Бір реттік (біржолғы) кодты пайдаланбай жүзеге асырылады. Өзге операцияларды/қызметтерді Бір реттік (біржолғы) кодпен растау қажеттілігін Банк дербес айқындайды.

3.18. Клиент Шарт жасай отырып, мыналармен келіседі:

(1) пайдаланылатын Қашықтан қол жеткізу жүйесі және Шарт шеңберінде операцияны жасау кезінде қолданылатын Клиентті Сәйкестендіру және Аутентификациялау әдістері, Құпиясөз, Логин, Бір реттік (біржолғы) код немесе өзге де Сәйкестендіру құралдары қол жеткізудің аражігін ажыратуды, шифрлауды, тұтастығын бақылауды қамтамасыз ететін ақпаратты қабылдау, беру, өңдеу, сақтау кезінде сенімді жұмысты қамсыздандыру үшін жеткілікті болып табылады және Банктің Клиенттің міндеттемелерін және Шот бойынша ақпаратты/мәліметтерді ұсынуға және операцияларды жүргізуге құқықтарын тиісті түрде растайды. Логин, Құпиясөз, Бір реттік (біржолғы) код немесе өзге де Сәйкестендіру құралы рұқсатсыз қол жеткізуден қорғау, Электрондық құжаттың түпнұсқалығын және авторлығын растау үшін, сондай-ақ ол бойынша даулы жағдайды шешу үшін жеткілікті;

(2) Сенім білдірілген нөмірді, Логинді және Құпиясөзді (соның ішінде Face ID/touch ID/Мобильдік қосымшаға қол жеткізу коды) пайдалана отырып, кейіннен Бір реттік (біржолғы) кодты енгізе отырып жүргізілетін операциялар Банкпен Клиент жүзеге асырған болып саналады. Бұл ретте Клиент көрсетілген ақпаратты дұрыс енгізген кезде сәйкестендірілген болып есептеледі және Шарттың талаптарына сәйкес оның атынан жасалған барлық іс-әрекеттер үшін толық жауапты болады.

Клиент Қашықтан қол жеткізу жүйесіне үшінші тұлғалардың рұқсатсыз кіруінің немесе Қашықтан қол жеткізу жүйесі арқылы Электрондық банктік қызметтерді алуының алдын алу мақсатында Логинді, Құпиясөзді (қолжетімділік коды) және Бір реттік (біржолғы) кодты жарияламауға және оны/оларды үшінші тұлғаларға бермеуге міндеттенеді.

3.19. Банк клиентке Мобильді қосымша арқылы анықтамаларды (түрі мен мазмұны Банктің техникалық тұрғыдан іске асыруына байланысты), соның ішінде несие берешегінің жай-күйі туралы анықтаманы, біржолғы зейнетақы төлемдерін алу үшін несие берешегінің бар-жоғы туралы анықтаманы алуға мүмкіндік береді. Анықтамалар PDF форматында, оларды Мобильді немесе өзге де құрылғыға сақтау және қағаз жеткізушіде басып шығару мүмкіндігімен ұсынылады.

Банктің жоғарыда көрсетілген анықтамаларды беруінің шынайылығын тексеру ондағы QR-code көмегімен жүзеге асырылады. QR-code мынадай ақпаратты қамтиды: анықтаманың берілген күні, тіркеу нөмірі және анықтаманың атауы, клиенттің тегі, аты, әкесінің аты (бар болса), Клиенттің ЖСН, Клиенттің берешегі (анықтаманың түрі мен мазмұнына қарай) туралы. Анықтаманы тексеру үшін Авторландырудан/Сәйкестендіруден/Аутентификациядан өту арқылы Қашықтан қол жеткізу жүйесіне кіру, "QR-code бойынша тексеру" сервисінің бөліміне өту, Мобильді құрылғының камерасы арқылы анықтамада орналастырылған QR-code-ды сканерлеу және нәтиже оң болған жағдайда QR-code сканерлеу нәтижелері бойынша алынған ақпаратты тексерілетін анықтаманың мазмұнымен тексеру қажет. Осымен Клиент Банкке QR-code көмегімен анықтаманы тексеруді жүргізу нәтижелері бойынша Банк ұсынатын ақпаратты ашуға осындай анықтаманы тексеруді жүзеге асыратын кез келген үшінші тұлғаға келісім береді.

Қашықтан қол жеткізу жүйесі арқылы шот бойынша көшірме қалыптастыруға болады. Қашықтан қол жеткізу жүйесі бойынша Клиентпен алынған электрондық нысандағы және Банк ұсынған қағаз жеткізушідегі көшірменің арасында Клиенттің Шотындағы қалдықтардың айырмашылығы болған жағдайда, Клиент дұрыс деп қағаз жеткізушідегі көшірмеге бағдарлануға міндетті.

3.20. Клиентті Сәйкестендіру мақсатында Банк қосымша пайдалануға құқылы:

- 1) Банктің деректер базасында орналастырылатын клиенттің фотобейнесі (бар болса);
- 2) Клиенттің биометриялық деректері (оның ішінде Биометриялық сәйкестендіру);
- 3) Банк айналысқа шығарған төлем карточкасы (Клиентте болған жағдайда);
- 4) Динамикалық сәйкестендіру;
- 5) басқа сәйкестендіру деректері.

Клиент Банктің Байланыс орталығына жүгінген кезде Клиентті сәйкестендіру Банктің ішкі құжаттарында көзделген Қауіпсіздік рәсімдерін қолдана отырып жүзеге асырылады.

3.21. Қашықтан қол жеткізу жүйесінде Банк Клиентке қатысты белгілі бір іс-әрекеттер жасауға, Ақпарат және/немесе құжаттар алуға немесе беруге Клиенттің келісімін қосымша сұратуға құқылы. Мұндай жағдайларда Клиенттің келісімі электрондық-цифрлық қолтаңба, Бір реттік (біржолғы) код, Биометриялық сәйкестендіру, Мобильді құрылғының немесе компьютердің экранындағы тиісті түймені (белгішені) басу арқылы не Қазақстан Республикасының заңнамасына қайшы келмейтін қорғау әрекеттерінің элементтерін қолдана отырып, өзге тәсілдермен расталады.

3.22. Банк Клиенттің Өзіне-өзі қызмет көрсету құрылғылары арқылы (Банктің техникалық мүмкіндігі болған кезде) Электрондық банктік қызметтерді алу мүмкіндігін ұсынады.

Өзіне-өзі қызмет көрсету құрылғыларын қолдана отырып, келесілерді қоса алғанда, бірақ олармен шектелмей мынадай қызметтер көрсетіледі (Банк қызмет көрсететін жекелеген өңірлерде Өзіне-өзі қызмет көрсету құрылғылары арқылы көрсетілетін қызметтер тізбесі техникалық себептер бойынша шектелуі мүмкін):

1) төлем карточкасының Шотына ақша енгізу - операция төлем карточкасы Шотының валютасына қарамастан теңгемен жүргізіледі, төлем карточкасының Шотынан қолма-қол ақша алу - операция теңгемен немесе төлем карточкасы Шотының валютасымен (банктің техникалық мүмкіндігі болған кезде) жүргізіледі;

2) Қазақстан Республикасының және шет елдердің банктерінде ашылған жеке тұлғалардың төлем карточкасының Шотынан төлем карточкасының Шотына/Шоттарына/банктік шоттарына ақша аудару, оның ішінде айырбастай отырып аудару;

3) төлемдерді қызметтерді жеткізушілердің пайдасына жүзеге асыру;

4) төлем карточкасы бойынша ағымдағы шығыс лимиті туралы, төлем карточкасы бойынша соңғы он операция туралы ақпарат алу, төлем карточкасының Шоты бойынша көшірме алу;

5) Сәйкестендіру құралын (Интернет-банкинг жүйесіне қол жеткізуге арналған Логин, Күпиясөз және бір реттік күпиясөздер) алу;

6) «SMS-банкинг» қызметін қосу;

7) Өзіне-өзі қызмет көрсету құрылғылары арқылы қолжетімді өзге де Электрондық банк қызметтері.

Төлемдерді және/немесе ақша аударымдарын Өзіне-өзі қызмет көрсету құрылғылары арқылы қолма-қол ақша салу арқылы жүзеге асырған кезде Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген міндетті деректемелерді қамтитын құжат Клиентке қағаз жеткізушіде беріледі (Клиенттің сұрауы болған жағдайда) не Өзіне-өзі қызмет көрсету құрылғысының экранында көрсету арқылы ұсынылады. Клиентке Өзіне-

өзі қызмет көрсету құрылғысы беретін/жіберетін құжат Өзіне-өзі қызмет көрсету құрылғылары арқылы Банкке қолма-қол ақша салу жолымен төлемді және/немесе ақша аударымын жүзеге асыру фактісін растау болып табылады.

Клиенттің Өзіне-өзі қызмет көрсету құрылғыларында Электрондық банктік қызметтерді алу құқығын растау болып, Клиентті сәтті Аутентификациялау және Банк жүйелерінде Клиентті сәйкестендіру табылады.

Электрондық банктік қызметтерді алу үшін Клиент Өзіне-өзі қызмет көрсету құрылғыларында Аутентификация процесінің барлық шарттарының сақталуын қамтамасыз етеді. Қызмет түріне қарай Банк Клиенттің жеке басын анықтаудың және оның Электрондық банктік қызметтерді немесе олардың комбинациясын алу құқықтарын растаудың әртүрлі рәсімдерін пайдалануға және/немесе Өзіне-өзі қызмет көрсету құрылғыларында оларды жасауға қойылатын өзге де талаптарды көздеуге құқылы.

Клиент Электрондық банктік қызметтерді көрсету барысында Өзіне-өзі қызмет көрсету құрылғыларының экранында көрсетілген нұсқауларды орындауға міндетті.

Өзіне-өзі қызмет көрсету құрылғылары арқылы операциялар жүргізу тәртібі мен шарттарын Банк Қазақстан Республикасы заңнамасының және Банктің техникалық мүмкіндіктерінің талаптарын негізге ала отырып белгілейді. Өзіне-өзі қызмет көрсету құрылғысы арқылы ақша енгізілуі мүмкін Төлем карточкасы шотының түрі мен валютасын Банк техникалық мүмкіндікті негізге ала отырып айқындайды.

3.23. Тараптар QR-code технологиясын (техникалық мүмкін болған жағдайда) мынадай мақсаттарда қолданады:

1) Клиентті және/немесе төлем алушыны Сәйкестендіру және төлемнің жасалуын, оның ішінде Мобильді қосымшадағы қызметтердің төленуін қамсыздандыру.

Мобильді қосымшаны қолданып QR-code сканерлеу Клиенттің операция жасауға нұсқауы болып табылады.

Банк төлем жүргізгеннен кейін Клиентке төлем сомасын көрсете отырып, PUSH-хабарлама/SMS-хабарлама немесе Мобильді қосымшадағы хабарлама жібере алады.

Клиент төлеген сома QR-code арқылы сәйкес келмеген жағдайда, төлем алушы Клиентке бұрын төленген соманы қайтаруды жүзеге асырады. Мұндай жағдайларда ақшаны қайтаруды, сондай-ақ мәселелерді, наразылықтарды, дауларды реттеуді төлем алушы және Клиент Банктің қатысуынсыз дербес жүзеге асырады;

2) Қашықтан қол жеткізу жүйесі арқылы Банк берген анықтамалардың жарамдылығын тексеру онда орналастырылған QR-code көмегімен «QR-code бойынша тексеру» сервисі арқылы жүзеге асырылады.

3.24. Клиенттің (1) Мобильді құрылғыда Мобильді қосымшаны орнату және Тіркеу немесе Авторландыру рәсімінен өту (әрекет етуші Клиенттер үшін), (2) Мобильді құрылғыда және Мобильді қосымшада Push-хабарламаларды қосу, (3) Мобильді құрылғыда Мобильді қосымшаға қосылу шартымен Банктен PUSH-хабарламаларды алу мүмкіндігі бар.

Клиент жоғарыда аталған талаптардың кез келгенін сақтамаса, сондай-ақ бұрын орнатылған Мобильді қосымшаны мобильді құрылғыдан жойса, Push-хабарламаларды жіберу/жеткізу мүмкін болмайды.

Push-хабарлама Мобильді құрылғы экранында қалқымалы хабарландыру түрінде көрсетіледі және оны кейіннен Мобильді қосымшада көруге болады. Push-хабарламаларды қосу және сөндіру тек Клиенттің бастамасы бойынша ғана мүмкін болады. Клиент Мобильді қосымшаның пайдаланушы баптауларында хабарламаларды алу тәсілін өз бетінше таңдайды. Банкке байланысты емес мән-жайлар бойынша Банктің Push-хабарлама жіберуі мүмкін болмаған жағдайда (Клиенттің Интернет желісі жоқ және т. б.), Банк Сенім білдірілген нөмірге SMS-хабарлама жібереді (Клиент «SMS-банкинг» қызметіне қосылмаған жағдайды есепке алмағанда).

Клиент Мобильді қосымшаны 2 (екі) және одан да көп Мобильді құрылғыға орнатқан жағдайда, Push-хабарламалар Мобильді құрылғыда соңғы Тіркелу және/немесе Авторландыру жүзеге асырылған және Push-хабарлама қосылған Мобильді құрылғыға түседі.

3.25. Қызметтер Банк Қашықтан қызмет көрсету арналарында айқындаған шектеулерді және/немесе лимиттерді ескере отырып, валюталарда ұсынылады. Егер Қашықтан қызмет көрсету арналарында қызметті таңдау немесе банк ұсынған валютаны өзгерту мүмкіндігі болмаса, онда мұндай қызмет көрсетілмейді (басқа валюталарда көрсетілмейді).

4. Тараптардың құқықтары мен міндеттері

4.1. Клиент келесілерге құқылы:

- 1) Шартқа сәйкес Қашықтан қызмет көрсету арналары арқылы қызмет көрсету;
- 2) Қашықтан қызмет көрсету арналарының жұмысы және Шартта немесе Банктің үй-жайларында көрсетілген байланыс деректері бойынша Банктің Электрондық банктік қызметтерді ұсыну тәртібінің мәселелері бойынша Банктен консультациялар алу;
- 3) Банк алдында Шарт шеңберінде туындаған кез келген берешек болмаған жағдайда, кез келген уақытта Қашықтан қызмет көрсету арналарын пайдаланудан бас тартуға және Банкке берілген жазбаша хабарлама негізінде шартты тоқтату жоспарланған күніне дейін кемінде 15 (он бес) жұмыс күні бұрын Шарт шеңберінде туындаған қатынастарды біржақты тәртіппен тоқтатуға құқылы;
- 4) Шарттың осы тармағында көзделмеген, бірақ Қазақстан Республикасының заңнамасынан және/немесе Шарттың басқа да бөліктерінен туындайтын басқа да құқықтарды пайдалануға құқылы.

4.2. Клиент келесілерге міндетті:

- 1) үшінші тұлғаларға Күпиясөз (қолжетімділік коды), Логин, Бір реттік (біржолғы) код (Push-хабарламалар, SMS-хабарламалар) туралы ақпаратты және Электрондық банктік қызметтерді алуға байланысты өзге де ақпаратты бермеуге, оның ішінде Логин/Күпиясөз, Бір реттік (біржолғы) код (Push-хабарламалар, SMS-хабарламалар) туралы ақпаратты үшінші тұлғалардың қолы жетпейтін жерде сақтауға міндетті. Бұл ретте Клиенттің жоғарыда көрсетілген ақпаратты үшінші тұлғаларға жария етуіне/беруіне байланысты туындауы мүмкін барлық шығыстар мен залалдарды Клиент өзі алады және Банктен оларды өтеуді талап етуге құқығы жоқ;
- 2) Шарттың талаптарын, оның ішінде Қауіпсіздік рәсімдерін, нұсқаулықтар мен ұсынымдарды сақтау, сондай-ақ Қашықтан қол жеткізу жүйесіндегі әрбір сессиядан кейін Интернет желісімен қосылудың барлық сессияларының жабылуын қамсыздандыру;
- 3) Банктің интернет-сайтында <https://sberbank.kz> орналастырылған тарифтермен өз бетінше танысуға;
- 4) Қазақстан Республикасы заңнамасының талаптарына, Шарттың талаптарына сәйкес Электрондық құжаттарды ресімдеу/толтыру. Бұл ретте Электрондық құжаттарды дұрыс ресімдемегені/толтырмағаны үшін келтірілген залалды қоса алғанда, барлық жауапкершілік Клиентке жүктеледі;
- 5) Сенімді нөмірөзгерген жағдайда (оның ішінде Мобильді құрылғы жоғалған/ұрланған болса), сондай-ақ Клиенттің пікірі бойынша қажетті өзге де жағдайларда Қашықтан қол жеткізу жүйесіне қолжетімділікті бұғаттау үшін Банкті дереу хабардар етуге міндетті. Мұндай шарттарды сақтамағаны үшін жауапкершілікті Клиент толық көлемде көтереді, бұл ретте Банктің Электрондық банктік қызметтерді ұсыну жөніндегі іс-әрекетін тараптар заңды деп таниды;
- 6) Банктің SMS-хабарламаларын/Push-хабарламаларын мұқият оқып шығыңыз және операцияның деректемелерін тексеріңіз;

7) Қазақстан Республикасының заңнамасына, Банк пен Клиент арасында жасалған тиісті банктік қызмет көрсету шарттарына сәйкес шоттағы ақшаға билік ету;

8) банк жүйесінде тіркелген Сенім білдірілген нөмірі бар Мобильді құрылғыны немесе Банк жүйесінде Сенімді нөмірретінде тіркелген Клиенттің ұялы байланысының абоненттік нөмірін (мобильді/ұялы телефон нөмірін) үшінші тұлғаға берген кезде - Банк жүйесінде Сенімді нөміртуралы ақпаратты өзгерту мақсатында Банкке дереу хабарлау;

9) Мобильді қосымшаны тек AppStore, Google Play, HUAWEI AppGallery ресми интернет-дүкендерінен орнатыңыз/жаңартыңыз (соңғы нұсқаға дейін);

10) Клиентке олардан не Банктен келіп түсетін Банк қызметкерлерінің дербес деректерінің құпиялылығы мен қауіпсіздігін және оларды Қазақстан Республикасының дербес деректерді қорғау мәселелері жөніндегі заңнамасының талаптарына сәйкес шарттың мақсаттары үшін және оны орындауға байланысты өңдеу кезіндегі қауіпсіздікті қамсыздандыру. Сондай-ақ Клиенттің Банк қызметкерлерінің олардан немесе Банктен алған дербес деректерін Шарт бойынша өз міндеттемелерін орындауға байланысты емес мақсаттарда пайдалануға және Шарт бойынша алынған банк қызметкерлерінің дербес деректерін қандай да бір түрде Шарт бойынша өз міндеттемелерін орындауға байланысты емес мақсаттарда үшінші тұлғаларға беруге құқығы жоқ, осы деректерді дербес деректерді өңдеу мақсаттары талап еткеннен артық сақтамауға міндеттенеді және оларды өңдеу мақсаттарына қол жеткізгеннен кейін немесе оларға қол жеткізу қажеттілігі жоғалған жағдайда жойыңыз, Қазақстан Республикасы заңнамасының талаптарын ескере отырып, Шартты орындау шеңберінде Қазақстан Республикасының дербес деректерді қорғау туралы заңнамасының өзге де талаптарын орындау;

11) өз қаражатының есебінен Интернет желісіне қолжетімділікті қамсыздандыру және оны пайдаланғаны үшін байланыс жеткізушілердің қызметтеріне өз бетінше ақы төлеу;

12) дербес деректердің, тұрғылықты жерінің, заңды мекенжайының, жеке басты куәландыратын құжаттар деректемелерінің, Электрондық банктік қызметтерді көрсету, ашық байланыс арналары арқылы Шоттар бойынша ақпарат жіберу/алу үшін пайдаланылатын байланыс деректері мен деректемелерінің және т. б. өзгергені туралы тиісті түрде ресімделген құжаттарды мұндай өзгерістер болған күннен бастап 3 (үш) жұмыс күні ішінде Банкке хабарлауға және ұсынуға. Кез келген өзгерістер Банк Клиенттің хабарламаларын және осындай өзгерістерді растайтын тиісті түрде ресімделген құжаттарды қабылдағаннан кейін ғана жарамды болады;

13) Шарттың осы тармағында айтылмаған, Шарттың өзге талаптарында және/немесе Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделмеген өзге де міндеттерді атқару.

4.3. Банк келесілерге құқылы:

1) өз қалауы бойынша Қашықтан қызмет көрсету арналарын қорғау тетіктеріне өзгерістер енгізу. Клиенттен электрондық құжаттардың егжей-тегжейін Растауды сұрау арқылы, сондай-ақ Банк үшін қолайлы өзге де тәсілдермен (Банктің қалауы бойынша) қашықтағы қызмет көрсету арналары жұмысының қауіпсіздігін арттыруға бағытталған кез келген іс-шараларды жүргізу;

2) біржақты тәртіпте Шарттың талаптарына сәйкес Шартқа және тарифтерге өзгерістер енгізуге, сондай-ақ Қашықтан қызмет көрсету арналарында Клиентке қолжетімді Электрондық банктік қызметтердің/операциялардың/қызметтердің тізбесін өзгертуге;

3) Банкке тиесілі соманы, Шартта көзделген жағдайларда Банк алдындағы бар берешекті, сондай-ақ Клиенттің Шарт бойынша міндеттемелерді бұзуына байланысты Банктің өзге де шығыстары мен залалдарының сомаларын тікелей дебеттеу арқылы шоттан шегеруге;

Утверждено Решением Правления ДБ АО «Сбербанк» №25 от 01.04.2022 г.

Утверждено Решением Совета Директоров ДБ АО «Сбербанк» №25 от 22.04.2022 г.

4) Клиенттің Қол жеткізуді басқару жүйесіне қол жеткізуі бұғатталған жағдайларда, сондай-ақ Шартта және/немесе Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген жағдайларда Клиентке Электрондық құжаттарды қабылдаудан және/немесе орындаудан бас тарту;

5) үшінші тұлғалардың қызметтерін пайдалану қажеттілігі Қазақстан Республикасының заңнамасымен тікелей белгіленген жағдайларды қоса алғанда, бірақ шектелмей, Шартқа сәйкес Клиенттің өз міндеттемелерін және нұсқауларын орындау және Клиентке өзге де қызметтерді ұсыну кезінде үшінші тұлғалардың қызметтерін пайдалануға;

6) кез келген уақытта өзінің қалауы бойынша (біржақты тәртіппен) Қашықтан қызмет көрсету арналарында жүргізілетін операцияларға шектеулерді (лимиттерді) белгілеуге және өзгертуге (ұлғайтуға, азайтуға), оларды Клиенттің назарына Банк үшін кез келген ыңғайлы тәсілдермен жеткізуге болады;

7) Клиенттен алынған электрондық құжатты Шартта, Қазақстан Республикасының заңнамасында, Банктің ішкі құжаттарында белгіленген негіздер бойынша немесе олардан туындайтын негіздер бойынша орындауға қабылдамауға және/немесе орындамауға. Бұл ретте Банктің Электрондық құжатты орындаудан бас тартуына байланысты Клиент шеккен шығындар үшін Банк жауапты болмайды;

8) Қазақстан Республикасының заңнамасында, Шартта көзделген тәртіппен және жағдайларда Клиенттің Қашықтан қол жеткізу жүйесіне қол жеткізуін бұғаттау;

9) Клиентті Қашықтан қол жеткізу жүйесінен ажырату және Шарттың талаптарында, Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген тәртіппен және жағдайларда Шартты орындаудан біржақты тәртіппен бас тарту (Шарттың қолданылуын тоқтату);

10) қауіпсіздікті және Клиентке тиісті қызмет көрсету сапасын қамсыздандыру мақсатында бейнебақылауды, сондай-ақ банк үй-жайларында және өз құрылғыларында аудио және телефон жазбаларын, Клиентке қосымша хабарламай-ақ (ондайлар болған кезде) электрондық хабарламалар жазуды жүзеге асыруға. Клиент Шартқа қосылып, Банктің бейнебақылауды, Банктің үй-жайларында және өз құрылғыларында аудио және телефон жазбасын, электрондық хабарламалар жазбасын (бар болса) жүзеге асыруға құқылы екендігімен, сондай-ақ мұндай бейне/аудиожазбаларды және/немесе телефон арқылы сөйлесу/электрондық хабарлар жазбаларын Банк Клиент пен Банк арасындағы дауларды қарау кезіндегі дәлелдер ретінде пайдалана алатындығына өз келісімін береді;

11) банктік құпияны құрайтын ақпаратқа рұқсатсыз қол жеткізу, оның рұқсатсыз өзгеруі, рұқсатсыз төлемді және/немесе аударымды жүзеге асыру және өзге де рұқсатсыз іс-әрекеттер анықталған кезде ол туралы осындай іс-әрекеттерге жол берілген Клиентке олар анықталғаннан кейінгі келесі жұмыс күнінен кешіктірмей хабарлауға және осындай іс-әрекеттердің салдарын жою үшін дереу барлық қажетті шараларды қолдануға және олардың қайталануын болдырмауға міндетті;

12) бағдарламалық қамсыздандыруды ауыстыру және профилактикалық жұмыстарды жүргізу үшін Қашықтан қызмет көрсету арналарының жұмысын уақытша тоқтатуды жүргізу;

13) Клиенттерге жарнамалық және/немесе ақпараттық хабарламаларды Қашықтан қызмет көрсету арналары арқылы таратуды жүзеге асыру;

15) Клиент Банкке Шарт жасасуға байланысты берген ақпаратты, оларға қатысты кез келген өзгерістерді, сондай-ақ Мобильдің немесе өзге де құрылғы туралы, клиенттің орналасқан жері/Геопозициясы туралы мәліметтерді қоса алғанда, жинауды және өңдеуді жүзеге асыру; Мобильді құрылғыдағы контактілер тізімі/телефон кітабы (соның ішінде оларға қолжетімділік), фотобейне және бейнежазба (соның ішінде оларға және Мобильді құрылғы камерасына қолжетімділік), cookie-файлдар, Клиенттің операциялары және Клиент сатып алатын өнімдер мен қызметтер туралы мәліметтер негізінде

калыптастырылған Клиент туралы білім Банктің ішкі құжаттарында көзделген мақсаттар мен тәсілдерде;

16) Қашықтан қол жеткізу жүйесін үшінші тұлғалардың алаяқтық немесе рұқсатсыз операцияларды жасау үшін пайдаланатындығына жеткілікті күдік болған кезде Клиенттің шоттағы ақшасының қауіпсіздігі мен сақталуын қамсыздандыру мақсатында Қашықтан қол жеткізу жүйесі арқылы жүргізілетін операциялардың заңдылығын тексеру;

17) Шарттың осы тармағында айтылмаған, бірақ Шарттың өзге талаптарында және/немесе Қазақстан Республикасының заңнамасында, халықаралық шарттарда, Банктің ішкі құжаттарында көзделген өзге де құқықтарды жүзеге асыруға.

4.4. Банк келесілерге міндетті:

1) Шарттың талаптарына сәйкес Электрондық банктік қызметтерді ұсыну;
2) Банк дербес айқындайтын тәсілдермен, оның ішінде хабарламаны Банктің интернет-сайтында <https://sberbank.kz> орналастыру арқылы Қашықтан қызмет көрсету арналарының (техникалық жұмыстар, ағымдағы, авариялық қызмет көрсету немесе жөндеу-қалпына келтіру жұмыстары, сондай-ақ қолжетімділікті үзуі және Электрондық банктік қызметтерді ұсынуға кедергі келтіруі мүмкін техникалық құралдардың ақаулығы туындаған кезде) болжамды қолжетімсіздігі туралы Клиентке хабарлауға;

3) Қазақстан Республикасының заңнамасында, Шартта көзделген жағдайларды қоспағанда, Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес банктік құпияны құрайтын мәліметтердің құпиясын сақтауға міндетті.

5. Тараптардың жауапкершілігі

5.1. Шарттың талаптары бойынша қабылданған міндеттемелерді орындамағаны немесе тиісінше орындамағаны үшін Тараптар Шартқа сәйкес жауаптылықта болады, ал Шарт тиісті жауапкершілікті белгілемеген жағдайда, Тараптар Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген жауаптылықта болады.

5.2. Кез келген жағдайларда Шарттың талаптары бұзылған кезде Банктің клиент алдындағы жауапкершілігі Банктің қасақана әрекет ететін заңсыз әрекеттері немесе әрекетсіздігі нәтижесінде Клиентте туындаған құжатпен расталған нақты залалмен шектеледі. Банк ешқандай жағдайда Клиент алдында қандай да бір залалдар немесе шығындар (соның ішінде жоғалған пайда) үшін, тіпті мұндай залалдардың немесе залалдың туындау мүмкіндігі туралы хабардар болған жағдайда да жауапты болмайды.

5.3. Егер Тараптардың қандай да біріне Шарт бойынша міндеттемелерді орындауға еңсерілмейтін күш мән-жайлары кедергі келтірсе немесе кідіртсе, онда Тараптың Шарт бойынша міндеттемелерді орындауы Шартта көзделген тәртіппен және жағдайларда жүзеге асырылады.

5.4. Тұрақсыздық айыбын есептеу және ұсыну Тараптардың міндеті емес, құқығы болып табылады және егер ол ұсынылмаса, онда есептеуге және төлеуге жатпайды.

5.5. Тараптың тұрақсыздық айыбын төлеуі, залалдарды өтеуі мұндай Тарапты шарт бойынша өз міндеттемелерін тиісінше орындаудан босатпайды.

5.6. Клиенттің Логинді, Құпиясөзді (қолжетімділік кодын), Бір реттік (біржолғы) кодты (SMS-хабарлама, Push-хабарлама), өзге де Сәйкестендіру құралын жария етуі, оларды себептеріне қарамастан үшінші тұлғаларға беруі салдарынан туындаған нақты залалды, жіберіп алған пайданы қоса алғанда, шығындарды өтеу жөніндегі мәселелер Банктің қатысуынсыз шешіледі.

5.7. Клиент келесілер үшін жауапты:

1) Клиенттің Шарт талаптарын сақтамауының нәтижесінде Клиентке/Банкке келтірілген залалдар – Банкке келтірілген залалдардың толық көлемінде;

2) Клиенттің үшінші тұлғаларға Логинді, Құпиясөзді (қолжетімділік кодын), Бір реттік (біржолғы) кодты (SMS-хабарлама, Push-хабарлама), ПИН-кодты/e-PIN, 3DSecure/SecureCode құпиясөзін, CVV2-кодты немесе CVC2-кодты, үшінші тұлғаларға Төлем карточкасын бере отырып, өзге де сәйкестендіру құралын жария етуіне байланысты

Банкке/Клиентке келтірілген залал/зияндар, Сенім білдірілген нөмірді өзгерту қажеттілігі туралы Банкті уақтылы хабардар етпеуі және/немесе Қашықтан қол жеткізу жүйесіне қол жеткізуді уақтылы бұғаттамауының салдарынан болған – залал/зияндар үшін толық көлемде;

3) Қашықтан қол жеткізу жүйесінде жүргізілген, Бір реттік (біржолғы) кодпен немесе өзге де Сәйкестендіру құралымен куәландырылған барлық операциялар, Электрондық құжаттағы (-тардағы) мәліметтердің дұрыс ресімделуі/толтырылуы және/немесе мәліметтер – залал/зияндар үшін толық көлемінде;

4) Клиентке тиесілі Логинді, Құпиясөзді (қолжетімділік кодын), Бір реттік (біржолғы) кодты немесе өзге де Сәйкестендіру құралын пайдалана отырып, Қашықтан қол жеткізу жүйесіне/Шотқа қол жеткізген/алған уәкілетті емес тұлға (үшінші тұлға) клиенттің атынан берген Электрондық құжатты орындау нәтижесінде Банкте туындаған залалдар – залал/зияндар үшін толық көлемінде;

5) 3D Secure/Secure Code құпиясөз жиынтығымен расталмайтын төлем карточкасының Шоттары бойынша операциялар жасау;

6) дербес деректердің, тұрғылықты жерінің, заңды мекенжайының, жеке басты куәландыратын құжаттардың деректемелерінің, Электрондық банктік қызметтерді көрсету үшін пайдаланылатын байланыс деректері мен деректемелерінің, ашық байланыс арналары бойынша Шоттар бойынша ақпарат жіберу/алу және т. б. өзгергені туралы, сондай-ақ Қашықтан қызмет көрсету арналарында анық емес деректемелерді пайдалана отырып операциялар жасағаны үшін банкті уақтылы хабардар етпеу;

7) ол Банкке хабарлайтын/онымен Қашықтағы қызмет көрсету арналарында көрсетілетін барлық мәліметтердің және/немесе Шартты жасасу және орындау кезінде Банкке ұсынылатын құжаттардың дұрыстығы мен өзектілігінің залал/зияндары үшін толық көлемінде.

5.8. Банк келесілер үшін жауапты емес:

1) Клиенттің Қашықтан қызмет көрсету арнасына қойылатын қауіпсіздік жөніндегі талаптарды орындамауының, сондай-ақ негіздеріне/себептеріне қарамастан Клиенттің бағдарламалық және техникалық құралдары, Құпиясөзі (қолжетімділік коды), Логині, Бір реттік (біржолғы) коды, SMS хабарламалары, Push-хабарламалары, Сәйкестендіру құралдары және Электрондық банктік қызметтерді алуға байланысты өзге де ақпараттар қолжетімді болған үшінші тұлғалардың кез келген іс-әрекеттері салдарынан Клиенттің шеккен шығындарының қаржылық және/немесе заңдық салдары;

2) Клиенттің Электрондық құжаттарды дұрыс ресімдемеуіне/толтыруына байланысты ықтимал және/немесе келтірілген залал;

3) Тарифтердің және/немесе Шарт талаптарының және/немесе Қашықтан қызмет көрсету арнасы жұмысының өзге тәртібінің өзгеруі туралы Клиенттің хабардар болмауы;

4) Шартта көрсетілген талаптар орындалмаған жағдайда Клиенттің Шотына рұқсатсыз қол жеткізу;

5) Шарттың талаптарына сәйкес Электрондық банктік қызметтерді көрсетуді тоқтата тұрудың нәтижесінде Клиентке келтірілген залалдар;

6) Сенім білдірілген нөмірді өзгерту қажеттілігі туралы Банкті уақтылы хабардар етпеу және/немесе Қашықтан кіру жүйесіне кіруді уақтылы бұғаттамаудың салдарынан туындаған Клиенттің залалдары;

7) клиент алдындағы өз міндеттемелерін орындамау, егер міндеттемелерді орындау үшінші тараптың белгілі бір әрекеттеріне байланысты болса, сондай-ақ егер орындамау немесе уақтылы орындамау үшінші тараптың қажетті әрекеттерді жасай алмауына, не жасаудан бас тартуына, оларды белгіленген тәртіпті бұза отырып жасауына немесе банк үшін қолжетімді болмауына байланысты болса (оның ішінде қол жеткізу құралдары, өнімдер және үшінші тараппен қамтамасыз етілетін Қашықтан қызмет көрсету арналарында көрсетілетін қызметтер; Интернет, пошта, байланыс желілері/желілерінің

жұмысындағы үзілістер/бұзылулар және кедергілер; электр қуаты мен байланыс желілерін ажырауы/бүлінуі, бағдарламалық қамсыздандырудың бұзылуы, төлем жүйелеріндегі техникалық бұзылулар);

8) Мобильді немесе өзге де құрылғы (оның ішінде бағдарламалық қамсыздандыру нұсқасы) Банктің талаптарына сәйкес келмеген жағдайда, сондай-ақ Мобильді қосымша Мобильді құрылғымен үйлеспейтін болса, Электрондық банктік қызметтерді пайдалану мүмкін болмауының салдарынан туындаған Клиенттің залалдары;

9) Клиенттің мобильді немесе өзге құрылғысын және/немесе бағдарламалық қамтылымын қауіпсіз пайдалану бойынша ұсынымдарды сақтамаудың салдарынан туындаған залалдар;

10) Шартқа, Банктің ішкі құжаттарына, Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес Клиенттің Қашықтан қызмет көрсету арналарында Сәйкестендіруден (оның ішінде Биометриялық сәйкестендіруден) өтпеуі;

11) Клиентке хабарламалар, оның ішінде Push-хабарламалар жіберудің мүмкін еместігі, егер мұндай мүмкін болмау клиенттің және/немесе байланыс операторының олардың арасындағы құқықтық қатынастар шеңберіндегі әрекеттерінен не әрекетсіздігінен туындаған, сондай-ақ Клиенттің, байланыс операторының және өзге үшінші тұлғаның өзге әрекеттерімен немесе Банкке тәуелсіз өзге де себептермен байланысты болған жағдайда;

12) Клиенттің Банк Клиентке кәсіпкерлік қызметпен байланысты емес операцияларды жасау үшін ашқан Шоттары бойынша кәсіпкерлік қызметпен байланысты операцияларды жүргізуі;

13) Мобильді құрылғыға SMS-хабарламаларды жеткізбегені үшін, егер SMS-хабарлама жіберген сәттен бастап Мобильді құрылғы желі аймағынан тыс жерде 24 сағаттан артық ажыратылған болса және т.б.

6. Қауіпсіздік рәсімдері

6.1. Банк электрондық байланыс арналары арқылы берілетін ақпараттың қауіпсіздігі мен құпиялылығын қамсыздандыруға мүмкіндік беретін технологияларды пайдаланады. Банктің қауіпсіздік жөніндегі ұсынымдары мерзімді өзектендіріліп, Банктің интернет-сайтында www.sberbank.kz орналастырылады.

6.2. HTTPS, Құпиясөзбен, Бір реттік (біржолғы) кодтармен, операцияларды растау үшін басқа да сәйкестендіру құралдарымен жабық деректерді беру протоколы үшін SSL сертификатының болуымен Интернет желісіндегі қосылудың құпиялылығы мен ақпараттық қауіпсіздігі қамтамасыз етілген.

6.3. Даулы жағдайларды талдау және талқылау үшін деректерге қол жеткізу Клиент пен Банк жіберген/қабылдаған барлық құжаттардың мұрағатын жүргізу мүмкіндігімен қамтамасыз етіледі.

Қашықтан қол жеткізу жүйесіндегі Клиенттің барлық әрекеттері электрондық журналдарға жазылады.

6.4. Клиент Қашықтан қол жеткізу жүйесі арқылы Электрондық банктік қызметтерді алу кезінде Мобильді немесе өзге де құрылғыны және/немесе бағдарламалық қамсыздандыруды қауіпсіз пайдалану бойынша Банктің ұсыныстарымен танысуға және ұстануға міндетті.

Қауіпсіздікке қойылатын ең төменгі талаптар мыналарды көздейді: үшінші тұлғалардың Мобильді немесе өзге құрылғыға физикалық қол жеткізуін шектеу, Логинді, Құпиясөзді (қолжетімділік кодын), Бір реттік (біржолғы) кодты, Сәйкестендіру құралдарын немесе Мобильді немесе өзге де құрылғыны өндіруші көздеген құрылғыны бұғаттан шығарудың өзге де әдістерін (бет, көз торы, саусақ ізі бойынша биометрия және т. б.) пайдалану, Мобильді немесе өзге құрылғының бағдарламалық қамсыздандырылуын уақтылы жаңалау:

1) сенімді Құпиясөзді (соның ішінде Мобильді қосымшаға қолжеткізу кодын) орнату, үшінші тұлғаларға, соның ішінде Банк қызметкерлеріне Логинді, Құпиясөзді (қолжетімділік кодын), Бір реттік (біржолғы) кодты (SMS-хабарлама, Push-хабарлама), Сәйкестендіру құралдарын жария етілуіне жол бермеу, Мобильді немесе басқа құрылғыда Құпиясөзді (оның ішінде Мобильдік қосымшаға қол жеткізу кодтарын) сақтамау;

2) Интернет-банкинг жүйесінде Сәйкестендіру үшін Логин, Құпиясөз (қолжетімділік коды) және Бір реттік (біржолғы) кодты енгізу талап етіледі;

3) Электрондық банктік қызметтерді пайдалануға үшінші тұлғалардың рұқсатсыз кіруінің алдын алу үшін Қашықтан қол жеткізу жүйесінде белсенді сессияны қараусыз қалдырмау;

4) Интернет-банкинг жүйесіне кіру қорғалған HTTPS хаттамасы бойынша жүзеге асырылады. Клиенттің техникалық құралы мен <https://online.sberbank.kz> мекен-жайы бойынша веб-сайт арасында берілетін деректер сертификатпен шифрланады, Интернет-банкинг жүйесіне қосар алдында әр жолы браузер жолында мекенжайдың дұрыстығын <https://online.sberbank.kz> тексеру қажет (қауіпсіз қосылыстың жасыл белгішесі көрсетілуі керек), сәйкес келмеген жағдайда - Интернет-банкинг жүйесін пайдаланудан бас тартып, Банкке қате туралы хабарлаңыз;

5) Мобильді құрылғыларда Мобильді қосымшаны пайдалану кезінде құпиясөзді қорғауды орнатыңыз. Мобильді құрылғыда орнатылған қосымшаларға қажетті қауіпті рұқсаттарға (SMS-хабарламаларға қол жеткізу және жіберу, Интернет желісіне қол жеткізу, Push-хабарламаларды алуға рұқсат беру және т. б.) әрдайым назар аудару қажет;

6) Интернет-банкинг жүйесінен дұрыс шығу үшін «Шығу» батырмасын пайдалану керек;

7) 969 нөмірінен және/немесе "Sberbank.kz" әріптік сәйкестендіргішінен келетін Банктің SMS-хабарламаларын/Мобильді құрылғыға келіп түсетін Push-хабарламаларды мұқият оқу, операциялық деректемелерді тексеру. Егер Клиент жасамаған операциясы бар SMS-хабарлама және/немесе Push-хабарлама келсе, Бір реттік (біржолғы) кодты ешбір жағдайда енгізбеңіз;

8) Мобильді және өзге құрылғыдағы операциялық жүйені жаңарту, Вирусқа қарсы қорғаныстың өзекті нұсқасын пайдалану және оларды қолданар алдында барлық алмалы-салмалы дерек тасымалдағыштарын тексеру;

9) операцияларды жүргізу кезінде үшінші тұлғалардың кеңестері мен көмегін қабылдамау. Қажет болған жағдайда Шартта көрсетілген байланыс деректері бойынша Банкке жүгіну;

10) Шоттың жай-күйін, оның ішінде көшірмелерді қарау арқылы тұрақты бақылау;

11) Мобильді немесе өзге құрылғының жадында электрондық цифрлық қолтаңба кілттерін сақтамаңыз;

12) Мобильді немесе өзге құрылғының жадына төлем карточкаларының фотобейнелерін, сондай-ақ Құпиясөздің жазбалары (оның ішінде Мобильді қосымшаға кіру коды) бейнеленген фотобейнелерді сақтамауға және жарияламауға/жібермеуге.

6.5. Банк Интернет-банкинг жүйесінде Құпиясөзді таңдау кезінде Клиент үшін талаптарды белгілейді және көрсетеді.

6.6. Қайта Авторланғанда автоматты түрде жою келесі жағдайларда жүзеге асырылады:

(1) Клиенттің Мобильді қосымшада Құпиясөзді (кіру кодын) қатарынан бес рет қате енгізуі;

(2) 730 күнтізбелік күн ішінде клиенттің белсенділігі болмаған жағдайда.

6.7. Егер Клиент Қашықтан қол жеткізу жүйесіне кіргеннен кейін Сессия Банктің ішкі құжаттарында белгіленген уақыт кезеңінен асатын мерзімде әрекетсіз болса, онда Қашықтан қол жеткізу жүйесінен автоматты түрде шығу және Сессияны аяқтау жүзеге асырылады.

6.8. Банк Клиентке Банктің қалауы бойынша айқындалатын тәртіппен және тәсілмен Электрондық банктік қызметтердің Клиентке қолжетімділігіне әсер ететін Қашықтан қол жеткізу жүйесінің өзгерістерін (жаңартуларын) қолданысқа жоспарлы енгізу туралы хабарлама жібереді.

7. Электрондық банктік қызметтерді көрсетуді тоқтата тұру және тоқтату

7.1. Банк Электрондық банктік қызметтерді көрсетуді тоқтата тұрады (бірақ Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген жағдайларды қоспағанда, міндетті емес) және/немесе келесі жағдайларда Клиенттің Қашықтан қол жеткізу жүйесіне қол жеткізуін бұғаттайды:

1) Банктің ішкі құжаттарының ережелеріне сәйкес алынған, Қашықтан қол жеткізу жүйесіндегі қол жеткізудің бұғатталғандығы туралы Клиенттің (Клиенттің бастамасы бойынша) жүгінуі болған кезде;

2) Клиенттің өз міндеттемелерін (кез келген міндеттемені) және/немесе Электрондық банктік қызметтерді алу тәртібі мен шарттарын, Шартта көзделген Қауіпсіздік рәсімдерін орындамауы және/немесе бұзуы;

3) ағымдағы, апаттық қызмет көрсету немесе жөндеу-қалпына келтіру жұмыстарын жүргізу қажеттілігі, сондай-ақ Қашықтан қол жеткізу жүйесін пайдалана отырып, Электрондық банктік қызметтерді ұсынуды қамтамасыз ететін техникалық құралдардың ақаулығы туындаған кезде;

4) егер Банкке Клиенттің Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген нысанда хабарсыз болуының/қайтыс болуының/қайтыс болды деп жариялануының фактісін растайтын құжаттар ұсынылса;

5) Клиенттің рұқсатсыз операциялар жүргізуі;

6) Клиенттің Банк алдында берешегінің болуы;

7) Банктің пікірі бойынша Клиентке және/немесе Банкке зиян келтіруі мүмкін жағдайлардың болуы;

8) Қашықтан қол жеткізу жүйесі алаяқтық операцияларды, Қазақстан Республикасы заңнамасының талаптарына қайшы келетін операцияларды, оның ішінде қылмыстық жолмен алынған кірістерді заңдастыруға (жылыстатуға) және терроризмді қаржыландыруға қарсы іс-қимыл туралы операцияларды жасау үшін пайдаланылады деген жеткілікті күдік болған кезде;

9) Шотта Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес ұсынылған үшінші тұлғалардың шектеулерінің болуы (тыйым салу, уәкілетті органдардың/тұлғалардың шығыс операцияларын тоқтата тұру туралы өкімі, инкассалық өкім және өзге де нұсқаулар);

10) Шарттың талаптарында, Банк пен Клиент арасында жасалған өзге де шарттарда, Қазақстан Республикасының заңнамасында немесе Банкпен сондай-ақ дербес айқындалатын Банктің ішкі құжаттарында көзделген өзге де негіздер бойынша.

Қашықтан қол жеткізу жүйесіне қол жеткізуді бұғаттау, егер Банктің үй-жайы және/немесе Банктің Байланыс орталығы арқылы Қашықтан қол жеткізу жүйесіне қол жеткізуді бұғаттауда қажеттілік болмаса, Банк қана жүргізеді.

Клиенттің Қашықтан қол жеткізу жүйесіне қол жеткізуін бұғаттаған сәттен бастап және Қашықтан қол жеткізу жүйесіне қол жеткізуін бұғаттаудан шығарғанға дейін (1) Банк Клиенттен Электрондық құжатты Қашықтан қол жеткізу жүйесі арқылы қабылдауды тоқтатады, (2) Клиенттің Қашықтан қол жеткізу жүйесі арқылы Электрондық банктік қызметтерді алу мүмкіндігі болмайды.

7.2. Клиенттің Электрондық банктік қызметтерді алу құқығын тоқтата тұруға әкеп соққан себептер жойылған кезде, Банк Шартта көзделген негіздер бойынша Электрондық банктік қызметтерді көрсетуді тоқтата тұру немесе тоқтату жағдайларын қоспағанда, Банк үшін Шартта көзделген кез келген ыңғайлы тәсілдермен Электрондық банктік

қызметтерді (банктің қалауы бойынша) ұсынуды қайта қалпына келтіру туралы кейіннен хабардар ете отырып, Клиентке Электрондық банктік қызметтерді көрсетуді қайта бастайды.

7.3. Банк Электрондық банктік қызметтерді ұсынуды тоқтатуға, ал Клиентпен жасалған шартты келесі жағдайларда бұзуға құқылы:

- 1) Банк пен Клиент арасында жасалған шарттарда, Банктің ішкі құжаттарында көзделген жағдайларда және тәртіппен Клиентпен іскерлік қатынастар тоқтатылса;
- 2) Соңғы Шот жабылған күннен бастап Қашықтан қол жеткізу жүйесін пайдалана отырып операциялар жүргізілген Банктегі Клиенттің соңғы Шотын жабу;
- 3) Клиенттің Шарт талаптарын орындамауы;
- 4) Қазақстан Республикасының заңнамасында, Шартта, Банк пен Клиент арасында жасалған өзге де шарттарда көзделген өзге де негіздер бойынша.

7.4. Шартты бұзу кезінде Тараптар бұрын туындаған және Шартты бұзу күніне күшін жоймаған барлық міндеттемелерді бір-бірінің алдында орындауға және бұзу туралы хабарламада көрсетілген бұзу күнінен кешіктірмей өзара есеп айырысулар жүргізуге міндетті, бұл ретте Клиент Шарт шеңберінде Клиент орындаған барлық міндеттемелерді Банктен талап етуге құқылы емес.

7.5. Банк Электрондық банктік қызметтерді көрсетуді тоқтата тұру немесе тоқтату туралы шешім қабылдаған жағдайда, Банк Клиентті Банк үшін кез келген ыңғайлы тәсілдермен хабардар етуге құқылы.

7.6. Егер (1) банк қызметтерін көрсету нәтижесінде Банк Қазақстан Республикасының уәкілетті органы белгілеген нормативтердің кез келгенін бұзса, (2) Қазақстан Республикасының уәкілетті органы уәжді пайымдауды пайдалана отырып, Банк жасаған мәмілені жеңілдікті шарттары бар мәмілелерге не Клиентті Банкпен ерекше қатынастар арқылы байланысты тұлғаларға жатқызса, (3) Қазақстан Республикасының уәкілетті органы Банкке қадағалаушылық ден қою шараларын, санкцияларды қолданса, Клиент Шартқа қосылып, өз келісімін береді және Клиентке алдын ала ескертусіз біржақты тәртіппен Банкке Шартты тоқтату, Электрондық банктік қызметтерді көрсетуді тоқтата тұру және/немесе Қашықтан қол жеткізу жүйесіне кіруді шектеу/бұғаттау құқығын береді.

8. Еңсерілмейтін күш жағдайлары

8.1. Егер міндеттемелерді орындамау және/немесе тиісінше орындамау Тараптардың міндеттемелерді орындауына әсер еткен сұрапыл құбылыстар және қоғамдық әрекеттер түріндегі еңсерілмейтін күш жағдайлары әрекетінің, бағдарламалық қамсыздандырудың істен шығуының, электр энергиясын ажыратудың, байланыс желілерінің зақымдануының, сондай-ақ уәкілетті органдардың шешімдерінің, оның ішінде елдерге/тұлғаларға/тауарларға/көрсетілетін қызметтерге қатысты қандай да бір тыйым салулардың/шектеулердің/санкциялардың және Тараптардың ақылға қонымды бақылауынан тыс екі Тарап үшін міндетті күші бар өзге де себептердің салдары болып табылса, Тараптар Шарт бойынша өз міндеттемелерін орындамағаны және/немесе тиісінше орындамағаны және осыған байланысты туындаған залал (зиян) үшін Шарт бойынша жауапты болмайды.

8.2. Тараптар Шарттың 8.1-тармағында көрсетілген жағымсыз салдардың алдын алу және жою бойынша өздерінің қолдарынан келетін барлық шараларды қабылдауға міндетті.

8.3. Шарттың 8.1 тармағына сәйкес міндеттемелерін орындау мүмкін болмайтын Тарап еңсерілмейтін күш жағдайлары басталған сәттен бастап 3 (үш) жұмыс күні ішінде құжаттарды ұсына отырып (олар болған кезде), еңсерілмейтін күш жағдайларының туындауының басталу және ықтимал аяқталу мерзімдеріне қатысты екінші Тарапты хабардар етуге тиіс. Жалпыға мәлім сипаттағы еңсерілмейтін күш мән-жайлары қосымша

дәлелдемелерді немесе хабарламаларды талап етпейді. Еңсерілмес күштің барлық өзге жағдайларына қатысты дәлелдемелерді мүдделі Тарап ұсынады.

8.4. Егер еңсерілмес күш жағдайлары ол басталғаннан кейін күнтізбелік 30 (отыз) күннен астам жалғасқан жағдайда, Тараптар өзара келісім бойынша Шарттың қолданылуын тоқтатуға құқылы, бұл ретте мүдделі Тарап бұл туралы екінші Тарапты мұндай тоқтату күніне дейін 10 (он) жұмыс күнінен кешіктірмей жазбаша хабардар етеді.

9. Шарттың қолданылу мерзімі, оны өзгерту тәртібі және өзге де талаптар

9.1. Шарт Шарттың талаптарына сәйкес Тараптар Шарт жасасқан күннен бастап мерзімсіз қолданылады және мерзім Тараптардың мүдделілігінің болуымен айқындалады және Шартта айқындалған жағдайларда және негіздер бойынша тоқтатылуы мүмкін (өзара есеп айырысу аяқталған және барлық даулы және расталмаған операциялар реттелген жағдайда).

Шарт Тараптардың кез келгенінің бастамасы бойынша және кез келген негіз бойынша тоқтатылған жағдайда Қашықтан қол жеткізу жүйесіне қол жеткізу бұғатталады. Клиенттің Банкке бұрын төлеген комиссиялары қайтарылмайды және Банк алдындағы берешекті өтеу есебіне есепке алынбайды.

9.2. Банк біржақты тәртіппен Клиентпен алдын ала келіспей Шартқа өзгерістер енгізуге құқылы.

Банк Шарт талаптарының өзгергені туралы ақпаратты осындай өзгерістер күшіне енгенге дейін күнтізбелік 10 (он) күннен кешіктірмей Банктің үй-жайларында және/немесе Банктің интернет-сайтында <https://sberbank.kz> орналастыру арқылы хабардар етеді.

Клиент Шарттың өзгерістерімен келіспеген жағдайда, Клиент бұл туралы Банкке жазбаша хабарлама жіберу арқылы жазбаша хабарлай отырып, оны бұзуға құқылы. Егер Шарттың жаңа талаптары күшіне енгенге дейін Банк жазбаша хабарлама алмаса, Банк мұны Клиенттің Шарт талаптарының өзгеруімен келісетінін білдіреді деп түсінеді. Бұл ретте Шартқа қосымша келісім жасалмайды, өзге жазбаша растау және клиенттің келісімі талап етілмейді.

Клиент Шарттың өзгерістерімен келіспеген жағдайда, Клиент Шарттың қолданылуын тоқтатуға құқылы. Мұндай жағдайда Шартты тоқтату Шарттың 9.3. т. айқындалған талаптарда орындалады.

9.3. Клиент Шарт бойынша орындалмаған міндеттемелері болмаған кезде Шарттың қолданылуын тоқтатудың болжамды күніне дейін 15 (он бес) жұмыс күні бұрын Банкке тиісті жазбаша хабарламаны жіберу арқылы Шарттың қолданылуын біржақты тәртіппен тоқтатуға құқылы.

Бұл ретте (1) егер Банктің ішкі құжаттарында өзгеше көзделмесе, Банк Клиентке жазбаша хабарлама қабылданған күннен кейінгі күннен бастап Шарт шеңберінде Электрондық банктік қызметтерді көрсетуді тоқтатады; (2) Клиенттің Шарт бойынша міндеттемелері Банктен алынған Электрондық банктік қызметтер үшін толық есеп айырысқаннан және Банк алдында берешек жоқ екендігі анықталғаннан кейін ғана тоқтатылады. Банк алдында берешек болған жағдайда Клиент Шарт бойынша өз міндеттемелерін толық орындағанға дейін Шарт тиісті бөлігінде қолданылады.

9.4. Банк Қазақстан Республикасының заңнамасында және/немесе Шартта көзделген негіздер бойынша кез келген сәтте Шартты орындаудан біржақты тәртіппен және Клиентке Шартты тоқтатудың себептерін түсіндірместен бас тартуға құқылы, бұл туралы Клиентке Банк үшін кез келген ыңғайлы тәсілдермен жоспарланған тоқтату күніне дейін 15 (он бес) жұмыс күні бұрын хабарлайды.

9.5. Клиент Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес Қылмыстық жолмен алынған кірістерді заңдастыруға қарсы іс-қимыл бағдарламалары (AML-рәсімдер) шеңберінде Банкке, Қазақстан Республикасының Ұлттық Банкіне, Қазақстан Республикасының Қаржы нарығын реттеу мен дамыту агенттігіне, құқық қорғау

Утверждено Решением Правления ДБ АО «Сбербанк» №25 от 01.04.2022 г.

Утверждено Решением Совета Директоров ДБ АО «Сбербанк» №25 от 22.04.2022 г.

органдарына, қалықаралық төлем жүйесіне, өзге де төлем жүйелеріне, сондай-ақ өзге тұлғаларға, оның ішінде Банкке клиенттердің құжаттарын беру, Клиентке қызмет көрсету кезінде Клиент пен Банк/Банк пен үшінші тұлғалар арасында ақпараттық-технологиялық өзара іс-қимылды қамсыздандыру бойынша қызметтерді, курьерлік, консультациялық, заңгерлік, аудиторлық және өзге де қызметтерді, оның ішінде берешекті қайтару немесе талап ету құқықтарын беруге байланысты қызметтерді көрсететін тұлғаларға, Банкке/Клиентке сервистік қызмет көрсетуді және/немесе ақпараттық қызметтерді, сақтандыру қызметтерін, сондай-ақ кез келген өзге де қызметтерді Клиенттің бейілділік бағдарламаларына, акцияларға ықтимал қатысуы, Клиенттің серіктестердің қызметтеріне жеңілдіктер (шегерімдер) алуы, Клиентке және т. б. жасалған Шарттардың талаптарына сәйкес Банк серіктестерінің жүлделерді тапсыруының мақсатында қызметтерді ұсынатын Банк серіктестеріне; ақша жөнелтушілерге, Банктің төлем агенттеріне/қосалқы агенттеріне (егер төлем қызметтерін Банк төлем агенті/қосалқы агент арқылы көрсеткен жағдайда); төлем қызметтерін және төлем (мобильдік) сервистерін бөгде жеткізушілерге, Клиенттің жұмыс берушісіне (оның ішінде басшы қызметкерлерге, кадр және бухгалтерия бөлімінің өкілдеріне) – жалақы Шотқа аударылған жағдайда; «Азаматтарға арналған үкімет «Мемлекеттік корпорациясы» коммерциялық емес акционерлік қоғамына және т.б. дербес деректерді жинауға, пайдалануға және беруге, оның ішінде банктік құпияны және заңмен қорғалатын өзге де құпияны құрайтын ақпаратты ашу құқығына келісім береді. Мұндай ақпаратты ашу (оның ішінде беру және пайдалану) тәртібі мен тәсілдерін Банк дербес айқындайды.

9.6. Клиент келіседі:

1) Банк пен Клиенттер арасында жасалған Шарттар мен шарттарды жасасу және орындау кезінде алынған Клиенттің бейнесін (фотосуреттер мен бейнежазбаларды), оның ішінде Клиентті Сәйкестендіру мақсатында банктің пайдалануы;

2) Қашықтан қол жеткізу жүйесін пайдалану кезінде Клиенттің орналасқан жері/Геопозициясы туралы ақпаратты пайдалану;

3) Банктің мемлекеттік және мемлекеттік емес дерекқорлардан (бұдан әрі – МДҚ) Клиент туралы, оның ішінде болашақта МДҚ-ға түсетін ақпаратты алуы; кредиттік бюроның Банкке МДҚ-дағы (қолда бар және болашақта МДҚ-ға түсетін) Клиент туралы ақпаратты беруіне;

4) Банктің Шарттың жасалуына байланысты Клиент Банкке берген ақпаратты, оған қатысты кез келген өзгерістерді, сондай-ақ Мобильді немесе өзге де құрылғы туралы мәліметтерді, Мобильдік құрылғыдағы контактілер тізімін/телефон кітабын (оның ішінде оларға қол жеткізуді), фотобейнені және бейнежазбаны (оның ішінде оларға және Мобильді құрылғының камерасына қол жеткізу), cookie-файлдарды, Клиенттің операциялары және Клиент сатып алатын өнімдер мен қызметтер туралы мәліметтер негізінде қалыптастырылған Клиент туралы білімді қоса алғанда Банктің ішкі құжаттарында көзделген мақсаттарда және тәсілдермен жинауды және өндеуді жүзеге асыруы.

9.7. Шартты жасасу, орындау, өзгерту және бұзу кезінде Тараптар қолданыстағы заңнамада «сыбайлас жемқорлық» деп жіктелетін әрекеттерді, сондай-ақ қолданыстағы заңнаманың, сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл саласындағы халықаралық құқықтың қолданылатын нормаларының талаптарын бұзатын өзге де әрекеттерді (әрекетсіздіктерді) жүзеге асырмау міндеттемесін өзіне қабылдайды.

9.8. Тарапта қандай да бір ережелердің бұзылуы орын алды немесе орын алуы мүмкін деген күдік туындаған жағдайда Шарттың 9.7-т. тиісті Тарап бұл туралы екінші Тарапты жазбаша нысанда хабардар етуге міндеттенеді. Шарттың 9.7-т. қандай да бір ережелердің бұзылғаны туралы хабарлама алған Тарап жазбаша хабарламаны алған күннен бастап 15 (он бес) күнтізбелік күн ішінде хабарламаны қарауға және оны қарау туралы екінші Тарапқа хабарлауға міндетті.

9.9. Банк хабарламаларды (оның ішінде кез келген ақпараттық материалдарды) Клиенттің банкте бар деректемелері (оның ішінде пошталық мекенжайы (хат-хабарларды беру тізілімінде пошта байланысы операторы көрсеткен күні жіберілген болып саналады), электрондық пошта мекенжайы (хабарламаны берудің электрондық хаттамасында көрсетілген күні Клиент алған болып саналады), факс нөмірі бойынша Клиентке жібереді, стационарлық немесе ұялы телефон және т.б.), Шартта немесе Банкке ұсынылған басқа құжаттарда көрсетілген. Клиентке хабарлама жіберу форматын, түрін және тәсілін Банк дербес айқындайды. Банктің Клиенттің Банк хабарламаларын (оның ішінде кез келген ақпараттық материалдарды) алмағаны туралы хабарламаны/ескертуді алмауы Клиенттің Банк хабарламасын алғанын және Банктің Шартта және Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген жағдайларда және тәртіппен Клиентті хабардар ету жөніндегі міндеттемелерін Банктің тиісінше орындағанын растау болып табылады. Банк құпиясын құрайтын мәліметтерді қамтымайтын хабарламаларды Банктің интернет-сайтында <https://sberbank.kz> орналастырады және Банктің қалауы бойынша Банктің Instagram, Facebook және т. б. әлеуметтік желілердегі ресми парақшаларында жарияланады.

Шартты жасай отырып, Клиент Банкке Шарттың осы тармағына сәйкес Банктің ақпарат беруіне келісім береді, ашық байланыс арналары арқылы Банк жіберетін ақпаратты үшінші тұлғалардың рұқсатсыз алу тәуекелін түсінетінін растайды және осындай тәуекелді өзіне қабылдайды.

9.10. Клиент Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес Шарттарды жасау және орындау, Банктің өз міндеттемелерін орындауы мақсатында дербес деректерін Банкке (ауызша немесе жазбаша) беретін тұлғалардан Қазақстан Республикасының заңнамасында рұқсат етілген кез келген тәсілмен жинауға, өңдеуге, сақтауға және пайдалануға келісім алғанын растайды.

9.11. Банктің ақпаратын сыртқы ұсыну және ұсыну кепілдіктері үшінші тұлғалардың тауарларына/жұмыстарына/қызметтеріне қатысты Қашықтан қызмет көрсету арналарында ұсынылған ақпарат пен материалдардың, оның ішінде мәтіннің, графикалық бейненің және басқалардың дәлдігіне, барабарлығына немесе толықтығына кепілдік бермейді және шындыққа сәйкес келмегені немесе анық еместігі үшін жауапты болмайды.

10. Қорытынды ережелер

10.1. Тараптардың әрқайсысы Шарт шеңберінде екінші Тараптан алынған банктік, қаржылық, коммерциялық және заңмен қорғалатын өзге құпияның құпиялылығын сақтауға міндеттенеді. Құпиялылық тәртібі мен талаптары жеке тұлғаларға банктік қызмет көрсетудің Жалпы талаптарында немесе Клиент пен Банк арасында жасалған өзге банктік қызмет көрсету шартында көзделген.

10.2. Шарттың талаптарын орындау бойынша келіспеушіліктер мен даулар туындаған жағдайда Тараптар оларды соттан тыс тәртіппен реттеу үшін барлық қажетті шараларды қабылдауға міндеттенеді.

Тараптар арасында өзара келісімге қол жеткізілмеген жағдайда барлық реттелмеген даулар Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес Банктің немесе оның филиалдарының орналасқан жеріндегі соттарда Банктің қалауы бойынша қаралады.

Тараптар ақпарат жеткізгіштерде тіркелген (сақталатын) операциялар туралы деректерді дауларды шешу кезінде дәлелдемелер ретінде мойындауға келіседі.

10.3. Даулы мәселелер бойынша Клиент Банкке жазбаша сұрау салумен не банктің үй-жайына және/немесе Банктің Байланыс орталығына жүгіну жолымен ауызша жүгінуі қажет (егер мәселені осылай шешу мүмкін болса). Шарттың орындалмауының салдарынан Тараптар арасында туындайтын барлық келіспеушіліктер, даулар мен жанжалды жағдайлар Банктің ішкі құжаттарына сәйкес шешіледі. Даулы жағдайды шешу кезінде Банктің Электрондық құжатты қабылдауды/жөнелтуді, Электрондық банктік қызметтерді біржақты тәртіппен ұсынуды тоқтата тұруға құқығы бар.

10.4. Клиент пен үшінші тұлғалар арасындағы сот қарауына тартылған жағдайда Банк шеккен кез келген шығындар, сондай-ақ Банктің Клиентпен қарым-қатынасының салдарынан туындауы мүмкін және Тарифтермен реттелмейтін Банктің кез келген өзге де шығындары Клиенттің шотына жатқызылады. Банк Клиентке төлемге шығындар сомасын көрсете отырып шот ұсынады. Клиент көрсетілген шотты алғаннан кейін оны дереу төлеуге міндетті.

10.5. Шарт Қашықтан қызмет көрсету арналары арқылы қызметтерді көрсетуге байланысты Тараптардың толық өзара түсіністігін білдіреді және Тараптар арасында көрсетілген құқықтық қатынастарға қатысты болған барлық алдыңғы жазбаша немесе ауызша келісімдер мен уағдаластықтарды алмастырады. Шартқа қосыла отырып Клиент жеке тұлғаларға банктік қызмет көрсетудің Жалпы талаптарында бұрын болған Қашықтан қызмет көрсету арналары арқылы Электрондық банктік қызметтерді ұсыну шарттарымен танысқандығын және оның өзгерістерімен келісетіндігін растайды.

Шарт қосылу шарты болып табылады және Қашықтан қызмет көрсету арналары арқылы Банк пен Клиент арасындағы Банктің Клиентке Электрондық банктік қызметтерді ұсынуы жөніндегі қатынастарды реттейтін бұрын қолданыстағы болған Шарттарды (кез келген түрде және кез келген нысанда) өзгертеді.

10.6. Егер Шарттың қандай да бір немесе одан да көп талаптары күшін жойса, кез келген байланыста жарамсыз немесе заңсыз болса, онда бұл Шарт талаптарының жарамдылығына, заңдылығына қандай да бір түрде әсер етпеуі тиіс. Мұндай жағдайларда Тараптар жарамсыз ережені жаңа заңды күшіне ауыстыру үшін бар күшін салуға келіседі.

Егер Қазақстан Республикасының заңнамасында Шарт талаптарын міндетті түрде өзгертуге әкеп соғатын нормалар көзделсе, онда олар осындай өзгерістер күшіне енген күннен бастап Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген мерзімде өзгертілген болып есептеледі.

10.7. Тараптың Шарттың кез келген құқығын пайдаланбауы немесе уақтылы пайдаланбауы мұндай құқықтан бас тарту ретінде бағаланбауға тиіс, сондай-ақ мұндай Тараптың өзінің өзге де құқықтарын жүзеге асыруына ықпал етпеуі тиіс.

10.8. Шартта қамтылған баптардың атаулары мен басқа да тақырыптар қолайлылық үшін пайдаланылған және аталған құжаттардың қандай да бір шектеулерін, қандай да бір ережелерінің сипаттамаларын және/немесе түсіндірмелерін қамтымайды, сол сияқты Шарт бөліктерінің орналасу тәртібі де кейбір ережелердің басқаларына қатысты басымдығын куәландырмайды.

10.9. Шарт қазақ, орыс және ағылшын тілдерінде жасалды, орыс тіліндегі мәтін қазақ немесе ағылшын тіліндегі мәтінге қарағанда әртүрлі оқылған және/немесе сәйкес келмеген және/немесе орыс және қазақ немесе ағылшын тілдеріндегі мәтіндерде мағыналық жүктемесі әртүрлі болған жағдайда, Тараптар орыс тілінде жасалған мәтінді басшылыққа алады.

11. Банктің орналасқан жері мен деректемелері

«Жинақ банкі» АҚ ЕБ

Қазақстан Республикасы, Алматы қаласы, 050059,

Бостандық ауданы, Әл-Фараби даңғ., 13/1 үй,

БСН 930740000137

ҚР ҰБ ҚБО-дағы корр. шот KZ82125KZT1001300306

БСК NBRKKZKX

Кбе 14

Банктің интернет-сайты <https://sberbank.kz>, электрондық мекенжайы: sbol@sberbank.kz.

Банктің Байланыс Орталығы +7 (727) 250-30-20 (қалалық телефоннан қоңыраулар шалу үшін), 5030 (мобильді телефоннан қоңыраулар шалу үшін).

Условия Договора о предоставлении ДБ АО «Сбербанк» электронных банковских услуг физическим лицам

Настоящие Условия Договора о предоставлении ДБ АО «Сбербанк» электронных банковских услуг физическим лицам (далее – Договор) регулируют отношения между ДБ АО «Сбербанк» и физическим лицом, связанные с предоставлением Банком электронных банковских услуги, а также предусматривают порядок и условия предоставления Банком электронных банковских услуг посредством удаленных каналов обслуживания.

1. Определения и понятия, используемые в Договоре

Определения и понятия, используемые по тексту Договора имеют толкование, которое дано в настоящей статье «Определения и понятия, используемые в Договоре», если иное толкование не содержится непосредственно в тексте Договора. Иные определения и понятия, используемые в Договоре, используются в значении, закрепленном в Общих условиях банковского обслуживания физических лиц, в законодательстве Республики Казахстан.

Авторизация – подтверждение/разрешение Банком действий, совершаемых Клиентом, для осуществления операций в Системе удаленного доступа;

Аутентификация – подтверждение подлинности и правильности составления Электронного документа в соответствии с требованиями Процедуры безопасности, установленной Банком;

Банк – ДБ АО «Сбербанк», его филиалы и структурные подразделения;

Биометрическая идентификация – процедура установления личности Клиента с целью однозначного подтверждения его прав на получение Электронных банковских услуг на основе его физиологических и биологических особенностей (в том числе процедура Liveness – процесс получения данных о действиях человека для проведения анализа и получения ответа на вопрос «живой» этот человек или «не живой»);

Геопозиция – данные о географическом местоположении (географические координаты) Мобильного устройства (на основе данных оператора сотовой связи и сигналов GPS) и месте совершения Клиентом операций;

Динамическая идентификация – процедура установления личности Клиента с целью однозначного подтверждения его прав на получение Электронных банковских услуг путем использования Одноразового (единовременного) кода;

Доверенный номер – абонентский номер сотовой связи (номер мобильного/сотового) телефона Клиента, предоставленный в Банк, способами, определенными Банком самостоятельно (в том числе при заключении Договора), фиксируемый Банком в системах Банка и используемый для получения Электронных банковских услуг;

Идентификация – процедура установления личности Клиента с целью однозначного подтверждения его прав для входа в Систему удаленного доступа и/или получение Электронных банковских услуг, в порядке, предусмотренном Договором;

Идентификационное средство – электронная цифровая подпись Клиента или уникальный идентификатор, представляющий собой комбинацию букв, цифр или символов, или иной идентификатор (Пароль (кода доступа), Одноразовый (единовременный) код, средство биометрической идентификации), установленный Банком для Идентификации Клиента;

Информационные банковские услуги – услуги по предоставлению Клиенту или третьему лицу по приказу и с согласия Клиента информации об остатках и/или движении денег по его Счету, о платежах и/или переводах денег, осуществленных по этому Счету, и иной информации по запросу Клиента либо по договору, заключенному между Клиентом и Банком;

Клиент – физическое лицо, а также индивидуальный предприниматель, крестьянское (фермерское) хозяйство или лицо, занимающееся в установленном законодательством Республики Казахстан порядке частной практикой, которые являются держателями корпоративной платежной карточки или заключившие с Банком договор, согласно которому Банк оказывает услуги, уполномоченное лицо юридического лица, которое является держателем корпоративной платежной карточки;

Логин – уникальный набор цифровых, буквенных или иных символов, устанавливаемый и используемый Клиентом при Регистрации и/или Авторизации, Аутентификации в Системе интернет-банкинг; в Мобильном приложении Логин является Доверенный номер;

Мобильное приложение – Система удаленного доступа, обеспечивающая связь между Клиентом и Банком для получения Электронных банковских услуг в виде программного обеспечения, установленного на Мобильном устройстве, поддерживающего Мобильное приложение и доступ к сети Интернет. Мобильное приложение является неотъемлемой частью Системы удаленного доступа. Установка Мобильного приложения осуществляется с официальных интернет-магазинов приложений AppStore, Google Play и HUAWEI AppGallery для операционных систем iOS и Android соответственно;

Мобильное устройство – переносное электронное устройство (планшет, смартфон, мобильный телефон и т.п.) и иные устройства Клиента, в том числе работающие по стандартам сотовой связи в соответствии с государственными стандартами связи Республики Казахстан, имеющие доступ в сеть Интернет;

Одноразовый (единовременный) код – уникальная последовательность электронных цифровых символов, создаваемая программно-техническими средствами по запросу Клиента и предназначенная для одноразового использования при предоставлении доступа Клиенту к Электронным банковским услугам;

Операционный день (операционное время) – определенный внутренними документами Банка период времени, в течение которого Банком осуществляются прием и обработка указаний, распоряжений о приостановлении исполнения указаний либо отзыве таких указаний;

Пароль – устанавливаемая Клиентом и известная только ему последовательность цифровых, буквенных и иных символов, связанная с Логин, позволяющая произвести Аутентификацию Клиента в Системе удаленного доступа в целях получения Электронных банковских услуг;

Помещение Банка – филиал Банка, дополнительные помещения филиала Банка и иные помещения Банка, в которых Клиенту предоставляются банковские услуги;

Процедура безопасности – комплекс организационных мер и программно-технических средств защиты информации, предназначенных для Идентификации 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;

Регистрация – процедура ввода Клиентом данных/информации для создания Идентификационных средств для последующих входов в Систему удаленного доступа (в том числе Авторизации). Регистрация подтверждается Одноразовым (единовременным) кодом, который предоставляется Клиенту посредством направления SMS-сообщения на Доверенный номер, указанный при осуществлении Регистрации;

Сессия – период времени, в течение которого Клиент непрерывно пользуется Электронными банковскими услугами посредством Системы удаленного доступа;

Система удаленного доступа – совокупность средств телекоммуникаций, цифровых и информационных технологий, программного обеспечения и оборудования, обеспечивающих связь между Клиентом и Банком, позволяющая получить Электронные банковские услуги посредством Системы интернет-банкинг (Сбербанк Онлайн по адресу <https://online.sberbank.kz>) и Мобильного приложения (мобильный банкинг);

Система интернет-банкинг – одна из Систем удаленного доступа, позволяющая Банку предоставлять Электронные банковские услуги в соответствии с Договором посредством сети Интернет через веб-сайт по адресу <https://online.sberbank.kz>;

Стороны – Банк и Клиент;

Счет – банковский счет Клиента, в том числе текущий счет платежной карточки, открытый в Банке;

Тарифы – утвержденные Банком размеры ставок и комиссий, действующие на момент проведения соответствующей операции/оказания соответствующей услуги Банком. Тарифы указаны на интернет-сайте Банка <https://sberbank.kz>;

Удаленные каналы обслуживания – каналы/устройства Банка, через которые Клиенту могут быть оказаны Электронные банковские услуги, в том числе согласно соответствующему договору банковского обслуживания, заключенному с Банком: Устройства самообслуживания, Система удаленного доступа;

Устройства самообслуживания – электронно-механические устройства, банкоматы, включая банкоматы с функцией приема наличных денег (cash-in), информационно-платежные терминалы Банка;

Электронный документ – документ, в котором информация представлена в электронно-цифровой форме и удостоверена Идентификационными средствами, составленный Клиентом и не содержащий искажений и/или изменений, внесенных в него после составления, в порядке, предусмотренном законодательством Республики Казахстан;

Электронные банковские услуги – услуги, связанные с доступом Клиента к Счету посредством Систем удаленного доступа для получения Электронных платежных услуг и Информационных банковских услуг;

Электронные платежные услуги – Электронные банковские услуги, связанные с проведением платежей и/или переводов денег, обменных операций с иностранной валютой с использованием Счета и осуществлением иных видов банковских операций, не относящихся к Информационным банковским услугам;

Push-уведомление – сообщение, отправленное Банком с использованием сети Интернет на Мобильное устройство с установленным на нем Мобильным приложением;

QR-code – штриховый код, позволяющий Клиенту посредством считывания указанной в нем информации в Мобильном приложении Банка с помощью камеры Мобильного устройства получить доступ к услугам, предоставляемым Банком;

SMS-сообщение – текстовое сообщение, установленного формата, передаваемое Банком Клиенту посредством сотовой связи.

2. Общие положения

2.1. Договор является стандартным (типовым) формуляром договора, условия которого могут быть приняты Клиентом не иначе как путем присоединения к Договору без каких-либо изъятий и/или ограничений.

Договор является открытой информацией и не может быть предметом коммерческой или банковской тайны, размещается на интернет-сайте Банка <https://sberbank.kz> и предоставляется по первому требованию Клиента при обращении в Банк с целью получения Электронных банковских услуг.

2.2. Согласие Клиента с условиями Договора и присоединение Клиента к Договору осуществляется в соответствии с законодательством Республики Казахстан путем совершения Клиентом действий, которые в совокупности подтверждают Регистрацию или Авторизацию Клиента (по действующим Клиентам) в Системе удаленного доступа, и свидетельствуют о том, что Клиент (1) получил, прочитал, понял и согласен с условиями Договора в полном объеме, без каких-либо замечаний и возражений, присоединился к ним полностью, а также принимает обязательство в полном объеме исполнять все условия Договора; (2) принимает на себя и согласен с возможными неблагоприятными последствиями неисполнения и/или ненадлежащего исполнения условий Договора; (3) подтверждает, что Банком предоставлено Клиенту необходимое время на ознакомление с условиями Договора, (4) не вправе ссылаться на отсутствие его подписи на Договоре как доказательство того, что Договор не были им получен.

Датой заключения Договора является дата совершения Клиентом действий, подтверждающих Регистрацию или Авторизацию Клиента (по действующим Клиентам) в Системе удаленного доступа. Совершение таких действий действующими Клиентами в Системе удаленного доступа подтверждает, что договоры банковского обслуживания, которые ранее регулировали соответствующие правоотношения между Банком и Клиентом, считаются измененными в письменной форме и действуют в редакции Договора.

2.3. Электронные банковские услуги оказываются с соблюдением требования законодательства Республики Казахстан и в установленном внутренними документами Банка порядке, на основании соответствующего указания Клиента, предоставленного Банку способами, определенными Банком самостоятельно. Предоставление Электронных банковских услуг является санкционированным в случае выполнения Клиентом Процедур безопасности, установленных внутренними документами Банка, соблюдение которых является обязательным.

Оказание Электронных банковских услуг Клиенту посредством Удаленных каналов обслуживания осуществляется только при положительной Идентификации и Аутентификации Клиента. Идентификация и Аутентификация Клиента осуществляется с применением элементов защитных действий, предусмотренных внутренних документов Банка, в том числе с использованием Идентификационных средств.

2.4. В случае обмена Электронными документами, в том числе для целей заключения договоров и/или оформления приложений к ним, признаются Сторонами, оформленными в письменной форме в соответствии со статьей 152 Гражданского кодекса Республики Казахстан. С использованием электронного документооборота в рамках Договора существующий между Сторонами документооборот с использованием бумажных носителей не утрачивает силу.

2.5. Принятие Банком к исполнению Электронных документов, отказ в принятии к исполнению Электронных документов, исполнение Электронных документов осуществляется Банком в соответствии с законодательством Республики Казахстан, Договором, внутренними документами Банка, а также соответствующими договорами, заключенными с Банком, в части несвязанной с предметом Договора.

2.6. Банк своевременно уведомляет Клиента о предполагаемой недоступности Системы удаленного доступа любым способом, определенным Банком самостоятельно, в том числе путем размещения уведомления на интернет-сайте Банка <https://sberbank.kz>.

2.7. По вопросам, связанным с оказанием Электронных банковских услуг по Удаленным каналам обслуживания, Клиент может обратиться в Банк по адресам и контактными телефонам Банка, размещенным на интернет-сайте Банка <https://sberbank.kz>, а также в Контакт Центр Банка по контактными телефонам: +7 727 250-30-20, 5030. Банк вправе в одностороннем порядке изменять контактные данные, разместив их на интернет-сайте Банка <https://sberbank.kz>.

2.8. Перечень Электронных банковских услуг/операций/сервисов, предоставляемых/осуществляемых посредством Удаленных каналов обслуживания (при технической возможности Банка):

1) Информационные банковские услуги:

предоставление информации об остатках и/или движении денег по Счетам, о платежах и/или переводах денег, осуществленных по Счетам, за определенный период времени/на определенную дату;

предоставление информации о начисляемом вознаграждении по банковскому вкладу, максимальной сумме банковского вклада, которую Клиент может частично потребовать;

предоставление информации о номере и валюте Счета;

предоставление информации о заключенном между Банком и Клиентом договоре банковского займа (номер, дата), сумме задолженности, в том числе просроченной задолженности, дате и сумме очередного платежа по банковскому займу;

предоставление информации о CashBack;

предоставление информации о курсах обмена валют, установленных Банком;

предоставление информации по имеющимся банковским вкладам и займам;

информационные сообщения от Банка к Клиенту;

иная справочная информация на усмотрение Банка;

2) Электронные платежные услуги:

осуществление платежей и/или переводов денег с использованием Счета, зачисление денег на Счета, банковские счета третьих лиц, с учетом ограничений и лимитов, установленных в Удаленных каналах обслуживания. В случае перевода денег со Счета в валюте, отличной от валюты Счета, то конвертация суммы перевода происходит по курсу валют, установленному Банком на момент осуществления операции с удержанием комиссии Банка за конвертацию в размере, определяемом Тарифами;

осуществление переводов денег третьему лицу-Клиенту по абонентскому номеру сотовой связи (номеру мобильного/сотового телефона) с возможностью получения денег с использованием платежной карточки или снятия наличных денег со Счета платежной карточки через банкомат;

осуществление платежей в пользу поставщиков услуг;

осуществление переводов и/или платежей в бюджет;

осуществление конвертации иностранной валюты;

создание либо отмена постоянно действующих поручений Банку о проведении платежей на будущую дату (услуга «Автоплатеж»);

3) иные услуги:

заключение договоров банковского счета/банковского вклада, а также иных договоров/соглашений, в том числе путем присоединения к условиям/договорам, размещаемым на интернет-сайте Банка <https://sberbank.kz>;

блокировка/разблокировка платежной карточки;

изменение Пароля (кода доступа) для входа в Систему удаленного доступа;

управление лимитами (установление, изменение и отмена) по Счетам платежной карточки;

определение шаблонов платежей и/или переводов Клиента;

подключение и отключение в Мобильном приложении возможности получения Push-уведомлений на Мобильном устройстве;

доступ к государственным услугам, услугам партнеров Банка в Мобильном приложении (при технической реализации Банком);

использования технологии QR-code;

открытие Счетов в порядке и с учетом требований законодательства Республики Казахстан и условий договора банковского обслуживания, заключенного между Банком и Клиентом.

Перечень Электронных банковских услуг/операций/сервисов, предоставляемых/осуществляемых посредством Удаленных каналов обслуживания, определяется Банком самостоятельно и может быть размещен на интернет-сайте Банка <https://sberbank.kz>, а также не является исчерпывающим и может быть дополнен/изменен Банком в одностороннем порядке. В случае появления новых или прекращения предоставления/осуществления ранее доступных Электронных банковских услуг/операций/сервисов, Банк в одностороннем порядке (без согласования с Клиентом) дополняет/изменяет такой перечень. Некоторые виды Электронных банковских услуг/операций/сервисов, предоставляемых/осуществляемых в Мобильном приложении, могут быть недоступны в Системе интернет-банкинг.

2.9. Услуги Банка предоставляются Клиенту в соответствии с Тарифами, действующими на дату оказания соответствующей услуги. Тарифы размещены на интернет-сайте Банка <https://sberbank.kz>. Настоящим Клиент подтверждает, что ознакомлен с Тарифами и согласен с их размером, порядком изменения, применения и взимания.

Оплата комиссий производится Клиентом своевременно и в полном объеме, в порядке, установленном Договором.

2.10. Стороны признают, что способы и средства обеспечения информационной безопасности, используемые при оказании Банком Электронных банковских услуг, осуществлении обмена Электронными документами по Удаленным каналам обслуживания достаточны для защиты от несанкционированного доступа, а также подтверждения авторства и подлинности Электронных документов.

2.11. Банк до оказания Электронных платежных услуг посредством Удаленных каналов обслуживания обеспечивает представление Клиенту информации о размере взимаемой комиссии в денежном выражении по оказываемым Электронным платежным услугам, за исключением случаев оказания услуг, связанных с приемом платежей с физическим использованием платежной карточки, а также на услуги по отправке платежей путем коротких текстовых и/или мультимедийных сообщений через Мобильное устройство.

2.12. Зарегистрировавшийся в Системе удаленного доступа Клиент считается присоединившимся к Договору, с чем Клиент ознакомлен и безусловно согласен.

Подтверждением прав Клиента на получение Электронных банковских услуг посредством Системы удаленного доступа является успешная Аутентификация Клиента и Идентификация Клиента в системах Банка.

2.13. Обработка Банком персональных данных Клиента, в том числе биометрических персональных данных, при Идентификации и Аутентификации Клиента Банком осуществляется при наличии у Банка согласия Клиента на сбор и обработку его персональных данных, выраженное любым способом на усмотрение Банка (в зависимости от технических возможностей Банка).

2.14. Клиенту посредством Мобильного приложения также предоставляется возможность:

1) совершать операции по текущему счету корпоративной платежной карточки, в том числе посредством корпоративной платежной карточки, в случае, если Клиент является держателем корпоративной платежной карточки;

2) заключать договоры и подписывать Электронные документы, в том числе договоры (при технической реализации Банка). Стороны признают, что действия, совершенные в Системе удаленного доступа и подтвержденные Идентификационными средствами, удовлетворяют требованиям совершения сделок в письменной форме в

случаях, предусмотренных законодательством Республики Казахстан, и влекут последствия, аналогичные последствиям совершения сделок, совершенных при физическом присутствии лица, совершающего сделку.

2.15. Клиент понимает и соглашается:

1) с тем, что в отношении некоторых банковских операций, осуществляемых Клиентом, в том числе по Счету/Счету платежной карточки/платежным услугам могут применяться ограничения, установленные законодательством Республики Казахстан, международными/межправительственными соглашениями, иностранным законодательством, платежными системами, другими организациями и/или Банком;

2) с получением услуг посредством Системы удаленного доступа через сеть Интернет и нести финансовые риски и риски нарушения конфиденциальности, связанные с возможной компрометацией информации при её передаче через сеть Интернет;

3) на использование Банком графического изображения печати/штампа Банка, проставленных с использованием средств механического и/или электронно-цифрового воспроизведения.

2.16. Клиент, заключив Договор, выражает свое понимание и соглашается с тем, что любые обращения Клиента в Банк по телефону, могут быть автоматически, с уведомлением Клиента до начала обращения, зафиксированы Банком с помощью записывающего устройства. Такие записи могут использоваться Банком при урегулировании споров между Сторонами.

3. Порядок и условия предоставления Банком Электронных банковских услуг

3.1. Для получения Электронных банковских услуг посредством Систем удаленного доступа Клиенту (при наличии технической возможности у Банка) необходимо (1) иметь Мобильное устройство, персональный компьютер, подключенные к сети оператора мобильной связи и имеющие доступ в сеть Интернет; (2) предоставить Банку Доверенный номер, который зарегистрирован/подлежит регистрации в системе Банке (в том числе зафиксирован в Системе удаленного доступа), использующийся в дальнейшем для направления SMS-сообщений, Push-уведомлений, содержащих Одноразовый (единовременный) код; (3) успешно пройти Регистрацию или Авторизацию, Идентификацию и Аутентификацию.

Порядок, способ/форма, вид Идентификации Клиента определяются Банком по своему усмотрению (в том числе Банком может быть предусмотрена Динамическая идентификация, Биометрическая идентификация, посредством электронной цифровой подписи и т.д.).

Банк самостоятельно определяет Процедуры безопасности при предоставлении Электронных банковских услуг, а также устанавливает требования к Мобильному устройству, персональному компьютеру, используемым Клиентом при получении Электронных банковских услуг.

Система удаленного доступа и ее содержание не предназначены для несовершеннолетних лиц (не достигших возраста 18 лет), и Банк не предоставляет Электронные банковские услуги несовершеннолетним, за исключением случаев, предусмотренных внутренними документами Банка и договором банковского обслуживания. Банк не несет ответственность за использование несовершеннолетними лицами Системы удаленного доступа.

3.2. Для доступа в Систему удаленного доступа и получения Электронных банковских услуг необходимо воспользоваться Мобильным приложением или Системой интернет-банкинг на веб-сайте по адресу Банка <https://online.sberbank.kz> при условии Регистрации и/или Авторизации Клиента.

3.3. Для доступа в Систему интернет-банкинг и получения Электронных банковских услуг Клиент должен пройти процесс Регистрации.

Регистрация Клиента осуществляется путем получения Идентификационного средства (через Устройство самообслуживания с использованием платежной карточки и вводом ПИН-кода/через Контакт Центр Банка) и положительной Идентификации и Аутентификацию в Системе интернет-банкинг, а также путем Регистрации на веб-сайте Банка <https://online.sberbank.kz>, которая осуществляется согласно действиям, определенным в Системе удаленного доступа (последовательность действий определяется Банком по своему усмотрению и доводится до сведения Клиента в Системе удаленного доступа). При прохождении процесса Регистрации в Системе интернет-банкинг указывается номер платежной карточки, Доверенный номер и Одноразовый (единовременный) код и определяется Логин и Пароль.

Процедура Регистрации в Системе интернет-банкинг возможна для всех Клиентов, являющихся держателями платежной карточки Банка, кроме держателей корпоративных платежных карточек.

Доступ к Электронным банковским услугам предоставляются в Системе интернет-банкинг после Идентификации и Аутентификации Клиента. Идентификация и Аутентификация Клиента в Системе интернет-банкинг производится путем введения Клиентом Логина, Пароля и Одноразового (единовременного) кода.

3.4. Для доступа в Мобильное приложение и получения Электронных банковских услуг Клиент должен пройти процедуру Регистрации или Авторизации одним из следующих способов:

- 1) прохождение Биометрической идентификации (в том числе процедура Liveness);
- 2) прохождение Динамической идентификации путем указания индивидуального идентификационного номера, Доверенного номера, Одноразового (единовременного) кода и определения Пароля (кода доступа);

а также успешно пройти Идентификацию/Аутентификацию.

Клиент устанавливает соответствующий Пароль (код доступа) в Мобильное приложение, который создается Клиентом при Регистрации и/или Авторизации (для действующих Клиентов) и является известным только Клиенту. Пароль (код доступа) в Мобильное приложение представляет собой последовательность из 4 (четырёх) цифровых знаков, связанных с присвоенным Клиенту Логин, позволяющие произвести Идентификацию Клиента и за счет чего предоставляет Клиенту быстрый доступ в Мобильное приложение посредством использования Мобильного устройства.

3.5. В случае утери Пароля (код доступа) Клиент имеет возможность восстановить свой Пароль (код доступа) через Систему удаленного доступа, нажав на кнопку «Забыли пароль?». Процесс восстановления Пароля (код доступа) в Мобильном приложении идентичен процессу Регистрации и/или Авторизации, и потребует от Клиента ввода аналогичных данных, а в Системе интернет-банкинг осуществляется согласно действиям, определенным в Системе удаленного доступа.

3.6. Фиксирование абонентского номера сотовой связи (номер сотового/мобильного телефона) Клиента в системах Банка в качестве Доверенного номера, осуществляется согласно предоставленным Клиентом данных в установленном Банком порядке. В случае изменения абонентского номера сотовой связи (номера мобильного/сотового телефона) Клиента, зафиксированного в системах Банка в качестве Доверенного номера, либо утери/кражи Мобильного устройства, а также в иных, необходимых по мнению Клиента случаях, Клиент обязан незамедлительно уведомить Банк. За несоблюдение вышеописанных условий ответственность несет Клиент, при этом, Стороны договорились, что действия по предоставлению Электронных банковских услуг (в том числе исполнение платежных документов) признаются правомерными.

При смене Доверенного номера, Регистрация и/или Авторизация в Системе удаленного доступа осуществляется повторно на новый Доверенный номер. При этом Регистрация на старом Доверенном номере аннулируется. Для прохождения процедуры

Утверждено Решением Правления ДБ АО «Сбербанк» №25 от 01.04.2022 г.

Утверждено Решением Совета Директоров ДБ АО «Сбербанк» №25 от 22.04.2022 г.

смены Доверенного номера для Регистрации на новый Доверенный номер Клиенту необходимо обратиться в Банк ли пройти Биометрическую идентификации в Мобильном приложении.

3.7. Электронные банковские услуги предоставляются в соответствии с Процедурами безопасности, установленными Договором, внутренними документами Банка и требованиями законодательства Республики Казахстан. Для проведения операций в Системе удаленного доступа Клиент обязан самостоятельно ознакомиться с Тарифами (в т.ч. с порядком их взимания).

3.8. Размер суммы платежа/перевода не может превышать установленных Банком лимитов по сумме платежа/перевода, в том числе лимитов, установленных международными платежными системами.

3.9. Предоставление Электронных банковских услуг осуществляется при условии успешной Идентификации Клиента в Системе удаленного доступа, Аутентификации Электронного документа и его принятия Банком к исполнению.

3.10. Курс обмена валют, применяемый при оказании Электронных банковских услуг в иностранной валюте, определяется Банком на момент совершения соответствующей операции. Порядок определения курса обмена валют, применяемого при оказании банковских услуг в иностранной валюте, в том числе Электронных банковских услуг, определяется соответствующим договором банковского обслуживания.

3.11. Исполнение указания/поручения Клиента производится Банком в установленном Банком порядке с учетом сроков, предусмотренных законодательством Республики Казахстан. При получении нескольких указаний/поручений Клиента, их исполнение производится Банком в порядке календарной очередности поступления поручений Клиента (по времени приема поручений Клиента).

3.12. Клиент имеет возможность использования Удаленных каналов обслуживания вне зависимости от времени и/или даты с учетом условий Договора и технической возможности Банка.

Платежные и иные услуги посредством Удаленных каналов обслуживания предоставляются в течение Операционного дня (по определенным Банком услугам на усмотрение Банка – круглосуточно).

Информационные банковские услуги предоставляются круглосуточно.

Электронные документы направляются Клиентом и принимаются Банком в течение операционного времени. Электронные документы исполняются Банком в соответствии с законодательством Республики Казахстан в течение Операционного дня их поступления, если иные сроки не предусмотрены законодательством Республики Казахстан и/или внутренними документами Банка, и/или соответствующим договором банковского обслуживания, и/или иным договором, заключенным между Банком и Клиентом.

Если Электронные документы получены Банком после окончания Операционного дня, они считаются полученными Банком следующим Операционным днем (при наличии технической возможности у Банка – тем же Операционным днем).

Международные платежи и/или переводы денег исполняются не позднее трех Операционных дней, следующих за днем получения указания, с соблюдением требований, установленных валютным законодательством Республики Казахстан.

Операционное время и Операционный день устанавливаются Банком и доводятся до сведения Клиента путем размещения в Помещениях Банка или другими способами на усмотрение Банка, в том числе, но не ограничиваясь, путем размещения соответствующей информации на интернет-сайте Банка <https://sberbank.kz> и/или в Правилах об общих условиях проведения операций в ДБ АО «Сбербанк». Банк вправе изменять продолжительность Операционного дня/операционного времени в одностороннем порядке, а информация об изменениях доводится до Клиента вышеперечисленными способами. Банк может устанавливать разное операционное время для разных филиалов

Банка и структурных подразделений Банка, отдельных операций по Счетам, предоставляемых Банком услуг, а также для отдельных Клиентов.

3.13. Стороны признают, что любые указания/действия, удостоверенные/подтвержденные в Системе удаленного доступа с использованием Одноразового (единовременного) кода, Пароля, иного Идентификационного средства или без такового, юридически эквиваленты письменному документу на бумажном носителе, заверенном подписью Клиента, соответственно, действия Банка по предоставлению Электронных банковских услуг и/или исполнению Электронного документа признаются правомерными. Клиент подтверждает, что удостоверение им Электронного документа с использованием Одноразового (единовременного) кода, Идентификационного средства является достаточными для Идентификации Клиента (установления его личности) и подтверждения его волеизъявления. Данные документы в электронной форме могут быть представлены в качестве доказательств в суде, равносильных письменным доказательствам. Использование технологий, позволяющих заменить необходимость ввода Пароля, Одноразового (единовременного) кода или осуществить их автозаполнение, осуществляется по личному усмотрению Клиента, ответственность за использование таких технологий в полном объеме возлагается на Клиента.

Банком могут быть предусмотрены дополнительные условия, требования для проверки подлинности, корректности, достоверности операций, совершаемых Клиентом и необходимые для оказания услуги, в целях повышения уровня безопасности от несанкционированных платежей, предотвращения мошеннических действий, недопущения разглашения конфиденциальной информации или иных противоправных действий.

3.14. Отмена операции (отзыв поручения/указания Клиента) производится на основании письменного или устного обращения Клиента в Банк, после его Идентификации в соответствии с внутренними документами Банка и требованиями законодательства Республики Казахстан, которая допускается до ее исполнения.

Отмена операции (отзыв поручения/указания Клиента) не допускается:

(1) по платежам и/или переводам денег, связанным с уплатой платежей в бюджет и оплатой государственных услуг, сведения и информация по которым предоставлены Банком государственным органам, судам через платежный шлюз «электронного правительства», и в иных случаях, предусмотренных законодательством Республики Казахстан или условиями договоров, заключенных между Банком и Клиентом;

(2) в случае, если от платежных систем, через которые проводилась операция, был получен отказ на отмену операции.

Банк принимает обращение Клиента по отмене операции в течение установленного Банком Операционного дня.

3.15. Клиент подтверждает, что любые действия/операции, совершенные Клиентом в Системе удаленного доступа с использованием Логина, Пароля, Одноразового (единовременного) кода или иного Идентификационного средства являются действиями/операциями, совершенными в Системе удаленного доступа от имени Клиента, при этом используемые в рамках Договора Процедуры безопасности являются надежными и достаточными.

Клиент соглашается на передачу указаний и/или информации через сеть Интернет, осознавая, что сеть Интернет не является безопасным каналом связи, и соглашается нести все риски, связанные с возможным нарушением конфиденциальности, возникающие вследствие использования такого канала связи.

Клиент самостоятельно и за свой счет обеспечивает подключение своего Мобильного устройства, компьютера к сети Интернет, доступ к сети Интернет, а также обеспечивает защиту Мобильного устройства, компьютера от несанкционированного доступа и вредоносного программного обеспечения. В случае получения Электронных

Утверждено Решением Правления ДБ АО «Сбербанк» №25 от 01.04.2022 г.

Утверждено Решением Совета Директоров ДБ АО «Сбербанк» №25 от 22.04.2022 г.

банковских услуг посредством Системы удаленного доступа на не принадлежащих Клиенту Мобильных устройствах, компьютерах, Клиент соглашается нести все риски, связанные с возможным нарушением конфиденциальности и целостности информации, а также возможными неправомерными действиями иных лиц.

3.16. Электронный документ считается отправленным с момента его передачи посредством Системы удаленного доступа. Электронный документ считается поступившим после его получения Банком в Системе удаленного доступа. Статус исполнения платежей и/или переводов, осуществленных посредством Системы удаленного доступа, Клиент проверяет самостоятельно в истории платежей/переводов. Документы, подтверждающие предоставление Электронных банковских услуг по платежам и/или переводам денег в Системе удаленного доступа (подтверждающие документы), направляются Клиенту электронным способом путем отображения в Системе удаленного доступа после оказания услуги и/или иным способом, определенным Банком.

Банк вправе (при наличии технической возможности):

(1) предоставить Клиенту подтверждение об отправке/получении указания Клиента в электронном виде посредством Системы удаленного доступа после положительного прохождения Аутентификации и Идентификации Клиента в течение Операционного дня;

(2) информировать Клиента о результате оказания Электронной банковской услуги путем вывода сообщения о результате оказания такой услуги посредством Push-уведомлений/SMS-сообщений/информации в Мобильном приложении.

3.17. В течение одной Сессии Клиент вправе получать неограниченное количество Электронных банковских услуг. Переводы денег между своими Счетами, в т.ч. с использованием конвертации валюты, осуществляются без использования Одноразового (единовременного) кода. Необходимость подтверждения иных операций/услуг Одноразовым (единовременным) кодом определяется Банком самостоятельно.

3.18. Клиент, заключая Договор, соглашается с тем, что:

(1) используемая Система удаленного доступа и применяемые при совершении операции в рамках Договора методы Идентификации и Аутентификации Клиента, Пароль, Логин, Одноразовый (единовременный) код или иные Идентификационные средства являются достаточными для обеспечения надежной работы при приеме, передаче, обработке, хранении информации, обеспечивающей разграничение доступа, шифрование, контроль целостности, и надлежащим образом подтверждают права Банка на проведение операций и предоставление информации/сведений по Счету и обязательствам Клиента. Логин, Пароль, Одноразовый (единовременный) код или иное Идентификационное средство достаточны для защиты от несанкционированного доступа, подтверждения подлинности и авторства Электронного документа, а также для разрешения конфликтной ситуации по нему;

(2) операции, производимые с использованием Доверенного номера, Логина и Пароля (в т.ч. Face ID/touch ID/код доступа в Мобильном приложении), с последующим вводом Одноразового (единовременного) кода, считаются Банком осуществленными Клиентом. При этом Клиент считается идентифицированным при правильном вводе указанной информации и несет полную ответственность за все действия, совершенные от его имени согласно условиям Договора.

Клиент обязуется не разглашать Логин, Пароль (код доступа) и Одноразовый (единовременный) код и не передавать его/их третьим лицам, с целью исключения несанкционированного доступа третьих лиц в Систему удаленного доступа или получения Электронных банковских услуг посредством Системы удаленного доступа.

3.19. Банк предоставляет Клиенту возможность получения справок посредством Мобильного приложения (тип и содержание зависит от технической реализации Банком), в том числе справок о состоянии ссудной задолженности, справок о наличии ссудной задолженности для получения единовременных пенсионных выплат. Справки

предоставляются в формате PDF с возможностью их сохранения на Мобильное или иное устройство и распечатки на бумажном носителе.

Проверка действительности выдачи Банком вышеуказанных справок осуществляется с помощью размещенного на ней QR-code. QR-code включает информацию: о дате выдачи, регистрационном номере и наименовании справки, фамилии, имени, отчестве (при наличии) Клиента, ИИН Клиента, задолженности Клиента (исходя из типа и содержания справки). Для проверки справки необходимо войти в Систему удаленного доступа путем прохождения Авторизации/Идентификации/Аутентификации, перейти в раздел сервис «Проверка по QR-code», через камеру Мобильного устройства отсканировать размещенный на справке QR-code и, в случае успешного результата, проверить полученную по результатам сканирования QR-code информацию с содержанием проверяемой справки. Настоящим Клиент предоставляет Банку согласие на раскрытие информации, которая будет предоставлена Банком по результатам проведения проверки справки с помощью QR-code, любому третьему лицу, осуществляющему проверку такой справки.

Посредством Системы удаленного доступа возможно формирование выписки по Счету. В случае расхождения остатков на Счете Клиента между выпиской, предоставленной Банком на бумажном носителе и в электронной форме, полученной Клиентом по Системе удаленного доступа, Клиент обязан ориентироваться на выписку на бумажном носителе как верную.

3.20. В целях Идентификации Клиента, Банк вправе дополнительно использовать:

- 1) фотоизображение Клиента, которое размещается в базе данных Банка (при наличии);
- 2) биометрические данные Клиента (в том числе Биометрическую идентификацию);
- 3) платежную карточку, эмитированную Банком (при наличии их у Клиента);
- 4) Динамическую идентификацию;
- 5) другие идентифицирующие данные.

Идентификация Клиента при обращении Клиента в Контакт Центр Банка осуществляется с применением Процедур безопасности, предусмотренных внутренними документами Банка.

3.21. В Системе удаленного доступа Банк вправе дополнительно запрашивать согласия Клиента на совершение Банком определенных действий, получение или предоставление информации и/или документов в отношении Клиента. Согласие Клиента в таких случаях подтверждается посредством электронно-цифровой подписи, Одноразового (единовременного) кода, Биометрической идентификации, нажатия соответствующей кнопки (иконки) на экране Мобильного устройства или компьютера либо иными способами с применением элементов защитных действий, не противоречащих законодательству Республики Казахстан.

3.22. Банк предоставляет возможность получения Клиентом Электронных банковских услуг через Устройства самообслуживания (при технической возможности Банка).

С применением Устройств самообслуживания оказываются следующие услуги, включая, но не ограничиваясь (в отдельных регионах обслуживания Банка перечень услуг, оказываемых через Устройства самообслуживания, может быть ограничен по техническим причинам):

- 1) внесение денег на Счет платежной карточки - операция проводится в тенге, независимо от валюты Счета платежной карточки, получение наличных денег со Счета платежной карточки, - операция проводится в тенге или валюте Счета платежной карточки (при технической возможности Банка);

- 2) перевод денег со Счета платежной карточки на Счет платежной карточки/Счета/банковские счета физических лиц, открытые в банках Республики Казахстан и за рубежом, в том числе, с конвертацией;
- 3) осуществление платежей в пользу поставщиков услуг;
- 4) получение информации о текущем расходном лимите по платежной карточке, о последних десяти операциях по платежной карточке, получение выписки по Счету платежной карточки;
- 5) получение Идентификационного средства (Логина, Пароля и одноразовых паролей для доступа в Систему интернет-банкинг);
- 6) подключение услуги «SMS-банкинг»;
- 7) иные Электронные банковские услуги доступные посредством Устройств самообслуживания.

При осуществлении платежей и/или переводов денег путем вноса наличных денег через Устройства самообслуживания документ, который содержит обязательные реквизиты, предусмотренные законодательством Республики Казахстан Клиенту выдается на бумажном носителе (в случае наличия запроса Клиента) либо предоставляется путем отображения на экране Устройства самообслуживания. Документ, выдаваемый/направляемый Устройством самообслуживания Клиенту служит подтверждением факта осуществления платежа и/или перевода денег путем вноса наличных денег в Банк через Устройства самообслуживания.

Подтверждением прав Клиента на получение Электронных банковских услуг в Устройствах самообслуживания является успешная Аутентификация Клиента и Идентификация Клиента в системах Банка.

Для получения Электронных банковских услуг Клиент обеспечивает соблюдение всех условий процесса Аутентификации на Устройствах самообслуживания. В зависимости от вида услуги Банк вправе использовать различные процедуры установления личности Клиента и подтверждения его прав на получение Электронных банковских услуг или их комбинации и/или предусматривать иные требования к их совершению в Устройствах самообслуживания.

Клиент обязан следовать инструкциям, указанным на экране Устройств самообслуживания в процессе оказания Клиенту Электронных банковских услуг.

Порядок и условия проведения операций через Устройства самообслуживания устанавливается Банком, исходя из требований законодательства Республики Казахстан и технических возможностей Банка. Вид и валюта Счета платежной карточки, на который могут быть внесены деньги через Устройство самообслуживания, определяются Банком исходя из технической возможности.

3.23. Стороны применяют технологию QR-code (при технической возможности) в следующих целях:

- 1) Идентификации Клиента и/или получателя платежа и обеспечения совершения платежа, в т.ч. оплаты услуг в Мобильном приложении.

Сканирование QR-code с применением Мобильного приложения является указанием Клиента на совершение операции.

Банк после проведения платежа может направлять Клиенту Push-уведомление/SMS-сообщение или уведомление в Мобильном приложении с указанием суммы платежа.

При несоответствии оплаченной Клиентом суммы посредством QR-code, получатель платежа осуществляет возврат ранее уплаченной суммы Клиенту. Возврат денег, а также урегулирование вопросов, претензий, споров в таких случаях осуществляется получателем платежа и Клиентом самостоятельно, без участия Банка;

2) проверка действительности выданных Банком посредством Системы удаленного доступа справок осуществляется с помощью размещенного на ней QR-code посредством сервиса «Проверка по QR-code».

3.24. Клиент имеет возможность получения информации от Банка посредством Push-уведомлений при условии (1) установки на Мобильном устройстве Мобильного приложения и прохождения процедуры Регистрации или Авторизации (для действующих Клиентов), (2) подключения в Мобильном устройстве и Мобильном приложении Push-уведомления, (3) подключения Мобильного устройства на котором установлено Мобильное приложение к сети Интернет.

При несоблюдении Клиентом любого из вышеперечисленных условий, а также удаления ранее установленного Мобильного приложения с Мобильного устройства, направление/доставка Push-уведомлений становится невозможным(-ой).

Push-уведомление отображается на экране Мобильного устройства в виде всплывающего уведомления и может впоследствии просмотрено в Мобильном приложении. Подключение и отключение Push-уведомлений возможно только по инициативе Клиента. Клиент самостоятельно выбирает способ получения уведомлений в пользовательских настройках Мобильного приложения. В случае невозможности направления Банком Push-уведомления по независящим от Банка обстоятельствам (у Клиента отсутствует сеть Интернет и т.п.), Банк направляет SMS-сообщение на Доверенный номер (за исключением случаев, когда Клиент не подключился к услуге «SMS-банкинг»).

В случае установки Клиентом Мобильного приложения на 2 (двух) и более Мобильных устройствах, Push-уведомления будут поступать на Мобильное устройство, на котором была осуществлена последняя Регистрация и/или Авторизация в Мобильном приложении и подключено Push-уведомление.

3.25. Услуги предоставляются в валютах, с учетом ограничений и/или лимитов, определенных Банком в Удаленных каналах обслуживания. Если в Удаленных каналах обслуживания отсутствует возможность выбора услуги или изменения предложенной Банком валюты, то такая услуга не оказывается (в других валютах не оказывается).

4. Права и обязанности Сторон

4.1. Клиент вправе:

1) обслуживаться посредством Удаленных каналов обслуживания в соответствии с Договором;

2) получать консультации Банка по вопросам работы Удаленных каналов обслуживания и порядка предоставления Банком Электронных банковских услуг по контактными данным, указанным в Договоре либо в Помещениях Банка;

3) в любое время отказаться от пользования Удаленных каналов обслуживания и в одностороннем порядке прекратить отношения, возникшие в рамках Договора, на основании предоставленного в Банк письменного уведомления, не менее чем за 15 (пятнадцать) рабочих дней до планируемой даты прекращения, при условии отсутствия любой задолженности перед Банком, возникшей в рамках Договора;

4) пользоваться другими правами, не предусмотренными в настоящем пункте Договора, но вытекающими из законодательства Республики Казахстан и/или других частей Договора.

4.2. Клиент обязан:

1) не передавать третьим лицам информацию о Пароле (коде доступа), Логине, Одноразовом (единовременном) коде (Push-уведомления, SMS-сообщения) и иную информацию, связанную с получением Электронных банковских услуг, в том числе хранить информацию о Логине/Пароле, Одноразовом (единовременном) коде (Push-уведомления, SMS-сообщения) в недоступном для третьих лиц месте. При этом все

расходы и убытки, которые могут возникнуть в связи с разглашением/передачей Клиентом третьим лицам вышеуказанной информации, Клиент несет самостоятельно и не вправе требовать от Банка их возмещения;

2) соблюдать условия Договора, в том числе Процедуры безопасности, инструкции и рекомендации, а также после каждой сессии в Системе удаленного доступа обеспечить закрытие всех Сессий соединения с сетью Интернет;

3) самостоятельно знакомиться с Тарифами, размещенными на интернет-сайте Банка <https://sberbank.kz>;

4) оформлять/заполнять Электронные документы в соответствии с требованиями законодательства Республики Казахстан, условиями Договора. При этом вся ответственность, включая возможный причиненный ущерб за неправильное оформление/заполнение Электронных документов, возлагается на Клиента;

5) в случае изменения Доверенного номера (в том числе утери/хищения Мобильного устройства), а также в иных, необходимых по мнению Клиента случаях, незамедлительно уведомить Банк для блокирования доступа к Системе удаленного доступа. Ответственность за несоблюдение таких условий в полном объеме несет Клиент, при этом действия Банка по предоставлению Электронных банковских услуг признаются Сторонами правомерными;

6) внимательно читать SMS-сообщения/Push-уведомления от Банка и проверять реквизиты операции;

7) распоряжаться деньгами, находящимися на Счете в соответствии с законодательством Республики Казахстан, соответствующими договорами банковского обслуживания, заключенными между Банком и Клиентом;

8) при передаче Мобильного устройства с зарегистрированным в системе Банка Доверенным номером или абонентского номера сотовой связи (номер мобильного/сотового телефона) Клиента, зарегистрированного в системе Банка в качестве Доверенного номера третьему лицу – незамедлительно уведомить Банк в целях изменения в системе Банка информации о Доверенном номере;

9) устанавливать/обновлять (до последней версии) Мобильное приложение только в официальных интернет-магазинах приложений AppStore, Google Play, HUAWEI AppGallery;

10) обеспечить конфиденциальность и безопасность персональных данных работников Банка, поступающих к Клиенту от них либо от Банка, и безопасность при их обработке для целей и в связи с исполнением Договора в соответствии с требованиями законодательства Республики Казахстан по вопросам защиты персональных данных. Также Клиент не имеет права использовать персональные данные работников Банка, полученные от них или от Банка, в целях не связанных с выполнением своих обязательств по Договору, и каким-либо образом передавать полученные по Договору персональные данные работников Банка любым третьим лицам в целях, не связанных с выполнением своих обязательств по Договору, обязуется хранить эти персональные данные не дольше, чем этого требуют цели их обработки, и уничтожать их по достижении целей обработки или в случае утраты необходимости в их достижении, с учетом требований законодательства Республики Казахстан, выполнять иные требования законодательства Республики Казахстан о защите персональных данных в рамках исполнения Договора;

11) за счет собственных средств обеспечить доступ к сети Интернет и самостоятельно оплачивать услуги поставщиков связи за ее пользование;

12) уведомить Банк и предоставить надлежащим образом оформленные документы об изменении персональных данных, места жительства, юридического адреса, реквизитов документов, удостоверяющих личность, контактных данных и реквизитов, используемых для оказания Электронных банковских услуг, направления/получения информации по Счетам по открытым каналам связи и т.д., в течение 3 (трех) рабочих дней с даты, когда

такие изменения были произведены. Любые изменения становятся действительными только после принятия Банком уведомлений Клиента и надлежащим образом оформленных документов, подтверждающих такие изменения;

13) нести иные обязанности, неговоренные в настоящем пункте Договора, но предусмотренные иными условиями Договора и/или законодательством Республики Казахстан.

4.3. Банк вправе:

1) вносить изменения в механизмы защиты Удаленных каналов обслуживания по своему усмотрению. Проводить любые мероприятия, направленные на повышение безопасности работы Удаленных каналов обслуживания путем запроса подтверждения у Клиента деталей Электронных документов, а также иными приемлемыми для Банка способами (на усмотрение Банка);

2) в одностороннем порядке вносить изменения в Договор и Тарифы в соответствии с условиями Договора, а также изменять перечень Электронных банковских услуг/операций/услуг, доступных Клиенту в Удаленных каналах обслуживания;

3) списывать со Счета путем его прямого дебетования суммы, причитающиеся Банку комиссии, имеющиеся задолженности перед Банком в случаях, предусмотренных Договором, а также сумм иных расходов и убытков Банка, связанных с нарушением Клиентом обязательств по Договору;

4) отказать Клиенту в принятии и/или исполнении Электронных документов в случаях блокирования доступа Клиента в Систему управления доступа, а также в случаях, предусмотренных Договором и/или законодательством Республики Казахстан;

5) пользоваться услугами третьих лиц при выполнении своих обязательств и указаний Клиента и предоставлении Клиенту иных услуг в соответствии с Договором, включая, но не ограничиваясь, в случаях, когда необходимость использования услуг третьих лиц прямо установлена законодательством Республики Казахстан;

6) в любой момент по своему усмотрению (в одностороннем порядке) устанавливать и изменять (увеличивать, уменьшать) ограничения (лимиты) на операции, проводимые в Удаленных каналах обслуживания, которые могут быть доведены до сведения Клиента любыми удобными для Банка способами;

7) не принимать к исполнению и/или не исполнять полученный от Клиента Электронный документ по основаниям, установленным Договором, законодательством Республики Казахстан, внутренними документами Банка или вытекающим из них. При этом Банк не несет ответственности за убытки, понесенные Клиентом в связи с отказом Банком в исполнении Электронного документа;

8) заблокировать доступ Клиента в Систему удаленного доступа в порядке и на условиях, предусмотренных законодательством Республики Казахстан, Договором;

9) отключить Клиента от Системы удаленного доступа и в одностороннем порядке отказаться от исполнения Договора (прекратить действие Договора) в порядке и случаях, предусмотренных условиями Договора, законодательством Республики Казахстан;

10) осуществлять видеонаблюдение, а также аудио и телефонную запись в Помещениях Банка и на своих устройствах, запись электронных сообщений (при наличии таковых), без дополнительного уведомления Клиента, в целях обеспечения безопасности и надлежащего качества обслуживания Клиента. Клиент, присоединившись к Договору, выражает свое согласие с тем, что Банк вправе осуществлять видеонаблюдение, аудио и телефонную запись в Помещениях Банка и на своих устройствах, запись электронных сообщений (при наличии), а также, что такие видео/аудиозаписи и/или записи телефонных переговоров/электронных сообщений могут быть использованы Банком в качестве доказательств при рассмотрении споров между Банком и Клиентом;

11) при обнаружении несанкционированного доступа к информации, составляющей банковскую тайну, ее несанкционированного изменения, осуществления

несанкционированного платежа и/или перевода и иных несанкционированных действий уведомлять об этом Клиента, в отношении которого были допущены такие действия, не позднее следующего рабочего дня после их обнаружения, и незамедлительно предпринимать все необходимые меры для устранения последствий таких действий и предотвращения их повторения;

12) проводить временную остановку работы Удаленных каналов обслуживания для смены программного обеспечения и проведения профилактических работ;

13) осуществлять Клиентам рассылку рекламных и/или информационных сообщений посредством Удаленных каналов обслуживания;

15) осуществлять сбор и обработку информации, предоставленной Клиентом Банку в связи с заключением Договора, включая любые изменения в отношении них, а также сведения о Мобильном или ином устройстве, о местонахождении Клиента/Геопозиции; список контактов/телефонная книга в Мобильном устройстве (в том числе доступ к ним), фотоизображение и видеоизображение (в том числе доступ к ним и к камере Мобильного устройства), cookie-файлы, знания о Клиенте, сформированные на основе операций Клиента и сведений о приобретаемых Клиентом продуктах и услугах, в целях и способами, предусмотренными внутренними документами Банка; 16) проверять на правомерность операции, проводимые через Систему удаленного доступа в целях безопасности и обеспечения сохранности денег Клиента, находящихся на Счете, при наличии достаточных подозрений в том, что Система удаленного доступа используется третьими лицами для совершения мошеннических или несанкционированных операций;

17) осуществлять иные права, неоговоренные в настоящем пункте Договора, но предусмотренные иными условиями Договора и/или законодательством Республики Казахстан международными договорами, внутренними документами Банка.

4.4. Банк обязан:

1) предоставлять Электронные банковские услуги в соответствии с условиями Договора;

2) уведомлять Клиента о предполагаемой недоступности Удаленных каналов обслуживания (технические работы, текущее, аварийное обслуживание или ремонтно-восстановительные работы, а также при возникновении неисправности технических средств, которые могут прервать доступ и препятствовать предоставлению Электронных банковских услуг), способами определяемым Банком самостоятельно, в том числе путем размещения уведомления на интернет-сайте Банка <https://sberbank.kz>;

3) сохранять тайну сведений, составляющих в соответствии с законодательством Республики Казахстан банковскую тайну, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Республики Казахстан, Договором.

5. Ответственность Сторон

5.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств, принятых по условиям Договора, Стороны несут ответственность в соответствии с Договором, а в случае, когда Договор соответствующую ответственность не устанавливает, – Стороны несут ответственность, предусмотренную законодательством Республики Казахстан.

5.2. В любых случаях ответственность Банка перед Клиентом при нарушении условий Договора ограничивается документально подтвержденным реальным ущербом, возникшим у Клиента в результате неправомерных действий или бездействий Банка, действующего умышленно. Ни при каких обстоятельствах Банк не несет ответственности перед Клиентом за какие-либо убытки или ущерб (в том числе упущенную выгоду), даже в случае, если он был уведомлен о возможности возникновения таких убытков или ущерба.

5.3. Стороны не несут ответственность в случае, если какой-либо из Сторон, препятствуют или задерживают исполнение обязательств по Договору обстоятельства

непреодолимой силы, тогда исполнение Стороной обязательств по Договору осуществляется в порядке и на условиях, предусмотренных Договором.

5.4. Начисление и предъявление неустойки является правом, а не обязанностью Сторон, и если она не предъявлялась, то к начислению и оплате не подлежит.

5.5. Уплата Стороной неустойки, возмещение убытков не освобождает такую Сторону от надлежащего исполнения своих обязательств по Договору.

5.6. Вопросы по возмещению убытков, включая реальный ущерб, упущенную выгоду, возникшие вследствие разглашения Клиентом Логина, Пароля (кода доступа), Одноразового (единовременного) кода (SMS-сообщение, Push-уведомление), иного Идентификационного средства, передачи их, независимо от причин, третьим лицам, разрешаются без участия Банка.

5.7. Клиент несет ответственность за:

1) причиненные Клиенту/Банку убытки в результате несоблюдения Клиентом условий Договора – в полном объеме причиненных Банку убытков;

2) ущерб/убытки, причиненные Банку/Клиенту в связи с разглашением Клиентом третьим лицам Логина, Пароля (кода доступа), Одноразового (единовременного) кода (SMS-сообщение, Push-уведомление), ПИН-кода/е-PIN, пароля 3D Secure/SecureCode, CVV2-кода или CVC2-кода, иного Идентификационного средства, с передачей третьим лицам платежной карточки, а также вследствие несвоевременного уведомления Банка о необходимости изменения Доверенного номера и/или несвоевременного блокирования доступа в Систему удаленного доступа – в полном объеме ущерба/убытков;

3) все операции, проведенные в Системе удаленного доступа, удостоверенные Одноразовым (единовременным) кодом или иным Идентификационным средством, правильность оформления/заполнения и/или сведений, содержащиеся в Электронном(-ых) документе(-ах) – в полном объеме ущерба/убытков;

4) убытки, возникшие у Банка в результате исполнения Электронного документа, переданного от имени Клиента неуполномоченным лицом (третьим лицом), получившим/имеющим доступ в Систему удаленного доступа/к Счету с использованием принадлежащих Клиенту Логина, Пароля (кода доступа), Одноразового (единовременного) кода или иного Идентификационного средства – в полном объеме ущерба/убытков;

5) совершение операций по Счетам платежной карточки, не подтверждаемые набором пароля 3D Secure/Secure Code;

6) несвоевременное уведомление Банка об изменении персональных данных, места жительства, юридического адреса, реквизитов документов, удостоверяющих личность, контактных данных и реквизитов, используемых для оказания Электронных банковских услуг, направления/получения информации по Счетам по открытым каналам связи и т.д., а также за совершение в Удаленных каналах обслуживания операций с использованием недостоверных реквизитов;

7) правильность и актуальность всех сведений, сообщаемых им Банку/указываемых им в Удаленных каналах обслуживания и/или документов, представляемых Банку, при заключении и исполнении Договора – в полном объеме ущерба/убытков.

5.8. Банк не несет ответственность за:

1) финансовые и/или юридические последствия неисполнения Клиентом требований по безопасности к Удаленному каналу обслуживания, а также за понесенные Клиентом убытки вследствие любых действий третьих лиц, которым вне зависимости от оснований/причин стали доступны программные и технические средства Клиента, информация о Пароле (коде доступа), Логине, Одноразовом (единовременном) коде, SMS-сообщениях, Push-уведомлениях, Идентификационных средствах и иной информации, связанной с получением Электронных банковских услуг;

- 2) возможный и/или причиненный ущерб в связи с неправильным оформлением/заполнением Клиентом Электронных документов;
- 3) неосведомленность Клиента об изменении Тарифов и/или условий Договора, и/или иного порядка работы Удаленного канала обслуживания;
- 4) несанкционированный доступ к Счету Клиента в случае невыполнения условий, указанных в Договоре;
- 5) убытки, причиненные Клиенту в результате приостановления оказания Электронных банковских услуг в соответствии с условиями Договора;
- 6) убытки Клиента, возникшие вследствие несвоевременного уведомления Банка о необходимости изменения Доверенного номера и/или несвоевременного блокирования доступа в Систему удаленного доступа;
- 7) неисполнение своих обязательств перед Клиентом, если исполнение обязательств зависит от определенных действий третьей стороны, а также, если невыполнение или несвоевременное выполнение связано с тем, что третья сторона не может, либо отказывается совершить необходимые действия, совершает их с нарушениями установленного порядка или недоступна для Банка (в том числе за средства доступа, продукты и услуги, с помощью которых производится обслуживание в Удаленных каналах обслуживания, обеспечиваемые третьей стороной; срывы/сбои и помехи в работе сети Интернет, почты, линий/сетей связи; отключение/повреждение электропитания и сетей связи, сбои программного обеспечения, технических сбоев в платежных системах);
- 8) убытки Клиента, возникшие вследствие невозможности пользоваться Электронными банковскими услугами в случае несоответствия Мобильного или иного устройства (в том числе версии программного обеспечения) требованиям Банка, а также если Мобильное приложение несовместимо с Мобильным устройством;
- 9) убытки Клиента, возникшие вследствие несоблюдения рекомендаций по безопасному использованию Мобильного или иного устройства и/или программного обеспечения Клиента;
- 10) не прохождение Клиентом Идентификации (в том числе Биометрической идентификации) в Удаленных каналах обслуживания в соответствии с Договором, внутренними документами Банка, законодательством Республики Казахстан;
- 11) невозможность направления Клиенту уведомлений, в т.ч. Push-уведомлений, в случае, если такая невозможность вызвана действиями либо бездействием Клиента и/или оператора связи в рамках имеющихся между ними правоотношений, а также связана с иными действиями Клиента, оператора связи и иного третьего лица или иными причинами, независящим от Банка;
- 12) проведение Клиентом операций, связанных с предпринимательской деятельностью по Счетам, которые открыты Банком Клиенту для совершения операций, не связанных с предпринимательской деятельностью;
- 13) за недоставку SMS-сообщений на Мобильное устройство, если с момента отправки SMS-сообщения Мобильное устройство более 24 часов отключено, вне зоны сети и др.

6. Процедуры безопасности

6.1. Банк использует технологии, позволяющие обеспечить безопасность и конфиденциальность информации, передаваемой через электронные каналы связи. Рекомендации Банка по безопасности периодически актуализируются и размещаются на интернет-сайте Банка www.sberbank.kz.

6.2. Конфиденциальность и информационная безопасность соединения в сети Интернет обеспечена наличием Сертификата SSL для протокола передачи закрытых

данных HTTPS, Паролем, Одноразовыми (единовременными) кодами, иными идентификационными средствами для подтверждения операций.

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

Все действия Клиента в Системе удаленного доступа записываются в электронные журналы.

6.4. Клиент обязан ознакомиться и придерживаться рекомендаций Банка по безопасному использованию Мобильного или иного устройства и/или программного обеспечения при получении Электронных банковских услуг посредством Системы удаленного доступа.

Минимальные требования к безопасности предусматривают: ограничение физического доступа третьих лиц к Мобильному или иному устройству, использование Логина, Пароля (кода доступа), Одноразового (единовременного) кода, Идентификационных средств или иных предусмотренных производителем Мобильного или иного устройства методов разблокировки устройства (биометрия по лицу, сетчатке глаза, отпечатку пальцев и пр.), своевременное обновление программного обеспечения Мобильного или иного устройства, в том числе:

1) устанавливать надежный Пароль (в том числе коды доступа в Мобильное приложение), не допускать разглашение Логина, Пароля (кода доступа), Одноразового (единовременного) кода (SMS-сообщение, Push-уведомление), Идентификационных средств третьим лицам, в том числе работникам Банка, не сохранять Пароль (в том числе коды доступа в Мобильное приложение) на Мобильном или ином устройстве;

2) для Идентификации в Системе интернет-банкинг требуется вводить Логин, Пароль (код доступа) и Одноразовый (единовременный) код;

3) не оставлять без присмотра активную Сессию в Системе удаленного доступа, чтобы исключить несанкционированный доступ третьих лиц к использованию Электронных банковских услуг;

4) доступ к Системе интернет-банкинг осуществляется по защищенному протоколу HTTPS. Данные передаваемые между техническим средством Клиента и веб-сайтом по адресу <https://online.sberbank.kz> шифруются сертификатом, каждый раз перед подключением к Системе интернет-банкинг проверять корректность адреса в строке браузера <https://online.sberbank.kz> (должен высвечиваться зеленый значок безопасного соединения), в случае несоответствия – отказаться от использования Системы интернет-банкинг и сообщить Банку об ошибке;

5) при использовании Мобильного приложения на Мобильных устройствах установить парольную защиту. Необходимо всегда обращать внимание на опасные разрешения, которые необходимы установленным приложениям на Мобильном устройстве (доступ и отправка SMS-сообщений, доступ к сети Интернет, разрешение на получение Push-уведомлений и др.);

6) для корректного выхода из Системы интернет-банкинг следует использовать кнопку «Выход»;

7) внимательно читать SMS-сообщения от Банка с номера 969 и/или буквенного идентификатора «Sberbank.kz» и/или Push-уведомления, получаемые на Мобильное устройство, и проверять реквизиты операции. Если пришло SMS-сообщение и/или Push-уведомление с операцией, которую Клиент не совершал, ни при каких обстоятельствах не вводить Одноразовый (единовременный) код;

8) обновлять операционную систему в Мобильном и ином устройстве, использовать актуальную версию антивирусной защиты и проверять все съемные носители данных перед их использованием;

9) не принимать советы и помощь третьих лиц при проведении операций. При необходимости обратиться в Банк по контактными данным, указанным в Договоре;

10) регулярно контролировать состояние Счета, в том числе путем просмотра выписок;

11) не хранить в памяти Мобильного или иного устройства ключи электронной цифровой подписи;

12) не сохранять в памяти Мобильного или иного устройства и не разглашать/не пересылать фотоизображения платежных карточек, а также фотоизображения, на которых изображены записи Пароля (в том числе кода доступа в Мобильное приложение).

6.5. Банк устанавливает и отражает для Клиента требования при выборе Пароля в Системе интернет-банкинг.

6.6. Автоматический сброс на повторную Авторизацию осуществляется в следующих случаях:

(1) введения Клиентом неверного ввода Пароля (кода доступа) в Мобильном приложении пять раз подряд;

(2) при отсутствии активности Клиента в течении 730 календарных дней.

6.7. Если после входа Клиентом в Систему удаленного доступа Сессия остается бездействующей превышая период времени, который установлен внутренними документами Банка, то осуществляется автоматический выход из Системы удаленного доступа и завершение Сессии.

6.8. Банк направляет Клиенту уведомление о планируемом введении в действие изменений (обновлений) Системы удаленного доступа, влияющих на доступность Клиенту Электронных банковских услуг, в порядке и способом, определяемым на усмотрение Банка.

7. Приостановление и прекращение предоставления Электронных банковских услуг

7.1. Банк приостанавливает (но не обязан, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Республики Казахстан) предоставление Электронных банковских услуг и/или блокирует доступ Клиента к Системе удаленного доступа, в следующих случаях:

1) при наличии обращения Клиента (по инициативе Клиента) о блокировании доступа в Системе удаленного доступа, полученного в соответствии с положениями внутренних документов Банка;

2) неисполнения и/или нарушения Клиентом своих обязательств (любого обязательства) и/или порядка и условий получения Электронных банковских услуг, Процедур безопасности, предусмотренных Договором;

3) необходимости проведения текущего, аварийного обслуживания или ремонтно-восстановительных работ, а также при возникновении неисправности технических средств, обеспечивающих предоставление Электронных банковских услуг с использованием Системы удаленного доступа;

4) если Банку предоставлены документы, подтверждающие факт безвестного отсутствия/смерти/объявления умершим Клиента в установленной законодательством Республики Казахстан форме;

5) проведения Клиентом несанкционированных операций;

6) наличия задолженности Клиента перед Банком;

7) наличия обстоятельств, которые, по мнению Банка, могут привести к ущербу для Клиента и/или Банка;

8) наличия достаточных подозрений в том, что Система удаленного доступа используется для совершения мошеннических операций, операций, противоречащих требованиям законодательства Республики Казахстан, в том числе о противодействии

легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма;

9) наличия на Счете ограничений третьих лиц (арест, распоряжение уполномоченных органов/лиц о приостановлении расходных операций, инкассовое распоряжение и иные указания), предъявленных в соответствии с законодательством Республики Казахстан;

10) по иным основаниям, предусмотренным условиями Договора, иными договорами, заключенными между Банком и Клиентом, законодательством Республики Казахстан или внутренними документами Банка, которые также определяются Банком самостоятельно.

Разблокирование доступа к Системе удаленного доступа производится только Банком, если отсутствует необходимость в блокировании доступа к Системе удаленного доступа через Помещение Банка и/или Контакт Центр Банка.

С момента блокирования доступа Клиента к Системе удаленного доступа и до момента разблокирование доступа в Систему удаленного доступа (1) Банк прекращает прием от Клиента Электронного документа посредством Системы удаленного доступа, (2) у Клиента отсутствует возможность получать Электронные банковские услуги посредством Системы удаленного доступа.

7.2. При устранении причин, повлекших приостановление права Клиента на получение Электронных банковских услуг, Банк возобновляет оказание Клиенту Электронных банковских услуг с возможным последующим его уведомлением о возобновлении предоставления Электронных банковских услуг (на усмотрение Банка) любыми удобными для Банка способами, предусмотренными Договором, за исключением случаев приостановления или прекращения предоставления Электронных банковских услуг по основаниям, предусмотренным законодательством Республики Казахстан.

7.3. Банк вправе прекратить предоставление Электронных банковских услуг, а Договор расторгнуть с Клиентом в следующих случаях:

1) прекращения деловых отношений с Клиентом в случаях и порядке, предусмотренных договорами, заключенными между Банком и Клиентом, внутренними документами Банка;

2) закрытия последнего Счета Клиента в Банке, по которым производились операции с использованием Системы удаленного доступа, со дня закрытия последнего Счета;

3) неисполнения Клиентом условий Договора;

4) по иным основаниям, предусмотренным законодательством Республики Казахстан, Договором, иными договорами, заключенными между Банком и Клиентом.

7.4. При расторжении Договора Стороны обязаны исполнить друг перед другом все ранее возникшие и не прекратившие силу к дате расторжения Договора обязательства по ним и произвести взаиморасчеты не позднее даты расторжения, указанной в уведомлении о расторжении, при этом Клиент не вправе требовать от Банка, всего исполненного Клиентом в рамках Договора.

7.5. В случае принятия Банком решения о приостановлении или прекращении предоставления Электронных банковских услуг, Банк вправе уведомить Клиента любыми удобными для Банка способами.

7.6. Клиент, присоединившись к Договору, дает свое согласие и предоставляет право Банку в одностороннем порядке, без предварительного предупреждения Клиента, прекратить Договор, приостановить предоставление Электронных банковских услуг и/или ограничить/заблокировать доступ в Систему удаленного доступа в случаях, если (1) в результате предоставления банковских услуг Банк нарушит любой из нормативов, установленных уполномоченным органом Республики Казахстан, (2) уполномоченный орган Республики Казахстан, используя мотивированное суждение, отнесет совершенную

Банком сделку к сделкам с льготными условиями, либо Клиента к лицам, связанным с Банком особыми отношениями, (3) применения к Банку уполномоченным органом Республики Казахстан мер надзорного реагирования, санкций.

8. Обстоятельства непреодолимой силы

8.1. Стороны не несут ответственности по Договору за неисполнение и/или ненадлежащее исполнение своих обязательств по Договору и возникший в этой связи ущерб (убытки), если неисполнение и/или ненадлежащее исполнение обязательств явилось следствием действия обстоятельств непреодолимой силы в виде стихийных явлений и общественных действий, повлиявших на исполнение обязательств Сторонами, сбоя программно-обеспечения, отключения электроэнергии, повреждения линий связи, а также решений уполномоченных органов, в том числе, установление каких-либо запретов/ограничений/санкций в отношении стран/лиц/товаров/услуг и иных причин, имеющих обязательную силу для обеих Сторон, находящихся вне разумного контроля Сторон.

8.2. Стороны обязаны принимать все зависящие от них меры по предотвращению и устранению в кратчайшие сроки неблагоприятных последствий, указанных в пункте 8.1. Договора.

8.3. Сторона, для которой исполнение обязательств по Договору становится невозможным в соответствии с пунктом 8.1. Договора, должна в течение 3 (трех) рабочих дней с момента наступления обстоятельств непреодолимой силы, поставить в известность другую Сторону относительно начала возникновения и возможных сроков окончания обстоятельств непреодолимой силы с предоставлением документов (при наличии таковых). Обстоятельства непреодолимой силы, носящие общеизвестный характер, дополнительных доказательств или сообщений не требуют. Доказательства в отношении всех иных обстоятельств непреодолимой силы представляются заинтересованной Стороной.

8.4. В случае если обстоятельства непреодолимой силы продолжаются более 30 (тридцати) календарных дней после его наступления, Стороны вправе прекратить действие Договора по взаимному согласию, при этом заинтересованная Сторона письменно уведомляет об этом другую Сторону не позднее, чем за 10 (десять) рабочих дней до даты такого прекращения.

9. Срок действия, порядок изменения Договора и иные условия

9.1. Договор действует бессрочно с даты заключения Сторонами Договора в соответствии с условиями Договора и срок определяется наличием заинтересованности Сторон, и может быть прекращен в случаях и по основаниям, определенным Договором (при условии завершения взаиморасчетов и урегулирования всех спорных и неподтвержденных операций).

В случае прекращения Договора по инициативе любой из Сторон и по любому основанию доступ в Систему удаленного доступа блокируется. Комиссии, ранее уплаченные Клиентом Банку, не возвращаются и не учитываются в счет погашения задолженности перед Банком.

9.2. Банк вправе в одностороннем порядке без предварительного согласования с Клиентом вносить изменения в Договор.

Банк уведомляет об изменении условий Договора не позднее, чем за 10 (десять) календарных дней до вступления таких изменений в силу, путем размещения информации в Помещениях Банка и/или на интернет-сайте Банка <https://sberbank.kz>.

В случае несогласия Клиента с изменениями Договора Клиент имеет право расторгнуть его, письменно уведомив об этом Банк путем подачи письменного уведомления. В случае если до вступления в силу новых условий Договора Банк не

получит письменное уведомление, Банк считает это выражением согласия Клиента с изменениями условий Договора. При этом дополнительное соглашение к Договору не заключается, иное письменное подтверждение и согласие Клиента не требуется.

При несогласии Клиента с изменениями Договора, Клиент вправе прекратить действие Договора. Прекращение Договора в таком случае выполняется на условиях, определенных п. 9.3. Договора.

9.3. Клиент вправе прекратить действие Договора в одностороннем порядке при отсутствии неисполненных обязательств по Договору путем направления Банку соответствующего письменного уведомления за 15 (пятнадцать) рабочих дней до предполагаемой даты прекращения действия Договора.

При этом (1) Банк прекращает оказание Электронных банковских услуг в рамках Договора со дня, следующего за днем принятия письменного уведомления Клиента, если иное не предусмотрено внутренними документами Банка; (2) обязательства Клиента по Договору прекращаются только после полного расчета с Банком за уже полученные Электронные банковские услуги и отсутствия задолженности перед Банком. При наличии задолженности перед Банком Договор действует в соответствующей части до полного исполнения Клиентом своих обязательств по Договору.

9.4. Банк вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения Договора в любой момент по основаниям, предусмотренным законодательством Республики Казахстан и/или Договором и без объяснения Клиенту причин прекращения Договора, уведомив об этом Клиента за 15 (пятнадцать) рабочих дней до планируемой даты прекращения, любыми удобными для Банка способами.

9.5. Клиент предоставляет Банку согласие на сбор, использование и передачу персональных данных, в том числе право на раскрытие информации, составляющей банковскую тайну и иную охраняемую законом тайну, банкам-корреспондентам в рамках программ противодействия легализации доходов, полученных преступным путем (AML-процедуры), в соответствии с законодательством Республики Казахстан, Национальному Банку Республики Казахстан, Агентству Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка, правоохранительным органам, международным платежным системам, иным платежным системам, а также иным лицам, в т.ч. оказывающим Банку услуги по передаче документов клиентов, обеспечению информационно-технологического взаимодействия между Клиентом и Банком/Банком и третьими лицами при оказании услуг Клиенту, курьерские, консультационные, юридические, аудиторские и иные услуги, в том числе услуги по возврату задолженности, либо в связи с уступкой прав требования; партнерам Банка, предоставляющим Банку/Клиенту сервисное обслуживание и/или информационные услуги, услуги страхования, а также любые иные услуги, в т.ч. в целях возможного участия Клиента в программах лояльности, акциях, получения Клиентом скидок (льгот) на услуги партнеров, вручения призов Клиенту и т.д. партнерами Банка в соответствии с условиями заключенных Банком с такими лицами договоров; отправителям денег, платежным агентам/субагентам Банка (в случае, если платежные услуги предоставляются Банком посредством платежного агента/субагента); сторонним поставщикам платежных услуг и платежных (мобильных) сервисов, работодателю Клиента (в том числе, руководящим работникам, представителям отдела кадров и бухгалтерии) – в случае зачисления заработной платы на Счет; Некоммерческому акционерному обществу «Государственная корпорация «Правительство для граждан» и пр. Порядок и способы раскрытия (в т.ч. передачи и использования) такой информации определяются Банком самостоятельно.

9.6. Клиент соглашается на:

1) использование Банком изображения Клиента (фотографий и видеозаписей), полученного при заключении и исполнении Договора и договоров, заключенных между Банком и Клиентами, в том числе в целях Идентификации Клиента;

2) использование информации о местонахождении Клиента/Геопозиции при использовании Системы удаленного доступа;

3) получение Банком из государственных и негосударственных баз данных (далее – ГБД) информации о Клиенте, в том числе которая поступит в ГБД в будущем; на предоставление кредитным бюро Банку информации о Клиенте, находящейся в ГБД (имеющуюся и которая поступит в ГБД в будущем);

4) осуществление Банком сбора и обработки информации, предоставленной Клиентом Банку в связи с заключением Договора, включая любые изменения в отношении них, а также сведения о Мобильном или ином устройстве, список контактов/телефонная книга в Мобильном устройстве (в том числе доступ к ним), фотоизображение и видеоизображение (в том числе доступ к ним и к камере Мобильного устройства), cookie-файлы, знания о Клиенте, сформированные на основе операций Клиента и сведений о приобретаемых Клиентом продуктах и услугах, в целях и способами, предусмотренными внутренними документами Банка.

9.7. При заключении, исполнении, изменении и расторжении Договора Стороны принимают на себя обязательство не осуществлять действий, квалифицируемых применимым законодательством как «коррупция», а также иных действий (бездействий), нарушающих требования применимого законодательства, применимых норм международного права в области противодействия коррупции.

9.8. В случае возникновения у Стороны подозрений, что произошло или может произойти нарушение каких-либо положений п. 9.7. Договора, соответствующая Сторона обязуется уведомить об этом другую Сторону в письменной форме. Сторона, получившая уведомления о нарушении каких-либо положений п. 9.7. Договора, обязана рассмотреть уведомление и сообщить другой Стороне о его рассмотрении в течение 15 (пятнадцати) календарных дней с даты получения письменного уведомления.

9.9. Уведомления (в т.ч. любые информационные материалы) направляются Банком Клиенту по имеющимся у Банка реквизитам Клиента (в т.ч. почтовый адрес (считается отправленным в дату, указанную оператором почтовой связи в реестре передачи корреспонденции), адреса электронной почты (считается полученным Клиентом в дату, указанную в электронном протоколе передачи уведомления), номеру факса, стационарного или мобильного телефона и т.д.), указанным в Договоре или в иных предоставленных Банку документах. Формат, вид и способ направления Клиенту уведомления определяются Банком самостоятельно. Неполучение Банком уведомления/сообщения о неполучении Клиентом уведомлений Банка (в т.ч. любых информационных материалов) является подтверждением того, что уведомление Банка получено Клиентом и обязательства Банка по уведомлению Клиента в случаях и порядке, предусмотренных Договором и законодательством Республики Казахстан, исполнены Банком надлежащим образом. Уведомления, не содержащие сведения, составляющие банковскую тайну, размещаются Банком на интернет-сайте Банка <https://sberbank.kz> и по усмотрению Банка на официальных страницах Банка в социальных сетях Instagram, Facebook и др.

Заключив Договор Клиент предоставляет Банку согласие на предоставление Банком информации в соответствии с настоящим пунктом Договора, подтверждает, что осознает риск несанкционированного получения третьими лицами информации, направляемой Банком по открытым каналам связи, и принимает на себя такой риск.

9.10. Клиент подтверждает, что получил согласие на сбор, обработку, хранение и использование любым допускаемым законодательством Республики Казахстан способом от лиц, чьи персональные данные он предоставляет Банку (устно или письменно) в целях заключения и исполнения договоров, выполнения Банком своих обязательств в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

9.11. Внешнее представление и гарантии представления информации Банка не гарантирует точность, адекватность или полноту информации и материалов, представленных в Удаленных каналах обслуживания, касающейся товаров/работ/услуг третьих лиц, в том числе текст, графическое изображение и другое, и не несет ответственности за недостоверность или несоответствие действительности.

10. Заключительные положения

10.1. Каждая из Сторон обязуется сохранять конфиденциальность банковской, финансовой, коммерческой и иной охраняемой законодательством тайны, полученной от другой Стороны в рамках Договора. Порядок и условия конфиденциальности предусмотрены Общими условиями банковского обслуживания физических лиц или иным договором банковского обслуживания, заключенным между Клиентом и Банком.

10.2. В случае возникновения разногласий и споров по исполнению условий Договора Стороны обязуются принять все необходимые меры для их урегулирования во внесудебном порядке.

В случае не достижения взаимного согласия между Сторонами все неурегулированные споры рассматриваются в соответствии с законодательством Республики Казахстан в судах по месту нахождения Банка или его филиалов на усмотрение Банка.

Стороны согласны признавать данные об операциях, зафиксированные (хранящиеся) на носителях информации, в качестве доказательств при разрешении споров.

10.3. По спорным вопросам Клиенту необходимо обратиться в Банк с письменным запросом либо устно путем обращения в Помещение Банка и/или Контакт Центр Банка (в случае, если разрешение вопроса возможно таким способом). Все разногласия, споры и конфликтные ситуации, возникающие между Сторонами вследствие неисполнения Договора, разрешаются в соответствии с внутренними документами Банка. На время разрешения спорной ситуации Банк имеет право приостановить прием/отправку Электронного документа, предоставление Электронных банковских услуг в одностороннем порядке.

10.4. Любые издержки, понесенные Банком в случае вовлечения его в судебное разбирательство между Клиентом и третьими лицами, а также любые иные издержки Банка, которые могут возникнуть как следствие отношений Банка с Клиентом и которые не регулируются Тарифами, относятся на счет Клиента. Банк предъявляет Клиенту к оплате счет с указанием суммы издержек. Клиент немедленно после получения указанного счета обязан его оплатить.

10.5. Договор представляют собой полное взаимопонимание Сторон в связи с предоставлением услуг посредством Удаленных каналов обслуживания, и заменяют собой все предыдущие письменные или устные соглашения и договоренности, имевшиеся между Сторонами в отношении указанных правоотношений. Присоединяясь к Договору Клиент подтверждает, что ознакомлен и выражает свое согласие с изменением условий предоставления Электронных банковских услуг посредством Удаленных каналов обслуживания, которые ранее содержались в Общих условиях банковского обслуживания физических лиц.

Договор является договором присоединения и изменяет ранее действующие договоры (в любом виде и в любой форме), регулирующие отношения между Банком и Клиентом по предоставлению Банком Клиенту Электронных банковских услуг посредством Удаленных каналов обслуживания.

10.6. Если какое-либо одно или более условий Договора утратят силу, станут недействительными или незаконными в любой связи, то это не должно каким-либо образом повлиять на действительность, законность условий Договора. В таких случаях

Стороны согласны приложить все усилия для замены недействительного положения новым юридически действительным.

Если законодательством Республики Казахстан предусмотрены нормы, влекущие обязательное изменение условий Договора, то они считаются измененными со дня вступления таких изменений в силу в срок, предусмотренный законодательством Республики Казахстан.

10.7. Неиспользование или несвоевременное использование Стороной любого из ее прав из Договора не должно расцениваться как отказ от такого права, а также не должно влиять на осуществление такой Стороной иных своих прав.

10.8. Названия статей и другие заголовки, содержащиеся в Договоре, использованы для удобства и не содержат каких-либо ограничений, характеристик и/или интерпретаций каких-либо положений названных документов, равно как и порядок расположения частей Договора не свидетельствует о приоритете одних положений в отношении других.

10.9. Договор составлен на казахском, русском и английском языках, в случае разночтения и/или несоответствия текста на русском языке тексту на казахском или английском языке, и/или разной смысловой нагрузки в текстах на русском и казахском или английском языках, Стороны руководствуются текстом, составленным на русском языке.

11. Место нахождения и реквизиты Банка

ДБ АО «Сбербанк»

Республика Казахстан, город Алматы, 050059,

Бостандыкский район, проспект Аль-Фараби, дом 13/1,

БИН 930740000137

Корр.счет в УУМО НБ РК KZ82125KZT1001300306

БИК NBRKKZKX

Кбе 14

Интернет-сайт Банка <https://sberbank.kz>, электронный адрес: sbol@sberbank.kz.

Контакт Центр Банка +7 (727) 250-30-20 (для звонков с городского), 5030 (для звонков с мобильного).

Terms and Conditions of the Agreement for Provision of Electronic Banking Services to Individuals by SB Sberbank JSC

These Terms and Conditions of the Agreement for Provision of Electronic Banking Services to Individuals by SB Sberbank JSC (hereinafter referred to as the "Agreement") shall govern the relations between SB Sberbank JSC and an individual related to the provision of electronic banking services by the Bank, and also stipulate the terms and conditions for the provision of electronic banking services by the Bank through remote service channels.

1. Terms and Definitions used in the Agreement

Terms and definitions used in the Agreement shall be construed as it is provided for in this Article "Terms and Definitions used in the Agreement", unless a different interpretation is given directly in the text of the Agreement. Other terms and definitions used in the Agreement shall have the meanings provided for in the General Terms and Conditions of Retail Banking, the laws of the Republic of Kazakhstan.

Authorization means the Bank's confirmation/authorization of actions performed by the Client to conduct transactions in the Remote Access System;

Authentication means confirmation of authenticity and correct compilation of an Electronic Document by way of compliance with Security Procedures;

Bank means SB Sberbank JSC, its branches, and structural business units;

Biometric Identification means a procedure for checking the Client's identity in order to unambiguously confirm its right to obtain Electronic Banking Services based on its physiological and biological features (including the Liveness procedure – the process of obtaining data on human actions for distinguishing live human beings);

Geolocation means data on the geographical location (geographical coordinates) of the Mobile Device (based on the data of the mobile communications provider and GPS signals) and the place where the Client conducts transactions;

Dynamic Identification means a procedure for checking the Client's identity in order to unambiguously confirm its right to obtain Electronic Banking Services with the use of One-time (Non-Recurrent) Code;

Trusted Number means a subscriber cellular phone number (mobile/cellular phone number) of the Client provided to the Bank by ways determined by the Bank at its own discretion (including when entering into the Agreement), recorded by the Bank in the Bank's systems and used to obtain Electronic Banking Services;

Identification means the procedure for checking the Client's identity in order to unambiguously confirm its right to enter the Remote Access System and/or obtain Electronic Banking Services in the manner provided for by the Agreement;

Identification Tool means an electronic digital signature of the Client or a unique identifier being a combination of letters, numbers or symbols, or another identifier (Password (access code), One-Time (Non-Recurrent) Code, biometric identification tool) established by the Bank for the Client Identification;

Information Banking Services mean the services for informing the Client or a third person, at the Client's order and with the Client's consent, on the balances and/or cash flows on its Account, on payments and/or money transfers made on this Account and other information on the Client's request, or under agreement entered into by and between the Client and the Bank;

Client means an individual, as well as an individual entrepreneur, a peasant (farm) household or a person engaged in private practice in accordance with the procedure established

by the laws of the Republic of Kazakhstan, who are holders of a corporate payment card or have entered into an agreement with the Bank under which the Bank provides services, an authorised person of a legal entity that is a holder of a corporate payment card;

Login means a unique set of numeric, alphabetic or other symbols established and used by the Client during Registration and/or Authorization, Authentication in the Internet Banking System; in the Mobile Application the Login means the Trusted Number;

Mobile Application means a Remote Access System that provides communication between the Client and the Bank for obtaining Electronic Banking Services in the form of software installed on the Mobile Device that supports the Mobile Application and Internet access. The Mobile Application is an integral part of the Remote Access System. The Mobile Application is installed from the official online stores, such as AppStore, Google Play, and HUAWEI AppGallery, for iOS and Android operating systems, respectively;

Mobile Device means a portable electronic device (tablet, smartphone, mobile phone, etc.) and other devices of the Client, including those operating under cellular communication standards in accordance with the national communication standards of the Republic of Kazakhstan, having access to the Internet;

One-time (Non-Recurrent) Code means a unique sequence of electronic digital symbols created by software and hardware at the request of the Client and intended for one-time use providing the Client with access to Electronic Banking Services;

Transaction Day (Transaction Time) means a period of time specified by the Bank's internal documents, during which the Bank receives and processes instructions, orders to suspend the instructions execution or revoke such instructions;

Password means a sequence of numeric, alphabetic and other symbols associated with the Login, set by the Client and known only to the Client, allowing to perform Authentication of the Client in the Remote Access System in order to obtain Electronic Banking Services;

Bank's premises mean a branch of the Bank, additional premises of the Bank's branch and other premises of the Bank in which banking services are provided to the Client;

Security Procedure means a set of organisational measures and software and hardware facilities for protection of information, that are intended for the Client identification during compilation, transfer, and receipt of Electronic Documents in order to determine respective right to obtain Electronic Banking Services, and detection of errors and/or changes in contents of Electronic Documents transferred and received;

Registration means the procedure for entering data/information by the Client to create Identification Tools for subsequent logging in to the Remote Access System (including Authorization). Registration is confirmed by a One-Time (Non-Recurrent) Code which is provided to the Client by an SMS Message to the Trusted Number specified during the Registration;

Session means the period of time during which the Client continuously uses Electronic Banking Services through the Remote Access System;

Remote Access System means a set of telecommunications, digital and information technologies, software and hardware that provide communication between the Client and the Bank allowing to obtain Electronic Banking Services through the Internet Banking System (Sberbank Online at <https://online.sberbank.kz>) and Mobile Application (mobile banking);

Internet Banking System means one of the Remote Access Systems that allows the Bank to provide Electronic Banking Services under the Agreement through the Internet via the website <https://online.sberbank.kz>;

Parties mean the Bank and the Client;

Account means the bank account of the Client, including the current payment card account opened with the Bank;

Tariffs mean the rates and fees approved by the Bank applicable at the time of conduct of the relevant transaction / provision of the relevant service by the Bank. Tariffs are specified on the Bank's website <https://sberbank.kz>;

Remote Service Channels mean channels/devices of the Bank through which the Client can be provided with Electronic Banking Services, including (under the relevant banking services agreement entered into with the Bank): Self-Service Terminals, Remote Access System;

Self-Service Terminals mean electronic and mechanical devices, ATMs, including ATMs with cash-in function, information and payment terminals of the Bank;

Electronic Document means a document in which the information is presented in electronic and digital form and certified by Identification Tools, compiled by the Client and containing no distortions and/or changes made to it after compilation as prescribed by the laws of the Republic of Kazakhstan;

Electronic Banking Services mean services related to the Client's access to the Account through Remote Access Systems for obtaining Electronic Payment Services and Information Banking Services;

Electronic Payment Services mean Electronic Banking Services related to payments and/or money transfers, foreign exchange transactions using the Account and other types of banking transactions not related to Information Banking Services;

Push Notification means a message sent by the Bank using the Internet to the Mobile Device with the Mobile Application installed on it;

QR-code means a bar code that allows the Client, by reading the information specified in it in the Bank's Mobile Application using the camera of the Mobile Device, to access the services provided by the Bank;

SMS Message means a text message of the established format transmitted by the Bank to the Client via cellular communication.

2. General Provisions

2.1. The Agreement shall be a standard form of the Agreement, the terms and conditions of which can be accepted by the Client only by acceding the Agreement without any exceptions and/or restrictions.

The Agreement shall be public information and shall not be the subject of commercial or banking secrecy. It shall be posted on the Bank's website <https://sberbank.kz> and provided at the first request of the Client when the Client applies to the Bank for obtaining Electronic Banking Services.

2.2. The Client's shall consent to the terms and conditions of the Agreement and accede to the Agreement in accordance with the laws of the Republic of Kazakhstan by performing actions that in aggregate confirm the Client's Registration or Authorization (for existing Clients) in the Remote Access System, and indicate that the Client (1) has received, read, understood and agrees with the terms and conditions of the Agreement in full, without any comments and objections, has acceded to the Agreement in full, and also undertakes fully to comply with all the terms and conditions of the Agreement; (2) accepts and agrees with the possible adverse consequences of non-performance and/or improper performance of the Agreement; (3) confirms that the Bank has provided the Client with the time required to read the terms and conditions of the Agreement, (4) may not refer to the absence of its signature on the Agreement as evidence that the Agreement has not been received by the Client.

The date of the Agreement execution shall be the date of the Client's actions confirming the Client's Registration or Authorization (for existing Clients) in the Remote Access System. The performance of such actions by the existing Clients in the Remote Access System shall confirm that the banking services agreements that previously governed the relevant legal relationship between the Bank and the Client are deemed to be amended in writing and are valid as amended by the Agreement.

2.3. The Electronic Banking Services shall be provided in compliance with the laws of the Republic of Kazakhstan and in accordance with the procedure established by the the Bank's internal documents, on the basis of the relevant instruction of the Client provided to the Bank in the ways determined by the Bank at its own discretion. The provision of Electronic Banking Services shall be authorised if the Client complies with the Security Procedures established by the Bank's internal documents, compliance with which is mandatory.

The Electronic Banking Services shall be provided to the Client through the Remote Service Channels only with positive Identification and Authentication of the Client. Identification and Authentication of the Client shall be performed using the elements of protective actions provided for by the internal documents of the Bank, including the Identification Tools.

2.4. In case of exchange of Electronic Documents, including for the purposes of entering into agreements and/or appendices thereto, the Electronic Documents shall be recognised by the Parties as executed in writing in accordance with Article 152 of the Civil Code of the Republic of Kazakhstan. The existing document flow between the Parties using paper media shall not become null and void if the electronic document flow is used within the framework of the Agreement.

2.5. The Bank shall accept Electronic Documents for execution, refuse to accept Electronic Documents for execution, execute Electronic Documents in accordance with the laws of the Republic of Kazakhstan, the Agreement, the Bank's internal documents, as well as the relevant agreements entered into with the Bank, insofar as they are not related to the subject matter of the Agreement.

2.6. The Bank shall promptly notify the Client of the alleged unavailability of the Remote Access System in any manner determined by the Bank at its own discretion, including by placing a notification on the Bank's website <https://sberbank.kz>.

2.7. For issues related to the provision of Electronic Banking Services through Remote Service Channels, the Client may contact the Bank at the Bank's addresses and contact phones posted on the Bank's website <https://sberbank.kz>, as well as the Bank's Contact Center by contact phones: +7 727 250-30-20, 5030. The Bank may unilaterally change contact details by placing them on the Bank's website <https://sberbank.kz>.

2.8. The List of Electronic Banking Services /Transactions / Services Provided /Conducted through Remote Service Channels (if the Bank has a technical capability):

1) Information Banking Services:

provision of information on the balances and/or cash flows on the Accounts, on payments and/or money transfers on the Accounts for a certain period of time / on a certain date;

provision of information on the accrued remuneration for the bank deposit, the maximum amount of the bank deposit that the Client may partially demand;

provision of information on the Account number and currency;

provision of information on the bank loan agreement entered into by and between the Bank and the Client (number, date), the amount of debt, including overdue debt, the date and amount of the next payment under the bank loan;

provision of information on CashBack;

provision of information on exchange rates established by the Bank;

provision of information on available bank deposits and loans;

information reports from the Bank to the Client;

other reference information at the discretion of the Bank;

2) Electronic Payment Services:

making payments and/or money transfers using the Account, crediting money to Accounts, bank accounts of third parties, taking into account the restrictions and limits established in the Remote Service Channels. In case of transfer of funds from the Account in a currency other than the currency of the Account, the amount of the transfer shall be converted at

the exchange rate established by the Bank at the time of the transaction with the deduction of the Bank's conversion fee in the amount determined by the Tariffs;

making money transfers to a third party being a Client using the subscriber cellular number (mobile/cellular phone number) with the possibility of receiving money using a payment card or withdrawing cash from the Payment Card Account through an ATM;

making payments to service providers;

making transfers and/or payments to the budget;

conversion of foreign currency;

creation or cancellation of standing orders to the Bank for future payments (Autopayment);

3) other services:

entering into bank account/bank deposit agreements, as well as other agreements/contracts, including by acceding the terms/agreements posted on the Bank's website <https://sberbank.kz>;

payment card blocking/unblocking;

change of the Password (access code) for logging in to the Remote Access System;

management of limits (setting, changing and canceling) on the Payment Card Accounts;

definition of payment and/or transfer patterns of the Client;

enabling and disabling the ability to receive Push Notifications on the Mobile Device in the Mobile Application.

access to public services, Partner Services in the Mobile Application (when technically implemented by the Bank);

using QR-code technology.

opening Accounts in accordance with the procedure and taking into account the requirements of the laws of the Republic of Kazakhstan and the terms and conditions of the banking services agreement entered into by and between the Bank and the Client.

The List of Electronic Banking Services /Transactions /Services Provided /Conducted through Remote Service Channels shall be determined by the Bank at its own discretion and can be posted on the Bank's website <https://sberbank.kz>. It not exhaustive and can be supplemented/changed by the Bank unilaterally. In the event of the emergence of new Electronic Banking Services /Transactions /Services or termination of the provision/implementation of previously available Electronic Banking Services /Transactions /Services, the Bank shall unilaterally (without agreement with the Client) supplement/amend such a list. Certain types of Electronic Banking Services /Transactions /Services provided /conducted in the Mobile Application may be unavailable in the Internet Banking System.

2.9. The Bank's services shall be provided to the Client in accordance with the Tariffs in effect as of the date of the relevant service provision. The Tariffs shall be available on the Bank's website <https://sberbank.kz>. The Client shall hereby confirm that it is familiar with the Tariffs and agrees with their amount, procedure for changing, applying and collecting.

The Client shall pay fees in a timely manner and in full, as prescribed by the Agreement.

2.10. The Parties acknowledge that the methods and means of ensuring information security used while the Bank provides Electronic Banking Services, exchanges Electronic Documents through Remote Service Channels shall be sufficient to prevent unauthorised access, as well as to confirm the authorship and authenticity of Electronic Documents.

2.11. Prior to the provision of Electronic Payment Services through Remote Service Channels, the Bank shall provide the Client with information on the amount of the fee charged in monetary terms for the Electronic Payment Services provided, except for services related to the acceptance of payments with the physical use of a payment card, as well as for services for sending payments by short text and/or multimedia messages through the Mobile Device.

2.12. The Client is familiar with and unconditionally agrees that the Client registered in the Remote Access System shall be considered to have acceded to the Agreement.

The Client's rights to obtain Electronic Banking Services through the Remote Access System shall be confirmed by positive Authentication and Identification of the Client in the Bank's systems.

2.13. The Bank shall process the Client's personal data, including biometric personal data, during the Identification and Authentication of the Client by the Bank, if the Bank has the Client's consent to the collection and processing of the Client's personal data expressed in any way at the Bank's discretion (depending on the technical capabilities of the Bank).

2.14. With the aid of the Mobile Application the Client shall be also provided with the opportunity to:

1) conduct transactions on the current corporate payment card account including through the corporate payment card, if the Client is the holder of the corporate payment card;

2) enter into agreements and sign Electronic Documents, including agreements (if technically implemented by the Bank). The Parties acknowledge that the actions performed in the Remote Access System and confirmed by the Identification Tools meet the requirements for conducting transactions in writing in cases provided for by the laws of the Republic of Kazakhstan, and entail consequences similar to the consequences of transactions conducted in the physical presence of the person conducting the transaction.

2.15. The Client understands and agrees:

1) that restrictions established by the laws of the Republic of Kazakhstan, international/intergovernmental agreements, foreign legislation, payment systems, other organisations and/or the Bank may apply to certain banking transactions conducted by the Client, including those on the Account /Payment Card Account /Payment Services;

2) to obtain services through the Remote Access System via the Internet and to bear financial risks and risks of breach of confidentiality associated with possible compromise of information during its transmission via the Internet;

3) for the use by the Bank of a graphic image of the seal/stamp of the Bank, affixed using mechanical and/or electronic and digital reproduction means.

2.16. The Client, having entered into the Agreement, expresses its understanding and agrees that any applications of the Client to the Bank by phone may be automatically recorded by the Bank using a recording device with notification of the Client before the start of recording. Such records may be used by the Bank in settling disputes between the Parties.

3. Terms and Conditions for the Provision of Electronic Banking Services by the Bank

3.1. In order to obtain Electronic Banking Services through the Remote Access Systems, the Client (if the Bank has a technical capability) shall (1) have a Mobile Device, a personal computer connected to the network of a mobile communications provider and having access to the Internet; (2) provide the Bank with a Trusted Number that is registered/subject to registration in the Bank's system (and recorded in the Remote Access System) used subsequently to send SMS Message, Push Notifications containing a One-Time (Non-Recurrent) Code; (3) successfully complete Registration or Authorization, Identification and Authentication.

The procedure, method/form, type of the Client Identification shall be determined by the Bank at its discretion (inter alia, the Bank may provide for Dynamic Identification, Biometric Identification, identification by means of an electronic digital signature, etc.).

The Bank shall at its own discretion determine the Security Procedures for the provision of Electronic Banking Services and establish requirements for the Mobile Device, personal computer used by the Client when obtaining Electronic Banking Services.

The Remote Access System and its contents shall not be intended for minors (under the age of 18), and the Bank shall not provide Electronic Banking Services to minors, except in cases provided for by the Bank's internal documents and the banking services agreement. The Bank shall not be liable for the use of the Remote Access System by minors.

3.2. To access the Remote Access System and obtain Electronic Banking Services, the Mobile Application or the Internet Banking System on the Bank's website <https://online.sberbank.kz> shall be used, provided that the Client has completed Registration and/or Authorization.

3.3. To access the Internet Banking System and receive Electronic Banking services, the Client shall complete the Registration process.

Registration of the Client shall be carried out by receiving the Identification Tool (through the Self-Service Terminal using a payment card and entering a PIN / through the Bank's Contact Center) and positive Identification and Authentication in the Internet Banking System, as well as by Registration on the Bank's website <https://online.sberbank.kz>, <https://online.sberbank.kz> which is carried out in accordance with the actions defined in the Remote Access System (the sequence of actions shall be determined by the Bank at its discretion and brought to the attention of the Client in the Remote Access System). During the Registration process, the payment card number, the Trusted Number and the One-Time (Non-Recurrent) Code shall be specified in the Internet Banking System and the Username and Password shall be determined.

The Registration in the Internet Banking System shall be available for all Clients being holders of the Bank's payment card, except for holders of corporate payment cards.

Access to Electronic Banking Services shall be provided in the Internet Banking System after the Identification and Authentication of the Client. Identification and Authentication of the Client in the Internet Banking System shall be carried out by entering the Login, Password and One-Time (Non-Recurrent) Code by the Client.

3.4. To access the Mobile Application and obtain Electronic Banking Services, the Client shall complete the Registration or Authorization in one of the following ways:

- 1) going through the Biometric Identification (including the Liveness procedure);
 - 2) going through the Dynamic Identification by specifying an individual identification number, a Trusted Number, a One-Time (Non-Recurrent) Code and determining the Password (access code);
- and going through Identification/Authentication successfully.

The Client shall set an appropriate Password (access code) in the Mobile Application which is created by the Client during Registration and/or Authorization (for existing Clients) and is known only to the Client. The Password (access code) in the Mobile Application shall be a sequence of four (4) digital characters associated with the Login assigned to the Client, allowing the Identification of the Client and, as a result, providing the Client with quick access to the Mobile Application through the use of the Mobile Device.

3.5. In case of loss of the Password (access code), the Client may restore its Password (access code) through the Remote Access System by clicking on the "Forgot Password?" button. The process of restoring the Password (access code) in the Mobile Application shall be identical to the process of Registration and/or Authorization, and will require the Client to enter similar data, and in relation to the Internet Banking System it shall be carried out in accordance with the actions determined in the Remote Access System.

3.6. The subscriber cellular number (cellular/mobile phone number) of the Client shall be recorded in the Bank's systems as a Trusted Number in accordance with the data provided by the Client in the manner established by the Bank. In the event of a change in the subscriber cellular number (mobile/cell phone number) of the Client recorded in the Bank's systems as a Trusted Number, or loss/theft of the Mobile Device, as well as in other cases when it is necessary in the opinion of the Client, the Client shall immediately notify the Bank. The Client shall be liable for non-compliance with the above conditions, and the Parties have agreed that actions for providing the Electronic Banking Services (including the execution of payment documents) shall be recognised as lawful.

When the Trusted Number is changed, Registration and/or Authorization in the Remote Access System shall be repeated using the new Trusted Number. In this case, the Registration using the old Trusted Number shall be canceled. To complete the procedure for changing the Trusted Number for Registration to a new Trusted Number, the Client shall apply to the Bank to go through the Biometric Identification in the Mobile Application.

3.7. Electronic Banking Services shall be provided in accordance with the Security Procedures established by the Agreement, internal documents of the Bank and the requirements of the laws of the Republic of Kazakhstan. To conduct transactions in the Remote Access System, the Client shall read the Tariffs (including the procedure for charging them).

3.8. The amount of the payment/transfer may not exceed the limits established by the Bank for the amount of the payment/transfer, including the limits established by international payment systems.

3.9. The Electronic Banking Services shall be provided subject to successful identification of the Client in the Remote Access System, Authentication of the Electronic Document and its acceptance by the Bank for execution.

3.10. The exchange rate applicable within the provision of Electronic Banking Services in foreign currency shall be determined by the Bank at the time of the relevant transaction. The procedure for determining the exchange rate used within the provision of banking services in foreign currency, including Electronic Banking Services, shall be determined by the relevant banking services agreement.

3.11. The Client's instruction/order shall be executed by the Bank in accordance with the procedure established by the Bank, taking into account the deadlines provided for by the laws of the Republic of Kazakhstan. Upon receipt of several instructions/orders of the Client, the Bank shall execute them in chronological order of receipt of the Client's orders (by the time of receipt of the Client's orders).

3.12. The Client shall have an opportunity to use Remote Service Channels regardless of the time and/or date, taking into account the terms and conditions of the Agreement and the technical capability of the Bank.

Payment and other services through Remote Service Channels shall be provided within the Transaction Day (for services determined by the Bank at the Bank's discretion – 24 hours a day).

Information Banking Services shall be available 24 hours a day.

Electronic Documents shall be sent by the Client and accepted by the Bank within the transaction time. Electronic Documents shall be executed by the Bank in accordance with the laws of the Republic of Kazakhstan within the Transaction Day of their receipt, unless other terms are provided for by the laws of the Republic of Kazakhstan and/or internal documents of the Bank, and/or the relevant banking services agreement, and/or another agreement entered into by and between the Bank and the Client.

If the Electronic Documents are received by the Bank after the end of the Transaction Day, they shall be deemed to be received by the Bank on the next Transaction Day (if the Bank has a technical capability — on the same Transaction Day).

International payments and/or money transfers shall be made no later than three Transaction Days following the date of receipt of the instruction, in compliance with the requirements established by the currency laws of the Republic of Kazakhstan.

The Transaction Time and the Transaction Day shall be established by the Bank and brought to the attention of the Client by placing them in the Bank's Premises or by other means at the Bank's discretion, including, but not limited to, by posting the relevant information on the Bank's website <https://sberbank.kz> and/or in the Rules for the General Terms of Transactions in SB Sberbank JSC. The Bank may change the duration of the Transaction Day / transaction time unilaterally, and the information on the changes shall be communicated to the Client in the above ways. The Bank may set different transaction time for different branches of the Bank and

structural business units of the Bank, individual transactions on Accounts services provided by the Bank, as well as for certain Clients.

3.13. The Parties acknowledge that any instructions/actions certified/confirmed in the Remote Access System using the One-Time (Non-Recurrent) Code, Password, other Identification Tool or without it, shall be legally equivalent to a written document on paper certified by the signature of the Client, respectively, the Bank's actions for providing the Electronic Banking Services and/or executing the Electronic Document shall be recognised as lawful. The Client confirms that its authentication of the Electronic Document using the One-Time (Non-Recurrent) Code, the Identification Tool shall be sufficient to identify the Client (prove its identity) and confirm its will. These documents in electronic form may be presented as evidence at the court with the same legal force as written evidence. The use of technologies that allow replacing the need to enter the Password, the One-Time (Non-Recurrent) Code or their autofill shall be carried out at the personal discretion of the Client, the Client shall be fully liable for the use of such technologies.

The Bank may provide additional conditions, requirements for verifying the authenticity, correctness, reliability of transactions conducted by the Client and necessary for the provision of services, in order to increase the level of protection against unauthorised payments, prevent fraudulent actions, prevent the disclosure of confidential information or other illegal actions.

3.14. Cancellation of the transaction (revocation of the Client's order/instruction) shall be made against a written or oral application of the Client to the Bank, after its Identification in accordance with the internal documents of the Bank and the requirements of the laws of the Republic of Kazakhstan, which is allowed before the transaction completion.

Cancellation of the transaction (revocation of the Client's order/instruction) shall not be allowed:

(1) for payments and/or money transfers related to payments to the budget and payment for public services, information on which is provided by the Bank to state bodies, courts through the "electronic government" payment gateway, and in other cases provided for by the laws of the Republic of Kazakhstan or the terms and conditions of agreements entered into by and between the Bank and the Client;

(2) if a refusal to cancel the transaction is received from the payment systems through which the transaction was conducted.

The Bank shall accept the Client's request to cancel the transaction within the Transaction Day established by the Bank.

3.15. The Client confirms that any actions/transactions performed by the Client in the Remote Access System using the Login, Password, One-Time (Non-Recurrent) Code or other Identification Tool shall be actions/transactions performed in the Remote Access System on behalf of the Client, while the Security Procedures used under the Agreement are reliable and sufficient.

The Client shall agree to the transmission of instructions and/or information through the Internet being aware that the Internet is not a secure channel of communication, and agree to bear all risks associated with a possible breach of confidentiality arising from the use of such a channel of communication.

The Client shall independently and at its own expense ensure the connection of its Mobile Device, computer to the Internet, access to the Internet, and also ensure the protection of the Mobile Device, computer from unauthorised access and malicious software. If the Electronic Banking Services are received through the Remote Access System on non-Client-owned Mobile Devices, computers, the Client shall agree to bear all risks associated with a possible breach of confidentiality and integrity of information, as well as possible illegal actions of other persons.

3.16. An Electronic Document shall be considered to be sent from the moment of its transmission through the Remote Access System. An electronic document shall be considered to have been received after its receipt by the Bank in the Remote Access System. The Client shall

check the status of payments and/or transfers made through the Remote Access System by itself in the payment/transfer history. Documents confirming the provision of Electronic Banking Services for payments and/or money transfers in the Remote Access System (confirming documents) shall be sent to the Client electronically by displaying in the Remote Access System after the provision of the service and/or in another way determined by the Bank.

The Bank may (if the Bank has a technical capability):

(1) provide the Client with a confirmation of sending/receiving the Client's instruction electronically through the Remote Access System after positive Authentication and Identification of the Client within the Transaction Day;

(2) inform the Client on the result of the provision of the Electronic Banking Service by displaying a message about the result of the provision of such a service through Push Notifications / SMS Message / information in the Mobile Application.

3.17. During one Session, the Client may receive an unlimited number of Electronic Banking Services. Money transfers between own Accounts, including using currency conversion, shall be carried out without the use of a One-Time (Non-Recurrent) Code. The need to confirm other transactions/services with a One-Time (Non-Recurrent) Code shall be determined by the Bank at its own discretion.

3.18. By entering into the Agreement, the Client agrees that:

(1) The Remote Access System used and the methods of Client Identification and Authentication, Password, Login, One-Time (Non-Recurrent) Code or other Identification Tools used while conducting a transaction under the Agreement shall be sufficient to ensure reliable operation when receiving, transmitting, processing, storing information that provides access differentiation, encryption, integrity control, and duly confirm the Bank's rights to conduct transactions and provide information on the Account and the Client's liabilities. Login, Password, One-Time (Non-Recurrent) Code or other Identification Tool shall be sufficient to prevent unauthorised access, confirm the authenticity and authorship of the Electronic Document, as well as to settle the conflict situation thereunder;

(2) transactions conducted using the Trusted Number, Login and Password (including Face ID / touch ID / access code in the Mobile Application), followed by entering the One-Time (Non-Recurrent) Code, shall be considered by the Bank to be conducted by the Client. At the same time, the Client shall be deemed identified if the specified information is entered correctly, and the Client shall be fully responsible for all actions performed on its behalf in accordance with the terms and conditions of the Agreement.

The Client shall not disclose the Login, Password (access code) and One-Time (Non-Recurrent) Code and not transfer it/them to third parties to prevent unauthorised access of third parties to the Remote Access System or obtaining Electronic Banking Services through the Remote Access System.

3.19. The Bank shall provide the Client with the opportunity to obtain certificates through the Mobile Application (the type and content depend on the technical implementation by the Bank), including certificates on the condition of outstanding loans, certificates on the availability of outstanding loans to receive one-time pension payments. Certificates shall be provided in PDF format with the possibility of saving them to a Mobile Device or other device and printing on paper.

The validity of the above certificates can be verified using the QR-code placed on the certificate. The QR-code shall include information on the date of issue, registration number and title of the certificate, surname, name, patronymic (if any) of the Client, Client's Individual Identification Number (IIN), the Client's debt (based on the type and content of the certificate). To verify the certificate, it is necessary to log in to the Remote Access System by going through Authorization/Identification/Authentication, go to the "QR-code Verification" section, scan the QR-code placed on the certificate using the camera of the Mobile Device and , if the result is successful, compare the information obtained from the QR-code scan with the content of the

certificate being verified. The Client hereby grants the Bank its consent to disclose the information that will be provided by the Bank based on the results of the verification of the certificate using the QR-code to any third party who performs the verification of such a certificate.

By means of the Remote Access System, it is possible to generate an account statement. If there is a discrepancy in the balances on the Client's Account in the statement provided by the Bank on paper and electronic form received by the Client through the Remote Access System, the statement on paper shall be deemed correct.

3.20. For the Client Identification the Bank may additionally use:

- 1) photo image of the Client which is placed in the Bank's database (if any);
- 2) biometric data of the Client (including Biometric Identification);
- 3) payment card issued by the Bank (if the Client has it);
- 4) Dynamic Identification;
- 5) other identifying data.

Identification of the Client when the Client applies to the Bank's Contact Center shall be carried out using the Security Procedures provided for by the internal documents of the Bank.

3.21. In the Remote Access System, the Bank may additionally request the consent of the Client for the Bank to perform certain actions, receive or provide information and/or documents in relation to the Client. In such cases, the Client's consent shall be confirmed by means of an electronic digital signature, a One-Time (Non-Recurrent) Code, Biometric Identification, pressing the corresponding button (icon) on the screen of the Mobile Device or computer or by other means using elements of protective actions that do not contradict the laws of the Republic of Kazakhstan.

3.22. The Bank shall provide the opportunity for the Client to receive Electronic Banking Services through Self-Service Terminals (if the Bank has a technical capability).

The services provided using Self-Service Terminals shall include, but not limited to (in certain regions of the Bank's servicing the list of services provided through the Self-Service Terminals may be limited for technical reasons):

- 1) depositing money to the Payment Card Account — the transaction is conducted in tenge, regardless of the currency of the Payment Card Account, receiving cash from the Payment Card Account — the transaction is conducted in tenge or the currency of the Payment Card Account (if the Bank has a technical capability);
- 2) transfer of money from the Payment Card Account to the Payment Card Account / Accounts / bank accounts of individuals opened with banks of the Republic of Kazakhstan and abroad, including that with conversion;
- 3) making payments to service providers;
- 4) obtaining information on the current spending limit of the payment card, on the last ten transactions on the payment card, obtaining a statement on the Payment Card Account;
- 5) obtaining the Identification Tool (Username, Password and one-time passwords for access to the Internet Banking System);
- 6) enabling the SMS-banking service;
- 7) other Electronic Banking Services available through Self-Service Terminals.

When making payments and/or money transfers by depositing cash through Self-Service Terminals, the document containing the mandatory details provided for by the laws of the Republic of Kazakhstan shall be issued to the Client on paper (if the Client requests it) or provided by displaying on the screen of the Self-Service Terminals. The document issued/sent by the Self-Service Terminal to the Client shall confirm the fact of payment and/or money transfer by depositing cash to the Bank through the Self-Service Terminals.

The successful Client Authentication and Identification in the Bank's systems shall be confirmation of the Client's rights to obtain Electronic Banking Services in Self-Service Terminals.

In order to obtain Electronic Banking Services, the Client shall comply with all the conditions of the Authentication in the Self-Service Terminals. Depending on the type of service, the Bank may use different procedures to prove the Client's identity and confirm its rights to obtain Electronic Banking Services or a combination thereof and/or provide other requirements for their performance in Self-Service Terminals.

The Client shall follow the instructions indicated on the screen of the Self-Service Terminals during the provision of Electronic Banking Services to the Client.

The terms and conditions for conducting transactions through the Self-Service Terminals shall be established by the Bank based on the requirements of the laws of the Republic of Kazakhstan and the technical capabilities of the Bank. The type and currency of the Payment Card Account to which money can be deposited through the Self-Service Terminal shall be determined by the Bank based on the technical capability.

3.23. The Parties shall apply QR-code technology (if there is a technical capability) for the following purposes:

1) Identification of the Client and/or the payee and ensuring payment, including payment of services in the Mobile Application.

Scanning of the QR code using the Mobile Application shall be an indication of the Client to conduct a transaction.

After the payment is made, the Bank may send to the Client a Push Notification/SMS Message or a notification in the Mobile Application indicating the amount of the payment.

In case of non-compliance of the amount paid by the Client through the QR-code, the payee shall return the previously paid amount to the Client. Refund of money, as well as settlement of issues, claims, disputes in such cases shall be performed by the payee and the Client by themselves, without the participation of the Bank;

2) The validity of the certificates issued by the Bank through the Remote Access System shall be verified using the QR-code placed on them through the QR-code Verification service.

3.24. The Client may receive information from the Bank through Push Notifications, provided that (1) the Mobile Application is installed on the Mobile Device and the Registration or Authorization procedure has been completed (for existing Clients), (2) the Push Notifications are enabled in the Mobile Device and the Mobile Application, (3) the Mobile Device on which the Mobile Application is installed is connected to the Internet.

If the Client does not meet any of the above conditions, or previously installed Mobile Application is deleted from the Mobile Device, the sending/delivery of Push Notifications shall become impossible.

Push Notification shall be displayed on the screen of the Mobile Device in the form of a pop-up notification and can be subsequently viewed in the Mobile Application. Push Notifications may only be enabled or disabled at the Client's initiative. The Client shall at its own discretion choose how to receive notifications in the user settings of the Mobile Application. If it is impossible for the Bank to send a Push Notification due to circumstances beyond the Bank's control (the Client does not have Internet, etc.), the Bank shall send an SMS Message to the Trusted Number (except for the case when the Client has not connected to the SMS-banking service).

If the Client installs the Mobile Application on two (2) or more Mobile Devices, Push Notifications shall be received on the Mobile Device on which the last Registration and/or Authorization in the Mobile Application is carried out and Push Notification is enabled.

3.25. The Services shall be provided in currencies, subject to restrictions and/or limits set by the Bank in the Remote Service Channels. If there is no possibility of choosing a service or changing the currency offered by the Bank in the Remote Service Channels, then such a service shall not be provided (not provided in other currencies).

4. Rights and Obligations of the Parties

4.1. The Client may:

- 1) be served through Remote Service Channels in accordance with the Agreement;
- 2) receive the Bank's advice on the operation of Remote Service Channels and the procedure for the provision of Electronic Banking Services by the Bank according to the contact details specified in the Agreement or in the Bank's Premises;
- 3) at any time, refuse to use the Remote Service Channels and unilaterally terminate the relations under the Agreement providing a written notice to the Bank, at least fifteen (15) business days before the expected date of termination, provided that it has no debt to the Bank under the Agreement;
- 4) use other rights not provided for in this clause of the Agreement, but arising from the laws of the Republic of Kazakhstan and/or other provisions of the Agreement.

4.2. The Client shall:

- 1) not transfer to third parties information on the Password (access code), Login, One-Time (Non-Recurrent) Code (Push Notifications, SMS Messages) and other information related to the receipt of Electronic Banking Services, also the Client shall keep information on the Login/Password, One-Time (Non-Recurrent) Code (Push Notifications, SMS messages) in a place inaccessible to third parties. At the same time, the Client shall pay on its own all costs and losses that may arise in connection with the disclosure/transfer of the above information by the Client to third parties, and may not demand reimbursement from the Bank;
- 2) comply with the terms and conditions of the Agreement, including the Security Procedures, instructions and recommendations, as well as ensure the closure of all Internet Connection Sessions after each session in the Remote Access System;
- 3) read the Tariffs posted on the Bank's website <https://sberbank.kz>;
- 4) execute/fill in the Electronic Documents in accordance with the requirements of the laws of the Republic of Kazakhstan, the terms and conditions of the Agreement. At the same time, the Client shall be fully liable for improper execution/filling in of the Electronic Documents, including liability for possible damage caused;
- 5) in case of change of the Trusted Number (including loss/theft of the Mobile Device), as well as in other cases when it is necessary in the opinion of the Client, immediately notify the Bank to block access to the Remote Access System. The Client shall be fully liable for non-compliance with such conditions, while the Bank's actions to provide Electronic Banking Services are recognised by the Parties as lawful;
- 6) carefully read SMS Message / Push Notifications from the Bank and check the details of the transaction;
- 7) dispose of the money on the Account in accordance with the laws of the Republic of Kazakhstan, the relevant banking services agreements entered into by the Bank and the Client;
- 8) when transferring the Mobile Device with the Trusted Number registered in the Bank's system or the subscriber cellular number (mobile/cellular phone number) of the Client registered in the Bank's system as a Trusted Number to a third party, immediately notify the Bank in order to change the information about the Trusted Number in the Bank's system;
- 9) install/update (up to the latest version) the Mobile Application only in the official online application stores: AppStore, Google Play, HUAWEI AppGallery;
- 10) ensure the confidentiality and security of personal data of the Bank's employees received by the Client from them or from the Bank, and security in their processing for the purposes of and in connection with the performance of the Agreement in accordance with the requirements of the laws of the Republic of Kazakhstan on personal data protection. Also, the Client may not use the personal data of the Bank's employees received from them or from the Bank for purposes not related to the performance of its obligations under the Agreement, and in any way may not transfer the personal data of the Bank's employees received under the Agreement to any third parties for purposes not related to the performance of its obligations under the Agreement. The Client shall store these personal data no longer than required by the

purposes of their processing, and destroy them upon achievement of the purposes of processing or if the need to achieve them is lost, taking into account the requirements of the laws of the Republic of Kazakhstan, comply with other requirements of the laws of the Republic of Kazakhstan on personal data protection under the Agreement;

11) at its own expense provide access to the Internet and pay for the services of communication providers for using it;

12) notify the Bank and provide duly executed documents on the change of personal data, place of residence, registered office, details of identity documents, contact details and details used for the provision of Electronic Banking Services, sending/receiving information on Accounts through open communication channels, etc., within three (3) business days from the date when such changes are made. Any changes shall become valid only after the Bank has accepted the Client's notifications and duly executed documents confirming such changes;

13) bear other obligations not stipulated in this clause of the Agreement, but provided for by other terms and conditions of the Agreement and/or the laws of the Republic of Kazakhstan.

4.3. The Bank may:

1) make changes to the Remote Service Channels protection mechanisms at its discretion. Take any measures aimed at improving the security of the Remote Service Channels by requesting confirmation of the details of the Electronic Documents from the Client, as well as by other means acceptable to the Bank (at the Bank's discretion);

2) unilaterally amend the Agreement and the Tariffs in accordance with the terms and conditions of the Agreement, as well as amend the list of Electronic Banking Services /Transactions /Services available to the Client in the Remote Service Channels;

3) debit the Account by direct debiting the amounts, fees due to the Bank, existing debts to the Bank in cases stipulated by the Agreement, as well as the amounts of other expenses and losses of the Bank related to the breach by the Client of liabilities under the Agreement;

4) refuse the Client to accept and/or execute the Electronic Documents in cases of blocking the Client's access to the Access Control System, as well as in cases stipulated by the Agreement and/or the laws of the Republic of Kazakhstan;

5) use the services of third parties in the performance of its obligations and instructions of the Client and the provision of other services to the Client in accordance with the Agreement, including, inter alia, cases where the need to use the services of third parties is directly established by the laws of the Republic of Kazakhstan;

6) at any time at its discretion (unilaterally) establish and change (increase, decrease) restrictions (limits) on transactions conducted in Remote Service Channels which can be brought to the attention of the Client in any ways convenient for the Bank;

7) not accept for execution and/or not execute the Electronic Document received from the Client on the grounds established by the Agreement, the laws of the Republic of Kazakhstan, internal documents of the Bank or those arising from them. At the same time, the Bank shall not be liable for losses incurred by the Client in connection with the Bank's refusal to execute the Electronic Document;

8) block the Client's access to the Remote Access System in the manner and under the conditions stipulated by the laws of the Republic of Kazakhstan, the Agreement;

9) disconnect the Client from the Remote Access System and unilaterally refuse to perform the Agreement (terminate the Agreement) in the manner and in the cases stipulated by the terms and conditions of the Agreement, the laws of the Republic of Kazakhstan;

10) carry out video surveillance, as well as audio and telephone recording in the Bank's Premises and on its devices, record electronic messages (if any), without additional notification to the Client, in order to ensure the safety and proper quality of the Client's service. The Client, having acceded to the Agreement, agrees that the Bank may carry out video surveillance, audio and telephone recording in the Bank's Premises and on its devices, recording of electronic messages (if any), as well as that such video/audio recordings and/or recordings of telephone

conversations / electronic messages may be used by the Bank as evidence in the settlement of disputes between the Bank and the Client;

11) in case of detection of unauthorised access to information constituting a banking secrecy, its unauthorised change, unauthorised payment and/or transfer and other unauthorised actions, notify the Client in respect of whom such actions are taken no later than the next business day after their detection, and immediately take all necessary measures to eliminate the consequences of such actions and prevent their recurrence;

12) suspend the operation of Remote Service Channels to change the software and carry out preventive maintenance;

13) send advertising and/or information messages to the Clients through Remote Service Channels;

15) collect and process information provided by the Client to the Bank in connection with entering into the Agreement, including any changes in relation thereto, as well as information on the Mobile Device or other device, the location of the Client/Geolocation; contact list / phone book in the Mobile Device (including access to them), photo image and video image (including access to them and to the camera of the Mobile Device), cookies, knowledge about the Client formed on the basis of the Client's transactions and information about the products and services purchased by the Client, for the purposes and in the ways provided for by the internal documents of the Bank;

16) check the legitimacy of transactions carried out through the Remote Access System for the purpose of security and safety of the Client's money on the Account, if there is sufficient suspicion that the Remote Access System is used by third parties to commit fraudulent or unauthorised transactions;

17) exercise other rights not stipulated in this clause of the Agreement, but provided for by other terms and conditions of the Agreement and/or the laws of the Republic of Kazakhstan, international agreements, internal documents of the Bank.

4.4. The Bank shall:

1) provide Electronic Banking Services in accordance with the terms and conditions of the Agreement;

2) notify the Client of the alleged unavailability of Remote Service Channels (maintenance, routine, emergency maintenance or repair works, as well as in the event of a malfunction of technical means that may interrupt access and prevent the provision of Electronic Banking Services) in ways determined by the Bank at its own discretion, including by placing a notification on the Bank's website <https://sberbank.kz>;

3) maintain confidentiality in respect of information constituting a banking secrecy in accordance with the laws of the Republic of Kazakhstan, except for cases stipulated by the laws of the Republic of Kazakhstan, the Agreement.

5. Liability of the Parties

5.1. For non-performance or improper performance of obligations assumed under the Agreement, the Parties shall be liable in accordance with the Agreement, and if the Agreement does not establish the corresponding liability, the Parties shall be liable in accordance with the laws of the Republic of Kazakhstan.

5.2. In any case, the Bank's liability to the Client in case of breach of the terms and conditions of the Agreement shall be limited to documented actual damage incurred by the Client as a result of illegal actions or omissions of the Bank acting intentionally. Under no circumstance the Bank shall be liable to the Client for any loss or damage (including loss of profits), even if it has been advised of the possibility of such loss or damage.

5.3. The Parties shall not be liable if the performance of obligations under the Agreement by any Party is impeded or delayed due to force majeure events, then the performance of

obligations under the Agreement by the Party shall be carried out in the manner and on the terms and conditions stipulated by the Agreement.

5.4. The accrual and presentation of the penalty shall be a right, not an obligation of the Parties, and if it has not been presented, then it shall not be subject to accrual and payment.

5.5. Payment by a Party of a penalty or reimbursement for losses shall not relieve such Party from proper performance of its obligations under the Agreement.

5.6. Issues related to reimbursement for losses, including actual damage, loss of profits, arising as a result of disclosure by the Client of the Login, Password (access code), One-Time (Non-Recurrent) Code (SMS Message, Push Notification), other Identification Tools, their transfer, regardless of the reasons, to third parties, shall be settled without the Bank's participation.

5.7. The Client shall be liable for:

1) losses caused to the Client/Bank as a result of non-compliance by the Client with the terms and conditions of the Agreement – in full amount of losses caused to the Bank;

2) damage/losses caused to the Bank/Client in connection with the disclosure by the Client to third parties of the Login, Password (access code), One-Time (Non-Recurrent) Code (SMS Message, Push Notification), PIN/e-PIN, 3D Secure/SecureCode password, CVV2 code or CVC2 code, other Identification Tools, with the transfer of a payment card to third parties, as well as due to untimely notification of the Bank of the need to change the Trusted Number and/or untimely blocking of access to the Remote Access System – in full amount of damage/losses;

3) all transactions conducted in the Remote Access System, certified by a One-Time (Non-Recurrent) Code or other Identification Tools, the correctness of execution / filling in and/or information contained in the Electronic Document(s) – in full amount of damage/losses;

4) losses incurred by the Bank as a result of the execution of the Electronic Document transmitted on behalf of the Client by an unauthorised person (third party) who received/has access to the Remote Access System/Account using the Client's Login, Password (access code), One-Time (Non-Recurrent) Code or other Identification Tolls – in full amount of damage/losses;

5) conducting transactions on the Payment Card Accounts that are not confirmed by the 3D Secure/Secure Code password;

6) untimely notification of the Bank of changes in personal data, place of residence, legal address, details of identity documents, contact details and details used to provide Electronic Banking Services, sending/receiving information on Accounts through open communication channels, etc., as well as for conducting transactions in Remote Service Channels using unreliable details;

7) correctness and relevance of all information communicated to the Bank/indicated by the Client in the Remote Service Channels and/or documents submitted to the Bank while entering into and performance of the Agreement – in full amount of damage/losses.

5.8. The Bank shall not be liable for:

1) financial and/or legal consequences of the Client's failure to comply with the security requirements for the Remote Service Channel, as well as for losses incurred by the Client as a result of any actions of third parties to which, regardless of the reasons/grounds, the Client's software and hardware, Password (access code), Login, One-Time (Non-Recurrent) Code, SMS Messages, Push Notifications, Identification Tools and other information related to the receipt of Electronic Banking Services has become available;

2) possible damage and/or caused damage due to improper execution / filling in of Electronic Documents by the Client;

3) failure to inform the Client on changes in the Tariffs and/or terms and conditions of the Agreement, and/or other operating procedures of the Remote Service Channel;

4) unauthorised access to the Client's Account in case of failure to comply with the conditions specified in the Agreement;

- 5) losses caused to the Client as a result of suspension of the provision of Electronic Banking Services in accordance with the terms and conditions of the Agreement;
- 6) losses of the Client resulted from untimely notification of the Bank about the need to change the Trusted Number and/or untimely blocking of access to the Remote Access System;
- 7) non-performance of its obligations to the Client, if the performance of obligations depends on certain actions of a third party, as well as if non-performance or untimely performance is caused by the fact that a third party cannot or refuses to perform the necessary actions, commits them with violations of the established procedure or is inaccessible to the Bank (including for third party's means of access, products and services with which services are provided in Remote Service Channels; disruptions/failures and interference in the operation of the Internet, mail, communication lines/networks; disconnection/damage to power supply and communication networks, software failures, technical failures in payment systems);
- 8) losses of the Client arising from the inability to use Electronic Banking Services in case of non-compliance of the Mobile Device or other device (including the software version) with the Bank's requirements, as well as if the Mobile Application is incompatible with the Mobile Device;
- 9) losses of the Client arising from non-compliance with the recommendations for the safe use of the Mobile Device or other device and/or software of the Client;
- 10) failure of the Client to go through the Identification (including Biometric Identification) in the Remote Service Channels in accordance with the Agreement, internal documents of the Bank, the laws of the Republic of Kazakhstan;
- 11) impossibility of sending notifications to the Client, including Push Notifications, if such impossibility is caused by the actions or omissions of the Client and/or the communications provider within the framework of their legal relations, as well as related to other actions of the Client, the communications provider and other third party or other reasons beyond the Bank's control;
- 12) conducting transactions by the Client related to entrepreneurial activity on Accounts opened by the Bank for the Client to perform transactions not related to entrepreneurial activity;
- 13) non-delivery of SMS Messages to the Mobile Device, if the Mobile Device is disabled for more than 24 hours from the moment of sending the SMS Message, outside the network zone, etc.

6. Security Procedures

6.1. The Bank shall use technologies that ensure the security and confidentiality of information transmitted through electronic communication channels. The Bank's security recommendations shall be periodically updated and posted on the Bank's website www.sberbank.kz.

6.2. Confidentiality and information security of the Internet connection shall be ensured by the SSL Certificate for the HTTPS private data transmission protocol, Password, One-Time (Non-Recurrent) Codes, and other identification tools for confirming transactions.

6.3. Access to data for analysis of disputable situations shall be provided by the ability to maintain an archive of all documents sent/accepted by the Client and the Bank.

All actions of the Client in the Remote Access System shall be recorded in electronic logs.

6.4. The Client shall read and adhere to the Bank's recommendations on the safe use of the Mobile Device or other device and/or software when receiving Electronic Banking Services through the Remote Access System.

Minimum security requirements shall provide for: restriction of physical access of third parties to the Mobile Device or other device, use of Login, Password (access code), One-Time (Non-Recurrent) Code, Identification Tools or other methods of unblocking the device provided

by the manufacturer of the Mobile Device or other device (biometrics on the face, retina, fingerprint, etc.), timely update of the software of the Mobile Device or other device, including:

1) to set up a strong Password (including access codes to the Mobile Application), to prevent disclosure of the Login, Password (access code), One-Time (Non-Recurrent) Code (SMS Message, Push Notification), Identification Tools to third parties, including Bank employees, not to save the Password (including access codes to the Mobile Application) on the Mobile Device or other device;

2) for Identification in the Internet Banking System, it is required to enter the Login, Password (access code) and One-Time (Non-Recurrent) Code;

3) not to leave unattended the active Session in the Remote Access System in order to exclude unauthorised access of third parties to the use of Electronic Banking Services;

4) Internet Banking System is accessed via secure HTTPS protocol. Data transmitted between the Client's hardware and the website at <https://online.sberbank.kz> is encrypted with a certificate, each time before connecting to the Internet Banking System to check the correctness of the address in the browser line <https://online.sberbank.kz> (the green icon of the secure connection shall be displayed), in case of non-compliance — to refuse to use the Internet Banking System and report the error to the Bank;

5) to set password protection when using the Mobile Application on Mobile Devices. It is always necessary to pay attention to the dangerous permissions that are required by applications installed on the Mobile Device (access and sending SMS messages, access to the Internet, permission to receive Push notifications, etc.);

6) to use the "Exit" button to log out of the Internet Banking System correctly;

7) to read carefully SMS Messages from the Bank from the number 969 and/or with the alphabetic identifier "Sberbank.kz" and/or Push Notifications received on the Mobile Device, and to check the details of a transaction. If an SMS Message and/or Push Notification is received with the transaction that the Client did not conduct, never enter the One-Time (Non-Recurrent) Code;

8) to update the operating system in the Mobile Device and other devices, to use the latest version of anti-virus protection and scan all removable media before using them;

9) not to accept the advice and assistance of third parties in the conduct of transactions. If necessary, to apply to the Bank according to the contact details specified in the Agreement;

10) to monitor regularly the status of the Account, including by viewing statements;

11) not to store electronic digital signature keys in the memory of the Mobile Device or other device;

12) not to save in the memory of the Mobile Device or other device and not to disclose/send photo images of payment cards, as well as photo images that show the Password records (including the access code to the Mobile Application).

6.5. The Bank shall establish and display the requirements for the Password chosen by the Client in the Internet Banking System.

6.6. Automatic reset to re-Authorization shall be made in the following cases:

(1) the Client has entered the wrong Password (access code) in the Mobile Application five times in a row;

(2) in case of inactivity of the Client within 730 calendar days.

6.7. If after the Client has logged in to the Remote Access System, the Session remains inactive for the period of time exceeding that established by the Bank's internal documents, then automatic logout from the Remote Access System and completion of the Session shall be performed.

6.8. The Bank shall notify the Client of the planned introduction of changes (updates) to the Remote Access System that affect the availability of Electronic Banking Services to the Client in the manner determined at the discretion of the Bank.

7. Suspension and Termination of Electronic Banking Services

7.1. The Bank shall (but shall not be obliged, except as provided by the laws of the Republic of Kazakhstan) suspend the provision of Electronic Banking Services and/or block the Client's access to the Remote Access System in the following cases:

1) if there is an application of the Client (at the initiative of the Client) to block access to the Remote Access System, received in accordance with the provisions of the internal documents of the Bank;

2) non-performance and/or breach by the Client of its obligations (any obligation) and/or the terms and conditions for receiving Electronic Banking Services, Security Procedures provided for by the Agreement;

3) there is a need for current, emergency maintenance or repair works, as well as in the event of a malfunction of hardware that ensures the provision of Electronic Banking Services using the Remote Access System;

4) if the Bank is provided with documents confirming the fact of the Client's condition of being a missing person / death / declaration of the Client as deceased in the form established by the laws of the Republic of Kazakhstan;

5) conducting of unauthorised transactions by the Client;

6) the Client has a debt to the Bank;

7) existence of circumstances that, in the Bank's opinion, may lead to damage to the Client and/or the Bank;

8) existence of sufficient suspicion that the Remote Access System is used to perform fraudulent transactions, transactions which are contrary to the laws of the Republic of Kazakhstan, including the laws combating the legalisation (laundering) of proceeds from crime and the financing of terrorism;

9) restrictions of third parties on the Account (arrest, order of authorised bodies/persons on suspension of debit transactions, collection order and other instructions) presented in accordance with the laws of the Republic of Kazakhstan;

10) on other grounds provided for by the terms and conditions of the Agreement, other agreements entered into by and between the Bank and the Client, the laws of the Republic of Kazakhstan or internal documents of the Bank, which are also determined by the Bank at its own discretion.

Access to the Remote Access System shall be unblocked only by the Bank, if there is no need to block access to the Remote Access System from the Bank's Premises and/or the Contact Center of the Bank.

From the moment of blocking the Client's access to the Remote Access System until the moment of unblocking access to the Remote Access System (1) the Bank shall cease to receive the Electronic Document from the Client through the Remote Access System, (2) the Client shall not have the opportunity to obtain Electronic Banking Services through the Remote Access System.

7.2. If the reasons that led to the suspension of the Client's right to obtain Electronic Banking Services are eliminated, the Bank shall resume the provision of Electronic Banking Services to the Client with a possible subsequent notification of the resumption of the provision of Electronic Banking Services (at the Bank's discretion) by any means convenient for the Bank provided for in the Agreement, except for cases of suspension or termination of the provision of Electronic Banking Services on the grounds provided for by the laws of the Republic of Kazakhstan.

7.3. The Bank may terminate the provision of Electronic Banking Services, and terminate the Agreement with the Client in the following cases:

1) termination of business relations with the Client in the cases and in the manner provided for in the agreements entered into by and between the Bank and the Client, internal documents of the Bank;

2) closing of the last Client's Account with the Bank on which transactions using the Remote Access System were conducted, from the date of closing of the last Account;

3) non-performance of the terms and conditions of the Agreement by the Client;

4) on other grounds provided for by the laws of the Republic of Kazakhstan, the Agreement, other agreements entered into by and between the Bank and the Client.

7.4. Upon termination of the Agreement, the Parties shall perform all obligations to each other having arisen previously and still valid by the date of termination of the Agreement and make mutual settlements no later than the date of termination specified in the notice of termination. At the same time Client may not demand from the Bank everything performed by the Client under the Agreement.

7.5. If the Bank decides to suspend or terminate the provision of Electronic Banking Services, the Bank may notify the Client in any way convenient for the Bank.

7.6. The Client, having acceded to the Agreement, shall give its consent and authorise the Bank unilaterally, without prior warning to the Client, to terminate the Agreement, suspend the provision of Electronic Banking Services and/or restrict/block access to the Remote Access System if (1) as a result of the provision of banking services, the Bank violates any regulations established by the authorised body of the Republic of Kazakhstan, (2) the authorised body of the Republic of Kazakhstan, using a reasoned judgment, attributes the transaction made by the Bank to transactions with preferential terms or attributes the Client to persons related to the Bank by a special relationship, (3) the authorised body of the Republic of Kazakhstan applies supervisory response measures, sanctions to the Bank.

8. Force Majeure Events

8.1. The Parties shall not be liable under the Agreement for non-performance and/or improper performance of their obligations under the Agreement and the resulting damage (losses), if the non-performance and/or improper performance of obligations is the result of force majeure events in the form of natural phenomena and public actions that affected the performance of obligations by the Parties, software failures, power outages, damage to communication lines, as well as decisions of authorised bodies, including the establishment of any prohibitions/restrictions/sanctions against countries/persons/goods/services and other reasons binding on both Parties that are beyond the reasonable control of the Parties.

8.2. The Parties shall take all measures within their power to prevent and eliminate adverse effects specified in Clause 8.1 of the Agreement as soon as possible.

8.3. The Party for which the performance of obligations under the Agreement becomes impossible in accordance with Clause 8.1. of the Agreement, shall, within three (3) business days from the occurrence of force majeure events, notify the other Party of the occurrence of force majeure events and their possible duration with the provision of documents (if any). Force majeure events of publicly known nature shall not require any additional evidence or notices. Evidence of all other force majeure events shall be provided by a Party concerned.

8.4. If force majeure event continues for more than thirty (30) calendar days after its occurrence, the Parties may terminate the Agreement by mutual consent. In this case the Party concerned shall notify the other Party in writing no later than ten (10) business days before the date of such termination.

9. Term, Procedure for Amending the Agreement and Other Conditions

9.1. The Agreement shall be valid indefinitely from the date of execution of the Agreement by the Parties in accordance with the terms and conditions of the Agreement and the term shall be determined by the Parties' interest, and may be terminated in cases and on the

grounds specified by the Agreement (provided that mutual settlements are completed and all disputed and unconfirmed transactions are settled).

If the Agreement is terminated at the initiative of any Party and on any grounds, the access to the Remote Access System shall be blocked. The fees previously paid by the Client to the Bank shall not be refunded and shall not be accounted for towards payment of amounts in arrears due to the Bank.

9.2. The Bank may unilaterally amend the Agreement without prior agreement with the Client.

The Bank shall notify of amendments to the terms and conditions of the Agreement no later than ten (10) calendar days before such amendments take effect by posting information in the Bank's Premises and/or on the Bank's website <https://sberbank.kz>.

If the Client disagrees with the amendments to the Agreement, the Client may terminate it by notifying the Bank in writing. If the Bank does not receive a written notice before the entry into force of the amended terms and conditions of the Agreement, the Bank shall consider this to be an expression of the Client's consent to the amendments to the terms and conditions of the Agreement. At the same time, no supplementary agreement to the Agreement shall be entered into, no other written confirmation and consent of the Client shall be required.

If the Client disagrees with the amendments to the Agreement, the Client may terminate the Agreement. In such case the Agreement shall be terminated on the terms specified in Clause 9.3. hereof.

9.3. The Client may terminate the Agreement unilaterally if it has no outstanding obligations under the Agreement by sending a written notice to the Bank fifteen (15) business days before the expected date of termination of the Agreement.

In this case, (1) the Bank shall terminate the provision of Electronic Banking Services under the Agreement from the day following the day of acceptance of the Client's written notice, unless otherwise provided for by the Bank's internal documents; (2) the Client's obligations under the Agreement shall be terminated only after full settlement with the Bank for the Electronic Banking Services already received and provided that the Client has no debt to the Bank. If there is a debt to the Bank, the Agreement shall be valid in the relevant part until the Client performs its obligations under the Agreement in full.

9.4. The Bank may unilaterally refuse to perform the Agreement at any time on the grounds provided for by the laws of the Republic of Kazakhstan and/or the Agreement and without explaining to the Client the reasons for termination of the Agreement, by notifying the Client fifteen (15) business days before the expected date of termination, by any means convenient for the Bank.

9.5. The Client shall grant to the Bank the consent to collect, use and transfer personal data, including the right to disclose information constituting a banking secrecy and other secrets protected by law, to correspondent banks within the framework of anti-money laundering programs (AML-procedures), in accordance with the laws of the Republic of Kazakhstan, to the National Bank of the Republic of Kazakhstan, the Agency of the Republic of Kazakhstan for Regulation and Development of the Financial Market, law enforcement agencies, international payment systems, other payment systems, as well as other persons, including those providing services to the Bank for the transfer of clients' documents, ensuring information and technology interaction between the Client and the Bank / the Bank and third parties when providing services to the Client, courier, consulting, legal, audit and other services, including debt repayment services, or in connection with the assignment of claims; to the Bank's partners providing the Bank/Client with services and/or information services, insurance services, as well as any other services, including for the purpose of possible participation of the Client in loyalty programs, promotions, receipt by the Client of discounts (benefits) for partner services, delivery of prizes to the Client, etc. by the Bank's partners in accordance with the terms and conditions of contracts entered into by the Bank with such persons; to senders of money, payment agents/subagents of

the Bank (in case payment services are provided by the Bank through a payment agent/subagent); to third-party providers of payment services and payment (mobile) services, to the Client's employer (including senior employees, representatives of the personnel department and accounting department) – in the case of salary crediting to the Account; to the Non-Profit Joint Stock Company "State Corporation "Government for Citizens", etc. The procedure and methods of disclosure (including transfer and use) of such information shall be determined by the Bank at its own discretion.

9.6. The Client shall agree:

1) that the Bank uses the Client's image (photos and videos) obtained during the execution and performance of the Agreement and agreements entered into by and between the Bank and the Clients, including for the purpose of the Client Identification;

2) that the information on the Client's location/Geolocation when using the Remote Access System is used;

3) that the Bank receives from government and non-government databases (hereinafter referred to as "GDB") information about the Client, including information that will be received by GDB in the future; that the credit bureau provides the Bank with information about the Client located in GDB (available and that will be received by GDB in the future);

4) that the Bank collects and processes information provided by the Client to the Bank in connection with entering into the Agreement, including any changes in relation thereto, as well as information on the Mobile Device or other device, contact list/phone book in the Mobile Device (including access to them), photo image and video image (including access to them and to the camera of the Mobile Device), cookies, knowledge about the Client formed on the basis of the Client's transactions and information about the products and services purchased by the Client, for the purposes and in the ways provided for by the internal documents of the Bank;

9.7. At execution, performance, amendment and termination of the Agreement, the Parties shall not perform any actions qualified by the applicable laws as "corrupt", and other actions (omission) that violate the applicable laws and applicable statutes of international anti-corruption laws.

9.8. If the Party suspects that a breach of any of the provisions of Clause 9.7. of the Agreement has occurred or may occur, the relevant Party shall notify the other Party in writing. The Party that receives a notice of the breach of any provisions of Clause 9.7. of the Agreement shall consider the notice and inform the other Party thereon within fifteen (15) calendar days from the receipt of the written notice.

9.9. Notifications (including any information materials) shall be sent by the Bank to the Client according to the Client's details available to the Bank (including postal address (deemed to be sent on the date specified by the postal operator in the register of correspondence transmission), e-mail address (deemed to be received by the Client on the date specified in the electronic protocol of notification transmission), fax number, fixed or mobile phone number, etc.) specified in the Agreement or in other documents provided to the Bank. The format, type and method of sending notification to the Client shall be determined by the Bank at its own discretion. Failure of the Bank to receive a notification/message about non-receipt by the Client of the Bank's notifications (including any information materials) shall be a confirmation that the Bank's notification has been received by the Client and the Bank's obligations to notify the Client in the cases and in the manner provided for by the Agreement and the laws of the Republic of Kazakhstan have been duly performed by the Bank. Notices that do not contain information constituting banking secrecy shall be posted by the Bank on the Bank's website <https://sberbank.kz> and at the Bank's discretion on the Bank's official pages on Instagram, Facebook, etc.

Having entered into the Agreement, the Client shall agree that the Bank provides information in accordance with this clause of the Agreement, confirm that the Client is aware of

the risk of unauthorised receipt of information sent by the Bank through open communication channels by third parties, and assume such a risk.

9.10. The Client shall confirm that it has received consent to collect, process, store and use personal data in any manner permitted by the laws of the Republic of Kazakhstan from persons whose personal data the Client provides to the Bank (orally or in writing) for the purpose of entering into and performing agreements, performing the Bank's obligations in accordance with the laws of the Republic of Kazakhstan.

9.11. External representation and guarantees of presentation of the Bank's information shall not guarantee the accuracy, adequacy or completeness of the information and materials presented in the Remote Service Channels relating to the goods/works/services of third parties, including text, graphic image and others, and shall not be liable for the unreliability or discrepancy with the reality.

10. Final Provisions

10.1. Each Party shall maintain the confidentiality of banking, financial, commercial and other secrets protected by law received from the other Party under the Agreement. The terms and conditions of confidentiality shall be stipulated by the General Terms and Conditions of Retail Banking or another banking services agreement entered into by and between the Client and the Bank.

10.2. In the event of disagreements and disputes on the Agreement performance, the Parties shall take all necessary measures to settle them out of court.

In case of failure to reach mutual agreement by the Parties, all unsettled disputes shall be considered in accordance with the laws of the Republic of Kazakhstan in the courts at the location of the Bank or its branches at the discretion of the Bank.

The Parties agree to recognise the data on transactions recorded (stored) on information carriers as evidence in the disputes settlement.

10.3. For disputable issues, the Client shall apply to the Bank in writing or orally by visiting the Bank's Premises and/or contacting the Contact Center of the Bank (if the issue can be settled this way). All disagreements, disputes and conflict situations arising between the Parties as a result of non-performance of the Agreement shall be settled in accordance with the internal documents of the Bank. For the period of the disputed situation settlement, the Bank may unilaterally suspend the receipt/sending of the Electronic Document, the provision of Electronic Banking Services.

10.4. The Client shall pay any costs incurred by the Bank in the event of its involvement in legal proceedings between the Client and third parties, as well as any other costs incurred by the Bank which may arise as a result of the Bank's relationship with the Client and which are not governed by the Tariffs. The Bank shall submit to the Client an invoice for payment specifying the amount of costs. The Client shall pay such invoice immediately upon receipt.

10.5. The Agreement shall constitute the entire understanding of the Parties in connection with the provision of services through Remote Service Channels and supersede all prior written or oral agreements and understandings between the Parties with respect to such legal relationship. By acceding to the Agreement, the Client shall confirm that the Client is familiar and agree with the amendments to the terms and conditions of provision of Electronic Banking Services through Remote Service Channels, which were previously contained in the General Terms and Conditions of Retail Banking.

The Agreement shall be an adhesion agreement and it shall modify previous agreements (in any form) governing the relationship between the Bank and the Client for the provision of Electronic Banking Services by the Bank to the Client through Remote Service Channels.

10.6. If any one or more of the provisions of the Agreement shall cease to have effect, become invalid or illegal in any connection, this shall not in any way affect the validity, legality

*Утверждено Решением Правления ДБ АО «Сбербанк» №25 от 01.04.2022 г.
Утверждено Решением Совета Директоров ДБ АО «Сбербанк» №25 от 22.04.2022 г.*

of the terms and conditions of the Agreement. In such cases, the Parties shall make every effort to replace the invalid provision with a new legally valid one.

If the laws of the Republic of Kazakhstan provide for regulations entailing mandatory amendments to the terms and conditions of the Agreement, they shall be deemed amended from the date of entry into force of such amendments within the period provided for by the laws of the Republic of Kazakhstan.

10.7. Failure to use or untimely use by a Party of any of its rights under the Agreement shall not be regarded as a waiver of such right, and shall not affect the exercise by such Party of its other rights.

10.8. The titles of the articles and other headings contained in the Agreement shall be used for convenience and not contain any restrictions, characteristics and/or interpretations of any provisions of the documents mentioned, as well as the order of arrangement of the parts of the Agreement shall not indicate the priority of some provisions over others.

10.9. The Agreement is drawn up in Kazakh, Russian, and English languages, in case of discrepancy and/or inconsistency of the Russian version with the Kazakh version or English version, and/or different semantic load in the versions in Russian and Kazakh or English, the Russian version shall prevail.

11. Location and Details of the Bank

SB Sberbank JSC

13/1 Al-Farabi Avenue, Bostandyk District,

Almaty, Republic of Kazakhstan, 050059,

Business Identification Number (BIN) 930740000137

Correspondent account with the Monetary Transaction Accounting Department (UUMO)
of the National Bank of the Republic of Kazakhstan KZ82125KZT1001300306

BIC NBRKKZKX

Beneficiary code 14

Website of the Bank <https://sberbank.kz>, e-mail: sbol@sberbank.kz.

Bank's Contact Center +7 (727) 250-30-20 (from landline phone numbers), 5030 (from mobile numbers).