

## **ЭЛЕКТРОНДЫҚ БАНК ҚЫЗМЕТТЕРІН КӨРСЕТУ ТУРАЛЫ КЕЛІСІМНІҢ ЖАЛПЫ ТАЛАПТАРЫ**

Электрондық банк қызметтерін көрсету туралы келісімнің жалпы талаптары (бұдан әрі – Жалпы талаптар) Электрондық банк қызметтерін көрсету туралы келісімнің (бұдан әрі – Келісім) ажырамас бөлігі болып табылады және Банктің қашықтан банктік қызмет көрсету жүйесі арқылы электрондық банк қызметтерін көрсетуінің негізгі талаптарынан және тәртібінен тұрады. Пайдаланушы Келісімге қол қоя отырып, Жалпы талаптардың ережелерін толығымен оқып, түсінгендігін және қандай да болмасын ескертулерсіз және еш қарсылықсыз онымен келісетіндігін растайды және Жалпы талаптардың барлық ережелесін уақытында және толығымен орындауға міндеттенеді.

### **Мәтін бойынша қолданылатын терминдер және анықтамалардың мағыналары мынадай:**

- 1) **авторизацияланған аймақ** – Пайдаланушы Банктің мобильді қосымшасына кіргеннен кейін орналасқан аумақ.
- 2) **сәйкестендіру** – Банктің қауіпсіздік рәсімдерінің талаптарына сәйкес электрондық құжаттың түпнұсқалығын және дұрыс құрылғандығын растау;
- 3) **биометриялық сәйкестендіру** – Пайдаланушының физиологиялық, биологиялық және дауыс ерекшеліктері негізінде электрондық банктік қызметтерді алуға құқығын нақты растау мақсатында оның жеке басын анықтау рәсімі;
- 4) **БКЖ** – банктік компьютерлік жүйелер;
- 5) **бот** (виртуалды дербес көмекші) – хабарлама алмасу кезінде ҚБҚЖ Пайдаланушыларының сұрақтарына автоматты түрде жауап беретін арнайы бағдарлама;
- 6) **виртуалды карта** – Банктің Келісімде көзделген тәсілмен Банк клиентіне оның деректемелері туралы ақпаратты беру арқылы ҚБҚЖ арқылы электрондық нысанда шығарылатын төлем картасы;
- 7) **үзінді көшірме** – Келісімге сәйкес төлем карточкаларын пайдалана отырып жүзеге асырылатын төлемдер және (немесе) ақша аударымдары және басқа да операциялар туралы ақпарат. Үзінді көшірме виртуалды карточканы пайдалана отырып, карточкалық операцияларды жүзеге асырудың жеткілікті дәлелі болып табылады;
- 8) **сәйкестендіру құралдары** - Пайдаланушының электрондық цифрлық қолтаңбасы немесе әріптерден, цифрлардан немесе белгілерден тұратын бірегей сәйкестендіргіш немесе ҚБҚЖ-да электрондық құжаттарға қол қоюға арналған басқа сәйкестендіргіш (дербес құпиясөз, бір реттік (біржолғы) сәйкестендіру коды (SMS-код), биометриялық сәйкестендіру құралдары. Пайдаланушының сәйкестендіру құралдарын пайдалануы Пайдаланушының электрондық құжатпен, оның ішінде ҚБҚЖ-да жасалған электрондық нысандағы шартпен танысу және/немесе қол қою фактісін растайды;
- 9) **сәйкестендіру** – клиенттің электрондық банктік қызметтерді алуға құқықтарын нақты растау мақсатында жеке тұлғаларға қашықтан банктік қызмет көрсету жүйесінде оның жеке басын анықтау рәсімі;
- 10) **растау коды (SMS-код)** – қолданылу уақыты бойынша шектелген, бірегей ретті электронды цифрлы таңбалардан тұратын, Пайдаланушының сұранысы бойынша Банктің бағдарламалық-техникалық құралдарымен құрылатын, Пайдаланушының мобильді телефонының нөміріне жолданатын және Пайдаланушының электрондық банк қызметтеріне өтуін қамтамасыз етуі кезінде бір рет пайдалануға және ҚБҚЖ-да электрондық құжаттарға қол қоюға арналған бір реттік (біржолғы) код;
- 11) **Пайдаланушы (клиент)** – жеке тұлға – қашықтан банктік қызмет көрсету жүйесі арқылы электрондық банктік қызметтерін алушы;
- 12) **Liveness процедурасы** – Банктің ҚБҚЖ-да тіркеу процесіне клиенттің нақты қатысуының айла-шарғы және/немесе жалғандық белгілерін автоматты түрде тексеру рәсімі. Ол үшін Пайдаланушы бет-әлпетін смартфон камерасының фокусында ұстап, ым-ишара жүйесі сұраған белгілі бір әрекеттерді орындауы керек;
- 13) **тіркеу** – Пайдаланушының дербес деректерін енгізу тәртібі, қашықтан банктік қызмет көрсету жүйесінде іске қосу үшін қауіпсіздік рәсімдеріне сәйкес сәйкестендіру;
- 14) **қашықтан банктік қызмет көрсету жүйесі (ҚБҚЖ)** – жеке тұлғаларға арналған мобильді интернет-банкингі, оның көмегімен Банк Пайдаланушыларға қашықтықтан электрондық банк қызметтерін көрсетеді;
- 15) интернет жүйесінен және мобильді банкингтен тұратын бағдарламалық кешен, оның көмегімен Банк Пайдаланушыға электрондық банк қызметтерін көрсетеді;
- 16) **Пайдаланушының нұсқауы** – растау кодымен куәландырылған, байланыс арналары арқылы Банкке берілген, Банктің қашықтан банктік қызмет көрсету жүйесі арқылы электрондық банк қызметтерін көрсетуі кезінде қолданылатын Пайдаланушының төлем жасау және (немесе) ақша аудару туралы өкімі;
- 17) **чат** – ҚБҚЖ Пайдаланушыларымен «24/7 Көмектесу» және «Онлайн сұрақ қою» сервистерінде/қызметтерінде нақты уақыт режимінде хабар алмасу сервисінің автоматтандырылған арнасы, ҚБҚЖ Пайдаланушыларына банктік өнімдер

Электрондық банк қызметтерін көрсету туралы келісімнің жалпы талаптары	1-редакция	1/9-бет
---	------------	---------

мен қызметтер бойынша қолдап жүргізу үшін, сондай ақ Банктің Байланыс орталығының функционалына сәйкес электрондық банк қызметтерін ұсыну үшін авторизацияланған аймаққа жататын мессенджерлерге ауысу мүмкіндігімен;

**18) электронды банк қызметтері** – осы Келісімнің мәнмәтінінде Жалпы талаптарда көрсетілген, Банктің қашықтан банктік қызмет көрсету жүйесі арқылы, Қазақстан Республикасының заңнамасына қайшы келмейтін тәсілдермен Пайдаланушыға көрсететін қызметтерін білдіреді;

**18) jailbreak** - бұл Apple корпорациясы ресми түрде қолдамайтын операция, ол компанияның бірқатар құрылғыларының, оның ішінде iPad, iPhone-ның файлдық жүйесіне өтуге мүмкіндік береді;

**19) root** - Android жүйесіне құқықтар, жүйедегі арнайы есептік жазба, оның иесінің жүйеде кез келген операцияны орындауға мүмкіндігі бар;

**20) Push-хабарлама** – әріптік-цифрлық мәтіні бар ақпараттық-жарнамалық сипаттағы хабарламалар;

**21) PIN** – жеке сәйкестендіру нөмірі;

**22) SMS-хабарлама** – әріптік-цифрлық мәтіні бар ақпараттық-жарнамалық сипаттағы SMS-хабарламалар;

**23) мессенджер** – смартфонға немесе дербес компьютерге арналған, мәтіндік хабарламалармен, суреттермен, бейнефрагменттермен лезде алмасуға мүмкіндік беретін бағдарлама (қосымша).

**24) Дауыстық биометрия дегеніміз** - адамның жеке басын тану және растау үшін оның дауысын бірегей биологиялық сипаттама ретінде пайдалану. Айтылымның, сөйлеу мәнерінің, сөйлеу жылдамдығы мен акценттің негізінде дауыстың ерекше цифрлық ізі қалыптасады.

**25) Дауыстық қалып** - бұл онлайн және офлайн режиміндегі сөйлеуді талдау процесінде жасалған дауыстың шаблону.

Жалпы талаптардың мәтінінде қолданылатын өзге арнайы терминдер мен белгілер Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген мағынасына сәйкес қолданылады.

## 1. Электрондық банк қызметтерінің тізбесі

1.1. Банк Пайдаланушыға Банктің келесі қызметтерін қашықтан алу мүмкіндігін береді\*:

- 1) Пайдаланушының Банкте ашылған кез келген банктік шоты бойынша белгілі уақыт кезеңіне/белгілі күнге ақша қалдығы және қозғалысы туралы ақпарат беру;
- 2) Пайдаланушының салымы бойынша есептелетін сыйақы туралы ақпарат беру;
- 3) банктік шоттың, бекітілген банктік шот шартының нөмірі және валютасы туралы, банктік шот шарты бойынша сыйақы мөлшерлемелері бойынша ақпарат беру;
- 4) банктік қарыз шарты бойынша қарызды өтеу кестесі туралы ақпарат беру;
- 5) қызмет жеткізушілерінің алдындағы берешек бойынша ақпарат беру;
- 6) филиалдар және банкоматтар туралы ақпарат беру;
- 7) Банк белгілеген валюта айырбастау бағамдары туралы ақпарат беру;
- 8) Банктің банк қызметтерін көрсету талаптары және тәртібі туралы ақпарат беру.
- 9) банктік шотты қолдану арқылы төлемдер жасау және (немесе) ақша аудару, ақшаны банктік шоттарға аудару, сонымен қатар үшінші тұлғалардың да;
- 10) банктік шот ашусыз төлемдер жасау және (немесе) ақша аудару;
- 11) төлем карточкасын/кредит карточкасын онлайн шығару/қызмет көрсету;
- 12) қызмет жеткізушілердің пайдасына төлемдер жасау;
- 13) бюджетке ақша аудару/төлемдер жасау;
- 14) банктік қарыз бойынша берешекті өтеу;
- 15) кепілсіз кредит алуға өтінім беру;
- 16) кредит алу үшін банктік қарыз шарттарын бекіту;
- 17) банктік шотты онлайн ашу, жүргізу сонымен қатар, төлем карточкасын қолдану арқылы;
- 18) шетелде карточкалық операцияларды жүргізуге шектеулер, банкомат арқылы қолма-қол ақша алуға және Интернет желісінде операциялар жүргізуге және т.б. шектеулер қою/шектеулерді жою;
- 19) төлем карточкасын уақытша бұғаттау және толығымен бұғаттау;
- 20) ҚБҚЖ кіруге арналған PIN-кодты өзгерту;
- 21) ҚБҚЖ Пайдаланушыларымен нақты уақыт режимінде хабарлама алмасу сервисі (чат);

\*Осы бөлімде көрсетілген қызметтер тізбесі түпкілікті емес, оны Банк ҚБҚЖ дамуына қарай біржақты тәртіпте толықтыра/өзгерте алады, ол туралы Банк өз Пайдаланушыларын тиісті ақпараттық хабарламаны Банктің [forte.kz](http://forte.kz) ресми сайтына орналастыру арқылы хабардар етеді.

## 2. Тараптардың құқықтары мен міндеттері

### 2.1. Банк міндетті:

- 1) Пайдаланушыны ҚБҚЖ-де сәйкестендіруді және аутентификациялауды Келісімде қарастырылған тәртіпте қамтамасыз етуге;
- 2) электрондық банк қызметтерін Келісімде және Қазақстан Республикасының заңнамасында қарастырылған

Электрондық банк қызметтерін көрсету туралы келісімнің жалпы талаптары	1-редакция	2/9-бет
--	------------	---------

- тәртіпте ұсынуға;
- 3) Пайдаланушыны ҚБҚЖ-да жүргізілетін, электрондық банк қызметтерін алуды тоқтататын және электрондық банк қызметтерін ұсынуға кедергі келтіретін техникалық жұмыстар туралы, ол жұмыстардың аяқталу мерзімін көрсете отырып, [forte.kz](http://forte.kz) сайтына ақпараттық хабарламаны орналастыру арқылы хабардар етуге;
  - 4) Пайдаланушы Келісімнің және Қазақстан Республикасы заңнамасының талаптарын сақтаған жағдайда, ҚБҚЖ арқылы құрылатын және берілетін Пайдаланушының нұсқауларын/құжаттарын орындауға;
  - 5) Қазақстан Республикасы заңнамасының талаптарын ескере отырып, авторизацияланған аймақтың чаттарында («24/7 Көмектесу» және «Онлайн сұрақ қою» сервистері/ қызметтері), мессенджерлерге өту мүмкіндігімен, Пайдаланушының хат жазысу мазмұнының құпиялылығын, бүкіл сақтау мерзіміне сақталуын және өзгермеуін қамтамасыз етуге міндетті;
  - 6) Банк Пайдаланушының операциялары бойынша банк құпиясын сақтау жауапкершілігін көтереді. Көрсетілген операциялар бойынша ақпарат Пайдаланушы бекітілген Келісімде және Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген тәртіпте ғана жария болады.

## 2.2. Банк құқылы:

- 1) келесі жағдайларда Пайдаланушының операцияларын тоқтатуға және/немесе жүргізуден бас тартуға:
  - Пайдаланушыны сәйкестендіру және аутентификациялау бойынша шараларды қолдану мүмкін болмаса;
  - төлем карточкаларының деректемелерін енгізу кезінде Пайдаланушы жалған аттарды көрсетсе;
  - егер Пайдаланушы жүргізетін операцияларды зерделеу процесінде рұқсат етілмеген операциялар жасалғандығы туралы күмән туса;
  - егер Пайдаланушы уәкілетті орган Қазақстан Республикасының «Қылмыстық жолмен алынған кірістерді заңдастыруға (жылыстату) және терроризмді қаржыландыруға қарсы іс-қимыл туралы» Заңына сәйкес құрған ұйымдар мен тұлғалардың тізбесіне (бұдан әрі – Тізбе) енгізілген тұлға болса;
  - егер операцияның/мәміленің немесе мәміле бойынша міндеттеменің бір тарапы/қатысушысы халықаралық ұйым немесе шет мемлекет белгілеген, ақшаның жылыстауы және терроризмді қаржыландырудың едәуір қаупі бар елде тіркелген тұлға болса немесе бұл операцияны/мәмілені орындауға осындай тұлға қатысса;
  - егер Пайдаланушы жүргізетін операцияларды зерделеу процесінде олардың қылмыстық жолмен алынған кірістерді заңдастыру (жылыстату) немесе терроризмді қаржыландыру және жаппай жою қаруын таратуды қаржыландыру мақсатында жасалғандығы туралы күмән туындаса;
  - Пайдаланушы қажетті құжаттарды және ақпаратты беруден бас тартса, сондай-ақ Пайдаланушының деректерін/дербес деректерін жинап, өндеп, ForeignAccountTaxComplianceAct (FATCA) талаптарына сәйкес, сонымен қатар Қазақстан Республикасының уәкілетті мемлекеттік органдары арқылы АҚШ-тың Салық қызметіне (Internal Revenue Service) беруге келісін бермесе, Қазақстан Республикасының заңнамасында қарастырылған жағдайларды қоспағанда;
  - Қазақстан Республикасының «Қылмыстық жолмен алынған кірістерді заңдастыруға (жылыстатуға) және терроризмді қаржыландыруға қарсы іс-қимыл туралы» Заңында белгіленген жағдайларда;
  - Қазақстан Республикасының заңнамасында қарастырылған басқа жағдайларда;
  - егер биометриялық сәйкестендіру рәсімінің/Liveness рәсімінің нәтижелері бойынша Пайдаланушы оның қандай да бір бөлігінде дұрыс ақпарат бермегені және/немесе Пайдаланушының әрекеті және/немесе белгілері заңнамада, Банктің ішкі құжаттарында белгіленген талаптарға сәйкес келмейтіні анықталса. Бұл ретте Пайдаланушының дербес деректерді жинау, өндеу, сақтау және беру тәртібімен, талаптарымен келісуі Банктің Электрондық банктік қызметтерді көрсетуден бас тартуына қарамастан күшінде қалады;
  - «ForteBank» АҚ операцияларын жүргізудің жалпы талаптары туралы ережеде, Жеке тұлғаның банктік ағымдағы/арнайы ағымдағы шоты туралы шарттың Жалпы талаптарында және/немесе осы Жалпы талаптарда көрсетілген жағдайларда;
  - Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген өзге жағдайларда.
- 2) Пайдаланушының осы Келісімге қол қою арқылы оның Банкте ашылған ағымдағы шотынан (шоттарынан) төлем карточкасын қолдану арқылы ақша алуға берген алдын ала келісімі негізінде, Қазақстан Республикасының заңнамасымен тыйым салынбаған кез келген жолмен, Банктің осы Келісімге сәйкес көрсеткен электронды банк қызметтері үшін Пайдаланушының төлеуі тиіс ақша сомасын тарифтер мөлшерінде алуға;
- 3) екінші деңгейдегі банкте (банктерде) ашылған банктік шоттарында Банк тарифтеріне сәйкес комиссияларды төлеу үшін жеткілікті қаражат болмаса, төлем карточкасын қолдану арқылы қызметтерді көрсетуден бас тартуға;
- 4) егер операцияның/мәміленің немесе мәміле бойынша міндеттеменің бір тарапы/қатысушысы санкциялар енгізілген елде тіркелген тұлға болса, жеке банктердің немесе қандай да болмасын елдің банктерінің төлем карточкаларын тіркеуден бас тартуға;

Электрондық банк қызметтерін көрсету туралы келісімнің жалпы талаптары	1-редакция	3/9-бет
--	------------	---------

- 5) Келісімге, сонымен қатар Келісім бойынша көрсетілетін қызметтер бойынша тарифтерге/лимиттерге біржақты тәртіпте өзгерістер/толықтырулар енгізуге, бұл ретте осындай өзгерістер күшіне енуіне 10 (он) күнтізбелік күн қалғанда мұндай ақпаратты Филиалдардың/Банк бөлімшелерінің көпшілік жүретін орындарында және Банктің ресми сайтында [forte.kz](http://forte.kz) орналастыру арқылы бұл туралы Пайдаланушыға алдын ала хабарлауы тиіс, бұған заңнамада мұндай өзгерісті біржақты тәртіпте енгізуге болмайтын жағдайлар қосылмайды.
- Осы тармақшада белгіленген тәртіппен Келісімге, оның ішінде Келісім бойынша көрсетілетін қызметтер бойынша тарифтерге/лимиттерге өзгерістер/толықтырулар туралы ақпарат жарияланған күннен бастап 10 (он) күнтізбелік күн өткен соң мұндай өзгерістер/толықтырулар күшіне енеді;
- 6) Пайдаланушының үнсіздікпен ерік білдіруі негізінде Қазақстан Республикасының заңнамасымен біржақты өзгертуге тыйым салынатын Келісімге, сонымен қатар Келісімге сәйкес көрсетілетін қызметтер бойынша тарифтерге/лимиттерге өзгерістер/толықтырулар енгізуге, бұл ретте осындай өзгерістер күшіне енуіне 10 (он) күнтізбелік күн қалғанда мұндай ақпаратты Филиалдардың/Банк бөлімшелерінің көпшілік жүретін орындарында және Банктің ресми сайтында [forte.kz](http://forte.kz) орналастыру арқылы бұл туралы Пайдаланушыға алдын ала хабарлауы тиіс.
- Банк осы тармаққа сәйкес өзгерістер/толықтырулар енгізу туралы хабарламаны жариялаған кезден бастап 10 (он) күнтізбелік күн ішінде Пайдаланушы Келісімге, сонымен қатар Келісім бойынша көрсетілетін қызметтер бойынша тарифтерге/лимиттерге өзгерістер/толықтыруларды қабылдау туралы жазбаша өтінішті ұсынбауы оның ерік білдіруі болып табылады және Пайдаланушының осындай өзгерістермен/толықтырулармен келісімін білдіреді;
- 7) ҚБҚЖ-да интерфейске өзгерістер енгізу және техникалық баптау жүргізу.

### 2.3. Пайдаланушы міндетті:

- 1) ҚБҚЖ-да операциялар жүргізу үшін төлем карточкаларының деректемелерін енгізу кезінде төлем карточкасын ұстаушылардың нақты деректерін көрсетуге;
- 2) енгізілген төлем карточкасы деректемелерінің дұрыстығын өзі тексеруге;
- 3) ҚБҚЖ-да өзінің аутентификация және сәйкестендіру параметрлері туралы ақпаратты, сондай-ақ 3D Secure/SecureCode бір реттік кодының дұрыс терілгенін растаумен CVV2/CVC2 кодын, Verified by Visa/MasterCard Secure Code пайдалана отырып жүзеге асырылатын карточкалық операцияларды жүзеге асыру кезінде төлем карточкасының деректемелері туралы, оның ішінде тұрақты төлемдер және (немесе) аударымдар бойынша ақпаратты жарияламауға/басқа тұлғаларға таратпауға;
- 4) Банктің ақша аударымдарының сомасы бойынша белгілеген лимиттерін, сонымен қатар эмитент банктердің лимиттерін және халықаралық төлем жүйелері регламенттейтін лимиттерді ескере отырып ақша аударуға;
- 5) ҚБҚЖ-да сәйкестендіру мен аутентификациялаудың Банк белгілеген барлық қажетті рәсімдерін жүзеге асыруға;
- 6) ҚБҚЖ-ны пайдалануды осы Келісімнің талаптарына толық сәйкестікте жүзеге асыруға;
- 7) төлем жасау/ақша аудару қажет болса, төлем жасау/ақша аудару және Банк тарифтеріне сәйкес комиссиялық сыйақы төлеу үшін жеткілікті ақша сомасымен қамтамасыз етуге;
- 8) Банктің қауіпсіздік рәсімдері талаптарын сақтау;
- 9) Банкке операцияларды жүргізу үшін қажетті құжаттарды, сондай-ақ валюталық бақылауды жүзеге асыру, Қазақстан Республикасының Қылмыстық жолмен алынған кірістерді заңдастыруға (жылыстатуға) және терроризмді қаржыландыруға қарсы заңнамасының талаптарын сақтау мақсаттары үшін, сондай-ақ клиенттің деректерін/дербес деректерін жинап, өңдеп FATCA талаптарына сәйкес, сонымен қатар Қазақстан Республикасының уәкілетті мемлекеттік органдары арқылы АҚШ Салық қызметіне (Internal Revenue Service) табыстау үшін Банк сұратқан құжаттарды беруге. Банкке ұсынылған ақпарат FATCA талаптарына сәйкес өзгертілсе (сонымен қатар, Пайдаланушы АҚШ-тың азаматы және салық төлеушісі болмаса, бір жыл ішінде АҚШ-қа шықпаса, ол жерде тұрақты тұруға рұқсаты, АҚШ-та тіркелген пошталық мекенжайы, телефон нөмірі болмаса, АҚШ аумағында тұратын жеке тұлғаға операциялар жасауға құқық беру туралы сенімхат бермесе), Пайдаланушы Банкті өздігінен хабардар етуге міндеттенеді;
- 10) мерзімді негізде Келісімге, Банк Тарифтеріне енгізілген өзгерістерге/толықтыруларға Банктің сайтында қарау арқылы мониторинг жүзеге асыруға;
- 11) сол немесе өзге карточкалық операциялардың заңдылық (рұқсат етілгендік) дәрежесін білу үшін онымен Банктің жедел байланысу мүмкіндігін қамтамасыз етуге;
- 12) оның әрекет ету мерзімі ішінде алдын ала төленген виртуалды карточкадағы ақша сомасын толығымен игеруге;
- 13) төлем жасау кезінде интернет желісіне кіру үшін пайдаланылатын бағдарламалық жасақтама мен компьютерлердің немесе басқа құрылғылардың тиісті қорғалуын қамтамасыз етуге;
- 14) мобильді құрылғыны ауыстырмас бұрын, ҚБҚЖ пайдалану немесе өз мобильді құрылғысынан қосымшаны жою үшін, Банктен SMS-хабарламаларды/Push хабарламаларын дұрыс алу үшін «Мені есте

Электрондық банк қызметтерін көрсету туралы келісімнің жалпы талаптары	1-редакция	4/9-бет
--	------------	---------

- сақтау» функциясын міндетті түрде өшіру керек;
- 15) ҚБҚЖ-ға кіру кезінде және Банктің электрондық банк қызметтерін көрсету кезінде пайдаланылатын сәйкестендіру құралдарын үшінші тұлғаларға бермеуге;
  - 16) ҚБҚЖ-ға кіру кезінде және электрондық банк қызметтерін алу кезінде сәйкестендіру құралдарының сақталуын және қауіпсіздігін қамтамасыз етуге. Электрондық банк қызметтерін алу кезінде сәйкестендіру құралдарын пайдалана отырып, қол қойылған құжаттарға жауапты болуға;
  - 17) сәйкестендіру құралдары, сәйкестендіргіштер және сәйкестендіру мен аутентификация үшін оларға сәйкес келетін аутентификаторлар жоғалған/ұрланған жағдайда, бұл туралы Банкке дереу, бірақ сәйкестендіру құралдарының жоғалуы/немесе әшкереленуі анықталған сәттен бастап бір сағаттан кешіктірмей хабарлауға міндетті;
  - 18) авторизацияланған аймақтың чатында («24/7 Көмектесу» және «Онлайн сұрақ қою» сервистері/ қызметтері), құпия ақпаратқа жататын мессенджерлерге өту мүмкіндігімен, Банкпен өтініштердің (хат жазулардың) жазбаларын (скриншоттарды) үшінші тұлғаларға бермеуге міндетті.

#### **2.4. Пайдаланушы құқылы:**

- 1) Келісімде қарастырылған тәртіпте электрондық банк қызметтерін пайдалануға;
- 2) Банктен ҚБҚЖ арқылы электрондық банк қызметтерін алу мәселелері бойынша ақпарат және кеңес алуға;
- 3) Банктен Келісім бойынша міндеттемелерді тиісті орындауды талап етуге;
- 4) ҚБҚЖ-да төлем карточкаларын және басқа банк шоттарын пайдалана отырып жүзеге асырылған операциялар бойынша үзінді көшірмелерді өзі қалыптастыруға.

#### **2.5. Пайдаланушы растайды:**

- 1) өтініштерге, анықтамаларға, банктік қарыз шарттарына және т.б. қол қою/белгі қою кезінде Банктің мөрді электрондық нысанда пайдалануға келісетіндігін;
- 2) Шарттың талаптарына сәйкес авторизацияланған аймақтың чатында («24/7 Көмектесу» және «Онлайн сұрақ қою» сервистері/ қызметтері), мессенджерлерге өту мүмкіндігімен, қызмет көрсетуге келіседі.

### **3. Электрондық банк қызметтерін көрсету тәртібі және талаптары**

- 3.1. ҚБҚЖ қызметтерін алу үшін бір уақытта келесі талаптардың барлығы болуы керек:
  - 1) Банктің ресми мобильді қосымшасы арқылы ҚБҚЖ-ға өту рұқсаты;
  - 2) қазақстандық байланыс операторының нөміріне SMS хабарлама қабылдау мүмкіндігі бар мобильді телефон;
  - 3) Банкте электрондық банк қызметтерін көрсетудің техникалық мүмкіндіктерінің болуы.
- 3.2. Пайдаланушы ҚБҚЖ-да сәйкестендіру рәсімінен өткен жағдайда, ҚБҚЖ-да тіркелгеннен кейін Келісімде белгіленген тәртіпте Банк қызметтерін қашықтан алу құқығына ие болады.
- 3.3. Пайдаланушы ҚБҚЖ-да тіркелу арқылы Банкке өзінің дербес деректерін, оның ішінде биометриялық және дауыс деректерін шарттар бойынша құқықтарды жүзеге асыру және міндеттемелерді орындау, қызметтерді көрсету, тіркеу үшін жинауға және өңдеуге, сондай-ақ Банктің ҚБҚЖ-да орналастырылған Пайдаланушының суретін (фотосуретін) пайдалануына және Банктің сәйкестендіру тәсілі ретінде биометриялық деректерді пайдалануына (оның ішінде дауыстық құйманы алуға) өзінің сөзсіз келісімін білдіреді.
- 3.4. Тіркелу үшін Банкте ашылған банк шоты жоқ Пайдаланушы ҚБҚЖ-да мобильді телефон нөмірін және Банктің Пайдаланушыға SMS хабарлама жіберу арқылы берген растау кодын енгізеді, одан кейін ЖСН енгізеді, биометриялық сәйкестендіру рәсімінен/Liveness рәсімінен өтеді, жеке басын куәландыратын құжатты сканерлеу және Келісімге қол қоюды жүзеге асырады.  
Тіркелу үшін Банкте ашылған банк шоты бар Пайдаланушы Пайдаланушының жеке мобильді телефон нөмірін көрсету арқылы Сәйкестендіруден өтеді, оған Банк ҚБҚЖ-да қызмет көрсету үшін көрсетілген Пайдаланушының мобильді телефон нөміріне сәйкестігін тексеру және растау үшін растау кодын жібереді және Келісімге қол қояды.
- 3.5. Пайдаланушы тіркеу рәсімінен өткен жағдайда, әрі қарай ҚБҚЖ-да қызмет көрсету кезінде сәйкестендіру Пайдаланушының логині мен PIN-кодының дұрыс көрсетілгендігін тексеру арқылы жүргізіледі.
- 3.6. ҚБҚЖ-да тіркеуді және электрондық банк қызметтерін алуды Пайдаланушы Жалпы талаптарда көрсетілген әрекеттерді орындау арқылы өзі жүзеге асырады.
- 3.7. ҚБҚЖ Пайдаланушы үшін тәулік бойы қолжетімді. Банк техникалық тұрғыдан мүмкін болса, ҚБҚЖ арқылы Пайдаланушыға электрондық банк қызметтерін көрсетеді. ҚБҚЖ арқылы электрондық банк қызметтерін алумен байланысты мәселелер бойынша Пайдаланушы Банктің [forte.kz](http://forte.kz) ресми сайтында

<b>Электрондық банк қызметтерін көрсету туралы келісімнің жалпы талаптары</b>	1-редакция	<b>5/9-бет</b>
---	------------	----------------

- көрсетілген тәулік бойы қолдау қызметі телефондары арқылы және/немесе чатта жүгіне алады.
- 3.8. Осы Келісімде көрсетілген кез келген операцияны орындау ҚБҚК арқылы құжаттар жасау, тапсыру және алу кезінде Пайдаланушыны сәйкестендіру, сондай-ақ Банктің Пайдаланушы енгізген растау кодын тексеру арқылы Пайдаланушының нұсқауларын аутентификациялау жағдайында ғана мүмкін.
  - 3.9. Пайдаланушының негізгі мобильді телефонының нөмірі ауыстырылған жағдайда, ҚБҚЖ-да тіркелу пайдаланушының жаңа мобильді телефонының нөмірі бойынша қайта жүзеге асырылады. Бұл ретте, пайдаланушының ескі мобильді телефонының нөміріндегі тіркелу жойылады. Пайдаланушы телефон нөмірін өзгерту және жаңа нөмірге қайта тіркелу үшін, негізгі телефон нөмірін Банк бөлімшесіне барып, Банктің Байланыс орталығына хабарласып немесе қосымша арқылы өзі өзгерте алады. Телефонның негізгі нөмірін өзгерткеннен кейін SMS- хабарлама үшін көрсетілген нөмірді түзету қажет. SMS-хабарлама үшін нөмірді Клиенттің Банк бөлімшесіндегі жазбаша өтініші негізінде не Банктің Байланыс орталығына жүгінуі бойынша өзгертуге болады.
  - 3.10. Пайдаланушының ҚБҚЖ арқылы электронды түрде Банкке жолдайтын нұсқаулары/құжаттары Пайдаланушыны аутентификациялау мен сәйкестендірудің оң нәтижелерінен кейін Пайдаланушының атынан жолданған болып есептеледі және Пайдаланушы өзі қол қойған қағаздағы нұсқасымен тең болып танылады. Көрсетілген құжаттар Банктің операцияларды жүргізуі және Пайдаланушының атынан өзге әрекеттерді жасауы үшін негіздеме болып табылады.
  - 3.11. Пайдаланушы және Банк Келісімге сәйкес, ҚБҚЖ арқылы Пайдаланушы жіберетін және Банк қабылдайтын құжаттардан/нұсқаулардан туындайтын барлық міндеттемені толық көлемде қабылдауға міндеттенеді.
  - 3.12. Пайдаланушыны аутентификациялау мен сәйкестендірудің оң нәтижелерінен кейін Банк Пайдаланушыға Пайдаланушы нұсқауларының ҚБҚЖ арқылы электронды нұсқада (электронды чек/түбіртек) жіберілгендігі/қабылданғандығы туралы растаманы ұсынады. Алынған және/немесе орындалған электронды құжаттарды есепке алуды (тіркеуді) Банк электронды есепке алу журналында жүзеге асырады.
  - 3.13. Пайдаланушыдан ҚБҚЖ арқылы операциялар жүргізуге нұсқаулар алғаннан кейін Банк Пайдаланушының нұсқауын оған бастамашылық етілген күні Қазақстан Республикасының заңнамасында қарастырылған тәртіпте орындайды.
  - 3.14. Үшінші тұлғалардың банк шоттарына банкішілік және банкаралық ақша аударымдарын жасағанда ақша аударымын жіберуші ақша аударымын алушының нақты деректемелерін енгізу үшін жауапкершілік көтереді.
  - 3.15. Екінші деңгейдегі банктер шығарған төлем карточкаларының деректемелерін пайдалана отырып операциялар жүргізу кезінде Пайдаланушының нұсқаулары CVV2/CVC2 және 3D Secure кодтарының енгізілгендігін тексерудің оң нәтижелерінен кейін ғана Пайдаланушының атынан жіберілген болып есептеледі.
  - 3.16. Аударым сомасының мөлшері Банк белгілеген аударымдар сомасы бойынша лимиттерден, сонымен қатар эмитент банктердің лимиттерінен және халықаралық төлем жүйелері регламенттейтін лимиттерден аспауы тиіс.
  - 3.17. Банк ҚБҚЖ арқылы электрондық банк қызметтерін көрсеткен кезде Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген тәртіпте Пайдаланушының барлық операциялары бойынша электрондық нұсқада тиісті төлем құжаттарын құрайды.
  - 3.18. Банк жасаған төлем құжаттары электрондық банк қызметтері көрсетілген кезде электронды нұсқада 5 жылдан кем емес уақыт сақталады.
  - 3.19. Банк Пайдаланушыға ҚБҚЖ арқылы электронды нұсқада жүргізілген операциялар туралы хабарлама ұсынады.
  - 3.20. Пайдаланушы Банктің ҚБҚЖ арқылы алынған Пайдаланушының нұсқауларын орындауын өздігінен бақылауға міндетті.
  - 3.21. ҚБҚЖ қызметтері бойынша қызмет көрсету үшін барлық комиссияны төлеуді Пайдаланушы Банктің тарифтеріне сәйкес жүзеге асырады. Орындалған операциялар үшін комиссия операция сомасына қосымша шегеріледі.
  - 3.22. Пайдаланушы Банк бөлімшесіне жүгінген кезде Банк Пайдаланушыны жүргізілген операциялар туралы хабардар ету үшін онлайн режимде электронды түрде немесе қағаз нұсқада банк шоты бойынша үзінді көшірмені ұсынады.
  - 3.23. Банк Келісімнің қолданылу мерзімі ішінде ұсынатын электрондық банк қызметтерін көрсетудің ең ұзақ мерзімі Қазақстан Республикасының заңнамасында қарастырылған мерзімге сәйкес келеді.
  - 3.24. Банк Қазақстан Республикасының заңнамасында және халықаралық төлем жүйелерінің қағидаларында белгіленген тәртіпте ҚБҚЖ арқылы жүргізілген операцияларды даулау бойынша шағымдарды қабылдайды.
  - 3.25. Банктік қарыз шартына/кредит желісін ұсыну туралы келісімге қол қойғанға дейін кредит алуға өтінім

Электрондық банк қызметтерін көрсету туралы келісімнің жалпы талаптары	1-редакция	6/9-бет
--	------------	---------

берген кезде Пайдаланушыға банктік қарыздар/кредит желісі туралы ақпарат ұсынылады: банктік қарызды/кредит желісін беру мерзімі; банктік қарыздың шекті сомасы мен валютасы; сыйақы мөлшерлемесінің түрі: тіркелген немесе өзгермелі, жылдық проценттегі сыйақы мөлшерлемесінің мөлшері және оның жылдық, тиімді, салыстырмалы түрдегі мөлшері; банк пайдасына банктік қарызды алуға және оған қызмет көрсетуге (өтеуге) байланысты комиссиялардың, тарифтердің және өзге де шығындардың тізбесі мен мөлшерлері; клиенттің банктік қарыз шарты бойынша міндеттемелерін орындамаған жағдайдағы жауапкершілігі мен тәуекелдері.

3.26. ҚБҚЖ-да сәйкестендіру рәсімінен өткен жағдайда, Банк чатында клиенттерге қызмет көрсету қосымша сәйкестендірусіз жүзеге асырылады.

#### 4. Қауіпсіздік рәсімдері

- 4.1. Банк электрондық байланыс арналары арқылы берілетін ақпараттың қауіпсіздігі мен құпиялылығын қамтамасыз етуге мүмкіндік беретін технологияларды пайдаланады.
- 4.2. Банк клиентті сенімді сәйкестендіруді және аутентификациялауды келесі тәсілдермен қамтамасыз етеді: логиннің, PIN, растау кодының дұрыстығын биометриялық сәйкестендіру, жеке басын куәландыратын құжатты сканерлеу арқылы, Liveness рәсімімен, бейнесұхбат (қажет болған жағдайда) арқылы тексеру.
- 4.3. Даулы жағдайларды талқылау және талдау үшін деректерге қол жеткізу Пайдаланушы мен Банк жіберген барлық құжаттардың архивін жүргізу мүмкіндігімен қамтамасыз етіледі.
- 4.4. Пайдаланушылардың жүйедегі барлық әрекеті электронды журналға жазылады.
- 4.5. ҚБҚЖ-ға рұқсатсыз кіруден қорғауды қамтамасыз ету үшін Банк Пайдаланушының аты мен PIN кодының дұрыстығын автоматты түрде тексеруді қолданады.
- 4.6. Банк Пайдаланушыға PIN кодын таңдау кезінде PIN ұзындығы кемінде 6 (алты) бірегей цифрлық таңбадан тұруы тиіс талаптарды пайдалануды ұсынады.
- 4.7. Пайдаланушы ҚБҚЖ-ға кіргеннен кейін компьютер/мобильді телефон/басқа құрылғылар 3 (үш) минуттан астам әрекетсіз қалса, автоматты түрде сессиядан шығып, тоқтатылады.
- 4.8. Пайдаланушыда Банктің Байланыс орталығына хабарласу арқылы ҚБҚЖ-ға кіруді блоктау мүмкіндігі бар.
- 4.9. Банк Пайдаланушы жүргізетін операциялардың түпнұсқалығын, дұрыстығын, сенімділігін тексеру үшін және рұқсат етілмеген төлемдерге қарсы қауіпсіздік деңгейін арттыру, алаяқтық әрекеттерге жол бермеу, құпия ақпараттың жария болуының немесе басқа да құқыққа қайшы әрекеттердің алдын алу мақсатында қызмет көрсету үшін қажетті қосымша шарттарды, талаптарды қарастыруы мүмкін.
- 4.10. Пайдаланушыға өзінің туған күнін және басқа оңай іріктелетін символдар комбинациясын PIN коды ретінде пайдалану ұсынылмайды.
- 4.11. ҚБҚЖ пайдалану қауіпсіздігі үшін Пайдаланушыға ай сайын PIN кодын өзгерту ұсынылады.
- 4.12. ҚБҚЖ -да сәйкестендіру рәсімінен өткен жағдайда, Пайдаланушыларға Банк чатында қызмет көрсету қосымша сәйкестендіруді жүргізбестен жүзеге асырылады.
- 4.13. Мессенджерлер чатында сәйкестендіру үшін Банктің Байланыс орталығының операторы Пайдаланушыдан толық ТАӘ сұрайды, ТАӘ мен жүйедегі телефон нөмірін мессенджерде көрсетілген нөмірмен салыстырады. Толық сәйкес келген жағдайда Пайдаланушы негізгі телефон ретінде көрсеткен ұялы телефон нөміріне смс-хабарлама арқылы Пайдаланушыға жіберілген растау кодын пайдалану және CRM-ге растау кодын енгізу арқылы шот иесінің ұялы телефон нөмірінің сәйкестігін тексеруді және растауды жүзеге асырады. Пайдаланушының деректері сәйкес келмеген жағдайда кері қоңырауға Пайдаланушының чатын жібереді.

#### 5. Құпиялылық

- 5.1. Банк банктік құпияны құрайтын ақпаратты, Пайдаланушының дербес деректерін үшінші тұлғалардың рұқсатсыз алуына жол бермеу үшін шаралар қолдануға міндеттенеді. Осы сияқты кез келген ақпарат Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген тәртіпте ғана үшінші тұлғаларға беріледі.
- 5.2. Тараптар осы Келісім бойынша алған барлық ақпарат құпия екендігімен және оны екінші Тараптың алдын ала жазбаша келісімінсіз, қандай да бір жолмен кез келген үшінші тұлғаларға жариялауға болмайтындығымен келіседі.  
Мұндай ақпаратты ұсыну немесе жариялау заңнамада белгіленген тәртіпте Қазақстан Республикасының заңнамасымен уәкілеттік берілген тұлғалар мен органдардың талаптарымен негізделетін жағдайларға осы тармақта белгіленген тыйым салу қолданылмайды.

#### 6. Енсерілмейтін күш жағдайлары (форс-мажор)

Электрондық банк қызметтерін көрсету туралы келісімнің жалпы талаптары	1-редакция	7/9-бет
--	------------	---------

- 6.1. Тараптар еңсерілмейтін күш жағдайлары (форс-мажор) салдарынан Келісім бойынша міндеттемелерін орындамаса немесе тиісті түрде орындамаса, онда олар осы міндеттемелерді орындамағаны немесе тиісті түрде орындамағаны үшін жауапкершіліктен босатылады.
- 6.2. Тараптар Келісімге қол қойылғаннан кейін төтенше сипаттағы күтпеген және бұлтартпас жағдайлар нәтижесінде туындаған мынадай жағдайларды еңсерілмейтін күш жағдайлары деп түсінеді: соғыс және соғыс қимылдары, табиғи апаттар немесе өзге апаттар, ресми түрде осындай аудандар деп танылған жерлерде болатын апаттар, Қазақстан Республикасының заңнамалық және/немесе атқарушы органдарының, Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкінің, Қазақстан Республикасының Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігінің Келісімнің мәніне тікелей қатысты қызметіне тыйым салатын немесе шеңберін әрекеттері, олардың салдарынан Келісім бойынша міндеттемелердің уақытында орындалуы мүмкін емес болуы мүмкін, ҚБҚЖ-ның жұмысқа жарамсыздығы, іркілістер және қателер, ҚБҚЖ-ның жұмысын қамтамасыз ететін байланыс желісінің бүлінуі.  
Тараптар өз міндеттемелерін тиісінше орындау үшін жағдайларды мүмкіндігінше тез арада қалпына келтіру үшін бар күш-жігерін жұмсауға міндеттенеді.
- 6.3. Тараптар, егер Келісімде өзгеше көзделмесе, еңсерілмейтін күш жағдайлары туындаған кезде олар туындаған сәттен бастап 3 (үш) күнтізбелік күн ішінде бір-бірін хабардар етуге міндеттенеді.
- 6.4. Келісімнің 6.2. тармағында көрсетілген жағдайлар салдарынан Келісім бойынша міндеттемелерді орындау мүмкін болмаса, Банк бұл туралы дереу түрде (Пайдаланушының телефонына SMS-хабарлама/Push-хабарлама жолдау немесе тиісті ақпаратты Банктің [forte.kz](http://forte.kz) ресми сайтына орналастыру арқылы) Пайдаланушыға хабарлауы тиіс.
- 6.5. Келісімнің осы бөлімінде қарастырылған жағдайларда Келісім бойынша міндеттемелерді орындау мерзімі осындай жағдайлардың және олардың салдарының әрекет ету мерзіміне шамаластырылып шегеріледі.

## **7. Тараптардың жауапкершілігі**

- 7.1. Келісім бойынша міндеттемелерін орындамаған немесе тиісті түрде орындамаған үшін Тараптар Банктің ішкі қағидаларына және Келісім талаптарына сәйкес жауапкершілік көтереді, осы Келісімде қарастырылмаған жағдайда, Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген талаптарға сәйкес жауапкершілік көтереді.
- 7.2. Тараптар осы Келісім бойынша міндеттемелерін бұзған үшін, егер Тараптың кінәсі болса, нақты залалдың мөлшерінде ғана өзара жауапкершілік көтереді.
- 7.3. Банк төлем және (немесе) ақша аударымы бойынша нұсқауларды негізсіз орындамаса, Банк операция сомасының 0,01% мөлшерінде айыппұл төлейді.
- 7.4. Үшінші тұлғалардың ҚБҚЖ-қа рұқсатсыз өтуі салдарынан туындаған залал үшін жауапкершілік кінәлі тарапқа жүктеледі.
- 7.5. Үшінші тұлғалардың Пайдаланушының растау құралдарын рұқсатсыз пайдалануы салдарынан туындаған залал үшін Банк жауапкершілік көтермейді, егер мұндай пайдалану Банктің кінәсінен болмаса.
- 7.6. Банк jailbreak/root құқықтары бар құрылғыларда мобильді қосымшаны пайдалану салдарынан туындаған залал үшін жауапкершілік көтермейді.
- 7.7. Егер Пайдаланушының электрондық банк қызметтерін алуына байланысты ақпараттың Банктен тыс байланыс арналары арқылы берілуі кезінде Пайдаланушының ақпаратқа қол жеткізуі нәтижесінде қызметтерді алуы кезінде үшінші тұлғаларға мәлім болса, Банк жауапкершілік көтермейді.
- 7.8. Егер Пайдаланушы төлем карточкалары мен шоттарының деректемелеріне ақша аудару кезінде Пайдаланушы ақшаны алушының деректемелерін қате көрсетсе, Банк жауапкершілік көтермейді.
- 7.9. Банк Келісімнің 2.1-т. 1) т-шасын тиісті түрде орындаған жағдайда, Пайдаланушының банктік шотынан жүргізілген санцияланбаған төлемдер үшін Банк жауапкершілік көтермейді.
- 7.10. Келісім жасау арқылы Пайдаланушы шет мемлекеттердің заңнамасында белгіленген шектеулер мен тыйымдарға және әрекеті Пайдаланушыға және оның операцияларына (сонымен қатар, бірақ мұнымен шектелмей, операция түріне, Пайдаланушының тіркелген және (немесе) орналасқан еліне байланысты) қолданылатын кез келген елдің, халықаралық ұйымның юрисдикциясына сәйкес санкцияларға байланысты туындауы мүмкін тәуекелдер мен барлық салдарды өз мойнына алады. Банк бұл тәуекелдер мен салдарлар үшін жауапкершілік көтермейді.

## **8. ҚБҚЖ-да жұмысты тоқтату**

- 8.1. Пайдаланушы ҚБҚЖ-да жұмысты тоқтата алады, ол үшін Пайдаланушы Пайдаланушының БКС-те сақтаулы дербес деректері бойынша сәйкестендіру рәсімінен өтуі үшін Банктің Байланыс орталығына жүгінуі керек. ҚБҚЖ-да жұмысын қайта бастау үшін Пайдаланушы Банктің Байланыс орталығына жүгінуі тиіс. ҚБҚЖ-да жұмысын қайта бастау кезінде қайта тіркелу қажет емес.

<b>Электрондық банк қызметтерін көрсету туралы келісімнің жалпы талаптары</b>	1-редакция	<b>8/9-бет</b>
---	------------	----------------



- 8.2. Пайдаланушы 360 күн бойы белсенді болмаса, Пайдаланушы логин нөміріне SMS хабарлама жіберу арқылы хабарламамен қайта белсендіруге автоматты түрде қалпына келтіріледі. ҚБҚЖ-да жұмысты жалғастыру үшін Пайдаланушы тіркелу процесін қайтадан өтуі керек.
- 8.3. Мына жағдайларда Банк Пайдаланушыны тиісті түрде хабардар ету арқылы Пайдаланушыға электрондық банк қызметтерін көрсетуді тоқтата тұрады немесе мүлде тоқтатады:
- 1) Келісімде қарастырылған электрондық банк қызметтерін көрсету тәртібі мен талаптары бұзылса;
  - 2) электрондық банк қызметтерін көрсетуді қамтамасыз ететін техникалық құралдардың ақауы болса;
  - 3) Банктің қауіпсіздік рәсімдерінде қарастырылған жағдайларда;
  - 4) Келісімде және Қазақстан Республикасының заңнамасында қарастырылған өзге негіздемелер бойынша.

## 9. Дауларды шешу тәртібі

- 9.1. Даулы жағдай болса, сонымен қатар рұқсат етілмеген төлем қызметтері бойынша Пайдаланушы мекенжайын, телефон нөмірін, шағымының мазмұнын және өзге ақпаратты көрсете отырып, 8 8000 800 819 нөмірі (Қазақстан бойынша қалалық телефондардан қоңырау соғу – тегін) немесе 7575 нөмірі (Қазақстан бойынша мобильді телефондардан қоңырау соғу – тегін) Банктің Байланыс орталығына хабарласуға (ауызша өтініш білдіруге) немесе Келісімде көрсетілген мекенжайға жазбаша түрде шағым/хабарлама/өтініш жолдауға құқылы. Банк Пайдаланушының өтінішін Банктің ішкі құжаттарында, Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген тәртіпте қарайды.
- 9.2. Келісімді іске асыру барысында Банк пен Пайдаланушы арасында туындауы мүмкін даулар мен келіспеушіліктердің ықпалы және өзара келісу қағидаттары негізінде реттелуі үшін барлық қажетті шараларды қолданады.
- 9.3. Банк пен Пайдаланушының арасындағы келіспеушіліктер мен даулар келіссөздер барысында реттелмесе, онда олар Қазақстан Республикасының сот органдарының қарауына берілуі мүмкін.
- 9.4. Келісімде қарастырылмаған басқа жағдайлардың бәрінде Тараптар Қазақстан Республикасының заңнамасын басшылыққа алады.

## 10. Басқа жағдайлар

- 10.1. ҚБҚЖ арқылы шетел валютасында электрондық банк қызметтерін көрсетуде операция жүргізу кезінде Банк белгілеген айырбас бағамы қолданылады, ал басқа екінші деңгейдегі банктердің төлем карточкаларын қолданумен жүргізілетін операциялар үшін халықаралық төлем жүйелерінің (бұдан әрі - ХТЖ) және эмитент банктердің айырбас бағамдары қолданылады, егер өзгесі Қазақстан Республикасының заңнамасында қарастырылмаса.
- 10.2. ХТЖ-мен өзара қарым-қатынасты білдіретін әрекеттер мен операциялар ХТЖ талаптары мен қағидаларына сай.
- 10.3. Пайдаланушы Келісімді бекіте отырып, Банктің ҚБҚЖ арқылы және белгіленген талаптарды сақтай отырып Пайдаланушы жіберген құжаттарды/нұсқауларды алуы заң тұрғысынан қағаз нұсқадағы құжаттарды алумен тең екендігін және олар бойынша Қазақстан Республикасы заңнамасының талаптарына сәйкес мәміленің жазбаша нұсқасы сақталғандығын мойындайды және келіседі.
- 10.4. Пайдаланушы Банкке Келісімде көрсетілген тәртіпте және талаптарда құралған және берілген құжаттарды/нұсқауларды қағаз нұсқадағы құжаттармен/нұсқаулармен тең дәрежеде пайдалану құқығын береді. Бұл ретте Пайдаланушы Банкке орындау үшін жіберген мұндай құжаттардың/нұсқаулардың мазмұны үшін және мұндай құжаттардан туындайтын құқықтық салдарлар үшін толық жауапкершілік көтереді.
- 10.5. Пайдаланушы Шартқа қол қою арқылы Банктің құқықтарын мойындайды және мыналарға келісімін береді:

- 1) Банктің forte.kz ресми сайтында орналастырылған Дербес және өзге деректерді жинау және өңдеу туралы келісімнің нысаны бойынша Пайдаланушының деректерін/дербес деректерін жинау, өңдеуге келісім береді және оның мазмұнымен танысқанын, түсінетінін және қабылдайтынын растайды, сондай-ақ онда көрсетілген өзгерістер және (немесе) толықтыруларды енгізу тәртібімен келіседі;
- 2) Банктің Қазақстан Республикасының заңнамасымен тыйым салынбаған, банктік қызмет көрсету шеңберінде пайдаланушы ұсынған/Банк жинаған пайдаланушының кез келген дербес және өзге де деректерін (бұдан әрі – Деректер) жинау, өңдеу, растау және тексеру бойынша кез келген әрекетті/шараны жүзеге асыруына/қолдануына, сондай-ақ қолда бар деректерде қандай да бір сәйкессіздіктер/өзгерістер анықталған жағдайда, нақты/өзекті Деректерді алуға (жинауға), өңдеуге, растауға және тексеруге келісім береді.

Электрондық банк қызметтерін көрсету туралы келісімнің жалпы талаптары	1-редакция	9/9-бет
---	------------	---------

10.6. Пайдаланушы Келісімді бекіте отырып, Банктің жазғыш құрылғы арқылы жазып алған Пайдаланушы мен Банк қызметкерінің телефон арқылы сөйлесулерінің жазбасы Пайдаланушыдан келіп түскен ауызша хабарлама мазмұнының жеткілікті дәлелі болатындығымен сөзсіз келіседі.

<b>Электрондық банк қызметтерін көрсету туралы келісімнің жалпы талаптары</b>	1-редакция	<b>10/9-бет</b>
---	------------	-----------------