

## **Соглашение о присоединении к электронным банковским услугам физических лиц в АО ДБ «Альфа-Банк»**

Настоящее Соглашение о присоединении к Электронным банковским услугам физических лиц в АО ДБ «Альфа-Банк» (далее – «Соглашение») регулирует отношения между АО ДБ «Альфа-Банк» (далее – «Банк») и Клиентом Банка, связанные с предоставлением Банком Электронных банковских услуг.

Настоящее Соглашение является типовым формуляром Банка, распространение текста которого Банком по открытым каналам должно рассматриваться физическими лицами как публичное предложение (оферта) Банка присоединиться к настоящему Соглашению на изложенных в нем условиях.

Присоединение Клиента Банка к Соглашению осуществляется на основании согласия Клиента Банка одним из следующих способов:

- подписание Заявления на подключение к Электронным банковским услугам по форме согласно внутренним документам Банка;
- подписание заявления на подключение Пакета услуг;
- подписание заявления-обязательства на получение международной платежной карточки;
- выбор опции, содержащей предложение о подключении к Электронным банковским услугам посредством Интернет банка «Альфа-Клик»/Мобильный банк «Альфа-Мобайл»/банкоматов Банка/ корпоративного сайта Банка ([www.alfabank.kz](http://www.alfabank.kz));
- согласие подключить Услугу «Альфа-Чек»/ Интернет банк «Альфа-Клик»/Мобильный банк «Альфа-Мобайл» посредством Call Center.

Клиент Банка становится получателем Электронных банковских услуг с момента осуществления Клиентом соответствующего подключения к Электронным банковским услугам в порядке и на условиях, установленных Соглашением.

Клиент, присоединившийся к Соглашению, и Банк принимают все установленные Соглашением условия и обязательства (в дальнейшем Клиент и Банк совместно именуются «Стороны»).

### **1. Предмет Соглашения**

1.1. Банк в рамках и на условиях настоящего Соглашения обязуется оказывать Клиенту Электронные банковские услуги дистанционно, посредством Электронных средств связи.

1.2. Банк с целью ознакомления Клиентов с условиями Соглашения, размещает Соглашение на корпоративном сайте Банка ([www.alfabank.kz](http://www.alfabank.kz)).

1.3. По вопросам, связанным с предоставлением Электронных банковских услуг, Клиент может обратиться в рабочее время Банка по следующему адресу и контактному телефону:

Республика Казахстан, 050012,

г. Алматы, ул. Масанчи, 57-А,

тел: +7 (727) 244-75-75.

Call Center: 8-8000-8000-75 (бесплатно)

8-771-936-4000 (звонок платный)

В целях исключения несанкционированного доступа к информации по счету(-ам) Клиента, для удостоверения личности Клиента при его обращении по телефону Банк идентифицирует Клиента с помощью кодового слова, указанного в Заявлении-обязательстве на получение основной международной платежной карточки Visa АО ДБ «Альфа-Банк» и открытия текущего банковского счета и/или в Заявлении на открытие счета (-ов) и заключение договора присоединения текущего банковского счета физического лица.

1.4. Предоставление Банком Клиенту Электронных банковских услуг осуществляется в порядке, предусмотренном настоящим Соглашением, а также, Правилами предоставления Электронных банковских услуг физическим лицам в АО ДБ «Альфа-Банк» (далее - Правила), являющимися Приложением №1 к Договору и его неотъемлемой частью.

1.5. Для подключения Клиента к Электронным банковским услугам Клиенту необходимо иметь:

- счет/ПК/Банковский заем/Вклад в Банке;
- мобильный телефон или иное устройство, позволяющее осуществлять прием и передачу SMS-сообщений, подключенное к сети оператора мобильной связи;
- доступ к Сети «Интернет».

## **2. Порядок и условия предоставления Банком Электронных банковских услуг**

2.1. Регистрация Клиента в качестве пользователя Электронными банковскими услугами может осуществляться следующим образом:

- путем предоставления в Банк подписанного Клиентом Заявления на подключение к Электронным банковским услугам/ заявления на подключение Пакета услуг/ заявления-обязательства на получение международной платежной карточки по форме согласно внутренним документам Банка;
- самостоятельно посредством Интернет банка «Альфа-Клик»/ Мобильного банка «Альфа-Мобайл»/ банкоматов Банка/ корпоративного сайта Банка ([www.alfabank.kz](http://www.alfabank.kz));
- при согласии Клиента подключить Услугу «Альфа-Чек»/ Интернет банк «Альфа-Клик»/ Мобильный банк «Альфа-Мобайл» посредством Call Center.

2.2. Подключение к Электронным банковским услугам посредством Интернет банка «Альфа-Клик»/Мобильного банка «Альфа-Мобайл»/ банкоматов Банка осуществляется Клиентом самостоятельно согласно Инструкциям для Клиента, которые размещены на сайте Банка ([www.alfabank.kz](http://www.alfabank.kz)).

2.3. Перечень банковских операций, иных операций, которые могут осуществляться посредством предоставления Электронных банковских услуг, а также процедуры безопасности, включая порядок Аутентификации и подтверждения прав Клиента на получение Электронных банковских услуг, определен Правилами.

2.4. Электронные банковские услуги предоставляются Банком круглосуточно.

2.5. Подключение к Электронным банковским услугам, производимое с использованием банкоматов Банка и подтверждаемое набором ПИН-кода, считается Банком осуществленным Клиентом. При этом Клиент считается идентифицированным при правильном вводе ПИН-кода и несет полную ответственность за все действия, совершенные авторизованным лицом от его имени согласно условиям Соглашения.

2.6. Банк, в целях защиты денег Клиента от несанкционированного доступа и предотвращения мошеннических операций, устанавливает ограничения (лимиты) на суммы безналичных операций с использованием Электронных банковских услуг, с которыми Клиент может ознакомиться на корпоративном сайте Банка.

## **3. Стоимость Электронных банковских услуг и порядок расчетов**

3.1. Размер вознаграждения за использование Электронных банковских услуг устанавливается в соответствии с Тарифами, действующими в Банке на дату совершения операции, которые определяются Банком и могут быть изменены Банком в одностороннем порядке в соответствии с условиями настоящего Соглашения.

3.2. Оплата Банку вознаграждения за предоставление Электронных банковских услуг осуществляется Клиентом в соответствии с действующими Тарифами Банка путем изъятия Банком необходимой суммы денег со Счета/ПК Клиента в национальной/иностранной валюте в безакцептном порядке (путем прямого дебетования).

3.3. При отсутствии или недостаточности средств на Счете/ПК Клиента в национальной/иностранной валюте для списания комиссии за ежемесячное пользование Электронной банковской услугой Банк ежемесячно производит начисление и отнесение комиссии на счет просроченного вознаграждения с предоставлением овердрафта в соответствии с Тарифами Банка (при наличии). При поступлении денег на Счет/ПК Клиента Банк в безакцептном порядке (путем прямого дебетования) производит списание начисленной комиссии.

3.4. Сумма и комиссия за операции списываются со Счета/ПК в момент исполнения Поручения Клиента.

#### **4. Права и обязанности Сторон**

##### **4.1. Банк обязуется:**

4.1.1. осуществить подключение Клиента к Электронной банковской услуге и предоставить Клиенту Электронную банковскую услугу в порядке и на условиях, определенных настоящим Соглашением и Правилами;

4.1.2. обеспечить доступ Клиента к Электронным банковским услугам не позднее следующего дня со дня регистрации;

4.1.3. принять необходимые меры организационного и технического характера для предотвращения несанкционированного доступа третьих лиц к конфиденциальной информации, связанной с использованием Электронных банковских услуг Клиентом;

4.1.4. не разглашать информацию, полученную от Клиента в рамках исполнения Соглашения, в том числе при предоставлении Электронных банковских услуг. Любая информация такого рода может быть предоставлена третьим лицам не иначе как в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан;

4.1.5. выполнять иные обязанности, определенные Соглашением и Правилами.

##### **4.2. Банк имеет право:**

4.2.1. временно или полностью приостановить предоставление Электронных банковских услуг, и/или заблокировать доступ пользователя к Электронным банковским услугам без уведомления Клиента по основаниям, предусмотренным Соглашением, а также, главой 10 Правил;

4.2.2. изъять со Счетов/ПК Клиента в безакцептном порядке или путем прямого дебетования Счета/ПК:

- сумму вознаграждения за оказываемые Электронные банковские услуги в соответствии с Тарифами Банка;

- сумму платежа в пользу поставщика услуг, указанного в Поручении Клиента;

- сумму, подлежащую перечислению на иные Счета/ПК Клиента/сумму, подлежащую конвертации на основании Поручения Клиента;

- иные суммы задолженности Клиента перед Банком.

4.2.3. в случае возникновения задолженности по оплате комиссий за предоставление Электронных банковских услуг отключать Электронные банковские услуги без согласия Клиента, либо потребовать от Клиента оплаты соответствующих сумм денег в течение 3 (трех) рабочих дней с даты получения соответствующего требования от Банка;

4.2.4. в одностороннем порядке изменять настоящее Соглашение, в том числе Правила, Тарифы и лимиты на проведение операций с использованием Электронных банковских услуг, уведомив Клиента об изменении настоящего Соглашения и/или Тарифов и/или лимитов на проведение операций не менее чем за 10 календарных дней до даты их вступления в силу, разместив соответствующую информацию на корпоративном сайте Банка ([www.alfabank.kz](http://www.alfabank.kz)), либо одним из способов, указанных в п. 8.8. настоящего Соглашения;

4.2.5. изменять процесс Аутентификации Клиента в целях повышения уровня безопасности, как для действующих клиентов, так и для вновь подключенных;

4.2.6. осуществлять иные права, предусмотренные положениями Соглашения, в том числе Правилами, и действующего законодательства Республики Казахстан.

##### **4.3. Клиент обязуется:**

4.3.1. соблюдать и руководствоваться положениями Соглашения, в том числе, Правилами;

4.3.2. оплачивать Электронные банковские услуги, оказываемые Банком по настоящему Соглашению, согласно действующим Тарифам Банка;

4.3.3. выполнять иные обязанности, предусмотренные положениями Соглашения, Правилами и законодательством Республики Казахстан.

#### **4.4. Клиент имеет право:**

4.4.1. получать от Банка информацию в порядке, предусмотренном настоящим Соглашением и Правилами;

4.4.2. осуществлять иные права, предусмотренные положениями Соглашения, в том числе, Правилами и действующего законодательства Республики Казахстан.

#### **5. Ответственность Сторон**

5.1. Стороны несут ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств, а также за достоверность информации, предоставляемой в рамках Соглашения в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан, настоящим Соглашением и Правилами.

#### **6. Разрешение споров**

6.1. Споры и разногласия по настоящему Договору, а также в связи с ним разрешаются путем переговоров с учетом взаимных интересов. В случае не достижения согласия спор или разногласие подлежит рассмотрению и разрешению в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан по месту нахождения Банка или его Филиала.

#### **7. Срок действия Соглашения**

7.1. Соглашение вступает в силу с даты осуществления Клиентом подключения к Электронной банковской услуге в порядке, определенном Соглашением, и является бессрочным.

7.2. Соглашение может быть расторгнуто по соглашению Сторон.

7.3. Соглашение может быть расторгнуто Банком в одностороннем порядке, с предварительным письменным уведомлением Клиента не менее чем за 10 (десять) календарных дней до предполагаемой даты расторжения в случае нарушения Клиентом законодательства Республики Казахстан или Соглашения, или возникновения подозрений о потенциальном нарушении законодательства Республики Казахстан и/или Соглашения.

#### **8. Прочие условия**

8.1. Стороны освобождаются от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по настоящему Соглашению, если такое неисполнение или ненадлежащее исполнение явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажорные обстоятельства).

8.2. Под обстоятельствами непреодолимой силы Стороны понимают обстоятельства, которые возникли после подписания настоящего Соглашения в результате непредвиденных и непредотвратимых событий чрезвычайного характера, таких как: войны и военные действия, стихийные бедствия, действия органов законодательной и/или исполнительной власти Республики Казахстан, уполномоченных органов, запрещающих или ограничивающих деятельность Сторон, непосредственно относящуюся к предмету настоящего Соглашения.

8.3. Сторона, для которой создалась невозможность исполнения обязательств по настоящему Соглашению вследствие обстоятельств, указанных в пункте 8.2. настоящего Соглашения, должна известить в письменном виде, путем размещения информации в публичных каналах связи, либо отправкой уведомления на один из каналов связи, указанный в пункте 8.8. настоящего Соглашения, другую сторону, без промедления, но не позднее 3 (трех) рабочих дней с момента их наступления и по первому требованию предоставить противоположной Стороне доказательства, подтверждающие наступление и/или прекращение форс-мажорных обстоятельств. Доказательством наступления и продолжительности указанных обстоятельств служат письменные документы, выданные уполномоченным органом.

8.4. Не извещение или несвоевременное извещение о наступлении таких обстоятельств лишает права ссылаться на форс-мажорные обстоятельства как на основание,

освобождающее от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств, Сторону, допустившую не извещение или несвоевременное извещение, за исключением случаев, когда такое не извещение/несвоевременное извещение явилось следствием самих форс-мажорных обстоятельств.

8.5. В случаях предусмотренных пунктом 8.2., срок исполнения обязательств по настоящему Соглашению передвигаются соразмерно времени, в течение которого действуют такие обстоятельства и их последствия.

8.6. Все вопросы, не урегулированные положениями Соглашения, разрешаются в соответствии с нормами действующего законодательства Республики Казахстан.

8.7. Присоединяясь к Соглашению, Клиент подтверждает, что получил, ознакомлен и, безусловно, согласен с Правилами и действующими Тарифами Банка, обязуется руководствоваться и соблюдать Правила.

8.8. Банк направляет Сообщения Клиенту одним из следующих способов:

- по электронной почте - считается полученным Клиентом в дату отправления Сообщения, указанную в электронном протоколе передачи Сообщения (в электронном виде);
- через отделения почтовой связи – считается отправленным Клиенту в дату, указанную оператором почтовой связи в реестре передачи корреспонденции. Письмо направляется по последнему известному Банку почтовому адресу, и считается доставленным, даже если Клиент по этому адресу более не проживает;
- посредством Электронных банковских услуг;
- путем направления SMS-сообщения на Номер телефона сотовой связи Клиента.

8.9. Присоединяясь к условиям настоящего Соглашения Клиент подтверждает, что:

- не является налоговым резидентом иностранного государства;
- не имеет вида на жительство в иностранном государстве;
- не пребывал на территории США более 30 дней в течение текущего календарного года и более 182 дней в течение 3 лет, включая текущий год и два непосредственно предшествующих года, кроме поездок с целью обучения и научных стажировок.

## **9. Юридический адрес и реквизиты Банка**

АО ДБ «Альфа - Банк»

Адрес: Республика Казахстан, 050012,

г. Алматы, ул. Масанчи, 57-А,

Тел.: +7 (727) 244-75-75

Факс: +7 (727) 292-08-21

БИН 941240000341

к/с KZ71125KZT1001300213 в ГУ

Национального Банка Республики Казахстан

БИК NBRKKZKX

БИК ALFAKZKA

КБЕ 14

Признак резидентства: резидент

Код сектора экономики: 4

## **ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ЭЛЕКТРОННЫХ БАНКОВСКИХ УСЛУГ ФИЗИЧЕСКИМ ЛИЦАМ В АО ДБ «АЛЬФА-БАНК»**

Настоящие Правила предоставления Электронных банковских услуг физическим лицам в АО ДБ «Альфа-Банк» (далее – «Правила») регулируют отношения между Банком и Клиентом, связанные с предоставлением Банком Электронных банковских услуг.

Настоящие Правила являются неотъемлемой частью Соглашения, заключаемого между Банком и Клиентом способами, предусмотренными Соглашением. Присоединяясь к Соглашению, Клиент тем самым присоединяется к настоящим Правилам и подтверждает, что получил, ознакомлен и, безусловно, согласен с настоящими Правилами и Тарифами, а также обязуется соблюдать и руководствоваться настоящими Правилами.

Настоящие Правила устанавливают правила оказания Банком Электронных банковских услуг, размещаются на корпоративном сайте Банка ([www.alfabank.kz](http://www.alfabank.kz)) и выдаются по желанию Клиента при предоставлении им в Банк Заявления на подключение к Электронным банковским услугам по форме согласно внутренним документам Банка.

Если иное не предусмотрено Соглашением и настоящими Правилами, термины и определения, используемые по его тексту, имеют следующее значение:

**Аутентификация** – подтверждение подлинности субъекта или объекта доступа путем определения соответствия предъявленных реквизитов доступа имеющимся в системе согласно Процедуре безопасности, установленной Банком.

**Банк** – АО ДБ «Альфа-Банк».

**Банковский заем** – предоставление банком кредитов в денежной форме на условиях платности, срочности и возвратности на основании лицензии уполномоченного органа по регулированию, контролю и надзору финансового рынка и финансовых организаций.

**Банкомат** – электронно-механическое устройство, позволяющее держателям платежных карточек получать наличные деньги и пользоваться другими услугами Банка с использованием платежных карточек.

**Вклад (Депозит)** - деньги, передаваемые одним лицом (депозитором) другому лицу - банку, на условиях их возврата в номинальном выражении независимо от того, должны ли они быть возвращены по первому требованию или через какой-либо срок, полностью или по частям, с заранее оговоренной надбавкой, либо без таковой, непосредственно депозитору, либо переданы по поручению третьим лицам.

**Временный пароль** - известная только Клиенту последовательность буквенно-цифровых символов, позволяющая однозначно произвести Аутентификацию Клиента при первоначальном входе в Интернет банк «Альфа-Клик» и Мобильный банк «Альфа-Мобайл».

**Выписка по счету** – отчет по операциям, проведенным по счету Клиента за определенный период времени, составленный в электронном виде.

**Держатель платежной карточки** – физическое лицо, имеющее право пользоваться Платежной карточкой (в том числе – дополнительной Платежной карточкой) в соответствии с Соглашением о присоединении по выдаче и обслуживанию международной платежной карточки Visa АО ДБ «Альфа-Банк».

**Динамическая идентификация** – процедура установления подлинности Клиента с целью однозначного подтверждения его прав на получение Электронных банковских услуг путем использования Одноразового пароля.

**Длительное поручение** – услуга по автоматическому проведению операций, без непосредственного присутствия Клиента в Банке и какого-либо действия с его стороны, с

заданной периодичностью по конвертации, конверсии иностранной валюты, осуществлению платежей и переводов денег со Счета Клиента, на основании поручения Клиента, оформленного в Интернет банке «Альфа-Клик».

**Дополнительное помещение** – обособленная часть помещения Банка, относящаяся к Филиалу Банка, в котором осуществляется обслуживание физических лиц (Отдел обслуживания физических лиц/ Операционный отдел).

**ДУЛ** - документ, удостоверяющий личность Клиента, в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

**Заявление** – заявление на подключение к Электронным банковским услугам.

**Заявление на отключение** – заявление на отключение возможности использования Электронных банковских услуг.

**Заявление на смену Номера телефона** – заявление на смену Номера телефона сотовой связи Клиента.

**Индивидуальный идентификационный номер (ИИН)** – уникальный номер, формируемый уполномоченным государственным органом для физического лица и указываемый в документе, удостоверяющем личность Клиента.

**Сеть «Интернет»** – всемирная система объединённых компьютерных сетей для хранения и передачи информации.

**Интернет банк «Альфа-Клик»** - электронная банковская услуга, предоставляющая Клиенту по факту Аутентификации, возможность дистанционно, посредством Сети «Интернет», получать сведения об остатках и движении денег по счетам Клиента, а также позволяющая Клиенту отправлять в Банк Поручения на предоставление Электронных банковских услуг в порядке, предусмотренном Соглашением и настоящими Правилами.

**Инструкция Клиента** - документ Банка, содержащий порядок установки, использования и проведения операций в Интернет банке «Альфа-Клик», либо Мобильном банке «Альфа-Мобайл».

**Информационно-банковские услуги** – электронные банковские услуги, связанные с предоставлением Банком Клиенту информации об остатках и движении денег по его банковским счетам, о проведенных платежах и переводах денег, об остатке ссудной задолженности, сумме платежа по договору банковского займа и иной информации о предоставляемых и предоставленных банковских услугах, по запросу Клиента либо по Соглашению, заключенному между Банком и Клиентом, в порядке предусмотренном настоящими Правилами.

**Клиент** – физическое лицо, резидент или нерезидент Республики Казахстан, имеющее с Банком договорные отношения в части открытия и обслуживания Счетов.

**Курс Банка** – курс покупки/продажи/конверсии иностранной валюты, установленный Банком на дату проведения операции.

**Логин** – уникальный набор символов, используемый Клиентом для подключения к Интернет банку «Альфа-Клик» и/или Мобильному банку «Альфа-Мобайл» при прохождении процедуры Аутентификации.

**Мобильный банк «Альфа-Мобайл»** - электронная банковская услуга, предоставляющая Клиенту по факту его Аутентификации возможность дистанционно при помощи Электронных средств связи получать сведения об остатках и движении денег по его Счетам, а также позволяющая Клиенту отправлять в Банк Поручения на предоставление Электронных банковских услуг в порядке и на условиях, предусмотренных Соглашением и настоящими Правилами.

**Номер телефона** – номер абонента оператора сотовой связи, указываемый Клиентом при подключении к Электронным банковским услугам, а также регистрируемый в базе данных Банка и используемый Клиентом для получения Электронных банковских услуг.

**Одноразовый пароль** – известная только Клиенту уникальная последовательность цифровых комбинаций, позволяющая однозначно произвести и подтвердить определенные операции в Интернет банке «Альфа-Клик», Мобильном банке «Альфа-Мобайл». Одноразовый пароль направляется Банком в составе SMS-сообщения на Номер

телефона Клиента, указанный в Заявлении на подключение к Интернет банку «Альфа-Клик», Мобильном банку «Альфа-Мобайл» и Услуге «Альфа-Чек».

**Операционный день (операционное время)** – период времени, в течение которого Банком осуществляется обслуживание клиентов, связанное с осуществлением кассовых операций текущим рабочим днем.

**Пароль** – известная только Клиенту последовательность букв, цифр, символов, связанная с присвоенным Клиенту Логинем, позволяющая однозначно произвести Аутентификацию Клиента при использовании Клиентом Интернет банка «Альфа-Клик» и Мобильного банка «Альфа-Мобайл».

**Персональный идентификационный номер (далее - ПИН-код)** – секретный код, присваиваемый Держателю платежной карточки и предназначенный для идентификации Держателя платежной карточки.

**Платежная карточка (ПК)** – средство доступа к деньгам через банкоматы или иные устройства, которое содержит информацию, позволяющую Держателю такой Платежной карточки осуществлять платежи, получать наличные деньги, производить обмен валют и другие операции, определенные Банком и на его условиях.

**Платежный терминал (далее - ПТ)** – электронно-механическое устройство, предназначенное для проведения операций по приему наличных денег, проведению платежей и иных видов банковских операций, а также для составления документов, подтверждающих факт проведения соответствующих операций;

**Поручение Клиента** – распоряжение Клиента, удостоверенное Логинем и Паролем в Интернет банке/Мобильном банке, с использованием Одноразового пароля /Сессионного кода или без такового, переданное Банку по каналам связи, используемым при оказании Банком Электронных банковских услуг, о совершении Банком платежей и переводов денег с банковских счетов Клиента.

**Процедура безопасности** – комплекс организационных мер и программно-технических средств защиты информации, предназначенных для Аутентификации Клиента при составлении, передаче и получении Электронных документов с целью установления его права на получение Электронных банковских услуг и обнаружения ошибок и/или изменений в содержании передаваемых и получаемых Электронных документов.

**Регистрация** – это процесс заведения Клиента в Системах Банка.

**Сессионный код** - известная только Клиенту уникальная последовательность цифровых комбинаций, позволяющая однозначно произвести и подтвердить определенные операции в Интернет банке «Альфа-Клик». Сессионный код формируется по запросу клиента в рамках одной сессии и направляется Банком в составе SMS-сообщения на Номер телефона Клиента, указанный в Заявлении на подключение к Интернет банку «Альфа-Клик».

**Соглашение** – соглашение о присоединении к Электронным банковским услугам физических лиц в АО ДБ «Альфа-Банк», размещенное на корпоративном сайте Банка, и на основании которого Банк предоставляет Клиенту Электронные банковские услуги, в зависимости от канала связи, посредством которого они предоставляются.

**Счет** – банковский счет, открываемый Банком Клиенту для осуществления банковских операций, в порядке и на условиях, предусмотренных Договором присоединения текущего банковского счета физического лица/ Соглашением о присоединении по выдаче и обслуживанию международной платежной карточки Visa АО ДБ «Альфа-Банк» и законодательством Республики Казахстан.

**Тарифы** - установленное Банком комиссионное вознаграждение по предоставляемым услугам.

**Транзакционно-банковские услуги** – электронные банковские услуги, связанные с открытием и закрытием Клиентом банковского (- их) счета (-ов), проведением платежей и переводов денег, обменных операций с иностранной валютой, выдачей банковского займа



и осуществлением иных видов банковских операций, не относящихся к Информационно-банковским услугам.

**Услуга «Альфа-Чек»** - электронная банковская услуга, связанная с предоставлением Банком Клиенту/Держателю платежной карточки информации по каждой проведенной операции с использованием карточки и остатке денег на счете после каждой совершенной операции посредством отправки sms-сообщения с деталями операции на мобильный телефон.

**Филиал** – подразделение Банка, осуществляющее обслуживание физических лиц (Отдел обслуживания физических лиц/ Операционный отдел).

**Электронные банковские услуги** – услуги, связанные с получением Клиентом доступа к своему (-им) банковскому (-им) счету (-ам) для получения информации о сумме денег на банковском (-их) счете (-ах), операциях, проведенных по банковскому (-им) счету (-ам), осуществлению платежей и переводов денег, открытием или закрытием банковского (-их) счета (-ов) и/или осуществлением иных видов банковских операций, предоставляемых Банком по линиям телекоммуникаций, через спутниковую связь или иные виды связи. Электронные банковские услуги подразделяются на Информационно-банковские и Транзакционно-банковские услуги.

**Электронный документ** - электронный документ, составленный отправителем и не содержащий искажений и/или изменений, внесенных в него после составления

**Электронные средства связи** – мобильные телефоны, коммуникаторы, смартфоны и иные устройства, работающие по стандартам сотовой связи, таких как GSM, CDMA и иные, в соответствии с государственными стандартами связи Республики Казахстан.

**SMS-сообщение** – короткое текстовое сообщение, установленного формата, передаваемое Банком Клиенту посредством сотовой связи.

## **1. Условия предоставления Электронных банковских услуг**

1.1. Предоставление Электронных банковских услуг осуществляется Банком удаленно по каналам связи посредством персональных компьютеров, Электронных средств связи, Электронных терминалов и иными способами, не противоречащими законодательству Республики Казахстан при наличии технической возможности Банка.

1.2. Для получения полного комплекса Электронных банковских услуг Клиент должен иметь: мобильный телефон/персональный компьютер/другие устройства, подключенные к сети оператора мобильной связи/ имеющие доступ в Сеть «Интернет».

1.3. Электронные банковские услуги, оказываемые Банком Клиенту на основании Соглашения и настоящих Правил, в зависимости от канала связи, посредством которого они предоставляются, подразделяются на: Интернет банк «Альфа-Клик», Мобильный банк «Альфа-Мобайл», Услугу «Альфа-Чек» (SMS-информирование), банкоматы и ПТ.

1.4. В Заявлении на подключение к Электронным банковским услугам Клиент обязан указать номер телефона сотовой связи, который будет использоваться в дальнейшем для доставки Одноразовых паролей на подтверждение операций в Интернет банке «Альфа-Клик», Мобильном банке «Альфа-Мобайл», а также для получения оповещений в виде SMS-сообщений по Услуге «Альфа-Чек».

1.5. Изменение Номера телефона Клиента осуществляется только лично Клиентом в Филиалах/Дополнительных помещениях Банка, на основании Заявления на смену номера сотового телефона, составленного на бумажном носителе по форме, установленной Банком.

1.6. При предоставлении Транзакционно-банковских услуг обмен информацией между Банком и Клиентом осуществляется в соответствии с Процедурами безопасности, установленными настоящими Правилами и требованиями законодательства Республики Казахстан.

1.7. Транзакционно-банковские услуги в системе Интернет банк «Альфа-Клик» связанные с переводами денег между своими счетами, включая конвертацию и конверсию валюты, осуществляются по поручению клиента после его идентификации в системе

путем ввода Клиентом достоверного Логина и Пароля при входе в систему, без использования Одноразового пароля/ Сессионного кода.

1.8. Выполнение операций производится Банком не позднее следующего дня со дня поступления Поручения Клиента путем прямого дебетования/ изъятия в безакцептном порядке денег со Счета/ПК Клиента. При получении нескольких Поручений Клиента, изъятие денег с указанных в них Счетов/ПК производится Банком в порядке календарной очередности поступления Поручений Клиента (очередность исполнения – по времени приема Поручений Клиента).

1.9. Стороны признают, что поручения Клиента, удостоверенные Логин и Паролем с использованием Одноразового пароля/Сессионного кода или без такового, юридически эквивалентны письменному документу на бумажном носителе, заверенном подписью Клиента.

1.10. Отмена банковской операции (отзыв поручения клиента) производится на основании письменного или устного обращения Клиента, после его идентификации в соответствии с правилами Банка и требованиями законодательства Республики Казахстан.. За отмену банковской операции удерживается комиссия согласно Тарифам Банка.

1.11. Отмена банковской операции (отзыв поручения клиента) не допускается по платежам и (или) переводам денег, связанным с уплатой платежей в бюджет и оплатой государственных услуг, сведения и информация по которым предоставлены банками государственным органам, судам через платежный шлюз «электронного правительства».

1.12. Отмена банковской операции (отзыв поручения клиента) не может быть осуществлена в случае, если от Платежных систем, через которые проводилась операция, был получен отказ на отмену операции.

1.13. Банк принимает обращение клиента по отмене операции в день осуществления операции, которую необходимо отменить, а также не позднее рабочего дня, следующего за днем осуществления операции.

1.14. За предоставляемые Электронные банковские услуги Банк взимает вознаграждение в соответствии с Тарифами.

1.15. Отключение Клиента от Электронной банковской услуги производится на основании:

- Заявления на отключение, оформленного и подписанного Клиентом на бумажном носителе по форме согласно внутренним документам Банка;

- электронного заявления, оформленного посредством Интернет банка «Альфа-Клик»/Мобильного банка «Альфа-Мобайл».

1.16. Банк не предоставляет возможности подключения и использования Электронных банковских услуг представителям Клиента (в том числе доверенным лицам).

1.17. Рассылка SMS-сообщений, осуществляемая по инициативе Банка, производится за счет Банка без удержания комиссий с Клиента.

## **2. Порядок предоставления и использования услуги Интернет банка «Альфа-Клик»**

2.1. Для подключения Клиента к Электронным банковским услугам посредством Интернет банка «Альфа-клик» Клиенту необходимо иметь:

2.1.1. Счет/ПК/ Банковский заем/Вклад,

2.1.2. доступ в Сеть «Интернет»,

2.1.3. мобильный телефон или иное устройство, позволяющее осуществлять прием и передачу SMS-сообщений, подключенного к сети оператора мобильной связи,

2.1.4. Логин и Временный/ постоянный Пароль,

2.2. Для доступа Клиента в Интернет банк «Альфа-Клик», после подключения услуги в отделении Банка, работник Банка сообщает Клиенту Логин. При удаленной регистрации, Логин сообщается клиенту посредством уведомления в системе Интернет банка «Альфа-Клик».

2.3. При регистрации Клиента работником Банка, Клиенту генерится Временный пароль для входа в Интернет банк «Альфа-Клик» и отправляется в виде SMS-сообщения на номер телефона Клиента.

2.4. Постоянный Пароль формируется Клиентом самостоятельно при онлайн регистрации или при первом входе Клиента в Интернет банк «Альфа-Клик».

2.5. В течение одной сессии Клиент вправе получать неограниченное количество Электронных банковских услуг. Время одной сессии Банком не ограничивается, за исключением случаев, установленных пунктом 7.7. настоящих Правил.

2.6. Посредством Интернет банка «Альфа-Клик» Клиент вправе получать следующие виды Электронных банковских услуг при наличии технической возможности:<sup>1</sup>

- просмотр информации по Счетам (остаток, валюта счета и иная информация);
- просмотр информации об остатках и движении денег по Счетам Клиента;
- просмотр информации об остатке задолженности, размере ежемесячных платежей по договорам Банковского займа и осуществленных платежах по погашению Банковских займов;
- просмотр графика погашения по договору Банковского займа.
- просмотр информации о начисляемом вознаграждении по Вкладам;
- просмотр созданных Клиентом шаблонов платежей и осуществление по ним операций;
- осуществление платежей в пользу поставщиков услуг;
- осуществление внутрибанковских переводов между собственными банковскими Счетами;
- осуществление внутрибанковских переводов на Счета третьих лиц;
- осуществление межбанковских переводов в тенге;
- осуществление межбанковских переводов в иностранной валюте;
- блокирование/разблокирование карты;
- совершение безналичной покупки/продажи/конверсии иностранных валют: долларов США (USD), евро (EUR) и российских рублей (RUB) между своими счетами;
- получение информации о Курсах иностранных валют и иной информации.

2.7. Обязательным требованием для получения транзакционно-банковских услуг является ввод Клиентом Сессионного кода для подтверждения операций. Переводы денег между своими счетами, включая конвертацию и конверсию валюты осуществляются по поручению клиента удостоверенному Логинем и Паролем при входе в систему, без использования Сессионного кода.

2.8. Для получения одноразового пароля на подтверждение операций Клиент производит его запрос у Банка путем выбора соответствующей функции на своей странице в Интернет банке «Альфа-Клик». Одноразовый пароль направляется Банком на зарегистрированный телефонный номер, указанный Клиентом при регистрации в качестве пользователя электронных банковских услуг.

2.9. При получении Информационно-банковских услуг ввод Одноразового пароля для подтверждения операций не требуется.

### **3. Порядок предоставления и использования услуги Мобильного банка «Альфа-Мобайл»**

3.1. Для получения Электронных банковских услуг посредством Мобильного банка «Альфа-Мобайл» Клиенту необходимо иметь:

3.1.1. Счет/ПК/ Банковский заем/Вклад;

3.1.2. Мобильный телефон или иное устройство, позволяющее осуществлять прием и передачу SMS-сообщений, подключенного к сети оператора мобильной связи.

---

<sup>1</sup> Указанный в настоящем пункте перечень операций не является исчерпывающим и может быть дополнен по мере развития услуги.

Мобильный телефон или иное устройство должны соответствовать характеристикам, указанным в Инструкции Клиента, которая размещена на корпоративном сайте Банка,

3.1.3. Доступ в Сеть «Интернет»;

3.1.4. Логин и Временный/ постоянный Пароль;

3.1.5. Установленное программное обеспечение, необходимое для подключения Мобильного банка «Альфа-Мобайл».

3.2. Установка программного обеспечения производится Клиентом самостоятельно непосредственно на мобильный телефон или иное устройство Клиента, согласно Инструкции по Мобильному банку «Альфа-Мобайл», размещенной на корпоративном сайте Банка по адресу [www.alfabank.kz](http://www.alfabank.kz).

3.3. Для доступа к Мобильному банку «Альфа-Мобайл», после подключения работником Банка услуги Мобильного банка «Альфа-Мобайл», работник Банка предоставляет Клиенту Логин. Временный пароль отправляется в виде SMS-сообщения на номер телефона Клиента. Временный Пароль предназначен исключительно для первоначального входа в Мобильный банк «Альфа-Мобайл» и не позволяет осуществлять иные операции за исключением формирования Клиентом постоянного Пароля.

3.4. Постоянный Пароль формируется Клиентом самостоятельно при первом использовании Мобильного банка «Альфа-Мобайл».

3.5. В течение одной сессии Клиент вправе получать неограниченное количество Электронных банковских услуг. Время одной сессии Банком не ограничивается, за исключением случаев, установленных пунктом 7.7. настоящих Правил.

3.6. Посредством Мобильного банка «Альфа-Мобайл» Клиент вправе получать следующие виды Электронных банковских услуг при наличии технической возможности:<sup>2</sup>

- просмотр информации по Счетам (остаток, валюта счета и иная информация);
- просмотр информации об остатках и движении денег по Счетам Клиента;
- просмотр созданных Клиентом шаблонов платежей/переводов и осуществление по ним операций;
- осуществление платежей в пользу поставщиков услуг;
- осуществление внутрибанковских переводов между собственными банковскими Счетами;
- осуществление внутрибанковских переводов на Счета третьих лиц;
- осуществление межбанковских переводов в тенге;
- совершение безналичной покупки/продажи/конверсии иностранных валют: долларов США (USD), евро (EUR) и российских рублей (RUB) между своими Счетами;
- блокирование/разблокирование карты;
- подключение Услуги «Альфа-Чек»;
- получение информации о Курсах иностранных валют;
- осуществление переписки с Банком в виде Электронных документов (для Android, IOS);
- ознакомление с последними новостями (для Android, IOS);
- просмотр списка банкоматов, Филиалов Банка по РК;
- возможность изменения Пароля.

3.7. Обязательным требованием для получения транзакционно-банковских услуг является ввод Клиентом Одноразового пароля для подтверждения каждой операции. Для получения одноразового пароля на подтверждение операций Клиент производит его запрос у Банка путем выбора соответствующей функции. Одноразовый пароль направляется Банком на Номер телефона, указанный Клиентом при регистрации в качестве пользователя электронных банковских услуг.

---

<sup>2</sup> Указанный в настоящем пункте перечень операций не является исчерпывающим и может быть дополнен по мере развития услуги.

3.8. При получении Информационно-банковских услуг ввод Одноразового пароля для подтверждения операций не требуется.

#### 4. Порядок предоставления и использования Услуги Альфа-Чек

4.1. Для получения Электронных банковских услуг посредством Услуги «Альфа-Чек»

Клиенту - Держателю основной/дополнительной платежной карточки необходимо иметь:

4.1.1. Мобильный телефон или иное устройство, позволяющее осуществлять прием и передачу SMS-сообщений, подключенного к сети оператора мобильной связи,

4.1.2. Любую Платежную карточку АО ДБ «Альфа - Банк».

4.2. Держатель основной платежной карточки может подключить Услугу «Альфа-Чек» к дополнительной карте. Держатель дополнительной карточки при подключении к Услуге «Альфа-Чек» получает на Номер телефона информацию об операциях, осуществленных с использованием дополнительной Платежной карточки и другую информацию, предоставляемую Банком по собственной инициативе.

4.3. Посредством Услуги «Альфа-Чек» Клиент может осуществить следующие операции:<sup>3</sup>

- получать информацию о всех проведенных карточных операциях с деталями операций в виде SMS-сообщений на указанный в Заявлении номер сотового телефона;
- получать информацию об остатке денег на Счете Платежной карточки после совершения операции по карточке;
- получать информацию об истечении срока действия Платежной карточки.

4.4. Клиент вправе подключить к Услуге «Альфа-Чек» несколько Платежных карточек, при этом для каждой Платежной карточки может быть указано несколько номеров мобильных телефонов.<sup>4</sup>

4.5. Клиент при подключении к Услуге «Альфа-Чек» вправе получать на Номер телефона информацию об операциях по одной или нескольким Платежным карточкам.

4.6. За оказание Услуги «Альфа-Чек» Банк взимает комиссию в размере и в порядке, предусмотренном Тарифами, со Счета платежной карточки, к которой подключена Услуга «Альфа-Чек».

4.7. Банк в безакцептном порядке (путем прямого дебетования) списывает комиссию за ежемесячное пользование Услугой «Альфа-Чек» со Счета Клиента в национальной/иностранной валюте, в соответствии с действующими в Банке на дату совершения операции Тарифами.

4.8. При отсутствии или недостаточности денег на Счетах Клиента в течении 2 месяцев, в национальной/иностранной валюте для списания комиссии за ежемесячное пользование Услугой «Альфа-Чек» Банк имеет право приостановить предоставление услуги без уведомления Клиента до полного погашения Клиентом образовавшейся задолженности. При поступлении денег на Счет Клиента, Банк в безакцептном порядке (путем прямого дебетования) производит списание комиссии и возобновляет предоставление услуги.

4.9. При перевыпуске Платежной карточки с новым номером Услуга «Альфа-Чек» автоматически подключается к перевыпущенной Платежной карточке.

4.10. При досрочном закрытии Платежной карточки автоматически производится отключение Услуги «Альфа-Чек».

4.11. При блокировке Платежной карточки, в том числе при утере и краже, Услуга «Альфа-Чек» продолжает предоставляться до распоряжения Клиента об отключении Услуги «Альфа-Чек».

---

<sup>3</sup> Указанный в настоящем пункте перечень операций не является исчерпывающим и может быть дополнен по мере развития услуги.

<sup>4</sup> Возможность подключения более одного номера мобильного телефона по услуге «Альфа-Чек» в рамках одной платежной карточки может быть ограничена функционалом каждого канала предоставления услуг, действующим на момент подключения услуги.

## **5. Порядок предоставления Электронных банковских услуг через ПТ**

5.1. Осуществление платежей и переводов денег без открытия банковского счета через ПТ производится на основании платежного электронного сообщения (далее - платежное сообщение), составляемого при осуществлении Банком приема наличных денег от отправителя с использованием ПТ. Платежное сообщение представляет собой указание отправителя денег Банку об осуществлении платежа и/или перевода денег в пользу бенефициара.

5.2. При осуществлении платежей и переводов денег без открытия банковского счета путем вноса наличных денег через ПТ отправителю денег выдается чек, который должен содержать обязательные реквизиты, предусмотренные законодательством Республики Казахстан.

5.3. Чек, выдаваемый ПТ отправителю денег, имеет статус первичного документа и служит подтверждением факта осуществления платежа и/или перевода денег путем вноса наличных денег в Банк через ПТ.

После приема наличных денег через ПТ и выдачи чека, составленного в соответствии с требованиями законодательства Республики Казахстан, у Банка возникает обязательство перед отправителем денег по осуществлению платежа и/или перевода денег в пользу бенефициара.

5.4. В целях обеспечения безопасности, Транзакционно банковские услуги, предоставляемые посредством ПТ, могут сопровождаться идентификацией Клиента по:

- номеру телефона;
- ИИН Клиента;
- номеру договора банковского обслуживания.

5.5. Передача информации осуществляется по каналу связи с использованием метода шифрования данных.

5.6. Порядок идентификации Клиента состоит из следующих этапов:

- поиск Клиента в информационной системе Банка по Номеру телефона/ или по номеру ИИН/ или по номеру договора банковского обслуживания;
- поиск продуктов Банка, связанных с Платежной карточкой Клиента.

5.7. Подтверждением прав Клиента на получение Электронных банковских услуг, в случае необходимости, может являться успешная идентификация Клиента в информационной системе Банка.

## **6. Права и обязанности Сторон**

### **6.1. Банк обязуется:**

6.1.1. предоставлять Электронные банковские услуги в порядке, предусмотренном Соглашением и настоящими Правилами;

6.1.2. сообщать Клиенту Логин для входа в Интернет банк «Альфа-клик» и Мобильный банк «Альфа-Мобайл» при первоначальном подключении Клиента к Интернет банку «Альфа-клик» и Мобильному банку «Альфа-Мобайл»;

6.1.3. исполнять Электронные документы Клиента, при условии соблюдения Клиентом условий Соглашения, настоящих Правил и иных соглашений, заключенных между Банком и Клиентом, а также требований законодательства Республики Казахстан;

6.1.4. по запросу Клиента предоставить ему документ, подтверждающий отправку и/или получение Электронных документов, на основании которых Клиенту предоставлены Электронные банковские услуги в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты получения запроса;

6.1.5. приостановить предоставление Электронных банковских услуг по Заявлению на отключение Клиента в порядке, предусмотренном настоящими Правилами и другими ВНД Банка;

6.1.6. возобновить предоставление Электронных банковских услуг, прекращение/приостановление которых было осуществлено на основании Заявления на

отключение/указания Клиента, при получении письменного заявления, в порядке, предусмотренном настоящими Правилами.

## **6.2. Банк имеет право:**

- 6.2.1. отказать в предоставлении Транзакционно-банковских услуг, если документ удостоверяющий личность Клиента просрочен;
- 6.2.2. отказать в предоставлении Электронных банковских услуг, если Клиентом не предоставлены документы, подтверждающие сведения, необходимые для Аутентификации Клиента, либо предоставлены недостоверные документы;
- 6.2.3. отказать в предоставлении Электронных банковских услуг, в случае, если на момент получения Поручений Клиента остаток денег на Счете/ПК меньше суммы платежа и вознаграждения, подлежащего уплате Банку;
- 6.2.4. запросить у Клиента дополнительную информацию и документы относительно проводимой операции в целях проверки ее соответствия законодательству Республики Казахстан;
- 6.2.5. в любое время направить по своей инициативе и за свой счет на Номер телефона SMS-сообщение, содержащее информацию о Банковском займе, а также сведения информационно-рекламного характера о банковских услугах, оказываемых Банком;
- 6.2.6. направлять сведения/информацию, запрашиваемую Клиентом на Номер телефона;
- 6.2.7. отказать в осуществлении операций в случае неверного указания Клиентом Одноразового пароля/Сессионного кода;
- 6.2.8. отказать в осуществлении операций, проводимых через Интернет банк «Альфа-клик»/ Мобильный банк «Альфа-Мобайл», в случае превышения установленных Банком лимитов;
- 6.2.9. отказать в осуществлении Транзакционно-банковских услуг по основаниям, предусмотренным в Соглашении;
- 6.2.10. отказать в рассмотрении претензии Клиента по операциям, совершенным с использованием правильного Одноразового пароля/Сессионного кода;
- 6.2.11. производить изменения интерфейса и технических настроек в Интернет банк «Альфа-клик», Мобильном банке «Альфа-Мобайл», Услуге «Альфа-Чек», банкоматов и ПТ;
- 6.2.12. приостановить или прекратить предоставление Электронных банковских услуг по основаниям, предусмотренным в главе 10 настоящих Правил;
- 6.2.13. вводить постоянные или временные ограничения на использование Клиентом каналов доступа, в том числе ограничить перечень видов услуг, регистрация и передача которых возможна Клиентом только по определенному каналу доступа;
- 6.2.14. без уведомления Клиента временно приостановить или ограничить доступ Клиента к услугам по одному или нескольким каналам доступа при наличии у Банка оснований считать, что по этим каналам возможна попытка несанкционированного доступа от имени Клиента;
- 6.2.15. при работе с Длительными поручениями:
  - взимать комиссию при осуществлении каждой операции в рамках исполнения каждого длительного поручения согласно тарифам, действующим на дату совершения таких операций;
  - в одностороннем порядке, с уведомлением Клиента, путем размещения информации на корпоративном сайте Банка ([www.alfabank.kz](http://www.alfabank.kz)), прекратить исполнение указаний по Длительным поручениям, в случае изменения Законодательства РК, принятия уполномоченным органом соответствующего распоряжения или расторжения Договора об оказании услуг с поставщиком;
  - исполнять Длительное поручение, созданное после 09:00, следующей расчетной датой, указанной в таком длительном поручении, не включая дату его создания;
  - не исполнять указаний по Длительному поручению, если на момент исполнения такого поручения указанный для списания Счет заблокирован/арестован либо на таком Счете недостаточно денег для исполнения поручения;

- исполнять Длительные поручения последним днем февраля, если дата исполнения Длительного поручения 29 или 30 числа месяца и срок действия данного поручения включает февраль;
  - исполнять Длительные поручения по конвертации по установленному курсу, действующему в Банке на дату исполнения таких длительных поручений;
- 6.2.16. в случае наличия требования к Клиенту со стороны уполномоченных органов и лиц в соответствии с законодательством Республики Казахстан, а также в случаях требований Законодательства в сфере противодействия легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма, отказать в совершении операций (Транзакционно-банковских услуг и Информационных банковских услуг) и ограничить функционал Электронных банковских услуг.

### **6.3. Клиент обязуется:**

- 6.3.1. оплачивать Электронные банковские услуги в размере, установленном Тарифами, в порядке, установленным Соглашением и настоящими Правилами;
- 6.3.2. в случае изменения своих реквизитов предоставить в Банк Заявление с указанием новых реквизитов.
- 6.3.3. при осуществлении Транзакционно-банковских услуг подтвердить, что ранее представленные им в Банк информация и документы для его идентификации действительны и актуальны;
- 6.3.4. хранить информацию о Логине, Временном/постоянном Пароле и Одноразовых паролях/Сессионных кодах в недоступном для третьих лиц месте;
- 6.3.5. при наличии объективных признаков компрометации информации о Логине и/или Пароле, осуществить смену Пароля в личных настройках Интернет банка «Альфа-клик», Мобильного банка «Альфа-Мобайл»;
- 6.3.6. нести ответственность за конфиденциальность информации, переданной по Электронным банковским услугам;
- 6.3.7. сменить Временный пароль на постоянный при первом обращении к Электронным банковским услугам и использовать уже новый Пароль в дальнейшем для Аутентификации в Электронных банковских услугах;
- 6.3.8. в случае утери, кражи и иных случаях утраты SIM-карты, а также смены SIM-карты или ее передачи третьим лицам по любым основаниям, немедленно обратиться в Банк, написать установленной формы Заявление на смену Номера телефона сотовой связи. Клиент несет ответственность за все операции в Интернет банке «Альфа-клик», Мобильном банке «Альфа-Мобайл», совершенные иными лицами с ведома или без ведома Клиента, вследствие разглашения Клиентом информации о Логине, Временном/постоянном Пароле и Одноразовых паролях/Сессионных кодах. В случае отсутствия возможности у Клиента немедленно обратиться в Банк, Клиент имеет право:
  - обратиться в Call Center для блокирования Интернет банка «Альфа-клик», Мобильного банка «Альфа-Мобайл»;
  - заблокировать Номер телефона через оператора сотовой связи.
- 6.3.9. немедленно информировать Банк при обнаружении несанкционированного доступа, либо о подозрениях на несанкционированный доступ к своим Счетам.
- 6.3.10. при осуществлении Транзакционно-банковских услуг (платежи, переводы денег, обменные операции с иностранной валютой, открытие счетов):
  - не проводить операции по Счетам, связанные с ведением предпринимательской деятельности, осуществлением валютной операции, требующей получения регистрационного свидетельства/свидетельства об уведомлении, учетного номера контракта;
  - нести ответственность за предоставление недостоверных данных, отраженных в Интернет банке «Альфа-клик» и Мобильном банке «Альфа-Мобайл», при осуществлении операций;



- Клиент разрешает Банку предоставить информацию об осуществлении Транзакционно-банковских услуг (платежи, переводы денег, обменные операции с иностранной валютой) в правоохранительные органы и Национальный Банк по их требованию;
- Клиент предоставляет Банку право на раскрытие информации о себе, в том числе составляющую банковскую тайну, по запросам банков-корреспондентов в рамках программ противодействия легализации доходов, полученных преступным путем (AML-процедуры)»;
- Клиент подтверждает, что Транзакционно-банковские услуги (платежи, переводы денег, обменные операции с иностранной валютой, открытие счетов) не связаны с финансированием террористической или экстремистской деятельностью и иным пособничеством терроризму либо экстремизму.

#### **6.4. Клиент имеет право:**

- 6.4.1. пользоваться Электронными банковскими услугами в порядке, предусмотренном Соглашением и настоящими Правилами;
- 6.4.2. получать в Банке подтверждения на бумажных носителях об операциях, совершенных на основании Поручений Клиента;
- 6.4.3. составлять в Банк в письменном виде претензии по операциям, проведенным по Счету не позднее:
  - 30 (тридцати) календарных дней с даты проведения операции по Счету Клиента;
  - 45 (сорока пяти) календарных дней с даты проведения операции по Счету платежной карточки Клиента;В случае не предъявления Банку в указанный срок письменной претензии по операциям, последние считаются подтвержденными и в дальнейшем обжалованию не подлежат;
- 6.4.4. направлять в Банк заявление о приостановлении предоставления Электронных банковских услуг;
- 6.4.5. изменять по своему усмотрению Пароль доступа в Интернет банк «Альфа-клик», Мобильном банке «Альфа-Мобайл»;
- 6.4.6. в одностороннем порядке отказаться от Электронных банковских услуг, путем направления в Банк письменного заявления по форме установленной внутренними документами Банка о прекращении предоставления Электронных банковских услуг;
- 6.4.7. на получение от Банка консультаций по вопросам получения Электронных банковских услуг.

### **7. Процедуры безопасности**

- 7.1. Банк использует технологии, позволяющие обеспечить безопасность и конфиденциальность информации, передаваемой через электронные каналы связи.
- 7.2. Конфиденциальность и информационная безопасность соединения в Сети «Интернет» обеспечена наличием Сертификата SSL для протокола передачи закрытых данных HTTPS, Логинем и Паролем, а также Одноразовыми паролями и Сессионными кодами для подтверждения операций.
- 7.3. Доступ к данным для разбора и анализа спорных ситуаций обеспечивается возможностью ведения архива всех отосланных/принятых Клиентом и Банком документов.
- 7.4. Все действия пользователей в системе записываются в электронные журналы.
- 7.5. Для обеспечения защиты от несанкционированного доступа к информации, составляющей банковскую тайну, Банк применяет автоматическую проверку правильности указания Клиентом Логина, Пароля при входе и Одноразового пароля и/или Сессионного кода при осуществлении операций в Интернет банке «Альфа-клик» и Мобильном банке «Альфа-Мобайл».
- 7.6. В Мобильном банке «Альфа-Мобайл» после трех попыток неверного ввода Логина и/или Пароля Банк пользователь блокируется Банком на 30 минут, по истечении которых

Клиенту при вводе верного Логина и/или Пароля предоставляется возможность работы Мобильном банке «Альфа-Мобайл».

7.7. В Интернет банке «Альфа-Клик» после шести попыток неверного ввода Логина и/или Пароля пользователь блокируется Банком без дальнейшей возможности ввода Логина или Пароля. Доступ в Систему Клиенту может быть предоставлен после его обращения в отделение или контакт-центр Банка с прохождением процедуры Идентификации Клиента. Работник контакт-центра/отделения Банка осуществляет разблокирование учетной записи после Идентификации Клиента.

7.8. Если устройство доступа (компьютер/мобильный телефон/другие устройства) после входа Клиентом в Интернет банк «Альфа-клик» и Мобильный банк «Альфа-Мобайл» остается бездействующим более 15 минут, осуществляется автоматический выход из Интернет банка «Альфа-клик» и Мобильного банка «Альфа-Мобайл» и завершение сессии.

7.9. Проверка подлинности Поручения Клиента о получении Электронной банковской услуги через Интернет банк «Альфа-клик» и Мобильный банк «Альфа-Мобайл» осуществляется Банком автоматически по введенному Клиентом Одноразовому паролю и/или Сессионному коду для подтверждения операций. Указание Одноразового пароля и/или Сессионного кода для подтверждения операций требуется при получении Транзакционно-банковских услуг, за исключением переводов между своими счетами Клиента, включая конвертацию и конверсию валюты в Интернет банке «Альфа-Клик».

## **8. Ответственность сторон**

8.1. Стороны несут ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств, возникающих при предоставлении Банком Электронных банковских услуг в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан.

8.2. Стороны несут ответственность за достоверность информации, предоставляемой в рамках Соглашения.

8.3. Банк несет ответственность за разглашение банковской тайны в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан.

8.4. В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения своих обязательств по Соглашению Банк несет ответственность только при наличии доказанной вины.

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

8.6. Банк не несет ответственности за неисполнение своих обязательств перед Клиентом, если исполнение обязательств зависит от определенных действий третьей стороны, а также, если невыполнение или несвоевременное выполнение связано с тем, что третья сторона не может, либо отказывается совершить необходимые действия, совершает их с нарушениями установленного порядка или недоступна для Банка.

8.7. Банк не несет ответственности в случае, если информация, связанная с использованием Клиентом Электронных банковских услуг, станет известной третьим лицам во время использования Клиентом Электронных банковских услуг в результате их доступа к информации при передаче по каналам связи, находящимся вне пределов Банка.

8.8. Банк не несет ответственности, если информация об изменении Соглашения и/или Тарифов, опубликованная в порядке и в сроки, установленные Соглашением, не была получена и/или изучена и/или правильно понята Клиентом.

8.9. Банк не несет ответственности за качество связи и в случаях, когда передача информации была невозможна, в том числе по вине оператора связи или третьих лиц.

8.10. Банк не несет ответственность за правильность введенных Клиентом данных при осуществлении операций в Интернет банке «Альфа-клик», Мобильном банке «Альфа-Мобайл», Банкоматах и ПТ;

8.11. Клиент несет ответственность за все операции в Интернет банке «Альфа-клик» и Мобильном банке «Альфа-Мобайл», совершенные иными лицами с ведома или без ведома

Клиента, вследствие разглашения Клиентом информации о Логине, Временном/постоянном Пароле и Одноразовых паролях и/или Сессионных кодах.

8.12. Стороны освобождаются от ответственности, если надлежащему исполнению обязательств, предусмотренных Соглашением и настоящими Правилами, препятствовали чрезвычайные и непреодолимые обстоятельства (пожар, стихийные бедствия, акты и решения органов власти и т.д.).

8.13. Клиент несет ответственность за ненадлежащее соблюдение Правил в полном объеме понесенных Банком убытков;

8.14. Клиент несет ответственность за все операции, проводимые посредством банкоматов, ПТ, с использованием средств его идентификации.

## **9. Порядок разрешения споров**

9.1. В случае несогласия Клиента с действиями Банка, связанными с исполнением Банком обязательств по Соглашению, Клиент направляет в Банк письменное заявление с изложением сути претензии.

9.2. Банк рассматривает заявление Клиента в порядке и сроки, установленные законодательством Республики Казахстан, и удовлетворяет претензию Клиента либо передает Клиенту письменное заключение о необоснованности его претензии.

9.3. Все споры и разногласия, которые могут возникнуть между Банком и Клиентом, будут разрешаться путем переговоров. При невозможности урегулирования спорных вопросов путем переговоров споры передаются на рассмотрение в суд в соответствии с законодательством Республики Казахстан по месту нахождения Банка либо, его филиала.

## **10. Приостановление и прекращение предоставления Электронных банковских услуг**

10.1. Приостановление или прекращение предоставления Электронных банковских услуг может осуществляться Банком без уведомления Клиента:

- при отсутствии активности Клиента в системе на протяжении шести месяцев с момента подключения Электронных банковских услуг или с момента последнего входа;
- при неисполнении Клиентом своих обязательств, предусмотренных Соглашением или нарушении настоящих Правил;
- при закрытии Клиентом всех Счетов в Банке;
- при неисправности технических средств, обеспечивающих предоставление электронных банковских услуг;
- на основании заявления Клиента, не позднее рабочего дня следующего за днем представления им заявления в Банк, по форме, установленной внутренними документами Банка;
- по иным основаниям, предусмотренным действующим законодательством РК и/или Соглашением и настоящими Правилами, размещенными на корпоративном сайте Банка.

10.2. Приостановление или прекращение предоставления Услуги «Альфа-Чек» осуществляется Банком в случае закрытия Счета или аннулирования Платежной карточки, с использованием которой предоставляется доступ к Счету Клиента.

10.3. При устранении причин, повлекших приостановление права Клиента на получение Электронных банковских услуг, предоставление Электронных банковских услуг Клиенту возобновляется.

10.4. При возобновлении предоставления Электронных банковских услуг, Банк уведомляет Клиента путем отправки SMS-сообщения на Номер телефона, указанный Клиентом при регистрации, либо одним из способов, указанных в п. 8.8. Соглашения.