

**Утвержден  
решением Правления  
протокол №70 от «03» сентября 2021г.  
Изменения утверждены решением Правления  
протокол №52 от «03» мая 2024г.,  
протокол №05 от «17» января 2025г.**

## **ДОГОВОР КОМПЛЕКСНОГО БАНКОВСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ**

### **РАЗДЕЛ I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Настоящий Договор комплексного банковского обслуживания (далее – Договор), определяет стандартные условия предоставления услуг Акционерным обществом «Фридом Банк Казахстан» (далее – Банк) физическим лицам, относящимся к субъектам частного предпринимательства (индивидуальный предприниматель) (далее – Клиент) в соответствии с законодательством Республики Казахстан (далее – РК) и внутренними документами Банка, а также устанавливает права, обязанности, ответственность Сторон, а также иные особенности правоотношений между Банком и Клиентом (как определено ниже). В Договоре Клиент и Банк совместно именуются «Стороны», а по отдельности – «Сторона». В рамках Договора предоставляются следующие виды банковских услуг:

- открытие и обслуживание текущего счета, средством доступа к которому является дебетная карточка с кредитным лимитом;
- выпуск и обслуживание дебетной карточки с кредитным лимитом (далее – Платежная карточка).

Договор является договором присоединения, заключаемым в соответствии с положениями статьи 389 Гражданского кодекса РК, условия которого едины для всех Клиентов и могут быть приняты Клиентом не иначе как путем присоединения к настоящему Договору в целом на основании Заявления о присоединении по форме Приложения к настоящему Договору, (далее – Заявление о присоединении) и к Общим условиям проведения операций, открытия, ведения и закрытия банковских счетов и платежных карточек Банка (далее – Общие условия), размещенных на официальном сайте Банка, путем предоставления/подтверждения любым способом, не противоречащим требованиям законодательства РК, включая, но не ограничиваясь:

- письменно на бумажном носителе;
- в форме электронного документа, подписанного электронной цифровой подписью;
- любым иным способом с применением элементов защитных действий, не противоречащих законодательству РК, которые определяются Банком.

При этом, Общие условия и принятое Заявление о присоединении являются неотъемлемой частью настоящего Договора.

1.2. Подписанием Заявления о присоединении Клиент согласен и подтверждает, что:

- 1) Клиент прочитал, понял и принял условия Договора в полном объеме, без каких-либо замечаний и возражений, обязуется своевременно и в полном объеме выполнять условия Договора, понимает и принимает возможные неблагоприятные последствия их неисполнения и/или ненадлежащего исполнения;
- 2) Договор не содержит каких-либо обременительных для Клиента условий, которые он, исходя из своих разумно понимаемых интересов, не принял бы;
- 3) Клиент не вправе ссылаться на отсутствие его подписи на Договоре как доказательство того, что Договор не был им прочитан/понят/принят, если у Банка имеется Заявление о присоединении подписанное (-ый) Клиентом любым способом, указанным в Договоре;
- 4) все положения Договора в полной мере соответствуют интересам и волеизъявлению Клиента;
- 5) Клиентом соблюдены все процедуры, необходимые для заключения Договора и получения банковских услуг, указанных в Договоре;
- 6) заключение Договора и исполнение его условий, в том числе открытие банковского счета по Договору, выпуск и обслуживание платежной карточки не нарушит и не приведет к нарушению любой нормы законодательства РК и/или применимого к Клиенту законодательства;
- 7) выпуск/блокирование/перевыпуск/обслуживание Платежных карточек, открытие/ ведение/ закрытие банковских счетов, осуществляется посредством Канала связи с применением средств идентификации (в т.ч. обращение Клиента через партнеров Банка) и считается равнозначным письменному обращению, заверенному подписью Клиента

## ДОГОВОР КОМПЛЕКСНОГО БАНКОВСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

- 8) платежные карточки, персональные идентификационные номера к ним, выпущенные Банком в рамках Договора, а также реквизиты Счетов получены, проверены, замечания и дополнения отсутствуют;
- 9) Клиент соглашается на использование Банком средств факсимильного копирования подписи при подписании/проставлении отметки в Заявлениях, Выписках, справках, договорах и т.д., которые признаются равнозначными собственноручной подписи уполномоченного лица Банка;
- 10) Клиент соглашается на использование Банком печати в электронной форме при подписании/проставлении отметки в заявлениях, выписках, квитанциях, справках и прочее;
- 11) Клиент соглашается на осуществление фотографирования работником Банка и дальнейшее использование фотографии Клиента в соответствии с законодательством РК и внутренними документами Банка;
- 12) ознакомлен с Общими условиями и Тарифами, согласен с их размером, порядком их изменения;
- 13) на получение (в целях открытия, ведения и обслуживания его текущего счета, открытого в Банке, в том числе (не ограничиваясь) в рамках Договора, регламентирующего предоставление кредитного лимита и получения Овердрафта), информации о нем из любых законно действующих бюро, фондов, баз данных и иных источников информации;  
на корректировку Банком его персональных данных, в случае их изменения (фамилии, имени отчества, адреса и иных данных, отнесенных к персональным данным Клиента), если таковые будут внесены; в Базы данных уполномоченных органов (Государственных баз данных физических лиц (далее - ГБДФЛ и др.) и использованы;
- 14) на подписание Банком с ним соглашений, договоров, а также всех иных сопутствующих документов с применением средств идентификации;
- 15) на проведение скоринга, для которого необходимо получение Банком конфиденциальной информации о нем (включая его персональные данные) из всех законных источников (кредитные бюро, НАО «Государственная корпорация «Правительство для граждан», ГБДФЛ и другие источники) и использование Банком указанной информации;
- 16) на осуществление Банком предварительного скоринга и предоставление Банком ему предложения по кредитным продуктам Банка без его обращения по месту нахождения Банка или филиала Банка, в любое время, в том числе (не ограничиваясь) на выпуск на его имя/для него платежной карты Банка, а также на предоставление иных продуктов Банка;
- 17) на предоставление информации о нем в кредитные бюро, с которыми Банком заключен договор о предоставлении информации, касающейся финансовых и других его обязательств имущественного характера, имеющейся у Банка, и которая поступит в Банк, в будущем;
- 18) на выдачу информации о нем, касающейся его финансовых и других обязательств имущественного характера, включая информацию, которая поступит в будущем, находящейся в кредитных бюро, с которыми Банком заключен договор о получении информации;
- 19) в соответствии с требованиями, предусмотренными ст. 57 Закона РК «О пенсионном обеспечении в Республике Казахстан», на получение Банком сведений об остатках и движении денег на его индивидуальном пенсионном счете и другой информации из Единого накопительного пенсионного фонда и иных пенсионных фондов и/или НАО Государственной корпорации «Правительство для граждан», в том числе через кредитные бюро; на предоставление Единым накопительным пенсионным фондом и иными пенсионными фондами и/или НАО Государственной корпорации «Правительство для граждан» и иными юридическими лицами, осуществляющими деятельность по привлечению пенсионных взносов и пенсионным выплатам, по выплате пенсий и пособий имеющейся и поступающей в будущем информации напрямую Банку или через кредитные бюро;
- 20) на сбор, обработку персональных, биометрических и/или иных данных, раскрытие этих данных третьим лицам, их агентам и иным уполномоченным ими лицам, передачу этих данных в кредитные бюро;
- 21) на получение Банком информации из государственных и негосударственных баз данных, в том числе через кредитные бюро;
- 22) на получение кредитными бюро информации о нем из государственных и негосударственных баз данных от операторов/владельцев государственных и негосударственных баз данных;
- 23) на предоставление владельцами государственных и негосударственных баз данных информации о нем из всех государственных и негосударственных баз данных кредитным бюро напрямую или через третьих лиц данное юридическому лицу, осуществляющему по решению Правительства РК деятельность по оказанию государственных услуг в соответствии с законодательством РК – предоставлять имеющуюся и поступающую в будущем о нем информацию кредитным бюро и Банку посредством кредитных бюро;

## ДОГОВОР КОМПЛЕКСНОГО БАНКОВСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

- 24) на сбор, обработку и распространение информации касательно его персональных данных, в том числе распространение персональных данных о нем во все государственные и негосударственные органы, организации, если только это не противоречит законодательству РК. Персональными данными о нем являются все сведения, относящиеся к нему, зафиксированные на электронном, бумажном и (или) ином носителе, которые Банк включает в утвержденный им Перечень персональных данных;
  - 25) Клиент согласен на подписание Заявления о присоединении с использованием Способов идентификации (в том числе уникальный идентификатор пользователя и пароля (ЭЦП, КСДИ, QR-код, USSD/SMS-сообщение, пароль, Код подтверждения) через удаленные каналы обслуживания Банка/ в отделении Банка в порядке, предусмотренном Договором. Подписание указанных Заявлений с использованием Способа идентификации признается сторонами как сделка, совершенная в письменной форме, определяющая стороны и содержание их волеизъявления;
  - 26) ознакомлен с формой Уведомления клиента-физического лица, заключившего договор банковского счета и (или) договор банковского вклада, которая размещена на официальном сайте Банка по адресу [www.bankffin.kz](http://www.bankffin.kz), о сроках и порядке гарантийного возмещения, а также со свидетельством Банка-участника системы обязательного коллективного гарантирования (страхования) вкладов физических лиц.
- 1.3. Акцепт Заявления о присоединении совершается (принимается) Банком при условии получения Банком необходимых документов, согласно перечню документов, размещенному на официальном сайте Банка [www.bankffin.kz](http://www.bankffin.kz) в соответствии с требованиями Банка и законодательства РК.
- 1.4. Все заявления, заявки, принятые Банком от Клиента в рамках оказываемых Банком услуг, являются неотъемлемой частью Договора, если иное не оговорено в тексте самого приложения, заявления, заявки.

### РАЗДЕЛ II. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

- 2.1. В Договоре используются следующие термины и определения:
- 1) **Авторизация** – разрешение Банка на осуществление платежа с использованием Платежной карточки. Процедура получения авторизации устанавливается в соответствии с договорами, заключенными между участниками системы платежных карточек.
  - 2) **Аутентификатор** - тайные сведения, неповторимые предметы, физические характеристики или их комбинации, позволяющие подтвердить личность Клиента и(или) подлинность операции, т.е. аутентифицировать.
  - 3) **Аутентификация**, в том числе многофакторная аутентификация – проверка принадлежности клиенту предъявленного им идентификатора, а также подтверждение подлинности и правильности операции, составления Электронного документа в соответствии с требованиями процедуры безопасности путем проверки соответствия аутентификатора клиента предъявленному им идентификатору.
  - 4) **Банкомат** – электронно-механическое устройство, позволяющее Клиенту получать наличные деньги и пользоваться другими услугами Банка с использованием Платежной карточки.
  - 5) **Биометрия** – система распознавания людей по одной или более физическим или поведенческим чертам.
  - 6) **Биометрическая аутентификация** – процедура аутентификации, в рамках которой в качестве аутентификатора используются биометрические параметры клиента.
  - 7) **Биометрические данные** - персональные данные, которые характеризуют физиологические и биологические особенности субъекта персональных данных, на основе которых можно установить его личность;
  - 8) **Блокирование платежной карточки** – полный или частичный запрет на осуществление платежей и (или) переводов денег с использованием Платежной карточки, в том числе снятие наличных денег в ПВН/банкоматах.
  - 9) **Внутренние документы Банка** – документы, утвержденные уполномоченными органами/лицами Банка, устанавливающие, изменяющие или прекращающие нормы (правила) поведения, рассчитанные на многократное применение и обязательные для соблюдения/ применения участниками внутрибанковских отношений при выполнении ими своих функций/ должностных обязанностей.
  - 10) **Вознаграждение** – проценты, начисляемые Банком за пользование Овердрафтом (при наличии), а также сумма комиссионного вознаграждения, оплачиваемая клиентом Банку за оказываемые банковские услуги в порядке, предусмотренными законодательством РК, Договором и Тарифами.
  - 11) **Выписка** – документ, содержащий информацию о платежах и (или) переводах денег и иных операциях, в том числе, осуществленных с использованием Платежной карточки в соответствии с Договором.

## ДОГОВОР КОМПЛЕКСНОГО БАНКОВСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

- 12) **Выдача платежной карточки** – процесс передачи Платежной карточки и Персонального идентификационного номера к ней Клиенту Банком и (или) предоставление Банком Клиенту информации о ее реквизитах.
- 13) **Дебетная карточка** – платежная карточка, предоставляющая ее держателю возможность осуществлять платежи и (или) переводы денег в пределах суммы денег, находящейся на Счете Клиента;
- 14) **Деловые отношения** – отношения с Клиентами, возникающие в процессе осуществления Банком банковской деятельности.
- 15) **Держатель карточки** – физическое лицо (в том числе уполномоченный представитель юридического лица /индивидуального предпринимателя), на имя которого выпущена Платежная карточка.
- 16) **Договор предоставления кредитного лимита и получения овердрафта (далее- Договор предоставления кредитного лимита)** – соглашение Сторон конкретизирующее (устанавливающее) условия получения кредитного лимита и Овердрафта, условие о передаче денег путем предоставления Овердрафта Заемщику на условиях срочности, платности, возвратности и обеспеченности (при наличии).
- 17) **Дополнительная выписка** – выписка по Счету, формируемая Банком по запросу Клиента за любой отчетный период, за исключением последнего завершеного Отчетного периода.
- 18) **Доступные средства** – сумма неиспользованного Кредитного лимита и/или собственных средств Клиента на Счете.
- 19) **Задолженность** – сумма заемных операций, включая суммы основного долга, начисленное, но не уплаченное вознаграждение, сумма овердрафта, комиссии, штрафы, пени, неустойки, платы, и иные платежи, подлежащих уплате Клиентом Банку по условиям Договора и/или Договора предоставления кредитного лимита на ту или иную конкретную дату.
- 20) **Заемщик** – Клиент, которому предоставлен Овердрафт на условиях платности, срочности, возвратности и обеспеченности (если обеспечение по Овердрафту предусмотрено условиями Договора предоставления кредитного лимита).
- 21) **Заявка** – документ на бумажном носителе, в том числе формируемый в электронном виде посредством Системы удаленного доступа Банка, на основании которого Клиенту предоставляются банковские услуги, предусмотренные Договором, за исключением предоставления Клиенту кредитных продуктов.
- 22) **Заявление о присоединении** – Заявление о присоединении к Договору комплексного банковского обслуживания индивидуального предпринимателя, Договору предоставления кредитного лимита и Общим условиям, поданное Клиентом в соответствии с требованиями Банка утвержденной формы, подписываемое Клиентом собственноручно на бумажном носителе / в электронном виде с использованием доступных Банком способов идентификации, на основании которого Клиенту осуществляется выдача Платежной карточки и устанавливается Кредитный лимит.
- 23) **Идентификатор** – уникальный признак клиента, позволяющий отличать его от других клиентов, то есть идентифицировать.
- 24) **Идентификация** – сравнение предъявленного идентификатора Клиента с перечнем зарегистрированных идентификаторов.
- 25) **Изъятие платежной карточки** – признание Банком Платежной карточки недействительной, ее изъятие из обращения и уничтожение.
- 26) **Интернет-банкинг** – технология дистанционного предоставления Банком Клиенту электронных банковских услуг через Интернет.
- 27) **Интернет-магазин** – специализированный вид бизнеса, основанный на дистанционном обслуживании и дающий возможность продавцу и покупателю совершать сделки по покупке-продаже того или иного вида товаров посредством сети Интернет.
- 28) **Канал связи** – одно из средств передачи информации между Клиентом и Банком: электронная почта (email), почтовая связь, мобильное приложение, интернет-банкинг, телебанкинг, КСДИ, QR-код, USSD/SMS-сообщение, телефон, банкомат, POS-терминал, терминал, отделение Банка, личный кабинет, интернет-отделение и иные интернет-ресурсы, с идентификацией на основании сведений о клиенте.
- 29) **Карточная операция** – осуществление Клиентом посредством Платежной карточки либо ее реквизитов операций (номер и срок действия Карточки/другие реквизиты) для безналичной оплаты товаров и услуг ПТС, получения наличных денег, а также иные операции, предусмотренные законодательством РК, правилами МПС, международной банковской практикой.

## ДОГОВОР КОМПЛЕКСНОГО БАНКОВСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

- 30) **Клиент** – физическое лицо, относящееся к субъектам частного предпринимательства (индивидуальный предприниматель), присоединившееся к настоящему Договору и Договору предоставления кредитного лимита на основании Заявления о присоединении.
- 31) **Код подтверждения (код)** – одноразовый цифровой код для подтверждения Клиентом вида и параметров услуги/операции, осуществляемой Клиентом. Код подтверждения направляется Банком SMS-сообщением на номер телефона, указанный Клиентом в Заявлении.
- 32) **Кодовое слово** – цифровая, буквенная или буквенно-цифровая комбинация, выбранная Клиентом и предоставленная в Банк, используемая Сторонами для идентификации Клиента, при его обращении, по телефону и другим каналам связи.
- 33) **Конвертация** – покупка/продажа иностранной валюты.
- 34) **Контакт-центр** – подразделение Банка, предоставляющее услуги обработки входящих и исходящих телефонных звонков Клиентов.
- 35) **Конфиденциальность персональных данных** – обязательное для соблюдения Банком требование не допускать их распространения без согласия субъекта персональных данных или наличия иного законного основания.
- 36) **Конфиденциальная информация** – сведения о лицах, предметах, фактах, событиях, явлениях и процессах, независимо от формы их представления, со специальным режимом защиты.
- 37) **Кредитный лимит** – предельная сумма кредитных ресурсов, которая может быть предоставлена Клиенту в рамках Договора предоставления кредитного лимита.
- 38) **КСДИ** – одноразовый код системы динамической идентификации Банка, предоставляющий собой уникальную последовательность электронных цифровых символов, создаваемая программно-техническими средствами, по запросу клиента при использовании услуг.
- 39) **Мобильное приложение** – программное обеспечение, установленное, запущенное на мобильном устройстве (смартфон, планшет и др.), предоставляющее доступ Клиенту к Электронным банковским услугам Банка.
- 40) **МПС (Международная платежная система)** – совокупность программно-технических средств, документации и организационно-технических мероприятий, обеспечивающих осуществление платежей и (или) переводов денег с использованием Платежных карточек.
- 41) **Несанкционированная операция** – операция, осуществленная, в том числе, с использованием Платежной карточки, лицом, которое не имело полномочие совершить данную операцию, и противоречащая законодательству РК. Несанкционированной операцией также является операция, осуществленная с использованием поддельного платежного инструмента.
- 42) **Обработка персональных данных** – любое действие (операция) или совокупность действий (операций), совершаемых с использованием средств автоматизации или без использования таких средств с персональными данными, включая сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, изменение, дополнение, использование, распространение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование обезличивание, блокирование и уничтожение персональных данных.
- 43) **Овердрафт/заем** – сумма денег, использованная Заемщиком при совершении Карточных операций, полученная на условиях платности, возвратности и срочности в рамках Кредитного лимита.
- 44) **Операционный день** – период времени, согласно Графику операционного обслуживания клиентов Банка, в течение которого Банком осуществляется прием указаний о переводе денег и распоряжений о приостановлении либо отзыв таких указаний от Клиентов и передача им сообщений, связанных с осуществлением переводов денег в их пользу либо в пользу третьих лиц. Продолжительность операционного дня определяется Банком самостоятельно. Банк вправе изменять продолжительность операционного дня. Операционный день может отличаться для различных видов операций/услуг, предоставляемых Банком. Информация о соответствующих изменениях доводится до сведения Клиента не позднее 3 (трех) рабочих дней до введения в действие таких изменений путем размещения информации на официальном сайте Банка по адресу: [www.bankffin.kz](http://www.bankffin.kz), а также путем размещения информации в операционных залах филиалов Банка и их дополнительных помещениях в доступном для обозрения месте.
- 45) **Основной долг** – сумма выданного Банком и непогашенного Клиентом Овердрафта.
- 46) **Отчетный период** – период времени, по завершению которого Банк формирует Выписку с указанием совершенных Карточных операций, общая сумма которых используется для расчета Задолженности, подлежащего погашению до Даты платежа включительно. Отчетный период устанавливается равным 1 (одному) календарному месяцу, в который не включаются последние дни месяца, если они являются

## ДОГОВОР КОМПЛЕКСНОГО БАНКОВСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

выходными. Карточные операции, совершенные за счет выданного Овердрафта в последние выходные дни месяца, отражаются в Выписке, формируемой по завершению следующего Отчетного периода.

- 47) **Ошибочно зачисленные деньги** – деньги, зачисленные на Счет в результате исполнения ошибочного указания. Отправленное инициатором указание является ошибочным, если указание: 1) содержит реквизиты, не соответствующие реквизитам указания, полученного от предыдущего отправителя; 2) передано повторно.
- 48) **Персональные данные** – сведения, относящиеся к определенному или определяемому на их основании субъекту персональных данных, зафиксированные на электронном, бумажном и (или) ином материальном носителе.
- 49) **Персональный идентификационный номер (ПИН)** – секретный цифровой код, присваиваемый Платежной карточке и предназначенный для идентификации Клиента.
- 50) **ПВН (Пункт выдачи наличных денег)** – специально оборудованная касса для совершения операций по приему и/или выдаче наличных денег с использованием Платежной карточки.
- 51) **Платежная карточка** – средство электронного платежа, которое содержит информацию, позволяющую Клиенту посредством электронных терминалов или других каналов связи осуществлять платежи и (или) переводы денег либо получать наличные деньги, либо производить обмен валют и другие операции, определенные эмитентом платежной карточки и на его условиях. В настоящем Договоре под Платежной карточкой понимается – дебетная карточка с кредитным лимитом, позволяющая Клиенту осуществлять платежи и (или) переводы за счет Овердрафта в пределах Кредитного лимита, предоставленного Банком на условиях Договора предоставления кредитного лимита, заключенного между Банком и Клиентом, и собственных средств Клиента на Счете.
- 52) **Платежный документ** – документ, составленный на бумажном носителе либо сформированный в электронной форме, на основании или с помощью которого осуществляются платеж и (или) перевод денег.
- 53) **Платежный терминал** – электронно-механическое устройство, обеспечивающее прием платежей и переводов, проведение иных банковских операций, в том числе и заемных физическими лицами режиме самообслуживания, а также формирование соответствующих подтверждающих документов;
- 54) **Поддельная платежная карточка** – платежная карточка, изготовленная незаконным путем, подделанная в целях осуществления несанкционированных карточных операций.
- 55) **Подозрительная операция с деньгами и (или) иным имуществом (подозрительная операция)** – операция Клиента (включая попытку совершения такой операции, операция, находящаяся в процессе совершения или уже совершенная операция), в отношении которой возникают подозрения о том, что деньги и (или) иное имущество, используемые для ее совершения, являются доходом от преступной деятельности, либо сама операция направлена на легализацию (отмывание) доходов, полученных преступным путем, или финансирование терроризма либо иную преступную деятельность.
- 56) **Пользователь** – Клиент Банка, присоединившийся к настоящему Договору, использующий Мобильное приложение.
- 57) **POS-терминал** – электронно-механическое устройство, посредством которого с использованием платежной карточки и соединения с информационной системой банка осуществляется оплата за товары или услуги в ПТС, а также выдача наличных денег в ПВН.
- 58) **ПТС (Предприятие торговли и сервиса)** – индивидуальный предприниматель или юридическое лицо, принимающее Платежные карточки для осуществления безналичного платежа по оплате поставляемых им товаров и/или услуг. ПТС могут вводить ограничения по типам Платежных карточек, принимаемых к оплате, суммам проводимых операций и порядку идентификации Клиента. Банк не несет ответственности и не принимает претензий Клиента, в связи с такими ограничениями или порядком идентификации Клиента, вводимых ПТС.
- 59) **Расчетная дата** – последний рабочий день месяца, следующего за месяцем образования задолженности по Овердрафту в рамках Кредитного лимита, до которого (включительно) производится расчеты по Овердрафту.
- 60) **Регистрация** – действия Клиента, направленные на получение доступа к Удаленному каналу обслуживания посредством введения Средств идентификации и/или Кода подтверждения.
- 61) **Регистрационное свидетельство** – документ на бумажном носителе или Электронный документ, выдаваемый Удостоверяющим центром для подтверждения соответствия ЭЦП требованиям, установленным Законом РК «Об электронном документе и электронной цифровой подписи».

- 62) Реквизиты платежной карточки** – информация, содержащаяся на Платежной карточке и/или хранящаяся в информационной системе Банка, включающая номер, срок действия, наименование системы платежных карточек, позволяющая установить принадлежность Платежной карточки ее держателю и/или эмитенту и системе платежных карточек.
- 63) Система Банка** – автоматизированная банковская система, в которой ведется учет банковских операций, операций по Счету и/или Платежной карточке.
- 64) Система удаленного доступа** – совокупность средств телекоммуникаций, цифровых и информационных технологий, программного обеспечения и оборудования, обеспечивающих связь между Клиентом и Банком, в том числе официальный сайт Банка ([www.bankffin.kz](http://www.bankffin.kz)).
- 65) Способ идентификации** – электронная цифровая подпись, динамическая идентификация, биометрическая идентификация или уникальный идентификатор пользователя и пароля (КСДИ, QR-код, ПИН, USSD/SMS-сообщения, пароль, Код подтверждения, Кодовое слово) и /или иное подтверждение волеизъявления Клиента в порядке, предусмотренном внутренними документами Банка, предназначенные для идентификации Клиента в ходе получения доступа и использования им Удаленных каналов обслуживания и используемые Клиентом для совершения операций. Использование Способа идентификации Клиента удостоверяет факт составления и/или ознакомления, и/или подписания Клиентом электронного сообщения, Электронного документа, в том числе договора в электронном виде, заключаемого через Удаленные каналы обслуживания; Использование Способа идентификации при совершении сделки признается сторонами как сделка, совершенная в письменной форме, определяющая стороны и содержание их волеизъявления.
- Клиент признается надлежащим образом идентифицированным в случае получения Банком обращения Клиента, подтвержденного соответствующим способом идентификации, согласно внутренним процедурам Банка. При открытии банковских счетов Банк в электронном виде клиентом представляется в Банк заявление с использованием ЭЦП или динамической идентификации; электронные платежные услуги предоставляются Банком Клиентам с использованием одного из следующих способов идентификации: электронной цифровой подписи, динамической идентификации, биометрической идентификации или уникального идентификатора пользователя и пароля. Возможные способы идентификации, применяемые при представлении Клиенту услуг, определяются Банком в соответствии с требованиями законодательства РК.
- 66) Стоп-лист** – список номеров Платежных карточек, запрещенных к использованию и подлежащих изъятию при их предъявлении к обслуживанию. Стоп-лист формируется МПС на основании онлайн-овых (в электронном режиме) или письменных обращений эмитентов.
- 67) Счет** – текущий счет, открываемый Банком Клиенту на основании Договора, в том числе средством доступа к которому является Платежная карточка.
- 68) Тарифы** – тарифы и комиссии за услуги, оказываемые Банком действующие на дату их совершения, размещенные на официальном сайте Банка по адресу: [www.bankffin.kz](http://www.bankffin.kz).
- 69) Технический овердрафт** – сумма денег, израсходованная сверх остатка Доступных средств Клиента на Счете, а также сверх суммы Кредитного лимита. Технический овердрафт может образоваться при курсовой разнице при операциях с конвертацией, при разнице между суммой авторизации суммой финансового подтверждения по Карточной операции, при операциях без предварительной онлайн-авторизации в карточной системе Банка, операциях, представленных эквайерами с опозданием по срокам представления, установленным правилами МПС, ошибочном/двойном списании сумм со счета и прочее.
- 70) Удаленный канал обслуживания** – канал удаленного доступа к банковским услугам, по которому осуществляется обслуживание клиентов (телефон, интернет, банкомат, платежный терминал, Мобильное приложение, интернет-банкинг, SMS-уведомление).
- 71) Удостоверяющий центр** – уполномоченное в соответствии с законодательством РК предприятие, удостоверяющее соответствие открытого ключа электронной цифровой подписи закрытому ключу электронной цифровой подписи, а также подтверждающее достоверность регистрационного свидетельства, предоставляющее возможность клиенту подписывать Электронные документы посредством ЭЦП.
- 72) Филиал** – самостоятельное структурное подразделение Банка, не являющееся юридическим лицом, расположенное вне места нахождения Банка, осуществляющее банковскую деятельность от имени Банка и действующее в пределах полномочий, предоставленных ему Банком.

## ДОГОВОР КОМПЛЕКСНОГО БАНКОВСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

- 73) **Электронные банковские услуги** – услуги, связанные с доступом Клиента к своему банковскому счету, к заемным и посткредитным операциям посредством удаленного канала обслуживания для получения платежных, заемных, посткредитных услуг и информационных банковских услуг.
- 74) **Электронный документ** – документ, в котором информация представлена в электронно-цифровой форме и удостоверена посредством электронной цифровой подписи, любым иным способом с применением элементов защитных действий, не противоречащих законодательству РК, которые определяются Банком.
- 75) **Эквайер** – банк или организация, осуществляющая отдельные виды банковских операций, которым согласно условиям договора с ПТС и/или условиям Платежного документа, составленного в ПТС при осуществлении Карточной операции, надлежит принять деньги, поступившие в пользу ПТС и/или выполнять иные действия, предусмотренные договором с ПТС. Эквайером является также банк, осуществляющий выдачу наличных денег и/или оказание держателям Платежных карточек, не являющимся клиентами данного банка, иных услуг по осуществлению платежей и переводов денег с использованием Платежной карточки.
- 76) **Электронная цифровая подпись (ЭЦП)** – набор электронных цифровых символов, созданный средствами электронной цифровой подписи и подтверждающий достоверность Электронного документа, его принадлежность и неизменность содержания.
- 77) **электронные платежные услуги** – электронные банковские услуги, связанные с проведением платежей и (или) переводов денег, обменных операций с иностранной валютой с использованием банковского счета и осуществлением иных видов банковских операций, не относящихся к информационным банковским услугам.
- 78) **Эмитент** – банк, осуществляющий выпуск платежных карточек, в том числе родительский банк или дочерний банк, а также банк-приобретатель в случае передачи ему активов и обязательств банка, осуществившего выпуск платежных карточек, в соответствии с Законом РК от 31 августа 1995 года «О банках и банковской деятельности в Республике Казахстан».
- 79) **QR-код** – технология обеспечения доступа к услугам Банка, совершения операций, электронных информационных и транзакционных банковских услуг, позволяющая идентифицировать Клиента, данные о товаре (работе, услуге), реквизиты Платежной карточки, а также обеспечить предоставление указания на проведение операций, осуществляемых с использованием визуальных машиночитаемых штриховых кодов, принимаемых Банком.

### РАЗДЕЛ III. ОТКРЫТИЕ И ОБСЛУЖИВАНИЕ ТЕКУЩЕГО СЧЕТА, ВЫДАЧА И ОБСЛУЖИВАНИЕ ПЛАТЕЖНОЙ КАРТОЧКИ С КРЕДИТНЫМ ЛИМИТОМ

#### 3.1. Банковское обслуживание Клиента в части открытия и обслуживания текущего счета, выдачи и обслуживания платежной карточки с предоставлением кредитного лимита

3.1.1. На основании Договора, Заявления о присоединении по форме, размещенной на официальном сайте Банка по адресу: [www.bankffin.kz](http://www.bankffin.kz),

Банк:

- открывает Клиенту банковский Счет на условиях и в порядке, предусмотренных Договором (в случае отсутствия действующего Счета в Банке);
- выпускает Платежную карточку при обращении в Банк / в режиме онлайн с использованием и без использования физического носителя (пластика), обеспечивает ее обслуживание, на условиях использования Кредитного лимита, предусмотренных настоящим Договором, Договором предоставления кредитного лимита. В случае наличия действующего Счета, привязывает к нему Платежную карточку;

А Клиент на основании Договора и Заявления о присоединении:

- выполняет операции по Счету, предусмотренные законодательством Республики Казахстан, нормативными правовыми актами Национального Банка и обычаями делового оборота;
- использует Платежную карточку/Счет, Кредитный лимит в соответствии с Договором, Договором предоставления кредитного лимита и внутренними документами Банка;
- своевременно погашает Овердрафт по Карточным операциям;
- оплачивает услуги Банка в соответствии с Тарифами.

3.1.2. Банк самостоятельно и по своему усмотрению устанавливает критерии и принимает решения о выпуске Платежной карточки и предоставлении Кредитного лимита.



## ДОГОВОР КОМПЛЕКСНОГО БАНКОВСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

- 3.1.3. Клиент безусловно согласен, что Овердрафт предоставляется только при условии кредитоспособности, надежности Клиента, определяемой в соответствии с внутренними процедурами Банка.
- 3.1.4. Клиент ознакомлен с условиями Договора, Договора предоставления кредитного лимита, Общими условиями, Тарифами, ограничениями/лимитами на проведение операций, размещенными на официальном сайте Банка по адресу: [www.bankffin.kz](http://www.bankffin.kz).
- 3.1.5. Клиент, заключая Договор, предоставляет согласие на совершение действий Банком, предусмотренных пунктом 1.2. Договора.

### 3.2. Открытие Счета и Выпуск платежной карточки

- 3.2.1. Банк уведомляет органы государственных доходов РК об открытии Счета в случаях и порядке, установленных законодательством РК.
- 3.2.2. Платежная карточка является собственностью Банка и, в соответствии с условиями Договора, передается Клиенту во временное пользование и владение. Платежная карточка подлежит обязательному возврату Клиентом в Банк в срок и в порядке, предусмотренным Договором.
- 3.2.3. Клиент согласен и уведомлен о том, что Ведение Счета возможно только в тенге.
- 3.2.4. Клиент вправе, с учетом условий Договора, отказаться от пользования Платежной карточкой (в том числе, до истечения срока действия Платежной карточки) при отсутствии задолженностей перед Банком. При этом комиссия Банка, уплаченная Клиентом за обслуживание Платежной карточки, не возвращается.

### 3.3. Тарифы и взаиморасчеты Клиента с Банком

- 3.3.1. За обслуживание и осуществление операций по Счету/ Платежной карточки, не связанных с выдачей и обслуживанием Овердрафта, Банком взимается комиссионное вознаграждение (комиссия) в соответствии с Тарифами Банка, действующими на дату совершения операций.
- 3.3.2. Оплата комиссии Клиентом производится в порядке, установленном пунктом 3.3.6. Договора.
- 3.3.3. Тарифы размещаются Банком на официальном сайте Банка по адресу: [www.bankffin.kz](http://www.bankffin.kz).
- 3.3.4. Подписав Заявление о присоединении, Клиент присоединяется к настоящему Договору и подтверждает, что ознакомлен с Тарифами и согласен с их размерами, порядком изменения и применения.
- 3.3.5. Банк вправе инициировать внесение изменений и/или дополнений в Тарифы Банка, путем размещения информации на официальном сайте Банка по адресу: [www.bankffin.kz](http://www.bankffin.kz), а также путем размещения информации в операционных залах филиалов Банка и их дополнительных помещениях в доступном для обозрения месте. Информация о соответствующих изменениях и/или дополнениях размещается для сведения Клиентов не позднее чем за 14 (четырнадцать) календарных дней до вступления таких изменений в силу.
- 3.3.6. Банк списывает суммы Карточных операций, комиссии Банка, суммы, ошибочно зачисленные на Счет/полученные с использованием Банкомата сверх сумм, запрошенных Клиентом и указанных в контрольном чеке Банкомата (в том числе в иной валюте) за счет суммы Доступных средств путем прямого дебетования Счета на основании документов, предусмотренных законодательством РК, настоящим Договором и внутренними документами Банка, а в случае отсутствия денег на Счете путем:
  - 1) прямого дебетования любых банковских счетов Клиента, открытых в Банке, на основании документов, предусмотренных законодательством РК, настоящим Договором и внутренними документами Банка;и/или
  - 2) предъявления к банковским счетам Клиента, открытым в Банке либо в любых других банках (организациях, осуществляющих отдельные виды банковских операций) в РК либо за ее пределами, платежных требований-поручений. В случаях, когда законодательством РК или соответствующего иностранного государства допускается предъявление платежных требований-поручений, не требующих дополнительного акцепта Клиента, к такому платежному требованию-поручению Банк прилагает оригинал или нотариально заверенную копию Договора, или иные документы, необходимые для осуществления безакцептного изъятия (списания) денег. При этом, при достаточности денег на банковском счете Клиента, открытом в Банке, платежный документ Банка должен быть исполнен на сумму денег, указанную в нем, а для изъятия (списания) всей суммы денег, указанной в платежном документе Банка – в случае недостаточности денег – храниться в картотеке к Счету Клиента, открытому в Банке.

Настоящим Клиент предоставляет Банку право списания денег без дополнительного согласия (акцепта) Клиента в случаях и порядке, определенных в настоящем пункте Договора.

## ДОГОВОР КОМПЛЕКСНОГО БАНКОВСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

- 3.3.7. Клиент обязуется возвратить Банку деньги, ошибочно зачисленные на Счет, либо ошибочно полученные с использованием Платежной карточки, не позднее 2 (двух) банковских дней с момента получения выписки по Счету либо с момента направления Банком соответствующего письменного требования.

### 3.4. Порядок проведения Карточных операций

- 3.4.1. При проведении Карточных операций Держатель карточки по своему усмотрению распоряжается деньгами на Счете с учетом требований Договора и Общих Условий. Клиент вправе по согласованию с Банком устанавливать ограничения на распоряжение каждым отдельным Держателем карточки деньгами на Счете в порядке, установленном Договором. Клиент самостоятельно контролирует целевое использование Держателями карточек средств на Счетах. Поскольку Держатель карточки является уполномоченным представителем Клиента, Клиент не вправе оспаривать Карточные операции по мотиву нецелевого использования Держателем карточки средств на Счетах.
- 3.4.2. Клиент вправе осуществлять платежи и переводы денег в пределах остатка денег на Счете, в том числе за счет Кредитного лимита, на другие банковские счета (открытые в Банке или в любом другом банке) посредством сервиса, используемого Банком для совершения подобных операций, и в соответствии с Тарифами. В случае, если Клиент не оплатил комиссионное вознаграждение Банка в соответствии с условиями Договора, и превысил Допустимый лимит на Счете для проведения платежа и/или перевода денег с учетом суммы комиссионного вознаграждения Банка, подлежащей уплате в связи с проведением платежа и/или перевода, Банк вправе отказать в исполнении Платежного документа Клиенту. Банк не производит частичное исполнение Платежных документов, предоставленных/направленных Клиентом Банку.
- 3.4.3. Платеж, инициированный Клиентом, считается исполненным по умолчанию в случае неполучения от Банка уведомления о неисполнении платежного документа в течение 1 (одного) операционного дня, следующего за днем получения указания Клиента.
- 3.4.4. Стороны признают, что Выписка является достаточным доказательством совершения Карточных операций.
- 3.4.5. Порядок проведения операций по Счету/Платежной карточке может изменяться при внесении изменений в законодательство РК, правила МПС и/или Внутренние документы Банка.

### 3.5. Лимиты и ограничения по Карточным операциям

- 3.5.1. Клиент вправе устанавливать общий лимит расходования денег по Платежной карточке в порядке, установленном настоящим Договором и внутренними документами Банка.
- 3.5.2. Дополнительно, по желанию Клиента с согласования Банка может быть установлен лимит на получение наличных денег с периодичностью цикла: сутки или календарный месяц с учетом общего месячного лимита в соответствии с требованиями законодательства Республики Казахстан. Установление/изменение лимита производится на основании заявления установленной формы, представленного Клиентом в Банк.
- 3.5.3. Лимит на получение наличных денег в сутки не может превышать общий лимит на осуществление Карточных операций в сутки.
- 3.5.4. Держателю карточки запрещается использование Карточки в противозаконных целях, включая покупку товаров и услуг, запрещенных действующим законодательством РК, а также для проведения операций, которые не могут проводиться с использованием Карточки в соответствии с законодательством РК.
- 3.5.5. В целях минимизации рисков Клиента Банком могут в одностороннем порядке устанавливаться/изменяться ограничения/лимиты на проведение отдельных видов Карточных операций с использованием Платежной карточки (как по видам операций, так и по зоне обслуживания). Порядок и условия применения ограничений/лимитов устанавливаются Общими условиями, размещенными на официальном сайте Банка.

### 3.6. Блокирование Платежной карточки

- 3.6.1. Блокирование и разблокирование Платежной карточки производится в соответствии с Общими Условиями.
- 3.6.2. Указания Держателя карточки/иного уполномоченного представителя Клиента о блокировании Карточки предоставляются Банку по телефону либо при непосредственном письменном обращении в Банк. Разблокирование Платежной карточки в указанных случаях производится Банком на основании соответствующего письменного заявления/ устного обращения в контакт-центр Держателя карточки/иного уполномоченного представителя Клиента, оформленного при непосредственном нахождении последнего в Банке, и в случае если разблокирование Карточки возможно в соответствии с внутренними документами Банка.

**3.7. Использование Кредитного лимита и порядок совершения операций по Платежной карточке/Счету**

- 3.7.1 Клиент использует Платежную карточку в соответствии с законодательством РК, Договором, Общими условиями. Использование Платежной карточки лицом, не являющимся Держателем, является неправомерным под ответственность Держателя карточки.
- 3.7.2 Овердрафт считается предоставленным в момент проведения Клиентом следующих расходных операций с превышением суммы такой операции над суммой собственных денег Клиента на Счете, включая, но не ограничиваясь:
- 1) выдача наличных денег; и/или
  - 2) перевод; и/или
  - 3) платеж, в том числе оплата комиссий Банка, предусмотренных Договором;
  - 4) покупка товаров или услуг.
- Факт предоставления Клиенту Овердрафта может подтверждаться любыми документами, свидетельствующими о проведении указанных операций, в том числе Выпиской по Счету.
- 3.7.3 Датой выдачи Овердрафта будет являться дата совершения операции. Датой возврата Овердрафта будет являться дата погашения Задолженности Клиента по Договору предоставления кредитного лимита. Дата выдачи и дата возврата суммы Овердрафта в полном объеме принимаются за один день. С даты погашения Овердрафта либо его части размер Кредитного лимита восстанавливается на сумму погашенного Овердрафта.
- 3.7.4 Клиент проводит Карточные операции за счет предоставленного Банком Овердрафта в пределах установленного Кредитного лимита и своих собственных средств на Счете (Доступные средства).
- 3.7.5 При оплате товаров, работ и услуг, получении наличных денег или проведении иных расходных операций Банк блокирует (исключает из суммы Доступных средств) деньги на сумму Авторизации. В целях недопущения Технического овердрафта Клиент предоставляет Банку полномочия блокировать (исключать из суммы Доступных средств) деньги на сумму Авторизации на срок, не превышающий 30 (тридцать) календарных дней с даты блокирования. Сумма Авторизации может отличаться от суммы изъятия по Карточной операции. Сумма Авторизации исключается из суммы Доступных средств до момента изъятия суммы операции по основаниям, предусмотренным внутренними документами Банка, или до получения Банком подтверждения, что Карточная операция на сумму Авторизации не была совершена.
- 3.7.6 При нахождении за пределами территории РК Клиент вправе воспользоваться услугами, предоставляемыми службой глобальной поддержки клиентов МПС согласно Тарифам, установленным Банком.
- 3.7.7 Клиент вправе переводить деньги в пределах суммы Доступных средств на другие банковские счета, в том числе с использованием сервиса, используемого для совершения подобных операций и в соответствии с Тарифами.
- 3.7.8 Пополнение Счета может производиться наличным или безналичным способами в соответствии с законодательством РК.
- 3.7.9 При пополнении Счета в иностранной валюте валюта конвертируется в тенге по курсу обмена валют, установленному Банком на день конвертации.
- 3.7.10 Платежи и переводы денег, поступающие из других банков и от любых третьих лиц, зачисляются Банком на Счет за вычетом комиссий и расходов, связанных с проведением таких платежей или переводов денег, в течение срока, установленного законодательством РК, при условии получения надлежащим образом оформленных платежных документов.
- 3.7.11 Банк вправе отказать в исполнении поручения Клиента в случае, если предоставляемые по поручению Клиента документы противоречат и/или оформлены не в соответствии с требованиями законодательства РК и/или Банка.
- 3.7.12 Валютой расчетов Банка с МПС являются тенге (при совершении операций на территории РК), доллары США (при совершении операций в иностранной валюте, отличной от тенге и евро), евро (при совершении операций в евро, если предусмотрено взаимоотношениями МПС и Банка).
- 3.7.13 При проведении валютных операций Клиента Банк действует в соответствии с требованиями и условиями валютного законодательства РК. Клиент обязан предоставить в Банк, требуемые к представлению в соответствии с валютным законодательством РК, документы, касающиеся проводимых через Банк валютных операций Клиента, в том числе документы, необходимые для идентификации валютной операции.
- 3.7.14 Не допускается осуществление одного платежа частично путем его деления/дробления.

## ДОГОВОР КОМПЛЕКСНОГО БАНКОВСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

- 3.7.15 Банк без дополнительного распоряжения Клиента списывает задолженность (за счет суммы Доступных средств) в случаях, предусмотренных законодательством РК, Договором.
- 3.7.16 Порядок погашения Задолженности, очередность погашения задолженности, правовые обязательства между Банком и Клиентом определены Договором предоставления кредитного лимита, размещенном на официальном сайте Банка по адресу: [www.bankffin.kz](http://www.bankffin.kz).

### 3.8. Клиент вправе:

- 3.8.1. Пользоваться Платежной карточкой в соответствии с законодательством РК и условиями Договора.
- 3.8.2. Получать Выписки по Счету.
- 3.8.3. Обратиться в Банк с устным по телефону, письменным (в том числе электронным способом) требованием о блокировании Платежной карточки и/или снятии/изменении/восстановлении ограничений/ лимитов по использованию Платежной карточки. При этом по определенным категориям ограничений/лимитов (предусмотренным внутренними документами Банка) по устному требованию изменения вносятся Банком на ограниченный срок, для исполнения Банком требования Клиента по снятию/изменению/восстановлению ограничений/лимитов требуется письменное требование Клиента, или снятие/изменение ограничений/лимитов невозможно.
- 3.8.4. За 1 (один) календарный месяц до окончания срока действия, указанного на Платежной карточке, а также незамедлительно в случае утери/кражи/неправомерного использования Платежной карточки обратиться в Банк о перевыпуске Платежной карточки. Банк имеет право отказать Клиенту в ее перевыпуске на новую Платежную карточку в случае подачи Клиентом заявления на перевыпуск Платежной карточки менее, чем за 15 (пятнадцать) календарных дней до истечения срока доступности Кредитного лимита.
- 3.8.5. Подать в Банк заявление на изменение (увеличение или уменьшение) Кредитного лимита по Кредитной карточке с предоставлением документов, необходимых для рассмотрения Банком заявления. Подача Клиентом заявления не означает автоматического возникновения для Банка обязанности по изменению Кредитного лимита. Решение об изменении Кредитного лимита принимается Банком самостоятельно по собственному усмотрению в соответствии с Внутренними документами Банка. При этом Банк вправе отказать Клиенту в удовлетворении заявления.
- 3.8.6. Изменение отдельных условий взаимодействия Клиента с Банком (порядок получения Выписок, изменения Даты платежа по Овердрафту, изменения способа направления уведомлений и иные изменения) может совершаться Клиентом путем осуществления соответствующих действий посредством Удаленных каналов обслуживания (при наличии такой возможности) и при наличии согласия Банка.
- 3.8.7. Подать заявление на открытие Счета/получение Платежной карты /изменение (увеличение или уменьшение) Кредитного лимита в отделении Банка, через Удаленные каналы обслуживания, в том числе с использованием предусмотренных Банком способов идентификации;
- 3.8.8. Использовать код подтверждения, ЭЦП или иные предусмотренные Банком способы идентификации для подписания документов при получении электронных банковских услуг, за исключением случаев, когда необходимо явиться (присутствовать) в отделение Банка.
- 3.8.9. Обратиться в Банк при возникновении спорных ситуаций по получаемым услугам и получить ответ в сроки, установленные законодательством РК.

### 3.9. Клиент обязуется:

- 3.9.1. Предоставить Банку точную и достоверную информацию, а также документы, необходимые для открытия Счета, выпуска Платежной карточки, предоставления Кредитного лимита в соответствии с требованиями законодательства РК и Внутренними документами Банка, по формам, установленным Банком.
- 3.9.2. Надлежащим образом исполнять свои обязательства по настоящему Договору и не использовать Платежную карточку для совершения операций, противоречащих законодательству РК и правилам МПС.
- 3.9.3. Оплачивать услуги Банка в соответствии с Тарифами, действующими на день совершения операции по Счету.
- 3.9.4. Немедленно уведомить Банк при обнаружении ошибочного изъятия или ошибочного зачисления денег с/на Счет или при совершении Несанкционированной операции, а также в случае изъятия Платежной карточки в ПТС, ПВН или Банкоматом.
- 3.9.5. При прекращении использования Платежной карточки вследствие истечения срока ее действия и/или при расторжении Договора уведомить об этом Банк и вернуть Платежную карточку в Банк.
- 3.9.6. Нести риск неправомерного использования Платежной карточки и/или ее реквизитов третьими лицами.
- 3.9.7. Контролировать расходование денег со Счета, не допускать образования Технического овердрафта.

## ДОГОВОР КОМПЛЕКСНОГО БАНКОВСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

- 3.9.8. Уведомить Банк в случае утери/кражи/неправомерного использования Платежной карточки в соответствии с Общими условиями.
- 3.9.9. При получении от Банка соответствующего уведомления прекратить пользоваться Платежной карточкой и в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты получения уведомления Банка погасить задолженность по Счету, а также в безусловном порядке возместить в полной сумме расходы и судебные издержки, понесенные Банком, связанные с нарушением Клиентом обязательств по настоящему Договору, или связанные с Блокированием платежной карточки, внесением ее в Стоп-лист (при их наличии) и вернуть Платежную карточку в Банк.
- 3.9.10. После исполнения Платежного документа определять правильность такого исполнения и, в случае его ошибочного исполнения, сообщить Банку об обнаруженной ошибке в течение 3 (трех) операционных дней после обнаружения исполнения ошибочного платежа, но не позднее 3 (трех) лет со дня исполнения ошибочного указания или несанкционированного платежа и (или) перевода денег. В сообщении об ошибочном платеже Клиентом указываются реквизиты Платежного документа и выявленные им ошибочные реквизиты.
- 3.9.11. Вернуть деньги в течение 24 (двадцати четырех) часов с момента обнаружения ошибочно полученных в Банкомате сверх сумм, запрошенных Клиентом и указанных в контрольном чеке Банкомата, а также ошибочно зачисленных на Счет (при обнаружении Клиентом) в порядке, установленном Банком.
- 3.9.12. В течение 5 (пяти) рабочих дней со дня изменения сведений, предоставленных в Банк, включая, но, не ограничиваясь – изменение персональных данных, адреса постоянной регистрации и фактического проживания, контактных телефонов, а также информации, которая может повлиять на исполнение обязательств по настоящему Договору, сообщить в Банк об этих изменениях путем направления в Банк соответствующего заявления с приложением необходимых документов, подтверждающих факт изменения сведений, указанных в данном пункте.
- 3.9.13. Письменно известить Банк обо всех своих банковских счетах в других банках в момент заключения Договора, а также уведомлять Банк об открытии иных банковских счетов в течение срока действия Договора, не позднее 10 (десяти) календарных дней с момента их открытия.
- 3.9.14. Нести ответственность за подписываемые документы с помощью средств идентификации при получении электронных банковских услуг.
- 3.9.15. В случае утери /кражи средств идентификации, идентификаторов и соответствующих им аутентификаторов для идентификации и аутентификации Клиента незамедлительно сообщить об этом в Банк, но не позднее одного часа с момента обнаружения утери /кражи ключа ЭЦП или компрометации иных средств идентификации.
- 3.9.16. Нести ответственность за последствия, наступившие в связи с использованием Платежной карточки, по которой Банком сняты или изменены те или иные ограничения/лимиты по обслуживанию на основании заявления Клиента.
- 3.9.17. Самостоятельно ознакомливаться с информацией, размещаемой согласно условиям Договора на официальном сайте Банка по адресу: [www.bankffin.kz](http://www.bankffin.kz).

### 3.10. Банк вправе:

- 3.10.1. В случаях, предусмотренных Договором, блокировать (исключать из суммы доступных средств) на Счете деньги на сумму Авторизации на срок, не превышающий 30 (тридцать) календарных дней с даты блокирования.
- 3.10.2. При изъятии денег с любых банковских счетов Клиента в Банке в валюте, отличной от валюты Счета, а также с любых банковских счетов Клиента в других банках, конвертировать сумму по курсу обмена валют, установленному Банком на день изъятия. Все расходы, связанные с конвертацией валюты, оплачиваются за счет Клиента.
- 3.10.3. Зabloкировать Платежную карточку в случаях:
- 1) получения уведомления от Клиента об утере, краже или несанкционированном использовании Платежной карточки;
  - 2) неисполнения/ненадлежащего исполнения Клиентом обязательств по настоящему Договору;
  - 3) получения уведомления МПС касательно компрометации данных Платежной карточки;
  - 4) получения подтверждения от Клиента о Несанкционированных операциях с использованием Платежной карточки;
  - 5) выявления подозрительных/Несанкционированных операций при мониторинге Банком Карточных операций, до выяснения обстоятельств;
  - 6) несоблюдения правил пользования платежной карточкой в соответствии с Общими условиями;

## ДОГОВОР КОМПЛЕКСНОГО БАНКОВСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

- 7) выявления ситуаций, возникших в результате действий или бездействия Клиента, влекущих за собой нарушения законодательства РК или наступления рисков и/или убытка для Банка в том числе, но не ограничиваясь в случае невыполнения/несвоевременного выполнения Клиентом своих обязательств, предусмотренных Договором, в том числе нарушения сроков уплаты задолженности/Овердрафта, согласно Договору предоставления кредитного лимита;
  - 8) возникновения спорной ситуации до ее разрешения.
- 3.10.4. Изъять Платежную карточку в случаях:
- 1) неисполнения Клиентом обязательств по настоящему Договору;
  - 2) расторжения настоящего Договора.
- 3.10.5. Приостановить и/или отказать в проведении Карточных операций, совершаемых/совершенных по Платежной карточке, отказать в установлении, прекратить деловые отношения в одностороннем порядке в случаях и в порядке, предусмотренных законодательством РК в сфере противодействия легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма;
- 3.10.6. Приостановить и/или отказать в проведении операции в случае, если одной стороной (сторонами) этой операции является:
- 1) организация или лицо, включенное в Перечень организаций и лиц, связанных с финансированием терроризма и экстремизма;
  - 2) юридическое лицо, прямо или косвенно находящееся в собственности или под контролем организаций или лица, включенного в Перечень организаций и лиц, связанных с финансированием терроризма и экстремизма;
  - 3) физическое или юридическое лицо, действующее от имени или по указанию организаций или лица, включенного в Перечень организаций и лиц, связанных с финансированием терроризма и экстремизма;
  - 4) юридическое или физическое лицо, которое не включено в Перечень организаций и лиц, связанных с финансированием терроризма и экстремизма, но подозревается в финансировании терроризма и экстремизма или связано с терроризмом и экстремизмом.
- 3.10.7. Приостановить операции по Счету в случае поступления в Банк решения и (или) распоряжения уполномоченных государственных органов и должностных лиц о приостановлении расходных операций по Счету, за исключением специального банковского счета, предназначенного для зачисления пособий и социальных выплат, выплачиваемых из государственного бюджета и Государственного фонда социального страхования или предназначенного для выплаты алиментов на содержание несовершеннолетних и нетрудоспособных совершеннолетних детей.
- 3.10.8. Отказаться от исполнения Договора по основаниям и в порядке, предусмотренным Законом РК «О платежах и платежных системах» и Законом РК «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма». Банк направляет уведомление об отказе от исполнения Договора (полностью) одним из способов, предусмотренных Договором, в течение трех рабочих дней со дня принятия решения. Договор считается расторгнутым с даты, указанной в уведомлении, при этом не требуется заключение между Сторонами каких-либо соглашений. Односторонний отказ от исполнения Договора не допускается в случаях, установленных Законом РК «О платежах и платежных системах».
- 3.10.9. Инициировать внесение изменений и/или дополнений в Договор/ Общие условия/ Заявление о присоединении/ Тарифы в порядке, предусмотренном Договором.
- 3.10.10. Не возвращать уплаченную Клиентом сумму годового обслуживания Платежной карточки при расторжении Договора.
- 3.10.11. Для осуществления контроля качества обслуживания вести запись телефонных переговоров с Клиентом при его обращении в Банк, а также использовать запись для подтверждения факта такого обращения, а также вести запись телефонного разговора при исходящем звонке Клиенту, для подтверждения операций по Платежной карточке и дальнейшего использования записи разговора в качестве подтверждения данного факта.
- 3.10.12. Проверять информацию, предоставленную Клиентом. Запрашивать и получать от Клиента необходимые информацию и документы, в том числе для выполнения Банком требований законодательства РК в сфере противодействия легализации доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма, в указанный Банком срок, при этом Клиент отвечает за достоверность такой информации и документов. На время изучения предоставленной информации и документов не проводить операции Клиента.
- 3.10.13. В одностороннем порядке устанавливать/изменять/восстанавливать лимиты и ограничения на проведение Карточных операций с целью предотвращения Несанкционированных операций (как по

## ДОГОВОР КОМПЛЕКСНОГО БАНКОВСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

видам операций, так и по зоне обслуживания) в соответствии с настоящим Договором и Внутренними документами Банка.

- 3.10.14. Без получения дополнительного согласия Клиента уступать право требования задолженности по настоящему Договору и Договору предоставления кредитного лимита лицу, установленному Законом РК «О банках и банковской деятельности в Республике Казахстан», при наличии у Клиента просрочки исполнения обязательства по Договору предоставления кредитного лимита свыше 90 (девяноста) последовательных календарных дней, при неисполнении/ненадлежащем исполнении Клиентом обязательств по Договору с передачей Банком всех необходимых документов и информации, подтверждающих действительность права требования, поручать третьим лицам взыскание Овердрафта/технического овердрафта по Договору предоставления кредитного лимита и предоставлять им информацию и документацию, необходимую для исполнения поручения Банка.
- 3.10.15. Не проводить по Счету/Платежной карточке операции зачисления/изъятия денег, если:
- 1) они противоречат законодательству РК;
  - 2) сумма расходной Карточной операции превышает сумму Доступных средств;
  - 3) Банком или Клиентом установлены лимиты и ограничения на проведение Карточных операций;
  - 4) Платежная карточка заблокирована/изъята/закрыта, либо истек срок ее действия/ доступности Кредитного лимита;
  - 5) указаны неверные/недостаточные реквизиты для осуществления платежей и переводов денег;
  - 6) Карточная операция является несанкционированной.
- 3.10.16. Рассторгнуть настоящий Договор, аннулировать Кредитный лимит, закрыть Платежную карточку/Счет в любом из следующих случаев:
- 1) выявления фактов предоставления Клиентом недостоверной информации, связанной с получением, обслуживанием Овердрафта, в том числе о своем финансовом состоянии;
  - 2) ухудшения финансового состояния Клиента, выявленного по результатам мониторинга, проводимого Банком в соответствии с требованиями кредитной политики Банка;
  - 3) вовлечение Клиента в судебный процесс в качестве ответчика и/или если на имущество Клиента, включая деньги, размещенные на банковских счетах Клиента, обращено взыскание и/или наложен арест;
  - 4) возникновения, по мнению Банка, угрозы нарушения обязательств Клиента по Договору;
  - 5) изменение требований законодательства РК, влияющих на надлежащее исполнение Договора;
  - 6) иных случаях согласно законодательству РК.
- 3.10.17. Проводить изъятие со Счета (при недостаточности – с любых банковских счетов Клиента):
- 1) сумм Карточных операций;
  - 2) комиссий, начисленных согласно Тарифам;
  - 3) денег, ошибочно зачисленных на Счет/полученных с использованием банкомата сверх сумм, запрошенных Клиентом и указанных в контрольном чеке Банкомата (в том числе, в иной валюте);
  - 4) Задолженности по Счету;
  - 5) расходов, произведенных Банком по предотвращению неправомерного использования Платежной карточки/ее реквизитов;
  - 6) стоимости услуг, предоставленных Клиенту службой поддержки клиентов МПС;
  - 7) сумм расходов, фактически понесенных Банком в связи с ошибочными платежами Клиента;
  - 8) задолженности по Овердрафту или Кредитному лимиту;
  - 9) иных видов задолженности Клиента перед Банком.

Клиент заключением Договора дает согласие на изъятие Банком в бесспорном (без согласия и уведомления Клиента) порядке денег, причитающиеся Банку на основании любого договора с Банком, в котором предусмотрено такое право, а также в случаях, когда это необходимо для совершения Банком корректирующих проводок по Счету (ошибочно зачисленные на Счет деньги и др.) с любых банковских счетов Клиента, открытых в:

- 1) Банке, путем их прямого дебетования, с использованием платежного ордера и (или) иных платежных документов, в соответствии с законодательством РК;
- 2) банках второго уровня, организациях, осуществляющих отдельные виды банковских операций, на основании платежного требования и (или) иных платежных документов, в порядке, предусмотренном законодательством РК.

При этом все суммы, изъятые Банком со Счета в качестве зачета задолженности Банку, направляются в погашение такой задолженности в очередности, предусмотренной законодательством РК или соответствующим договором.

## ДОГОВОР КОМПЛЕКСНОГО БАНКОВСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

- 3.10.18. Передать задолженность на досудебные взыскание и урегулирование коллекторскому агентству при допущении Клиентом просрочки исполнения обязательств по настоящему Договору и Договору предоставления кредитного лимита. При этом в период нахождения задолженности на досудебных взыскании и урегулировании у коллекторского агентства Банк не вправе:
- 1) обращаться с иском в суд о взыскании задолженности;
  - 2) требовать выплаты вознаграждения, начисленного в период нахождения задолженности в работе у коллекторского агентства, а также начислять в указанный период неустойку (штраф, пени) за несвоевременное погашение основного долга и вознаграждения.
- 3.10.19. В целях идентификации использовать фотоизображение Клиента, биометрические данные Клиента, документ, удостоверяющий личность и другие идентифицирующие документы.
- 3.10.20. Подключить Клиента к SMS-информированию и другим способам информирования, которые Банк предоставляет, и рассылать Клиенту рекламные и/или информационные сообщения (в том числе в целях предотвращения проведения несанкционированных Карточных операций, повышения качества обслуживания Клиента) по каналам связи, предусмотренным Банком (в том числе в виде SMS-сообщений, Push-уведомлений). Оплата за предоставление таких сообщений с Клиента не взимается.
- 3.10.21. Привлекать Клиента с его согласия для проведения розыгрышей, акций рекламного и/или информационного характера. При этом Клиент дает согласие Банку опубликовывать информацию о нем с указанием фамилии, имени, отчества (при его наличии), размера, суммы выигрыша или приза в средствах массовой информации, рекламных, информационных материалах, а также проводить иные мероприятия, прямо или косвенно связанные с рекламной и информационной деятельностью Банка.
- 3.10.22. Удерживать вознаграждение Банка из перечисленных для зачисления на Счет денег (если оно подлежит взиманию согласно Тарифам).
- 3.10.23. В целях предотвращения мошеннических операций осуществлять в любое время суток звонки Клиенту по телефонным номерам, указанным в базе данных Банка, на что Клиент заключением Договора дает свое согласие.
- 3.10.24. Не принимать к рассмотрению претензию Клиента по Карточной операции, предъявленную Клиентом по истечении 45 (сорока пяти) календарных дней со дня ее совершения.

### 3.11. Банк обязуется:

- 3.11.1. Обеспечить обслуживание Платежной карточки/Счета в соответствии с законодательством РК на условиях, предусмотренных Тарифами, настоящим Договором и внутренними документами Банка.
- 3.11.2. После принятия Банком положительного решения о выпуске Платежной карточки, предоставлении Овердрафта и заключения Договора предоставить Клиенту Овердрафт в сумме, в сроки и на условиях, предусмотренных настоящим Договором, Договором предоставления кредитного лимита.
- 3.11.3. Обеспечить обслуживание Платежной карточки/Счета в соответствии с законодательством РК на условиях, предусмотренных настоящим Договором и Внутренними документами Банка.
- 3.11.4. Выполнять указания Клиента по Счету при условии соответствия операции законодательству РК условиям Банка, в том числе:
- 1) зачислять деньги на Счет в наличной и/или безналичной форме;
  - 2) исполнять распоряжения Клиента о совершении операций по конвертации.
- 3.11.5. По запросу Клиента в течение 10 (десяти) рабочих дней со дня получения запроса предоставлять Клиенту Дополнительные выписки при условии оплаты им услуги в соответствии с Тарифами.
- 3.11.6. Информировать Клиента об изменении условий Договора/Общих условий/ Тарифов путем размещения на официальном сайте Банка по адресу: [www.bankffin.kz](http://www.bankffin.kz), не позднее 5 (пяти) рабочих дней до даты введения в действие таких изменений и/или дополнений;
- 3.11.6-1. Информировать Клиента о своем участии в системе обязательного гарантирования депозитов, а также при заключении договора банковского счета, Клиент должен быть уведомлен о сроках и порядке выплаты гарантийного возмещения, в соответствии с подпунктом 26) пункта 1.2. настоящего Договора, в том числе о перечислении организацией, осуществляющей обязательное гарантирование депозитов, невостребованной суммы возмещения на индивидуальный пенсионный счет;
- 3.11.7. В течение 5 (пяти) рабочих дней со дня прекращения Договора перевести со Счета деньги Клиента на другой банковский счет Клиента в соответствии с поступившим от Клиента указанием.
- 3.11.8. Рассмотреть и подготовить ответ на обращение Клиента в сроки, установленные законодательством РК.
- 3.11.9. Возобновить операции по Счету Клиента после отзыва уполномоченным государственным органом или должностным лицом решения и (или) распоряжения о приостановлении расходных операций по Счету, акта о временном ограничении распоряжения имуществом, а также в порядке, определенном Уголовно-



## ДОГОВОР КОМПЛЕКСНОГО БАНКОВСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

процессуальным кодексом РК, законами РК «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма» и «О реабилитации и банкротстве». Арест, наложенный на деньги, находящиеся на Счете Клиента, снимается на основании соответствующего письменного уведомления лица, обладающего правом наложения ареста на деньги Клиента, об отмене ранее принятого им акта о наложении ареста на деньги либо после исполнения Банком инкассового распоряжения, предъявленного во исполнение ранее наложенного ареста на деньги, находящиеся на Счете, либо в случаях, предусмотренных Законом РК «Об исполнительном производстве и статусе судебных исполнителей».

- 3.11.10. Исполнять Платежные документы, предъявленные третьими лицами, в том числе государственными органами и (или) должностными лицами государственных органов и (или) частными судебными исполнителями РК в порядке и сроки, установленные законодательством РК.
- 3.11.11. Предоставлять Клиенту информацию о проведенных операциях по Счету путем предоставления Выписки по Счету по требованию Клиента.
- 3.11.12. Гарантировать банковскую тайну по Счету Клиента, не предоставлять сведений о наличии, владельце, номере и состоянии Счета и операций по нему, об остатках и движении денег на нем без согласия Клиента за исключением случаев, предусмотренных законодательством РК и Договором.
- 3.11.13. Информировать Клиента об истечении срока действия Платежной карточки не менее чем за 10 (десять) календарных дней до даты ее истечения в порядке, предусмотренном Договором.

### РАЗДЕЛ 4. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

#### 4.1. Ответственность Сторон

- 4.1.1. Стороны несут ответственность за неисполнение / ненадлежащее исполнение своих обязательств по настоящему Договору в соответствии с настоящим Договором и законодательством РК, а также с требованиями Общих Условий, если только такое неисполнение / ненадлежащее исполнение не явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы, под которыми Стороны понимают: стихийные бедствия, социальные катаклизмы, действия, решения органов власти и их должностных лиц, в том числе Национального Банка Республики Казахстан, запрещающие или ограничивающие деятельность, непосредственно относящуюся к предмету Договора, другие обстоятельства, влекущие за собой отказ техники, сбой программного обеспечения, систем подачи электроэнергии и передачи данных по причинам, не зависящим от Сторон.  
При наступлении предусмотренных настоящим пунктом Договора обстоятельств непреодолимой силы срок исполнения обязательств Сторон по Договору отодвигается соразмерно времени, в течение которого будут действовать такие обстоятельства.
- 4.1.2. Клиент несет ответственность за непредставление валютного договора в течение 30 (тридцати) рабочих дней со дня проведения валютной операции с использованием Платежной карточки, сумма которого превысила эквивалент 10 000 (десяти тысяч) долларов США в соответствии с валютным законодательством РК. Если валюта платежа и (или) перевода отличается от долларов США, эквивалент суммы платежа и (или) перевода рассчитывается с использованием рыночного курса обмена валют на день проведения операции.

#### 4.2. Условия закрытия Счета/ Платежной карточки и аннулирования Кредитного лимита

- 4.2.1. Обязательства Сторон в части исполнения обязательств по настоящему Разделу Договора вступают в силу с даты подписания Клиентом Заявления о присоединении и принятия его Банком и действуют до полного исполнения Клиентом и Банком всех обязательств по Договору, в том числе с учетом срока пролонгации Кредитного лимита.
- 4.2.2. При невыполнении Клиентом обязательств, предусмотренных пунктом 3.9. Договора, Банк производит блокирование невозвращенной Платежной карточки/Счета и взимает с Клиента вознаграждение за блокирование Платежной карточки в соответствии с Тарифами.
- 4.2.3. Банк вправе без объяснения причин прекратить деловые отношения с Клиентом, закрыть Счет/Платежную карточку, аннулировать Кредитный лимит и/или не проводить по Счетам операции зачисления/изъятия денег по основаниям, предусмотренным законодательством РК «О противодействии и легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма».
- 4.2.4. В случае приостановления проведения операций или прекращения действия Платежной карточки Банк оплачивает Карточные операции за счет Доступных средств на основании документов, поступающих из МПС в Банк, в течение 30 (тридцати) календарных дней с даты возврата Кредитной карточки в Банк или с

## ДОГОВОР КОМПЛЕКСНОГО БАНКОВСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

даты окончания срока действия Платежной карточки, если она не была возвращена, или с даты подачи заявления об аннулировании (закрытии) Кредитной карточки в связи с ее утерей/кражей, закрытии Счета.

### 4.3. Срок действия Договора

- 4.3.1. Договор становится обязательным для Сторон с даты присоединения Клиента к Договору на неопределенный срок.
- 4.3.2. Действие Договора прекращается по основаниям и в порядке, предусмотренным настоящим Договором и законодательством РК, в том числе по инициативе Клиента на основании его заявления, предоставленного/направленного в Банк, при отсутствии неисполненных обязательств по Договору (кроме случаев, когда при их наличии допускается прекращение Договора) и оснований, при которых в соответствии с законодательством РК прекращение Договора не допускается.
- 4.3.3. Клиент вправе потребовать расторжения Договора по основаниям, предусмотренным законодательством РК.
- 4.3.4. Банк вправе отказаться от исполнения Договора, уведомив об этом Клиента не менее чем за 30 (тридцать) календарных дней до планируемой даты прекращения Договора. В случае неисполнения Клиентом предусмотренных настоящим Договором обязательств, Договор действует в соответствующей части до полного исполнения Клиентом своих обязательств по Договору.
- 4.3.5. Договор может быть расторгнут досрочно по инициативе Клиента при отсутствии задолженности перед Банком по Договору и при условии уведомления об этом Банка не менее, чем за 30 (тридцать) рабочих дней до планируемой даты прекращения Договора.
- 4.3.6. Банк вправе инициировать внесение изменений и/или дополнений в Договор, разместив информацию на официальном сайте Банка по адресу: [www.bankffin.kz](http://www.bankffin.kz). Информация о соответствующих изменениях и/или дополнениях доводится до сведения Клиента не позднее 14 (четырнадцати) рабочих дней до даты введения в действие таких изменений и/или дополнений.
- 4.3.7. Непредставление Клиентом в Банк заявления о непринятии условий Договора с учетом внесенных изменений и/или дополнений в течение 14 (четырнадцати) рабочих дней с момента информирования Клиента о внесении изменений и/или дополнений в Договор, означает согласие Клиента с новой (измененной и/или дополненной) редакцией Договора и присоединение к нему в целом с учетом внесенных изменений и/или дополнений, которые вводятся в действие с даты окончания срока информирования Клиента с новой (измененной и/или дополненной) редакцией Договора.
- 4.3.8. После внесения изменений и/или дополнений в Договор, он продолжает действовать в измененном и/или дополненном виде.

### 4.4. Порядок разрешения споров

- 4.4.1. Клиент ознакомлен и согласен с Общими Условиями, в том числе с порядком внесения в них изменений и дополнений, а также с порядком уведомления об изменении и дополнении Общих Условий и/или Тарифа.
- 4.4.2. Договор составлен на русском, казахском языках в 2 (двух) экземплярах, по одному экземпляру для каждой из Сторон. В случае наличия противоречий между текстами настоящего Договора на русском, казахском языках, преимущественную силу будет иметь версия настоящего Договора на русском языке.
- 4.4.3. В части вопросов, не урегулированных Договором, Стороны руководствуются законодательством РК. Все споры, возникающие в процессе исполнения Договора, решаются на основе доброй воли и взаимопонимания путем переговоров. В случае невозможности разрешения возникших споров путем взаимных переговоров, они разрешаются в судебном порядке, определенном законодательством РК.
- 4.4.4. Банк остается непричастным ко всем спорам между Клиентом/Держателем карточки и Бенефициаром, а также между Клиентом и Держателем карточки.
- 4.4.5. Стороны согласны признавать данные об операциях на электронных носителях в качестве доказательств при разрешении споров.
- 4.4.6. Взаимные претензии по расчетам между Клиентом и третьими лицами рассматриваются непосредственно ими самими, без участия Банка.

### 4.5. Конфиденциальность

- 4.5.1. Подавая Заявление о присоединении, Клиент соглашается, что для получения банковских услуг, осуществления операций, предусмотренных Договором, Банк вправе требовать раскрытия любой информации, в соответствии с положениями законодательства РК, Внутренних документов Банка, устанавливающих необходимость соблюдения закрепленного в них уровня раскрытия информации, а

## ДОГОВОР КОМПЛЕКСНОГО БАНКОВСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

Клиент обязуется предоставлять Банку по его первому требованию любую информацию в сроки, установленные Банком.

4.5.2. Подавая Заявление о присоединении, Клиент безусловно, и безотзывно уполномочивает Банк на предоставление, на конфиденциальной основе, на основании Договора без какого-либо дополнительного согласия Клиента, следующим третьим лицам:

- 1) юридическим лицам, являющимся крупными участниками Банка, другим аффилированным юридическим лицам Банка; уполномоченным государственным органам, судам, правоохранительным органам (в том числе, органам дознания и/или предварительного следствия, органам национальной безопасности) и иным лицам по основаниям и в порядке, установленным законодательством РК, либо в случае нарушения Клиентом обязательств перед Банком, либо в случае нарушения Клиентом норм законодательства РК; любым третьим лицам, которым Банк уступает свои права требования по Договору, - всей и любой информации, имеющей отношение к Клиенту и/или настоящему Договору и/или иным договорам, заключенным между Банком и Клиентом, в том числе прекратившим свое действие, составляющей банковскую тайну, как определено законодательством РК, а также коммерческую или иную охраняемую законом тайну;
- 2) любым третьим лицам, которые наняты или будут наняты в будущем Банком, акционерами Банка и/или аффилированными лицами Банка для осуществления аналитических опросов, оказания иных услуг, включая, но не ограничиваясь, услуги по возврату задолженности, консультационные, юридические, аудиторские и иные услуги, связанные с осуществлением платежа и/или перевода денег (в том числе, банкам-корреспондентам, системам платежных карточек и т.д.), для предоставления таким третьим лицам возможности исполнить свои обязательства перед Банком, акционерами Банка и/или аффилированными лицами Банка, а равно как для реализации своих функций в рамках законодательства РК, - любой информации, имеющей отношение к Клиенту и/или настоящему Договору и/или иным договорам, заключенным между Банком и/или Клиентом и/или третьими лицами, в том числе прекратившим свое действие, составляющей банковскую тайну, как определено законодательством РК, а также коммерческую или иную охраняемую законом тайну, которая необходима и достаточна для надлежащего оказания услуг Банку, акционерам Банка и/или аффилированным лицам Банка, а равно как для реализации своих функций в рамках законодательства РК (предоставление отчетов/отчетности/ информации Национальному Банку РК, органам государственных доходов, а также в иных случаях, при которых возникает/имеется необходимость/обязанность предоставления такой информации/сведений);
- 3) уполномоченным государственным органам РК, иностранным налоговым органам, в том числе налоговым органам США (Internal Revenue Service) и иностранным налоговым агентам, - любой информации, имеющей отношение к Клиенту и/или настоящему Договору и/или иным договорам, заключенным между Банком и Клиентом, в том числе прекратившим свое действие, составляющей банковскую тайну, как определено законодательством РК, а также коммерческую и/или иную охраняемую законом тайну, в целях реализации требований, определенных Законом Соединенных Штатов Америки «О налоговом режиме иностранных счетов» FATCA (Foreign Account Tax Compliance Act), а также в соответствии с требованиями Многостороннего соглашения компетентных органов об автоматическом обмене информацией о финансовых счетах по Единому стандарту предоставления информации (CRS);
- 4) государственным органам, в том числе юридическим лицам с государственным участием, в рамках заключенных с Банком договоров/соглашений.

Настоящим Клиент предоставляет Банку свое безусловное и безотзывное согласие на сбор, обработку и распространение Банком любой информации о Клиенте, в том числе составляющей банковскую и иную охраняемую законом тайну, персональных, биометрических и/или иных данных Клиента (далее – Информация), в целях заключения и в рамках надлежащей деятельности Банка в рамках законодательства РК, исполнения Договора, и/или иных сделок с Банком, в том числе надлежащего исполнения Клиентом своих обязательств по ним, а также в связи с возникновением или возможностью возникновения, между Банком и/или Клиентом, и/или третьими лицами, в т.ч. с которыми Клиент и (или) Банк связан (-ы) обстоятельствами или отношениями, любых отношений, включая, но не ограничиваясь, связанных с: оказанием банковских и иных услуг, в т.ч. совершением перед их оказанием и в процессе их оказания любых действий/сделок (по оценке и (или) страхованию (если предусмотрено) и т.п.); направлением уведомлений, требований, а также информированием, в т.ч. об услугах Банка; запросом и получением любых сведений и информации; уступкой прав требования; а также в иных случаях, при которых возникает/имеется необходимость сбора, обработки и распространения Информации, как с использованием

## ДОГОВОР КОМПЛЕКСНОГО БАНКОВСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

автоматизации так и без таковых, на передачу этих данных в кредитные бюро, на предоставление и получение Банком информации, полученной из всех государственных и не государственных баз данных, включая все возможные источники, через кредитные бюро, иные организации/учреждения, имеющие право на получение/предоставление информации на получение кредитными бюро информации о нем из всех государственных и негосударственных баз данных от операторов/владельцев всех государственных и негосударственных баз данных; на предоставление владельцами всех государственных и негосударственных баз данных информации о нем из всех государственных и негосударственных баз данных кредитным бюро напрямую или через третьих лиц, а также на осуществление без ограничения необходимых в связи с этим действий, в соответствии с Законом РК «О персональных данных и их защите». Сбор, обработка и распространение Информации осуществляется по усмотрению Банка способами, не противоречащими законодательству РК; на предоставление юридическим лицом, осуществляющим по решению Правительства РК деятельность по оказанию государственных услуг в соответствии с законодательством РК имеющейся и поступающей в будущем о нем информации кредитным бюро и Банку посредством кредитных бюро.

### 4.6. Прочие условия Договора

- 4.6.1. Договор представляет собой полное взаимопонимание Сторон в связи с его предметом, и заменяют собой все предыдущие письменные или устные соглашения, или договоренности, имевшиеся между Сторонами в отношении условий Договора.
- 4.6.2. Договор является обязательным для Сторон, их правопреемников и уполномоченных представителей.
- 4.6.3. Если какое-либо положение Договора утратит силу, станет недействительным или незаконным, это не влияет на действительность и законность остальных положений Договора. В таких случаях Стороны приложат все усилия для замены недействительного положения новым юридически значимым.
- 4.6.4. Подписывая Заявление о присоединении, Клиент подтверждает, что:
  - 1) вся информация, предоставленная Клиентом, предоставленная для целей заключения и исполнения Договора, является/будет являться достоверной, полной и точной;
  - 2) заключение Договора не противоречит, и не будет противоречить любым договорам, стороной которых является Клиент, а также любым иным требованиям, которые Клиент обязан соблюдать или которые к нему применимы, в том числе законодательству РК и законодательству страны резидентства Клиента;
- 4.6.5. Клиент признает и соглашается с тем, что Банк активно работает над предотвращением случаев вовлечения Банка в преступные действия и схемы по отмыванию денег, такие как легализация доходов, полученных преступным путем, терроризм, мошенничество, коррупция и т.д. Стандарты работы Банка направлены на сохранение и защиту репутации Банка, а также на то, чтобы вера клиентов в добропорядочность Банка не была никоим образом подорвана. В связи с этим, Банк, по своему усмотрению, устанавливает определенные требования к клиентам Банка и сделкам, операциям, совершаемым клиентами Банка, которые могут периодически изменяться. Так, Банком могут быть установлены критерии, по которым тот или иной клиент Банка, либо та или иная сделка или операция Клиента Банка может быть отнесен (-а) к категории необычных/подозрительных клиентов и/или сделок/операций.
- 4.6.6. Настоящим Клиент заверяет, что в отношении персональных и иных данных субъектов, переданных и подлежащих передаче в будущем Клиентом Банку по Договору, а также в иных случаях, когда соответствии с законодательством РК и (или) внутренними документами Банка возникает необходимость сбора, обработки таких персональных данных, Клиент предварительно получил у субъектов персональных данных, которые он предоставил, согласия на сбор и обработку персональных данных, на передачу персональных данных третьему лицу, в том числе Банку, сбор и обработку их Банком, на трансграничную передачу персональных данных, независимо от обеспечения соответствующим иностранным государством защиты передаваемых персональных данных, если такая передача не запрещена или не ограничена законодательством РК.
- 4.6.7. Ответственность за отсутствие вышеуказанных согласий возлагается на Клиента. В случае применения к Банку каких-либо мер за нарушение законодательства РК о персональных данных Клиент обязуется возместить Банку, по требованию Банка, любые понесенные Банком расходы и убытки.
- 4.6.8. Изменения в Договор вносятся Банком путем размещения на официальном сайте или в иных средствах массовой информации, а также на стендах в операционных залах, отделениях, нового текста настоящего Договора либо Изменений в Договор.

## ДОГОВОР КОМПЛЕКСНОГО БАНКОВСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

- 4.6.9. Клиент принимает новые условия настоящего Договора в полном объеме; привлечение новых банковских продуктов и услуг осуществляется на общих основаниях, в порядке, установленном Договором, по заявлению.
- 4.6.10. Взаимоотношения Банка и Клиентов, ранее заключивших с Банком договоры по продуктам/услугам, продолжают по ранее заключенным договорам. При привлечении такими Клиентами новых продуктов, они будут присоединяться к настоящему Договору, размещенному на официальном сайте Банка, в общем порядке.
- 4.6.11. Изменения в настоящий Договор в одностороннем порядке вносятся Банком только в отношении продуктов/услуг, по которым законодательством РК не установлены ограничения.
- 4.6.12. Клиент и любая иная присоединившаяся Сторона обязаны ознакомиться с изменениями в Договор; незнание о нововведениях в Договор не освобождает Клиента либо иную присоединившуюся Сторону от обязательств и ответственности по исполнению Договора. Вместе с тем, Банк предпримет все усилия для того, чтобы уведомить присоединившуюся Сторону об изменениях, о новых продуктах и услугах, всеми установленными законодательством РК и настоящим Договором способами (Средствами связи).
- 4.6.13. Стороны за неисполнение/ненадлежащее исполнение обязательств по настоящему Договору несут ответственность в соответствии с законодательством РК.
- 4.6.14. Стороны не несут ответственности за случаи неисполнения/ненадлежащего исполнения обязательств по настоящему Договору, если такие случаи явились следствием наступления обстоятельств непреодолимой силы, включая, но не ограничиваясь: принятие уполномоченными государственными органами, надзорными органами, Национальным Банком Республики Казахстан актов/мер ограничительно-запретительного характера, сбой программного обеспечения, отключение электроэнергии, повреждение линий связи и другие обстоятельства, не зависящие от воли Сторон, и имеющие непосредственное отношение к предмету настоящего Договора.
- 4.6.15. При возникновении обстоятельств непреодолимой силы, влияющих на исполнение Сторонами своих обязательств по Договору, Сторона, для которой сложились указанные обстоятельства, обязана оповестить об этом другую Сторону не позднее 3 (трех) рабочих дней с момента возникновения указанных обстоятельств. В противном случае Сторона, для которой возникли обстоятельства непреодолимой силы, не вправе ссылаться на их наличие и продолжительность.  
В случаях, установленных настоящим пунктом Договора, срок исполнения обязательств по настоящему Договору переносится соразмерно времени, в течение которого действовали обстоятельства непреодолимой силы.
- 4.6.16. Банк не несет ответственности перед Клиентом за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по настоящему Договору, возникшие в результате неясных, неполных или неточных инструкций Клиента и по другим причинам, не зависящим от Банка.

### 4.7. Адрес и реквизиты Банка

**Акционерное Общество «Фридом Банк Казахстан»**

050000, г. Алматы, ул. Курмангазы, 61 А

БИН 090740019001

Корреспондентский счет

KZ23125KZT1001300883 (тенге)

KZ87125USD2001300883 (доллары США)

РГУ Национальный Банк РК, г. Алматы

БИК NBRKKZKX

**ДОГОВОР КОМПЛЕКСНОГО БАНКОВСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ**