Банк ВТБ (Қазақстан) АҚ ЕҰ
Басқарма Отырысының
2021 жылғы «26» қаңтардағы № 5
хаттамасымен
бекітілді

№ 1 өзгерістермен
(басқарманың 01.06.2021 жылғы № 31 Хаттамасы)

№ 2 өзгерістер мен толықтырулармен
(басқарманың 15.03.2022 жылғы № 22 Хаттамасы)

№3 өзгерістермен
(басқарманың 07.06.2022 жылғы № 36 Хаттамасы)

№4 өзгерістермен
(басқарманың 02.08.2022 жылғы № 46 Хаттамасы)

№5 өзгерістермен
(басқарманың 23.05.2023 жылғы № 23 Хаттамасы)

ЖЕКЕ ТҰЛҒАЛАРҒА ЭЛЕКТРОНДЫ БАНКТІК ҚЫЗМЕТТЕРДІ ҰСЫНУ ШАРТТАРЫ

Алматы, 2021

ЖЕКЕ ТҰЛҒАЛАРҒА ЭЛЕКТРОНДЫ БАНКТІК ҚЫЗМЕТТЕРДІ ҰСЫНУ ШАРТТАРЫ

1. ЖАЛПЫ ЕРЕЖЕЛЕР

1. Жеке тұлғаларға электронды банктік қызметтерді ұсыну шарттары (бұдан әрі - «Шарттар») Банк ВТБ (Қазақстан) Акционерлік қоғамы Еншілес ұйымының (бұдан әрі - «Банк») Банк Клиенттеріне қашықтан банктік қызмет көрсету жүйесінде (бұдан әрі - «ҚБҚКЖ») электронды банктік қызметтерді (бұдан әрі - «Қызметтер») ұсыну ережелерін белгілейді, шарттары Клиентпен Шартқа қосылу арқылы, қандай да бір алып тастаусыз және/немесе шектеусіз қабылдануы тиіс Электронды банктік қызметтерді ұсыну туралы Қосылу шартының (бұдан әрі - «Шарт») стандартты (тұрпатты) формуляры болып табылады және Банктің Интернет желісіндегі сайтында келесі мекен-жай бойынша орналастырылады: https://online.vtb-bank.kz. Осы Шарттардың әрекеті Банкпен ұсынылатын және осы Шарттарда көзделмеген өзге қызметтерге таралмайды. Клиент өзге қызметтер алуға ниет танытса, сәйкес қызметтерді көрсетуге жеке шарттарды жасау қажет.
2. Клиенттің Шартқа қосылуы Клиенттің Интернет-Банкинг/Мобильді банкинг ҚБҚКЖ-да Шартқа қосылу туралы ұсыныс көрсетілген опцияны таңдау арқылы бейнеленген келісімі негізінде жүзеге асырылады.
3. Клиент Шартпен белгіленген тәртіпте және шарттарда ҚБҚКЖ-не сәйкес қосылуын жүзеге асыру мезетінен бастап электронды банктік қызметтерді алушы болады.
4. Шартқа қосылған Клиент және Банк Шартпен белгіленген барлық шарттар мен міндеттемелерді қабылдайды (бұдан әрі Клиент және Банк бірге «Тараптар» деп аталады).
5. Шарттың мәтінінде тікелей өзге мәні белгіленбесе, Шарт мәтінінде пайдаланылатын терминдер мен түсініктер Шарттың ажырамас бөлігі болып табылатын Шарттың 1 Қосымшасы - Глоссарийде келтірілген мәніне ие болады.
6. Электронды банктік қызметтерді ұсыну Банкпен дербес компьютерлердің, телефондардың көмегімен байланыс арналары арқылы және Қазақстан Республикасының заңнамасына қайшы келмейтін өзге әдістермен қашықтан жүзеге асырылады. Электронды банктік қызметтерді ұсыну Интернет көмегімен, сондай-ақ Банк сәйкес шарт жасасқан ұялы байланыс және телекоммуникация операторлары арқылы жүзеге асырылады.
Қызметтердің толық кешенін алу үшін міндетті шарт болып Клиентте аталған Клиентке рәсімделген ұялы байланыс абонентінің белсенді нөмірімен ұялы телефонның, Интернетке қолжетімдігінің, Логині мен кілтсөзінің болуы табылады.
7. Қызмет көрсетуге байланысты мәселелер бойынша Клиент тәулік бойы қолдау қызметіне келесі байланыс телефондары арқылы хабарласа алады:

1) +7 (727)330-59-59 (Алматы қаласы бойынша қалалық нөмірлерден тегін);
2) +7 (702)017-59-59 (Тиісті мобильді оператордың тарифтік жоспарына сәйкес);
3) +7 (705)955-59-59 (Тиісті мобильді оператордың тарифтік жоспарына сәйкес);
немесе Банктің ресми сайтында көрсетілген мекенжайлар бойынша: http://www.vtb-bank.kz.
8. Банк Клиентке Шарттың негізінде көрсететін электронды банктік қызметтер ұсынылатын байланыс арнасына байланысты Интернет-Банкинг, Мобильді банкинг деп бөлінеді.
9. Электронды банктік қызметтер ақпараттық банктік және электронды төлемдік қызметтер деп бөлінеді.
10. Банктің Клиентке электрондық банктік қызметтерді көрсетуі Клиенттен алынған өкімдер негізінде Шартқа сәйкес тәртіппен және Шарттарда жүзеге асырылады. Бұл ретте, Тараптар Клиенттің электрондық нысанда ресімделген барлық өкімдерінің Клиенттің қолымен куәландырылған, қағаз жеткізгіште ресімделген жазбаша құжатқа тең екенін мойындайды.
11. Банктік шоттар арасындағы ақша аударымы (банктік шоттарды толықтыру) Банкпен Клиенттің өкімін алған кезде Клиенттің өкімінде көрсетілген соманы алу арқылы акцептісіз тәртіпте немесе пайдаланылатын банктік шоттан банктік шотты тікелей дебеттеу арқылы және Клиенттің өкімінде көрсетілген өзге банктік шотқа аудару арқылы жүзеге асырылады.
12. Шарт шеңберінде электрондық төлем қызметтеріне ақы төлеу https://online.vtb-bank.kz мекенжайы бойынша Банктің сайтында орналастырылған Банктің қолданыстағы тарифтерімен белгіленген мөлшерде Шартта белгіленген тәртіппен және талаптармен жүзеге асырылады. Клиент қызметті пайдаланудан бас тартқан жағдайда, Клиентпен ҚБҚЖ арқылы жүргізілген операциялар үшін төленген сома қайтарылуға жатпайды.
13. Банк пен Клиенттің Шарт бойынша Қызметтерді ұсынумен байланысты қосымша құқықтары мен міндеттерін қоспағанда, Шарттың талаптары Клиенттің банктік шот(-тар)ын/салым(-дар)ын, қарыз(-дар)ын беруді/қызмет көрсетуді және Банкте әрекет ететін өзге банктік қызметтерді/өнімдерді жүргізу тәртібі туралы қолданыстағы банктік ережелерге, банктік шот(-тар)тың/салым(-дар)ның режимдеріне, олар бойынша операцияларды жүргізу негіздемелеріне, сондай-ақ банктік қызмет көрсету шарт(-тар)ының өзге ережелеріне және Банк пен Клиент арасында жасалған келісімдерге/шарттарға қандай да бір деңгейде қатысты болмайды және өзгертпейді.

2. ЕРЕКШЕ ШАРТТАР

14. 42.10 тармағында баяндалған жағдайларды қоспағанда, Қызметті Банк тәулігіне 24 сағат, аптасына 7 (жеті) күн тәулік бойына ұсынады.

15. Тіркелген телефон нөмірін, логин мен құпиясөзді (соның ішінде Face ID/ touch ID/ кіруге арналған қысқа кодты) пайдалана отырып, кейіннен растау кодын енгізе отырып жүргізілетін операциялар Банкпен Клиентпен жүзеге асырған болып саналады. Бұл ретте Клиент аталған ақпаратты дұрыс енгізген кезде сәйкестендірілген болып саналады және Шарт талаптарына сәйкес оның атынан авторландырылған тұлға жүргізген барлық әрекеттер үшін жауапкершілік жүктеледі.
16. Банк Клиент ақшасын рұқсат берілмеген қолжетімдіктен және алаяқтық операциялардың алдың алу мақсаттарында ҚБҚКЖ пайдаланумен жүзеге асырылатын операциялар сомаларына шектеулер (лимит) орнатуға құқылы. Аталған шектеулер мен лимиттердің мөлшері, сондай-ақ оларды белгілеу шарттары мен тәртібі Банкпен өз бетінше Банктің ішкі құжаттарына сәйкес анықталады. Бұл кезде Банк сәйкес ақпаратты Банктің https://online.vtb-bank.kz мекен-жайы бойынша сайтында орналастыру арқылы Клиентке осындай шектеулердің/лимиттердің белгіленуі туралы ескертеді.
17. ҚБҚКЖ арқылы кез келген операцияны орындау Интернет желісін және ұялы байланыс құралдарын пайдаланумен құжаттарды құру, тапсыру және алу кезінде Клиенттің сәйкестендірілуі, Банктің Клиенттің операцияны жүргізу туралы өкімді - Клиенттің - өкімін құруының жарамдылығы мен дұрыстығын растауы шартымен, сондай-ақ Клиенттің сәйкес банктік шоты бойынша лимит сомасы немесе ақша қалдығы Клиенттің Нұсқаулығына сәйкес операцияны жүргізу және Банк Тарифтерімен көзделген тиісті комиссияларды Банктің шығынға жазуы үшін жеткілікті болған жағдайда ғана мүмкін болады.
18. Клиентті сәйкестендіруге және Банктің Клиенттің операцияны жүргізу туралы өкімді (Клиент өкімін) құруының жарамдылығы мен дұрыстығын растауына Клиенттің Шарттың 3 және 4 тарауларында көрсетілген сәйкес Нұсқауларда (Интернет-банкинг бойынша нұсқау, Мобильді банкинг бойынша нұсқау) қарастырылған кезең-кезеңдік процедураны орындауы кезінде қол жеткізіледі. Бұл ретте, Клиенттің сұратуы бойынша Банк оған Клиенттің электронды құжаттарын жіберу және (немесе) алу туралы растауды береді, олардың негізінде Клиенттің сұратуын алған күннен бастап 1 (бір) жұмыс күнінің ішінде ҚБҚКЖ бойынша электронды хабарламаны жіберу арқылы электронды банктік қызметтер беріледі.
18-1. Банктің электрондық банк қызметтерін алу мақсатында Клиент қалыптастырған операцияларды (өкімдерді) өңдеу нәтижелері бойынша мұндай операцияларға (өкімдерге) мынадай мәртебелер беріледі:
1) сәтті:
- «Орындалды, орындалды, төленді» - операция аяқталды;
2) сәтсіз:
- «Қателері бар» - банкті тексеру нәтижелері бойынша анықталған операция (өкім) деректемелеріндегі қателер;
- «Бас тартылды, Бас тартылды, қате» - Банктің операцияны (өкімді) өңдеуге қабылдаудан бас тартуы;

3) аралық:
- «Өңдеуде, өңдеуде, тексеруде» - Банктің операцияны (өкімді) сәтті қабылдауы операцияның аяқталуын білдірмейді, операцияның/мәміленің жасалғанын растау үшін тексерулер жүзеге асырылады.
- «Ұзақ тапсырма үлгісі», «кесте бойынша» - клиенттің кейінге қалдырылған өкімдері;
- «Черновик» - клиенттің алдын ала қалыптастырылған, бірақ Банктің орындауына жіберілмеген Өкімі (өкімі).

3. ИНТЕРНЕТ-БАНКИНГ ЖҮЙЕСІ АРҚЫЛЫ ЭЛЕКТРОНДЫ БАНКТІК ҚЫЗМЕТТЕРДІ ҰСЫНУ ШАРТТАРЫ

19. Интернет-Банкинг жүйесі арқылы электронды банктік қызметтерді алу үшін Клиенттің Интернетке қолжетімдігі, Логині, кілтсөзі және аталған Клиентке Банкпен тіркелген ұялы байланыс абонентінің белсенді нөмірі болуы тиіс. Клиенттің «Интернет-Банкинг» жүйесінде тіркелуінің міндетті шарты болып Клиентте Банкпен эмитацияланған қолданыстағы төлем карточкасының болуы табылады.
20. Логин мен Құпиясөзді алу үшін Клиент бөлімшеге бармай-ақ, Банкомат немесе Банктің Ақпараттық-төлем терминалы арқылы «Интернет-Банкинг» жүйесінде тіркеуден өтуі немесе банктің сайтында (мекенжайы: https://online.vtb-bank.kz) онлайн режимінде өздігінен тіркелуі тиіс.
21. Интернет-Банкинг жүйесі арқылы банктік қызметтерге қолжетімдік және пайдалану Клиенттің Банктің веб-сайтына (https://online.vtb-bank.kz) кіруі кезінде және Банктің https://online.vtb-bank.kz мекен-жайы бойынша орналасқан сайтында орналастырылған Банк ВТБ (Қазақстан) АҚ ЕҰ-ның қашықтан банктік қызмет көрсету жүйесінде - «Интернет-Банкинг» жүйесінде Қызмет көрсету тәртібінде (бұдан әрі - «Интернет-Банкинг жүйесі бойынша нұсқау») анықталған процедураларды орындау кезінде жүргізіледі. Интернет-Банкинг жүйесі бойынша нұсқау Шарттың ажырамас бөлігі болып табылады.
22. Интернет-Банкингтің көмегімен Клиент электронды банктік қызметтердің келесі түрлерін алуға құқылы:
22.1. ақпараттық банктік қызметтер:
22.1.1. белгілі бір уақыт кезеңінде/белгілі бір күнге анықталған Клиенттің банктік шоттарындағы ақша қалдықтары және ақша қозғалысы туралы ақпаратты қарау;
22.1.2. банктік қарыз шарттары бойынша берешек қалдығы, жоспарлы ай сайынғы төлемдердің мөлшері туралы және банктік қарыздарды өтеу бойынша жүзеге асырылған төлемдер туралы ақпаратты қарау;
22.1.3. Клиент қызметтерді жеткізушілердің пайдасына жүзеге асырған төлемдер және Клиенттің банктік шоттары арасындағы аударымдар туралы ақпаратты қарау;

22.1.4. Клиенттің банктік салымына есептелетін сыйақылар туралы ақпаратты қарау;
22.1.5. банктік шоттың нөмірі және валютасы, жасалған банктік шот шарты туралы ақпаратты қарау;
22.1.6. банктік қарыз шарты бойынша өтеу кестесін қарау;
22.1.7. қызметтерді жеткізушілер алдындағы берешекті қарау;
22.1.8. Банкпен белгіленген айырбастау, қолма қол валюта бағамдары туралы мәліметтерді қарау;
22.1.9. Банктің банктік қарыз, банктік салымды қоса алғанда, алайда бұлармен шектелмей, банктік қызметтерді көрсету шарттары және тәртібі туралы ақпаратты қарау;
22.1.10. Банктің Клиентке және Клиенттің Банкке жолданатын ақпараттық хабарламаларын (СМС-хабарламалардан басқа) қарау;
22.1.10.-1. Банктік қарыз шарты бойынша Банктің шотына Клиенттің берешегін/терін өтеу үшін (Кредитті өтеу үшін алдын ала төлем шоты) белгілі бір уақыт кезеңінде/белгілі бір күнге берешекті өтеу үшін енгізілген ақша мөлшері туралы ақпаратты қарауға, бұл ретте Клиенттің Банк шотына төлем құжаттарын ұсыну, сондай-ақ ақшаны айырбастауға жол берілмейді;
22.1.11. Банк қалауы бойынша өзге анықтамалық ақпаратты қарау;
22.2. электронды төлемдік қызметтер:
22.2.1. қызметтерді жеткізушілер пайдасына төлемдерді жүзеге асыру;
1) ұялы байланыс операторлары;
2) сымды теледидар;
3) телефония;
4) коммуналдық төлемдер;
5) Әкімшілік құқық бұзушылық және ЖЖЕ үшін айппұл;
6) интернет-провайдерлер;
22.2.2. аудармаларды жүзеге асыру:
1) өз шоттары - Банк ішіндегі банк шоттары/төлем карточкалары арасында;
2) үшінші тұлғалардың пайдасына теңгемен - Банктің басқа клиентінің банктік шотына немесе басқа Банктегі банктік шотқа, теңгемен;
3) үшінші тұлғалардың пайдасына шетел валютасында - Банктің басқа клиентінің банктік шотына немесе басқа Банктегі (оның ішінде шетелдік банктегі) банктік шотқа, шетел валютасында;
4) ВТБ (Қазақстан) картасынан картасына - Банктің басқа клиентінің төлем карточкасына аударым;
22.2.3. Банкте ашылған өз шоттары арасында операциялар жасау кезінде Банк белгілеген валюталарды қолма-қол ақшасыз сатып алу/сату бағамдары бойынша шетел валютасын қолма-қол ақшасыз сатып алу мен сатуды жүзеге асыру.
22.3. келесілерге электронды өтінімдер беру:
1) төлем карточкасын қайта шығару/бұғаттау;
2) төлем карточкасы бойынша операцияларды жүргізуге лимиттерді белгілеу/өзгерту;

3) төлем карточкасы бойынша СМС-ақпараттандыру/3D-Secure қызметін қосу/өшіру;
4) теңгемен/шетел валютасымен ағымдағы банктік шоттарды ашу;
5) теңгемен жинақ банк шоттарын ашу.
23. Төлемдерді/аударымдарды өңдеу уақыты:
23.1. мынадай төлемдерді жүргізген жағдайда:
1) мобильді және телефон байланысы операторларының қызметі үшін төлемдер сол сәтте жүргізіледі, немесе операциялық күн ішінде;
2) кабельдік теледидар мен коммуналдық провайдерлердің қызметтері үшін төлемдер операциялық күн ішінде, демалыс және мереке күндеріндегі аударымдар келесі жұмыс күні жүргізіледі.
23.2. Аударымдар жүргізілген жағдайда:
1) банкішілік-жедел немесе операциялық күн ішінде;
2) басқа банктерде ашылған банктік шоттарда - Астана қ.уақыты бойынша сағат 9:00-ден 19:00-ге дейін Банк ағымдағы күні, Астана қ. уақыты бойынша сағат 19:00-ден кейін өткізуді келесі жұмыс күні жүзеге асырады.
23.3. шетел валютасын қолма-қол ақшасыз сатып алу және сату жүргізілген жағдайларда, тиісті операцияларды өңдеу мереке және демалыс күндерін (сенбі, жексенбі) қоспағанда, Астана қ. уақыты бойынша дүйсенбіден жұмаға дейін сағат 09:00-ден 17:00-ге дейін жүзеге асырылады, бұл күндері қызмет қолжетімсіз.
24. «Интернет-Банкинг» жүйесі арқылы жүзеге асырылған төлемдерді және аударымдарды орындау мәртебесін Клиент өз бетінше төлемдер/аударымдар тарихында тексереді. Орындалған төлемдер/аударымдар бойынша чектер/түбіртектер және өзге де төлем құжаттары Клиентке электрондық түрде ұсынылады.
25. «Интернет-Банкинг» жүйесіне қосылу процедурасы Корпоративтік төлем карточкаларын Ұстаушыларды қоспағанда, Банктің төлем карточкасын Ұстаушысы болып табылатын барлық Клиенттер үшін мүмкін болады.
26. Банктің қосымша төлем карточкаларын Ұстаушылар сәйкес қосымша төлем карточкасын пайдаланумен «Интернет-Банкинг» жүйесі арқылы түпнұсқаландырудан өтіп, төлемдер мен аударымдарды жүзеге асыра алмайды.
27. «Интернет-Банкинг» жүйесінде Клиент болып табылмайтын үшінші тұлғалардың түпнұсқаландырылуына және жұмыс істеуіне жол берілмейді. Аталған факті анықталған жағдайда Клиентке «Интернет-Банкинг» жүйесіне кіру рұқсатын оқшаулауды.
28. "Интернет-Банкинг" жүйесіне кіруді, төлем құжаттарын растауды және Клиенттің өзге де тиісті әрекеттерін жүзеге асыру үшін растау коды автоматты түрде жасалады және Клиентке Банкте тіркелген телефон нөміріне СМС-хабарлама түрінде жіберіледі.
Растау кодты тіркелген телефон нөміріне жолдау тек Банк СМС-хабарламаларды жолдауға жасалған сәйкес шарттары бар ұялы байланыс операторларының абоненттері үшін ғана мүмкін болады.

29. Клиентке кілтсөздің сақталуы үшін дербес жауапкершілік жүктеледі. Кілтсөзді жоғалтқан кезде Клиентке «Интернет-Банкинг» жүйесіне кіру рұқсатын оқшаулауды жүзеге асыру үшін жедел түрде Банкке немесе тәулік бойы қолдау қызметіне хабарласуы тиіс. «Интернет-Банкинг» жүйесінде жұмысты жалғастыру үшін Клиент Банкке хабарласып, Банкпен белгіленген сәйкес өтініш формасын толтыруы тиіс.
30. Шарт ережелеріне сәйкес Клиент Банктен алған кілтсөз Клиенттің «Интернет-Банкинг» жүйесіне алғашқы қолжетімдігіне ғана арналған. «Интернет-Банкинг» жүйесіне алғашқы кіру кезінде Клиент кілтсөзді өзгертуі тиіс.
31. Растау коды Банкпен Клиентке Клиенттің ҚБҚКЖ-дегі өз қолымен қойылған қолының баламасына сәйкес ұсынылады.

4. «МОБИЛЬДІ БАНКИНГ» ЖҮЙЕСІ АРҚЫЛЫ ЭЛЕКТРОНДЫ БАНКТІК ҚЫЗМЕТТЕРДІ ҰСЫНУ ТАЛАПТАРЫ

32. Мобильді банкинг - бұл клиенттерге қашықтан қызмет көрсету сервистеріне қол жеткізуді ұсынатын, Клиенттің жеке кабинетіне Интернетке қол жеткізу арқылы Мобильді қосымшаны орнатуды қолдайтын ұялы телефон немесе басқа құрылғы арқылы операцияларды жүзеге асыруға арналған бағдарламалық жасақтама.
33. Мобильді банкинг арқылы электронды банктік қызметтерге қолжетімдік және оларды алу Клиенттің https://online.vtb-bank.kz мекен-жайы бойынша Банктің сайтында орналастырылған Банк ВТБ (Қазақстан) АҚ ЕҰ-ның Қашықтан банктік қызмет көрсету жүйесіндегі Қызмет көрсету тәртібінде - «Мобильді банкинг» Жүйесінде (бұдан әрі - «Мобильді банкинг бойынша нұсқау») анықталған процедураларды орындауы кезінде жүргізіледі. Мобильді банкинг бойынша нұсқау Шарттың ажырамас бөлігі болып табылады.
34. Мобильді банкингтің көмегімен Клиент электронды банктік қызметтердің келесі түрлерін алуға құқылы:
34.1. ақпараттық банктік қызметтер:
1) өзінің барлық банктік шоттарының (ағымдағы, жинақтауыш) жай-күйі туралы ақпаратты қарау;
2) Банк алдындағы кредиттік міндеттемелер бойынша ақпаратты қарау;
3) анықталған уақыт кезеңіне/белгілі бір күнге өз банктік шоттары бойынша ақша қалдығы және ақша қозғалысы туралы ақпаратты қарау;
4) қызметтерді көрсетушілер ұсынған төлем шоттарына қатысты ақпаратты қарау;
5) Клиенттің банктік шоттары бойынша жүргізілген төлемдер мен ақша аударымдары туралы ақпаратты қарау;
6) Банкпен белгіленген ағымдағы күнге валюталарды айырбастау бағамдары туралы ақпаратты қарау;

7) Банк банкоматтарының, филиалдарының/қосымша жайларының мекен-жайларына қатысты ақпаратты қарау;
8) Онлайн-чат, пошта және «Жаңалықтар» бөлімі арқылы Банктен Клиентке және/немесе клиенттен Банкке жіберілетін ақпараттық хабарламаларды (СМС-хабарламалардан басқа) қарап шығу;
8.1) Банктік қарыз шарты бойынша Банктің шотына Клиенттің берешегін/терін өтеу үшін (Кредитті өтеу үшін алдын ала төлем шоты) белгілі бір уақыт кезеңінде/белгілі бір күнге берешекті өтеу үшін енгізілген ақша мөлшері туралы ақпаратты қарауға, бұл ретте Клиенттің Банк шотына төлем құжаттарын ұсыну, сондай-ақ ақшаны айырбастауға жол берілмейді;
9) Банк қалауы бойынша өзге анықтамалық ақпаратты қарау.
34.2. электронды төлемдік қызметтер:
34.2.1. қызметтерді жеткізушілер пайдасына төлемдерді жүзеге асыру:
1) ұялы байланыс операторлары;
2) сымды теледидар;
3) телефония;
4) коммуналдық төлемдер;
5) интернет-провайдерлер;
34.2.2. аударымдарды жүзеге асыру:
1) өз шоттары - Банк ішіндегі банк шоттары/төлем карточкалары арасында;
2) банк ішіндегі теңгедегі аударымдар - Банктің басқа клиентінің банктік шотына немесе басқа Банктегі банктік шотқа, теңгемен;
3) банк ішіндегі шетел валютасындағы аударымдар - Банктің басқа клиентінің банктік шотына немесе басқа Банктегі (оның ішінде шетелдік банктегі) банктік шотқа, шетел валютасында;
4) ВТБ (Қазақстан) картасынан картасына - Банктің басқа клиентінің төлем карточкасына аударым;
5) картадан кез келген банктің картасына:
- Банк ВТБ (Қазақстан) төлем карточкасынан Қазақстан Республикасы банкінің кез келген басқа төлем карточкасына немесе шетел банкінің төлем карточкасына аудару (банктің ресми сайтында https://vtb-bank.kz мекенжай бойынша жарияланған тыйым салынған елдердің тізімін қоспағанда);
- Қазақстан Республикасының кез келген банкінің төлем карточкасынан Банк ВТБ (Қазақстан) төлем карточкасына аудару;
- Қазақстан Республикасы банктерінің кез келген төлем карточкалары арасындағы аударым.
«МИР» төлем карточкаларының ұлттық жүйесімен орнатылған картадан картаға ақша аударымдары бойынша операцияларды жүргізуге арналған жалпы лимиттер Банктің ресми сайтында келесі мекенжай бойынша орналасқан: https://www.vtb-bank.kz/individuals/platezhnye-kartochki/limity/.
34.2.3. Банкте ашылған өз шоттары арасында операциялар жасау кезінде Банк белгілеген валюталарды қолма-қол ақшасыз сатып алу/сату бағамдары бойынша шетел валютасын қолма-қол ақшасыз сатып алу мен сатуды жүзеге асыру.

34.3. келесілерге электронды өтінімдер беру:
1) төлем карточкасын қайта шығару;
2) төлем карточкасы бойынша Интернетте тауарлар мен қызметтерді төлеуге рұқсатты ашу / жабу;
3) төлем карточкасы бойынша операцияларды жүргізуге лимиттерді орнатуды/өзгертуді қамтиды;
4) төлем карточкасы бойынша СМС-ақпараттандыру/3D-Secure қызметін қосу;
5) теңгемен/шетел валютасымен ағымдағы банктік шоттарды ашу;
6) теңгемен/шетел валютасымен жинақ шоттарын ашу;
7) «Мобильді банкинг» жүйесіне кіретін құпия сөзді қалпына келтіру.
35. Төлемдерді/аударымдарды өңдеу уақыты:
35.1. мынадай төлемдерді жүргізген жағдайда:
1) мобильді және телефон байланысы операторларының қызметтері үшін сол сәтте жүргізіледі, немесе операциялық күн ішінде;
2) кабельдік теледидар мен коммуналдық провайдерлердің қызметтері үшін операциялық күн ішінде, демалыс және мереке күндеріндегі аударымдар келесі жұмыс күні жүргізіледі.
35.2. аударымдар жүргізілген жағдайда:
1) банкішілік-жедел немесе операциялық күн ішінде;
2) басқа банктерде ашылған банктік шоттарға - Астана қ. уақыты бойынша сағат 09:00-ден 19:00-ге дейін Банк ағымдағы күні, Астана қ. уақыты бойынша сағат 19: 00-ден кейін өткізуді келесі жұмыс күні жүзеге асырады;
3) картадан кез келген банктің картасына - лезде немесе операциялық күн ішінде.
35.3. шетел валютасын қолма-қол ақшасыз сатып алу және сату жүргізілген жағдайларда, тиісті операцияларды өңдеу мереке және демалыс күндерін (сенбі, жексенбі) қоспағанда, Астана қаласының уақыты бойынша дүйсенбіден жұмаға дейін сағат 09:00-ден 17:00-ге дейін жүзеге асырылады.
36. «Мобильді банкинг» жүйесі арқылы жүзеге асырылған төлемдерді және аударымдарды орындау мәртебесін Клиент өз бетінше төлемдер/аударымдар тарихында тексереді.
37. Мобильді банкинг қызметіне Банкпен СМС-хабарлама жолдауға шарт жасалған ұялы байланыс операторларының бірінің абоненті болып табылатын Банктіңкез келген Клиенті қосыла алады.
38. Мобильді банкинг жүйесіне қосылу және жұмыс істеу үшін келесі талаптарды сақтау қажет:
1) Банкте ашылған қолданыстағы банктік шоттың немесе Банктің қолданыстағы төлем карточкасының болуы (банктің қосымша және корпоративтік төлем карточкаларын ұстаушылар тиісті төлем карточкасын пайдалана отырып, мобильді банкинг арқылы тіркеуден, аутентификациядан өте алмайды, төлемдер мен аударымдарды жүзеге асыра алмайды);
2) жеке пайдаланылатын нөмірі бар GSM пішіміндегі ұялы телефонның бар болуы (телефон нөмірі Банкте тіркелген болуы керек);

3) ұялы телефонға арнайы қосымшаны орнату.
39. Мобильді банкинг қызметін қосу және пайдалану Клиенттің тіркелген телефон нөмірі (бұдан әрі - ұялы телефон) бар Клиенттің ұялы телефонына арнайы қосымшаны өз бетінше орнату қажеттілігін көздейді. Аталған қосымшаны ұялы телефонға «Nash Store» онлайн-қосымшалар дүкенінде орнатуға болады. «Nash Store» қосымшасын орнату бойынша Қадамдық нұсқаулық Банктің https://www.vtb-bank.kz/individuals/banking/mobilnyy-banking» ресми сайтында жарияланған.
40. Растау коды "Мобильді банкинг" жүйесіне кіруді, төлем құжаттарын растауды және Клиенттің өзге де тиісті әрекеттерін жүзеге асыру үшін автоматты түрде жасалады және Клиент таңдаған хабарламаларды алу арнасына байланысты Банкте тіркелген телефон нөміріне немесе Push-хабарламаға СМС-хабарлама түрінде Клиентке жіберіледі.

5. ТАРАПТАРДЫҢ ҚҰҚЫҚТАРЫ МЕН МІНДЕТТЕРІ

41. Банк міндеттенеді:
41.1. Шартпен анықталған тәртіпте және шарттарда Клиенттің Қызметке қосылуын жүзеге асыруға;
41.2. Шартпен белгіленген тәртіпте Клиенттің сәйкестендірілуін және түпнұсқаландырылуын қамтамасыз етуге;
41.3. Шартпен белгіленген тәртіпте және шарттарда Клиентке Қызметтерді ұсынуға;
41.4. Шартты орындау шеңберінде, соның ішінде Қызметтерді ұсыну кезінде Клиенттен алған ақпаратты жарияламауға. Осындай сипаттағы кез келген ақпарат үшінші тұлғаларға тек Қазақстан Республикасының заңнамасымен белгіленген тәртіпте ұсынылуы мүмкін;
41.5. Клиентке осындай жұмыстардың басталуына дейін 1 (бір) сағаттан кешіктірмей жүргізілетін жұмыстардың аяқталу мерзімін көрсетумен, келесі жолдар арқылы сәйкес ақпараттық хабарламаны орналастыру арқылы электронды банктік қызметтерге қолжетімдікті тоқтатып, пайдалануға кедергі келтіруі мүмкін ҚБҚКЖ-дағы жүргізілетін жоспарлы техникалық жұмыстар туралы ескертуге:
1) Банктің операциондық бөлімшелерінде;
2) және/немесе Банктің ресми сайтында www.vtb-bank.kz;
3) және/немесе https://online.vtb-bank.kz мекенжайы бойынша Банктің сайтында;
4) және/немесе «Мобильді банкинг» жүйесінде «Жаңалықтар» бөлімінде;
5) және / немесе "Мобильді банкинг" жүйесінде онлайн чатқа / поштаға / Push-хабарламамен хабарлама жіберу арқылы.
6) және/немесе Шартпен белгіленген тәртіпте тіркелген телефон нөміріне хабарландырумен бірге СМС-хабарлама жолдау;
7) және/немесе Шартпен белгіленген тәртіпте электрондық мекенжайға хабарлама арқылы хат жіберу.

41.6. Клиенттің Шарт талаптарын және Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасы талаптарын сақтауы шартымен, ҚБҚКЖ арқылы қалыптастырылатын және ұсынылатын өкімдерді және Клиенттің өзге нұсқауларын орындауға;
41.7. Клиенттің Банктік құпияны құрайтын ақпаратына санкцияланбаған қол жеткізу, оның санкцияланбаған өзгеруі, банкте клиенттің банктік шотына (шоттарына) санкцияланбаған қол жеткізу қаупіне күдік туындағаны (оның ішінде банктік шоттан (шоттардан) санкцияланбаған төлем/Ақша аударымының қарқындылығының өзгеруі/болуы) туралы Клиентті хабардар етуге міндетті.- Клиентке, Банктің электрондық банк қызметтерін ұсынуы кезінде туындайтын өзге де рұқсат етілмеген жағдайлар/іс-әрекеттер) анықталған сәттен бастап дереу, бірақ келесі жұмыс күнінен кешіктірмей клиенттің ұялы телефонына қоңырау шалу арқылы;
41.8. Шартпен және/немесе Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасысмен анықталған өзге міндеттерді орындауға.
42. Банк құқылы:
42.1. себебін түсіндірместен Клиентке тіркеуден бас тартуға;
42.2. Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасында, ішкі құжаттарда және/немесе шартта көзделген негіздер бойынша қызметтер көрсетуді тоқтата тұру немесе тоқтату;
42.3. Клиентке хабарламастан, Клиенттің Банкте ашылған банктік шоттарынан келесі сомаларды акцептісіз тәртіпте немесе банктік шотты тікелей дебеттеу арқылы алуға:
1) Банк Тарифтеріне сәйкес көрсетілетін Қызметтер үшін комиссия сомасы;
2) оператор пайдасына Клиенттің өкімде көрсетілген төлем сомасы;
3) Клиенттің өзге банктік шоттарына аударуға жататын сома/айырбастауға жататын сома;
4) Банктің өзге Клиенттерінің және өзге үшінші тұлғалардың банктік шоттарына аударуға жататын сома;
5) Клиентке тиесілі емес, Клиенттің шотына қателесіп түскен ақша туралы растайтын бухгалтерлік есепті анықтаған күннен бастап факті бойынша оның пайдасына Клиенттің банктік шоттарына қате жатқызылған ақша сомасын. Егер Клиентте шотта алу үшін ақша жеткіліксіз болса, Клиент қате есептелген соманы банк хабарлаған күннен бастап бір жұмыс күні ішінде толтыруға міндеттенеді, әйтпесе Клиенттің Банк алдында дебиторлық берешегі пайда болады;
6) Клиенттің Банк алдындағы кез келген басқа да берешек сомалары.
Өтінішке қол қоя отырып, Клиент өзінің келісімін және Банкке Шарттың осы ережесінде көрсетілген тиісті ақша сомасын айырбастауды жүзеге асыруға және оларды Банктің төлем құжатына және (немесе) өкіміне сәйкес Банктің пайдасына аударуға, Банктің тарифтеріне сәйкес тиісті комиссияны төлей отырып, Шарттың шеңберінде банк шотын тікелей дебеттеу жолымен Банктің пайдасына, Банкте ашылған клиенттің банктік шотынан тиісті ақша сомасын есептен шығару/алу құқығын береді. Бұл ретте ақшаны басқа

валютада (Банк алдындағы берешек валютасынан басқа) есептен шығарған/алған жағдайда, есептен шығарылған/алынған ақшаны берешек валютасына немесе валюта заңнамасының талаптарына сәйкес теңгемен айырбастау Банктің таңдауы бойынша жүргізіледі:
- көрсетілген есептен шығаруды/алуды жүзеге асыру сәтінде Банк белгілеген, алынған валютаны немесе берешек валютасын сату немесе сатып алу бағамы бойынша;
- Банк белгілеген берешек валютасына есептен шығарылған/алынған валюта бағамы бойынша айырбасталатын ақшадан Банк Тарифтерінде белгіленген айырбастау жүргізгені үшін комиссия сомасын ала отырып.
Осы Шарт өтінім (-дер) секілді (Клиенттің шетелдік валютаны сатып алуға немесе сатуға (ақшаларды айырбастауды жүзеге асыруға) өкімі (-дері) секілді, оның Шарттың осы тармағында белгіленген бағам бойынша, мақсаттарда және талаптарда шетелдік валютаны сатып алуға немесе сатуға (ақшаларды айырбастауды жүзеге асыруға) алдын ала келісімі бар, сонымен қатар Банкпен аталғанды жүзеге асыруға жеткілікті негіз және құжат болып табылады. Банкте ашылған банктік шоттан ақшаны банктік шотты тікелей дебеттеу жолымен шығарады/алады;
42.4. Клиентке сәйкес Қызметті ұсынудан бас тартуға немесе Клиенттен Клиенттің Банкте ашылған банктік шотында Қызметтерді ұсыну үшін комиссия төлеу үшін жеткілікті ақша сомасы болмаған жағдайда сәйкес ақша сомаларын төлеуді, сондай-ақ Шарттың 44.3 тармақшасына сәйкес өзге сомаларды төлеуді талап етуге. Бұл кезде Клиент аталған ақша сомаларын төлеуді Банктен сәйкес талапты алған күннен бастап 3 (үш) жұмыс күні ішінде жүзеге асырады;
42.5. Клиентке осы Шарттың және/немесе Банк тарифтерінің өзгеруі туралы келесі жолдар арқылы осындай өзгерістер енгізілген күнге дейін 10 (он) жұмыс күнінен кешіктірмей хабарлауға:
хабарландыруларды орналастыру:
1) Банктің операциондық бөлімшелерінде;
2) және/немесе Банктің ресми сайтында www.vtb-bank.kz;
3) және/немесе https://online.vtb-bank.kz мекенжайы бойынша Банк сайтында;
4) және/немесе «Мобильді банкинг» жүйесінде «Жаңалықтар» бөлімінде;
5) және/немесе Шартта анықталған тәртіпте тіркелген телефон нөміріне хабарландырумен СМС-хабарлама жолдау;
6) және / немесе "Мобильді банкинг" жүйесінде онлайн чатқа / поштаға / Push-хабарламамен хабарлама жіберу арқылы;
7) және/немесе Шартта анықталған тәртіпте тіркелген телефон нөміріне сәйкес келетін хабарландыру бар танымал мессенджерлер (WhatsApp, Viber, Telegram және т.б.) арқылы хабарламалар жіберу.
42.6. Банк пікірі бойынша, мұндай шара ҚБҚКЖ қауіпсіздігін қамтамасыз ету үшін қажет болған жағдайда, Клиентке сәйкес ескертусіз Клиентке

қолжетімдігін уақытша немесе толығымен тоқтатуға және/немесе Қызметтерді сәйкес ұсынуды оқшаулауға;
42.7. Клиенттен Банкке Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасына, Банктің ішкі құжаттарына, Шарт талаптарына, банктік қызмет көрсету шарт(-тар)ына және/немесе Банк пен Клиент арасында жасалған өзге де жеке келісімдерге/шарттарға сәйкес банктік шот(-тар) бойынша операцияларды жүргізу үшін қажетті ақпаратты және құжат(-тар)ты ұсынуды талап етуге;
42.8. кез келген мезетте өз қалауы бойынша (біржақты тәртіпте) Клиентпен оның банктік шот(-тар)ы/салымдары бойынша жүзеге асырылуы мүмкін банктік операциялар мен функциялар тізбесін анықтауға, белгілеуге және өзгертуге, сондай-ақ ҚБҚКЖ пайдаланумен жүргізілетін операциялар сомаларына шектеулер (лимиттер) белгілеуге және өзгертуге (ұлғайтуға, азайтуға);
42.9. Клиенттен алынған өкімді ол Шартпен, банктік қызмет көрсету шарт(-тар)ымен, Банк пен Клиент арасында жасалған өзге келісімдермен/шарттармен, Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасымен, соның ішінде Қазақстан Республикасы Ұлттық банкінің қолма қол ақшасыз тәртіпте есеп айырысуларды жүргізу тәртібін және ережелерін анықтайтын нормативтік құқықтық актілермен белгіленген талаптарға сәйкессіздігі жағдайында орындауға қабылдамауға;
42.10. келесі жағдайларда Клиентке алдын ала ескертпестен (қажет болғанда сәйкес шараларды қабылдаумен), алайда сәйкес шешімді қабылдаған күннен кейін келесі жұмыс күнінен кешіктірмей кейіннен хабарлаумен (жазбаша немесе электронды әдіспен), ҚБҚКЖ пайдаланумен Клиентке банктік қызмет көрсетуді және электронды банктік қызметтерді ұсынуды уақытша тоқтатуға немесе тоқтатуға:
- Клиенттің Шартпен көзделген электронды банктік қызметтерді ұсыну тәртібі мен шарттарын бұзуы, соның ішінде Клиенттің келесі айдың бірінші жұмыс күнінен бастап берешек қалыптасқан айдың аяғына дейін ҚБҚКЖ қызмет көрсетуі үшін сыйақыны 1 (бір) күнтізбелік ай үшін төлемеуі немесе Клиенттің Банк алдындағы өзге ақшалай міндеттемелерін орындамауы немесе тиіссіз орындауы;
- Клиенттің Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасы талаптарын сақтамауы;
- ҚБҚКЖ қызмет көрсетуімен байланысты жедел апаттық және жөндеу-қалпына келтіру жұмыстарын жүзеге асыру үшін, сондай-ақ Қызметтерді ұсынуды қамтамасыз ететін техникалық құралдарда ақаулар туындаған кезде. Бұл кезде ҚБҚКЖ-ның ұзақ уақытқа созылған жұмысқа қабілетсіздігі кезеңіне (бір жұмыс күні және одан көп) Қызметтерді ұсыну үшін комиссия алынбайды. Бұл жағдайда комиссия осы айдағы Қызметтерді пайдаланған жұмыс күндерінің санына сәйкес алынады;

- Қазақстан Республикасының «Қылмыстық жолмен алынған кірістерді заңдастыруға (жылыстатуға) және терроризмді қаржыландыруға қарсы іс-қимыл туралы» Заңының (бұдан әрі - КЗжТҚҚІ) 13 бабы 1 т. сәйкес;
- Клиентте қолданыстағы банктік шот(-тар)тың немесе өзге банктік өнімдердің болмауы;
- Тараптардың Шартты орындауымен байланысты даулы (шиеленісті) жағдайлардың туындауы - Шарттың 13 бөлімімен белгіленген тәртіпте даулы (шиеленісті) жағдайды шешкенге дейін;
42.11. Клиенттің банктік құпияны құрайтын ақпаратына рұқсат етілмеген қолжетімдікті анықтаған, оны рұқсат етілмеген өзгерту, Банкте Клиенттің банктік шот(-тар)ына рұқсат етілмеген қолжетімдікке қауіптің төнуіне күдік туындаған кезде (соның ішінде Клиенттің банктік шот(-тар)ынан төлемдердің/ақша аударымдарының қарқындылығының өзгеруі/рұқсат етілмеген төлемдердің/ақша аударымдарының болуы, Банктің электронды банктік қызметтерді ұсынуы кезінде туындайтын өзге де рұқсат етілмеген жағдайлар/әрекеттер), Клиентке алдын ала ескертпестен, алайда сәйкес шешімді қабылдаған күннен бастап келесі жұмыс күнінен кешіктірмей кейіннен хабарлаумен (жазбаша немесе электронды әдіспен) ҚБҚКЖ пайдаланумен Клиентке банктік қызметтерді көрсетуді және электронды банктік қызметтерді ұсынуды уақытша тоқтатуға немесе тоқтатуға;
42.12. келесі жағдайларда Клиентке 3 (үш) жұмыс күні ішінде ескертуді жолдаумен (жазбаша немесе электронды әдіспен) Клинетке ҚБҚКЖ-де операцияны жүргізуден және өкімді орындауға қабылдаудан бас тартуға немесе операцияны орындауды уақытша тоқтатуға:
- өкім мазмұны Қазақстан Республикасының заңнамасының немесе Банк Клиентке банктік және өзге операциялар бойынша қызмет көрсететін келісімдердің/шарттардың талаптарын бұзатын болса;
- белгілі бір операция жүргізілуі тиіс Клиенттің банктік шот(-тар)ында ақша жетіспеген кезде (соның ішінде Банкке жасалатын операция үшін сыйақы төлеу үшін);
- КЗжТҚҚІ туралы Заңның 13 бабы 1т. сәйкес;
- уәкілетті органның шешіміне сәйкес ақшаға, банктік шот(-тар)қа тыйым салынса немесе банктік шот(-тар)ты пайдалануға шектеулер қойылған жағдайда;
- сондай-ақ Шартпен, банктік қызмет көрсету шарт(-тар)ымен, Банк пен Клиент арасында жасалған жеке келісімдермен/шарттармен, Банктің ішкі құжаттарымен және/немесе Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасымен белгіленген өзге жағдайларда;
- кредитті өтеу үшін алдын ала төлем шотына төлем құжаттарын ұсыну;
42.13. Қазақстан Республикасының заңнамасымен белгіленген шектеулерді есепке алумен біржақты тәртіпте өзгертуге:
- Клиентке аталған өзгерістер күшіне енген күнге дейін 15 (он бес) жұмыс күнінен кешіктірмей ескерте отырып, Клиентке қызмет көрсету тәртібін, жұмыс кестесін және Банктің операциондық уақытын;

- Клиентке кейіннен ескертумен, жаңа нұсқаларын құрумен, ҚБҚКЖ-ге өзгерістер енгізу үшін шаралар қабылдауды;
42.14. біржақты соттан тыс тәртіпте Шарттың 12 бөліміне сәйкес Шартты бұзуға:
- Клиенттің Шарт жасалған күннен бастап 5 (бес) күнтізбелік күн ішінде ҚБҚКЖ-ні қосу үшін Банкке комиссия төлеуді кешіктіруі;
- Банктің ҚБҚКЖ қызмет көрсету үшін қызметтеріне сыйақы төлемеу себебінен уақытша тоқтату мерзімі өткен кезде төлемнің жүргізілмеуі;
- Клиенттің ҚБҚКЖ-ні 3 (үш) күнтізбелік айдың ішінде пайдаланбауы;
- КЗжТҚҚІ туралы Заңның 13 бабы 1т. сәйкес;
- Банктің ішкі құжаттарына сәйкес;
42.15. Клиентке келесі жағдайларда ҚБҚКЖ-де операцияларды жүргізуден (өкімдер/Ережелер акцептісінде) бас тартуға:
1) осындай операцияның қатысушылары келесі тізімдерде болса немесе келесі тізімдерде көрсетілген тұлғалармен байланысты/үлестес болса:
- Банктің СТОП-парақтарында;
- Халықаралық санкялық тізімдер;
- жеке мемлекеттердің санкциялық тізімдерінде;
- жеке мемлекеттердің ерекше/тыйым салынған клиенттер санаттары тізімдерінде;
- Клиенттерге қызмет көрсетуге жағымсыз/тыйым салынған корреспондент-банктердің тізімінде, сондай-ақ операция/операцияға қатысушылар ақшаны жылыстатуға қарсы күрестің қаржылық шараларын әзірлеу тобының (ФАТФ) ұсынымдарын орындамайтын тәуекел деңгейі жоғары елдердің тізімімен байланысты болса, сондай-ақ оларға қатысты халықаралық санкциялар қолданылатын мемлекеттер (аумақтар);
2) Клиенттің Банкке дұрыс емес ақпаратты, жарамсыз, жасанды құжаттарды ұсынуы;
3) Банктің уәкілетті мемлекеттік органдардан Клиенттің қылмыс жасауы/Клиенттің қылмыс жасауына/қаржылық және экономикалық қызмет саласында құқық бұзушылықты жасауына күмән туралы ақпаратты/мәліметтерді алуы кезінде;
4) кез келген негіздемелер бойынша, соның ішінде сәйкес делдал банктің Клиенттің сәйкес өкімін орындаудан бас тартуы жағдайында көрсетілген делдал банк арқылы Клиенттің Нұсқауларын орындау мүмкінсіздігі;
5) Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасымен, Банктің ішкі құжаттарымен, банктік қызмет көрсету шартымен (-тарымен), банктік тәжірибеде қолданылатын іскерлік айналым дәстүрлерімен көзделген өзге жағдайларда;
6) КЗжТҚҚІ туралы Заңның 13 бабы 1т. сәйкес;
42.16. Шарттың және/немесе Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасының ережелерімен көзделген өзге құқықтарды жүзеге асыруға.
42.17. Келесілер арқылы Клиентке Банктің өнімдері туралы және өзге ақпараттарды хабарлау:

1) Банктің операциялық бөлімшелерінде;
2) және/немесе Банктің ресми сайтында www.vtb-bank.kz;
3) және/немесе https://online.vtb-bank.kz мекенжайы бойынша Банк сайтында;
4) және/немесе «Мобильді банкинг» жүйесінде «Жаңалықтар» бөлімінде;
5) және/немесе Шартта анықталған тәртіпте тіркелген телефон нөміріне хабарландырумен СМС-хабарлама жолдау;
6) және / немесе "Мобильді банкинг" жүйесінде онлайн чатқа / поштаға / Push-хабарламамен хабарлама жіберу арқылы
7) және/немесе Шартта анықталған тәртіпте тіркелген телефон нөміріне сәйкес келетін хабарландыру бар танымал мессенджерлер (WhatsApp, Viber, Telegram және т.б.) арқылы хабарламалар жіберу.
43. Клиент міндеттенеді:
43.1. Шарт ережелерін сақтауға және басшылыққа алуға;
43.2. Банк Шарт бойынша көрсететін Қызметтердің ақысын Банктің қолданыстағы Тарифтеріне сәйкес төлеуге;
43.3. басқа тұлғаларға дербес ақпаратты (пайдаланушының атын, код сөздеріне берілетін жауаптар мен бақылау сұрақтарын, төлем карточкасының нөмірлерін, ПИН-кодты, CVV, операцияны растау коды) кез келген мүмкін түрде (ауызша, жазбаша, өзге түрде, оның ішінде техникалық құралдарды - телефон, СМС-хабарландыруды пайдалана отырып және өзге электронды байланыс арналары арқылы жарияламау/бермеу. Көрсетілген ақпараттың басқа тұлғаларға берілуі айқындалған жағдайда, Банк қызмет көрсетуді тоқтатуға құқылы. Көрсетілген ақпараттың кез келгені жария етілген жағдайда, соның нәтижесінде қызметтерді алу/ аудару/ төлеу/ санкцияланбаған жолмен төлем жүзеге асырылған жағдайда, Банк Клиентке келтірілген шығыстарды/залалдарды өтеуге міндетті емес ;
43.4. Банктің қолданыстағы Тарифтеріне сәйкес көрсетілетін банктік Қызметтер үшін комиссияларды және Банк Тарифтерінің ақысын төлеуге;
43.5. ҚБҚКЖ арқылы Клиенттің банктік шот(-тар)ына рұқсат етілмеген қолжетімдікті немесе рұқсат етілмеген қолжетімдікке күдік туындаған кезде дереу Банкке хабарлауға;
43.6. ҚБҚКЖ-ны пайдалануды Шарт талаптарына толық сәйкестікте жүзеге асыруға;
43.7. төлемді/ақша аударымын жүргізу қажеттігі кезінде Банктің қолданыстағы Тарифтеріне сәйкес төлемді/аударымды жүргізу және Банк комиссиясын төлеу үшін жеткілікті ақша сомасын қамтамасыз етуге;
43.8. Банкке Банктің Тарифтеріне сәйкес комиссия мен Қызметтердің ақысын уақытылы төлеуге әсер етуі мүмкін барлық жағдайлар туралы хабарлауға;
43.9. Банк сұранысы бойынша Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасы талаптарына сәйкес, соның ішінде Қазақстан Республикасының валюталық заңнамасы талаптарына және қылмыстық жолмен алынған табыстарды заңдастыруға (ағылуына) және терроризмді қаржыландыруға қарсы әрекет ету туралы заңнама, сондай-ақ Шарттың талаптарына

және/немесе Банктің ішкі құжаттарына сәйкес қажетті құжаттарды/мәліметтерді ұсынуға;
43.10. Қызметтерді пайдаланудың барлық уақытында растау кодтың, Логиннің және кілтсөздің құпиялылығын қамтамасыз етуге, үшінші тұлғаларға растау кодтарды жарияламауға және тапсырмауға;
43.11. Шартпен анықталған кодтар және кілтсөздер туралы ақпаратты үшінші тұлғаларға қолжетімсіз орындарда сақтауға;
43.12. Логин және/немесе кілтсөз туралы ақпарат жарияланған кезде Шартқа сай тәртіпте «Интернет-Банкинг» және «Мобильді банкинг» жүйелерінің баптауларында кілтсөзді ауыстыруды жүзеге асыруға;
43.13. тіркелген телефон нөмірі бар ұялы телефонды үшінші тұлғаға тапсыру кезінде - Шартқа сәйкес тәртіпте тіркелген телефон нөмірін өзгертуге;
43.14. Банкке клиенттің Банкпен ерекше қатынастармен байланысты тұлғалар санатына жататындығы, жария лауазымды тұлғаның немесе оның жұбайының (зайыбының), жақын туысының мәртебесі туралы, сондай-ақ азаматтығы, салықтық резиденттігі, АҚШ-тың жеке тұлғасына жататындығын/жатпайтынын растайтын өзге де белгілер туралы жазбаша нысанда хабарлауға. Банк көрсетілген ақпаратты тексеру және нақтылау үшін ақпараттың ресми көздерін пайдалануға құқылы (жария лауазымды тұлға-бұл:
(1) жауапты мемлекеттік лауазымды атқаратын адам;
(2) лауазымды тұлға;
(3) мемлекеттік функцияларды орындауға уәкілетті тұлға;
(4) мемлекеттік ұйымда немесе квазимемлекеттік сектор субъектісінде басқарушылық функцияларды орындайтын адам;
(5) шет мемлекеттің заң шығарушы, атқарушы, әкімшілік, сот органдарында немесе Қарулы Күштерінде қандай да бір лауазымға тағайындалатын немесе сайланатын адам;
(6) шет мемлекет үшін қандай да бір жария функцияны орындайтын адам;
(7) халықаралық шарттар мәртебесіне ие келісімдер негізінде елдер құрған ұйымдарда басшылық қызмет атқаратын адам).
43.15. Мобильді банкинг қосымшасын тек «Nash Store» ресми интернет-қосымшалар дүкенінде орнату/жаңарту (соңғы нұсқасына дейін). «Nash Store» қосымшасын орнату бойынша қадамдық нұсқаулық Банктің https://www.vtb-bank.kz/individuals/banking/mobilnyy-banking» ресми сайтында жарияланған;
43.16. Клиентке Банк қызметкерлерінен немесе Банктен түсетін Банк қызметкерлерінің дербес деректерінің құпиялылығы мен қауіпсіздігін және оларды Қазақстан Республикасы заңнамасының дербес деректерді қорғау сұрақтары бойынша талаптарына сәйкес Шартты орындау мақсаттарында және Шартты орындауға байланысты өңдеу кезіндегі қауіпсіздігін қамтамасыз етуге. Сондай-ақ Клиент Банктің қызметкерлерінен немесе Банктен алынған Банк қызметкерлерінің дербес деректерін Шарт бойынша өз міндеттемелерін орындаумен байланысты емес мақсаттарда пайдалануға

және қандай да бір жолмен Шарт бойынша алынған Банк қызметкерлерінің дербес деректерін Шарт бойынша өз міндеттемелерін орындаумен байланысты емес мақсаттарда кез келген үшінші тұлғаларға тапсыруға құқысыз, бұл дербес деректерді оларды өңдеу мақсаттары талап ететін уақыттан көп сақтамауға және Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасы талаптарын ескере отырып, оларды өңдеу мақсаттарына қол жеткізілгеннен кейін жоюға, Шартты орындау шеңберінде Қазақстан Республикасы заңнамасының дербес деректерді қорғау туралы өзге талаптарын орындауға міндеттенеді;

43.17. Шарттың және/немесе Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасының ережелерімен көзделген өзге міндеттерді орындауға.

44. Клиент құқылы:

44.1. Банктен Шартпен көзделген тәртіпте ақпаратты алуға;

44.2. Банктен Клиенттің өкімдерінің негізінде жүргізілген белгілі бір операторлардың пайдасына төлемдер туралы қағаз тасымалдағыштардан растаулар алуға;

44.3. Банктен Банктің ішкі құжаттарына сәйкес тәртіпте электронды банктік қызметтерді алу сұрақтары бойынша кеңестер алуға;

44.4. электронды банктік қызметтерді ұсынуды тоқтату күніне дейін 10 (он) жұмыс күні бұрын сәйкес арыздың Банкпен белгіленген формасын (бұдан әрі - «Шартты бұзу туралы арыз») толтыру арқылы электронды банктік қызметтерден біржақты тәртіпте бас тартуға;

44.5. Шарттың және Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасы ережелерімен көзделген өзге құқықтарды жүзеге асыруға.

6. ТАРАПТАРДЫҢ ЖАУАПКЕРШІЛІГІ

45. Шарт бойынша міндеттемелерді орындамау немесе тиіссіз орындау үшін Тараптарға Банктің ішкі құжаттарына, Шарттың талаптарына сәйкес, ал Шартпен көзделмеген жағдайларда - Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасымен белгіленген жауапкершілік жүктеледі.

46. Тараптарға Шарт бойынша міндеттемелерді бұзу үшін шынайы шығын мөлшерінде ғана және Тараптың кінәсі болған кезде өзара жауапкершілік жүктеледі.

47. Үшінші тұлғалардың ҚБҚКЖ-не рұқсат етілмеген қолжетімдігі нәтижесінде туындаған шығын үшін жауапкершілік кінәлі Тарапқа жүктеледі.

48. Банктің Шарттың 42.2 тармағын тиісті түрде орындаған жағдайда Банкке Клиенттің банктік шотынан жүргізілген рұқсат етілмеген төлемдер және/немесе ҚБҚКЖ арқылы жүргізілген өзге операциялар үшін жауапкершілік жүктелмейді.

49. Банкке жауапкершілік жүктелмейді:

- Шарттың 42.5 тармағына сәйкес Банк міндеттемесін тиісті орындаған жағдайда Клиенттің Шарт талаптарының/Банк Тарифтерінің өзгеруі туралы хабардар болмауы үшін;
- Клиенттің ҚБҚКЖ пайдалану бойынша талаптарды сақтамауына байланысты банктік шот(-тар) бойынша құпияның бұзылуы;
- Клиенттің кілтсөзі, Логині туралы ақпарат пайдалану кезінде байланыс арналарын тыңдау немесе ұстап алу нәтижесінде өзге тұлғаларға белгілі болған жағдайларда;
- Қазақстан Республикасының заңнамасымен белгіленген негіздемелер бойынша және тәртіпте банктік шот(-тар)тағы ақшаға өтем аударылған жағдайда;
- Клиенттің құрал-жабдықтарының немесе байланыс арналарының ақауларына байланысты ҚБҚКЖ-не қолжетімдікті алуындағы қателіктер, кешіктірулер немесе мүмкінсіздігі үшін;
- Клиенттің құрал-жабдығының немесе Клиенттің құрал-жабдығында сақталатын ақпараттың зақымдалуы үшін, Клиенттің бағдарламалық қамсыздандыруының және дербес компьютерінің/ұялы телефонының түрлі вирустар мен өзге зақымдалулардан қауіпсіздігі үшін;
- үшінші тараппен қамтамасыз етілетін қашықтан банктік қызмет көрсету жүйесінде қызмет көрсету жүргізілетін құралдар, өнімдер мен қызметтер (Интернет қызметтерінің провайдерлері және т.б.) үшін;
- Клиенттің келесілерді жариялау нәтижесінде туындаған банктік құпияны құрайтын ақпаратқа рұқсат етілмеген қолжетімдік:
1) «Интернет-Банкинг», «Мобильді банкинг» жүйесіне кіру үшін қажетті Логин және Кілтсөз;
2) Клиенттің ұялы телефонды немесе тіркелген телефон нөмірі бар Мобильді банкингке қолжетімдіктің өзге құралын жоғалтуы немесе үшінші тұлғаға тапсыруы;
- Клиенттің Интернет-Банкингке/ Мобильді банкингке кіру үшін қажетті Логин мен кілтсөзді жариялауы және бір уақытта растау кодқа түсетін, тіркелген телефон нөмірі бар ұялы телефонды жоғалтуы немесе үшінші тұлғаға тапсыруы нәтижесінде Клиенттің өз банктік шоттарында орналастырылған ақшасына рұқсат етілмеген қолжетімдік;
- шетел заңнамасының талаптарына сәйкес немесе шетел мемлекетінің уәкілетті мемлекеттік органының нұсқауы бойынша төлемді немесе аударымды орындау мүмкінсіздігі.
- уәкілетті мемлекеттік органдардың сәйкес шешімдерінің (қаулыларының) негізінде банктік шот(-тар) бойынша операциялар нәтижесінде, сондай-ақ операциялар Қазақстан Республикасының Ұлттық банкінің шектеулерінің/шараларының/санкцияларының салдарынан және/немесе операцияны жүргізуге қатысатын корреспондент банктердің кінәсінен орындалмаған жағдайларда Клиентке келтірілген шығындар/залал үшін жауапкершілік жүктелмейді.

50. Шарттың талаптары бұзылған кезде Банктің Клиент алдындағы жауапкершілігі Банктің шартта белгіленген өз міндеттемелерін бұзуы нәтижесінде, Клиентте туындаған нақты залалмен құжатпен расталған тұрақсыздық айыбы сомасымен шектеледі.
51. Клиент Банкті Клиенттің Шарт бойынша өз міндеттемелерін орындамауы және/немесе тиіссіз орындауы нәтижесіндегі барлық талап арыздардан және/немесе сот қарауларынан шектеуге, Банкке оның талабы бойынша келтірілген барлық шығындарды, шығыстарды және кез келген түрдегі зиянды өтеуге келісім білдіреді.
52. Айыппұл санкцияларын есептеу және талап ету Тараптардың міндеті емес, құқығы болып табылады және олар талап етілмесе, есептеуге және төлеуге жатпайды.

7. ҚБҚЖ-де ЖҰМЫС ІСТЕУ КЕЗІНДЕГІ ҚАУІПСІЗДІКТІ ҚАМТАМАСЫЗ ЕТУ БОЙЫНША ПРОЦЕДУРАЛАР

53. Жеке тұлғалардың ҚБҚЖ жүйелері қауіпсіздіктің кепілді деңгейі бар, жалпы қол жетімді Интернет желісі, банкоматтар желісі және ақпараттық-төлем терминалдары арқылы банктік шотты (шоттарды) қашықтан басқаруға, сондай-ақ тіркелген телефон нөміріне немесе Push-хабарламамен, Клиент хабарламаны алу арнасын таңдағанына байланысты, ҚБҚЖ Клиентке ұсынылатын растау кодпен барлық операцияларды растауға арналған.
56. Қауіпсіздіктің кепілдендірілген деңгейін қамтамасыз ету мақсатында ҚБҚКЖ жүйесіне келесі қорғаныс құралдары кіреді:
1) байланыс арналары заңсыз трафиктен қорғау бойынша қызметтерді қолданумен Интернет желісінің провайдерімен ұсынылады;
2) Банктің желілік қауіпсіздігі, сондай-ақ желілік қолжетімділікті шектеу үшін пакеттік сүзгілеу функциялары бар бағдарламалық-аппараттық фаерволдар және қосымшалар деңгейінің фаерволдары, сондай-ақ аутентификациялау, трафикті сәйкестендіру және талдау құралдары және жабдықтар журналдары қолданылады;
3) жаһанды Интернет желісінде Web-серверде жарияланған құпия ақпаратты сақтаудың болмауы;
4) Клиент пен ҚБҚКЖ сервері арасындағы деректермен қауіпсіз алмасуды Клиент пен сервер тарапында хабарламалармен алмасу хаттамаларын сәйкестендіру есебінен серверді алмастыру жағдайын болдырмауға, қауіпсіздік жүйесіндегі кемшіліктерді ертерек анықтауға мүмкіндік беретін трафикті шифрлеу алгоритмдерін пайдалану арқылы жүзеге асыру. Ұсынылатын ақпараттың құпиялылығы ҚБҚКЖ-не кіруді жүзеге асыру және операцияларды растау, сондай-ақ Клиент Банкке ұсынатын растау кодпен барлық операцияларды растау үшін түпнұсқаландыру, авторландыру процедураларын пайдаланумен деректерді шифрлаумен қамтамасыз етіледі;
5) ұсынылатын ақпараттың тұтастығы әрбір шифрланған пакетті хеширлеумен қамтамасыз етіледі;

6) Клиентті ҚБҚЖ тіркеу үшін клиенттің Интернетке қол жетімділігі, логині, құпиясөзі және осы Клиентке ресімделген ұялы байланыс абонентінің белсенді нөмірінің және Интернетке қол жетімділігінің болуы талап етіледі;
7) Интернет-Банкинг жүйесіне бірінші рет кіруді жүзеге асыру кезінде, тіркеу кезінде алынған, дербестендірілмеген құпиясөзбен, мобильді банкингте тіркелу кезінде СМС-хабарлама түрінде алынған бір реттік парольмен кірген жағдайда, пароль міндетті түрде ауыстырылады. Клиенттің қауіпсіздігі мақсатында ҚБҚЖ жүйелеріндегі жұмысқа және құпиясөзге қойылатын талаптар былайша регламенттелген:
- құпиясөздің ұзындығы 8 таңбадан кем емес;
- құпиясөздің күрделілігіне қойылатын талаптар (құпиясөз мыналардан тұруы керек: сандар, әр түрлі тіркелімдегі әріптер, арнайы символдар);
8) егер Клиент Интернет-Банкинг/Мобильді банкинг жүйесіне компьютерден/телефоннан кіргеннен кейін 10 (он) минут әрекетсіз болып қалса, Интернет-Банкинг/Мобильді банкинг жүйесімен жүйесінен автоматты түрде шығу және сессияны аяқтау жүзеге асырылады;
9) ҚБҚЖ арқылы электрондық банктік қызметті алу туралы Клиенттің сұрау салуының шынайылығын тексеруді Банк растау кодты сұрау арқылы автоматты түрде жүзеге асырады. Бұл ретте клиенттің операцияларының анықтығын растайтын, ҚБҚЖ-дағы әрбір әрекеті тіркелген телефон нөміріне хабарламалар арқылы, ҚБҚЖ-ның Клиентке ұсынатын растау коды арқылы растауды талап етеді, осылайша, Клиенттің қаскүнемдер мен киберқылмыскерлердің алаяқтық әрекеттерінен қорғайды;
10) жіберілетін хабарламалардың мазмұны ҚБҚЖ жүйесіндегі нақты әрекетті растауды көрсетеді және бірегей идентификаторы бар;
11) құпия сөзді дұрыс енгізбеудің үш әрекетінен кейін, Банк автоматты түрде клиенттің ҚБҚЖ-ға қол жеткізуін бұғаттауды жүзеге асырады. ҚБҚЖ-ға қол жеткізуді бұғаттаудан шығару үшін, Клиент тәулік бойы жұмыс істейтін қолдау қызметіне жүгінуі қажет. Егер Клиент қандай да бір себептермен Интернет-банкинг жүйесіне кіру үшін өз құпиясөзін еске түсіре алмаса, онда оған дербестендірілмеген құпиясөзді алу үшін Банкке жолығып, кейіннен құпиясөзді ауыстыра отырып, Интернет-банкинг жүйесіне кіруді жүзеге асыру қажет;
12) Мобильді банкингтегі құпиясөзді қалпына келтіру үшін, Мобильді банкинг кіру бетінде орналасқан әрекеттерді Клиент өз бетінше орындайды.
55. ҚБҚЖ-да жұмыс істеу кезінде қауіпсіздіктің қажетті деңгейін қамтамасыз ету мақсатында, Клиентке төмендегілерді қоса алғанда, бірақ олармен шектелмей, қауіпсіздіктің тиісті деңгейін дербес қамтамасыз ету ұсынылады:
1) Интернет-банкинг жүйесіне кірген кезде тек Логин мен Құпиясөзді ғана енгізу қажет. Банк ешқандай басқа ақпарат сұрамайды;
2) үшінші тұлғаларға (Банк қызметкерлерін немесе Клиенттің туыстарын қоса алғанда) Логинді, құпиясөзді жариялауға жол бермеуді қамтамасыз ету;

3) зиянды бағдарламалардың болу қаупіне әртүрлі лицензияланбаған, бөгде, күмәнді, сондай-ақ тексерілмеген бағдарламалық қамтамасыз етуді пайдалануға жол бермеуді қамтамасыз ету;
4) міндетті түрде лицензиялық, уақытылы жаңартылып отыратын вирусқа қарсы бағдарламалық жасақтаманы пайдалану керек. Вирустардың әрекеті ҚҚКБЖ-да жұмыс істеген кезде және оны зиянкестерге берген кезде көрсетілетін сәйкестендіру ақпаратын ұстап қалуға бағытталуы мүмкін;
5) анықталған осалдықтарды жою мақсатында өндіруші-компания ұсынатын автоматты уақтылы жаңартумен заманауи операциялық жүйелерді пайдалану және операциялық жүйе мен браузерді тұрақты жаңартуды (патчтарды) жүзеге асыру;
6) вирустардың бар-жоғына тексерілмеген иеліктен шығарылатын ақпарат тасығыштардың компьютерге қосылуынан бас тарту;
7) компьютерден жұмыс істеу кезінде қосымша қауіпсіздікті қамтамасыз ету мақсатында, Клиент құпия сөзді енгізу кезінде «Виртуалды пернетақтаны» пайдалана алады, осылай жасау арқылы енгізілетін символдарды зиянды бағдарламалық қамтамасыз етумен ұстап қалу мүмкіндігін болдырмау;
8) құпиясөзде өз атын, туған күнін, тек сандар немесе қарапайым сөздерді пайдаланудан бас тарту;
9) Интернет байланысын орнататын бағдарламаларда, компьютерде мәтіндік файлдарда немесе басқа да электрондық ақпарат тасығыштарда құпиясөздерді сақтаудан бас тарту, себебі оны ұрлау және ымыраласу қаупі бар;
10) жұмыс аяқталғаннан кейін клиент «Шығу» батырмасының көмегімен ҚБҚЖ терезесін жабуы қажет және ешқашан өз компьютер/телефоныңызды ҚБҚЖ ағымдағы сессиясында қараусыз қалдырмауы қажет;
11) ҚБҚЖ жұмыс істеуінің дұрыстығына кез келген күмән туындаған жағдайда дереу Банкке жүгіну керек;
13) «Интернет-Банкинг» жүйесін қосқан кезде браузердің Клиентті басқа сайтқа қайта бағыттау туралы ескертулері пайда болған жағдайда, Клиент операциялар жасауды кейінге қалдыру қажет және тәулік бойы қолдау қызметіне жүгінуі қажет.
56. Даулы жағдайларға талдау жасау үшін Банк Клиент пен Банк жіберген/қабылдаған барлық нұсқаулардың мұрағатын жүргізуді қамтамасыз етеді. Клиенттің ҚБҚЖ жүйесіндегі барлық әрекеттері ҚБҚЖ қалыптастырған электрондық журналында жазылады.
57. Банктік құпияны құрайтын ақпаратқа рұқсат етілмеген қолжетімдікті және/немесе осындай қолжетімдік талпыныстары, оны рұқсат етілмеген өзгерту, рұқсат етілмеген төлемдерді немесе ақша аударымдарын және өзге де рұқсат етілмеген әрекеттерді жүзеге асыру, сондай-ақ Банктің электронды банктік қызметтерді ұсынуы кезінде Банк пен Клиенттің ақпараттық қауіпсіздігіне қауіп тудыратын жағдайлар анықталған кезде, Банк осы туралы анықталған күннен кейін келесі жұмыс күнінен кешіктірмей Электрондық-банктік қызметтерді ұсыну шартпен анықталған байланыс

арналары арқылы ескерту жолдау арқылы Клиентке хабарлайды және олардың салдарларын жою және болашақта қайтадан туындауының алдын алу үшін барлық қажетті шараларды дереу қабылдайды. Бұл кезде Банк электрондық-банктік қызметтерді ұсынуды уақытша тоқтатуға құқылы.

8. ЭЛЕКТРОНДЫ БАНКТІК ҚЫЗМЕТТЕРДІ ҰСЫНУДЫ УАҚЫТША ТОҚТАТУ ЖӘНЕ ТОҚТАТУ

58. Шартпен көзделген негіздемелер бойынша электронды банктік қызметтерді ұсынуды уақытша тоқтатқан немесе тоқтатқан жағдайда Банк Клиентке сәйкес шешімді қабылдаған күннен кейін келесі жұмыс күнінен кешіктірмей Шартқа сәйкес тәртіпте ескерту немесе тіркелген телефон нөміріне СМС-хабарлама жолдау арқылы ескертеді.
59. Электронды банктік қызметтерді ұсынуды уақытша тоқтату немесе тоқтату Банкпен жүзеге асырылуы мүмкін:
59.1. Киенттің Шартпен көзделген өз міндеттемелерін орындамауы кезінде;
59.2. электронды банктік қызметтерді сынуды қамтамасыз ететін техникалық құралдардың ақаулары туындаған кезде;
59.3. ұсынылған өтініштің негізінде Клиенттің бастамасы бойынша;
59.4. Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасымен, ішкі құжаттармен және/немесе Шартпен көзделген өзге негіздемелер бойынша.
60. Клиенттің электронды банктік қызметтерді алуы құқығын уақытша тоқтатуға алып келген себептерді жойған кезде Клиентке электронды банктік қызметтерді ұсыну Банк қалауы бойынша жаңартылады.
61. Электронды банктік қызметтерді ұсынуды жаңартқан күннен бастап 3 (үш) жұмыс күні ішінде Банк Клиентке Шартқа сәйкес тәртіпте ескертуді немесе тіркелген телефон нөміріне СМС-хабарламаны жолдау арқылы ескертеді.

9. АҚПАРАТТЫ/ЕСКЕРТУДІ ЖАРИЯЛАУ

62. Шарт шеңберінде құрылған кез келген ескерту және/немесе талап (наразылық) жазбаша түрде немесе сәйкес ақпаратты жариялау арқылы, сондай-ақ Шарттың ережелерімен тікелей көзделген өзге әдістермен ұсынылуы мүмкін.
63. Ақпаратты жариялау ретінде Шартта Банктің Шартпен көзделген ақпаратты Клиенттің аталған ақпаратпен танысу мүмкіндігін қамтамасыз ететін Шартпен белгіленген орындарда және әдістермен жариялауы түсініледі, соның ішінде:
1) ақпаратты Банктің Интернет желісіндегі https://online.vtb-bank.kz мекен-жайы бойынша сайтында орналастыру;
2) және/немесе ақпаратты Банктің операциондық бөлімшелерінде орналастыру;
3) және/немесе «Мобильді банкинг» жүйесінде ақпаратты орналастыру;

4) және/немесе Шартта анықталған тәртіпте тіркелген телефон нөміріне СМС-хат хабарламасын жіберу;
5) және / немесе "Мобильді банкинг" жүйесінде онлайн чатқа / поштаға / Push-хабарламамен хабарлама жіберу арқылы;
6) және/немесе Клиентке дербес деректерге қатысты болмайтын ақпаратты алуға мүмкіндік беретін Банк қалауы бойынша өзге әдістермен.
Бұл кезде ескерту, талап (нарызылық), сұраныс алынған болып саналады:
- шабарман (курьер) арқылы жолданған кезде - сәйкес белгісімен бірге алынған күні;
- тапсырыс хатымен жолданған кезде - жөнелтілгеннен кейін 3 (үшінші) күні (пошта ұйымы жөнелту кезінде берген құжаттың күні бойынша);
- электронды пошта арқылы жолдаған кезде - жөнелтілген күні.
Бұл ретте, ҚБҚКЖ арқылы Клиентпен банктік шот шартын жасасу кезінде оның талаптарымен танысу және оны қабылдау сәтінде динамикалық сәйкестендіру кодын теру арқылы, Клиент Банктің www.vtb-bank.kz мекенжайы бойынша Интернет желісінде орналастырылған «Қазақстанның депозиттерге кепілдік беру қоры» АҚ-ның кепілді өтемінің тәртібі мен мерзімі туралы хабарламаны алғандығын және онымен танысқандығын растайды.

10. ЕҢСЕРІЛМЕЙТІН КҮШ ЖАҒДАЙЛАРЫ

64. Тараптар осындай орындамау немесе тиіссіз орындау еңсерілмейтін күш жағдайларының (форс-мажор) әрекет етуінің салдарынан болса, Шарт бойынша міндеттемелерін орындамау немесе тиіссіз орындау үшін жауапкершіліктен босатылады.
65. Еңсерілмейтін күш жағдайлары ретінде Тараптар соғыстар және әскери әрекеттер, дүлей апаттар, Қазақстан Республикасының заң шығарушы және/немесе атқарушы билігі органдарының, Қазақстан Республикасы Ұлттық банкінің Тараптардың тікелей Шарттың мәніне қатысты болатын қызметіне тыйым салатын немесе шектейтін әрекеттері сияқты алдын ала болжанбайтын және төтенше сипаттағы алды алынбайтын оқиғалардың нәтижесінде Шартқа қол қойғаннан кейін туындаған жағдайларды түсінеді.
66. Шарттың 65 тармағында көрсетілген жағдайлардың салдарынан Шарт бойынша міндеттемелерді орындау мүмкінсіздігі туындаған Тарап осы туралы екінші Тарапқа жазбаша түрде ескертуі және бірінші талабы бойынша екінші Тарапқа еңсерілмейтін күш жағдайларының туындауын және/немесе тоқтатылуын растайтын дәлелдемелерді ұсынуы тиіс. Аталған жағдайлардың туындауы мен әрекет етуінің ұзақтығының дәлелдемесі болып уәкілетті орган ұсынған жазбаша құжаттар табылады.
67. Шарттың 64-65 тармақтарымен көзделген жағдайларда Шарт бойынша міндеттемелерді орындау мерзімі осындай жағдайлар және олардың салдарлары әрекет ететін уақытқа сәйкес жылжытылады.

11. ШАРТҚА ӨЗГЕРІСТЕР ЖӘНЕ/НЕМЕСЕ ТОЛЫҚТЫРУЛАР ЕНГІЗУ

68. Шартты жасау арқылы Тараптар Банктің Қазақстан Республикасының заңнамасымен белгіленген шектеулерді есепке алумен біржақты тәртіпте Шарттың қосымшаларын қоса алғанда, соның ішінде Шарттың жаңа редакциясын бекіту арқылы Шартқа өзгерістер және/немесе толықтырулар енгізуге құқылы екендігіне келісім білдірді.
69. Қазақстан Республикасының заңнамасы, соның ішінде Қазақстан Республикасының Ұлттық банкінің нормативтік құқықтық актілері өзгерген жағдайда Шарттың талаптары Банкпен өзгертілген мезетке дейін Қазақстан Республикасының заңнамасының, Қазақстан Республикасы Ұлттық банкінің нормативтік құқықтық актілерінің талаптарына қайшы келмейтін бөлігінде қолданылады.
70. Клиент Шартқа енгізілетін өзгерістермен және/немесе толықтырулармен келіспеген кезде Клиент Шартты бұзу туралы Арызды толтыру арқылы Шарттың 12 бөлімінде белгіленген тәртіпте Шартты бұзуға құқылы. Шартқа енгізілетін өзгерістер және/немесе толықтырулар күшіне енген күнге дейін Банк Шартты бұзу туралы жазбаша ескертуді алмаса, Банк аталған жағдайды Клиенттің Шарт талаптарының өзгерісіне және/немесе толықтырылуына келісімінің (акцепті) бейнеленуі ретінде санайды.
71. Шартпен белгіленген тәртіпте және мерзімде Шартты өзгерту және/немесе толықтыру туралы ақпарат Клиентпен алынбаған және/немесе зерттелмеген және/немесе дұрыс түсіндірілмеген жағдайда, Банкке жауапкершілік жүктелмейді.
72. Күшіне енген мезеттен бастап Шартқа енгізілетін кез келген өзгерістер және/немесе толықтырулар Шартқа қосылған барлық тұлғаларға, соның ішінде өзгерістер және/немесе толықтырулар күшіне енген күнен ерте Шартқа қосылған барлық тұлғаларға тең таралады.

12. ШАРТТЫҢ ӘРЕКЕТ ЕТУ МЕРЗІМІ ЖӘНЕ БҰЗУ ТӘРТІБІ

73. 42.14-тармақта сипатталған жағдайлардың туындауына жол бермеу шартымен, оның негізінде Банктің шартты біржақты тәртіппен бұзуға құқығы бар Шарт мерзімсіз болып табылады.
74. Шарт келесі жағдайларда Тараптар арасындағы барлық өзара есеп айырысуларды аяқтаған кезде өз әрекетін тоқтатады:
- Тараптардың бірінің әрекетін тоқтатқан кезде;
- кез келген негіздемелер бойынша ҚБҚКЖ пайдаланумен операциялар жүргізілген банктік шотты жабу мезетіне;
- Шарт ережелеріне сәйкес біржақты тәртіпте бұзу кезінде;
- Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасымен көзделген өзге жағдайларда.

Шартты бұзу күніне дейін Клиент Шартты орындау нәтижесінде Банк алдында туындаған берешекті толық көлемінде төлеуге міндетті.
75. Шартты бұзу кезінде ҚБҚКЖ-не қолжетімдік оқшауланады, ал Клиент Шарт талаптары бойынша Банкке төлеген ақша қайтаруға жатпайды.
76. Шарттың әрекет етуін тоқтатуы Тараптарды Шарттың әрекет ету кезеңінде туындаған міндеттемелерді орындаудан босатпайды және Банк пен Клиент арасында жасалған банктік қызмет көрсету шарт(-тар)ы және өзге келісімдер/шарттар бойынша міндеттемелердің тоқтауына алып келмейді.
77. Шарт тоқтатылған кезде Клиент Шарт шеңберінде құрылған өзіне тиесілі кілт(-тер) пен кілтсөздерді жоюға және оларды үшінші тұлғаларға тапсырмауға міндеттенеді.

13. ДАУЛЫ ЖАҒДАЙЛАРДЫ ШЕШУ ТӘРТІБІ

78. Тараптар арасында Шартты орындамау нәтижесінде туындайтын барлық келіспеушіліктер, даулар және шиеліністі жағдайлар келіссөздер арқылы өзара мүдделерді есепке ала отырып шешіледі.
79. ҚБҚКЖ арқылы жүргізілген операция бойынша наразылық болған кезде Клиент наразылық білдіру мақсатында Банкке жүгінуге құқылы. Операцияға наразылық білдіру ол жүргізілген мезеттен бастап 30 (отыз) күнтізбелік күннен кешіктірілмей жүргізілуі тиіс, керісінше жағдайда операция рұқсат етілген және Клиентпен расталған болып саналады.
80. Шарттың 79 тармағына сәйкес операцияға наразылық білдіру Банкпен анықталған формада құрылған Банкке жазбаша арыз түрінде рәсімделеді.
81. Банк Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасының және/немесе Банктің ішкі құжаттарының талаптарын ескере отырып 30 (отыз) күнтізбелік күннен аспайтын мерзім ішінде Клиенттің арызын қарастырады және Клиенттің наразылығын қанағаттандырады немесе Клиентке оның наразылығының негізсіздігі туралы жазбаша жауапты (қорытынды) жолдайды.
82. Банк қорытындысымен келіспеген жағдайда Клиент Банкке дауды шешу үшін Комиссия қалыптастыру (бұдан әрі - «Комиссия») талабымен өзінің келіспеушілігі туралы жазбаша ескерту жолдайды. Комиссия екі Тараптың өкілдерінен құрылады.
83. Тараптар Комиссияның актімен рәсімделген шешімдерін даулы жағдайдың қатысушылары үшін міндетті деп мойындайды және Комиссияның шешімдерін Комиссиямен белгіленген мерзім ішінде ерікті түрде орындауға міндеттенеді.
84. Тараптардың бірі Комиссияның жұмысының нәтижесінде кінәлі деп танылған жағдайда аталған Тарап екінші Тарапқа келтірілген шынайы шығынды өтеуге міндеттенеді.
85. Шарттың қандай да бір Тарапының Комиссияны құруға немесе оның жұмысына қатысудан бас тартуы оны құрып, жұмыс істеуінің мүмкінсіздігіне алып келуі мүмкін, алайда даулы жағдайды Қазақстан

Республикасының қолданыстағы заңнамасымен көзделген тәртіпте сотта шешу мүмкінсіздігіне алып келмейді. Тараптар келісімге келмеген, даулы сұрақтар және Комиссияның шешімін ерікті орындау бойынша келісім болмаған жағдайда Шарт бойынша даулар мен барлық материалдар Банктің немесе Клиентке қызмет көрсетілетін оның дербес құрылымдық бөлімшесінің орналасқан орны бойынша соттың қарауына тапсырылады.

14. ҚОРЫТЫНДЫ ЕРЕЖЕЛЕР

86. Клиент Банктің Шартқа қол қою кезінде компьютерлік бағдарламамен жасалған Банк мөрінің және Шартқа Банк атынан қол қоюға уәкілеттік берілген тұлғаның қолының баламаларын пайдалануға қарсы емес екендігін және мұның өз талаптарына қайшы келмейтіндігін растайды.
87. ҚБҚКЖ-де Клиенттің тіркелуін растау шынайы және толық байланыс ақпаратын берген Клиенттер бойынша ғана жүргізіледі.
88. Клиент пайдаланылатын ҚБҚКЖ және Шарт шеңберінде операцияларды жүргізу кезінде қолданылатын сәйкестендіру және түпнұсқаландыру әдістерінің, қолжетімдік құралдарының (Логин, кілтсөз) қолжетімдікті, шифрлауды, тұтастығын бақылауды қамтамасыз ететін ақпаратты қабылдау, тапсыру, өңдеу, сақтау кезінде сенімді жұмысты қамтамасыз ету үшін жеткілікті болып табылатындығына келіседі және Банктің операцияларды жүргізу және Клиенттің банктік шот(-тар)ы және кредиттік міндеттемелері бойынша ақпаратты/мәліметтерді ұсынуға құқығын тиісінше растайды.
89. Клиент Банктің Клиент Шартпен анықталған қашықтан қолжетімдік құралдарын пайдаланумен және процедуралардың сәйкес нұсқауларында (Интернет-Банкинг бойынша нұсқау, Мобильді банкинг бойынша нұсқау) белгіленген процедураларды сақтаумен жолдаған құжаттарды/нұсқауларды/Нұсқаулықтарды алуы Қазақстан Республикасының заңнамасы талаптарына сәйкес рәсімделген қағаз тасымалдағыштағы құжаттарды алуына заңдық балама екенін мойындайды.
Клиент Банкке Шартта көрсетілген тәртіпте және шарттарда қалыптастырылған және ұсынылған құжаттарды қағаз тасымалдағыштағы құжаттармен/нұсқаулармен тең пайдалану құқығын ұсынады. Бұл кезде Клиентке Банкке орындау үшін жолданған осындай құжаттардың/ өкімдердің мазмұны үшін толық көлемінде жауапкершілік жүктеледі.
90. Клиент, Шартқа қосыла отырып:
1) Банк ВТБ (Қазақстан) БСН 080940010300 (бұдан әрі - Банк)АҚ ЕҰ-ға дербес деректерді (автоматтандыру құралдарымен және бұларсыз) пайдалануға және өңдеуге өзінің сөзсіз келісімін береді, оның ішінде үшінші тұлғаларға (ВТБ Тобына кіретін тұлғаларды қоса алғанда) беру (трансшекаралық беруді қоса алғанда) (дербес деректерге қол жеткізу, жинау, жүйелеу, жинақтау, сақтау, жаңарту, өзгерту, пайдалану, тарату, иесіздендіру, бұғаттау және жою жөніндегі іс-қимылдарды қоса алғанда) арқылы: тегін, атын, әкесінің атын (жеке деректерді туған күні мен жері,

жеке сәйкестендіру нөмірі, заңды мекенжайы, тұрғылықты жері, байланыс құралының абоненттік нөмірі, жеке басын куәландыратын құжаттың нөмірі, отбасы және әлеуметтік жағдайы туралы мәліметтер) қоса беріледі, жылжымалы және жылжымайтын мүліктің, білімнің, кәсіптің және биометриялық жеке деректердің болуы Банкке Ресей Федерациясының Орталық Банкіне ол туралы ақпарат беруге, сондай-ақ Ресейдің орталық банкі келісім-шарттар/келісімдер жасасқан үшінші тұлғаларға және/немесе Ресей Федерациясының заңнамасының талаптарына байланысты ақпарат беруге келісім береді. Осы Келісім Банкке болашақта түсетін ақпаратқа да қолданылады.;

2) Шарттың 90-тармағының 1) тармақшасында көрсетілген келісім Қазақстан Республикасының заңнамасында, сондай-ақ банктің қызметіне ықпал ететін шет мемлекеттердің заңнамасында және/немесе ішкі құжатта белгіленген дербес деректерді және/немесе құжаттарды (оның ішінде электрондық құжаттар форматында) сақтау мерзімдері өткенге дейін беріледі немесе Шарттың 90-тармағы 3) тармақшасының ережелерін ескере отырып, оны жазбаша нысанда кері қайтарып алу сәтіне дейін, бұл ретте Банк/үшінші тұлғалар банктік қызметті (операцияны) көрсету шартын/келісімін орындау / аяқтау мақсатында, сондай-ақ, егер дербес деректерді өңдеуді жалғастыру қолданылатын заңнаманың талаптарына байланысты болса (мұндай жағдайда дербес деректерді өңдеу заңнама талаптарын орындау үшін қажетті шектерде жүзеге асырылады), Банктің ішкі құжаттарымен дербес деректерді өңдеуді жалғастыруға құқылы.;

3) Шарттың 90-тармағының 1) тармақшасында көрсетілген Келісім, егер бұл Қазақстан Республикасының заңнамасына қайшы келетін жағдайларды қоспағанда, келісімді кері қайтарып алу сәтіне дейін кемінде 1 (бір) ай бұрын Банкке тиісті жазбаша хабарлама жіберу арқылы, не Банк алдында орындалмаған кез келген міндеттемелер болған жағдайда, кері қайтарып алынуы мүмкін;

Банктің банктік, коммерциялық және өзге де құпияны құрайтын мәліметтерді, сондай-ақ дербес деректерді Қазақстан Республикасы Қаржы министрлігінің Мемлекеттік кірістер комитетіне (бұдан әрі-Комитет) ашуға келісім береді; - егер Банкте Клиенттің жеке арнаулы салық режимін қолданатын дара кәсіпкер ретінде тіркеу есебінде тұрған салық төлеуші болып табылатыны және арнайы мобильдік қосымшаны пайдаланушы болып табылатыны туралы ақпарат, оның ішінде Комитеттен алынғаны туралы ақпарат болған жағдайда, арнайы мобильдік қосымшаны пайдалану үшін шотқа түскен төлемдер сомалары жөніндегі ақпаратты қоса алғанда, бірақ олармен шектелмей клиенттің пайдасына кәсіпкерлік қызметті жүзеге асыру, Клиенттің ЖСН және атауы (тегі, аты, әкесінің аты (бар болған жағдайда)), Шот валютасы, төлемдер белгілеу коды болған жағдайда.

91. Шартқа қосылу кезінде Өтінішке қол қою арқылы Клиент Банктің Клиентке Шарттың талаптарымен танысуға қажетті уақыт бергенін растайды.

92. Тараптар Шарт бойынша алынған барлық ақпарат құпия болып табылатындығына және екінші Тараптың алдын ала жазбаша келісімін алмастан оны қандай да бір жолмен үшінші тұлғаларға жариялауға тыйым салынатындығына келісім білдірді.
Шарттың осы ережесімен белгіленген тыйым салу осындай ақпаратты ұсыну немесе ашу Қазақстан Республикасының заңнамасымен тікелей уәкілеттік берілген тұлғалар мен органдардың талаптарымен анықталған жағдайларға таралмайды.
93. Шарт мемлекеттік және орыс тілдерінде жазылған. Шарттың мемлекеттік және орыс тілдеріндегі мәтіндерінің арасында қайшылықтар туындаған жағдайда Тараптар Шарттың орыс тіліндегі мәтінін басшылыққа алатынына келісті.
94. Шартпен көзделмеген өзгенің барлығына қатысты Тараптар Қазақстан Республикасының заңнамасын басшылыққа алады.

15. БАНК ДЕРЕКТЕМЕЛЕРІ:

Бас кеңсенің мекен-жайы: Қазақстан Республикасы, 050040 **Алматы қ., Тимирязев к-сі, 26/29** тел.: +7(727) 330-50-50 факс: +7(727) 330-40-50 e-mail info@vtb-bank.kz	**Заңды мекен-жайы:** Қазақстан Республикасы, 050040 **Алматы қ., Тимирязев к-сі, 26/29** тел.: +7(727) 330-50-50 факс: +7(727) 330-40-50 e-mail info@vtb-bank.kz **Банктік операцияларды жүзеге асыруға лицензия:** 2020 жылдың 3 ақпандағы №1.2.14/39 КҰЖЖ коды: 50507796 ЭҚтЖЖ: 64191	**Банк деректемелері:** Коршот KZ06125KZT1001302062 Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкі ММ-де БСК VTBAKZKZ

Басқарма Төрағасы _____ **Д.А. Забелло**

ЭЛЕКТРОНДЫ БАНКТІК ҚЫЗМЕТТЕРДІ
ҰСЫНУ ШАРТТАРЫНЫҢ
№1 Қосымшасы

ГЛОССАРИЙ

1) Авторландыру - Банктің Клиентпен ҚБҚКЖ-да операцияларды жүзеге асыру үшін жасайтын әрекеттерін растауы/рұқсат беруі;
2) Акцепт - Клиенттің осы Шартты, сондай-ақ Банктің біржолғы (бір реттік) растау кодын енгізуді қоса алғанда, бірақ онымен шектелмей, БҚҚкЖ пайдалана отырып, қызметтер көрсету туралы шартты/келісімді жасасу ниетін растайтын іс-әрекеттері.
3) Түпнұсқаландыру - Банк бекіткен қауіпсіздік рәсімдерін пайдалану арқылы электрондық құжаттың түпнұсқалығын және дұрыстығын растау;
4) Банк - Банк ВТБ (Қазақстан) АҚ ЕҰ;
5) Банктік салым/салым - мөлшері банктік салым шартымен белгіленетін сыйақы есептеумен номиналды бейнеленуінде аталған соманы қайтару шарттарында Банкке тапсырылатын ақша;
6) Банктік қарыз/қарыз - Банктің Қарыз алушыға қайтарымдылығы, ақылылығы, жеделдігі шарттарында және банктік қарыз шартымен анықталған өзге шарттарда ұсынылатын ақша;
7) Банктік шот - Клиенттің Банктегі ақша қозғалысын, сондай-ақ Клиентке банктік қызмет көрсету бойынша Банк пен Клиент арасындағы шарттық қатынастарды көрсету және есепке алу тәсілі. Клиентке ашылатын банктік шоттар келесілерге бөлінеді:
а) ағымдағы шот-банктік шот Шарты негізінде Банк Клиентке ашатын банктік шот;
б) Жинақ шоты-Банк Клиентке банктік салым Шарты негізінде ашатын банктік шот
8) Үзінді көшірме - ҚБҚКЖ арқылы ұсынылатын, уәкілетті органның нормативтік құқықтық актісімен белгіленген мәліметтер бар Клиенттің банктік шоттары бойынша ақша қозғалысы туралы үзінді көшірме;
9) Төлем карточкасын ұстаушы - Банкпен жасалған банктік шот шартына немесе банктік қарыз шартына сәйкес төлем карточкасын (соның ішінде - қосымша төлем карточкасын) пайдалану құқығына ие жеке тұлға;
10) Қосымша төлем карточкасы - негізгі карточканы ұстаушы мәлімдеген тұлғаның атына, соның ішінде қосымша карточканы ұстаушыға электрондық терминалдар немесе басқа құрылғылар арқылы шоттағы ақшаға қол жеткізу құқығын беретін негізгі карточканы ұстаушының өзінің атына негізгі карточка шоты бойынша ресімделген төлем карточкасы. Негізгі карточканы ұстаушы қосымша карточка бойынша ақша сомасына/карточкалық операцияларды жүргізу кезеңіне лимит белгілеуге құқылы;

11) Тіркелген телефон нөмірі - ақпараты Банкке Клиентпен электронды банктік қызметтерге қосылу кезінде ұсынылған, соны пайдаланумен электронды банктік қызметтер ұсынылатын, Клиентке ұсынылған SIM-картаға ұялы байланыс операторымен берілген ұялы нөмір;
12) Клиенттің өкімі/Өкім - Банктің электронды банктік қызметтерді көрсетуі кезінде пайдаланылатын байланыс арналары бойынша Банкке ұсынылған растау кодпен куәландырылған Клиенттің Клиентпен анықталған деректемелер бойынша Клиенттің банктік шоттарынан төлемдерді/ақша аударымдарын Банктің жүргізуі туралы бұйрығы/нұсқауы;
13) Интернет-Банкинг/«Интернет-Банкинг» жүйесі (ИБ) - Интернет арқылы https://online.vtb-bank.kz сайтынан Банк Клиенттеріне электронды банктік қызметтерді көрсету бойынша Банктің балама қызмет көрсету арналарының қызметі;
14) Интернет - электрондық ақпараттық ресурстарды беру үшін телекоммуникациялардың және есептеу ресурстарының біріккен желілерінің дүниежүзілік жүйесі;
15) Ақпараттың-банктік қызметтер - Банктің Клиенттің сұранысы бойынша немесе Банк пен Клиент арасында жасалған сәйкес шарт бойынша Шартпен белгіленген тәртіпте Клиенттің банктік шоттары бойынша ақша қалдығы мен ақша қозғалысы туралы, жүргізілген төлемдер және ақша аударымдары туралы, кредиттік берешек қалдығы туралы, Банкпен жасалған банктік қарыз шарты бойынша төлем сомасы туралы және ұсынылатын және ұсынылған банктік қызметтер туралы өзге ақпаратты ұсынуымен байланысты электронды банктік қызметтер;
16) Операцияларды растау коды (бұдан әрі - растау коды)-Клиенттің сұратуы бойынша Банктің бағдарламалық-аппараттық құралдарымен жасалатын, бірегей жүйелі электрондық цифрлық символдардан тұратын, электрондық банктік қызметтерге қол жеткізуге және БҚҚкЖ-да операцияларды (төлемдер, аударымдар, өтініштер және басқалар) растауға арналған бір реттік (біржолғы) код;
17) Клиент - Банктің төлем карточкасын Ұстаушысы, немесе Банкпен Банктік шот шартын жасасқан жеке тұлға болып табылатын және ҚБҚКЖ арқылы электронды банктік қызметтерді пайдаланатын Банкпен ағымдағы шотты ашу және/немесе халықаралық VISA International төлем жүйесінің халықаралық төлем жүйелердің төлем карточкасын беру және пайдалану туралы шарт жасасқан жеке тұлға;
18) Банк бағамы - Операция жүргізу күнге Банк бекіткен шетел валютасының сатып алу/сату/айырбастау бағамы;
19) Логин - Клиентпен дербес анықталатын, латын алфавитінің әріптері мен сандарынан тұратын, Клиентті авторландыруға арналған алфавиттік-сандық сәйкестендіргіш. Клиенттің қалауы бойынша Логин Банкпен кездейсоқ әріптер мен сандарды автоматты генерациялау арқылы қалыптастырылуы мүмкін;

20) Лимит - Клиенттің сәйкес банктік шоты бойынша ИБ/ҰБ пайдаланумен жүзеге асырылатын операцияларды жүргізу үшін қолжетімді ақша сомасы;
21) Мобильді банкинг / "Мобильді банкинг" жүйесі (МБ) - Банк Клиенттеріне ұялы телефон немесе "VTB KZ Online" мобильді қосымшасын қолдайтын өзге де құрылғы арқылы электрондық банктік қызметтерін көрсетуге және Интернетке қол жеткізуге арналған бағдарламалық қамтамасыз ету.
22) Мессенджер - бағдарлама, мобильді қосымша немесе жылдам хабар алмасу үшін веб-сервис;
23) Оператор - Банкпен оның пайдасына жеке тұлғалардан төлемдерді қабылдауға шарт жасасқан заңды тұлға;
24) Ұялы байланыс операторы - Қазақстан Республикасының аумағында ұялы байланыс қызметтерін ұсынатын заңды тұлға;
25) Операциялық күн - банк клиенттеріне қызмет көрсету жүзеге асырылатын Банктің бір жұмыс күні шеңберіндегі уақыт кезеңі. Операциялық күннің ұзақтығын банк өз бетінше айқындайды және Банк Басқармасы Төрағасының бұйрығымен белгіленеді;
26) Төлем карточкасы - электронды терминалдар немесе өзге құралдар арқылы ағымдағы шоттағы ақшаға қолжетімдік құралы болып табылатын және оның ұстаушысымен есептеулері Клиенттің ағымдағы шотындағы ақша есебінен немесе Банкпен Клиентке банктік қарыз шартына сәйкес кредиттік лимит шеңберінде ұсынылатын қарыз(-дар) есебінен, соның ішінде ағымдағы шотта ақша жетіспеген немесе болмаған кезде жүзеге асырылатын аталған ақша сомасы (лимит) шеңберінде карточкалық операцияларды, сондай-ақ Банкпен анықталған және оның шарттарында өзге операцияларды жүргізуге арналған кредиттік/дебеттік карточка. Барлық төлем карточкаларында Банктің логотипі (Банкке тиесілілікті білдіретін белгі) бар;
27) Пайдаланушы интерфейсі - Пайдаланушының ҚБҚКЖ-мен өзара әрекеттесуін қамтамасыз ететін бағдарламаның элементтері мен компоненттерінің жиынтығы;
28) Қызметтерді жеткізуші (провайдер) - халыққа төлемді қабылдау жүзеге асырылатын түрлі қызмет түрлерін ұсынатын заңды тұлға;
29) Қосымша - Клиентпен ұялы байланыс арқылы электронды банктік қызметтерді алу мүмкіндігі үшін өз бетінше орнатылатын ұялы телефонға арналған бағдарламалық қамсыздандыру;
30) Қауіпсіздік процедурасы - Клиенттің электронды банктік қызметтерді алуға құқығын белгілеу және ұсынылатын және алынатын электронды хабарламалардың мазмұнындағы қателіктерді және/немесе өзгерістерді анықтау мақсатында электронды хабарламаларды құру, тапсыру және алу кезінде Клиентті сәйкестендіруге арналған ақпаратты қорғау бойынша ұйымдастырушылық шаралар мен бағдарламалық-техникалық құралдар кешені;

31) Кілтсөз - электрондық банктік қызметтерді алу мақсатында ҚҚКБЖ-ға қол жеткізу үшін кейіннен Клиент пайдаланатын ҚҚКБЖ-да тіркеу кезінде клиент көрсететін әріптік-цифрлық символдар жиынтығы (кілтсөзді жасау және ауыстыру кезінде латын әріптері мен сандары, сондай-ақ 6 символдан кем емес арнайы символдар енгізіледі). Пароль Банкке белгісіз;
32) Push-хабарлама - Клиенттің Push-хабарламаларды алуға келісімі болған жағдайда, Банк Клиентке сақталған құрылғыға "VTB KZ Online" мобильді қосымшасы арқылы беретін, белгіленген форматтағы қысқа мәтіндік хабарлама. Push-хабарландыруда растау коды, жарнамалық немесе ақпараттық мәтін болуы мүмкін;
33) СМС-хабарлама - Банк Клиентке ұялы байланыс операторы арқылы беретін, белгіленген форматтағы қысқа мәтіндік хабарлама. СМС-хабарлама растау кодын, жарнамалық немесе ақпараттық мәтінді қамтуы мүмкін;
34) Сессия - Клиент ҚБҚКЖ арқылы электронды банктік қызметтерді үздіксіз пайдаланатын уақыт кезеңі. Клиент 10 минут ішінде ҚБҚКЖ-де ешқандай әрекеттер жүзеге асырмаса, сессия автоматты түрде аяқталады, ал ҚБҚКЖ -де қайтадан кіру Клиенттің Логині мен кілтсөзін қайтадан теру арқылы жүзеге асырылады ;
35) Қашықтан банктік қызмет көрсету жүйесі (ҚБҚКЖ) -Клиенттерге Интернет байланысы арналары, ұялы және стационарлы телефон байланысы, электронды пошта және өзге телекоммуникация технологиялары арқылы Қазақстан Республикасының заңнамасымен көзделген банктік операциялардың жеке түрлерін жүзеге асыруға мүмкіндік беретін Банктің бағдарламалық-техникалық құралдарының жиынтығы;
36) Қолдау қызметі - БҚҚкЖ Клиенттеріне тәулік бойы (мереке және демалыс күндерінсіз) консультациялық қолдау көрсететін Банктің жауапты қызметкерлері;
37) Тарифтер - Клиенттің Банк көрсететін банктік қызметтер үшін төлейтін сыйақы мөлшерін белгілейтін, Банктің https://online.vtb-bank.kz веб-сайтында орналасқан Банктік ішкі құжаты;
38) Электронды төлемдік қызметтер - Клиенттің банктік шот(-тар)ты ашуымен және жабуымен, төлемдер мен ақша аударымдарын, қолма қол емес шетел валютасымен айырбастау операцияларын жүргізуімен және ақпараттық-банктік қызметтерге қатысты болмайтын банктік операциялардың өзге түрлерін жүзеге асыруымен байланысты электронды банктік қызметтер; төлемдер және төлем жүйелері туралы заңнамамен қарастырылған сәйкестендіру құралдарын қолдану арқылы беріледі;
39) электронды банктік қызметтер - төлем қызметтерін және ақпараттық банктік қызметтерді алу үшін қашықтан қол жеткізу жүйелері арқылы клиенттің өз банктік шотына (шоттарына) қол жеткізуіне байланысты қызметтер;
40) Электрондық үзінді-көшірме - Клиенттің банктік шоттары бойынша ақша қозғалысы туралы уәкілетті органның нормативтік құқықтық актісінде

айқындалған мәліметтерді қамтитын, БҚҚкЖ арқылы берілетін үзінді-көшірме.