

АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО «FORTEBANK»

Утверждена
Заместитель Председателя Правления АО «ForteBank»
Нурумбет Ш.М.

Введена в действие со «21» июня 2021 г.

**Процедура предоставления электронных банковских услуг на Онлайн-платформе
№01-010881-ВДВП/760**

*В наименование документа внесены изменения согласно решению заместителя Председателя Правления
Нурумбет Ш.М. Заявка №2022-78206 от 07.02.2022г.*

*В титульный лист (наименование документа, разработчик, город, колонтитулы) внесены изменения
согласно решению Члена Правления-Управляющего директора (SME) Сагитова А.С. от 11.10.2024г.
Заявка №2024-1781042*

РАЗРАБОТЧИК:

Направление поддержки операционных продаж

Направление кредитования малого и среднего бизнеса

г. Астана
2021 год

1. НАЗНАЧЕНИЕ

1. Настоящая Процедура предоставления электронных банковских услуг на Онлайн-платформе (далее – Процедура) разработана в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

Пункт дополнен понятием мобильный интернет-банкинг согласно решению и.о. Председателя Правления Нурумбет Ш.М. Заявка №2021-490183 от 26.08.2021 г.

В пункт 1 внесены изменения согласно решению Члена Правления-Управляющего директора (SME) Сагитова А.С. от 11.10.2024г. Заявка №2024-1781042.

2. Процедура устанавливает порядок оказания Пользователю Электронных банковских услуг посредством систем удаленного доступа и определяет процедуры и технологии оказания Электронных банковских услуг с использованием Онлайн-платформы Банка в соответствии с требованиями процедур безопасности Банка.

Пункт дополнен понятием мобильный интернет-банкинг согласно решению и.о. Председателя Правления Нурумбет Ш.М. Заявка №2021-490183 от 26.08.2021 г.

В пункт 2 внесены изменения согласно решению Члена Правления-Управляющего директора (SME) Сагитова А.С. от 11.10.2024г. Заявка №2024-1781042.

2. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ ПО ТЕКСТУ, ИМЕЮТ СЛЕДУЮЩЕЕ ЗНАЧЕНИЕ:

1) **Авторизация** — предоставление Пользователю прав на выполнение определенных действий на Онлайн-платформе, а также процесс проверки (подтверждения) данных прав при использовании Онлайн-платформы Банка;

В подпункт 1) внесены изменения согласно решению Члена Правления-Управляющего директора (SME) Сагитова А.С. от 11.10.2024г. Заявка №2024-1781042.

2) **Аутентификация** – подтверждение подлинности и правильности составления электронного документа в соответствии с требованиями Процедуры безопасности, установленной Банком;

3) **Банк** – АО «ForteBank», включая его филиалы;

4) **Идентификационные средства** – электронная цифровая подпись Пользователя или уникальный идентификатор, представляющий собой комбинацию букв, цифр или символов, или иной идентификатор (персональный пароль, одноразовый (единовременный) идентификационный код (SMS-код), средства биометрической идентификации. Применение Пользователем идентификационного средства удостоверяет факт ознакомления, и/или подписания Пользователем электронного документа, в том числе договора в электронном виде, заключаемого на Онлайн-платформе;

Пункт дополнен понятием мобильный OTP токен «ForteOTP» согласно решению заместителя Председателя Правления Нурумбет Ш.М.. Заявка №2022-78206 от 07.02.2022г.

В подпункт 4) внесены изменения согласно решению Члена Правления-Управляющего директора (SME) Сагитова А.С. от 11.10.2024г. Заявка №2024-1781042.

5) **Идентификация** – процедура, установления личности Пользователя с целью однозначного подтверждения его прав на получение электронных банковских услуг на Онлайн-платформе;

В подпункт 5) внесены изменения согласно решению Члена Правления-Управляющего директора (SME) Сагитова А.С. от 11.10.2024г. Заявка №2024-1781042.

6) **Каналы связи** – средства передачи информации между Пользователем и Банком посредством электронной почты (email), почтовой связи, официального интернет-ресурса Банка <https://business.forte.kz/>, мобильного интернет банкинга, SMS-сообщений, телефонов, факса, банкомата, платежных терминалов, POS-терминалов, электронных терминалов и др., используемые в порядке и на условиях, определяемых Банком;

В подпункт 6) внесены изменения согласно решению Члена Правления-Управляющего директора (SME) Сагитова А.С. от 11.10.2024г. Заявка №2024-1781042.

7) **Код подтверждения (SMS-код)** - одноразовый (единовременный) код, ограниченный по времени действия, состоящий из уникальных последовательных электронных цифровых символов, создаваемый программно-техническими средствами Банка по запросу Пользователя и предназначенный для одноразового использования при предоставлении доступа Пользователю к электронным банковским услугам на Онлайн-платформе, направляемый Пользователю на номер мобильного телефона;

В подпункт 7) внесены изменения согласно решению Члена Правления-Управляющего директора (SME) Сагитова А.С. от 11.10.2024г. Заявка №2024-1781042.

8) **Кредит** - банковский заем (в том числе кредитная линия), предоставляемый Банком Пользователю на условиях срочности, платности, возвратности (а в отдельных случаях – также на условиях обеспеченности и использования по целевому назначению) в соответствии с условиями договора банковского займа/ соглашения о предоставлении кредитной линии и действующим

законодательством Республики Казахстан;

В подпункт 8) внесены изменения согласно решению Члена Правления-Управляющего директора (SME) Сагитова А.С. от 11.10.2024г. Заявка №2024-1781042.

8-1) *исключен;*

Дополнен пунктом 8-1) согласно решению и.о. Председателя Правления Нурумбет Ш.М. Заявка №2021-490183 от 26.08.2021 г.

В пункт внесены изменения согласно решению заместителя Председателя Правления Нурумбет Ш.М.. Заявка №2022-78206 от 07.02.2022г.

Подпункт 8-1) исключен согласно решению Члена Правления-Управляющего директора (SME) Сагитова А.С. от 11.10.2024г. Заявка №2024-1781042.

9) **Надлежащая проверка** Пользователя – совокупность мер, принимаемых Банком в соответствии с законодательством о ПОД/ФТ;

10) **НУЦ РК** – Национальный удостоверяющий центр Республики Казахстан, юридическое лицо, удостоверяющее соответствие открытого ключа электронной цифровой подписи закрытому ключу электронной цифровой подписи, а также подтверждающее достоверность регистрационного свидетельства;

11) **Онлайн-платформа** - система удаленного доступа - совокупность средств телекоммуникаций, цифровых информационных технологий, программного обеспечения и оборудования, обеспечивающих связь между Пользователем и Банком для получения электронных банковских услуг;

12) **Операционный день** – период времени, в течение которого Банком осуществляется прием и обработка указаний, распоряжений о приостановлении исполнения указаний, либо отзыве таких указаний от Пользователей;

13) *исключен;*

В пункт внесены изменения согласно решению заместителя Председателя Правления Нурумбет Ш.М.. Заявка №2022-78206 от 07.02.2022г.

Подпункт 13) исключен согласно решению Члена Правления-Управляющего директора (SME) Сагитова А.С. от 11.10.2024г. Заявка №2024-1781042.

14) **Пользователь** – юридическое лицо, индивидуальный предприниматель, частный нотариус, частный судебный исполнитель, адвокат, профессиональный медиатор, крестьянское или фермерское хозяйство, финансовый управляющий – получатель электронных банковских услуг посредством Онлайн-платформы;

В подпункт 14) внесены изменения согласно решению Члена Правления-Управляющего директора (SME) Сагитова А.С. от 11.10.2024г. Заявка №2024-1781042.

15) **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 получение Электронных банковских услуг и обнаружения ошибок и/или изменений в содержании передаваемых и получаемых электронных сообщений;

16) **ПОД/ФТ** – противодействие легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма;

17) **Рабочие дни** – дни, не являющиеся выходными либо праздничными, в соответствии с законодательством Республики Казахстан;

18) **Регистрационное свидетельство** – документ на бумажном носителе или электронный документ, выдаваемый НУЦ РК для подтверждения соответствия Электронной цифровой подписи требованиям, установленным законодательством Республики Казахстан;

19) **Биометрическая идентификация** – процедура установления личности Пользователя с целью однозначного подтверждения его прав на получение электронных банковских услуг на основе его физиологических и биологических особенностей;

Дополнен пунктом 19) согласно решению и.о. Председателя Правления Нурумбет Ш.М. Заявка №2021-490183 от 26.08.2021 г.

19-1) **Динамическая идентификация** - процедура установления личности Пользователя с целью однозначного подтверждения его прав на получение электронных банковских услуг путём использования одноразового (единовременного) кода;

Дополнен пунктом 19-1) согласно решению и.о. Председателя Правления Нурумбет Ш.М. Заявка №2021-490183 от 26.08.2021 г.

20) **Соглашение о предоставлении электронных банковских услуг (далее и выше - Соглашение)** - договор присоединения, установленной формы, регулирующий отношения между Банком и Пользователем, связанные с предоставлением Банком Электронных банковских услуг посредством Онлайн-платформы, способами, не противоречащими законодательству Республики Казахстан;

В подпункт 20) внесены изменения согласно решению Члена Правления-Управляющего директора (SME) Сагитова А.С. от 11.10.2024г. Заявка №2024-1781042.

- 21) **Удостоверяющий центр** – РГП «Казахстанский центр межбанковских расчетов Национального Банка Республики Казахстан» – юридическое лицо, удостоверяющее соответствие открытого (публичного) ключа ЭЦП закрытому (секретному) ключу ЭЦП, а также подтверждающее достоверность и действительность (действие) регистрационного свидетельства;
- 22) **Хэш** – сгенерированное значение, использующее алгоритмические или обычные функции в целях защиты или целостности данных;
- 23) **Электронно-цифровая подпись (ЭЦП)** - набор электронных цифровых символов, созданный средствами ЭЦП и подтверждающий достоверность электронного документа, его принадлежность и неизменность содержания, являющийся идентификационным средством;
- 24) **Электронные банковские услуги** – услуги, связанные с доступом Пользователя к своему банковскому счету посредством Онлайн-платформы для получения платежных услуг и информационных банковских услуг;

В подпункт 24) внесены изменения согласно решению Члена Правления-Управляющего директора (SME) Сагитова А.С. от 11.10.2024г. Заявка №2024-1781042.

- 25) **Электронный документ** – документ, в котором информация представлена в электронно-цифровой форме и удостоверена идентификационными средствами, составленный отправителем и не содержащий искажений и (или) изменений, внесенных в него после составления, в порядке, предусмотренном законодательством Республики Казахстан;
- 26) **SMS-сообщение** – короткое текстовое сообщение установленного формата, передаваемое Пользователем Банку либо Банком Пользователю через оператора мобильной связи;
- 27) *исключен;*

Дополнен пунктом 27) согласно решению и.о. Председателя Правления Нурумбет Ш.М. Заявка №2021-490183 от 26.08.2021 г.

Подпункт 27) исключен согласно решению Члена Правления-Управляющего директора (SME) Сагитова А.С. от 11.10.2024г. Заявка №2024-1781042.

28) *исключен;*

Дополнен пунктом 28) согласно решению и.о. Председателя Правления Нурумбет Ш.М. Заявка №2021-490183 от 26.08.2021 г.

Подпункт 28) исключен согласно решению Члена Правления-Управляющего директора (SME) Сагитова А.С. от 11.10.2024г. Заявка №2024-1781042.

29) *исключен;*

Дополнен пунктом 29) согласно решению и.о. Председателя Правления Нурумбет Ш.М. Заявка №2021-490183 от 26.08.2021 г.

Подпункт 29) исключен согласно решению Члена Правления-Управляющего директора (SME) Сагитова А.С. от 11.10.2024г. Заявка №2024-1781042.

30) *исключен;*

Дополнен пунктом 30) согласно решению и.о. Председателя Правления Нурумбет Ш.М. Заявка №2021-490183 от 26.08.2021 г.

В пункт внесены изменения согласно решению заместителя Председателя Правления Нурумбет Ш.М.. Заявка №2022-78206 от 07.02.2022г.

Подпункт 30) исключен согласно решению Члена Правления-Управляющего директора (SME) Сагитова А.С. от 11.10.2024г. Заявка №2024-1781042.

31) *исключен;*

Дополнен пунктом 31) согласно решению и.о. Председателя Правления Нурумбет Ш.М. Заявка №2021-490183 от 26.08.2021 г.

Подпункт 31) исключен согласно решению Члена Правления-Управляющего директора (SME) Сагитова А.С. от 11.10.2024г. Заявка №2024-1781042.

32) *исключен.*

Дополнен пунктом 32) согласно решению заместителя Председателя Правления Нурумбет Ш.М.. Заявка №2022-78206 от 07.02.2022г.

Подпункт 32) исключен согласно решению Члена Правления-Управляющего директора (SME) Сагитова А.С. от 11.10.2024г. Заявка №2024-1781042.

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

3. ПЕРЕЧЕНЬ ЭЛЕКТРОННЫХ БАНКОВСКИХ УСЛУГ

3. Банк предоставляет Пользователю возможность пользоваться следующими услугами Банка посредством Онлайн-платформы:

Процедура предоставления электронных банковских услуг на Онлайн-платформе	Редакция 1	Страница 4 из 10
---	------------	------------------

- 1) открытие банковского (текущего) счета;
- 2) подача заявки на получение Кредита;
- 3) подача заявки на получение транша в рамках кредитной линии;
- 4) подача заявки на изменения условий Кредита;
- 5) получение справок;
- 6) подключение к торговому эквайрингу посредством POS-терминала/ FortePOS;
- 7) подключение к интернет-эквайрингу, за исключением платежных организаций;
- 8) выпуск банковских гарантий.

Пункт дополнен понятием мобильный интернет-банкинг согласно решению и.о. Председателя Правления Нурумбет Ш.М. Заявка №2021-490183 от 26.08.2021 г.

В пункт внесены изменения согласно решению заместителя Председателя Правления Нурумбет Ш.М. Заявка №2022-78206 от 07.02.2022г.

В пункт 3 внесены изменения согласно решению Члена Правления-Управляющего директора (SME) Сагитова А.С. от 11.10.2024г. Заявка №2024-1781042.

4. Процедура открытия банковского счета дистанционным способом предусмотрена в ВД, регламентирующем порядок открытия, ведения и закрытия банковских (текущих) счетов юридических лиц и индивидуальных предпринимателей в Банке.

5. Процедура по подаче заявки на получение Кредита, транша в рамках кредитной линии и изменений условий Кредита, предусмотрена в ВД и соответствующем приказе, регламентирующем порядок кредитования юридических лиц и индивидуальных предпринимателей в Банке.

Перечень услуг, указанный в настоящем разделе, не является исчерпывающим и может быть дополнен/изменен Банком в одностороннем порядке по мере развития Онлайн-платформы, о чем Банк в течение 10 (десяти) рабочих дней со дня такого изменения извещает Пользователя посредством размещения соответствующего информационного сообщения на официальном сайте Банка <https://business.forte.kz//>.

В пункт 5 внесены изменения согласно решению Члена Правления-Управляющего директора (SME) Сагитова А.С. от 11.10.2024г. Заявка №2024-1781042.

4. ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ЭЛЕКТРОННЫХ БАНКОВСКИХ УСЛУГ

6. До установления деловых отношений с Пользователем Банк осуществляет надлежащую проверку Пользователя. Порядок принятия Банком мер по надлежащей проверке Пользователя (его представителя) и бенефициарного собственника, предусмотрены в ВД, регламентирующем порядок открытия, ведения и закрытия банковских (текущих) счетов юридических лиц и индивидуальных предпринимателей в Банке, а также в ВД, регламентирующем процедуры по ПОД/ФТ.

7. Вход Пользователя на Онлайн-платформу осуществляется с помощью персонального компьютера, имеющего доступ к сети Интернет. При этом Пользователь обязан соблюдать Процедуры безопасности, предусмотренные Главой 5 Процедуры.

7-1. *исключен.*

Дополнен пунктом 7-1) согласно решению и.о. Председателя Правления Нурумбет Ш.М. Заявка №2021-490183 от 26.08.2021 г.

Пункт 7-1 исключен согласно решению Члена Правления-Управляющего директора (SME) Сагитова А.С. от 11.10.2024г. Заявка №2024-1781042.

8. Доступ Пользователю к Электронным банковским услугам предоставляется только при условии прохождения Пользователем процедуры идентификации на Онлайн-платформе и заключения Соглашения о предоставлении электронных банковских услуг.

В пункт 8 внесены изменения согласно решению Члена Правления-Управляющего директора (SME) Сагитова А.С. от 11.10.2024г. Заявка №2024-1781042.

9. Идентификация Пользователя на Онлайн-платформе производится путем проверки правильности указания ЭЦП ключа Пользователя и SMS- кода, направленного на указанный номер мобильного телефона Пользователя.

В пункт 9 внесены изменения согласно решению Члена Правления-Управляющего директора (SME) Сагитова А.С. от 11.10.2024г. Заявка №2024-1781042.

9-1. *исключен.*

Дополнен пунктом 9-1) согласно решению и.о. Председателя Правления Нурумбет Ш.М. Заявка №2021-490183 от 26.08.2021 г.

В пункт внесены изменения согласно решению заместителя Председателя Правления Нурумбет Ш.М. Заявка №2022-78206 от 07.02.2022г.

В пункт внесены изменения согласно решению Члена Правления -Управляющий директор (SME) Сагитов А.С. От 31.01.2024г заявка №2023-1533281.

Пункт 9-1 исключен согласно решению Члена Правления-Управляющего директора (SME) Сагитова А.С.

Процедура предоставления электронных банковских услуг на Онлайн-платформе	Редакция 1	Страница 5 из 10
---	------------	------------------

от 11.10.2024г. Заявка №2024-1781042.

10. При прохождении идентификации на Онлайн-платформе, Пользователь дает Банку своё согласие на сбор и обработку его персональных данных в целях предоставления электронных банковских услуг.

Пункт дополнен понятием мобильный интернет-банкинг согласно решению и.о. Председателя Правления Нурумбет Ш.М. Заявка №2021-490183 от 26.08.2021 г.

В пункт 10 внесены изменения согласно решению Члена Правления-Управляющего директора (SME) Сагитова А.С. от 11.10.2024г. Заявка №2024-1781042.

11. Авторизация и получение электронных банковских услуг на Онлайн-платформе осуществляется Пользователем самостоятельно, в порядке, предусмотренном в Соглашении.

В пункт 11 внесены изменения согласно решению Члена Правления-Управляющего директора (SME) Сагитова А.С. от 11.10.2024г. Заявка №2024-1781042.

12. Банк предоставляет Пользователю электронные банковские услуги посредством Онлайн-платформы с учетом технической возможности Онлайн-платформы. Онлайн-платформа Банка доступна для Пользователя круглосуточно, в целях получения информационных банковских услуг. Доступ для получения электронных платежных услуг на Онлайн-платформе предоставляется Пользователю в течение Операционного дня Банка. Операционный день Банка устанавливается Банком и может быть изменен Банком в одностороннем порядке. Информация о продолжительности Операционного дня и/или его изменениях размещается на официальном сайте Банка <https://business.forte.kz/>. По вопросам, связанным с получением электронных банковских услуг посредством Онлайн-платформы Пользователь может обратиться по телефонам службы поддержки, указанным на официальном сайте Банка <https://business.forte.kz/>.

В пункт 12 внесены изменения согласно решению Члена Правления-Управляющего директора (SME) Сагитова А.С. от 11.10.2024г. Заявка №2024-1781042.

13. Для получения услуг посредством Онлайн-платформы необходимо наличие одновременно следующих условий:

1) доступ к Онлайн-платформе (путем подключения к web-ресурсу Банка https://mybpm.bpm.fortebank.com/login/cert?returnUrl=%2Fhome%2Fmain%2Fprocess%2Fstart%3Fkey%3Dopen_account_site%26external%3Dtrue);

2) наличие технической возможности у Банка предоставления электронных банковских услуг;

3) наличие действующего ЭЦП, номера мобильного телефона у Пользователя.

В пункт 13 внесены изменения согласно решению Члена Правления-Управляющего директора (SME) Сагитова А.С. от 11.10.2024г. Заявка №2024-1781042.

13-1. *исключен.*

Дополнен пунктом 13-1) согласно решению и.о. Председателя Правления Нурумбет Ш.М. Заявка №2021-490183 от 26.08.2021 г.

Пункт 13-1 исключен согласно решению Члена Правления-Управляющего директора (SME) Сагитова А.С. от 11.10.2024г. Заявка №2024-1781042.

14. Выполнение любой операции на Онлайн-платформе, возможно при условии идентификации Пользователя с использованием ЭЦП, SMS- кода, а также биометрической идентификации при подаче заявки на Кредит, без посещения Банка.

В пункт 14 внесены изменения согласно решению Члена Правления-Управляющего директора (SME) Сагитова А.С. от 11.10.2024г. Заявка №2024-1781042.

14-1. *исключен.*

Дополнен пунктом 14-1) согласно решению и.о. Председателя Правления Нурумбет Ш.М. Заявка №2021-490183 от 26.08.2021 г.

Пункт 14-1 исключен согласно решению Члена Правления-Управляющего директора (SME) Сагитова А.С. от 11.10.2024г. Заявка №2024-1781042.

15. Указания/документы, направляемые Пользователем Банку в электронном виде посредством Онлайн-платформы после положительных результатов аутентификации и идентификации Пользователя, считаются отправленными от имени Пользователя и признаются равнозначными документам на бумажном носителе, подписанным собственноручной подписью Пользователя. Указанные документы являются основанием для проведения Банком операций и совершения иных действий от имени Пользователя.

В пункт 15 внесены изменения согласно решению Члена Правления-Управляющего директора (SME) Сагитова А.С. от 11.10.2024г. Заявка №2024-1781042.

16. Пользователь и Банк обязуются принимать на себя в полном объеме все обязательства, вытекающие из документов/указаний, отправляемых Пользователем и получаемых Банком посредством Онлайн-платформы в соответствии с Соглашением.

В пункт 16 внесены изменения согласно решению Члена Правления-Управляющего директора (SME) Сагитова А.С. от 11.10.2024г. Заявка №2024-1781042.

17. Банк предоставляет Пользователю подтверждение об отправке/получении указаний Пользователя

Процедура предоставления электронных банковских услуг на Онлайн-платформе	Редакция 1	Страница 6 из 10
---	------------	------------------

посредством Онлайн-платформы после положительных результатов аутентификации и идентификации Пользователя, в момент совершения Электронных банковских услуг.

В пункт 17 внесены изменения согласно решению Члена Правления-Управляющего директора (SME) Сагитова А.С. от 11.10.2024г. Заявка №2024-1781042.

18. При получении от Пользователя указаний в электронном виде на проведение операции посредством Онлайн-платформы, Банк исполняет указание Пользователя в порядке, предусмотренном правилами Банка и/или законодательством Республики Казахстан.

В пункт 18 внесены изменения согласно решению Члена Правления-Управляющего директора (SME) Сагитова А.С. от 11.10.2024г. Заявка №2024-1781042.

19. Документы, сформированные Банком при оказании электронных банковских услуг, хранятся в электронном виде не менее 5 (пяти) лет, если иные сроки не предусмотрены законодательством Республики Казахстан.

20. Банк предоставляет Пользователю извещения о совершенных операциях в электронном виде посредством Онлайн-платформы в момент совершения Электронных банковских услуг.

В пункт 20 внесены изменения согласно решению Члена Правления-Управляющего директора (SME) Сагитова А.С. от 11.10.2024г. Заявка №2024-1781042.

21. Пользователь обязан самостоятельно отслеживать исполнение Банком указаний Пользователя, полученных посредством Онлайн-платформы.

В пункт 21 внесены изменения согласно решению Члена Правления-Управляющего директора (SME) Сагитова А.С. от 11.10.2024г. Заявка №2024-1781042.

22. Максимальные сроки оказания электронных банковских услуг, предоставляемых Банком в течение срока действия Соглашения, соответствуют срокам, предусмотренным законодательством Республики Казахстан.

23. Банк принимает претензии по оспариванию операций, проведенных посредством Онлайн-платформы в порядке, предусмотренном законодательством Республики Казахстан.

В пункт 23 внесены изменения согласно решению Члена Правления-Управляющего директора (SME) Сагитова А.С. от 11.10.2024г. Заявка №2024-1781042.

24. При подаче заявки на Кредит, до подписания договора банковского займа/соглашения о предоставлении кредитной линии, Пользователю предоставляется информация по банковским займам/кредитной линии: срок предоставления банковского займа/кредитной линии; предельная сумма и валюта банковского займа; вид ставки вознаграждения: фиксированная или плавающая, размер ставки вознаграждения в годовых процентах и ее размер в годовом, эффективном, сопоставимом исчислении; перечень и размеры комиссий, тарифов и иных расходов, связанных с получением и обслуживанием (погашением) банковского займа, в пользу Банка; ответственность и риски Пользователя в случае невыполнения обязательств по договору банковского займа/соглашению о предоставлении кредитной линии. В случае если Пользователь соглашается с условиями предоставления электронных банковских услуг, подписывает все документы с помощью ЭЦП.

25. Предоставление услуг на Онлайн-платформе приостанавливается или прекращается в случаях:

1) проведения технических работ на Онлайн-платформе (Банк сообщает период таких работ путем размещения сообщения об этом на официальном сайте Банка, не позднее дня проведения работ); *Пункт дополнен понятием мобильный интернет-банкинг согласно решению и.о. Председателя Правления Нурумбет Ш.М. Заявка №2021-490183 от 26.08.2021 г.*

2) изменения условий договоров/соглашений, заключенных с Пользователем, в соответствии с которыми предоставление услуг прекращается либо приостанавливается;

3) уведомления Пользователя об отказе от Соглашения с ним в одностороннем порядке, в соответствии с условиями Соглашения.

В пункт 25 внесены изменения согласно решению Члена Правления-Управляющего директора (SME) Сагитова А.С. от 11.10.2024г. Заявка №2024-1781042.

26. Банк вправе отказать/приостановить оказание услуг посредством Онлайн-платформы в случаях:

1) предусмотренных законодательством Республики Казахстан, в том числе для отказа в исполнении указания;

2) обнаружения Банком несанкционированного доступа к информации, составляющей банковскую тайну, ее несанкционированного изменения и иных несанкционированных действий, возникающих при предоставлении Банком услуг посредством Онлайн-платформы;

3) невозможности осуществления идентификации, аутентификации Пользователя, в порядке, предусмотренном Процедурами и Соглашением;

4) несоответствия предоставляемых документов требованиям законодательства Республики Казахстан;

6) в случаях, предусмотренных законодательством о ПОД/ФТ;

- 7) в случаях существенного нарушения Пользователем условий Соглашения или иных договоров, заключенных с Пользователем;
- 8) наличия задолженности перед Банком;
- 9) в иных случаях, предусмотренных договорами/соглашениями, заключенными с Пользователем.
- В пункт 26 внесены изменения согласно решению Члена Правления-Управляющего директора (SME) Сагитова А.С. от 11.10.2024г. Заявка №2024-1781042.*

5. ПРОЦЕДУРЫ БЕЗОПАСНОСТИ ПРИ РАБОТЕ НА ОНЛАЙН-ПЛАТФОРМЕ

27. Банк использует технологии, позволяющие обеспечить безопасность и конфиденциальность информации, передаваемой через каналы связи.

В пункт внесены изменения согласно решению заместителя Председателя Правления Нурумбет Ш.М.. Заявка №2022-78206 от 07.02.2022г.

28. Процедуры безопасности Банка обеспечивают:

- 1) достоверную идентификацию Пользователя и его право на получение соответствующих электронных банковских услуг;
- 2) выявление наличия искажений и (или) изменений в содержании электронных документов, на основании которых Пользователю предоставляются электронные банковские услуги;
- 3) защиту от несанкционированного доступа к информации, составляющей банковскую тайну, и целостность данной информации.

29. Предоставление электронных банковских услуг посредством Онлайн-платформы является санкционированным в случае выполнения Пользователем процедур безопасности, установленных Банком.

В пункт 29 внесены изменения согласно решению Члена Правления-Управляющего директора (SME) Сагитова А.С. от 11.10.2024г. Заявка №2024-1781042.

30. Банк обеспечивает достоверную идентификацию и аутентификацию Пользователя на Онлайн-платформе личным ЭЦП, а также SMS-сообщениями для подтверждения прав на получение Электронных банковских услуг.

После реализации механизма кроссдоменной аутентификации программного обеспечения дистанционного оказания услуг процесс согласовывается с подразделением по информационной безопасности.

Пункт дополнен понятием мобильный интернет-банкинг согласно решению и.о. Председателя Правления Нурумбет Ш.М. Заявка №2021-490183 от 26.08.2021 г.

Пункт дополнен понятием мобильный OTP токен «ForteOTP» согласно решению заместителя Председателя Правления Нурумбет Ш.М.. Заявка №2022-78206 от 07.02.2022г.

Пункт дополнен согласно решению Члена Правления -Управляющий директор (SME) Сагитов А.С. От 31.01.2024г заявка №2023-1533281.

В пункт 30 внесены изменения согласно решению Члена Правления-Управляющего директора (SME) Сагитова А.С. от 11.10.2024г. Заявка №2024-1781042.

31. Доступ к данным для разбора и анализа спорных ситуаций обеспечивается возможностью ведения архива всех отосланных/принятых Пользователем и Банком документов. Банк обеспечивает на своей стороне:

1) обработку ошибок и исключений безопасным способом, не допуская в ответе раскрытия конфиденциальных данных, предоставляя минимально достаточную информацию для диагностики проблемы;

2) *исключен;*

Подпункт 2) пункта 31 исключен согласно решению Члена Правления-Управляющего директора (SME) Сагитова А.С. от 11.10.2024г. Заявка №2024-1781042.

3) проверку данных на валидность для предотвращения атак с подделкой запросов и инъекций вредоносного кода.

Пункт дополнен согласно решению Члена Правления -Управляющий директор (SME) Сагитов А.С. От 31.01.2024г заявка №2023-1533281.

32. Все действия Пользователей на Онлайн-платформе записываются в электронный журнал Банка. Срок хранения не менее 3 (трех) месяцев в оперативном доступе и не менее 1 (одного) года в архивном доступе либо не менее 1 (одного) года в оперативном доступе.

В пункт внесены изменения согласно решению Члена Правления -Управляющий директор (SME) Сагитов А.С. От 31.01.2024г заявка №2023-1533281.

В пункт 32 внесены изменения согласно решению Члена Правления-Управляющего директора (SME) Сагитова А.С. от 11.10.2024г. Заявка №2024-1781042.

33. Для обеспечения защиты от несанкционированного доступа на Онлайн-платформу и контроля целостности данных, идентификации Пользователя применяется функционал автоматической проверки подлинности ЭЦП Пользователя, осуществляющий проверку ЭЦП, проверку регистрационного

свидетельства, выданного НУЦ РК. Порядок предоставления ключей ЭЦП и Регистрационных свидетельств регламентирован требованиями НУЦ РК. Для выполнения операций по работе с ЭЦП Онлайн-платформа использует библиотеки: комплект разработчика НУЦ РК (NCALayer, Kalkan Crypt) - для формирования Хэша, а также проверки ЭЦП на сервере НУЦ.

33-1. *исключен.*

Дополнен пунктом 33-1) согласно решению и.о. Председателя Правления Нурумбет Ш.М. Заявка №2021-490183 от 26.08.2021 г.

Пункт 33-1 исключен согласно решению Члена Правления-Управляющего директора (SME) Сагитова А.С. от 11.10.2024г. Заявка №2024-1781042.

33-2. *исключен.*

Дополнен пунктом 33-2) согласно решению и.о. Председателя Правления Нурумбет Ш.М. Заявка №2021-490183 от 26.08.2021 г.

Пункт дополнен понятием мобильный OTP токен «ForteOTP» согласно решению заместителя Председателя Правления Нурумбет Ш.М.. Заявка №2022-78206 от 07.02.2022г.

В пункт внесены изменения согласно решению Члена Правления -Управляющий директор (SME) Сагитов А.С. От 31.01.2024г заявка №2023-1533281.

Пункт 33-2 исключен согласно решению Члена Правления-Управляющего директора (SME) Сагитова А.С. от 11.10.2024г. Заявка №2024-1781042.

33-3. *исключен.*

Дополнен пунктом 33-3) согласно решению и.о. Председателя Правления Нурумбет Ш.М. Заявка №2021-490183 от 26.08.2021 г.

Пункт 33-3 исключен согласно решению Члена Правления-Управляющего директора (SME) Сагитова А.С. от 11.10.2024г. Заявка №2024-1781042.

34. Банком предусматриваются дополнительные условия, требования для проверки подлинности, корректности, достоверности операций, совершаемых Пользователем и необходимые для оказания услуги, в целях повышения уровня безопасности от несанкционированного доступа, предотвращения мошеннических действий, недопущения разглашения конфиденциальной информации или иных противоправных действий.

Онлайн-платформа обеспечивает:

- 1) однозначность идентификации принадлежности веб-приложения Банку (доменное имя, логотипы, корпоративные цвета);
- 2) запрет на сохранение в памяти браузера авторизационных данных;
- 3) маскирование вводимых секретов;
- 4) информирование на странице авторизации Пользователя о мерах обеспечения кибергигиены, которым рекомендуется следовать при использовании веб-приложения;
- 5) обработку ошибок и исключений безопасным способом, не допуская отображение в интерфейсе Пользователя конфиденциальных данных, предоставляя минимально достаточную информацию об ошибке.

Пункт дополнен согласно решению Члена Правления -Управляющий директор (SME) Сагитов А.С. от 31.01.2024г заявка №2023-1533281.

В пункт 34 внесены изменения согласно решению Члена Правления-Управляющего директора (SME) Сагитова А.С. от 11.10.2024г. Заявка №2024-1781042.

35. В целях соблюдения Процедур безопасности при работе в Онлайн-платформе Пользователю необходимо следовать следующим правилам:

- 1) использовать лицензионное, своевременно обновляющееся антивирусное программное обеспечение;
- 2) использовать современные операционные системы на своем компьютере, с автоматическим своевременным обновлением, рекомендуемым компаний-производителем в целях устранения, выявленной в нем уязвимости. Регулярно выполнять обновления операционной системы и браузера компьютера;
- 3) после окончания работы необходимо закрывать окно системы с помощью кнопки "Выход" и никогда не оставлять компьютер с активной сессией в системе, без присмотра;
- 4) не использовать нелегальное, сомнительное, а также не проверенное на наличие вредоносных программ программное обеспечение;
- 5) желательно использовать отдельный компьютер с ограниченным физическим доступом, в котором не установлено постороннее программное обеспечение, например, игры или развлекательные программы;
- 6) желательно исключить дистанционное подключение к компьютеру, предназначенному для работы;
- 7) желательно исключить использование внешних носителей (флешек) на компьютере, предназначенном для работы;
- 8) использовать надежный пароль для учетных записей на компьютере, предназначенном для работы. Длина пароля не менее 8 (восьми) символов и наличие в пароле как минимум четырех групп символов:

- строчных букв, заглавных букв, цифр, специальных символов. Использовать ввод пароля при блокировке компьютера и автоматическую блокировку компьютера при неактивности;
- 9) предоставлять Пользователю только те права доступа, которых будет достаточно для выполнения его должностных обязанностей;
- 10) административные права доступа на компьютере, предназначенном для работы, должны быть только у системного администратора;
- 11) не использовать общедоступные Wi-Fi сети для банковских операций;
- 12) отключить функцию сохранения паролей в браузере.
- В пункт 35 внесены изменения согласно решению Члена Правления-Управляющего директора (SME) Сагитова А.С. от 11.10.2024г. Заявка №2024-1781042.*

6. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

36. Банк вправе в одностороннем порядке вносить изменения и дополнения в настоящую Процедуру, в установленном внутренним документом Банка порядке и своевременно размещать на соответствующем доступном для Пользователя ресурсе Банка.
37. В процессе организации работы, обслуживания, внедрения новых сервисов (продуктов, услуг) на Онлайн-платформе все задействованные подразделения несут ответственность за качество и своевременность выполнения своих функциональных обязанностей.
- В пункт 37 внесены изменения согласно решению Члена Правления-Управляющего директора (SME) Сагитова А.С. от 11.10.2024г. Заявка №2024-1781042.*
38. Уровень ответственности подразделения в целом и каждого работника подразделения в отдельности при взаимодействии в процессе продажи электронных банковских услуг посредством Онлайн-платформы определяется соответствующими внутренними документами Банка, а также условиями Процедуры.
- В пункт 38 внесены изменения согласно решению Члена Правления-Управляющего директора (SME) Сагитова А.С. от 11.10.2024г. Заявка №2024-1781042.*
39. Вопросы, не урегулированные настоящей Процедурой, подлежат разрешению в соответствии с нормами законодательства Республики Казахстан и(или) внутренних документов Банка, Соглашением и обычаями делового оборота, принятыми в банковской практике.
40. Настоящая Процедура действует до даты отмены и(или) прекращения действия по иным основаниям) соответствующим решением уполномоченного органа/лица Банка.