

# АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО "FORTEBANK"

Утверждено  
Заместитель Председателя Правления АО «ForteBank» Нурумбет Ш.М.  
  
Вводится в действие со "21" июня 2021 г.

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

РАЗРАБОТЧИК:  
Направление развития продуктов МСБ и сервиса

---

г. Нур-Султан  
2021 год

## 1. НАЗНАЧЕНИЕ

1. Настоящая Процедура предоставления электронных банковских услуг на Онлайн-платформе (далее – Процедура) разработана в соответствии с законодательством Республики Казахстан.
2. Процедура устанавливает порядок оказания Пользователю Электронных банковских услуг посредством системы удаленного доступа и определяет процедуры и технологии оказания Электронных банковских услуг с использованием Онлайн-платформы Банка в соответствии с требованиями процедур безопасности Банка.

## 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;
- 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), предназначенный для подписания электронных документов на Онлайн-платформе. Применение Пользователем идентификационного средства удостоверяет факт ознакомления, и/или подписания Пользователем электронного документа, в том числе договора в электронном виде, заключаемого на Онлайн-платформе;
- 5) **Идентификация** – процедура, установления личности пользователя с целью однозначного подтверждения его прав на получение электронных банковских услуг на Онлайн-платформе;
- 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 и интернет банкинга, SMS-сообщений, телефонов, факса, банкомата, платежных терминалов, POS-терминалов, электронных терминалов и др., используемые в порядке и на условиях, определяемых Банком;
- 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 и для подписания электронных документов на Онлайн-платформе, направляемый Пользователю на номер мобильного телефона;
- 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 и действующим законодательством Республики Казахстан;
- 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) **Пароль** – создаваемая Пользователем последовательность алфавитно-цифровых символов, связанная с присвоенным Пользователю Логинем, и используемая для Аутентификации Пользователя на Интернет-ресурсе <https://business.forte.kz/>;
- 14) **Пользователь** – юридическое лицо, индивидуальный предприниматель, частный нотариус, частный судебный исполнитель, адвокат, профессиональный медиатор, крестьянское или фермерское хозяйство – получатель электронных банковских услуг посредством Онлайн-платформы;
- 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)
- 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;
- 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;
- 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;

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

### **3. ПЕРЕЧЕНЬ ЭЛЕКТРОННЫХ БАНКОВСКИХ УСЛУГ**

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

- 1) открытие банковского счета;
- 2) предоставление информации о графике погашения по договору банковского займа;
- 3) подача заявки на получение Кредита;
- 4) выдача Кредита на текущий счет;
- 5) подписание договоров банковского обслуживания посредством ЭЦП.

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 и выдача Кредита на текущий счет, а также предоставление информации о графике погашения по договору банковского займа, 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/>.

### **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.

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.

9. Идентификация Пользователя производится путем проверки правильности указания ЭЦП ключа Пользователя.

10. При прохождении авторизации на Онлайн-платформе, Пользователь дает Банку свое согласие на сбор и обработку его персональных данных, для оказания услуг, реализации прав и исполнения обязанностей по договору банковского обслуживания.

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

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/>.

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](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.

14. Выполнение любой операции на Онлайн-платформе, возможно при условии идентификации Пользователя с использованием ЭЦП.

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.

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.

17. Банк предоставляет Пользователю подтверждение об отправке/получении указаний Пользователя в электронном виде посредством Онлайн-платформы после положительных результатов аутентификации и идентификации Пользователя, в момент совершения Электронных банковских услуг.

18. При получении от Пользователя указаний на проведение операции посредством Онлайн-платформы, Банк исполняет указание Пользователя в день его инициирования, в порядке, предусмотренном законодательством Республики Казахстан.

19. Документы, сформированные Банком при оказании электронных банковских услуг, хранятся в электронном виде не менее 5 (Пять) 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.

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

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 и правилами международных платежных систем.

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 за 15 минут до приостановления работ путем размещения сообщения об этом на официальном сайте Банка <https://business.forte.kz/>);

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.

26. Банк вправе отказать в оказании/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 противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма;

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.

## **5. ПРОЦЕДУРЫ БЕЗОПАСНОСТИ ПРИ РАБОТЕ НА ОНЛАЙН-ПЛАТФОРМЕ**

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

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.

30. Банк обеспечивает достоверную идентификацию и аутентификацию Пользователя следующими методами: личным ЭЦП, а также SMS-сообщениями для подтверждения операции по регистрации, а также подписанию договоров.

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

32. Все действия Пользователей в системе записываются в электронный журнал Банка.

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;

34. Банком могут быть предусмотрены дополнительные условия, требования для проверки подлинности, корректности, достоверности операций, совершаемых Пользователем и необходимые для оказания услуги, в целях повышения уровня безопасности от несанкционированных платежей,

предотвращения мошеннических действий, недопущения разглашения конфиденциальной информации или иных противоправных действий.

## **6. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

35. 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.

36. 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.

37. 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.

38. 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.

39. Настоящая Процедура действует до даты отмены и(или) прекращения действия по иным основаниям) соответствующим решением уполномоченного органа/лица Банка.