

## **ОБЩИЕ УСЛОВИЯ СОГЛАШЕНИЯ О ПРЕДОСТАВЛЕНИИ ЭЛЕКТРОННЫХ БАНКОВСКИХ УСЛУГ**

Общие условия соглашения о предоставлении электронных банковских услуг (далее – Общие условия) являются неотъемлемой частью Соглашения о предоставлении электронных банковских услуг (далее – Соглашение) и содержат основные условия и порядок предоставления Банком электронных банковских услуг посредством системы дистанционного банковского обслуживания. Подписывая Соглашение, пользователь соглашается с тем, что прочитал, понял и согласился с положениями Общих условий в полном объеме, без каких-либо замечаний и возражений и обязуется своевременно и в полном объеме выполнять все положения Общих условий.

### **Термины и определения, используемые по тексту, имеют следующее значение:**

**1) авторизованная зона** – область, в которой находится пользователь после входа в мобильное приложение Банка.

**2) аутентификация** - подтверждение подлинности и правильности составления электронного документа в соответствии с требованиями процедуры безопасности Банка;

**3) биометрическая идентификация** - процедура установления личности пользователя с целью однозначного подтверждения его прав на получение электронных банковских услуг на основе его физиологических и биологических особенностей;

**4) БКС** – банковские компьютерные системы;

**5) бот (виртуальный персональный помощник)** – специальная программа, предоставляющая автоматические ответы на вопросы пользователей СДБО при обмене сообщениями.

**6) виртуальная карточка** – платежная карточка, выпущенная в электронном виде посредством СДБО путем предоставления Банком клиенту Банка информации о её реквизитах, способом, предусмотренным Соглашением;

**7) выписка** – информация о платежах и (или) переводах денег и иных операциях, осуществленных с использованием платежных карточек в соответствии с Соглашением. Выписка является достаточным доказательством осуществления карточных операций с использованием виртуальной карточки;

**8) 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 в СДБО. Применение пользователем средств идентификационного средства удостоверяет факт ознакомления, и/или подписания пользователем электронного документа, в том числе договора в электронном виде, заключаемого в СДБО;

**9) идентификация** – процедура, установления личности клиента с целью однозначного подтверждения его прав на получение электронных банковских услуг в системе дистанционного банковского обслуживания физических лиц;

**10) 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, направляемый пользователю на номер мобильного телефона и предназначенный для одноразового использования при предоставлении доступа пользователю к электронным банковским услугам и для подписания электронных документов в СДБО;

**11) пользователь(клиент)** – физическое лицо – получатель электронных банковских услуг посредством системы дистанционного банковского обслуживания;

**12) процедура Liveness** – процедура автоматической проверки на признаки манипуляций и/или подлога фактического участия клиента в процессе регистрации в СДБО Банка. Для этого пользователь должен выполнить определенное количество действий, запрошенных системой жеста, удерживая свое лицо в фокусе камеры смартфона;

**13) регистрация** – процедура ввода пользователем персональных данных, идентификация в соответствии с процедурами безопасности, для активации в системе дистанционного банковского обслуживания;

**14) система дистанционного банковского обслуживания (СДБО)** - программный комплекс, состоящий из системы интернет и мобильного банкинга, посредством которого Банк оказывает пользователю электронные банковские услуги;

**15) указание пользователя** – распоряжение пользователя, удостоверенное кодом подтверждения, переданное Банку по каналам связи, используемым при оказании Банком электронных банковских услуг посредством системы дистанционного банковского обслуживания, об осуществлении платежа и(или) перевода денег;

**16) чат** - автоматизированный канал сервиса обмена сообщениями в режиме реального времени с пользователями СДБО Talkin, относящийся к авторизованной зоне, предназначенный для сопровождения пользователей СДБО по вопросам банковских продуктов и услуг, а также предоставления электронных

банковских услуг в соответствии с функционалом Контактного центра Банка;

**17) электронные банковские услуги** – в контексте настоящего Соглашения, означает указанные в Общих условиях услуги, предоставляемые Банком пользователю посредством системы дистанционного банковского обслуживания способами, не противоречащими законодательству Республики Казахстан;

**18) jailbreak** - это операция, официально неподдерживаемая корпорацией Apple, которая позволяет получить доступ к файловой системе ряда устройств компании включая iPad, iPhone;

**19) root** - права на Андроид, специальная учётная запись в системе, обладатель которой имеет возможность выполнить абсолютно любые операции в системе;

**20) Push-уведомление** –сообщения информационно-рекламного характера с буквенно-цифровым текстом;

**21) PIN** – личный идентификационный номер;

**22) SMS-уведомление** – SMS сообщения информационно-рекламного характера с буквенно-цифровым текстом;

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

## 1. Перечень электронных банковских услуг

1.1. Банк предоставляет пользователю возможность пользоваться удаленно, следующими услугами Банка\*:

- 1) предоставление информации об остатках и движении денег по любому банковскому счету пользователя, открытому в Банке, за определенный период времени/на определенную дату;
- 2) предоставление информации о начисляемом вознаграждении по вкладу пользователя;
- 3) предоставление информации о номере и валюте банковского счета, заключенного договора банковского счета, ставки вознаграждения по договору банковского счета;
- 4) предоставление информации о графике погашения по договору банковского займа;
- 5) предоставление информации по задолженности перед поставщиками услуг;
- 6) предоставление информации о филиалах и банкоматах;
- 7) предоставление информации о курсах обмена валют, установленных Банком;
- 8) предоставление информации об условиях и порядке оказания Банком банковских услуг.
- 9) осуществление платежей и (или) переводов денег с использованием банковского счета, зачисление денег на банковские счета, в том числе третьих лиц;
- 10) осуществление платежей и (или) переводов денег без открытия банковского счета;
- 11) осуществление переводов денег на контакт (номер мобильного телефона) с возможностью получения денег с использованием платежной карточки или снятия наличных денег через банкомат;
- 12) выпуск/обслуживание платежной карточки/кредитной карточки онлайн;
- 13) осуществление платежей в пользу поставщиков услуг;
- 14) осуществление переводов/платежей в бюджет;
- 15) погашение задолженности по банковскому займу;
- 16) подача заявки на получение беззалогового кредита;
- 17) заключение договоров банковского займа для получения кредитов;
- 18) открытие, ведение банковского счета онлайн, в том числе, с использованием платежной карточки;
- 19) снятие/установление ограничений на совершение карточных операций за рубежом, ограничений на снятие наличных денег через банкомат и проведение операций в сети Интернет и прочее;
- 20) временная блокировка и полная блокировка платежной карточки;
- 21) изменение ПИН-кода для входа в СДБО;
- 22) сервис обмена сообщениями в режиме реального времени с пользователями СДБО (чат);
- 23) сервис обмена сообщениями в режиме реального времени с виртуальным персональным помощником (бот).

\*Перечень услуг, указанный в настоящем разделе, не является исчерпывающим и может быть дополнен/изменен Банком в одностороннем порядке по мере развития СДБО, о чем Банк извещает своих пользователей посредством размещения соответствующего информационного сообщения на официальном сайте Банка [www.forte.kz](http://www.forte.kz).

## 2. Права и обязанности Сторон

### 2.1. Банк обязан:

- 1) обеспечивать идентификацию и аутентификацию пользователя в СДБО в порядке, предусмотренном Соглашением;
- 2) предоставлять электронные банковские услуги в порядке, предусмотренном Соглашением и законодательством Республики Казахстан;
- 3) извещать пользователя о проводимых технических работах в СДБО, которые могут прервать доступ и препятствовать предоставлению электронных банковских услуг, путем размещения информационного

сообщения на сайте [www.forte.kz](http://www.forte.kz) с указанием сроков окончания проводимых работ;

4) исполнять документы/указания пользователя, формируемые и передаваемые посредством СДБО, при условии соблюдения пользователем условий Соглашения и требований законодательства Республики Казахстан;

5) Банк несет ответственность за сохранение банковской тайны по операциям пользователя. Информация по указанным операциям может быть раскрыта исключительно в порядке, установленном Соглашением с пользователем и законодательством Республики Казахстан.

## **2.2. Банк вправе:**

1) приостановить и/или отказать в проведении операции пользователя в случаях:

- невозможности принятия мер по идентификации и аутентификации пользователя;
- при указании пользователем вымышленных имен при вводе реквизитов платежных карточек;
- если в процессе изучения операций, совершаемых пользователем, есть подозрения о том, что совершаются несанкционированные операции;

- если пользователь является лицом, включенным в перечни организаций и лиц, составляемые уполномоченным органом в соответствии с Законом Республики Казахстан "О противодействии легализации (отмывания) доходов, полученных преступным путем, и финансированием терроризма" (далее – Перечни);

- если одной стороной/участником операции/сделки или обязательства по сделке является лицо, зарегистрированное в стране со значительными рисками отмывания денег и финансирования терроризма, определенной международной организацией или иностранным государством, либо если в исполнении этой операции/сделки участвует такое лицо;

- если в процессе изучения операций, совершаемых пользователем, есть подозрения о том, что они осуществляются в целях легализации (отмывания) доходов, полученных преступным путем, или финансирования терроризма, и финансирования распространения оружия массового уничтожения;

- отказа пользователя в предоставлении необходимых документов и информации, а также согласия на сбор, обработку и передачу данных/персональных данных пользователя в Налоговую Службу США (Internal Revenue Service), в соответствии с требованиями ForeignAccountTaxComplianceAct (FATCA), в том числе, посредством уполномоченных государственных органов Республики Казахстан, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Республики Казахстан;

- установленных Законом Республики Казахстан "О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма";

- если по результатам процедуры биометрической идентификации / процедуры Liveness 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 представлении Электронных банковских услуг;

- в случаях, указанных в Правилах об общих условиях проведения операций АО "ForteBank", Общих условиях Договора банковского текущего/специального текущего счета физического лица и/или в настоящих Общих условиях;

- в иных случаях, предусмотренных законодательством Республики Казахстан.

2) на основании представленного подписанием настоящего Соглашения предварительного согласия пользователя на списание денег с его текущего счета(-ов) с использованием платежной карточки, открытого(-ых) в Банке, изымать суммы денег в размере тарифов, подлежащих оплате пользователем за электронные банковские услуги, оказанные Банком согласно настоящему Соглашению, любым не запрещенным законодательством Республики Казахстан путём;

3) отказать в предоставлении услуг при отсутствии на банковских счетах с использованием платежной карточки пользователя, открытого(-ых) в банках второго уровня, достаточных средств для оплаты комиссий согласно тарифам Банка;

4) отказать в регистрации платежных карточек отдельных банков или банков какой-либо страны, в случае если одной стороной/участником операции/сделки или обязательства по сделке является лицо, зарегистрированное в стране, в отношении которой введены санкции;

5) вносить изменения/дополнения в Соглашение, включая тарифы/лимиты по услугам, оказываемым по Соглашению, в одностороннем порядке, предварительно уведомив об этом пользователя за 10 (десять) календарных дней до вступления таких изменений в силу, путем размещения такой информации в общедоступных местах в Филиалах/Отделениях Банка и на официальном сайте Банка [www.forte.kz](http://www.forte.kz), за исключением случаев, прямо установленных законодательством, в которых такое изменение в одностороннем порядке не допускается.

По истечении 10 (десять) календарных дней со дня опубликования информации о внесении изменений/дополнений в Соглашение, включая тарифы/лимиты по услугам, оказываемым по Соглашению, в порядке, установленном настоящим подпунктом, такие изменения/дополнения вступают в силу;

б) вносить изменения/дополнения в Соглашение, включая тарифы/лимиты по услугам, оказываемым по Соглашению, одностороннее изменение которых запрещается законодательством Республики Казахстан, предварительно уведомив об этом пользователя за 10 (десять) календарных дней до вступления таких изменений в силу, путем размещения такой информации в общедоступных местах в Филиалах/Отделениях Банка и на официальном сайте Банка [www.forte.kz](http://www.forte.kz), на основании волеизъявления пользователя, выраженного молчанием.

Непредставление пользователем в течение 10 (десяти) календарных дней с момента опубликования Банком сообщения о внесении изменений/дополнений, в соответствии с настоящим подпунктом, письменного заявления о непринятии изменений/дополнений в Соглашение, включая тарифы/лимиты по услугам, оказываемым по Соглашению, является выражением его волеизъявления и означает согласие пользователя с такими изменениями/дополнениями;

7) производить изменения интерфейса и технических настроек в СДБО.

### 2.3. Пользователь обязан:

1) при вводе реквизитов платежных карточек для совершения операций в СДБО указывать реальные данные держателя платежной карточки;

2) самостоятельно проверять корректность вводимых реквизитов платежной карточки;

3) не разглашать/не передавать другим лицам информацию о собственных параметрах аутентификации и идентификации в СДБО, а также о реквизитах платежной карточки при проведении карточных операций, совершенных с использованием CVV2/CVC2-кода, Verified by Visa/MasterCard Secure Code с подтверждением правильного набора одноразового кода 3D Secure/SecureCode, в том числе по регулярным платежам и (или) переводам;

4) совершать переводы денег с учетом установленных Банком лимитов по сумме переводов, в том числе лимитов банков эмитентов и лимитов, регламентируемых международными платежными системами;

5) осуществлять все необходимые процедуры идентификации и аутентификации в СДБО, установленные Банком;

6) осуществлять использование СДБО в полном соответствии с требованиями настоящего Соглашения;

7) при необходимости проведения платежа/перевода денег обеспечить достаточную сумму денег для проведения оплаты/перевода и комиссионного вознаграждения согласно тарифам Банка;

8) соблюдать требования процедур безопасности Банка;

9) предоставить в Банк документы, необходимые для проведения операций, а также документы, запрашиваемые Банком для целей осуществления валютного контроля, соблюдения требований законодательства Республики Казахстан о противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма, а также для осуществления сбора, обработки и передачи данных/персональных данных клиента в Налоговую Службу США (Internal Revenue Service) в соответствии с требованиями FATCA, в том числе, посредством уполномоченных государственных органов Республики Казахстан. В случае изменения предоставленной в Банк информации в соответствии с требованиями FATCA (в том числе, что пользователь не является гражданином и налогоплательщиком США, не выезжал в США в течение года, не имеет вид на жительство, почтовый адрес, телефонный номер, зарегистрированный в США, не выдавал доверенность на право совершения операций физическому лицу, проживающему на территории США), пользователь обязуется известить Банк самостоятельно;

10) на периодической основе осуществлять мониторинг вносимых изменений/дополнений в Соглашение, Тарифы Банка, путем ознакомления с ними на сайте Банка;

11) обеспечить возможность оперативного контакта Банка с ним для выяснения степени правомерности (санкционированности) тех или иных карточных операций;

12) полностью освоить сумму денег на предоплаченной виртуальной карточке в течение срока её действия;

13) обеспечить надлежащую защиту программного обеспечения и компьютеров или других устройств, используемых для доступа в сеть интернет при проведении платежа;

14) перед сменой мобильного устройства, для использования СДБО или удаления приложения со своего мобильного устройства, в обязательном порядке необходимо деактивировать функцию «Запомнить меня», для корректного получения SMS-уведомлений/Push-уведомлений от Банка;

15) не передавать третьим лицам идентификационные средства, используемые при осуществлении входа в СДБО и при предоставлении электронных банковских услуг Банком;

16) обеспечить сохранность и безопасность идентификационных средств, при осуществлении входа в СДБО и при получении электронных банковских услуг. Нести ответственность за подписываемые документы с помощью идентификационных средств при получении электронных банковских услуг;

17) в случае утери/кражи идентификационных средств, идентификаторов и соответствующих им аутентификаторов для идентификации и аутентификации незамедлительно сообщить об этом в Банк, но не позднее одного часа с момента обнаружения утери/или компрометации идентификационных средств.

#### 2.4. Пользователь вправе:

- 1) пользоваться электронными банковскими услугами в порядке, предусмотренном Соглашением;
- 2) получать от Банка информацию и консультации по вопросам получения электронных банковских услуг посредством СДБО;
- 3) требовать от Банка, надлежащего исполнения обязательств по Соглашению;
- 4) самостоятельно формировать в СДБО выписки по операциям, осуществленным с использованием платежных карточек и другим банковским счетам.

#### 2.5. Пользователь подтверждает, что:

- 1) соглашается на использование Банком печати в электронной форме при подписании/проставлении отметки в заявлениях, справках, договорах банковского займа и т.д.

### 3. Порядок и условия предоставления электронных банковских услуг

3.1. Для получения услуг СДБО необходимо наличие одновременно следующих условий:

- 1) доступ к СДБО посредством официального мобильного приложения Банка;
- 2) мобильный телефон с возможностью приема SMS-уведомлений на номер казахстанского оператора связи;
- 3) наличие технической возможности у Банка предоставления электронных банковских услуг.

3.2. Пользователь получает право, в установленном в Соглашении порядке, удаленно пользоваться услугами Банка после регистрации в СДБО, при условии прохождения процедуры идентификации в СДБО.

3.3. Регистрируясь в СДБО пользователь дает Банку свое согласие на сбор и обработку его персональных данных, в том числе биометрических, для регистрации, оказания услуг, реализации прав и исполнения обязанностей по договорам, а также на использование Банком изображения (фотографии) пользователя размещенной в СДБО.

3.4. Для прохождения регистрации пользователь, не имеющий банковский счет, открытый в Банке, вводит в СДБО номер мобильного телефона и код подтверждения, предоставляемый Банком пользователю посредством направления SMS-уведомления, далее вводит ИИН, проходит процедуру биометрической идентификации/процедуры Liveness, сканирование документа, удостоверяющего личность и осуществляет подписание Соглашения.

Для прохождения регистрации пользователь, имеющий банковский счет, открытый в Банке, проходит Идентификацию путем указания пользователем личного номера мобильного телефона, на который Банк направляет код подтверждения для проверки и подтверждения соответствия номера мобильного телефона пользователя, указанного для обслуживания в СДБО и осуществляет подписание Соглашения.

3.5. После прохождения пользователем процедуры регистрации, при дальнейшем обслуживании в СДБО идентификация производится путем проверки правильности указания логина и ПИН-кода пользователя.

3.6. Регистрация в СДБО и получение электронных банковских услуг осуществляется пользователем самостоятельно путем осуществления действий, указанных в Общих условиях.

3.7. СДБО доступна для пользователя круглосуточно. Банк предоставляет пользователю электронные банковские услуги посредством СДБО при наличии технической возможности. По вопросам, связанным с получением электронных банковских услуг посредством СДБО, пользователь может обратиться по телефонам круглосуточной службы поддержки, указанным на официальном сайте Банка [www.forte.kz](http://www.forte.kz) и/или в чате.

3.8. Выполнение любой операции, указанной в настоящем Соглашении, возможно только при условии идентификации пользователя при составлении, передаче и получении документов посредством СДБО, а также аутентификации Банком указаний пользователя, посредством проверки введенного кода подтверждения пользователем.

3.9. При смене личного номера мобильного телефона пользователя, регистрация в СДБО осуществляется повторно на новый номер мобильного телефона пользователя. При этом регистрация на старом номере мобильного телефона пользователя аннулируется. Для прохождения процедуры смены номера мобильного телефона для повторной регистрации на новый номер мобильного телефона пользователю необходимо обратиться в отделение Банка.

3.10. Указания/документы, направляемые пользователем Банку в электронном виде посредством СДБО, 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.

3.11. Пользователь и Банк обязуются принимать на себя в полном объеме все обязательства, вытекающие из документов/указаний, отправляемых пользователем и получаемых Банком посредством СДБО, в соответствии с Соглашением.

3.12. Банк предоставляет пользователю подтверждение об отправке/получении указаний пользователя в электронном виде (электронный чек/квитанция) посредством СДБО после положительных результатов

аутентификации и идентификации пользователя. Учет (регистрация) полученных и/или исполненных электронных документов осуществляется Банком в электронном журнале учета.

3.13. При получении от пользователя указаний на проведение операции посредством СДБО, Банк исполняет указание пользователя в день его инициирования, в порядке, предусмотренном законодательством Республики Казахстан.

3.14. При совершении внутрибанковских и межбанковских переводов на банковские счета третьих лиц, отправитель перевода несет ответственность за ввод точных реквизитов получателя перевода.

3.15. При совершении операций с использованием реквизитов платежных карточек, эмитированных банками второго уровня, указания пользователя считаются отправленными от имени пользователя только после положительных результатов проверки ввода CVV2/CVC2 и 3D Secure кодов.

3.16. Размер суммы перевода не может превышать установленных Банком лимитов по сумме переводов, в том числе лимитов банков эмитентов и лимитов, регламентируемых международными платежными системами.

3.17. При оказании электронных банковских услуг посредством СДБО Банком формируются соответствующие платежные документы в электронном виде по всем операциям пользователя, в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан.

3.18. Платежные документы, сформированные Банком при оказании электронных банковских услуг, хранятся в электронном виде не менее 5 лет.

3.19. Банк предоставляет пользователю извещения о совершенных операциях в электронном виде посредством СДБО.

3.20. Пользователь обязан самостоятельно осуществлять контроль исполнения Банком Указаний пользователя, полученных посредством СДБО.

3.21. Оплата всех комиссий за обслуживание по услугам СДБО проводится пользователем согласно тарифам Банка. Комиссия за проведенные операции списывается дополнительно к сумме операции.

3.22. Банк предоставляет пользователю выписку по банковскому счету для его извещения о совершенных операциях в электронном виде в режиме онлайн, либо на бумажном носителе, при обращении пользователя в отделение Банка.

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

3.24. Банк принимает претензии по оспариванию операций, проведенных посредством СДБО в порядке, предусмотренном законодательством Республики Казахстан и правилами международных платежных систем.

3.25. 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 клиента в случае невыполнения обязательств по договору банковского займа.

3.26. При условии прохождения процедуры идентификации в СДБО, обслуживание клиентов в чате Банка осуществляется без проведения дополнительной идентификации.

#### **4. Процедуры безопасности**

4.1. Банк использует технологии, позволяющие обеспечить безопасность и конфиденциальность информации, передаваемые через электронные каналы связи.

4.2. Банк обеспечивает достоверную идентификацию и аутентификацию клиента следующими способами: проверка правильности указания логина, PIN, кода подтверждения, средствами биометрической идентификации, сканированием документа, удостоверяющего личность, процедурой Liveness, видеопроверкой (при необходимости).

4.3. Доступ к данным для разбора и анализа спорных ситуаций обеспечивается возможностью ведения архива всех направленных пользователем и Банком документов.

4.4. Все действия пользователей в системе записываются в электронный журнал.

4.5. Для обеспечения защиты от несанкционированного доступа к СДБО, Банк применяет автоматическую проверку правильности указания логина и PIN пользователя.

4.6. Банк рекомендует пользователю использовать требования при выборе PIN длиной PIN не менее 6 (шести) уникальных цифровых символов;

4.7. Если компьютер/мобильный телефон/другие устройства после входа пользователя в СДБО остаются бездействующим более 3 (трех) мин осуществляется автоматический выход из сессии и завершение.

4.8. Пользователь имеет возможность заблокировать доступ в СДБО путем обращения в Контактный центр Банка.

4.9. 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.

4.10. Пользователю не рекомендуется использовать в качестве PIN свою дату рождения и другие легко подбираемые комбинации символов.

4.11. В целях безопасности использования СДБО, пользователю рекомендуется осуществлять смену PIN каждый месяц.

## **5. Конфиденциальность**

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

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

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

## **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 СДБО, повреждение линий связи, обеспечивающих работу СДБО. Стороны обязуются предпринять все зависящие от них усилия для скорейшего восстановления условий для надлежащего исполнения своих обязательств.

6.3. Стороны обязуются при наступлении обстоятельств непреодолимой силы уведомить об этом друг друга в течение 3 (трех) календарных дней с момента их наступления, если иное не предусмотрено в Соглашении.

6.4. Банк, в случае невозможности исполнения обязательств по Соглашению вследствие обстоятельств, указанных в п.6.2. Соглашения, должен известить пользователя без промедления (посредством направления SMS-уведомления/Push-уведомления на телефон пользователя или размещения соответствующей информации на официальном сайте Банка по адресу [www.forte.kz](http://www.forte.kz)).

6.5. В случаях, предусмотренных в настоящем разделе. Соглашения, срок исполнения обязательств по Соглашению отодвигается соразмерно времени, в течение которого действуют такие обстоятельства и их последствия.

## **7. Ответственность Сторон**

7.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по Соглашению Стороны несут ответственность в соответствии с внутренними правилами Банка и условиями Соглашения, а в случаях непредусмотренных настоящим Соглашением - установленную законодательством Республики Казахстан.

7.2. Стороны несут взаимную ответственность за нарушение обязательств по настоящему Соглашению только в размере реального ущерба и при наличии вины Стороны.

7.3. За необоснованное неисполнение указания по платежу и (или) переводу денег Банком, Банк выплачивает штраф, в размере 0,01% от суммы операции.

7.4. Ответственность за ущерб, возникший вследствие несанкционированного доступа третьих лиц к СДБО, возлагается на виновную сторону.

7.5. Банк не несет ответственности за ущерб, возникший вследствие несанкционированного использования третьими лицами средств подтверждения пользователя, если такое использование стало возможным не по вине Банка.

7.6. Банк не несет ответственности за ущерб, возникший вследствие использования мобильного приложения на устройствах с jailbreak/ root правами.

7.7. Банк не несет ответственности в случае, если информация, связанная с получением пользователем электронных банковских услуг, станет известной третьим лицам во время получения пользователем услуг в результате их доступа к информации при передаче по каналам связи, находящимся вне пределов Банка.

7.8. Банк не несет ответственности в случае, если пользователь указывает некорректно реквизиты получателя денег при переводах на реквизиты платежных карточек и счетов.

7.9. В случае надлежащего исполнения Банком пп.1) п.2.1. Соглашения, Банк не несет ответственность за несанкционированные платежи, совершенные с банковского счета пользователя.

7.10. Заключением Соглашения пользователь принимает на себя риски и все последствия, которые могут возникнуть в связи с ограничениями и запретами, установленными законодательством иностранных государств и санкциями в соответствии с юрисдикцией любой страны, международной организации, действие которых распространяется на пользователя и его операции (в том числе, но не ограничиваясь, связанных с видом операции, со страной регистрации и (или) нахождения пользователя). Банк не несет ответственность за данные риски и последствия.

## **8. Приостановление работы в СДБО**

8.1. Пользователь может приостановить работу в СДБО для чего пользователю необходимо обратиться в Контактный центр Банка, для прохождения процедуры идентификации пользователя по его персональным данным, хранящимся в БКС. Для возобновления работы в СДБО пользователю необходимо обратиться в Контактный центр Банка. При возобновлении работы в СДБО повторная регистрация не потребуется.

8.2. При отсутствии активности пользователя в течении 360 дней производится автоматический сброс пользователя на повторную активацию с уведомлением посредством направления SMS-уведомления на номер логина. Для возобновления работы в СДБО пользователю необходимо повторно пройти процесс регистрации.

8.3. Банк приостанавливает или прекращает предоставление пользователю электронных банковских услуг, с соответствующим уведомлением пользователя, в случаях:

- 1) нарушения пользователем порядка и условий получения электронных банковских услуг, предусмотренных Соглашением;
- 2) неисправности технических средств, обеспечивающих оказание электронных банковских услуг;
- 3) предусмотренных процедурами безопасности Банка;
- 4) по иным основаниям, предусмотренным Соглашением и законодательством Республики Казахстан.

## **9. Порядок разрешения споров**

9.1. При наличии спорной ситуации, в том числе по несанкционированным платежным услугам, пользователь вправе позвонить в Контактный центр Банка по тел. 8 8000 800 819 (бесплатный звонок с городских телефонов по Казахстану) либо 7575 (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 установленном внутренними документами Банка, законодательством Республики Казахстан порядке.

9.2. 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.

9.3. 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.

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

## **10. Прочие условия**

10.1. При предоставлении электронных банковских услуг посредством СДБО в иностранной валюте, применяется обменный курс, установленный Банком на момент совершения операции, а для операций с использованием платежных карточек других банков второго уровня – обменные курсы международных платежных систем (далее – МПС) и банков-эмитентов, если иное не предусмотрено законодательством Республики Казахстан.

10.2. Действия и операции, подразумевающие взаимодействие с МПС, соответствуют требованиям и правилам МПС.

10.3. Пользователь заключением Соглашения признает и согласен, что получение Банком документов/указаний, отправленных пользователем посредством СДБО, и с соблюдением установленных требований, юридически эквивалентно получению документов на бумажном носителе и по ним соблюдена письменная форма сделки в соответствии с требованиями законодательства Республики Казахстан.

10.4. Пользователь дает право Банку использовать документы/указания, сформированные и переданные им в порядке и на условиях, указанных в Соглашении, наравне с документами/указаниями на бумажном носителе. При этом пользователь несет полную ответственность за содержание таких документов/указаний,



отправленных им Банку для исполнения и за правовые последствия, порождаемые такими документами.

10.5. Пользователь, подписав Договор признает право Банка и дает свое согласие на:

1) осуществление/применение Банком любых не запрещенных законодательством Республики Казахстан действий/мер по сбору, обработке, подтверждению и проверке любого рода персональных и иных данных пользователя (далее – Данные), предоставленных пользователем/собранных Банком в рамках оказания банковских услуг, 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;

2) сбор, обработку, хранение и распространение Данных пользователя:

- в Налоговую Службу США (Internal Revenue Service), в соответствии с требованиями FATCA, в том числе, посредством уполномоченных государственных органов Республики Казахстан;

- АО «Центр развития трудовых ресурсов» (далее - ЦРТД), АО «Государственное кредитное бюро» (далее - ГКБ), ТОО «Первое кредитное бюро» (далее - ПКБ) и операторам сотовой связи, связанных с обслуживанием пользователя в Банке, в том числе биометрических, зафиксированных на электронном, бумажном и любом ином носителе, а также происходящих в них в будущем изменений и дополнений, равно как и на получение уточненных и/или достоверных/актуальных данных в случае какого-либо несовпадения последних, в том числе на передачу Данных пользователя ГКБ, ЦРТД, сотрудникам/представителям юридических лиц, осуществляющих доставку пакета документов по предоставляемому займу - курьерским компаниям, операторам сотовой связи, уполномоченным государственным органам и третьим лицам, когда Банк или оператор сотовой связи обязан или вправе совершать такие действия в соответствии с требованиями законодательства, заключенными договорами/соглашениями с третьими лицами. Банк и оператор сотовой связи также вправе осуществлять трансграничную передачу Данных, распространять их, в том числе согласно п.2 ст. 15 Закона РК о персональных данных и их защите, самостоятельно определять условия доступа к Данным, хранить их на любых носителях в течение сроков хранения, установленных законодательством РК и внутренними документами Банка или оператора сотовой связи, после прекращения правоотношений с пользователем;

3) раскрытие Банком в порядке, предусмотренном законодательством Республики Казахстан, информации, составляющей коммерческую, банковскую и иную охраняемую законодательством Республики Казахстан тайну:

а) в случаях, предусмотренных законодательством Республики Казахстан;

б) работникам Банка;

в) лицам, осуществляющим проверку деятельности Банка по основаниям и в соответствии с законодательством Республики Казахстан;

г) контрагенту (-ам), при условии заключения Банком с таким (-и) лицом (-ми) соглашения (-ий), предметом которого (-ых) будет являться принятие контрагентом (-ами) обязательств о неразглашении полученной/получаемой от Банка информации третьим лицам;

д) страховым организациям, профессиональным объединениям оценщиков, правоохранительным органам, уполномоченным государственным органам, осуществляющим государственное регулирование, кредитным бюро, операторам сотовой связи, даже если заем не будет предоставлен, а также сотрудникам/представителям юридических лиц, осуществляющих доставку пакета документов по предоставляемому займу (курьерские компании);

4) раскрытие сведений о нем, составляющих банковскую тайну другим пользователям СДБО, при осуществлении перевода денег в его пользу по номеру телефона посредством СДБО;

5) на раскрытие тайны пенсионных накоплений, на получение информации из уполномоченных органов/организаций об отчисляемых с пользователя доходов обязательных пенсионных взносах в накопительные пенсионные фонды, а также социальных отчислениях;

б) на получение информации о пользователе из государственных баз данных;

7) на предоставление информации о пользователе в кредитные бюро;

8) на выдачу Банку кредитного отчета, включая данные, которые поступят о пользователе в кредитные бюро в будущем, в том числе с информацией из единой страховой базы данных как о субъекте единой страховой базы данных, полученной из государственных баз данных;

9) на осуществление абсолютного спектра действий и применение абсолютного инструментария мер по оперативному подтверждению и проверке любого рода данных о пользователе;

10) на предоставление владельцами/операторами государственных баз данных информации ГКБ напрямую или через третьих лиц (операторов);

11) на предоставление ГКБ Банку информации о получателе, полученной из государственных баз данных;

12) на предоставление информации юридическому лицу, осуществляющему по решению Правительства Республики Казахстан деятельность по оказанию государственных услуг в соответствии с законодательством Республики Казахстан;

13) на предоставление имеющейся и поступающей в будущем информации ГКБ и Банку посредством ГКБ.

10.6. 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.