



## КОМПЛЕКСНЫЙ ДОГОВОР банковского обслуживания физического лица

### РАЗДЕЛ I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Настоящий Комплексный договор банковского обслуживания физического лица (далее – Договор), определяет стандартные условия предоставления услуг в АО «Цеснабанк» (далее – Банк) для физических лиц (далее – Клиент) в соответствии с законодательством Республики Казахстан и внутренними документами Банка, а также устанавливает права, обязанности, ответственность Сторон, а также иные особенности правоотношений между Банком и Клиентом (как определено ниже).

В рамках настоящего Договора предоставляются следующие виды банковских услуг:

- открытие и обслуживание текущего счета, выдача и обслуживание платежной карточки;
- электронные банковские услуги.

Настоящий Договор является договором присоединения, заключаемым в соответствии с положениями статьи 389 Гражданского кодекса Республики Казахстан, условия которого могут быть приняты Клиентом не иначе как путем присоединения к настоящему Договору в целом на основании Заявления о присоединении к настоящему Договору (далее – Заявление о присоединении). Сведения о Банке и Клиенте указываются в Заявлении о присоединении. При этом Заявление о присоединении и Договор являются единым документом.

Подписанием Заявления о присоединении Клиент согласен и подтверждает, что:

- Клиент прочитал, понял и принял условия Договора в полном объеме, без каких-либо замечаний и возражений, обязуется своевременно и в полном объеме выполнять условия Договора, понимает и принимает возможные неблагоприятные последствия их неисполнения и/или ненадлежащего исполнения;
  - Договор не содержит каких-либо обременительных для Клиента условий, которые он, исходя из своих разумно понимаемых интересов, не принял бы;
  - Клиент не вправе ссылаться на отсутствие его подписи на Договоре как доказательство того, что Договор не был им прочитан/понят/принят, если у Банка имеется Заявление о присоединении, подписанное Клиентом;
  - все положения Договора в полной мере соответствуют интересам и волеизъявлению Клиента;
  - Клиентом соблюдены все процедуры, необходимые для заключения Договора и получения банковских услуг, указанных в настоящем Договоре;
  - заключение Договора и исполнение его условий, в том числе открытие банковского счета по Договору, выпуск и обслуживание платежной карточки, не нарушит и не приведет к нарушению любой нормы законодательства Республики Казахстан и/или применимого к Клиенту законодательства;
  - выпуск/блокирование/перевыпуск/обслуживание Платежных карточек, открытие/закрытие банковских счетов осуществляется при обращении Клиента в Банк, при этом обращение Клиента по Удаленному каналу обслуживания считается равнозначным письменному обращению, заверенному подписью Клиента.
  - получение банковских услуг будет осуществляться в рамках настоящего Договора им лично без делегирования своих полномочий и обязательств любым третьим лицам.
  - Клиент соглашается на использование Банком средств факсимильного копирования подписи при подписании/проставлении отметки в Заявлении о присоединении и Выписках, которые признаются равнозначными собственноручной подписи уполномоченного лица Банка;
  - Клиент соглашается на использование Банком печати в электронной форме при подписании/проставлении отметки в Заявлении о присоединении, Выписках и квитанциях;
  - Клиент соглашается на осуществление фотографирования работником Банка и дальнейшее использование фотографии Клиента в соответствии с внутренними документами Банка.
- Присоединившись к Договору, Клиент подтверждает, что ознакомлен с Тарифами и согласен с их размером, порядком изменения и применения.
- Все Приложения к Договору (при их наличии), заявления, принятые Банком от Клиента в рамках оказываемых Банком услуг, являются неотъемлемой частью Договора, если иное не оговорено в тексте самого заявления.

### РАЗДЕЛ II. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

**Авторизация** – разрешение Банка на осуществление платежа с использованием Платежной карточки. Процедура получения авторизации устанавливается в соответствии с договорами, заключенными между участниками системы платежных карточек.

**Банковский счет** – текущий счет с использованием Платежной карточки.

**Банкомат** – электронно-механическое устройство, позволяющее Клиенту получать наличные деньги и пользоваться другими услугами банка с использованием Платежной карточки.

**Блокирование платежной карточки** – полный или частичный запрет на осуществление платежей и (или) переводов денег с использованием Платежной карточки, в том числе снятие наличных денег в ПВН/банкоматах.

**Веб-банкинг** - программное обеспечение, предоставляющее доступ к информационным банковским услугам.

**Внутренние документы Банка** – документы, утвержденные уполномоченными органами/лицами Банка, устанавливающие, изменяющие или прекращающие нормы (правила) поведения, рассчитанные на многократное применение и обязательные для соблюдения/ применения участниками внутрибанковских отношений при выполнении ими своих функций/ должностных обязанностей.

**Выдача платежной карточки** – процесс передачи Платежной карточки и Персонального идентификационного номера к ней Клиенту Банком и (или) предоставление Банком Клиенту информации о ее реквизитах.

**Выписка** – документ, содержащий информацию о платежах и (или) переводах и иных операциях, в том числе, осуществленных с использованием Платежной карточки в соответствии с настоящим Договором.

**Выпуск платежных карточек** – платежная услуга, предусматривающая выдачу Платежной карточки Клиенту.

**Дополнительная выписка** – выписка по Счету, формируемая Банком по запросу Клиента за любой отчетный период, следующий до последнего отчетного периода.

**Дополнительное помещение** – структурное подразделение филиала Банка, расположенное по адресу, отличному от адреса филиала Банка в пределах одной области (города республиканского значения, столицы), осуществляющее определенный спектр банковских операций по обслуживанию клиентов.

**Зарплатный проект** – услуга Банка по открытию текущих счетов, выпуску Платежных карточек и перечислению сумм заработной платы и других, приравненных к ним платежей в пользу работников согласно Договору о перечислении заработной платы.

**Изъятие платежной карточки** – признание Платежной карточки недействительной, ее изъятие из обращения и уничтожение.

**Карточная операция** – осуществление Клиентом посредством Платежной карточки либо ее реквизитов операций, связанных с совершением платежей, переводов денег, получением наличных денег, обменом валют и (или) других операций, на условиях, определенных Банком.

**Клиент** – физическое лицо, присоединившееся к настоящему Договору на основании Заявления о присоединении. На имя Клиента открывается текущий счет, выпускается платежная карточка, а также предоставляются иные услуги в рамках Договора.

**Код подтверждения (код)** – одноразовый цифровой код для подтверждения Клиентом вида и параметров услуги/операции, осуществляемой Клиентом. Код подтверждения направляется Банком сообщением на номер телефона.

**Кодовое слово** - цифровая, буквенная или буквенно-цифровая комбинация, выбранная Клиентом и предоставленная в Банк, используемая Сторонами для идентификации Клиента по телефону и другим каналам связи.

**Конвертация** – покупка/продажа иностранной валюты.

**Мобильное приложение** - программное обеспечение, установленное, запущенное на мобильном устройстве (смартфон, планшет и др.), предоставляющее доступ к Электронным банковским услугам.

**МПС (Международная платежная система)** – совокупность программно-технических средств, документации и организационно-технических мероприятий, обеспечивающих осуществление платежей и (или) переводов денег с использованием Платежных карточек.

**Несанкционированная операция** – операция, осуществленная, в том числе, с использованием Платежной карточки, лицом, которое не имело полномочие совершить данную операцию, и противоречащая законодательству РК. Несанкционированной операцией также является операция, осуществляемая с использованием поддельного инструмента.

**Номер платежной карточки** – 16-значный номер, указанный на лицевой стороне Платежной карточки, являющийся одним из реквизитов Платежной карточки.

**Овердрафт (технический овердрафт)** – сумма денег, израсходованная сверх остатка собственных денег Клиента на Счете. Овердрафт может образоваться при курсовой разнице при операциях с конвертацией, при разнице между суммой авторизации и суммой финансового подтверждения по Карточной операции, при операциях без предварительной онлайн-авторизации в карточной системе Банка, операциях, представленных эквайерами с опозданием по срокам представления, установленным правилами МПС, ошибочном/двойном списании сумм со счета и прочее.

**Операционный день** – период времени, согласно Графику операционного обслуживания клиентов Банка, в течение которого Банком осуществляется прием указаний о переводе денег и распоряжений о приостановлении либо отзыв таких указаний от Клиентов и передача им сообщений, связанных с осуществлением переводов денег в их пользу либо в пользу третьих лиц. Продолжительность операционного дня определяется Банком самостоятельно. Банк вправе изменять продолжительность операционного дня. Информация о соответствующих изменениях доводится до сведения Клиента не позднее 3 (три) рабочих дней до введения в действие таких изменений путем размещения информации на Интернет – ресурсе Банка по адресу: [www.tsb.kz](http://www.tsb.kz), а также путем размещения информации в операционных залах филиалов Банка и их дополнительных помещениях в доступном для обозрения месте.

**Ошибочно зачисленные деньги** – деньги, зачисленные на Счет в результате исполнения ошибочного указания. Отправленное инициатором указание является ошибочным, если указание: 1) содержит реквизиты, не соответствующие реквизитам указания, полученного от предыдущего отправителя; 2) передано повторно.

**ПВН (Пункт выдачи наличных денег)** – специально оборудованная касса для совершения операций по приему и/или выдаче наличных денег с использованием Платежной карточки.

**Платежная карточка** – средство электронного платежа, которое содержит информацию, позволяющую Клиенту посредством электронных терминалов или других каналов связи осуществлять платежи и (или) переводы денег либо получать наличные деньги, либо производить обмен валют и другие операции, определенные эмитентом платежной карточки и на его условиях.

**Платежный документ** – документ, составленный на бумажном носителе либо сформированный в электронной форме, на основании или с помощью которого осуществляются платежи и (или) перевод денег.

**Персональный идентификационный номер (ПИН)** – секретный цифровой код, присваиваемый Платежной карточке и предназначенный для идентификации Клиента.

**Поддельная платежная карточка** – платежная карточка, изготовленная незаконным путем, подделанная в целях осуществления несанкционированных карточных операций.

**POS-терминал** – электронно-механическое устройство, посредством которого с использованием платежной карточки и соединения с информационной системой банка осуществляется оплата за товары или услуги в ПТС, а также выдача наличных денег в ПВН.

**ПТС (Предприятие торговли и сервиса)** – индивидуальный предприниматель или юридическое лицо, принимающее Платежные карточки для осуществления безналичного платежа по оплате поставляемых им товаров и/или услуг. ПТС могут вводить ограничения по типам Платежных карточек, принимаемых к оплате, суммам проводимых операций и порядку идентификации Клиента. Банк не несет ответственности и не принимает претензий Клиента, в связи с такими ограничениями или порядком идентификации Клиента, вводимых ПТС.

**Регистрация** – действия Клиента, направленные на получение доступа к Удаленному каналу обслуживания посредством введения Средств идентификации и/или Кода подтверждения.

**Реквизиты платежной карточки** – информация, содержащаяся на Платежной карточке и/или хранящаяся в информационной системе Банка, включающая номер, срок действия, наименование системы платежных карточек, позволяющая установить принадлежность Платежной карточки ее держателю и/или эмитенту и системе платежных карточек.

**Система Банка** – автоматизированная банковская система, в которой ведется учет банковских операций по Счету и/или Платежной карточке.

**Средства идентификации** – электронная цифровая подпись, пароль, Код подтверждения, ПИН, средство биометрической идентификации, Кодовое слово, или иная буквенно-цифровая комбинация и пр. предназначенные для идентификации Клиента в ходе получения доступа и использования им Удаленных каналов обслуживания и используемые Клиентом для совершения операций. Использование Клиентом средств идентификации удостоверяют факт составления и/или ознакомления, и/или подписания электронного сообщения, электронного документа, в том числе договора в электронном виде, заключаемого через Удаленные каналы обслуживания; Клиент признается надлежащим образом идентифицированным в случае получения Банком обращения Клиента, подтвержденного соответствующим средством идентификации, согласно внутренним процедурам Банка.

**Стоп-лист** – список номеров Платежных карточек, запрещенных к использованию и подлежащих изъятию при их предъявлении к обслуживанию. Стоп-лист формируется МПС на основании онлайн-овых (в электронном режиме) или письменных обращений эмитентов.

**Стороны** – Банк и Клиент.

**Счет** – текущий счет, открываемый Банком Клиенту на основании настоящего Договора, доступ к которому осуществляется посредством Платежной карточки.

**Тарифы** – тарифы и комиссии за услуги, оказываемые Банком действующие на дату их совершения.

**Удаленный канал обслуживания** - канал удаленного доступа к банковским услугам, по которому осуществляется обслуживание клиентов (телефон, интернет, банкомат, электронный терминал, Мобильное приложение, Веб-банкинг).

**Условия платежной системы** – условия МПС, которые действуют для банка-участника платежей и регулируют условия и порядок взаимодействия Банка и МПС. Условия МПС являются конфиденциальной информацией и не подлежат опубликованию.

**Филиал** – самостоятельное структурное подразделение Банка, не являющееся юридическим лицом, расположенное вне места нахождения Банка, осуществляющее банковскую деятельность от имени Банка и действующее в пределах полномочий, предоставленных ему Банком.

**Электронные банковские услуги** – услуги, связанные с доступом клиента к своему банковскому счету посредством систем удаленного доступа для получения платежных услуг и информационных банковских услуг.

**Эквайер** – банк или организация, осуществляющая отдельные виды банковских операций, которым согласно условиям договора с ПТС и/или условиям Платежного документа, составленного в ПТС при осуществлении Карточной операции, надлежит принять деньги, поступившие в пользу ПТС и/или выполнять иные действия, предусмотренные договором с ПТС. Эквайером является также банк, осуществляющий выдачу наличных денег и/или оказание держателям Платежных карточек, не являющимся клиентами данного банка, иных услуг по осуществлению платежей и переводов денег с использованием Платежной карточки.

**Эмитент** – банк, осуществляющий выпуск платежных карточек.

**Электронная цифровая подпись (ЭЦП)** – набор электронных цифровых символов, созданный средствами электронной цифровой подписи и подтверждающий достоверность электронного документа, его принадлежность и неизменность содержания.

**CashBack** – возврат Клиенту части денег от суммы проведенной безналичной расходной операции, совершаемой по Платежной карточке или с использованием ее реквизитов.

### **РАЗДЕЛ III. ГАРАНТИРОВАНИЕ ОБЯЗАТЕЛЬСТВ ПО ВОЗВРАТУ ОСТАТКОВ ДЕНЕГ НА БАНКОВСКОМ СЧЕТЕ**

1.1. Банк является участником системы обязательного гарантирования депозитов, что подтверждается Свидетельством № 16 от «25» января 2016 года.

1.2. Обязательства Банка по возврату остатка денег на банковском счете без начисленного по нему вознаграждения, в случае принудительной ликвидации Банка являются объектом обязательного гарантирования депозитов в соответствии с нормативными правовыми актами Республики Казахстан.

1.3. Возмещение обязательств по банковскому счету, гарантировано АО «Казахстанский фонд гарантирования депозитов» (далее – Фонд), выплачивается в сумме остатка на банковском счете в размере и порядке, установленном нормативными правовыми актами Республики Казахстан.

1.4. В случае изменения условий гарантирования в связи с изменением законодательства Республики Казахстан и изменениями, вносимыми Фондом, Банк вправе применить к Договору принятые условия гарантирования.

### **РАЗДЕЛ IV. ОТКРЫТИЕ И ОБСЛУЖИВАНИЕ ТЕКУЩЕГО СЧЕТА, ВЫДАЧА И ОБСЛУЖИВАНИЕ ПЛАТЕЖНОЙ КАРТОЧКИ**

#### **1. Предмет**

1.1. На основании настоящего Договора и Заявления о присоединении Банк:

1.1.1. открывает Клиенту Счет на условиях и в порядке, предусмотренных настоящим Договором;

1.1.2. выпускает Платежную карточку, обеспечивает ее обслуживание, а также обслуживает Счет на условиях, предусмотренных настоящим Договором, а Клиент использует Платежную карточку в соответствии с настоящим Договором и Внутренними документами Банка, своевременно погашает задолженность по Счету, а также оплачивает услуги Банка в соответствии с Тарифами.

1.2. Клиент ознакомлен с условиями настоящего Договора, Тарифами, ограничениями/лимитами на проведение операций, размещенными на Интернет-ресурсе Банка по адресу: [www.tsb.kz](http://www.tsb.kz).

1.3. Открытие дополнительных Счетов и выпуск Платежных карточек осуществляется при обращении Клиента в Банк.

#### **2. Открытие Счета и выпуск платежной карточки**

2.1. Банк уведомляет органы государственных доходов РК об открытии Счета в случаях и порядке, установленных законодательством Республики Казахстан.

2.2. Платежная карточка является собственностью Банка и, в соответствии с условиями настоящего Договора, передается Клиенту во временное пользование и владение. Платежная карточка подлежит обязательному возврату Клиентом в Банк в срок и порядке, предусмотренных настоящим Договором.

2.3. Ведение Счета возможно в тенге, евро или долларах США, при этом валюта ведения Счета определяется по волеизъявлению Клиента.

2.4. Клиент вправе, с учетом условий настоящего Договора, отказаться от пользования Платежной карточкой (в том числе, до истечения срока действия Платежной карточки). При этом комиссия Банка, уплаченная Клиентом за обслуживание Платежной карточки, не возвращается.

2.5. В случае неостребования Платежной карточки в течение 6 (шесть) месяцев со дня ее выпуска Платежная карточка и ПИН-конверт (при наличии) уничтожаются Банком в соответствии с Внутренними документами Банка.

#### **3. Использование платежной карточки и порядок совершения операций по Счету**

3.1. Клиент использует Платежную карточку в соответствии с законодательством РК и настоящим Договором.

3.2. Использование Платежной карточки лицом, не являющимся ее держателем, является правонарушением.

3.3. На Платежной карточке указываются месяц и год истечения срока ее действия. Платежная карточка действительна до истечения последнего дня указанного на ней месяца года.

3.4. Перевыпуск Платежной карточки осуществляется в случае истечения срока действия/утери/кражи/повреждения Платежной карточки, изменения фамилии и/или имени Клиента (в случае указания на Платежной карточке), в случае использования Платежной карточки в странах с повышенным уровнем мошенничества, при получении Банком уведомления МПС по скомпрометированному данным Платежных карточек и в иных случаях, по инициативе Банка или Клиента путем его обращения в Банк. Список стран с повышенным уровнем мошенничества размещается на Интернет-ресурсе Банка [www.tsb.kz](http://www.tsb.kz).

3.5. После использования Платежной карточки в странах с повышенным уровнем мошенничества Клиент в течение 3 (три) рабочих дней со дня возвращения в Республику Казахстан обязан обратиться в Банк для перевыпуска Платежной карточки. В случае несоблюдения указанного требования и при возникновении в связи с этим случая несанкционированного использования Платежной карточки все расходы Банка, возникшие в результате несоблюдения такого требования, подлежат возмещению Клиентом. При этом ущерб, причиненный Клиенту вследствие несоблюдения указанного требования, возмещению со стороны Банка не подлежит.

3.6. В случае отказа от пользования Платежной карточкой Клиент возвращает Платежную карточку в Банк.

3.7. В целях минимизации рисков Клиента Банк вправе в одностороннем порядке устанавливать/изменять ограничения/лимиты на проведение отдельных видов Карточных операций с использованием Платежной карточки (как по видам операций, так и по зоне обслуживания), которые размещены на Интернет - ресурсе Банка [www.tsb.kz](http://www.tsb.kz).

3.8. При оплате товаров и услуг, получении наличных денег или проведении иных расходных операций Банк блокирует (исключает из суммы доступных средств) деньги на сумму Авторизации. В целях недопущения Овердрафта Клиент предоставляет Банку полномочия блокировать (исключать из суммы доступных средств) деньги на сумму Авторизации на срок, не превышающий 30 (тридцать) календарных дней с даты блокирования. Сумма Авторизации может отличаться от суммы изъятия (списания) по Карточной операции. Сумма Авторизации исключается из суммы доступных средств до момента изъятия суммы операции или до получения Банком подтверждения, что Карточная операция на сумму Авторизации не была совершена.

3.9. При совершении операций с использованием Платежной карточки по истечении отчетного периода Банк формирует Выписку, которая может быть направлена Клиенту одним из способов, предусмотренных Договором.

3.10. Клиент вправе воспользоваться услугами, предоставляемыми службой глобальной поддержки клиентов МПС, оплата которых осуществляется согласно тарифам МПС.

3.11. Клиент вправе осуществлять платежи и переводы денег в пределах остатка денег на Счете на другие банковские счета (открытые в Банке или в любом другом банке) посредством сервиса, используемого Банком для совершения подобных операций, и в

соответствии с Тарифами. В случае, если Клиент не оплатил комиссионное вознаграждение Банка в соответствии с условиями настоящего Договора, и на Счете недостаточно денег для проведения платежа и/или перевода денег с учетом суммы комиссионного вознаграждения Банка, подлежащей уплате в связи с проведением платежа и/или перевода, Банк вправе отказать в исполнении Платежного документа Клиенту. Банк не производит частичное исполнение Платежных документов, предоставленных/направленных Клиентом Банку.

3.12. Пополнение Счета может производиться наличным или безналичным способами в соответствии с законодательством РК. Банк зачисляет деньги на Счет только в случае, если Клиент в соответствии с законодательством РК полностью идентифицирован Банком как получатель платежа.

3.13. При пополнении Счета в валюте, отличной от валюты ведения Счета, Конвертация производится по курсу продажи валюты, установленному Банком на день Конвертации.

3.14. Платежи и (или) переводы денег, поступающие из других банков и от любых третьих лиц, зачисляются Банком на Счет за вычетом комиссий и расходов, связанных с поступлением таких платежей или переводов денег (если они подлежат взиманию согласно Тарифам), в сроки, установленные законодательством Республики Казахстан.

3.15. Зачисленные на Счет в результате исполнения ошибочного указания деньги подлежат возврату отправителю без согласия Клиента.

3.16. Банк вправе отказать в исполнении поручения Клиента в случае, если предоставляемые по поручению Клиента документы противоречат и/или оформлены не в соответствии с требованиями законодательства РК и/или Банка.

3.17. Валютной расчетов Банка с МПС являются тенге (при совершении операций на территории РК), доллары США (при совершении операций в иностранной валюте, отличной от тенге и евро), евро (при совершении операций в евро, если предусмотрено взаимоотношениями МПС и Банка). Сумма Карточной операции, совершенной через МПС в иностранной валюте, отличной от долларов США и евро, конвертируется в доллары США по установленному МПС курсу на день обработки Карточной операции МПС для последующих расчетов с Банком по данной Карточной операции.

3.18. Если валюта Счета не соответствует валюте проведения Карточной операции, Банк осуществляет Конвертацию по курсу продажи/покупки валюты, установленному Банком на дату и время поступления в Банк Платежного документа, составленного при осуществлении платежа с использованием Платежной карточки.

3.19. При проведении валютных операций Клиента Банк действует в соответствии с требованиями валютного законодательства РК. Клиент обязан предоставить в Банк требуемые к представлению в соответствии с валютным законодательством РК документы, касающиеся проводимых через Банк валютных операций Клиента, в том числе документы, необходимые для идентификации валютной операции.

3.20. Платеж и/или перевод не осуществляется при недостаточности денег на Счете для осуществления такого платежа и/или перевода.

3.21. Банк без дополнительного согласия Клиента списывает или переводит деньги, находящиеся на Счете, в случаях, предусмотренных законодательством РК, Договором, либо заявлениями на автоматический перевод денег, в том числе по переводу денег со Счета на любой банковский счет Клиента/третьего лица на основании заявления на подключение к услуге «Длительное поручение», поданного Клиентом в Банк.

3.22. В случае возникновения Овердрафта сумма Овердрафта подлежит погашению Клиентом в течение 3 (три) рабочих дней с даты его возникновения. О возникновении Овердрафта, Банк уведомляет Клиента одним из способов, предусмотренных настоящим Договором.

3.23. Банк вправе предоставить Клиенту CashBack, если иное не предусмотрено законодательством Республики Казахстан. Банк оставляет за собой право без уведомления Клиента отменить CashBack, а также изменить размер и порядок расчетов и выплаты. Информация об условиях предоставления CashBack размещается на Интернет-ресурсе Банка ([www.tsb.kz](http://www.tsb.kz)).

3.24. Платеж, инициированный Клиентом, считается исполненным по умолчанию в случае неполучения от Банка уведомления о неисполнении платежного документа в течение 1 (один) операционного дня, следующего за днем получения указания Клиента.

3.25. Клиенту рекомендуется сохранять в течение 120 (сто двадцать) календарных дней со дня совершения Карточной операции все документы (чеки, слипы, счета за оплату услуг и др.), связанные с использованием Платежной карточки, и при необходимости предоставить их по первому требованию Банка.

3.26. Стороны признают, что Выписка является достаточным доказательством совершения Карточных операций.

3.27. В случае, если по результатам проведенного расследования, претензия Клиента будет признана обоснованной, Банк отменяет соответствующую Карточную операцию и осуществляет возврат суммы Карточной операции, если такая отмена/возврат возможны, при этом деньги подлежат восстановлению на Счет Клиента по окончании полного урегулирования спорной Карточной операции с другими банками и арбитражем МПС.

3.28. В случае, если по результатам проведенного расследования претензия Клиента будет признана необоснованной, стоимость оспаривания спорной операции через МПС, в Арбитраже МПС, а также стоимость предоставленных копий подтверждающих документов будут изъяты со Счета Клиента в соответствии с тарифами МПС.

3.29. Срок рассмотрения обращения Клиента, в том числе при возникновении спорных ситуаций и несанкционированных платежей, связанных с использованием Платежной карточки, составляет не более 30 (тридцати) календарных дней со дня обращения в Банк, а также не более 45 (сорок пять) календарных дней со дня получения такого обращения в случае использования Платежной карточки за пределами Республики Казахстан. Срок рассмотрения и подготовки ответа на обращение Клиента производится в сроки, установленные законодательством Республики Казахстан и правилами МПС.

3.30. Порядок проведения операций по Счету/Платежной карточке может изменяться при внесении изменений в законодательство Республики Казахстан, правила МПС и/или Внутренние документы Банка.

3.31. Клиент может осуществлять в Мобильном приложении перевод денег на Платежную карточку другого получателя, эмитированную Банком, (1) путем ввода номера мобильного телефона получателя или (2) путем выбора номера мобильного телефона получателя из списка контактов телефонной книги мобильного телефона.

При этом заключением настоящего Договора Клиент выражает свое согласие на предоставление Банку доступа в Мобильном приложении к списку контактов телефонной книги своего мобильного телефона.

#### **4. Тарифы и взаиморасчеты Клиента с Банком**

4.1. За услуги, предоставляемые Банком по настоящему Договору, Клиент обязуется оплачивать Банку комиссионное вознаграждение (комиссию) в соответствии с действующими на дату совершения операции Тарифами.

4.2. Тарифы размещаются Банком на Интернет-ресурсе Банка по адресу: [www.tsb.kz](http://www.tsb.kz). Подписав Заявление о присоединении и присоединившись к Договору, Клиент подтверждает, что ознакомлен с Тарифами и согласен с их размерами.

4.3. Банк вправе инициировать внесение изменений и/или дополнений в настоящий Договор и/или Тарифы путем размещения информации на Интернет-ресурсе Банка по адресу: [www.tsb.kz](http://www.tsb.kz), а также путем направления такой информации Клиенту одним из способов, предусмотренных настоящим Договором, не позднее 15 (пятнадцать) календарных дней до даты введения в действие таких изменений и/или дополнений.

Непредставление Клиентом в Банк заявления о непринятии изменений и/или дополнений в Договор и/или Тарифы в течение 15 (пятнадцать) календарных дней с момента информирования Клиента о внесении изменений и/или дополнений в Договор и/или Тарифы означает согласие Клиента с новыми Тарифами, изменениями и/или дополнениями в Договор, которые вводятся в действие с даты окончания срока информирования Клиента о внесении соответствующих изменений и/или дополнений в Тарифы и/или Договор.

4.4. Тарифы Банка по операциям в рамках Зарплатного проекта применяются к Платежным карточкам до получения Банком от Клиента и/или работодателя Клиента уведомления о прекращении трудовых отношений между Клиентом и его работодателем. В случае получения Банком от Клиента и/или его работодателя уведомления о прекращении трудовых отношений выпущенная Банком Платежная карточка исключается Банком из Зарплатного проекта и переводится на обслуживание в соответствии с базовыми Тарифами, за исключением случаев перевода, выпущенной Банком Платежной карточки на иной Зарплатный проект на основании уведомления Клиента, предоставленного Банку, либо уведомления нового работодателя Клиента, предоставленного Банку в соответствии с договорными отношениями Банка и работодателя Клиента.

4.5. Банк списывает суммы Карточных операций, комиссии Банка, суммы, ошибочно зачисленные на Счет/полученные с использованием банкомата, сверх сумм, запрошенных Клиентом и указанных в контрольном чеке банкомата (в том числе в иной валюте) за счет сумм доступных средств.

4.6. Клиент обязуется вернуть деньги, ошибочно зачисленные на Счет, либо, ошибочно полученные с использованием банкомата, сверх сумм, запрошенных Клиентом и указанных в контрольном чеке банкомата, в том числе в иной валюте (независимо от причины такого ошибочного зачисления/получения), в сроки, установленные Банком, в случае, если деньги, ошибочно зачисленные на Счет/полученные Клиентом, не могут быть списаны Банком со Счета (отсутствие денег на Счете и т.д.).

## **5. Утеря/кража Платежной карточки. Неправомерное использование Платежной карточки**

5.1. Клиент обязан исключить возможность утери/кражи Платежной карточки, не допускать разглашения/рассекречивания ПИН и других конфиденциальных реквизитов Платежной карточки, а также не передавать Платежную карточку третьим лицам.

5.2. Если Клиент обнаружил утерю, кражу, и/или ему стало известно о неправомерном использовании Платежной карточки, он обязан заблокировать Платежную карточку путем обращения в Банк. Требование Клиента о блокировании Платежной карточки, полученное устно, считается эквивалентным письменному требованию Клиента, полученному на бумажном носителе, заверенному подписью Клиента. Дополнительно Клиенту может быть предложено внесение Платежной карточки в Стоп-лист. При этом Клиент возмещает расходы Банка по внесению Платежной карточки в Стоп-лист в соответствии с тарифами МПС. При отказе Клиента от внесения платежной карточки в Стоп-лист, а также после истечения срока нахождения Платежной карточки в Стоп-листе ответственность за операции, совершенные с использованием Платежной карточки (ее реквизитов), несет Клиент. При этом требование о блокировании Платежной карточки вступает в силу по истечении 2 (два) часов с момента получения Банком требования Клиента о блокировании Платежной карточки, требование о внесении номера Платежной карточки в Стоп-лист вступает в силу согласно временным рамкам, установленным МПС.

5.3. При обнаружении Платежной карточки, ранее заявленной как утерянной/украденной или неправомерно используемой, Клиент обязан немедленно любым способом сообщить об этом Банку и в кратчайшие сроки вернуть ее в Банк.

5.4. Клиент несет риски, связанные с утерей Платежной карточки или несанкционированным использованием Платежной карточки, в случае уведомления Банка об утере, краже Платежной карточки или несанкционированном использовании Платежной карточки.

## **6. Клиент вправе:**

6.1. Пользоваться Платежной карточкой в соответствии с законодательством РК и условиями настоящего Договора.

6.2. Получать Выписки по Счету.

6.3. Обратиться в Банк о блокировании Платежной карточки и/или снятии/изменении/восстановлении ограничений/ лимитов по использованию Платежной карточки.

6.4. За 1 (один) календарный месяц до окончания срока действия, указанного на Платежной карточке, а также незамедлительно в случае утери/кражи/неправомерного использования Платежной карточки обратиться в Банк о перевыпуске Платежной карточки.

6.5. Поручать Банку переводить деньги со Счета, открытого для обслуживания Платежной карточки, на любой свой банковский счет/банковский счет третьего лица на основании заявления на подключение к услуге «Длительное поручение».

6.6. Обратиться в Банк при возникновении спорных ситуаций по получаемым услугам и получить ответ в сроки, установленные законодательством Республики Казахстан.

## **7. Клиент обязуется:**

7.1. Предоставить Банку точную и достоверную информацию, а также документы, необходимые для открытия Счета, выпуска Платежной карточки, в соответствии с требованиями законодательства РК и Внутренними документами Банка.

7.2. Надлежащим образом исполнять свои обязательства по настоящему Договору и не использовать Платежную карточку для совершения операций, противоречащих законодательству РК и правилам МПС.

7.3. Оплачивать услуги Банка в соответствии с Тарифами, действующими на день совершения операции по Счету.

7.4. Обеспечивать сохранность Платежной карточки, держать в тайне ПИН и другие реквизиты Платежной карточки, не передавать Платежную карточку третьим лицам.

7.5. Немедленно уведомить Банк при обнаружении ошибочного изъятия или ошибочного зачисления денег с/на Счет или при совершении Несанкционированной операции, а также в случае изъятия Платежной карточки в ПТС, ПВН или Банкоматом.

7.6. При прекращении использования Платежной карточки вследствие истечения срока ее действия и/или при расторжении настоящего Договора уведомить об этом Банк и вернуть Платежную карточку в Банк.

7.7. Нести риск неправомерного использования Платежной карточки и/или ее реквизитов третьими лицами.

7.8. Контролировать расходование денег со Счета, не допускать образования Овердрафта.

7.9. Уведомить Банк в случае утери/кражи/неправомерного использования Платежной карточки в соответствии со статьей 5 настоящего Раздела.

7.10. При получении от Банка соответствующего уведомления прекратить пользоваться Платежной карточкой и в течение 5 (пять) рабочих дней с даты получения уведомления Банка погасить задолженность по Счету, а также в безусловном порядке возместить в полной сумме расходы и судебные издержки, понесенные Банком, связанные с нарушением Клиентом обязательств по настоящему Договору, или связанные с Блокированием платежной карточки, внесением ее в Стоп-лист (при их наличии) и вернуть Платежную карточку в Банк.

7.11. После исполнения Платежного документа определять правильность такого исполнения и, в случае его ошибочного исполнения, сообщить Банку об обнаруженной ошибке в течение 3 (три) операционных дней после обнаружения исполнения ошибочного платежа, но не позднее 3 (три) лет со дня исполнения ошибочного указания или несанкционированного платежа и (или) перевода денег. В сообщении об ошибочном платеже Клиентом указываются реквизиты Платежного документа и выявленные им ошибочные реквизиты.

7.12. Вернуть деньги в течение 24 (двадцать четыре) часов с момента обнаружения ошибочно полученных в Банкомате сверх сумм, запрошенных Клиентом и указанных в контрольном чеке Банкомата, а также ошибочно зачисленных на Счет (при обнаружении Клиентом) в порядке, установленном Банком.

7.13. В течение 5 (пять) рабочих дней со дня изменения сведений, указанных в Заявлении о присоединении, любых изменениях персональной информации, предоставленной в Банк, включая, но, не ограничиваясь – изменение персональных данных, адреса постоянной регистрации и фактического проживания, контактных телефонов, а также информации, которая может повлиять на исполнение обязательств по настоящему Договору, сообщить в Банк об этих изменениях путем направления в Банк соответствующего заявления с приложением необходимых подтверждающих документов.

7.14. Обеспечить представление заявки в Банк на получение со своего Счета в Банке наличных денег на сумму свыше 1 000 000 (один миллион) тенге не позднее, чем за один рабочий день до планируемого дня их получения.

7.15. Нести ответственность за последствия, наступившие в связи с использованием Платежной карточки, по которой Банком сняты или изменены те или иные ограничения/лимиты по обслуживанию на основании заявления Клиента.

7.16. В качестве доказательства наступления последствий, указанных в пункте 7.15. настоящей статьи, принимать от Банка информацию по спорным ситуациям.

7.17. Ознакомливаться с информацией, размещаемой согласно условиям настоящего Договора на Интернет-ресурсе Банка по адресу: [www.tsb.kz](http://www.tsb.kz).

## **8. Банк вправе:**

8.1. В случаях, предусмотренных настоящим Договором, блокировать (исключать из суммы доступных средств) на Счете деньги на сумму Авторизации на срок, не превышающий 30 (тридцать) календарных дней с даты блокирования.

8.2. При изъятии денег с любых банковских счетов Клиента в Банке в валюте, отличной от валюты Счета, а также с любых банковских счетов Клиента в других банках, конвертировать сумму по курсу обмена валют, установленному Банком на день изъятия.

8.3. Заблокировать Платежную карточку в случаях:

8.3.1. получения уведомления от Клиента об утере, краже или несанкционированном использовании Платежной карточки;

8.3.2. неисполнения/ненадлежащего исполнения Клиентом обязательств по настоящему Договору;

8.3.3. получения уведомления МПС касательно компрометации данных Платежной карточки;

8.3.4. получения подтверждения от Клиента о Несанкционированных операциях с использованием Платежной карточки;

8.3.5. выявления подозрительных/Несанкционированных операций при мониторинге Банком Карточных операций, до выяснения обстоятельств.

8.4. изъять Платежную карточку в случаях:

8.4.1. неисполнения Клиентом обязательств по настоящему Договору;

8.4.2. расторжения настоящего Договора.

8.5. Приостановить и/или отказать в проведении Карточных операций, совершаемых/совершенных по Платежной карточке, в случаях и в порядке, предусмотренных законодательством РК в сфере противодействия легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма;

8.6. Производить изъятие ( списание) денег на основании платежных документов, предъявленных Клиентом, Банком, а также третьими лицами, составленных по форме и в соответствии с требованиями законодательства РК и внутренних документов Банка. В случае предъявления НАО «Государственная корпорация «Правительство для граждан», АО «Государственный фонд социального страхования», АО «Единый накопительный пенсионный фонд» требования о возврате денег, излишне перечисленных на Счет, Банк без дополнительного согласия Клиента списывает соответствующую сумму денег со Счета, на что Клиент дает свое согласие заключением настоящего Договора.

АО «Единый накопительный пенсионный фонд» вправе получать от Банка информацию о зачислении/возврате пенсионных выплат Клиенту, не относящихся к банковской или иной охраняемой законодательством Республики Казахстан тайне.

8.7. Приостановить операции по Счету в случае поступления в Банк решения и (или) распоряжения уполномоченных государственных органов и должностных лиц о приостановлении расходных операций по Счету.

8.8. Отказаться от исполнения Договора по основаниям и в порядке, предусмотренным Законом Республики Казахстан «О платежах и платежных системах» и Законом Республики Казахстан «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма». Банк направляет уведомление об отказе от исполнения настоящего Договора (полностью) одним из способов, предусмотренных настоящим Договором, в течение трех рабочих дней со дня принятия решения. Договор считается расторгнутым с даты, указанной в уведомлении, при этом не требуется заключение между Сторонами каких-либо соглашений. Односторонний отказ от исполнения настоящего Договора не допускается в случаях, установленных Законом Республики Казахстан «О платежах и платежных системах».

8.9. Инициировать внесение изменений и/или дополнений в настоящий Договор и/или Тарифы в порядке, предусмотренном настоящим Договором.

8.10. Не возвращать уплаченную Клиентом сумму годового обслуживания Платежной карточки при расторжении настоящего Договора.

8.11. Для осуществления контроля качества обслуживания вести запись телефонных переговоров с Клиентом при его обращении в Банк, а также использовать запись для подтверждения факта такого обращения, а также вести запись телефонного разговора при исходящем звонке Клиенту, для подтверждения операций по Платежной карточке и дальнейшего использования записи разговора в качестве подтверждения данного факта.

8.12. Проверять информацию, предоставленную Клиентом. Запрашивать и получать от Клиента необходимые информацию и документы, в том числе для выполнения Банком требований законодательства РК в сфере противодействия легализации доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма, в указанный Банком срок, при этом Клиент отвечает за достоверность такой информации и документов.

8.13. В одностороннем порядке устанавливать/изменять/восстанавливать лимиты и ограничения на проведение Карточных операций с целью предотвращения Несанкционированных операций (как по видам операций, так и по зоне обслуживания) в соответствии с настоящим Договором и Внутренними документами Банка.

8.14. Без получения дополнительного согласия Клиента уступать свои права требования, задолженности по настоящему Договору третьим лицам в связи с неисполнением/ненадлежащим исполнением Клиентом обязательств по настоящему Договору с передачей Банком всех необходимых документов и информации, подтверждающих действительность права требования, поручать третьим лицам взыскание овердрафта по настоящему Договору и предоставлять им информацию и документацию, необходимую для исполнения поручения Банка.

8.15. Не проводить по Счету/Платежной карточке операции зачисления/изъятия денег, если:

8.15.1. они противоречат законодательству РК;

8.15.2. сумма расходной Карточной операции превышает остаток денег на Счете;

8.15.3. Банком или Клиентом установлены лимиты и ограничения на проведение Карточных операций;

8.15.4. Платежная карточка заблокирована/изъята, либо истек срок ее действия;

8.15.5. указаны неверные/недостаточные реквизиты для осуществления платежей и переводов денег;

8.15.6. Карточная операция является несанкционированной.

8.16. Заблокировать Платежную карточку в случае возникновения спорной ситуации до ее разрешения.

8.17. Расторгнуть настоящий Договор, изъять Платежную карточку и закрыть Счет в случае окончания срока действия Платежной карточки, невыполнения условий о перевыпуске Платежной карточки, при отсутствии Овердрафта и/или другой задолженности Клиента перед Банком, а также в иных случаях согласно законодательству Республики Казахстан.

8.18. Проводить изъятие со Счета (при недостаточности – с любых банковских счетов Клиента):

8.18.1. сумм Карточных операций;

8.18.2. комиссий, начисленных согласно Тарифам;

8.18.3. денег, ошибочно зачисленных на Счет/полученных с использованием банкомата сверх сумм, запрошенных Клиентом и указанных в контрольном чеке Банкомата (в том числе, в иной валюте);

8.18.4. задолженности по Счету;

8.18.5. расходов, произведенных Банком по предотвращению неправомерного использования Платежной карточки/ее реквизитов;

8.18.6. стоимости услуг, предоставленных Клиенту службой поддержки клиентов МПС;

8.18.7. сумм расходов, фактически понесенных Банком в связи с ошибками Клиента;

8.18.8. иные виды задолженности Клиента перед Банком.

8.19. В целях идентификации использовать фотоизображение Клиента, биометрические данные Клиента, документ, удостоверяющий личность и другие идентифицирующие документы.

8.20. Подключить Клиента к SMS-информированию и другим способам информирования, которые Банк предоставляет, и рассылать Клиенту рекламные и/или информационные сообщения (в том числе в целях предотвращения проведения несанкционированных Карточных операций, повышения качества обслуживания Клиента) по каналам связи, предусмотренным Банком (в том числе в виде SMS-сообщений, Push-уведомлений). Оплата за предоставление таких сообщений с Клиента не взимается.

8.21. Привлекать Клиента с его согласия для проведения розыгрышей, акций рекламного и/или информационного характера. При этом Клиент дает согласие Банку опубликовывать информацию о нем с указанием фамилии, имени, отчества (при его наличии), размера, суммы выигрыша или приза в средствах массовой информации, рекламных, информационных материалах, а также проводить иные мероприятия, прямо или косвенно связанные с рекламной и информационной деятельностью Банка.

8.22. Удерживать вознаграждение Банка из перечисленных для зачисления на Счет денег (если оно подлежит взиманию согласно Тарифам).

8.23. В целях предотвращения мошеннических операций осуществлять в любое время суток звонки Клиенту по телефонным номерам, указанным в базе данных Банка, на что Клиент заключением настоящего Договора дает свое согласие.

## **9. Банк обязуется:**

9.1. Обеспечить обслуживание Платежной карточки/Счета в соответствии с законодательством РК на условиях, предусмотренных Тарифами, настоящим Договором и внутренними документами Банка.

9.2. Выполнять указания Клиента по Счету при условии соответствия операции законодательству РК и условиям Банка, в том числе:

9.2.1. зачислять деньги на Счет в наличной и/или безналичной форме;

9.2.2. исполнять распоряжения Клиента о совершении операций по конвертации.

9.3. По запросу Клиента в течение 10 (десять) рабочих дней со дня получения запроса предоставлять Клиенту Дополнительные выписки при условии оплаты им услуги в соответствии с Тарифами.

9.4. Информировать Клиента об изменении условий настоящего Договора и/или Тарифов путем размещения на Интернет - ресурсе Банка по адресу: [www.tsb.kz](http://www.tsb.kz), а также путем направления такой информации Клиенту одним из способов, предусмотренных настоящим Договором, не позднее 15 (пятнадцать) календарных дней до даты введения в действие таких изменений и/или дополнений.

9.5. В течение 5 (пять) рабочих дней со дня прекращения настоящего Договора перевести со Счета деньги Клиента на другой банковский счет Клиента в соответствии с поступившим от Клиента указанием.

9.6. Рассмотреть и подготовить ответ на обращение Клиента в сроки, установленные законодательством РК.

9.7. Возобновить операции по Счету Клиента после отзыва уполномоченным государственным органом или должностным лицом решения и (или) распоряжения о приостановлении расходных операций по Счету, акта о временном ограничении распоряжения имуществом, а также в порядке, определенном Уголовно-процессуальным кодексом РК, законами РК «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма» и «О реабилитации и банкротстве». Арест, наложенный на деньги, находящиеся на Счете Клиента, снимается на основании соответствующего письменного уведомления лица, обладающего правом наложения ареста на деньги Клиента, об отмене ранее принятого им акта о наложении ареста на деньги либо после исполнения Банком инкассового распоряжения, предъявленного во исполнение ранее наложенного ареста на деньги, находящиеся на Счете, либо в случаях, предусмотренных Законом РК «Об исполнительном производстве и статусе судебных исполнителей».

9.8. Исполнять Платежные документы, предъявленные третьими лицами, в том числе государственными органами и (или) должностными лицами государственных органов и (или) частными судебными исполнителями РК в порядке и сроки, установленные законодательством РК.

9.9. Предоставлять Клиенту информацию о проведенных операциях по Счету путем предоставления Выписки по Счету по требованию Клиента.

9.10. Отказать в исполнении Платежного документа, предусматривающего зачисление денег на банковский счет (предназначенный для зачисления пособий и социальных выплат, выплачиваемых из государственного бюджета и Государственного фонда социального страхования), в случае, если зачисляемая сумма денег не связана с пособиями и социальными выплатами.

9.11. Гарантировать банковскую тайну по Счету Клиента, не предоставлять сведений о наличии, владельце, номере и состоянии Счета и операций по нему, об остатках и движении денег на нем без согласия Клиента за исключением случаев, предусмотренных законодательством РК и настоящим Договором.

9.12. Информировать Клиента об истечении срока действия Платежной карточки не менее чем за 10 (десять) календарных дней до даты ее истечения в порядке, предусмотренном настоящим Договором.

## **10. Ответственность сторон, основания освобождения от ответственности**

10.1. Каждая из Сторон несет ответственность перед другой Стороной за нарушение взятых на себя обязательств по настоящему Договору в соответствии с законодательством РК и Договором.

10.2. Банк не несет ответственности за неисполнение и/или ненадлежащее исполнение поручений Клиента, произошедшее не по вине Банка, в том числе, если такое исполнение задерживается по вине других банков и организаций, осуществляющих отдельные виды банковских операций, а также в результате ошибок Клиента, допущенных в реквизитах платежа.

10.3. Банк не несет ответственности за исполнение платежного документа Клиента с неверно указанными реквизитами, в том числе ошибочно исполненного платежного документа, если ошибку в таком платежном документе совершил Клиент.

10.4. Банк не несет ответственности за ущерб, причиненный Клиенту, возникший в результате неисполнения и/или ненадлежащего исполнения Клиентом обязанностей, предусмотренных настоящим Договором.

10.5. Банк не несет ответственности за ущерб, причиненный Клиенту в результате приостановления операций по Счету и/или наложения ареста на деньги, находящиеся на Счете, в соответствии с законодательством РК; а также за ущерб, причиненный Клиенту в результате изъятия (списания) денег со Счета Клиента без его согласия третьими лицами.

10.6. Ответственность за изъятие денег со Счетов по указаниям (инкассовым распоряжениям, платежным требованиям) третьих лиц несут отправители таких поручений (взыскатели).

10.7. Банк несет ответственность за неисполнение указаний Клиента по Счету, неисполнение платежного документа Клиента; неоплату платежного требования, предъявленного к Счету, при достаточности в Банке суммы денег для осуществления платежа по платежному требованию. Банк, по письменному требованию Клиента оплачивает ему неустойку в размере 0,01% (ноль целых одна сотая процента) от суммы операции за каждый день просрочки путем зачисления суммы неустойки на Счет Клиент, но не более 10% (десять процентов) от суммы неисполненной операции.

10.8. Ответственность Банка при нарушении настоящего Договора ограничивается размером реального ущерба (документально подтвержденного), причиненного Клиенту неправомерными действиями/бездействиями Банка.

10.9. Клиент принимает на себя риск и ответственность, связанные с неверным указанием реквизитов в Платежных документах.

10.10. Клиент принимает на себя риск и ответственность, связанные с предоставлением Банку поручений, в том числе по уплате налогов и других обязательных платежей в бюджет, по истечении операционного дня.

10.11. Стороны освобождаются от ответственности за неисполнение и/или ненадлежащее исполнение настоящего Договора в случае возникновения обстоятельств непреодолимой силы, противоправных действий третьих лиц и/или в случаях принятия уполномоченными государственными органами актов/мер ограничительно-запретительного характера, делающих невозможным

исполнение и/или надлежащее исполнение Стороной/Сторонами обязательств по настоящему Договору, сбоев программного обеспечения, отключения электроэнергии, повреждения линий связи и других обстоятельств, не зависящих от воли Сторон и непосредственно повлиявших на исполнение Стороной/Сторонами обязательств по настоящему Договору. Вышеуказанные обстоятельства непреодолимой силы отодвигают на период их действия сроки исполнения обязательств Стороной/Сторон по Договору.

10.12. Клиент согласен с тем, что Банк не несет ответственности помимо вышеуказанных случаев, также за:

10.12.1. отказ третьей стороны (страна, другой банк, ПТС, ПВН) в обслуживании Платежной карточки;

10.12.2. качество товаров и услуг, приобретенных с использованием Платежной карточки;

10.12.3. валютные ограничения страны пребывания Клиента, лимиты, ограничения и дополнительные вознаграждения по Платежной карточке, установленные третьей стороной (не указанные в Тарифах), которые могут затронуть интересы Клиента;

10.12.4. любые последствия, наступившие в результате того, что сведения о Платежной карточке (в том числе ее реквизиты, ПИН, кодовое слово) стали известны третьим лицам не по вине Банка;

10.12.5. отсутствие связи между МПС и пунктом проведения Карточной операции, вследствие чего запрос на совершение Карточной операции не поступает в Банк;

10.12.6. нарушение конфиденциальности сведений, отправляемых Клиентом, по каналам связи, в том числе текстовое сообщение SMS, Push, электронная почта, факс, телефон и т.п.;

10.12.7. неполучение ПТС, ПВН ответа Банка об авторизации;

10.12.8. последствия несвоевременного блокирования Клиентом утерянной или украденной Платежной карточки, а также при несанкционированном доступе к Счету;

10.12.9. ущерб, причиненный Клиенту передачей Клиентом реквизитов Платежной карточки (в том числе ПИН, Кодового слова) третьим лицам;

10.12.10. любые последствия в случае, если разглашение банковской тайны произошло вследствие неисполнения и/или ненадлежащего исполнения Клиентом требований законодательства РК, настоящего Договора;

10.12.11. сбой функционирования платежных систем, электронных устройств, Банкоматов, в результате, которого авторизационный запрос, производимый ПТС, ПВН или банкоматом не был получен Банком и/или авторизационный ответ, отправленный Банком, не был получен ПТС, ПВН или Банкоматом;

10.12.12. ущерб, который может возникнуть в случае неполучения Клиентом SMS-уведомления/другого сообщения, или если передаваемые сведения станут доступны третьим лицам.

10.13. Клиент согласен с тем, что Банк не несет ответственности по несанкционированным Карточным операциям, проведенным с использованием Платежной карточки (ее реквизитов) для оплаты товаров и/или услуг через Интернет, посредством почтовых/телефонных заказов, операциям, совершенным с введением ПИН и/или подтвержденным подписью держателя карточки в чеке/слиппе.

10.14. Клиент несет ответственность за:

10.14.1. ущерб, причиненный в результате совершения операций (в том числе несанкционированных), с использованием Платежной карточки (ее реквизитов) до момента блокирования Платежной карточки Банком на основании требования о блокировании Платежной карточки, полученного от Клиента или МПС;

10.14.2. последствия, наступившие в результате несвоевременного уведомления Банка о блокировании утерянной/украденной/неправомерно использованной Платежной карточки в полном объеме причиненного Банку ущерба;

10.14.3. ущерб, причиненный Банку в связи с невозвратом Банку денег, ошибочно зачисленных на Счет и израсходованных Клиентом;

10.14.4. последствия, наступившие в связи с использованием Платежной карточки, по которой на основании запроса Клиента, Банком сняты/изменены/восстановлены ограничения/лимиты по использованию Платежной карточки (как по видам операций, так и по зоне обслуживания);

10.14.5. ущерб, причиненный в результате совершения операций с использованием Платежной карточки вследствие частичного блокирования платежной карточки, а также все последствия частичного блокирования Платежной карточки. Под частичным блокированием Платежной карточки понимается отказ Клиента от занесения утерянной/украденной/неправомерно использованной Платежной карточки в Стоп-лист;

10.14.6. последствия, которые могут наступить в следствие отказа Клиента от блокирования Платежной карточки.

10.15. В случае несоблюдения Клиентом требований, указанных в статье 5 настоящего Раздела, при возникновении в связи с этим Несанкционированных операций по данной Платежной карточке все расходы по Карточным операциям, включая комиссии за совершение операций, если они совершены Банком за счет собственных средств Банка, подлежат возмещению Клиентом согласно Тарифам.

## **11. Срок действия и условия расторжения Договора**

11.1. Настоящий Договор вступает в силу с даты подписания Заявления о присоединении между Банком и Клиентом и действует до окончания срока действия Платежной карточки.

11.2. Действие настоящего Договора прекращается по основаниям и в порядке, предусмотренным Договором и законодательством Республики Казахстан, в том числе по инициативе Клиента на основании его заявления, предоставленного/направленного в Банк, при отсутствии неисполненных обязательств по настоящему Договору (кроме случаев, когда при их наличии допускается прекращение настоящего Договора) и оснований, при которых в соответствии с законодательством Республики Казахстан прекращение настоящего Договора не допускается.

11.3. При невыполнении Клиентом обязательств, предусмотренных пунктом 7.6. статьи 7 настоящего Раздела, Банк производит блокирование невозвращенных Платежных карточек/Счетов и взимает с Клиента вознаграждение за блокирование Платежных карточек в соответствии с Тарифами.

11.4. При перевыпуске Платежной карточки настоящий Договор продлевается на срок действия новой Платежной карточки на условиях, предусмотренных Договором, в редакции, действующей на дату перевыпуска Платежной карточки. Клиент оплачивает комиссии за перевыпуск Платежной карточки и комиссию за очередной год обслуживания в соответствии с Тарифами, действующими на дату начисления Банком таких комиссий. В случае окончания срока действия Платежной карточки и непредставлении заявления о перевыпуске Платежной карточки, а также при отсутствии задолженности Клиента перед Банком, настоящий Договор прекращает свое действие, Счет закрывается, если иное не предусмотрено законодательством РК.

11.5. Банк вправе отказаться от исполнения Договора, уведомив об этом Клиента не менее чем за 30 (тридцать) календарных дней до планируемой даты прекращения настоящего Договора. При этом перевыпуск Банком Платежных карточек не осуществляется, и Платежные карточки изымаются в указанную Банком дату прекращения настоящего Договора. При этом Банк вправе заблокировать Платежную карточку и/или Счет и не проводить по Счетам операции зачисления/списания денег с даты направления Клиенту соответствующего уведомления о прекращении настоящего Договора. Клиент обязуется погасить имеющуюся задолженность не позднее даты, указанной в уведомлении Банка о прекращении настоящего Договора. Если Клиент не исполняет предусмотренные настоящим пунктом Договора обязанности, настоящий Договор действует в соответствующей части до полного исполнения Клиентом своих обязательств по настоящему Договору. В случае наличия задолженности Клиент обязуется погасить имеющуюся задолженность. В случае неисполнения Клиентом таких обязательств настоящий Договор действует в соответствующей части до полного исполнения Клиентом своих обязательств по настоящему Договору.

11.6. Настоящий Договор может быть расторгнут досрочно по инициативе Клиента при отсутствии задолженности перед Банком по настоящему Договору и при условии уведомления об этом Банка не менее чем за 30 (тридцать) рабочих дней до планируемой даты прекращения настоящего Договора. В таком случае Клиент до истечения указанного срока возвращает в Банк Платежную карточку/Платежные карточки, выпущенные в рамках настоящего Договора, и Банк закрывает Счет. Если Клиент не



возвращает в установленный срок Платежную карточку/Платежные карточки, то Банк блокирует Платежную карточку/Платежные карточки. Блокирование Платежной карточки/Платежных карточек не освобождает Клиента от обязанности по возврату Платежной карточки/Платежных карточек Банку. Если Клиент не исполняет предусмотренные настоящим пунктом Договора обязанности, настоящий Договор действует в соответствующей части до полного исполнения им своих обязательств по настоящему Договору. Прекращение использования Платежной карточки/Платежных карточек без соблюдения Клиентом порядка прекращения Договора, установленного настоящим пунктом Договора, не влечет прекращения настоящего Договора и изъятие Платежной карточки/Платежных карточек. При этом не допускается закрытие Счета при наличии неисполненных требований к Счету или неснятых актов о временном ограничении на распоряжение имуществом, решений и (или) распоряжений уполномоченных государственных органов и (или) должностных лиц о приостановлении расходных операций по Счету, а также актов о наложении ареста на деньги, находящиеся на Счете.

11.7. В случае, если после окончания срока действия Платежной карточки или в течение 30 (тридцать) календарных дней с даты возврата Платежной карточки в Банк, либо после даты подачи заявления об ее утере/краже, Банком получены платежные документы от МПС, подлежащие оплате, Банк оплачивает Карточные операции за счет денег Клиента либо за счет собственных средств, подлежащих возмещению Клиентом.

11.8. В случае изъятия Платежной карточки (если в соответствии с настоящим Договором не выпущены иные Платежные карточки) настоящий Договор действует в соответствующей части до полного исполнения Клиентом своих обязательств по настоящему Договору.

11.9. При расторжении настоящего Договора по инициативе Банка остаток собственных денег Клиента на Счете по усмотрению Банка переводится на банковские счета/номер мобильного телефона, на что Клиент заключением настоящего Договора дает свое согласие.

11.10. Клиент несет ответственность за достоверность сведений, которые он сообщил Банку о себе. Банк не несет ответственность за ущерб, который нанесен в связи с сообщением Клиентом недостоверных сведений.

## РАЗДЕЛ V. ЭЛЕКТРОННЫЕ БАНКОВСКИЕ УСЛУГИ

### 1. Общие положения

1.1. При регистрации Клиента в Мобильном приложении/Веб-банкинге Банк предоставляет Клиенту Электронные банковские услуги. Банком предоставляются Электронные банковские услуги по зачислению наличных денег на Счет посредством электронных терминалов. Правила предоставления Электронных банковских услуг физическим лицам в АО «Цеснабанк», регламентирующие порядок и отдельные условия предоставления Электронных банковских услуг, а также Тарифы, размещены на Интернет – ресурсе Банка ([www.tsb.kz](http://www.tsb.kz)), и регистрируясь в Мобильном приложении/Веб-банкинге Клиент подтверждает свое ознакомление и согласие с ними.

1.2. Для пользования Электронными банковскими услугами в Мобильном приложении Клиенту необходимо:

- иметь действующую Платежную карточку Банка;

- иметь мобильное устройство, с операционной системой версии не ниже Android 4.4., iOS 9.3 и подключенное к сети Интернет.

1.3. Удаленный канал обслуживания – Мобильное приложение возможно скачать на Play Market (для платформы Android) и App Store (для платформы iOS).

1.4 Банк вправе инициировать внесение изменений и/или дополнений в Тарифы путем размещения информации на Интернет-ресурсе Банка по адресу: [www.tsb.kz](http://www.tsb.kz), а также путем направления такой информации Клиенту одним из способов, предусмотренных настоящим Договором не позднее 15 (пятнадцать) календарных дней до даты введения в действие таких изменений и/или дополнений.

Непредставление Клиентом посредством Удаленных каналов обслуживания в Банк заявления о неприятии изменений и/или дополнений в Тарифы в течение 15 (пятнадцать) календарных дней с момента информирования Клиента о внесении изменений и/или дополнений в Тарифы означает согласие Клиента с новыми Тарифами, которые вводятся в действие с даты окончания срока информирования Клиента о внесении соответствующих изменений и/или дополнений в Тарифы.

1.5. Банковские услуги могут также оказываться посредством Call Center. При этом объем и порядок оказания услуг определяется Банком самостоятельно.

1.6. Общие условия предоставления услуг:

1.6.1. Мобильное приложение/Веб-банкинг доступны для Клиента круглосуточно, за исключением времени проведения технических работ;

1.6.2. Проведение операций осуществляется в порядке, установленном внутренними документами Банка, а также в соответствии с законодательством Республики Казахстан;

1.6.3. Операции, осуществляющиеся по Платежной карточке, доступны круглосуточно, за исключением отдельных операций по банковскому счету, которые ввиду ограничений законодательства Республики Казахстан/МПС осуществляются в рабочие дни с 9:00 до 18:00 времени Астаны, так как операции, проведенные после 18:00, обрабатываются следующим рабочим днем.

1.6.4. Подтверждения проведения операции по банковскому счету в Мобильном приложении/Веб-банкинге отражаются на странице с историей операций после проведения операции. Подтверждение содержит основную информацию по проведенной операции;

1.6.5. По всем вопросам, касающимся работы Мобильного приложения/Веб-банкинга, Клиент может обратиться по телефонам Call Center либо использовать чат в Мобильном приложении/Веб-банкинге.

### 2. Права и обязанности Сторон

#### 2.1. Банк обязуется:

2.1.1. Предоставить Клиенту возможность самостоятельного установления пароля для входа в Мобильное приложение/Веб-банкинг;

2.1.2. Предоставить Клиенту Коды подтверждения для проведения Клиентом операций, предусматривающих подтверждение Кодом;

2.1.3. Зарегистрировать Клиента как пользователя Мобильного приложения/Веб-банкинга после исполнения Клиентом всех необходимых действий для его регистрации;

2.1.4. Уведомлять Клиента о проводимых технических работах, которые могут прервать доступ и препятствовать пользованию услугами через Мобильное приложение/Веб-банкинг одним из способов, предусмотренных настоящим Договором (по усмотрению Банка);

2.1.5. Исполнять поручения Клиента при условии соблюдения Клиентом условий Договора, требований законодательства Республики Казахстан;

#### 2.2. Банк вправе:

2.2.1. Временно или полностью приостановить доступ Клиента и/или блокировать предоставление банковских услуг посредством Удаленных каналов обслуживания без уведомления Клиента в случаях:

2.2.1.1. Если, по мнению Банка, такая мера необходима для обеспечения безопасности Удаленных каналов обслуживания и/или для предотвращения проведения Несанкционированных операций;

2.2.1.2. Нарушения или возможности потенциального нарушения Клиентом законодательства РК или условий Договора;

2.2.1.3. В иных случаях, предусмотренных Договором.

2.2.2. Не принимать документы и поручения Клиента, если у Банка будут сомнения в достоверности и корректности документов и поручений;

2.2.3. Прекратить прием и обработку поручений Клиента в случае возникновения подозрений у Банка на несанкционированный доступ к банковским счетам Клиента, до выяснения всех необходимых обстоятельств;

2.2.4. Запросить у Клиента дополнительную информацию и документы относительно проводимой операции в целях проверки её соответствия законодательству РК;

2.2.5. Устанавливать ограничения на операции Клиента по Удаленным каналам обслуживания;

2.2.6. Не исполнять поручение Клиента о выполнении операции в случае:

2.2.6.1. если на деньги на банковском счете был наложен арест либо операции по нему были приостановлены;

2.2.6.2. несоответствия совершаемой операции законодательству РК;

2.2.6.3. недостаточности денег на соответствующем банковском счете для оплаты вознаграждения Банка за совершаемую операцию;

2.2.6.4. неполного (неверного) указания Клиентом реквизитов совершаемой операции, несоблюдения периода ее совершения;

2.2.6.5. блокирования/закрытия Платежной карточки/банковского счета;

2.2.6.6. в случае поступления в Банк решений/постановлений уполномоченных государственных органов и/или должностных лиц о приостановлении расходных операций по банковскому счету, аресте денег, размещенных на банковском счете, а также указаний третьих лиц, имеющих право изъятия денег в соответствии с законодательством РК;

2.2.6.7. при наличии задолженности Клиента по любым обязательствам перед Банком;

2.2.6.8. в случае превышения установленных Банком лимитов на осуществление переводов и платежей;

2.2.7. инициировать внесение изменений и/или дополнений в Тарифы в порядке, предусмотренном настоящим Договором;

2.2.8. Установить ограничения (по сумме) на переводы денег в пользу третьих лиц, в том числе поставщиков товаров/работ/услуг в целях предотвращения мошеннических операций и защиты от несанкционированного доступа к банковскому счету Клиента и самостоятельно определять методы аутентификации для подтверждения таких операций в Мобильном приложении/Веб-банкинге;

2.2.9. Заблокировать или удалить учетную запись в Мобильном приложении/Веб-банкинге при отсутствии входов в Мобильное приложение/Веб-банкинг в течение 12 (двенадцать) месяцев.

### **2.3. Клиент вправе:**

2.3.1. совершать операции через Удаленные каналы обслуживания на условиях и в порядке, предусмотренных Договором и внутренними документами Банка, размещенными на Интернет-ресурсе Банка ([www.tsb.kz](http://www.tsb.kz));

2.3.2. требовать от Банка надлежащего исполнения обязательств по Договору;

2.3.3. самостоятельно изменять пароль для повышения безопасности;

2.3.4. удалить на своем мобильном устройстве Мобильное приложение;

2.3.5. расторгнуть настоящий Договор.

### **2.4. Клиент обязуется:**

2.4.1. Хранить средства идентификации, в том числе пароль и Коды подтверждения, в надежном месте, исключающем доступ к ним любых третьих лиц;

2.4.2. Незамедлительно, любыми доступными способами, информировать Банк о возникновении угрозы несанкционированного доступа к Удаленным каналам обслуживания в том числе в следующих случаях:

2.4.2.1. Дискредитации пароля доступа к Удаленным каналам обслуживания или подозрения в его разглашении;

2.4.2.2. Утери/смены номера телефона, мобильного устройства, утери Кодов подтверждения, Средств идентификации или подозрение на их копирование третьими лицами;

2.4.3. Оплачивать все причитающиеся Банку суммы, предусмотренные Договором и Тарифами;

2.4.4. Использовать пароль только для Мобильного приложения/Веб-банкинга;

2.5. При использовании Push-уведомлений/SMS-сообщений для пересылки Кодов подтверждения Клиент понимает и соглашается, что Код подтверждения передается по незащищенному каналу, безопасность использования Кодов подтверждения реализуется за счет генерации Кода подтверждения Клиентом в текущем сеансе, ограниченного времени их действия, возможности использования Кода подтверждения только для текущей сессии.

## **3. Содержание Электронных банковских услуг**

3.1. Банк принимает к исполнению через Мобильное приложение дистанционные указания, оформленные и подтвержденные надлежащим образом. Дистанционное распоряжение считается переданным Клиентом и принятым Банком к исполнению в случае прохождения успешной идентификации Клиента. Форма и вид идентификации Клиента определяются Банком по своему усмотрению (Банком может быть предусмотрена динамическая идентификация, биометрическая идентификация, идентификация по номеру телефона Клиента, пароля, Кода подтверждения, посредством ЭЦП и т.д.).

3.2. Электронные банковские услуги оказываются посредством Удаленных каналов обслуживания, включают следующий перечень электронных платежных услуг и информационных банковских услуг, но не ограничиваясь:

3.2.1. Электронные платежные услуги:

3.2.1.1. услуги по приему, обработке и осуществлению платежей и переводов денег, инициированных Клиентом;

3.2.1.2. осуществление платежей и переводов денег в пользу третьих лиц: за коммунальные услуги; за услуги связи телекоммуникаций; прочие;

3.2.1.3. осуществление следующих переводов в зависимости от режима их доступности в программных обеспечениях Банка:

3.2.1.3.1. с Платежной карточки Клиента, выпущенной Банком, на любую Платежную карточку, выпущенную Банком;

3.2.1.3.3. пополнение банковского счета;

3.2.1.4. выпуск/перевыпуск Платежных карточек и другие услуги по усмотрению Банка;

3.2.1.5. блокирование/разблокирование Платежной карточки;

3.2.1.6. установление/изменение лимитов на совершение операций через Интернет, установление/изменение лимитов на снятие денег.

3.2.1.7. прочие услуги по усмотрению Банка.

3.2.2. Перечень информационных банковских услуг:

3.2.2.1. отражение информации об остатках и (или) движении денег по банковским счетам, о платежах и (или) переводах денег, осуществленных по данным счетам, и иной информации по банковским счетам с использованием Платежной карточки в Мобильном приложении/Веб-банкинге;

3.2.2.2. предоставление информации о наличии и номерах банковских счетов с использованием Платежной карточки Клиента, открытых в Банке;

3.2.2.3. отображение детальной информации по Платежным карточкам, доступным в Мобильном приложении/Веб-банкинге;

3.2.2.4. просмотр истории платежей и переводов, осуществленных в системе Банка;

3.2.2.5. прочие услуги по усмотрению Банка.

3.3. Объем услуг определяется в Мобильном приложении/ Веб-банкинге на момент совершения операции. Уведомление об изменениях в перечне Электронных банковских услуг и о Тарифах производится Банком путем размещения информации на Интернет-ресурсе Банка по адресу: [www.tsb.kz](http://www.tsb.kz).

3.4. Электронная банковская услуга оказывается в порядке, предусмотренном законодательством РК, применимыми правилами платежных систем, требованиями процедур безопасности Банка, внутренними документами Банка.

## **4. Порядок и сроки оказания Электронных банковских услуг**

4.1. Доступ к Удаленным каналам обслуживания предоставляется после идентификации Клиента с помощью Средств идентификации, согласно установленным процедурам Банка.

4.2. Указание на совершение операции исполняется Банком при наличии идентификации Клиента. При этом операции посредством Удаленных каналов обслуживания осуществляются в соответствии с требованиями таких каналов к запрошенной операции и наличии достаточных средств на банковских счетах Клиента, с учетом суммы комиссии (при наличии), предусмотренной Тарифами.

4.3. Суммы и количество операций, проводимых посредством Удаленных каналов обслуживания, могут быть ограничены Банком по своему усмотрению.

4.4. Указание Клиента по платежам и переводам денег, переданное посредством Удаленных каналов обслуживания, исполняется Банком, или Банк отказывает в его исполнении в срок, установленный законодательством РК. Максимальный срок оказания платежной услуги - в течение операционного дня Банка, в котором поступило соответствующее указание, если законодательством РК или Договором не предусмотрено иное.

4.5. Комиссия по оплате услуг удерживается Банком в соответствии с Тарифами.

4.6. Банк вправе приостановить/прекратить/отказать Клиенту в предоставлении Электронных банковских услуг:

4.6.1. если у Банка отсутствует возможность предоставления такой услуги.

4.6.2. если у Клиента имеются неисполненные обязательства перед Банком, как в рамках Договора, так и в рамках любого иного договора, заключенного между Банком и Клиентом;

4.6.3. если оборудование и/или устройство Клиента и/или программное обеспечение не соответствует техническим условиям и требованиям Банка.

4.6.4. если Клиент не подтвердил, что он располагает техническими и иными возможностями для получения Электронных банковских услуг;

4.6.5. выявления, по мнению Банка, признаков несанкционированного платежа;

4.6.6. если Клиент не идентифицирован;

4.6.7. если сумма денег на банковских счетах недостаточна для проведения операций и списания комиссий, предусмотренных Тарифами;

4.6.8. несоответствия предоставляемых документов требованиям законодательства РК и Внутренним документам Банка;

4.6.9. совершения или попыток совершения Клиентом операций, относящихся к подозрительным операциям в соответствии с законодательством РК;

4.6.10. нарушения Клиентом условий Договора или иных договоров, заключенных с Клиентом;

4.6.11. в случае блокирования/закрытия Платежной карточки/банковского счета;

4.6.12. в случаях, предусмотренных законодательством РК, в том числе, для отказа в исполнении указания;

4.6.13. наличия уведомления Клиента об отключении услуги. Банк вправе прекратить предоставление услуги в день получения Банком уведомления Клиента об отключении;

4.6.14. проведения технических работ на Удаленных каналах обслуживания; при устранении причин, повлекших приостановление предоставления Электронных банковских услуг, Банк продолжает оказание Клиенту Электронных банковских услуг;

4.6.15. изменения условий Договора, в соответствии с которым предоставление услуг прекращается либо приостанавливается;

4.6.16. нарушения Клиентом порядка и условий получения Электронных банковских услуг, предусмотренных Договором;

4.6.17. неисправности технических средств, обеспечивающих оказание Электронных банковских услуг;

4.6.18. по иным основаниям, определяемым Банком самостоятельно, за исключением случаев, когда это прямо запрещается законодательством Республики Казахстан, в том числе по основаниям, предусмотренным Законами Республики Казахстан «О банках и банковской деятельности в Республике Казахстан», «О платежах и платежных системах», «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма», Гражданским кодексом Республики Казахстан и настоящим Договором.

4.7. Банк уведомляет Клиента одним из способов, предусмотренных настоящим Договором, о приостановлении или прекращении предоставления Электронных банковских услуг при нарушении Клиентом порядка и условий получения Электронных банковских услуг, неисправности технических средств, обеспечивающих оказание Электронных банковских услуг, в течение 1 (один) рабочего дня с момента обнаружения неисправности и/или приостановления или прекращения предоставления услуг. При устранении причин нарушения Клиентом порядка и условий получения Электронных банковских услуг, неисправности технических средств, обеспечивающих оказание Электронных банковских услуг, повлекших приостановление получения Электронных банковских услуг, Банк возобновляет оказание Клиенту Электронных банковских услуг с последующим его уведомлением.

4.8. По запросу Клиента Банк предоставляет подтверждение об отправке и (или) получении электронных документов, на основании которых Клиенту предоставлены Электронные банковские услуги, путем отправки подтверждающих документов или сведений, одним из способов, предусмотренных настоящим Договором, в срок не более чем 15 (пятнадцать) календарных дней с даты получения запроса, если иной срок не установлен законодательством Республики Казахстан.

4.9. При проведении операций по платежным карточкам/банковским счетам через Удаленные каналы обслуживания применяются Тарифы, действующие на момент совершения операции Банком.

4.10. Информация о проведении банковских операций через Удаленные каналы обслуживания отражается в выписке по банковскому счету.

## **5. Несанкционированные платежи (операции). Процедуры безопасности, порядок аутентификации и подтверждения прав Клиента на получение электронных банковских услуг**

5.1. Для предоставления услуг через Удаленные каналы обслуживания необходима идентификация Клиента – информация, полученная в результате идентификации, должна быть достоверной.

5.2. Несанкционированным является платеж, осуществленный без соблюдения требований, установленных законодательством РК и Договором.

Несанкционированными платежами являются также платежи с использованием поддельных Платежных документов или поддельных платежных инструментов. Платеж является санкционированным, если при осуществлении платежа Платежная карточка/банковский счет не заблокирован, не истек срок его действия и Платежная карточка/ банковский счет использован в соответствии с Договором и Внутренними документами Банка.

5.3. Защитными действиями от несанкционированных платежей является выполнение процедур безопасности, определенных Договором и Внутренними документами Банка. Защита от несанкционированного доступа к информации, составляющей банковскую тайну, и целостность данной информации обеспечиваются посредством контроля доступа и шифрования информации при ее пересылке по каналам передачи данных.

5.4. При обнаружении несанкционированного доступа к информации, составляющей банковскую тайну, ее несанкционированного изменения, осуществления несанкционированного платежа или перевода денег, платежных услуг и иных несанкционированных действий, возникающих при предоставлении Банком услуг, Банк уведомляет об этом Клиента не позднее следующего рабочего дня после их обнаружения.

5.5. В случае совершения операции с использованием Платежной карточки /по банковскому счету без согласия Клиента, Клиент обязан сообщить о Несанкционированной операции в течение 3 (три) операционных дней после его обнаружения, но в пределах срока исковой давности, который исчисляется с момента проведения такой операции.

5.6. Банк списывает с банковского счета деньги в размере сумм операций, проведенных с использованием средства идентификации, до момента получения Банком соответствующего обращения Клиента и/или до момента блокирования банковского счета/Платежной карточки Клиентом.

5.7. Банк вправе блокировать Платежную карточку/ банковский счет после получения от Клиента информации о совершении операции с использованием Платежной карточки/банковского счета без согласия Клиента и в случае, если Банком обнаружены совершение несанкционированного платежа или попытка их совершения.

5.8. Банк рассматривает обращения Клиента, в том числе по несанкционированному платежу, а также при возникновении иных спорных ситуаций, в течение 30 (тридцати) календарных дней со дня получения таких обращений.

5.9. Банк возвращает деньги Клиенту по обоснованной претензии только после того, как деньги были возвращены Банку, соблюдая нормы и правила Банка и/или МПС.

5.10. В случае причинения убытков Клиенту при осуществлении несанкционированного платежа, Банк обязуется возместить причиненный ущерб в размере несанкционированного платежа в течение 30 (тридцати) календарных дней с момента получения соответствующего требования Клиента, при условии предоставления Клиентом документов, подтверждающих вину Банка в совершении несанкционированного платежа.

5.11. Удаленные каналы обслуживания обеспечивают безопасность и конфиденциальность информации, передаваемой через электронные каналы связи.

5.12. Банк обеспечивает хранение информации обо всех действиях Клиента в течение 5 (пять) лет с момента их совершения в электронном виде.

5.13. Клиент соглашается с тем, что Банк вправе осуществлять фото/видеонаблюдение, если иное не предусмотрено правилами предоставления Банком определенных услуг, а также телефонную запись в своих помещениях и на своих устройствах в целях обеспечения безопасности и надлежащего обслуживания Клиента без его дополнительного уведомления. Видеозаписи и записи телефонных разговоров могут быть использованы в качестве доказательств в процессуальных действиях.

5.14. Стороны договорились, что любая информация/поручения/указания, отправленные Клиентом с использованием Средств идентификации, признается равнозначной документу на бумажном носителе, подписанному собственноручной подписью Клиента, и соответствует, порождает идентичные такому документу юридические последствия.

5.15. Банком могут быть предусмотрены дополнительные условия, требования для проверки подлинности, корректности, достоверности операций, совершаемых Клиентом и необходимые для оказания услуги, в целях повышения уровня безопасности от несанкционированных платежей, предотвращения мошеннических действий, недопущения разглашения конфиденциальной информации или иных противоправных действий.

5.16. Аутентификация Клиента в Мобильном приложении/Веб-банкинге осуществляется применением авторизации по паролю. Пароль для входа статичный и устанавливается самим Клиентом.

5.17. Доступ в Мобильное приложение/Веб-банкинг блокируется в результате неверного ввода пароля входа Клиента 3 (три) раза подряд.

## **6. Прочие условия**

6.1. Стороны несут ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств согласно законодательству РК и настоящему Договору.

6.2. Банк несет ответственность за ошибочно произведенную по банковскому счету операцию. Ответственность Банка в этом случае ограничивается отменой ошибочно произведенной операции.

6.3. Курс обмена валют, применяемый при оказании Электронных банковских услуг, определяется в соответствии с курсом, установленным Банком на день совершения операции с удержанием комиссии за Конвертацию в соответствии с Тарифами.

6.4. Условие о неразглашении Банком информации, полученной от Клиента, а также порядок предъявления претензий и способы разрешения спорных ситуаций, возникающих при предоставлении Банком Электронных банковских услуг, определяются в соответствии с настоящим Договором.

6.5. Адрес Банка, в том числе для обращения по вопросам, связанным с предоставлением Электронных банковских услуг, указан в Реквизитах Банка.

## **РАЗДЕЛ VI. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

### **1. Порядок разрешения споров**

1.1. В части вопросов, не урегулированных настоящим Договором, Стороны руководствуются законодательством Республики Казахстан.

1.2. Все споры и разногласия, возникающие в процессе заключения и исполнения настоящего Договора или связанные с ним (в том числе, по Несанкционированным операциям), рассматриваются сторонами совместно в срок не позднее 10 (десять) рабочих дней.

В случае (после) возникновения оснований для предъявления иска Клиент обязуется заключить арбитражное соглашение о разрешении спора по настоящему Договору в Постоянно действующем Арбитраже «Большое жюри Казахстана» в следующей редакции: «Споры, связанные с Комплексным договором банковского обслуживания физического лица, заключенным между АО «Цеснабанк» и /указывается наименование Клиента/ /указывается дата заключения договора/, подлежат рассмотрению в Постоянно действующем Арбитраже «Большое жюри Казахстана», одним или несколькими арбитрами, в соответствии с его регламентом, являющимся неотъемлемой частью настоящего арбитражного соглашения, в редакции, действующей на дату подачи заявления о рассмотрении спора, за исключением споров, не подведомственных арбитражам в соответствии с законодательством Республики Казахстан и подлежащих, в связи с этим, рассмотрению в компетентном суде. Решение Арбитража «Большое жюри Казахстана» является окончательным. Регламент Постоянно действующего Арбитража «Большое жюри Казахстана» размещен на сайте [www.kazcourt.kz](http://www.kazcourt.kz).

1.3. Стороны согласны признавать данные об операциях на электронных носителях в качестве доказательств при разрешении споров.

1.4. Взаимные претензии по расчетам между Клиентом и третьими лицами рассматриваются непосредственно ими самими, без участия Банка.

### **2. Конфиденциальность**

2.1. Любая информация, передаваемая Сторонами друг другу в связи с Договором, а также сам факт заключения Договора, являются конфиденциальной информацией и не могут быть разглашены третьим лицам без получения предварительного письменного согласия другой Стороны, если иное не вытекает из требований законодательства Республики Казахстан или условий Договора.

2.2. Банк не несет ответственности, если конфиденциальность была нарушена по вине Клиента или конфиденциальная информация была известна либо стала известна третьим лицам из иных источников.

2.3. Подавая Заявление о присоединении, Клиент соглашается, что для получения банковских услуг, осуществления операций, предусмотренных Договором, Банк вправе требовать раскрытия любой информации, в соответствии с положениями законодательства Республики Казахстан, Внутренних документов Банка, устанавливающих необходимость соблюдения закрепленного в них уровня раскрытия информации, а Клиент обязуется предоставлять Банку по его первому требованию любую информацию в сроки, установленные Банком.

2.4. Подавая Заявление о присоединении, Клиент безусловно, и безотзывно уполномочивает Банк на предоставление, на конфиденциальной основе, на основании настоящего Договора без какого-либо дополнительного согласия Клиента, следующим третьим лицам:

а) юридическим лицам, являющимся крупными участниками Банка, другим аффилированным юридическим лицам Банка; уполномоченным государственным органам, судам, правоохранительным органам (в том числе, органам дознания и/или предварительного следствия, органам национальной безопасности) и иным лицам по основаниям и в порядке, установленном

законодательством Республики Казахстан, либо в случае нарушения Клиентом обязательств перед Банком, либо в случае нарушения Клиентом норм законодательства Республики Казахстан; любым третьим лицам, которым Банк уступает свои права требования по Договору, - всей и любой информации, имеющей отношение к Клиенту и/или Договору и/или иным договорам, заключенным между Банком и Клиентом, в том числе прекратившим свое действие, составляющей банковскую тайну, как определено законодательством Республики Казахстан, а также коммерческую или иную охраняемую законом тайну;

б) любым третьим лицам, которые наняты или будут наняты в будущем Банком, акционерами Банка и/или аффилированными лицами Банка для осуществления аналитических опросов, оказания иных услуг, включая, но не ограничиваясь, услуги по возврату задолженности, консультационные, юридические, аудиторские и иные услуги, связанные с осуществлением платежа и/или перевода денег (в том числе, банкам-корреспондентам, системам платежных карточек и т.д.), для предоставления таким третьим лицам возможности исполнить свои обязательства перед Банком, акционерами Банка и/или аффилированными лицами Банка, а равно как для реализации своих функций в рамках законодательства Республики Казахстан, - любой информации, имеющей отношение к Клиенту и/или Договору и/или иным договорам, заключенным между Банком и/или Клиентом и/или третьими лицами, в том числе прекратившим свое действие, составляющей банковскую тайну, как определено законодательством Республики Казахстан, а также коммерческую или иную охраняемую законом тайну, которая необходима и достаточна для надлежащего оказания услуг Банку, акционерам Банка и/или аффилированным лицам Банка, а равно как для реализации своих функций в рамках законодательства Республики Казахстан (предоставление отчетов/отчетности/ информации Национальному Банку Республики Казахстан, органам государственных доходов, а также в иных случаях, при которых возникает/имеется необходимость/обязанность предоставления такой информации/сведений);

в) уполномоченным государственным органам Республики Казахстан, иностранным налоговым органам, в том числе налоговым органам США (Internal Revenue Service) и иностранным налоговым агентам, - любой информации, имеющей отношение к Клиенту и/или Договору и/или иным договорам, заключенным между Банком и Клиентом, в том числе прекратившим свое действие, составляющей банковскую тайну, как определено законодательством Республики Казахстан, а также коммерческую или иную охраняемую законом тайну, в целях реализации требований, определенных Законом Соединенных Штатов Америки «О налоговом режиме иностранных счетов» FATCA (Foreign Account Tax Compliance Act);

г) государственным органам, в том числе юридическим лицам с государственным участием, в рамках заключенных с Банком договоров/соглашений.

2.5. Настоящим Клиент предоставляет Банку свое безусловное согласие на сбор Банком из всех источников и обработку, распространение Банком любой информации о Клиенте, в том числе составляющей банковскую и иную охраняемую законом тайну, персональные данные Клиента (далее – Информация), в целях заключения и в рамках исполнения настоящего Договора и/или иных сделок с Банком, в том числе надлежащего исполнения Клиентом своих обязательств по ним, а также в связи с возникновением или возможностью возникновения, между Банком и/или Клиентом, и/или третьими лицами, в т.ч. с которыми Клиент и (или) Банк связан (-ы) обстоятельствами или отношениями, любых отношений, включая, но не ограничиваясь, связанных с: оказанием банковских и иных услуг, в т.ч. совершением перед их оказанием и в процессе их оказания любых действий/сделок (по оценке и (или) страхованию (если предусмотрено) и т.п.); направлением уведомлений, требований, а также информированием, в т.ч. об услугах Банка; запросом и получением любых сведений и информации; уступкой прав требования; а также в иных случаях, при которых возникает/имеется необходимость сбора, обработки и распространения Информации. Сбор, обработка и распространение Информации осуществляется по усмотрению Банка способами, не противоречащими законодательству Республики Казахстан.

Банк вправе:

1) передавать Информацию уполномоченным государственным органам и третьим лицам, указанным в настоящем Договоре, когда Банк обязан или вправе совершить такие действия в соответствии с требованиями законодательства, заключенными договорами и в иных случаях; осуществлять трансграничную передачу Информации, в т.ч. согласно пп. 1) п. 3 ст. 16 Закона РК «О персональных данных и их защите» (далее – Закон);

2) распространять Информацию, в т.ч. согласно п. 2 ст. 15 Закона;

3) самостоятельно определять условия доступа к Информации;

4) хранить Информацию на любых носителях в течение сроков хранения, установленных законодательством РК и внутренними документами Банка, после прекращения правоотношений с Банком.

Банк не обязан уведомлять кого-либо о совершаемых Банком действиях по сбору, обработке и передаче Информации третьим лицам.

Клиент обязуется в течение 3 (трех) рабочих дней сообщать Банку о новой Информации, любых изменениях и/или дополнениях Информации, переданной им Банку, с предоставлением Банку соответствующих подтверждающих документов для внесения Банком в Информацию изменений и (или) дополнений.

### 3. Прочие условия

3.1. Договор представляет собой полное взаимопонимание Сторон в связи с его предметом, и заменяют собой все предыдущие письменные или устные соглашения или договоренности, имевшиеся между Сторонами в отношении условий Договора.

3.2. Договор является обязательным для Сторон, их правопреемников и уполномоченных представителей.

3.3. Если какое-либо положение Договора утратит силу, станет недействительным или незаконным, это не влияет на действительность и законность остальных положений Договора. В таких случаях Стороны приложат все усилия для замены недействительного положения новым юридически значимым.

3.4. Подписывая Заявление о присоединении, Клиент подтверждает, что:

а) вся информация, предоставленная Клиентом, предоставленная для целей заключения и исполнения Договора, является/будет являться достоверной, полной и точной;

б) заключение Договора не противоречит, и не будет противоречить любым договорам, стороной которых является Клиент, а также любым иным требованиям, которые Клиент обязан соблюдать или которые к нему применимы, в том числе законодательству Республики Казахстан и законодательству страны резидентства Клиента;

в) по банковскому(-им) счету(-ам) не будут осуществлять операции, связанные с ведением предпринимательской деятельности, а также с ведением деятельности лиц, занимающихся частной практикой. Ответственность по таким операциям несет Клиент, Банк не несет ответственность за исполнение указаний к банковскому счету, которые могут быть связаны с такой деятельностью;

г) получение последующих Платежных карточек в рамках настоящего Договора будет подтверждаться путем направления Клиентом SMS-сообщения в Банк с полученным Кодом подтверждения от Банка и данный способ подтверждения приравнивается способу, когда Клиент ставит подпись на документе, подтверждающим факт получения Платежной карточки.

3.5. Клиент признает и соглашается с тем, что Банк активно работает над предотвращением случаев вовлечения Банка в преступные действия и схемы по отмыванию денег, такие как легализация доходов, полученных преступным путем, терроризм, мошенничество, коррупция и т.д. Стандарты работы Банка направлены на сохранение и защиту репутации Банка, а также на то, чтобы вера клиентов в добросовестность Банка не была никоим образом подорвана. В связи с этим, Банк, по своему усмотрению, устанавливает определенные требования к клиентам Банка и сделкам, операциям, совершаемым клиентами Банка, которые могут периодически изменяться. Так, Банком могут быть установлены критерии, по которым тот или иной клиент Банка, либо та или иная сделка или операция Клиента Банка может быть отнесен (-а) к категории необычных/подозрительных клиентов и/или сделок/операций.

3.6. Настоящим Клиент заверяет, что в отношении персональных данных субъектов, переданных и подлежащих передаче в будущем Клиентом Банку по Договору, а также в иных случаях, когда в соответствии с законодательством Республики Казахстан и (или) внутренними документами Банка возникает необходимость сбора, обработки таких персональных данных, Клиент предварительно получил у субъектов персональных данных, которые он предоставил, согласия на сбор и обработку персональных данных, на передачу персональных данных третьему лицу, в том числе Банку, сбор и обработку их Банком, на трансграничную

передачу персональных данных, независимо от обеспечения соответствующим иностранным государством защиты передаваемых персональных данных, если такая передача не запрещена или не ограничена законодательством Республики Казахстан.

В случае необходимости, определяемой Банком, Клиент предоставляет Банку документальное подтверждение наличия собранных Клиентом у субъектов персональных данных согласий на сбор и обработку персональных данных, на передачу персональных данных третьему лицу, в том числе Банку, сбор и обработку их Банком, на трансграничную передачу.

Ответственность за отсутствие вышеуказанных согласий возлагается на Клиента. В случае применения к Банку каких-либо мер за нарушение законодательства Республики Казахстан о персональных данных Клиент обязуется возместить Банку, по требованию Банка, любые понесенные Банком расходы и убытки.

### 3.7. Антикоррупционная оговорка.

При исполнении своих обязательств по настоящему Договору, Стороны, их аффилированные лица, работники или посредники:

а) не выплачивают, не предлагают выплатить и не разрешают выплату денег или ценностей, прямо или косвенно, любым лицам, для оказания влияния на действия или решения этих лиц с целью получить какие-либо неправомерные преимущества или иные неправомерные цели;

б) не осуществляют действия, квалифицируемые применимым для целей настоящего Договора законодательством Республики Казахстан, как дача/получение взятки, коммерческий подкуп, коррупция.

Каждая из Сторон настоящего Договора отказывается от стимулирования каким-либо образом работников/представителей другой Стороны, в том числе путем предоставления денег, подарков, безвозмездного выполнения в их адрес работ (услуг) и другими, не перечисленными в настоящем пункте способами, ставящего работника/представителя другой Стороны в определенную зависимость и направленного на обеспечение выполнения этим работником/представителем каких-либо действий в пользу стимулирующей его Стороны.

Под действиями работника Банка, осуществляемыми в пользу Клиента, стимулирующего данного работника вышеперечисленными способами, понимаются:

а) предоставление неоправданных преимуществ Клиенту по сравнению с другими клиентами Банка;

б) предоставление Клиенту каких-либо гарантий, не предусмотренных законодательством и внутренними документами Банка;

в) ускорение существующих процедур;

г) иные действия, выполняемые работником в рамках своих должностных обязанностей, но идущие вразрез с внутренними документами Банка и принципами прозрачности и открытости взаимоотношений между Сторонами.

3.8. Настоящим Клиент разрешает Банку производить запись телефонного разговора между Сторонами при устном обращении Клиента. Также Стороны признают, что звукозапись телефонного разговора между Банком и Клиентом является подтверждением факта устного обращения Клиента в Банк с требованием о блокировании/разблокировании Платежной карточки, снятии/изменении/восстановлении ограничений и/или лимитов по Платежной карточке, а также при получении информации о состоянии банковского счета. Клиент признает, что его требования, указанные в настоящем пункте Договора, полученные Банком иным способом (предусмотренным Банком), также являются документами, подтверждающими факт обращения Клиента в Банк.

3.9. Настоящим Клиент подтверждает, что:

3.9.1. имеет полномочия совершать операции, осуществляемые по настоящему Договору, операции не противоречат законодательству РК (являются санкционированными);

3.9.2. Платежные документы, на основании которых осуществляются операции, оформлены/составлены в соответствии с требованиями законодательства РК, установленными к оформлению Платежных документов.

3.10. Клиент определяет правильность исполнения операций, осуществленных по настоящему Договору, и, в случае исполнения Несанкционированной операции, сообщает Банку об этом в срок, установленный Договором.

3.11. Возврат денег по Несанкционированной операции осуществляется банком бенефициара в порядке, предусмотренном законодательством РК.

3.12. По всем спорам Клиент обращается с запросом в Банк посредством Удаленных каналов связи, направлением письменного сообщения, либо путем личного обращения.

3.13. В случаях, не предусмотренных настоящим Договором, Стороны руководствуются законодательством РК.

3.14. Настоящим Клиент дает свое безотзывное согласие Банку:

3.14.1. на предоставление Банком сведений о нем в кредитные бюро, а также на предоставление кредитным бюро Банку кредитного отчета о нем;

3.14.2. на получение Банком информации о Клиенте от НАО «Государственная корпорация «Правительство для граждан»;

3.14.3. на Конвертацию при пополнении банковского счета в валюте, отличной от валюты банковского счета, по курсу продажи валюты, установленному Банком на день конвертации;

3.14.4. на изъятие денег в соответствии с настоящим Договором;

3.14.5. на изъятие Банком всех сумм задолженностей по настоящему Договору, включая суммы комиссий, неустоек, расходов и издержек, а также сумм, ошибочно зачисленных на Счет/ошибочно полученных Клиентом, со всех банковских счетов Клиента.

3.15. Если какое-либо из условий настоящего Договора становится незаконным или недействительным, это ни в какой мере не влияет на действительность и законность других положений.

3.16. Договор составлен на русском и казахском языках. В случае несоответствия текстов Договора на казахском и русском языках, Стороны руководствуются текстом Договора на русском языке.

3.17. Порядок расположения статей, названия статей и другие заголовки, содержащиеся в Договоре, использованы для удобства и не содержат каких-либо ограничений, характеристик или толкований каких-либо положений Договора.

3.18. Все уведомления, запросы в рамках Договора направляются Клиенту по усмотрению Банка одним из следующих способов: посредством направления по факсу/электронной почте/путем SMS/Push-уведомления/ по почте/ через Мобильное приложение/Веб-банкинг, путем размещения информации на Интернет-ресурсе Банка/путем размещения объявлений в операционных залах Банка. При отсутствии уведомления об изменении контактных данных, предоставленных Клиентом, все уведомления, запросы, требования направляются по последнему известному Банку почтовому/электронному адресу или номеру телефона, и считаются должным образом направленными/доставленными и полученными Клиентом, вне зависимости от того, находится ли Клиент по этому адресу, использует ли номер телефона/адрес электронной почты или нет.

3.19. В рамках настоящего Договора обращения/уведомления Клиента в Банк могут осуществляться как посредством Удаленных каналов обслуживания, так и путем личного обращения Клиента в Банк либо путем направления письменного обращения/уведомления в адрес Банка.

### Реквизиты Банка:

010000, г. Астана, район Есиль, ул. Сығанак, д. 24, Республика Казахстан

Свидетельство о государственной перерегистрации юридического лица от 26.12.2003 г.

(внесены изменения и дополнения 19 мая 2014 года)

БИН 92014000084

ИИК KZ48125KZT1001300336 в НБ РК,

БИК TSESKZKA