

ПОЛЬЗОВАТЕЛЬСКОЕ СОГЛАШЕНИЕ

Настоящее Пользовательское соглашение (далее – Соглашение) определяет условия использования интернет-ресурсов, принадлежащих АО «ForteBank» БИН 990740000683 (далее – Банк) любым пользователем сети Интернет, просматривающим/посещающим(использующим) интернет-ресурс Банка (далее - Пользователь). В контексте настоящего Соглашения под интернет-ресурсом понимается сайт <https://forte.kz> (в том числе мобильная версия сайта), мобильный интернет-банкинг для юридических лиц ForteBusiness.

Настоящее Соглашение, в соответствии с Гражданским Кодексом Республики Казахстан, является договором присоединения, полным и безоговорочным принятием (акцептом) условий которого считается подтверждение согласия о принятии условий Соглашения, совершение Пользователем конклюдентных действий, направленных на использование интернет-ресурса при доступности соответствующего его функционала, в том числе, поиск, просмотр, регистрация/авторизация/аутентификация/идентификация для получения государственных услуг иных сервисов, оставление комментариев, направление сообщений через доступные каналы коммуникации и прочие действия по использованию функциональности интернет-ресурса. Незнание, неознакомление с условиями Соглашения не освобождает Пользователя от ответственности за несоблюдение его условий.

Банк сохраняет за собой право изменять настоящее Соглашение в любое время, с доведением до сведения Пользователя путем размещения Соглашения в новой редакции на интернет-ресурсе. Новая редакция Соглашения вступает в силу с момента опубликования на интернет-ресурсе, если иной срок вступления изменений в силу не определен Банком при его опубликовании. Действующая редакция Соглашения находится в публичном доступе по адресу: <https://forte.kz>.

Если Пользователь продолжает пользоваться интернет-ресурсом после публикации изменений в настоящее Соглашение, считается, что Пользователь тем самым безусловно принимает изменения его условий.

Пользователь понимает и соглашается с тем, что использование функционала интернет-ресурса возможно лишь на условиях «как есть», т.е. в том виде и объеме функционала, информационного наполнения, интерфейса, дизайна, иных составляющих и условий использования в каком он предоставляется на интернет-ресурсе в момент обращения Пользователя, изменение которых по волеизъявлению Пользователя технически невозможно.

Термины и определения, используемые по тексту Соглашения, имеют следующее значение:

- 1) **Авторизация** – предоставление Пользователю прав на выполнение определенных действий на интернет-ресурсе, а также процесс проверки (подтверждения) данных прав при использовании отдельных функциональностей на интернет- ресурсе;
- 2) **Аутентификация** – подтверждение подлинности и правильности составления электронного документа в соответствии с требованиями процедуры безопасности, установленной Банком;
- 3) **Идентификация** – процедура установления личности Пользователя с целью однозначного подтверждения его прав на использование отдельных функциональностей интернет-ресурса;
- 4) **Каналы связи** – средства передачи информации между Пользователем и Банком посредством электронной почты (email), официального интернет-ресурса Банка <https://forte.kz> и др., используемые в порядке и на условиях, определяемых Банком;
- 5) **Пользователь** – лицо, которое 1) имеет доступ к интернет-ресурсу, посредством сети Интернет и использует интернет-ресурс; и 2) дало свое согласие на соблюдение правил пользования интернет-ресурсом, изложенных в тексте настоящего Соглашения, путем использования данного интернет-ресурса;
- 6) **Процедура безопасности** – комплекс организационных мер и программно-технических средств защиты информации, предназначенных для идентификации Пользователя при составлении, передаче и получении электронных сообщений с целью установления его права на использование отдельных функциональностей интернет-ресурса, получение электронных банковских услуг и обнаружения ошибок и/или изменений в содержании передаваемых и получаемых электронных сообщений;
- 7) **Услугодатель** - лицо, предоставляющее услугу(-и) Пользователям интернет-ресурса, в порядке и способами, не противоречащими законодательству Республики Казахстан, взаимодействующее с Банком на основании договора/соглашения;

- 8) **Электронная цифровая подпись (ЭЦП)** – набор электронных цифровых символов, созданный средствами ЭЦП и подтверждающий достоверность электронного документа, его принадлежность и неизменность содержания, являющийся идентификационным средством.

Иные специфические термины и обозначения, применяемые в тексте Соглашения, используются в соответствии со значением, закрепленном в законодательстве Республики Казахстан.

1. Общие положения

1.1. Пользователь получает право удаленно пользоваться функционалом интернет ресурса после подтверждения согласия о принятии условий Соглашения (за исключением электронных банковских услуг).

1.2. Банк предоставляет Пользователю возможность использовать функционал интернет-ресурса при наличии технической возможности.

1.3. Порядок оказания Банком электронных банковских услуг посредством систем удаленного доступа Банка регулируется соответствующими договорами/соглашениями, заключенными между Банком и Пользователем, в соответствии с требованиями законодательства Республики Казахстан и внутренних документов Банка.

1.4. Отдельные функциональности интернет-ресурса могут использоваться только при условии регистрации/авторизации/аутентификации/идентификации Пользователя, соблюдения иных требований услугодателя, указанных при использовании соответствующего функционала интернет-ресурса, как на стороне интернет-ресурса, так и на стороне сервиса услугодателя, способами, не противоречащими законодательству Республики Казахстан.

1.5. Отдельные функциональности интернет-ресурса предоставляются Пользователю в соответствии с условиями, указанными при их использовании с учетом требований услугодателя.

1.6. Сведения, направляемые Пользователем Банку в электронном виде посредством интернет-ресурса, после положительных результатов аутентификации и идентификации Пользователя, считаются отправленными от имени Пользователя.

1.7. Банк может предоставлять Пользователю извещения о совершенных действиях в электронном виде посредством Каналов связи.

1.8. Банк в рамках и на условиях достигнутых договоренностей с уполномоченными государственными органами Республики Казахстан по интеграции негосударственных информационных систем с информационными системами государственных органов, и при наличии технической возможности обеспечивает доступ Пользователю к получению государственных услуг посредством интернет-ресурса, способами, не противоречащими законодательству Республики Казахстан.

1.9. Принимая настоящее Соглашение, Пользователь выражает полное и безоговорочное согласие с порядком предоставления согласия на обработку персональных данных Пользователя на условиях, указанных в разделе 9 Соглашения.

1.10. Информация о Пользователе/персональные данные Пользователя, собираемые на интернет-ресурсе при помощи файлов cookies¹ (IP-адрес Пользователя, дата и время сессии (посещения интернет-ресурса), типы браузера и операционной системы, тип и модель мобильного устройства, источник входа на интернет-ресурс, информация о поведении Пользователя на интернет-ресурсе (включая количество и наименование просмотренных страниц), возраст, пол, интересы, географическое месторасположение Пользователя, прочие технические данные (cookies, flash, java и т.п.), не может идентифицировать Пользователя, однако может помочь улучшить работу интернет-ресурса.

2. Права и обязанности Сторон

2.1. Банк обязан:

1) предоставлять Пользователю доступ к функционалу интернет-ресурса с учетом требований обеспечения информационной безопасности, установленных законодательством Республики Казахстан в

¹ Файлы «cookies» (куки) – небольшие текстовые файлы (фрагменты данных), размещаемые на компьютерах и мобильных устройствах Пользователей с целью анализа их пользовательской активности и содержащие информацию о предыдущих посещениях интернет-ресурса, собираемую в целях персонализации сервисов, улучшения работы интернет-ресурса и повышения удобства пользования интернет-ресурсом.

В случае отказа от обработки данных Пользователь считается проинформированным о необходимости прекратить использование интернет-ресурса или отключить файлы cookies в настройках браузера.

Пользователь также может запретить сохранение и использование файлов cookies в настройках своего браузера. После отключения функции использования cookies в браузере некоторые разделы интернет-ресурса могут работать непривычным для Пользователя образом.

области информационной безопасности;

2) обеспечивать регистрацию/идентификацию/аутентификацию/авторизацию Пользователя на интернет-ресурсе, в порядке, предусмотренном Соглашением, процедурами безопасности Банка, документами, регламентирующими порядок предоставления электронных банковских услуг;

3) извещать Пользователя о проводимых технических работах на интернет-ресурсе, которые могут прервать доступ и препятствовать использованию интернет-ресурса, путем размещения информационного сообщения на сайте <https://forte.kz> с указанием сроков окончания проводимых работ.

2.2. Банк вправе:

1) отказать в предоставлении соответствующего функционала интернет-ресурса в случаях:

- невозможности принятия мер по идентификации/аутентификации/авторизации Пользователя;

- если по результатам процедуры идентификации/аутентификации/авторизации будет установлено предоставление Пользователем недостоверной информации в любой ее части и/или несоответствие действий и/или признаков Пользователя требованиям, установленным законодательством, внутренними документами Банка. При этом согласие Пользователя с порядком, условиями сбора, обработки, хранения и передачи персональных данных, будет оставаться действительным в независимости от отказа Банка в предоставлении Пользователю соответствующего функционала интернет-ресурса;

- в иных случаях, предусмотренных законодательством Республики Казахстан, а также по основаниям на усмотрение Банка или услугодателя;

2) вносить изменения/дополнения в Соглашение, регулирующие порядок использования интернет-ресурса;

3) производить изменения интерфейса и технических настроек на интернет-ресурсе.

2.3. Пользователь обязан:

1) для использования соответствующего функционала интернет-ресурса указывать реальные (достоверные) данные Пользователя;

2) самостоятельно проверять корректность вводимых данных Пользователя;

3) не разглашать/не передавать третьим лицам информацию о собственных параметрах идентификации/авторизации/аутентификации на интернет-ресурсе;

4) осуществлять все необходимые процедуры идентификации/авторизации/аутентификации на интернет-ресурсе, установленные Банком;

5) осуществлять использование интернет-ресурса в полном соответствии с требованиями Соглашения;

6) соблюдать требования процедур безопасности Банка;

7) не передавать третьим лицам ЭЦП, используемую при осуществлении входа на интернет-ресурс и его использовании;

8) обеспечить сохранность и безопасность ЭЦП Пользователя при осуществлении входа на интернет-ресурс и при его использовании;

9) не предпринимать какие-либо действия и не помогать третьим лицам в совершении действий, направленных на подрыв работы интернет-ресурса, включая, однако не ограничиваясь, **(а)** загружать вирусы или вредоносный код; **(б)** совершать действия, которые могут привести к отключению интернет-ресурса, к нарушению нормальной работы интернет-ресурса или программного обеспечения интернет-ресурса, или к ухудшению внешнего вида интернет-ресурса и/или функционала интернет-ресурса;

10) не предпринимать какие-либо иные действия, которые являются незаконными, мошенническими, дискриминационными или вводящими в заблуждение.

2.4. Пользователь вправе:

1) использовать функционал интернет-ресурса в порядке, предусмотренном Соглашением;

2) получать от Банка информацию и консультации по вопросам использования интернет-ресурса посредством Каналов связи;

3) требовать от Банка надлежащего исполнения обязательств по Соглашению.

3. Процедуры безопасности

3.1. Банк использует технологии, позволяющие обеспечить безопасность и конфиденциальность

информации, передаваемые через Каналы связи.

3.2. При использовании отдельной функциональности интернет-ресурса, идентификация/аутентификация/авторизация Пользователя может производиться путем проверки правильности указания ЭЦП ключа Пользователя.

3.3. Действия Пользователей на интернет-ресурсе записываются в электронный журнал Банка.

3.4. При использовании отдельной функциональности интернет-ресурса Банком могут быть предусмотрены дополнительные условия, требования для проверки подлинности, корректности, совершаемых Пользователем действий и необходимых для предоставления соответствующего функционала, в целях повышения уровня безопасности от несанкционированных действий, предотвращения мошеннических действий, недопущения разглашения конфиденциальной информации или иных противоправных действий, в том числе с учетом требований услугодателя.

4. Конфиденциальность

4.1. Банк обязуется принять меры для предотвращения несанкционированного доступа третьих лиц к конфиденциальной информации, составляющей охраняемую законодательством тайну Пользователя, в том числе, персональные данные. Любая информация такого рода может быть предоставлена третьим лицам не иначе как в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан.

4.2. Стороны согласились, что вся информация, полученная ими по Соглашению, является конфиденциальной, и ее разглашение каким-либо образом любым третьим лицам, без получения предварительного письменного согласия другой Стороны, недопустимо.

4.3. Запрет, установленный настоящим пунктом, не распространяется на случаи, когда предоставление или раскрытие такой информации, в установленном законодательством порядке, обусловлено требованиями лиц и (или) органов, уполномоченных на то законодательством Республики Казахстан.

5. Ответственность сторон

5.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по Соглашению Стороны несут ответственность в соответствии с законодательством Республики Казахстан и условиями Соглашения, а в случаях, не предусмотренных Соглашением - установленную законодательством Республики Казахстан.

5.2. Пользователь несет ответственность за нарушение обязательств, предусмотренных Соглашением, в том числе, повлекшие за собой убытки или ущерб деловой репутации Банка или привлечение Банка к ответственности, предусмотренной законодательством Республики Казахстан, с возмещением Банку ущерба в полном объеме.

5.3. Ответственность за ущерб, возникший вследствие несанкционированного доступа третьих лиц на интернет-ресурс возлагается на виновную сторону.

5.4. Пользователь самостоятельно несет ответственность перед услугодателем иными третьими лицами за свои действия, связанные с использованием интернет-ресурса.

5.5. Банк не несет ответственность за результат оказания государственных услуг, предоставленных посредством интернет-ресурса.

5.6. Банк не несет ответственности за технические временные сбои и перерывы в работе интернет-ресурса, возникшие по независящим от Банка причинам или в случае проведения плановых или внеплановых мероприятий по обслуживанию интернет-ресурса, в том числе на стороне услугодателя.

5.7. Банк не несет ответственности перед Пользователем, услугодателем, иными третьими лицами за временные сбои и перерывы в работе линий связи, иные аналогичные сбои, над которыми Банк не имеет прямого контроля, но которые могут повлечь за собой временную приостановку работы интернет-ресурса, прекращение доступа к интернет-ресурсу, а также за неполадки компьютера, мобильного устройства связи, с которого Пользователь осуществляет доступ к интернет-ресурсу, в том числе, в случае нарушения Пользователем любого положения настоящего Соглашения или иного документа, содержащего условия пользования интернет-ресурсом.

5.8. Банк не несет ответственности за любой прямой, косвенный ущерб, включая упущенную выгоду, ущерб от использования, потерю данных или какие-либо другие нематериальные потери, ущерб репутации и иной ущерб, возникающий вследствие:

- 1) пользования или невозможности пользования интернет-ресурсом и его функционалом Пользователями;
- 2) изменения условий Соглашения Банком.

6. Обстоятельства непреодолимой силы (форс-мажор)

6.1. Стороны освобождаются от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по Соглашению, если неисполнение или ненадлежащее исполнение явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажор).

6.2. Под обстоятельствами непреодолимой силы Стороны понимают обстоятельства, которые возникли после подписания Соглашения в результате непредвиденных и неотвратимых событий чрезвычайного характера, таких как: война и военные действия, стихийные или иные бедствия, происходящие в районах, официально признанных таковыми, действия органов законодательной и/или исполнительной власти Республики Казахстан, Национального Банка Республики Казахстан, Агентства Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка, запрещающие или ограничивающие деятельность, непосредственно относящуюся к предмету Соглашения, вследствие которых может стать невозможным своевременное выполнение обязательств по Соглашению, неработоспособность, сбой и ошибки в работе интернет-ресурса, повреждения линий связи, обеспечивающих работу интернет-ресурса. Стороны обязуются предпринять все зависящие от них усилия для скорейшего восстановления условий для надлежащего исполнения своих обязательств.

6.3. Банк, в случае невозможности исполнения обязательств по Соглашению вследствие обстоятельств, указанных в п.7.2. Соглашения, должен известить Пользователя без промедления (посредством и размещения соответствующей информации на официальном сайте Банка по адресу <https://forte.kz> .

7. Порядок разрешения споров

7.1. При наличии вопросов, связанных с использованием интернет-ресурса Пользователь вправе позвонить в Контакт Центр Банка по номеру телефона 8 705 921 75 75. Бесплатный звонок для абонентов Билайн, для других операторов сотовой связи согласно тарифам оператора) либо 555-75 (бесплатный звонок с мобильных телефонов по Казахстану) (устное обращение) с указанием адреса, номера телефона, содержания претензии и иной информации, либо направить претензию/уведомление/обращение в письменной форме по адресу, указанному в Соглашении. Банк рассматривает обращение Пользователя в порядке, установленном внутренними документами Банка, законодательством Республики Казахстан.

7.2. При наличии вопросов, связанных с получением государственных услуг, Пользователь может обратиться для получения информации к услугодателю, оказывающему соответствующую государственную услугу в соответствии с законодательством Республики Казахстан. Все споры и разногласия, которые могут возникнуть при получении государственных услуг, должны быть урегулированы между Пользователем и услугодателем.

7.3. Стороны предпримут все необходимые усилия, чтобы споры и разногласия, которые могут возникнуть между Банком и Пользователем в ходе реализации Соглашения, были урегулированы на принципах доброй воли и взаимного согласия.

7.4. В случае, если разногласия и споры между Банком и Пользователем не будут урегулированы в ходе переговоров, они могут быть переданы на рассмотрение в судебные органы Республики Казахстан.

7.5. Во всем остальном, что не предусмотрено Соглашением, Стороны руководствуются законодательством Республики Казахстан.

8. Прочие условия

8.1. Пользователь, подписав Соглашение признает право Банка и дает свое согласие на осуществление/применение Банком любых не запрещенных законодательством Республики Казахстан действий/мер по сбору из всех законных источников, обработке, подтверждению и проверке любого рода персональных, биометрических и иных данных Пользователя (далее – Данные), предоставленных Пользователем/собранных Банком в рамках использования функционала интернет-ресурса, равно как и на получение (сбор), обработку, подтверждение и проверку уточненных и/или достоверных/актуальных Данных в случае выявления каких-либо разночтений/изменений имеющихся Данных.

8.2. Пользователь, дает свое согласие на сбор, обработку Данных по форме Согласия на сбор и обработку персональных и иных данных, размещенной на официальном сайте Банка по адресу <https://forte.kz>, подтверждает, что ознакомлен, понимает и принимает содержание, а также соглашается с порядком внесения изменений и(или) дополнений, указанном в нем.

8.3. Настоящим Пользователь заверяет, что в отношении персональных данных субъектов персональных данных, переданных и подлежащих передаче в будущем Пользователем Банку по договорам, дополнительным соглашениям к договорам, а также в иных случаях, когда в соответствии с законодательством и (или) внутренними документами Банка возникает необходимость сбора, обработки таких персональных данных, Пользователь предварительно получил у субъектов персональных данных надлежащие (полные и безусловные) согласия на сбор и обработку персональных данных, на передачу

персональных данных третьему лицу, в том числе Банку, обработку Банком персональных данных, трансграничную передачу Банком персональных данных.

8.4. В случае необходимости, определяемой Банком, Пользователь предоставляет Банку документальное подтверждение наличия собранных Пользователем у субъектов персональных данных согласий на сбор и обработку персональных данных, на передачу персональных данных третьему лицу, в том числе Банку, обработку Банком персональных данных по форме Соглашения на сбор и обработку персональных и иных данных, размещенной на официальном сайте Банка по адресу: <https://forte.kz>, а при невозможности документального подтверждения наличия согласий, соберет такие согласия, а затем подтвердит Банку их получение.

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

8.6. Настоящим, Пользователь подтверждает, что ознакомлен с тем, что электронная почта и телефонная связь не являются каналами связи, обеспечивающими максимальную степень защиты передаваемой по ним информации, и отказывается от любых претензий (в том числе, материальных) к Банку в связи с тем, что в результате использования данных каналов связи информация, передаваемая с их помощью, может потенциально стать доступной третьим лицам, что может повлечь за собой негативные обстоятельства и/или убытки для Пользователя.

8.7. Заключением Соглашения Пользователь безусловно согласен, что запись переговоров Пользователя с работником Банка по телефону, произведенная Банком посредством записывающего устройства, будет являться достаточным доказательством содержания, поступившего от Пользователя устного уведомления/обращения.

8.8. Пользователь настоящим подтверждает, что ни он, его представитель, бенефициарный собственник, или иные участники в структуре управления, собственности, также лица, входящие с ним в одну группу лиц, контрагенты не попадают под какие-либо ограничения или меры санкционного характера, а также не состоят в каких-либо санкционных списках в соответствии с юрисдикцией любой страны, международной организации, действие которых распространяется на вышеуказанных лиц, а также на Банк (далее – Санкции).

8.9. Пользователь обязуется что, если в какой-то момент в течение действия Соглашения ему станет известно о наложении/влиянии Санкций, в соответствии с пунктом, указанным выше, уведомить об этом Банк незамедлительно, но не более чем в течение 5 (пяти) календарных дней со дня, когда узнал или должен был узнать об этом. При наложении/влиянии Санкции, а также в случае нарушения Пользователем обязанности по уведомлению Банка о наложении/влиянии Санкции, Банк вправе прекратить деловые отношения с ним, приостановить, отказаться от проведения любой операции в порядке, предусмотренном в Соглашении.

8.10. Пользователь обязуется не направлять указания либо совершать операции, нацеленные на обход Санкций. Если какое-либо указание либо операция в рамках настоящего Соглашения, по усмотрению Банка, нацелена на обход Санкций, то Банк вправе отказать от исполнения/совершения такого указания/операции без каких-либо неблагоприятных последствий для себя. Под обходом Санкции понимается в том числе, создание посреднических структур для поставки санкционных товаров, проведение платежей либо получение финансирования в нарушении Санкции, и т.д.

8.11. В случае противоречия или несоответствия между текстом настоящего Соглашения и условиями иных договоров/соглашений, заключенных с Пользователем, являющимся клиентом Банка, преимущественную силу имеют условия последних.

8.12. Соглашение начинает действовать с момента принятия его условий Пользователем (как описано в преамбуле выше) и действует бессрочно.

Реквизиты Банка

Адрес: Z05P1P0/010017, Республика Казахстан, г. Астана, ул. Достык, 8/1

Телефон: +7 (717) 258-40-40

Факс: +7 (717) 259 67 87

e-mail info@fortebank.com

БИК IRTYKZKA

БИН 990740000683