

## УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ БАНКОМ ЭЛЕКТРОННЫХ БАНКОВСКИХ УСЛУГ

- 1.1. Настоящие Условия предоставления Банком Электронных банковских услуг (далее - Условия) являются неотъемлемой частью Договора и определяют условия взаимного признания Клиентом и Банком Электронных документов друг друга.
- 1.2. Электронные банковские услуги предоставляются с использованием Удаленных каналов обслуживания посредством персональных компьютеров, телефонов и иными способами, предусмотренными внутренними документами Банка и не противоречащими законодательству РК. Порядок оказания Электронных банковских услуг, используемые Банком процедуры безопасности, порядок аутентификации и подтверждения прав Клиента на получение Электронных банковских услуг регулируются настоящими Условиями и внутренними документами Банка.
- 1.3. Электронные банковские услуги предоставляются Клиенту в установленном внутренними документами Банка порядке с использованием ЭЦП и/или посредством Динамической идентификации клиента и/или Биометрической идентификации. Перечень операций, предоставляемых посредством Электронных банковских услуг, определяется Банком самостоятельно и размещается на интернет-сайтах [www.alfabank.kz](http://www.alfabank.kz). При появлении новых/прекращении предоставления ранее доступных операций, Банк в одностороннем порядке (без согласования с Клиентом) изменяет перечень операций, предоставляемых посредством Электронных банковских услуг, и публикует новый.
- 1.4. С использованием электронного документооборота в рамках настоящих Условий существующий между Сторонами документооборот с использованием бумажных носителей не утрачивает силу.
- 1.5. Термины и определения, указанные в Договоре, используются в настоящем Приложении в тех же значениях.

### **2. ОСОБЕННОСТИ И УСЛОВИЯ ОКАЗАНИЯ ЭЛЕКТРОННЫХ БАНКОВСКИХ УСЛУГ ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ЭЦП**

- 2.1. Для изготовления ключей и Регистрационных свидетельств Клиентом Банку подается заявление по установленной Банком форме. Решение по заявлению принимается УЦ/Банком самостоятельно в соответствии с внутренними документами УЦ/Банка.
- 2.2. Заявление считается принятым Банком после принятия УЦ решения о выпуске Клиенту Регистрационного свидетельства и создания ЭЦП. Принятие Банком заявления Клиента означает присоединение Клиента к Договору в части настоящих Условий.
- 2.3. ЭЦП используется для создания и передачи Электронных документов в удаленных каналах обслуживания, Руководство пользователя удаленных каналов обслуживания размещено по адресу [www.alfabank.kz](http://www.alfabank.kz). Порядок оказания Электронных банковских услуг с использованием Удаленных каналов обслуживания регулируется Договором, настоящими Условиями, Руководством пользователя удаленных каналов обслуживания и внутренними документами Банка.
- 2.4. В течение 3 (трех) рабочих дней со дня принятия заявления Банк передает Клиенту Регистрационное(-ые) свидетельство(-а) и USB-ключ(-и) в запечатанном конверте. Передача Регистрационного(-ых) свидетельства и USB-ключа(-ей) осуществляется по акту приема-передачи, который является неотъемлемой частью настоящих Условий. Риск случайной утраты (гибели) и/или повреждения (порчи) предоставленных Регистрационных свидетельств и USB-ключей с момента передачи таковых Клиенту, несет Клиент.
- 2.5. Для работы с использованием Удаленных каналов обслуживания Клиент обеспечивает использование оборудования (канала связи), соответствующего требованиям Банка, указанным в Руководстве пользователя удаленных каналов обслуживания.
- 2.6. В случае неявки Клиента в Банк для получения Регистрационного свидетельства и USB-ключа, в срок более 12 (двенадцати) календарных месяцев с даты выпуска, Регистрационное свидетельство и USB-ключи аннулируются. При этом, ранее оплаченные Клиентом комиссии не возвращаются.

### **ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ДИНАМИЧЕСКОЙ ИДЕНТИФИКАЦИИ КЛИЕНТА**

- 2.7. В целях оказания Электронных банковских услуг с использованием Динамической идентификации клиента, Клиент предоставляет Банку способами, установленными Банком, номер мобильного (сотового) телефона уполномоченного лица Клиента в качестве Доверенного номера. Доверенный номер фиксируется в системах Банка и используется для направления Одноразового (единовременного) кода. Использование (ввод) Одноразового (единовременного) кода в соответствии с инструкциями Банка подтверждает подлинность Клиента и является основанием для предоставления Клиенту доступа к Электронным банковским услугам. При повторном доступе

- Клиента к Электронным банковским услугам требуется создание и использование нового Одноразового (единовременного) кода.
- 2.8. Настоящим Клиент безусловно и безотзывно соглашается с тем, что наличие у Банка зафиксированного в системах Банка номера мобильного (сотового) телефона уполномоченного лица Клиента в качестве Доверенного номера в установленном Банком порядке является доказательством действительности для Сторон условий Договора в части настоящих Условий. Стороны настоящим устанавливают, что условия Договора в части настоящих Условий применяются к отношениям Сторон по предоставлению Электронных банковских услуг, возникшим с момента фиксации в системах Банка номера мобильного (сотового) телефона уполномоченного лица Клиента в качестве Доверенного номера.
- 2.9. Предоставление Банку номера мобильного (сотового) телефона уполномоченного лица Клиента в качестве Доверенного номера установленными Банком способами означает полное согласие Клиента с предоставлением Банком Электронных банковских услуг посредством Динамической идентификации клиента, включая используемые Банком процедуры безопасности, порядок аутентификации (подтверждение подлинности и правильности составления электронного документа путем использования установленной Банком процедуры безопасности) и подтверждения прав Клиента на получение Электронных банковских услуг.
- 2.10. Номер мобильного (сотового) телефона уполномоченного лица Клиента, зафиксированный в системах Банка в качестве Доверенного номера, может быть изменен Клиентом в установленном Банком порядке. В случаях изменения номера мобильного (сотового) телефона уполномоченного лица Клиента, зафиксированный в системах Банка в качестве Доверенного номера, либо утери/кражи мобильного (сотового) телефона Клиент обязан незамедлительно уведомить Банк. Ответственность за несоблюдение таких условий, а также за передачу/разглашение Одноразового (единовременного) кода, направляемого на Доверенный номер, в полном объеме несет Клиент.
- 2.11. Зафиксированный в системах Банка номер мобильного (сотового) телефона уполномоченного лица Клиента в качестве Доверенного номера используется Банком для оказания Электронных банковских услуг до момента изменения такого номера в системах Банка в качестве Доверенного номера в порядке, установленном настоящими Условиями.
- 2.12. Банк самостоятельно определяет процедуры безопасности при предоставлении Электронных банковских услуг, а также устанавливает требования к устройствам (версиям программного обеспечения устройства), используемым уполномоченным лицом Клиента при получении Электронных банковских услуг.
- ИСПОЛЬЗОВАНИЕ БИОМЕТРИЧЕСКОЙ ИДЕНТИФИКАЦИИ**
- 2.13. Электронные банковские услуги с использованием Биометрической идентификации предоставляются Банком с учетом технических возможностей Банка. Порядок и условия оказания Электронных банковских услуг с использованием Биометрической идентификации определяются внутренними нормативными документами Банка и размещаются по адресу [www.alfabank.kz](http://www.alfabank.kz).

### **3. ОБЩИЕ УСЛОВИЯ ПРИЗНАНИЯ ЭЛЕКТРОННЫХ ДОКУМЕНТОВ СТОРОНАМИ**

- 3.1. Клиент и Банк признают, что:
- 1) для подтверждения направляемых Банку Электронных документов с учетом настоящих Условий могут использоваться (i) ЭЦП уполномоченных лиц Клиента (список таких лиц определяется исходя из представленных Клиентом в Банк Заявлений на изготовление ключей и регистрационных свидетельств, оформленных по установленной Банком форме); (ii) Динамическая идентификация клиента с использованием Одноразового (единовременного) кода; (iii) Биометрическая идентификация;
  - 2) полученные Банком посредством Удаленных каналов обслуживания Электронные документы, скрепленные ЭЦП уполномоченных лиц Клиента/подтвержденные посредством Динамической или Биометрической идентификации, с учетом настоящих Условий, будут являться Электронными документами Клиента. Получение Банком таких Электронных документов юридически эквивалентно получению документов на бумажном носителе, заверенных подписями таких лиц;
  - 3) условия оказания Электронных банковских услуг, в т.ч. условия выдачи Регистрационных свидетельств, носителей ключей, условия их применения, фиксирование Доверенного номера, использование Одноразового (единовременного) кода устанавливаются настоящими Условиями, Руководством пользователя удаленных каналов обслуживания и внутренними документами Банка.
- 3.2. Настоящим Клиент подтверждает, что физические лица, направляющие Банку Электронные документы (скрепленные ЭЦП/подтвержденные посредством Динамической или Биометрической идентификации), наделены Клиентом соответствующими полномочиями и являются уполномоченными лицами Клиента. Ответственность за действия/бездействия уполномоченных лиц Клиента при направлении Банку Электронных документов и последствия их направления в полном объеме возлагается на Клиента.

- 3.3. Объем полномочий уполномоченных лиц Клиента на получение Электронных банковских услуг определяется Клиентом самостоятельно. Предоставление Банку номера мобильного (сотового) телефона уполномоченного лица Клиента в качестве Доверенного номера означает предоставление Клиентом такому уполномоченному лицу Клиента полномочий на подтверждение Электронных документов Клиента посредством Динамической идентификации клиента.
- 3.4. В случае изменения списка уполномоченных лиц и/или объема их полномочий (с учетом п.п. 3.2.-3.3. настоящих Условий), Клиент должен незамедлительно направить в Банк уведомление о прекращении полномочий таких лиц, оформить новый список. В случае изменения Доверенного номера или отказа Клиента от Динамической идентификации, Клиент незамедлительно должен направить в Банк соответствующее заявление. Зафиксированный в системах Банка номер мобильного (сотового) телефона уполномоченного лица Клиента в качестве Доверенного номера используется Банком для идентификации Клиента с целью оказания Электронных банковских услуг до момента изменения такого номера в системах Банка в качестве Доверенного номера.
- 3.5. Банк принимает Электронные документы Клиента к исполнению только, если такие документы соответствуют требованиям и формам, используемым Банком, и подтверждены ЭЦП уполномоченного лица Клиента/посредством Динамической идентификации с использованием Доверенного номера или Биометрической идентификации в соответствии с настоящими Условиями. Время получения Электронного документа с использованием Удаленных каналов обслуживания фиксируется в соответствующих базах Банка. Электронные документы, направленные уполномоченными лицами Клиента в соответствии с настоящими Условиями, исполняются Банком без фактической проверки наличия у таких лиц соответствующих полномочий.

#### **4. ОБЯЗАННОСТИ И ПРАВА КЛИЕНТА**

##### **Клиент обязуется:**

- 4.1. довести до сведения уполномоченных лиц Клиента основные меры безопасности использования Удаленных каналов обслуживания, включая, но не ограничиваясь:
- после первого входа в любой из удаленных каналов обслуживания изменить предоставленный Банком Пароль и не использовать его в работе;
  - сохранять конфиденциальность информации, содержащейся в Электронных документах;
  - обеспечить безопасность рабочей станции от несанкционированного доступа третьих лиц;
  - не передавать USB-ключ(-и) третьим лицам в пользование и не разглашать Пароль;
  - не передавать/не разглашать Одноразовый (единовременный) код, направляемый на Доверенный номер в виде SMS-сообщения и Push - уведомлений. Использовать (вводить) Одноразовый (единовременный) код строго в соответствии с инструкциями Банка.
- 4.2. При формировании и отправке Электронных документов:
- руководствоваться условиями Договора, требованиями нормативных правовых актов РК и предоставленной Банком технической и иной документацией;
  - соблюдать условия по приему к исполнению Банком указаний, перечисленные в тарифах Банка, и период операционного дня Банка;
  - использовать справочники, предоставленные Банком;
- 4.3. Самостоятельно обеспечивать защиту от несанкционированного доступа к USB-ключу(-ам);
- 4.4. Предоставить Банку номер мобильного (сотового) телефона уполномоченного лица Клиента в качестве Доверенного номера;
- 4.5. Незамедлительно уведомлять Банк в письменной форме о компрометации ключа/об изменении номера мобильного (сотового) телефона уполномоченного лица Клиента, зафиксированного в системах Банка в качестве Доверенного номера, либо утери/кражи мобильного (сотового) телефона/SIM-карты, а также о прекращении/изменении полномочий уполномоченных лиц Клиента подписывать Электронные документы Клиента, в т.ч. о смерти уполномоченного лица Клиента;
- 4.6. Обеспечить использование уполномоченным лицом Клиента при работе с Удаленными каналами обслуживания технического оборудования, соответствующего требованиям Банка, а также исполнение условий Договора в части настоящих Условий при направлении Электронных документов Банку посредством Удаленных каналов обслуживания, в том числе соблюдение мер защиты от неправомерного доступа и использования;
- 4.7. Ознакомить уполномоченных лиц Клиента с условиями Договора в части настоящих Условий, Руководством пользователя удаленных каналов обслуживания и нести в полной мере ответственность за соблюдение уполномоченными лицами Клиента содержащихся в них требований. Довести до сведения уполномоченных лиц Клиента о необходимости самостоятельного ознакомления с новой версией Руководства пользователя удаленных каналов обслуживания, размещаемой на сайтах [www.alfabank.kz](http://www.alfabank.kz), в случае внесения Банком изменений в такое Руководство;

- 4.8. без участия Банка совместно с уполномоченными лицами Клиента определять необходимость замены имеющихся у таких уполномоченных лиц Регистрационных свидетельств исходя из сроков их действия;
- 4.9. оплачивать услуги Банка согласно тарифам Банка;
- 4.10. вернуть Банку USB-ключ в течение 10 (десяти) календарных дней с даты прекращения действия настоящих Условий (прекращения действия Договора) по акту приема-передачи, составленному по форме, утвержденной Банком.

## 5. ОБЯЗАННОСТИ И ПРАВА БАНКА.

### Банк обязуется:

- 5.1. Обеспечить работу Удаленных каналов обслуживания, в т.ч.:
  - принимать все необходимые меры по восстановлению функционирования Удаленных каналов обслуживания в случае ее непредвиденной остановки по вине Банка и оповещению Клиента электронным способом или факсом;
  - оказывать дополнительные услуги в соответствии с тарифами Банка: замена USB-ключа(-ей), обучение новых работников Клиента и прочее.
- 5.2. В течение срока действия настоящих Условий соблюдать следующие меры безопасности:
  - обеспечивать сохранность USB-ключа(-ей), PIN-кодов и архивов Электронных документов;
  - прекратить прием Электронных документов Клиента в случаях получения от Клиента информации, направленной согласно п.4.5. настоящих Условий, а также возникновения подозрений на угрозу несанкционированного доступа к Счетам.
- 5.3. При приеме и обработке Электронных документов:
  - принимать к исполнению платежные и иные документы при условии их оформления в соответствии с Договором и настоящими Условиями, законодательством Республики Казахстан;
  - предоставлять в электронном виде информацию по Счету(-ам) по запросу Клиента в течение операционного дня;

### Банк вправе:

- 5.4. Отказать в исполнении Электронного документа в случаях:
  - его скрепления ЭЦП, сформированной при помощи недействительного Регистрационного свидетельства;
  - если ЭЦП принадлежит лицу, не имеющему полномочий на подписание соответствующего Электронного документа;
  - Электронный документ составлен и предоставлен с нарушением настоящих Условий и Договора;
  - Не предоставления Клиентом документов и информации, необходимых для проверки соответствия проводимых по банковскому счету Клиента операций нормам законодательства РК в соответствии с требованиями законодательства РК;
  - в иных случаях, предусмотренных Договором, законодательством РК, Руководством пользователя удаленных каналов обслуживания, внутренними документами Банка.
- 5.5. в одностороннем порядке (без согласования с Клиентом) вносить изменения в Руководство пользователя удаленных каналов обслуживания. Новая версия Руководства пользователя удаленных каналов обслуживания размещается по адресу [www.alfabank.kz](http://www.alfabank.kz).

## 6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН.

- 6.1. Ответственность за правильность оформления и сведения, содержащиеся в Электронных документах Клиента, несет Клиент. При этом если в результате некорректного оформления Электронного документа Клиентом Банку были причинены убытки, Клиент возмещает Банку такие убытки в полном объеме.
- 6.2. Банк не несет ответственность за:
  - достоверность и правильность информации, указанной Клиентом в Электронных документах;
  - последствия передачи (разглашения) Клиентом USB-ключа(-ей), Доверенного номера или Паролей третьей стороне;
  - за возможные убытки Клиента в случае не уведомления и/или несвоевременного уведомления Клиентом Банка об утери/кражи мобильного (сотового) телефона/SIM-карты;
  - исполнение Электронного документа Клиента в случаях несоблюдения уполномоченными лицами Клиента требований Руководства пользователя удаленных каналов обслуживания, неисполнения/несвоевременного исполнения Клиентом предусмотренных п.п.3.4. и 4.5. настоящих Условий обязательств. Действия Банка по предоставлению Электронных банковских услуг и, соответственно, исполнению Электронного документа Клиента признаются правомерными;

- убытки Клиента, возникшие вследствие доступа третьих лиц к информации, связанной с получением Клиентом Электронных банковских услуг, при ее передаче по открытым каналам связи;
  - убытки Клиента, возникшие вследствие невозможности пользоваться Электронными банковскими услугами в случае несоответствия устройства (версии программного обеспечения устройства) требованиям Банка;
  - взаимоотношения Клиента с уполномоченными лицами Клиента. Банк остается непричастным ко всем спорам между Клиентом и уполномоченными лицами Клиента;
  - за любые действия/бездействия операторов сотовой связи, обслуживающих SIM-карту, к которой привязан Доверенный номер. Банк остается непричастным ко всем спорам между Клиентом и операторами сотовой связи.
- 6.3. Вопросы возмещения убытков Клиента, включая реальный ущерб, упущенную выгоду, возникших вследствие разглашения уполномоченным лицом Клиента Паролей или передачи, независимо от причин, третьим лицам USB-ключа(-ей), Доверенного номера, несоблюдения уполномоченными лицами Клиента требований Руководства пользователя удаленных каналов обслуживания, а также в случаях не уведомления/ несвоевременного уведомления Банка о наступлении случаев, указанных в п.4.5. настоящих Условий, разрешаются между уполномоченным лицом Клиента и Клиентом (без участия Банка);
- 6.4. Клиент несет ответственность за все операции, проводимые Клиентом и/или третьими лицами с ведома или без ведома Клиента, в случае если программное обеспечение и/или мобильный телефон/SIM-карта Клиента, с использованием которых осуществляется доступ к данным услугам, были подвержены модификациям, вследствие которых третьи лица получили доступ и возможность подписания/подтверждения Электронных документов от имени Клиента.

## **7. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ**

- 7.1. Действие настоящих Условий и Договора распространяется как на уже открытые Счета Клиента в Банке, так и открываемые в течение действия Договора.
- 7.2. В случае невозможности представления любой из Сторон Электронных документов с использованием Удаленных каналов обслуживания, данные документы, оформленные соответствующим образом, должны быть предоставлены на бумажном носителе.
- 7.3. Электронные документы на проведение операций, являющихся в соответствии с требованиями законодательства РК валютными, в том числе на покупку иностранной валюты, принимаются Банком к исполнению только при наличии документов, требуемых к представлению в соответствии с валютным законодательством Республики Казахстан.
- 7.4. Клиент подтверждает ознакомление с периодом операционного дня и условиями по приему к исполнению Банком указаний, перечисленными в тарифах Банка.

## **8. ОСОБЫЕ УСЛОВИЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ**

- 8.1. Условия подлежат пересмотру в случае изменения законодательства РК в части отношений, регулируемых Условиями. В случае если с учетом изменений законодательства РК, Условия будут являться невыполнимыми для любой из Сторон в целом или до выполнения дополнительных требований, предъявляемых с учетом вступивших в силу изменений в законодательство РК, Договор в части, урегулированной Условиями, прекращает свое действие, или действие его приостанавливается до выполнения таких требований Сторонами (за исключением обязательств Клиента по оплате уже предоставленных Банком согласно Условиям услуг).

## **9. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА В ЧАСТИ ОКАЗАНИЯ ЭЛЕКТРОННЫХ БАНКОВСКИХ УСЛУГ**

- 9.1. Договор в части настоящих Условий прекращает свое действие при условии завершения взаиморасчетов в следующих случаях:
- закрытие по любым основаниям Счета(-ов), операции по которому(-ым) производились с использованием Удаленных каналов обслуживания, и/или прекращение действия договоров (соглашений), в рамках которых должны направляться электронные документы;
  - отсутствие в течение 12 месяцев действующих Регистрационных свидетельств у лиц, которые согласно заявлениям, представленным в Банк, указаны в качестве лиц, имеющих право подтверждать своей ЭЦП Электронные документы Клиента в части оказания Электронных банковских услуг с использованием ЭЦП;
  - обоюдного решения Сторон.

- 9.2. В случае нарушения Клиентом Договора, в том числе в части настоящих Условий, Банк вправе в одностороннем порядке прекратить действие Договора, уведомив об этом Клиента в установленном Договором порядке.