



Утверждены
Правлением
АО «Исламский банк
«Заман-Банк»
«09» июля 2024 года
Протокол № 29

ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ ЭЛЕКТРОННЫХ БАНКОВСКИХ УСЛУГ КЛИЕНТАМ

АО «ИСЛАМСКИЙ БАНК «ЗАМАН-БАНК»

Астана, 2024 год

Глава 1. Общие положения

1. Настоящие Правила оказания электронных банковских услуг клиентам (далее – Правила) разработаны в целях определения условий и требований по оказанию электронных банковских услуг клиентам АО «Исламский банк «Заман - Банк» (далее – Банк).
2. Правила разработаны в соответствии с законодательством Республики Казахстан (далее – РК) и внутренними документами Банка.
3. Правила определяют общий порядок оказания Банком электронных банковских услуг посредством удаленных каналов обслуживания.
4. Банк оказывает электронные банковские услуги только по банковским операциям, которые предусмотрены лицензией, выданной уполномоченным государственным органом, а также в порядке, предусмотренном законодательством РК.

Глава 2. Глоссарий

5. В Правилах используются следующие основные понятия/определения и сокращения:

- 1) аутентификация – подтверждение подлинности и правильности составления электронного документа путем использования процедуры безопасности, установленной Банком;
- 2) банковский счет/Счет – способ отражения и учета движения денег Клиента в Банке, а также договорных отношений между Клиентом и Банком по банковскому обслуживанию Клиента;
- 3) ВД – внутренний документ Банка;
- 4) идентификация – процедура установления личности Клиента с целью однозначного подтверждения его прав на получение ЭУ путем проверки наличия и соответствия данных переданного с ЭЦП регистрационного свидетельства данным зарегистрированного в Банке регистрационного свидетельства Пользователя;
- 5) Договор – договор о порядке ведения счета Клиента по электронным каналам связи (система «Интернет-Клиент»), заключаемый между Банком и Клиентом, путем подписания Клиентом Заявления о присоединении и размещенного на интернет-ресурсе Банка и/или в филиалах Банка (операционные отделы);
- 6) Закон о ПОД/ФТ – Закон Республики Казахстан «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма»;
- 7) доверенный номер – номер мобильного (сотового) телефона уполномоченных лиц Клиента, предоставленный Клиентом Банку, способами, определяемыми Банком самостоятельно, фиксируемый Банком в системах Банка.
- 8) Клиент – юридическое лицо (независимо от организационно-правовой формы и формы собственности, включая обособленные подразделения юридического лица (филиал, представительство)), иностранное дипломатическое и консульское представительство, индивидуальный предприниматель, крестьянское (фермерское) хозяйство или лицо, занимающееся в установленном законодательством Республики Казахстан порядке частной практикой (адвокат, частный нотариус, частный судебный исполнитель, профессиональный медиатор);
- 9) Пользователь – лицо, подключенное к Системе ЭБО и уполномоченное Клиентом на распоряжение Счетом (-ами) Клиента посредством Системы ЭБО;

10) ПОД/ФТ – противодействие легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма - совокупность мер, осуществляемых Банком, при выполнении требований Закона о ПОД/ФТ;

11) Сертификат – Открытый ключ электронной цифровой подписи регистрационного свидетельства, записанный на Токен, срок действия 1 (один) год, выданный Удостоверяющим центром. Используемые алгоритмы и стандарты: ГОСТ 34.310-2004 «Информационная технология. Криптографическая защита информации. Процессы формирования и проверки электронной цифровой подписи»;

12) способ идентификации – электронная цифровая подпись, и уникальный идентификатор пользователя, и пароль. Процедура установления подлинности Клиента с целью однозначного подтверждения его прав на получение ЭУ;

13) способ аутентификации – подтверждение подлинности пользователя путем использования уникального идентификатора пользователя, пароля и Токен- устройства;

14) Список ПОД/ФТ – список физических и юридических лиц, связанных с легализацией (отмыванием) доходов, полученных преступным путем, финансированием терроризма и финансированием распространения оружия массового уничтожения), списки ПДЛ и ИПДЛ (публичных должностных лиц и иностранных публичных должностных лиц), а также лиц, по которым имеется негативная информация и/или подозрения на связанность с вышеуказанными процессами, санкционные списки OFAC/ЕС и иные списки, определенные требованиями законодательства о ПОД/ФТ.

15) Система ЭБО (система «Интернет-Клиент») – система электронного банковского обслуживания, предусматривающая возможность предоставления банковских услуг Клиентам удаленным способом с использованием компьютерных и телекоммуникационных сетей и не требующая посещения Клиентом подразделений Банка. Управление счетом (-ами) осуществляется в режиме реального времени – «Online» через сеть интернет;

16) Тариф – размер комиссионного вознаграждения, причитающегося Банку за оказание услуг Клиенту;

17) Токен – устройство защиты информации eToken72K PRO (JavaToken), фактор USB;

18) ЭУ – электронные банковские услуги, связанные с доступом Клиента к своему банковскому счету посредством систем удаленного доступа для получения платежных и информационных банковских услуг;

19) электронный документ – документ, в котором информация представлена в электронно-цифровой форме и удостоверена идентификационными средствами, составленный отправителем и не содержащий искажений и (или) изменений, внесенных в него после составления;

20) ЭЦП – набор электронных цифровых символов, созданный средствами ЭЦП и подтверждающий достоверность, неизменность электронного документа после его подписания ЭЦП, а также принадлежность стороне, ее подписавшей, и ее согласие с содержанием подписанного электронного документа;

Глава 3. Общие условия предоставления электронных банковских услуг

6. Предоставление ЭУ Клиенту производится Банком через удаленные каналы обслуживания в порядке, предусмотренном законодательством РК, а также в соответствии с условиями Договора.

7. Предоставление ЭУ возможно только после заключения Договора.

8. Для доступа в качестве пользователя Системы ЭБО Клиенту необходимо на персональном компьютере установить автоматизированное рабочее место Клиента Системы ЭБО и получить Токен.

9. Банк предоставляет Клиенту Токен непосредственно после подписания Договора. Токен может быть отправлен Клиенту по почте заказным письмом с уведомлением о доставке, при этом расходы по доставке оплачиваются Клиентом за свой счет.

10. Клиент несет персональную ответственность за сохранность Токена. При утере пароля Токена следует незамедлительно обратиться в Банк для осуществления блокирования Пользователя в Системе ЭБО. Для возобновления работы в Системе ЭБО клиенту необходимо обратиться в Банк и написать соответствующее заявление в произвольной форме.

11. Процедура регистрации Клиента в качестве пользователя Системы ЭБО:

- a) заполнение Клиентом необходимых электронных регистрационных форм;
- b) создание и выпуск сертификата в центре регистрации удостоверяющего центра на имя уполномоченных лиц (по умолчанию сертификат выпускается на руководителя организации). Выпуск Сертификата производится на основе анкеты предоставленной специалистами операционного управления и документов, удостоверяющих личность уполномоченных лиц;
- c) привязка сертификата в Системе ЭБО к учетной записи Клиента;
- d) отправка подписанных и заверенных печатями Клиента документов, в удостоверяющий центр:
 - Заявление на изготовление ключей и регистрационного свидетельства и/или регистрацию регистрационного свидетельства: алгоритм RSA, GOST;
 - Заявление о присоединении от Клиента к договору о предоставлении услуг удостоверяющего центра;
 - Регистрационное свидетельство: алгоритм RSA, GOST;
 - Доверенность от Клиента на предоставление соответствующих документов в удостоверяющий центр.

12. После процедур регистрации Клиента в Системе ЭБО производится установка автоматизированного рабочего места Клиента Системы ЭБО на стороне Клиента.

13. При заключении Договора Банк предоставляет Клиенту информацию об условиях ЭУ.

14. В случае указания в Договоре отсылки на электронный документ, размещенный на интернет-ресурсе Банка и содержащий дополнительные условия к Договору, Банк обеспечивает Клиенту возможность беспрепятственного доступа к указанному электронному документу в течение срока действия Договора.

15. Система ЭБО построена на основе технологии Клиент-Сервер. Для пользования ЭУ и качественного функционирования Системы ЭБО Клиенту необходимо иметь доступ к сети интернет и использовать собственное аппаратное и программное обеспечение, соответствующее следующим требованиям:

- 1) Центральный процессор Intel Pentium 1ГГц и выше.
- 2) Жесткий диск не менее 20Гб.
- 3) Оперативная память не менее 2 Гб.

- 4) Операционные системы Microsoft Windows 7, Windows 8, Windows 8.1, Windows 10 и выше.
- 5) Выделенная линия интернет, скорость не менее 1 мбит/с;
- 6) Программное обеспечение для работы с PDF файлами;
- 7) Лицензионный пакет MS Office версии 2016 и выше;
- 8) Лицензионная антивирусная программа.

16. Идентификация Клиента, использующего удаленные каналы обслуживания, производится Банком в соответствии с требованиями ВД Банка, регламентирующего порядок исполнения требований Закона о ПОД/ФТ, а также ВД Банка, регламентирующего процедуры проведения идентификации и аутентификации Клиентов в дистанционном режиме. Клиент признается надлежащим образом идентифицированным, в случае получения Банком обращения Клиента, подтвержденного соответствующим способом идентификации.

17. Размеры взимаемых комиссий по ЭУ определяются Тарифами Банка, опубликованными на интернет-ресурсе Банка.

Курс обмена валют, при оказании ЭУ в иностранной валюте, рассчитывается Банком в реальном времени, с учетом текущей ситуации на валютном рынке, исходя из рыночного спроса и предложений на организованном и неорганизованном валютном рынке. Курс конвертации, определенный Банком самостоятельно с учетом вышеуказанных факторов, при оказании ЭУ доводится Банком Клиенту по телефонной связи и уже после его согласования Клиентом оформляется по Системе ЭБО.

18. Система ЭБО доступна для Клиентов в круглосуточном режиме, за исключением времени проведения Банком технических работ.

19. Электронные документы хранятся в том формате, в котором они были сформированы, отправлены или получены с соблюдением их целостности и неизменности и не требуют распечатки или отображения содержания электронного документа на бумажном носителе с целью хранения.

20. При изменении доменного имени, электронного адреса интернет-ресурса Банк уведомляет в произвольной письменной форме Национальный Банк в порядке и сроке, предусмотренном законодательством РК.

Глава 4. Содержание электронных банковских услуг

21. Перечень ЭУ, предоставляемых Банком, определяется самостоятельно в соответствии с техническими возможностями Банка.

22. ЭУ в Системе ЭБО включают следующий перечень услуг (в том числе информационных банковских услуг), но не ограничиваясь:

- а) Электронные платежные услуги:
 - ведение счета (-ов) Клиентов;
 - осуществление платежей и переводов в национальной и иностранной валюте;
 - осуществление обменных операций с безналичной иностранной валютой (покупка/продажа/конвертация).
- б) информационные банковские услуги:
 - предоставление выписок о движении денег и состоянии счета (-ов) Клиента, в том числе информации о платежах и (или) переводах денег, осуществленных по счету (-ам);
 - предоставление информации о курсах валют и другой финансово-справочной информации.
- в) работа с письмами в Банк/из Банка.

23. При этом перечень ЭУ может быть ограничен в зависимости от технических возможностей информационных систем Клиента /Банка.

24. Данный перечень услуг может быть изменен Банком в одностороннем порядке (без согласования с Клиентом), путем размещения информации на официальном сайте Банка (www.zamanbank.kz), внесением изменений/дополнений в Правила.

Глава 5. Порядок и сроки оказания электронных услуг

25. Для подключения и работы с Системой ЭБО:

1) Клиент должен заполнить Заявление о присоединении с указанием в нем информации о выбранном им способе идентификации, а также доверенный номер мобильного телефона, электронного почтового адреса пользователя и/или потребность в предоставлении Токен-устройства – для последующего использования при регистрации, входа в Систему ЭБО и подписи платежных документов;

2) Банк осуществляет мероприятия по заведению пользователя в Системе ЭБО и выдает Клиенту (пользователю) Токен-устройство по акту приема-передачи (в случае выбора Клиентом соответствующего способа аутентификации);

3) Клиент (Пользователь) обращается в Систему ЭБО через web-версию;

4) Клиент (Пользователь) самостоятельно регистрируется в Системе ЭБО с указанием в качестве индивидуального идентификационного номера пользователя;

5) в процессе регистрации пользователя в Системе ЭБО, Банк идентифицирует пользователя путем проверки соответствия Токен-пароля.

6) Клиент (Пользователь) при регистрации в Системе ЭБО устанавливает пароль доступа в нее.

Глава 6. Процедуры безопасности при оказании электронных банковских услуг

26. Предоставление Банком ЭУ производится в соответствии с процедурами безопасности, установленными Политикой информационной безопасности Банка и Договором.

27. Процедуры безопасности обеспечивают:

1) достоверную идентификацию Клиента и его права на получение соответствующих ЭУ;

2) выявление на стороне Банка наличия искажений и (или) изменений в содержании электронных документов, на основании которых Клиенту предоставляются ЭУ;

3) защиту от несанкционированного доступа к информации, составляющей банковскую тайну и целостность данных.

28. Достоверная идентификация Клиента и его права на получение соответствующих ЭУ достигаются за счет аутентификации с использованием одного или нескольких способов идентификации.

29. В случае обнаружения несанкционированных действий со стороны пользователя Системы ЭБО, Клиент незамедлительно обращается в отделение или операционному менеджеру Банка для принятия превентивных мер по блокированию личного кабинета в Системе ЭБО.

30. По запросу Клиента Банк предоставляет ему подтверждение об отправке и (или) получении электронных документов, подтверждающих предоставление (получение) ЭУ, в порядке и сроки, предусмотренные Договором.

31. Допускается предоставление некоторых информационных ЭУ (информации о курсе валют и другой справочной информации) посредством телефонной связи по доверенному номеру Клиента без применения идентификационного средства на основе применения процедур безопасности, установленных внутренними документами Банка и Договором.

32. При обнаружении несанкционированного доступа к информации, составляющей банковскую тайну, ее несанкционированного изменения, осуществления несанкционированного платежа и (или) перевода денег и иных несанкционированных действий, Банк уведомляет об этом клиента, в отношении которого были допущены такие действия, не позднее следующего рабочего дня после их обнаружения. В случае возникновения несанкционированных действий, указанных выше, банк незамедлительно принимает все необходимые меры для устранения их последствий и предотвращения их допущения в будущем.

Глава 7. Приостановление и прекращение предоставления электронных банковских услуг

33. Банк приостанавливает или прекращает предоставление Клиенту ЭУ/доступ Клиента к ЭУ в случаях:

- 1) если у Банка отсутствует возможность предоставления такой услуги;
- 2) если у Клиента имеются неисполненные обязательства перед Банком, как в рамках Договора, так и в рамках любого иного договора, заключенного между Банком и клиентом;
- 3) если оборудование и/или устройство Клиента и программное обеспечение не соответствует техническим условиям и требованиям Банка;
- 4) если Клиент не подтвердил, что он располагает техническими и иными возможностями для получения ЭУ;
- 5) выявления, по мнению Банка, признаков несанкционированного платежа;
- 6) если Клиент не идентифицирован;
- 7) если сумма денег на банковских счетах недостаточна для проведения операций и списания комиссий, предусмотренных тарифами Банка;
- 8) несоответствия предоставляемых документов требованиям законодательства РК и ВД Банка;
- 9) наличия Клиента (его представителя) и бенефициарного собственника в Списке ПОД/ФТ;
- 10) совершения или попыток совершения Клиентом операций, относящихся к подозрительным операциям в соответствии с законодательством РК в целях ПОД/ФТ;
- 11) нарушения Клиентом условий Договора или иных договоров, заключенных с Банком;
- 12) предусмотренных законодательством РК, в том числе для отказа в исполнении указания;
- 13) наличия письменного уведомления Клиента об отключении услуги. Банк вправе прекратить предоставление услуги в день получения Банком уведомления Клиента об отключении;
- 14) проведения технических работ на удаленных каналах обслуживания. При устранении причин, повлекших приостановление предоставления ЭУ, Банк продолжает оказание Клиенту ЭУ;

- 15) изменения условий Договора, в соответствии с которым предоставление услуг прекращается либо приостанавливается;
- 16) нарушения Клиентом порядка и условий предоставления ЭУ, предусмотренных Договором в Системе ЭБО и Правилами;
- 17) неисправности технических средств, обеспечивающих предоставление ЭУ;
- 18) блокирования/закрытия банковского счета Клиента;
- 19) по иным основаниям, определяемым Банком самостоятельно, за исключением случаев, когда это прямо запрещается законодательством РК, в том числе по основаниям, предусмотренным законами РК «О банках и банковской деятельности в Республике Казахстан», «О платежах и платежных системах», Закона о ПОД/ФТ, Гражданским кодексом РК, а также Договором.

34. Банк уведомляет Клиента посредством удаленных каналов обслуживания или иными способами, определяемыми Банком в Договоре, о приостановлении или прекращении предоставления ЭУ при нарушении Клиентом порядка и условий получения ЭУ, неисправности технических средств, обеспечивающих оказание ЭУ, или по иным основаниям, предусмотренным Договором и Правилами в течение 1 (один) рабочего дня с момента обнаружения неисправности и/или приостановления или прекращения предоставления услуг. После устранения причин нарушения Клиентом порядка и условий получения ЭУ, неисправности технических средств, обеспечивающих оказание ЭУ, повлекших приостановление права Клиента на получение ЭУ, Банк возобновляет оказание Клиенту ЭУ с последующим его уведомлением способом, установленным Договором.

35. В соответствии с условиями Правил Банк вправе:

- 1) установить ограничения (по сумме) на переводы денег в пользу третьих лиц, в том числе поставщиков товаров/работ/услуг в целях предотвращения мошеннических операций и защиты от несанкционированного доступа к банковскому счету Клиента и самостоятельно определять методы аутентификации для подтверждения таких операций в Системе ЭБО и иных интернет-ресурсах Банка;
- 2) заблокировать или деактивировать пользователя в Системе ЭБО и иных интернет-ресурсах Банка, при отсутствии посещения их Клиентом в течение последовательных 12 (двенадцать) месяцев;
- 3) запросить у Клиента дополнительную информацию и документы относительно проводимой операции в целях проверки её соответствия законодательству РК;
- 4) устанавливать ограничения на операции Клиента по удаленным каналам обслуживания.

36. Банк отказывает в исполнении поручения Клиента о выполнении операции, совершаемых Клиентом дистанционным способом в следующих случаях:

- 1) при необеспечении Клиентом суммы денег, необходимой для осуществления платежа и (или) перевода и оплаты комиссионного вознаграждения Банка за оказанные услуги согласно тарифам Банка;
- 2) при несоблюдении Клиентом или пользователем требований к порядку составления и предъявления платежного документа, установленного законодательством Республики Казахстан;
- 3) при наличии решений и (или) распоряжений уполномоченных государственных органов или должностных лиц о приостановлении расходных операций по банковскому счету Клиента, временного ограничения на распоряжение имуществом, актов о наложении ареста на деньги, находящиеся на банковском счете Клиента, а также указаний,

подлежащих исполнению в первоочередном порядке в соответствии с законодательством Республики Казахстан;

4) в случаях и в порядке, предусмотренных законодательством Республики Казахстан в сфере противодействия легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма;

5) при наличии задолженности Клиента по любым обязательствам перед Банком;

6) в случае превышения установленных Банком лимитов на осуществление переводов и платежей;

7) несоответствие совершаемой операции валютному законодательству Республики Казахстан.

8) в иных случаях, предусмотренных Договором или законодательством РК.

Глава 8. Блокирование/разблокирование учетной записи Клиента и повторный выпуск Сертификата

37. В случае утери, кражи, порчи Токена или смены руководителя и уполномоченных лиц на основании письменного заявления клиента производится повторный выпуск сертификата и выдача нового Токена.

38. В случае окончания срока действия сертификата производится повторный выпуск сертификата на выданный ранее Токен Клиента.

39. В случае утери или кражи Токена, а также в случае приостановления деятельности организации осуществляется блокирование Учетной записи пользователя в Системе ЭБО на основании письменного заявления Клиента.

40. Блокирование Учетной записи пользователя в Системе ЭБО запрещает доступ Клиента к Электронным банковским услугам и приостанавливает предоставление Клиенту Электронных банковских услуг.

41. Все поручения Клиента, полученные Банком через Систему ЭБО до момента обращения Клиента в Банк о блокировании Учетной записи Клиента, рассматриваются Банком как поручения, надлежащим образом санкционированные Клиентом.

42. Повторный выпуск сертификата и разблокировка Учетной записи клиента, производится в соответствии с настоящими Правилами.

43. Разблокирование Учетной записи Клиента производится на основании письменного заявления Клиента, оформленного в произвольной форме.

44. Банк приостанавливает или прекращает предоставление Клиенту электронных банковских услуг в случае:

а. нарушения Клиентом порядка и условий предоставления электронных банковских услуг, предусмотренных договором;

б. неисправности технических средств, обеспечивающих предоставление электронных банковских услуг;

с. по иным основаниям, предусмотренным договором.

45. В случае приостановления или прекращения предоставления электронных банковских услуг по основаниям, предусмотренным пунктом 33 настоящих Правил, Банк уведомляет Клиента по своему усмотрению одним из следующих способов - письменно либо электронным способом.

46. При устранении причин, повлекших приостановление права клиента на получение электронных банковских услуг, Банк возобновляет предоставление клиенту электронных банковских услуг с последующим его уведомлением письменно либо электронным способом.

Глава 9. Ответственность

47. Ответственность за неисполнение и/или ненадлежащее исполнение требований Правил возлагается на работников и руководителей подразделений Банка, задействованных в процессах, указанных в Правилах.

48. Руководитель уполномоченного подразделения Банка несет ответственность за организацию и поддержание эффективного внутреннего контроля в части соблюдения порядка предоставления ЭУ клиентам в соответствии с положениями ВД Банка, регламентирующими политику внутреннего контроля.

49. Руководители и работники подразделений Банка, участвующие в процессах, указанных в Правилах, несут ответственность за организацию и осуществление внутреннего контроля в соответствии с положениями внутренних документов Банка, регламентирующих политику внутреннего контроля и процедуру осуществления внутреннего контроля в Банке.

50. Руководители и работники подразделений Банка, участвующие в процессах, указанных в Правилах, обязаны строго придерживаться принципа недопущения конфликта интересов при исполнении своих функциональных обязанностей, и несут ответственность за соблюдение положений ВД Банка, регламентирующих политику управления конфликтами интересов в Банке. В случае возникновения конфликта интересов руководители и работники подразделений Банка, участвующие в процессах, указанных в Правилах, оповещают об этом непосредственного руководителя и Службу комплаенс Банка.

Глава 10. Заключительные положения

51. Правила вводятся в действие по истечении 5 (пять) рабочих дней со дня их утверждения Правлением Банка, если решением Правления не установлен иной срок введения их в действие.

52. Изменения и дополнения, вносимые в Правила, вступают в силу по истечении 5 (пять) рабочих дней со дня утверждения Правлением Банка, если решением Правления не установлен иной срок введения их в действие.

53. Положения, не урегулированные Правилами, регулируются законодательством РК и ВД Банка.

54. В случае изменения законодательства РК и возникновения противоречий отдельных положений Правил законодательству РК, такие положения Правил утрачивают силу, и работники Банка руководствуются в своей деятельности законодательством РК до внесения соответствующих изменений и дополнений в Правила.