

## 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 и/или устройств, соответствующих 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. Минимальные требования к безопасности предусматривают: ограничение физического доступа третьих лиц к техническому оборудованию и/или устройству, использование пароля или иных предусмотренных производителем устройства методов разблокировки устройства (биометрия по лицу, сетчатке глаза, отпечатку пальцев), использование актуальных антивирусов, своевременное обновление программного обеспечения. Рекомендации Банка по безопасности периодически актуализируются и размещаются на интернет-сайте <http://www.alfabank.kz/>, в Удаленных каналах обслуживания, направляются Клиенту способами, определяемыми Банком (в том числе в качестве предупреждений при осуществлении действий в Удаленных каналах обслуживания);

- 4.7. Ознакомить уполномоченных лиц Клиента с условиями Договора в части настоящих Условий, Руководством пользователя удаленных каналов обслуживания, требованиями Банка к устройствам 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, требований Банка к устройствам, размещаемых на сайтах [www.alfabank.kz](http://www.alfabank.kz), в случае внесения Банком изменений;
- 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/убытки Клиента, возникшие вследствие несоблюдения уполномоченными лицами Клиента Руководства пользователя удаленных каналов обслуживания, рекомендаций/требований Банка по безопасному использованию технического оборудования и/или устройства, и/или программного обеспечения, 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 представлены 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.