**«BEREKE BANK» АҚ**

**ЖЕКЕ ТҰЛҒАЛАРҒА**

**БАНКТІК ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУДІҢ ЖАЛПЫ ТАЛАПТАРЫ**

**Алматы қ.**

1. **«BEREKE BANK» АҚ ЖЕКЕ ТҰЛҒАЛАРҒА БАНКТІК ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУДІҢ ЖАЛПЫ ТАЛАПТАРЫ**
   1. «Bereke Bank» АҚ жеке тұлғаларға банктік қызмет көрсетудің осы жалпы талаптары (бұдан әрі мәтін бойынша – Жалпы талаптар) «Bereke Bank» АҚ Клиентіне келесі қызметтерді ұсынудың талаптары мен тәртібін анықтайды:

* төлем карталарына қызмет көрсету үшін ағымдағы шоттарды ашу және жүргізу;
* ағымдағы шоттарды ашу және жүргізу;
* жинақ шоттарын ашу және жүргізу;
* депозиттерді қабылдау;
* аллокирленбеген металл шоттарды ашу және жүргізу;
* [шетел валютасымен айырбастау операциялары](https://online.zakon.kz/Document/?doc_id=38931307) ;

сондай-ақ төлем қызметтерінің келесі түрлері:

* көрсетілген банктік шоттар бойынша операцияларды жүргізу (банктік шотты пайдалана отырып, төлемдерді және (немесе) ақша аударымдарын қабылдау және жүзеге асыру, банктік шоттарға аудару үшін қолма-қол ақшаны қабылдау, төлем карталарын шығару);
* Банктің тиісті мүмкіндігі бар болған кезде Банктің қашықтықтан қызмет көрсету арналары арқылы операцияларды жүргізу (Клиенттің электронды нысанда бастаған төлемдерін өңдеу бойынша қызметтер, төлемді және (немесе) осы төлемдер бойынша ақша аударымын жүзеге асыру үшін қажетті ақпаратты банкке беру).

1.1-1. Осы Жалпы талаптар және оның аясында Клиентпен жасалған тиісті шартт/Клиент тиісті түрде қолын қойған, Жалпы талаптарға қосылу туралы тікелей нұсқаудан тұратын, Банк акцепттеген тиісті өтініш барлығы бірге Банк пен Клиент арасында жасалған Банктік қызмет көрсету шарты болып атбылады.

* 1. Клиент Банкпен Жалпы талаптарға қосылу туралы тапсырма тікелей көрсетілген сәйкес шартты жасасуы немесе Банкпен белгіленген нысанда тиісті өтінішке қол қою және әрі қарай Банктің мұндай шартты/өтінішті акцептеуі арқылы Банк Клиенті Жалпы талаптарға қосылған жағдайда, Банк Клиенті Жалпы талаптарды қабылдады деп есептеледі, егер Жалпы талаптарда басқалай көсретілмеген болса.
  2. Тиісті шартқа/тиісті өтінішке Клиент 2 (екі) данада қол қояды: бірі Банк, ал екіншісі Клиент үшін. Банк тиісті шарттың/ тиісті өтініштің екі данасын да кейіннен акцепттеу үшін немесе ҚР заңнамасында және Банктің ішкі құжаттарында қарастырылған негіздемелер бойынша бас тарту үшін қабылдайды. Банктің Клиенттен тиісті шарттың немесе өтініштің даналарын қабылдауы шартты/өтінішті ақцепттеу болып табылмайды.

1.3-1. Клиенттің Жалпы талаптарға қосылу туралы тікелей нұсқауы бар тиісті шартқа/өтінішке қол қоюы келесілерді білдіреді:

1. қандай да бір ескертулер мен наразылықтарсыз тиісті шарттың/ өтініштің қағидаларын/ Жалпы талаптарды, Банк тарифтерін толық көлемде алғанын, оқығанын, түсінгенін және келіскенін және оларға толық қосылғанын және барлық қағидаларды толық көлемде орындау бойынша өзіне міндеттеме алатынын;
2. Банктік қызмет көрсету шартының ережелерін, Жалпы талаптарды орындамаудың және/немесе тиісінше орындамаудың ықтимал қолайсыз салдарларымен келісетіндігін және оларды өзіне қабылдайтындығын;

3) сәйкес шартты/өтінішті және/немесе Жалпы талаптарды оның алмағанының/ оқымағанының/ түсінбегенінің және қабылдамағанының дәлелі ретінде сәйкес шартта/ өтініште (қашықтықтан жасалған зжағдайда, Жалпы талаптарда өзінің қолының жоқтығына сілтеме жасауына құқықы жоқтығын).

* 1. Тиісті шартты не өтінішті акцепттеуді Банк [www.sberbank.kz](http://www.sberbank.kz) сайтында жарияланған тізімге сәйкес қажетті құжаттарды алған кезде және Банктің талаптары мен ҚР заңнамасына сәйкес Клиентке қызмет көрсетуден бас тартуға негіздері болмаса жүргізеді.
  2. Егер тиісті шартта немесе өтініште өзгеше қарастырылмаған болса, Банктің тиісті шартты немесе өтінішті акцепттеуі немесе қабылдамауы Клиенттен шартты/өтінішті және/немесе қажет құжаттарды, яғни қайсысын кейін қабылдаса сол Операциялық күннен кейінгі Операциялық күннен кешіктірмей жүзеге асырылады. Клиент [«Bereke Bank» АҚ қызметтеріне Тарифтер жинағына](http://www.sberbank.kz/fm-uploads/files/RUS(2).xls) сәйкес комиссия төлеген жағдайда, Банк тиісті шартты немесе өтінішті тиісті шарт/өтініш пен қажет құжаттар қабылданған Операциялық күн ішінде акцепттеуге немесе одан бас тартуға құқылы.
  3. Егер Жалпы талаптарда, тиісті шартта немесе өтініште басқасы қарастырылмаған болса, тиісті шартты немесе өтінішті акцепттеу, сондай-ақ Банктік қызмет көрсету шартын жасасу тиісті жазба жасау, Банктің уәкілетті тұлғасының қол қоюы және Банктің мөрімен бекітілуі арқылы жүзеге асырылады.
  4. Банкте қажетті құжаттары болған жағдайда, Клиенттің Жалпы талаптарға қосылуы Клиенттің қашықтықтан қызмет көрсету арнасы – Банктің "Сбербанк онлайн, Мобильді Сбербанк Онлайн" жүйесі арқылы бастамаланған және Клиент электрондық сандық қолтаңба және/немесе динамикалық сәйкестендіру арқылы қол қойған тиісті шарт/өтініші негізінде жүзеге асырылады.

Егер басқасы Жалпы талаптарда, сәйкес шартта немесе өтініште қарастырылмаса, көрсетілген жағдайда сәйкес шарт/өтініш Банктің "Сбербанк онлайн, Мобильді Сбербанк Онлайн" жүйесінде тиісінше расталған сәттен бастап Банкпен акцепттелген, яғни, Банкпен жасалған болып табылады.

1.7-1. Жалпы талаптар аясында кез-келген шартты немесе өтінішті жасасып/қол қоя отырып Клиент қослу арқылы Банкпен электрондық банктік қызметтер мен Банктің "Сбербанк онлайн, Мобильді Сбербанк Онлайн" жүйесі аясында ұсынылатын басқа да қызметтер ұсыну туралы шартты да жасасады. Банктің сәйкес шартты немесе өтінішті акцепттеуі электрондық банктік қызметтер мен Банктің "Сбербанк онлайн, Мобильді Сбербанк Онлайн" жүйесі аясында ұсынылатын басқа да қызметтер ұсыну туралы шарттың жасалғанын да куәландырады.

* 1. Жалпы талаптар Тараптар, сондай-ақ олардың өкілдері мен мұрагерлері (құқықтық мирасқоры) үшін міндетті болып табылады.
  2. Банк Жалпы талаптарды өзгертілген Жалпы талаптарды және Жалпы талаптарды өзгерту туралы хабарламаны Банктің [www.sberbank.kz](http://www.sberbank.kz/) интернет сайтына олар күшіне енетін күнге дейін кемінде 15 (он бес) күнтізбелік күн бұрын жариялау арқылы өзгертуі мүмкін.

Жалпы талаптарға Төлем карталарына қатысты өзгертулер және (немесе) толықтырулар енгізілген жағдайында, Банк олар күшіне енетін күнге дейін кемінде 15 (он бес) күнтізбелік күн бұрын тиісті SMS хабарламаны Клиенттің мобильді телефонына жіберу арқылы Клиентті қосымша хабардар етеді.

* 1. Клиент Жалпы талаптардың өзгертулерімен келіспеген жағдайда, Клиент Банк белгілеген нысанда Банктік қызмет көрсету шартын және/немесе Жалпы талаптарды бұзу туралы өтініш беру арқылы Банкті жазбаша хабарландырып, Банктік қызмет көрсету шартын немесе Жалпы талаптарды бұзуға құқылы. Егер жаңа талаптар күшіне енгенге дейін Банк тиісті Банктік қызмет көрсету шартын немесе Жалпы талаптарды бұзу туралы жазбаша хабарлама алмаса, Банк оны Клиенттің Жалпы талаптардың өзгертулерімен келіскені деп санайды. Клиентке және оған ұсынылатын қызметтерге тиісті қызметтер көрсетілетін немесе тиісті операциялар жүргізілетін сәтте қолданылатын Жалпы талаптар және тиісті Қызмет көрсету туралы шарттың талаптары қолданылады.

1.10-1. Жалпы талаптар аясында Клиентке банктік шотты ашу және жүргізужәне/немесе төлем картасын шығару бойынша қызмет көрсетілетін кез-келген шартты немесе өтінішті жасау/қол қою арқылы Клиент қосылу арқылы Банкпен төлем қызметтерін көрсету туралы шартты да жасасады. Банктің тиісті шартты немесе өтінішті акцепттеуі сонымн қатар төлем қызметтерін көрсету туралы шарттың жасалғанын куәландырады.

* 1. Егер Клиент осы Жалпы талаптарда қарастырылғаннан өзге Банк ұсынатын басқа қызметтерді алуға ықылас білдірсе, тиісті қызмет көрсетілуі үшін жеке шарттың жасалуы, сонымен қатар, Қазақстан Республикасының заңнамасында және/немесе Банктің ішкі саясатымен, стандарттарымен, процедураларымен, ішкі нормативтік құжаттарымен қарастырылған басқа талаптардың сақталуы талап етіледі.
  2. Клиент/ Қосымша Төлем картасын Ұстаушы Жалпы талаптарға қосыла отырып, келесілерге өзінің шартсыз келісімін береді:

1.12.1. Клиент/Қосымша Төлем картасын Ұстаушы мен Банк арасындағы тиісті шартта/өтініште көрсетілген деректемелер бойынша Банк Клиентке/ Қосымша Төлем картасын Ұстаушыға жіберетін және/немесе жіберілетін кез келген ақпаратты және/немесе құжаттарды, хабарландыруларды және хабарламаларды алу, сондай-ақ Банктің Клиентке/Қосымша Төлем картасын Ұстаушыға хабарландырулары, хабарламалары және өзге де ақпараттары (оның ішінде жарнамалық сипаттағы):

- Банк қызметкері тарапынан жеке немесе курьерлік не өзге қызмет арқылы, алғаны туралы қолхат ала отырып, беріледі;

немесе

- факс не электронды пошта арқылы, хабарламаны алғаны тиісті бағдарламалық-техникалық құралдар көмегімен автоматты түрде расталады;

немесе

- Банк ғимараттарында ақпаратты орналастыру арқылы хабарланады;

немесе

-  Internet желісінде Банктің [www.sberbank.kz](http://www.sberbank.kz) сайтында жариялау арқылы хабарланады;

немесе

- Үзінді көшірмеген қосымша ақпарат енгізу арқылы хабарланады;

немесе

- ұялы телефонға SMS-хабарлама жолдау арқылы хабарланады;

немесе

- Мобильді құрылғығы Push-хабарлама жолдау арқылы хабарланады;

немесе

- жалпы қалалық не ұялы байланыс арқылы телефонмен ауызша хабарланады, сұхбат жазылуы мүмкін;

бұл ретте Клиент/Қосымша Төлем картасын Ұстаушы телефон байланысы желісі ақпарат беру үшін қауіпсіз арна болып табылмайтынын біледі және осы арнаны пайдалану нәтижесінде құпия ақпараттың жария болуына қатысты барлық қауіптерді өзі көтеруге келіседі.

1.12.2. Банктің телефон арқылы Банк қызметтерін көрсету мәселелері бойынша Клиент/Қосымша Төлем картасын Ұстаушыға Байланыс орталығына өтініш білдірген кезде телефон арқылы сөйлесулерді кейінірек кез келген даулы жағдайларды реттеу мақсатында автоматты жазып алуды жүргізуі және ол жазып алу қондырғысы бар телефон арқылы жүргізілген келіссөздердің жазбасы Банктің қызмет көрсетуі аясында Клиенттен/Қосымша Төлем картасын Ұстаушыдан түскен өтініш мазмұнының жеткілікті дәлелдемесі болып табылады.

Бұл ретте Банк Клиентке/ Қосымша Төлем картасын Ұстаушыға телефон арқылы сөйлесудің жазылатындығы жөнінде алдын ала хабарлайды.

1.12.3. Бұл ретте Банк Клиентке телефон арқылы сөйлесулердің жазылатындығы жөнінде алдын ала хабарлайды;

1.13. Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес Ағымдағы шоттардағы ақша қалдығы мен Жинақ шотына салынған ақша жеке тұлғалардың міндетті ұжымдық кепілдік (сақтандыру) салымдары (депозиттері) болып табылады.

1.14. Жалпы талаптар аясында Клиентке көрсетілетін Қызметтер туралы ақпарат "Bereke Bank" АҚ Операцияларды жүргізудің жалпы талаптары туралы ережелерінде қамтылған және Банкпен Клиентке оның бірінші талап етуі бойынша ұсынылады, сондай-ақ Клиент қалаған жағдайда, ауызша түрде ұсыныла алады.

* 1. Банк Жалпы талаптардың Банктің [www.sberbank.kz](http://www.sberbank.kz), интернет сайтына орналастырылуын қамтамасыз етеді, сондай-ақ Клиенттің талабы бойынша қағаз түрінде және (немесе) Клиент Жалпы талаптарды ұсыну туралы талаппен хабарласқан сәтте Клиентпен көрсетілген электронды мекенжайға электронды тәсілмен ұсынылады.
  2. Клиент / Қосымша Төлем картасын ұстаушы (1) Банкке ҚР заңнамасымен, халықаралық/үкіметаралық келісімдермен, шетелдік заңнамамен (оның ішінде АҚШ, Ұлыбритания, Еуропалық Одақ және өзге де елдердің заңнамасымен), төлем жүйелерімен, басқа да органдармен, ұйымдармен белгіленген шараларды, санкцияларды және/немесе шектеулерді қолдану кезінде және осыған байланысты Банктің кейбір Қызметтерді көрсетуін тоқтата тұруымен/шектеуімен Клиент/Қосымша Төлем картасын Ұстаушы немесе оның пайдасына, оның ішінде Шот/Төлем картасының шоты/НМС бойынша жүзеге асыратын тиісті банк операциялары қолжетімсіз болуы мүмкін немесе Банк оларды орындаудан бас тартуға құқылы; (2) Клиент/Қосымша Төлем картасын ұстаушы динамикалық сәйкестендіру арқылы растаған/куәландырған кез келген құжаттар (өтініштер, шарттар, келісімдер және өзге) Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген қорғау іс-қимылдарының элементтерімен куәландырылған электрондық нысандағы құжаттар болып табылатынын түсінеді және олармен келіседі; (3) Банкке қатысы жоқ себептер бойынша (оның ішінде тиісті қызметтерді жеткізушілері SMS-хабарламаларды/ Push-ескертулерді жеткізуді тиісінше қамтамасыз етпеген жағдайда) Клиенттің / Қосымша Төлем картасын ұстаушының Мобильді құрылғысына SMS-хабарламаларды / Push-ескертулерді уақтылы жеткізбегені үшін Банк жауап бермейтінін түсінеді және онымен келіседі.

1. **Жалпы талаптарда қолданылатын ТЕРМИНДЕР МЕН АНЫҚТАМАЛАР**
   1. **Абонент** – Абонент пен Оператор арасында жасалған қызметтерді көрсету туралы тиісті шарттың (ұялы байланысты, коммуналдық қызметтерді қоса алғанда, бірақ олармен шектелмей) негізінде Оператордың қызметтерін пайдаланатын жеке тұлға. Абоненттік нөмірі бар Клиент Абонент болып табылады.

2.2. **Абоненттік нөмір** – Абонент пайдалану үшін Оператормен Ұялы байланыс қызметін көрсету туралы шарт жасаған кезде бөлінетін және Оператордың желісіне қосылуды сәйкестендіруші телефон нөмірі.".

2.3. **Автотөлем немесе Автотөлем қызметі** - ақша аударуға берілген ұзақ тапсырмаға сәйкес Клиентке оның Төлем картасы шотынан Клиент белгілеген қызметтер ақысын төлеу тәсілімен, сомасымен және кезеңділігімен қызмет басымдылығына сәйкес ақшаны шығынға шығару арқылы төлем жасауға мүмкіндік беретін әрекет.

2.4. **Авторландыру**-Төлем картасын пайдалана отырып, төлемді жүзеге асыруға эмитенттің рұқсаты.

2.5. **Аутентификация** – Клиенттің/Қосымша Төлем картасын Ұстаушының Жалпы талаптарда көзделген тәртіппен банк операцияларын жасау не Клиенттің Клиенттің шоттары, Салымдар және Клиентке ұсынылатын өзге де өнімдер бойынша ақпарат алу/Қосымша Төлем картасын Ұстаушының Қосымша Төлем картасы және Қосымша Төлем картасын Ұстаушыға ұсынылатын өзге де қызметтер бойынша ақпарат алуы үшін Банкке өтініш жасауының құқықтылығын куәландыру.

* 1. **Теңгерім** - Абоненттің Дербес шотындағы ақша қалдығы.
  2. **Банк** – «Bereke Bank» АҚ.
  3. **Банктік шот** – Клиент Банктегі ақшасының қозғалысын, сондай-ақ Клиентке банктік қызмет көрсету бойынша Клиент және Банк арасындағы шарттық қарым-қатынастарды көрсету және есепке алу тәсілі.
  4. **Банкомат –** бұл Төлем картасын Ұстаушыға Төлем картасын қолданы қолма-қол ақша алуға және эмитенттің өзге қызметтерін пайдалануға мүмкіндік беретін электронды-механикалық құрылғы;
  5. **Жанасусыз Төлем картасы** – операцияны жүргізу сәтінде төлем картасы мен электронды терминал немесе басқа құрылғылардың бір-біріне жанасуына талап етпейтін, сымсыз байланыс технологиясын қолдану негізінде Карта ұсташыға жанасусыз төлемдер жүргізуге мүмкіндік беретін Төлем картасы.
  6. **Төлем картасын бұғаттау –** Төлем картасын қолдана отырып, төлемдер және (немесе) ақша аударымын жүзеге асыруға толық немесе жартылай тыйым.
  7. **Жарна** - Жалпы талаптармен және тиісті шарттармен қарастырылған талаптарда және тәртіпте Салымға/Ағымдық/ Жинақ шотқа қосымша енгізілген ақша сомасы.
  8. **Салым** – алғашқы талап ету бойынша немесе қандай да бір мерзімнен кейін толық немесе бөліп-бөліп, алдын ала келісілген Сыйақының мөлшерімен және оны төлеу талаптарымен, тікелей салымшыға қайтарылуы не оның тапсырмасы бойынша үшінші тұлғаларға берілуі тиістілігіне қарамастан, оны номиналды түрде қайтару шартында салымшы Банкке беретін ақша.
  9. **Сыйақы** - Банк Клиентке тисті шарт талаптарына сәйкес төлейтін ақша сомасы.
  10. **Төлем картасын беру** – эмитенттің Төлем картасын және оған жеке идентификациялық нөмірді Төлем картасын Ұстаушыға беру процессі және (немесе) эмитенттің Төлем картасын Ұстаушыға картаның деректемелері туралы ақпаратты ұсынуы.
  11. **Үзінді көшірме** – Банктің ішкі құжаттарына және Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес белгіленетін уақыт аралығына Банк белгілеген нысан бойынша жасалатын Клиенттің банктік шоттары/ аллокирленбеген металл шоттары бойынша ақпарат үзіндісі (міндетті үзінді көшірме); сонымен қатар, Жалпы талаптарға сәйкес Клиенттің сұранымында көрсетілген нысан бойынша және/немесе уақыт кезеңіне жасалатын банктік шоттар/ аллокирленбеген металл шоттары бойынша ақпарат үзіндісі (қосымша үзінді көшірме). Үзінді көшірмеде банктік шоттар/аллокирленбеген металл шоттары бойынша жүргізілген операциялар, банктік шоттарда/ аллокирленбеген металл шоттардағы қалдықтар және көрсетілген шоттар бойынша басқа ақпарат көрсетілуі мүмкін.
  12. **Төлем картасын шығару** – Төлем картасын Ұстаушыға Төлем картасын беруді көздейтін төлем қызметі.
  13. **Төлем картасын Ұстаушы** – Жалпы талаптарға қосылған және Банкпен Төлем картасын беру туралы шарт жасасқан жеке тұлға. Төлем картасы шығарылуы мүмкін жеке тұлғалар Банктің ішкі құжаттарымен айқындалады. Негізгі Төлем картасын Ұстаушы Төлем картасы Шотының Клиент-иесі болып табылады.
  14. **Қосымша Төлем картасын Ұстаушы** – Негізгі Төлем картасын Ұстаушының келісімімен Жалпы талаптар мен Төлем картасын беру туралы шартқа қосылған, Қосымша Төлем картасын Ұстаушы болып табылатын Төлем картасын Ұстаушы.
  15. Динамикалық сәйкестендіру - Клиенттің/Қосымша Төлем картасын ұстаушының банктік шотты ашумен және/немесе жүргізумен/банктік салыммен/ Төлем картасын және/ немесе өзге де құжаттарды шығарумен және/немесе қызмет көрсетумен байланысты тиісті өтінішке/шартқа қол қоюға және/немесе бір реттік (біржолғы) кодты пайдалану арқылы Банк ұсынатын қызметтерді, оның ішінде электрондық банк қызметтерін алуға құқықтарын бір реттік растау мақсатында оның жеке басын анықтау рәсімі**.**
  16. **Қосымша Төлем картасы** – Клиентке немесе өзге жеке тұлғаларға (Клиенттің отбасы мүшелеріне және тағы басқаларға) карталық базада Төлем картасының шотына қосымша шығарылған Төлем картасы.
  17. **Қолжетімді сома** – Төлем картасын Ұстаушының өз ақшасының қалдығынан және (болған жағдайда) Кредиттік лимит сомасынан тұратын Шоттағы/ Төлем картасы шотындағы ақша сомасы.
  18. **Құнды металл (бұдан әрі – металл)** – алтын (XAU), күміс (XAG), платина (XPT) және палладий (XPD).
  19. ҚР Заңнамасы - Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасы.
  20. **Сәйкестендіру** – Жалпы талаптарда көзделген тәртіппен Клиенттің / Қосымша Төлем картасын Ұстаушының банк операцияларын жүргізу немесе Клиенттің шоттары, Салымдар және Клиентке ұсынылатын өзге өнімдер бойынша ақпарат алу / Қосымша Төлем картасы және Қосымша Төлем картасын Ұстаушыға ұсынылатын өзге де қызметтер бойынша ақпарат алу үшін Банкке өтініш жасаған кезде Клиенттің / Қосымша Төлем картасын Ұстаушының жеке басын анықтау.
  21. **Сәйкестендіру құралы** – нұсқауды жөнелтушінің электрондық цифрлық қолтаңбасы немесе әріптер, цифрлар немесе символдар комбинациясынан тұратын бірегей сәйкестендіргіш немесе Клиентті сәйкестендіру үшін Банк белгілеген өзге де сәйкестендіргіш (дербес құпиясөз, бір реттік (біржолғы) сәйкестендіру коды, биометриялық сәйкестендіру құралы).
  22. **Ақпараттық банктік қызметтер** – Банктің бұйрық бойынша және Клиенттің келісімімен Клиентке немесе үшінші тұлғаға оның банктік шоты бойынша ақша қалдықтары және (немесе) қозғалысы туралы, осы шот бойынша жүзеге асырылған төлемдер және (немесе) ақша аударымдары туралы ақпаратты және Клиенттің сұратуы бойынша не Клиент пен Банк арасында жасалған шарт бойынша өзге де ақпаратты беру жөніндегі қызметтері.
  23. **Төлем картасын қолдану –** Төлем картасын Ұстаушының картаны не оның деректемелерін пайдаланып, төлем жасауға, ақша аударымдарына, қолма-қол ақша алуға, валюта айырбастауға қатысты операцияларды және (немесе) Төлем картасы эмитенті анықтаған басқа да операцияларды эмитенттің талаптарында жүзеге асыруы.
  24. **Қызмет көрсету арнасы** – Банк бөлімшесі:

1) **Сбербанк Первый** – клиенттерге Сбербанк Первый кеңселерінде қызмет көрсетілетін «Сбербанк Первый» қызмет көрсету арнасының бекітілген өлшемшарттарына сәйкес сыйлықақылы клиенттерге қызмет көрсету арнасы;

2) **Сбербанк Премьер** – клиенттерге Сбербанк Премьер кабинеттерінде қызмет көрсетілетін «Сбербанк Премьер» арнасының бекітілген өлшемшарттарына сәйкес сыйлықақылы клиенттерге қызмет көрсету арнасы.

* 1. **Карточкалық операция** – тауарларға, жұмыстарға және қызметтерге ақы төлеу, қолма-қол ақша алу, банкомат арқылы төлемдер, банкомат арқылы үзінді көшірмелер алу, Төлем картасының Шотына ақша аудару және эмитент айқындаған және оның талаптарында Төлем картасын пайдалана отырып жасалатын басқа да операциялар.
  2. **Клиент** - Қосымша Төлем картасының ұстаушысынан басқа, Жалпы талаптарға қосылған және Жалпы талаптарда қарастырылған қызмет(тер)ті алатын жеке тұлға.
  3. **Клиенттің бақылау ақпараты (кодтық сөзі)** – Клиент тиісті шартта немесе қызмет көрсету жөніндегі өтініште не өзге құжатта көрсететін, Банктің дерекқорында тіркелетін және Банктің Байланыс Орталығына жүгінген кезде Клиентті/Қосымша Төлем картасын Ұстаушыны сәйкестендіру үшін пайдаланылатын әріптік және/немесе цифрлық ақпарат.
  4. **Банк бағамы** – операцияларды жүргізу күніне белгіленген стандартты немесе жеке бағам, мұнда:

1. **жеке бағам** – Клиентке жеке тәртіппен берілетін, Банктің ішкі тәртібіне сәйкес белгіленген сатып алу немесе сату бағамы;
2. **стандартты бағам** – Клиентке жалпы талаптарда ұсынылатын сатып алу немесе сату бағамы.
   1. **Абоненттің дербес шоты** – Абоненттің Оператордың қызметтеріне ақы төлеу есебіне енгізген ақшаның түсуін және жұмсалуын талдамалық есепке алуға арналған Оператордағы шот, байланыс қызметтеріне қатысты Абоненттің дербес шоты Абоненттік нөмір болып табылады.
   2. **Халықаралық төлем жүйесі немесе Жүйе –** Төлем картасын қолданып, төлемдердің және (немесе) ақша аударымдарының жүзеге асырылуын қамтамасыз ететін бағдарламалық - техникалық құралдар, құжаттамалар және ұйымдастырушылық-техникалық шешімдер жиынтығы. Жүйе тарапынан әр нақты жүйе қатысушылары арасында тиісті валюта айырбастауларымен бірге карталық операциялар бойынша клирингтік есеп-айырысуларды жүзеге асыру ережелері белгіленеді;
   3. **Мобильді құрылғы** – Клиенттің/Төлем картасын Ұстаушының жеке пайдалануындағы, ұялы байланысқа (қозғалмалы радио-телефон байланысына) және/немесе Интернетке қосылатын, тасымалданатын электронды құрылғы (планшет, смартфон, ұялы телефон және т.б.).
   4. **Мультивалюталық карта** – бір мезгілде әр түрлі валютадағы Төлем картасының бірнеше Шоттары ашылған және байланыстырылған дебеттік Төлем картасы, валюталардың түрлері мен санын Банк айқындайды.
   5. **Аллокирленбеген металл шоттары** (бұдан әрі – **АбМШ**) – Банктің Клиентке жеке белгілерін (құйма нөмірін, өндіруші маркасын және т.б.) көрсетпей, троя унциясындағы тазартылған асыл металдарды есепке алу үшін, сондай-ақ тазартылған асыл металдарды қолма-қол емес (заттай емес) нысанда қабылдау, орналастыру және сатып алу-сату бойынша операцияларды жүзеге асыру үшін ашатын металл шот.
   6. **Оператор** – Банк Автотөлем Қызметін ұсыну бойынша ынтымақтастық туралы келісім жасасқан заңды тұлға немесе ЖК.
   7. **Операциялық күн** - Банкпен нұсқауларын орындауды тоқтату немесе осындай нұсқауларын қайтарып алу туралы нұсқаулар, бұйрықтарын қабылдау және өңдеу іске асырылатын уақыт кезеңі;
   8. **Негізгі төлем картасы** – Банктің карталық базасында Клиент -көрсетілген шот иесіне Төлем картасының шоты бойынша рәсімделген төлем картасы. Карталық базадағы бір Төлем картасының шотына бірнеше Қосымша Төлем картасы шығарылуы мүмкін.
   9. **Автотөлем қызметіне қосылуға берілген тапсырысты қайтарып алу** – Клиенттің Төлем картасы шотынан Автотөлем қызметі бойынша ақшаны төлеуді және аударуды тоқтату соның негізінде және көмегімен жүргізілетін құжат.".
   10. **Қызметтер пакеті (ҚП)** – Банктің Клиенттерге тиісті тарифтерді белгілей отырып ұсынатын банктік өнімдер мен қызметтер кешені.
   11. **Төлем картасын қайта шығару** – бұрынғының /жоғалғанның орнына карталық базадағы Төлем картасының шотына жаңа Төлем картасын шығару.
   12. **Ақша аударымы** – Банктің төлемді жүзеге асыруға немесе өзге де мақсаттарға байланысты Клиенттің ақша беру туралы нұсқауын дәйекті орындауы.
   13. **Төлем картасы –** Карта ұстаушысына электронды терминалдар немесе өзге байланыс арналары арқылы төлемдерді және (немесе) ақша аударымдарын жүзеге асыруға немесе қолма-қол ақша алуға немесе валюталар айырбасын және Төлем картасының эмитенті анықтаған өзге де операцияларды эмитенттің талаптарында жүргізуге мүмкіндік беретін ақпараты бар электронды төлем құралы;
   14. **ПИН-код** – (дербес сәйкестендіруші 4 мәнді нөмір) – Төлем картасына (Цифрлық Төлем картасын қоспағанда) тағайындалатын және Төлем картасының ұстаушысын сәйкестендіруге арналған құпия код.
   15. **ПИН-конверт** – ПИН-код нөмірі (ПИН-код нөмірі екі рет басылуы мүмкін) бар Төлем картасын алған кезде төлем картасының ұстаушысына (Цифрлық төлем картасын қоспағанда) берілетін арнайы жабық конверт. Төлем картасы ПИН-конвертті баспай-ақ шығарылуы мүмкін, бұл жағдайда ПИН-кодты Банк банкомат арқылы Төлем картасын Ұстаушы өзі белгілейді.
   16. **Төлем құжаты** – қағаз тасығышта жасалған не электрондық нысанда қалыптастырылған, соның негізінде немесе көмегімен Төлем және (немесе) ақша аударымы жүзеге асырылатын құжат.
   17. **Банк бөлімшелері** – жеке тұлғаларға қызмет көрсететін Банк бөлімшелері.
   18. **Автотөлем Қызметіне қосылуға тапсырма** – оның негізінде немесе оның көмегімен Клиенттің Төлем картасының Шотынан Оператордың пайдасына онда көрсетілген шарттарда бірнеше рет төлемдер мен ақша аударымдары жүргізілетін төлем құжаты.
   19. **Сауда және сервис кәсіпорны (ССК)** – өзі жеткізетін тауарларға (жұмыстарға, қызметтерге) ақы төлеу бойынша қолма-қол ақшасыз төлемдерді жүзеге асыру үшін Төлем карточкаларын қабылдайтын заңды тұлға немесе заңды тұлға құрмай кәсіпкерлік қызметпен айналысатын жеке тұлға.
   20. **Банктің процессингтік орталығы** – Төлем карточкаларын пайдалана отырып төлемдерді жүзеге асыру кезінде қалыптастырылатын ақпаратты жинауды, өңдеуді және беруді қамтамасыз ететін, сондай-ақ төлем жүйесіне /Жүйесіне қатысушылармен жасалған шарттарда көзделген өзге де функцияларды орындайтын бағдарламалық-техникалық кешен.
   21. **Қосымша** – Төлем картасын Ұстаушы жалпыға қолжетімді сайттардан Мобильді құрылғыға орнатқан, іске қосқан және ССК тауарларын, жұмыстары мен қызметтерін төлеуге мүмкіндік беретін электрондық қосымша.
   22. **Банктік шотты тікелей дебеттеу** – банктің немесе банк операцияларының жекелеген түрлерін жүзеге асыратын ұйымның ақша жөнелтушіден ақшаны алып қоюы және ақша жөнелтушінің осындай алып қою туралы алдын ала рұқсаты негізінде оларды бенефициардың пайдасына беруі.
   23. **Жұмыс күні** – Қазақстан Республикасындағы ресми белгіленген демалыс және мереке күндерінен басқа Банктің жұмыс күні.
   24. **Төлем картасының деректемелері** –Төлем картасының ұстаушысына және/немесе эмитентке және жүйеге жататындығын анықтауға мүмкіндік беретін Төлем картасында және/немесе эмитенттің ақпараттық жүйесінде сақталатын ақпарат, оған төлем картасының нөмірі, қоданылу мерзімі, төлем картасының атауы кіреді.
   25. **ҚР**- Қазақстан Республикасы.
   26. **Жинақ шоты** – Банк Клиентке Салым салу үшін және ҚР заңнамасында, Жалпы талаптарда және тиісті шартта қарастырылған операцияларды орындауы үшін теңгеде және шетел валютасында ашатын банктік жинақ шоты.

2.59.-1. **Байлам** - осы Жалпы шарттарға сәйкес тағайындалған, Банк айқындаған тәртіппен Клиенттен Банк қабылдаған Клиенттің ұялы телефон нөмірінің және Банк шығарған Клиенттің бұғатталмаған дебеттік Төлем картасы нөмірінің үйлесімі. Байлам Alias сервисін пайдалана отырып, ақша аударуды жүзеге асыру мақсатында тағайындалады.

2.59.-2. **Ұялы телефон нөмірі бойынша ақша аударуға арналған ХТЖ сервисі (бұдан әрі – Alias сервисі)** – Alias сервисіне қатысушыларға жеке тұлғалардың нұсқаулары бойынша Төлем карталарының деректемелерін пайдалана отырып, ұялы телефон нөмірі бойынша KZT, USD, EUR, RUB валюталарында ақша аударуды жүзеге асыру мақсатында ұсынылатын Visa International Service Association ХТЖ Alias Directory Service цифрлық сервисі. Alias сервисінің қатысушылары төлем құжаттарын қалыптастыру мақсатында Alias сервисі арқылы Visa ХТЖ көзделген көлемде мәліметтерді пайдаланады

* 1. ***Банктің*** ***«Сбербанк Онлайн, Мобильді Сбербанк Онлайн» (СБОЛ/МСБОЛ) жүйесі*** – Банктің бағдарламалық-аппараттық ақпараттық кешені болып табылады, ол Клиенттің Төлем карталары шоттары, Шоттар бойынша/ Қосымша Төлем картасын Ұстаушының Төлем картасының шоты бойынша операцияларды жүргізуін қамтамасыз етеді және осы Жалпы талаптарға сәйкес Клиенттің/ Қосымша Төлем картасын Ұстаушының жеке басын анықтау және растау үшін ол туралы жеткілікті ақпаратты қамтиды. «Сбербанк Онлайн» Қызметтері [https://online.sberbank.kz](https://online.sberbank.kz/) сайты бойынша.
  2. **Ақша аударымдары жүйесі** – банк немесе банк операцияларының жекелеген түрлерін жүзеге асыратын ұйым ақша төлемдерін және (немесе) аударымдарын жүзеге асыру үшін келісім жасасқан, осы жүйе операторының бағдарламалық қамсыздануын пайдалана отырып, ақша аударымдары жүзеге асырылатын төлем жүйесі.
  3. **Слип** – Төлем картасын пайдалана отырып, төлемді жүзеге асыру кезінде қағаз тасығышта жасалатын ССК немесе эквайердің төлем құжаты.
  4. **Кіру рұқсатын беретін құралдар** – Қашықтан қызмет көрсету арналары арқылы Клиенттің/ Қосымша Төлем картасын Ұстаушының жеке басын анықтау және растау үшін Банк беретін/белгілейтін құралдар жиынтығы. Банктің кіру рұқсатын беретін құралдарына келесілер жатады: «Сбербанк Онлайн, Мобильді Сбербанк Онлайн» жүйелеріне – **Қолданушы идентификаторы, тұрақты құпиясөз, бір реттік құпиясөздер, биометриялық сәйкестендіру**; Банктің Байланыс орталығына – Клиенттің/ Қосымша Төлем картасын Ұстаушының бақылау ақпараты; өзіне-өзі қызмет көрсету құрылғыларына – Төлем картасы, ПИН-код, Қолданушы идентификаторы, тұрақты құпиясөз, бір реттік құпиясөздер.
  5. **Тараптар** – Банк, Клиент, Қосымша Төлем картасын Ұстаушы (тиісті шартта белгіленген жағдайларда).
  6. **Қауіп-қатері жоғары елдер** – оларға барғаннан кейін осы елдердің аумағында Төлем картасын пайдалана отырып төлемдер мен ақша аударымдары жүргізілген жағдайда Төлем картасын қайта шығару қажет болатын карточкалық алаяқтық тәуекелі жоғары елдер. Қауіп-қатері жоғары елдердің тізбесі Банктің   
     [www.sberbank.kz](http://www.sberbank.kz/) интернет сайтында жарияланған.
  7. **Операциялардың тәуліктік лимиті** – Банктің ішкі нормативтік құжаттарына сәйкес белгіленген Төлем картасы шоты бойынша Төлем картасын пайдаланып ең көп сомасы және/немесе жүргізілетін операциялар саны бойынша лимит.
  8. **Мультивалюталық карточканың шоты** – мультивалюталық карточканы пайдалана отырып жасалатын операциялар есепке алынатын Төлем картасының Шоты.
  9. **Төлем картасының шоты** – Клиенттің Банкте ашылған, Төлем картасын пайдаланып операциялар жүргізілетін ағымдағы шоты (соның ішінде Мультивалюталық карта шоты).
  10. **Шот** – Ағымдағы шот/ Жинақ шоты.
  11. **Тарифтер** – Банктің Жалпы талаптар аясында банктік шоттары бойынша көрсететін қызметтеріне Банктің уәкілетті органы/қызметкері бекіткен тарифтер.
  12. **Ағымдағы шот** – Банк Клиентке заңнамада, Жалпы талаптарда және тиісті Банктік қызмет көрсету шартында қарастырылған, кәсіпкерлік қызметпен немесе жеке нотариустардың, жеке сот орындаушылары мен адвокаттардың және кәсіби медиаторлардың қызметімен байланыспайтын операцияларды жүргізу үшін теңгеде немесе шетел валютасында ашатын банктік ағымдағы шот (Төлем картасының шотынан басқа).
  13. **Техникалық овердрафт —** ақшаның Төлем картасы шоты бойынша Банк тарапынан рұқсат етілмеген түрде техникалық шығындалуы, бұл кезде Клиенттің Банк алдында берешегі пайда болады (бұл банктік заем болып қарастырылмайды).
  14. **Транзакция** - Төлем картасын Ұстаушы сатып алатын тауарлардың/жұмыстардың/ қызметтердің ақысын төлеу үшін Төлем картасы арқылы жүзеге асырылатын операция, оның нәтижесі Төлем картасының шотынан ақшаны дебеттеу болып табылады.
  15. **Қашықтан қызмет көрсету арналары** – Жалпы талаптарға және тиісті Банктік қызмет көрсету шартына сәйкес Клиент банк операцияларын жүргізе алатын Банктің арналары/құрылғылары: Банктің өзіне-өзі қызмет көрсету құрылғылары, Банктің «Сбербанк Онлайн, Мобильді Сбербанк Онлайн» жүйесі.
  16. **Банктің Өзіне-өзі қызмет көрсету құрылғылары** – Банктің электрондық-механикалық құрылғылары, банкоматтары, қолма-қол ақша қабылдау (cash in) фукнциясы бар банкоматтары , ақпараттық-төлем терминалдары.

2.75.-1. **Alias сервисінің қатысушылары** - Alias сервисінің пайдаланушылары ретінде Visa ХТЖ-да аккредиттелген кредиттік/қаржылық ұйымдар (банктер және басқа ұйымдар).

* 1. **Цифрлық Төлем картасы** – Банктің карточкалық жүйеде және Төлем картасын Ұстаушыда Банктің «Сбербанк Онлайн, Мобильді Сбербанк Онлайн» жүйесінде оның деректемелерін сақтай отырып, Банктің Төлем картасын Ұстаушыға осы Жалпы талаптарда көзделген тәсілмен оның деректемелері туралы ақпарат беруі арқылы жеке қатысуынсыз электрондық нысанда шығарылған Төлем картасы.
  2. **Эквайер** - бұл банк, ҚР бейрезидент банкінің филиалы немесе банктік операциялардың жекелеген түрлерін жүзеге асырушы ұйым, олар ССК-мен жасалған шарттың және/немесе Төлем картасын пайдаланумен төлемді және/немесе ақша аударымын жүзеге асыру кезінде ССК-де жасалған төлем құжатының талаптарына сәйкес, ССК пайдасына түсетін ақшаны қабылдауы және/немесе ССК-мен жасалған шартта көрсетілген өзге іс-әрекеттерді орындауы тиіс. Сондай-ақ Төлем картасы бойынша қолма-қол ақшаны беруді және/немесе осы банктің клиенттері болып табылмайтын Төлем картасының ұстаушыларына Төлем картасын пайдалануымен төлемдер және/немесе ақша аударымдарын жүзеге асыру бойынша өзге қызмет көрсетуді жүзеге асыратын банк те Эквайер болып табылады.
  3. **Төлем картасының эмитенті** (**эмитент) -Төлем карталарын шығаруды жүзеге асыратын банк немесе Ұлттық почта операторы.**
  4. **Банктің Байланыс орталығы –** Банктің телефон қоңыраулары, электронды және жазбаша өтініштер бойынша қызмет көрсететін бөлімшесі. Клиенттерге тәулік бойы қызмет көрсететін Байланыс орталығы: тел. + 7 (727) 250-30-20, 5030.
  5. **Android** -  Мобильді құрылғыларға және басқа құрылғыларға арналған операциялық жүйе.
  6. **САР (Chip Authentication Program)** – тиісті Жүйенің бағдарламалық – техникалық құралдарының және ұйымдастырушылық шешімдері жиынтығының бір бөлігі болып табылатын, электронды чибі бойынша Төлем картасын бірегейлендіру бағдарламасы. . САР бағдарламасын пайдаланған кезде Төлем картасының шоты бойынша операциялар ПИН-кодты қолданумен біріктірілетін парольдің негізінде жүзеге асырылады САР бағдарламасын пайдаланумен жасалған Төлем картасының шоты бойынша операциялар Төлем картасының ұстаушысының ПИН-кодты пайдалана отырып жүргізген Төлем картасы бойынша операциялар деп танылады. САР бағдарламасын пайдалану талаптары Банктің ішкі құжаттарымен анықталуы мүмкін.
  7. **CashBack** – Банк Сауда және қызмет көрсету кәсіпорындарының тауарларына/жұмыстарына/қызметтеріне төлем жасауға байланысты Банк Төлем картасын Ұстаушы жасаған транзакция үшін Төлем картасының Шотына аударатын ақша;
  8. **CVV2-код/CVV-код/CVV** ytvtct **CVC2-код/ CVC-код/CVC («CVV2» («CVV2» – ағылшын тіліндегі «Card Verification Value 2» сөз тіркесінен қысқартылған сөз, «CVC2» – «Card Validation Code 2»)** – Төлем картасына (CVV2-код – Visa Төлем карталарына, CVC2-код – MasterCard Төлем карталарына) берілетін, үш саннан тұратын сәйкестендіру коды, ол Интернет желісінде тауарлар, жұмыстар мен қызметтерді төлеу кезінде Төлем картасын Ұстаушыны сәйкестендіру үшін қолданылады. CVV2-код немесе CVC2-код CVV2-код немесе CVC2-код Төлем картасын Ұстаушыға оның Мобильді құрылғысына Push-хабарлама жіберу және/немесе оның ұялы телефонының нөміріне SMS-хабарлама жіберу арқылы жеткізілетін Цифрлық Төлем картасын қоспағанда, Төлем картасының бетіне таңбаланады.
  9. **e-PIN –**Төлем картасын Ұстаушыға Банк банкоматы арқылы ПИН-кодты орнату мақсатында Банк айқындаған тәртіппен Төлем Картасын Ұстаушыдан Банк қабылдаған Мобильді құрылғыға Push-ескерту және/немесе Төлем картасын Ұстаушының ұялы телефон нөміріне SMS-хабарлама арқылы берілетін біржолғы құпиясөз.
  10. **iPhone OS (iOS) -** бұл американдық Apple компаниясы әзірлеген [және](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%9E%D0%BF%D0%B5%D1%80%D0%B0%D1%86%D0%B8%D0%BE%D0%BD%D0%BD%D0%B0%D1%8F_%D1%81%D0%B8%D1%81%D1%82%D0%B5%D0%BC%D0%B0)  шығарған [смартфондарға,](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%A1%D0%BC%D0%B0%D1%80%D1%82%D1%84%D0%BE%D0%BD) [электронды планшеттерге](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%9F%D0%BB%D0%B0%D0%BD%D1%88%D0%B5%D1%82%D0%BD%D1%8B%D0%B9_%D0%BA%D0%BE%D0%BC%D0%BF%D1%8C%D1%8E%D1%82%D0%B5%D1%80), [тасымалданатын ойнатқыштарға және басқа да құрылғыларға](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%9F%D0%BE%D1%80%D1%82%D0%B0%D1%82%D0%B8%D0%B2%D0%BD%D1%8B%D0%B9_%D0%BC%D1%83%D0%BB%D1%8C%D1%82%D0%B8%D0%BC%D0%B5%D0%B4%D0%B8%D0%B9%D0%BD%D1%8B%D0%B9_%D0%BF%D1%80%D0%BE%D0%B8%D0%B3%D1%80%D1%8B%D0%B2%D0%B0%D1%82%D0%B5%D0%BB%D1%8C) арналған мобильді операциялық [жүйе](https://ru.wikipedia.org/wiki/Apple).
  11. **NFC-карта –** Төлем картасын Ұстаушының Мобильді құрылғысында орнатылған МСБОЛ немесе Sberbank Pay KZ қолданып, Төлем картасын Ұстаушы Төлем картасы Шотына және Төлем картасына рәсімдейтін электронды төлем құралы, ол Төлем картасын Ұстаушыға әрекет ету радиусы шағын, жоғары жиілікті сымсыз байланыс технологиясын пайдаланып, Төлем картасы Шоты бойынша операциялар жасауға мүмкіндік береді (NFC).
  12. **Opitional Issuer fee (Эмитенттің опциондық комиссиясы)** – Банк Төлем картасын Ұстаушыдан Жүйеге қатысушылар әрбір халықаралық транзакция үшін шот ұсыну валютасындағы транзакция сомасын айқындау үшін пайдаланатын валюталарды айырбастау бағамына пайыздық ұлғайтуды қолдану арқылы алатын төлем.
  13. **QR-code** – Банк Жалпы талаптар аясында ұсынатын қызметтерге қолжетімділікті қамтамасыз ететін штрихты код.
  14. **QR-pay** – ССК және/немесе Төлем картасын Ұстаушыны сәйкестендіруге, сондай-ақ Қолданба арқылы Төлем картасын немесе оның деректемелерін пайдалана отырып, төлемді жүзеге асыруды көрсетуге бастамашылық жасауға мүмкіндік беретін QR-code пайдалана отырып, төлемдер жасауды қамтамасыз ету технологиясы.
  15. **Sberbank Pay KZ** – Төлем картасын Ұстаушының транзакция жүргізуін қамтамасыз ететін және осы Жалпы талаптарға сәйкес оны сәйкестендіру және аутентификациялау үшін жеткілікті Төлем картасын Ұстаушы туралы ақпаратты қамтитын Банктің бағдарламалық-аппараттық ақпараттық кешені. Сәйкестендіру үшін Төлем картасын Ұстаушыға ұялы телефон нөмірін, ЖСН және Банктің SMS-хабарламасынан алынған кодты енгізу қажет.
  16. **POS-терминал («POS» – «Point of sale» ағылшын сөз тіркесінің аббревиатурасы – сауда/сервис пункті) –** Төлем карточкаларын пайдалана отырып және банктің, Қазақстан Республикасының бейрезидент банкі филиалының, банк операцияларының жекелеген түрлерін жүзеге асыратын ұйымның ақпараттық жүйесіне қосыла отырып, тауарлар немесе көрсетілетін қызметтер үшін, оның ішінде банкке, Қазақстан Республикасының бейрезидент банкінің филиалына, POS-терминал орнатылған банк операцияларының жекелеген түрлерін жүзеге асыратын ұйымға ақы төлеу, сондай-ақ қолма-қол ақша беру жүзеге асырылатын электронды-механикалық құрылғы.
  17. **Push-хабарлама (Push)** – МСБОЛ орнатылған мобильді құрылғыға интернет арқылы Банк Клиентке жіберетін қысқа хабарлама. Push-хабарлама тақырыпшадан, сипаттамадан және/немесе шағын суреттен тұрады.
  18. **SMS-банкинг** – Банк Клиентке жіберетін, Төлем карталарының шоттары бойынша ақпаратты қамтитын, барлық SMS-хабарламалар және/немесе Push-хабарламалар.
  19. **SMS-хабарлама** – ұялы байланыс операторы арқылы Клиенттің ұялы телефонынан Банкке немесе Банк Клиенттің ұялы телефонына жіберетін мәтіндік хабарлама.
  20. **Web-сайт**- Сауда және сервис кәсіпорнының тауарлары/ жұмыстары/ қызметтері, оларды төлеу тәсілі мен тәртібі туралы ақпаратты қамтитын Сауда және сервис кәсіпорынның Интернеттегі электрондық беттердің жиынтығы.
  21. **3D Secure** **(Visa International технологиясы) /Secure Code (Master Card технологиясы)/ Authentication Mode by UPI (UnionPay International технологиясы)/ 3D Secure (Mir Accept технологиясы) –** Visa International/ MasterCard Worldwide/ UnionPay International Халықаралық төлем жүйелері жасап шығарған, рұқсат етілмеген Карталық операциялар қауіпін төмендету және Интернеттегі Карталық операциялардың қауіпсіздігін қамтамасыз ету мақсатында Төлем картасын ұстаушыны Интернетте on-line режимде карталық операция жүргізу кезінде құпиясөз енгізу арқылы қосымша идентификациялау технологиясы. 3D Secure/Secure Code/ Authentication Mode by UPI статистикалық (Төлем картасын ұстаушы Төлем картасын пайдаланатын бүкіл мерзімге өз бетінше орнатады) немесе динамикалық (Банк құрастырады және Интернентте әр операция жасаған кезде SMS-хабарлама және/немесе Push-хабарлама арқылы жібереді) болуы мүмкін. 3D Secure/Secure Code/ Authentication Mode by UPI технологиясына қосылу бойынша нұсқаулық Банктің сайтында жарияланған. 3D Secure/Secure Code/ Authentication Mode by UPI-ді Төлем картасын ұстаушы картаны пайдаланатын бүкіл уақыт бойы құпия сақтауы тиіс."

2.97. **Visa Concierge «Консьерж-сервис»** – Телеграм және Viber мессенджерлеріндегі арнайы бағдарлама, оның көмегімен Сбербанк Первый және Сбербанк Премьер қызмет көрсету арналарының Клиенттеріне консьерж сервис саласындағы чат-бот пішінінде ақпарат ұсынылады.

**3. ТӨЛЕМ КАРТАЛАРЫН ШЫҒАРУ ЖӘНЕ ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ**

**3.1. Төлем картасын шығару, беру және сақтау тәртібі. Төлем картасының шотын ашу.**

3.1.1. Жалпы талаптар шеңберінде Клиент ҚР заңнамасына және/немесе Банктің ішкі құжаттарына сәйкес талап етілетін құрамда, нысанда және мазмұнда қажетті құжаттарды ұсыну арқылы Төлем картасын алу үшін Банкке жүгінуге және Банк айқындаған нысан бойынша Төлем картасын беру/шығару туралы тиісті шартқа/өтінішке қол қоюға құқылы.

3.1.2. Осы Жалпы талаптар және Банк акцептеген Төлем картасын беру/шығару туралы шарт/өтініш жиынтығында Банк пен Клиент арасында жасалған Төлем картасын беру туралы шарт және/немесе банктік шот шарты (бұдан әрі – Төлем картасын беру туралы шарт) болып табылады.

Төлем картасын беру туралы шарттың негізінде осы Жалпы талаптардың тәртібімен және талаптарымен Банк Клиенттің атына Төлем картасының Шотын ашады (Қосымша Төлем картасын шығаруды қоспағанда) және Төлем картасы Шотының нөмірі болып табылатын жеке сәйкестендіру кодын береді, Төлем картасын шығарады және оны Клиентке береді, сондай-ақ ҚР заңнамасына, Банктің Жалпы талаптары мен ішкі құжаттарына сәйкес Төлем картасы мен Төлем картасының Шотына банктік қызмет көрсетуді жүзеге асырады.

Төлем картасының шотын ашу бұл Төлем картасының шоты бойынша кәсіпкерлік қызметке, нотариалды қызметке, адвокаттық қызметке, атқарушылық құжаттарды орындау бойынша қызметке, дауларды медиация тәртібінде реттеу бойынша қызметке байланысты операциялар орындауға қатысты емес.

Төлем картасының Шоты ашылуы және Төлем картасы шығарылуы мүмкін шетел валюталарының тізімін Банк айқындайды. Мультивалюталық карточканы шығарған кезде Банк Клиентке теңге, АҚШ доллары, еуро, рубль валюталарында төрт Мультивалюталық карточканың Шотын ашады, барлық шоттар бір мезгілде Клиент үшін қолжетімді болып табылады.

3.1.3. Банк Қосымша Төлем картасын шығара алады, ол Клиенттің қалауы бойынша не Клиенттің атына не Клиент көрсеткен өзге жеке тұлға атына рәсімделеді. Қосымша Төлем картасы Клиент те, атына Қосымша төлем картасы шығарылатын жеке тұлға да қол қоятын, Бане белгілеген нысандағы қосымша төлем картасын шығару туралы өтініш негізінде шығарылады. Өзге жеке тұлғалардың атына (Клиентке емес) Қосымша Төлем карточкаларын берген кезде мұндай тұлғалардың тізімі қосымша төлем карточкаларын шығару туралы Банк акцептеген өтініштердің негізінде айқындалады.

3.1.4. Жалпы Талаптардың шарттары Қосымша Төлем картасы ұстаушысына қолданылады және Банк алдында Жалпы талаптарда және тиісті төлем картасын беру шартында қарастрылған шарттардың орындалуы үшін бірдей жауапкершілік көтереді.

3.1.5. Банк шығарған Төлем карточкасын пайдалану тәртібі мен шарттары ҚР заңнамасымен, Жалпы талаптармен және тиісті төлем карточкасын беру туралы шартпен, Visa International, MasterCard Worldwide, UnionPay International халықаралық төлем жүйелерінің, сондай-ақ Мир төлем жүйесінің жұмыс істеу ережелерімен және Банктің ішкі ережелерімен реттеледі.

3.1.5.-1. Клиент / Қосымша Төлем картасын Ұстаушы барлық төлем жүйелері, оның ішінде Жүйелер және олардың қатысушылары Банк шығарған төлем карталарын қабылдай алмайтындығы және Банк, төлем жүйесі, төлем жүйесіне қатысушы және/немесе басқа ұйымдар Төлем карталарының шоты бойынша (Төлем карточкасын пайдалана отырып жасалатын Карталық операциялардың сомалары бойынша) шығыстарға шектеулер, лимиттерді және Төлем картасын пайдалану кезінде көрсетілетін қызметтерге қатысты өзінің комиссиялық сыйақысын белгілей алатындығы туралы хабардар етіледі, түсінеді және олармен келіседі.

3.1.6. Төлем картасы Банктің меншігі болып табылады және Төлем карта ұстаушысына электронды терминалдар немесе өзге байланыс арналары арқылы төлемдерді және (немесе) ақша аударымдарын жүзеге асыруға немесе қолма-қол ақша алуға немесе валюталар айырбасын және Банк анықтаған өзге де операцияларды эмитенттің талаптарында жүргізуге мүмкіндік беретін ақпараты бар электронды төлем құралы ретінде ғана беріледі;

3.1.7. Клиент/Қосымша Төлем картасын Ұстаушы Төлем картасын немесе оның деректемелері туралы ақпаратты алған күннен бастап Төлем картасын Ұстаушы болып табылады. Мобильді құрылғыға Push-хабарламалар және/немесе Банк айқындаған тәртіппен Төлем картасын Ұстаушыдан/Қосымша Төлем картасын ұстаушыдан Банк қабылдаған мобильді телефон нөміріне SMS-хабарлама арқылы берілетін CVC/CVV-ні қоспағанда, деректемелері туралы ақпаратты Банк оны ұстаушыға СБОЛ/МСБОЛ арқылы беретін Цифрлық Төлем картасын қоспағанда, Төлем картасын Ұстаушының Төлем картасын алу фактісін растайтын Банк белгілеген нысан бойынша құжаттағы Төлем картасын Ұстаушының қолы оны ұстаушының Төлем картасын алғанын растау болып табылады. Цифрлық Төлем карточкаларын шығару СБОЛ/МСБОЛ арқылы жүзеге асырылады.

3.1.8. Банк Төлем карточкаларды шығаруды Банктің ішкі құжаттарында көзделген мерзімдер ішінде жүзеге асырады. Дайындалған Төлем картасы және/немесе оған ДСН-кодты Банк оны ұстаушыға немесе Төлем картасын Ұстаушы уәкілеттік берген тұлғаларға ҚР заңнамасының талаптарына сай болатын нотариалды куәландырған сенімхаттың түпнұсқасы негізінде береді. Төлем картасын Ұстаушы өзінің атына шығарылған Төлем картасын және/немесе оның ДСН-кодын алуға үшінші тұлғаға өкілеттік берген жағдайда, Төлем картасын Ұстаушы осындай тұлғаның Төлем картасын және/немесе оның деректемелерін және/немесе оның ДСН-кодын алуына және пайдалануына байланысты туындауы мүмкін барлық тәуекелдерді көтереді. Төлем карталарын және оларға ПИН-кодтарды беру кезінде Төлем картасын Ұстаушы немесе тиіті түрде уәкілеттік берілген тұлға Төлем картасын және/немесе ПИН-кодты алу туралы хабарландыруда Банк белгілеген формада қол қоюлары тиіс.

3.1.9. Жеке қатысуынсыз электрондық нысанда шығарылатын және қолданылу мерзімі СБОЛ/МСБОЛ-да көрсетілетін Цифрлық Төлем карталарын қоспағанда, Төлем картасының қолданылу мерзімі оның беткі жағында көрсетіледі. Төлем картасы онда/СБОЛ/МСБОЛ-да көрсетілген ай мен жыл аяқталғанша жарамды болады. Жарамдылық мерзімі өткен Төлем карталары бойынша операциялар жүргізілмейді.

3.1.10. Банк Клиентті Төлем картасының жарамдылық мерзімі аяқталатын күнге дейін 10 (он) күнтізбелік күн бұрын Push-хабарлама және/немесе SMS-хабарлама арқылы картаның мерзімі өтуі туралы хабарландырады.»

3.1.11. Клиент Банк қызметкері немесе Банкпен жалақы жобасы шартын жасаған өзге жұмыс беруші (әрі қарай – жұмыс беруші) қызметкері болып табылған жағдайда, Банк жалақы жобалары үшін бекітілген талаптар мен Тарифтерді қолданады. Төлем картасын беру/шығару шартына/өтінішіне сәйкес шығарылған Төлем картасы Шотына жұмыс берушіден жалақы түрінде қатарынан 6 (алты) ай төлем немесе көрсетілген жұмыс берушіден басқа өзге тұлғалардан басқа төлемдер түспеген жағдайда, сондай-ақ Банк жұмыс беруші мен Клиент арасындағы еңбек қарым-қатынасының тоқтатылғанын растайтын мәліметтер анықтаған жағдайда, Банк Төлем картасы шотына қызмет көрсету үшін Банктің Тарифтеріне сәйкес стандартты талаптарды қолданады.

3.1.12. Клиентке оның талап етуі бойынша мемлекеттік бюджеттен және (немесе) Мемлекеттік әлеуметтік сақтандыру қорынан төленетін жәрдемақылар мен әлеуметтік төлемдерді есепке алу үшін немесе алименттерді (кәмелетке толмағандарды және еңбекке жарамсыз кәмелетке толған балаларды күтіп-бағуға арналған ақшаны) есепке алу үшін Төлем картасының арнайы Шотын ашқан кезде, осындай Төлем картасының арнайы Шотына ақша аудару оны ашу үшін көрсетілген мақсатта ғана жүзеге асырылады. Көрсетілген мақсаттарда ақшаны есепке алуға байланысты емес Клиенттен немесе өзге үшінші тұлғалардан ақшаны қабылдауға (есепке алуға) жол берілмейді.

3.1.13. Карталық операцияларды жүргізу кезінде Төлем картасы ұстаушысы Төлем картасы шотындағы ақшаны Жалпы талаптардың шарттарын ескере отырып, өз қалауы бойынша жұмсайды. Төлем картасы ұстаушысы Төлем картасы шоты бойынша ақша қалдығы мен қозғалысын SMS-банкинг қосу арқылы, Төлем картасы шоты бойынша Үзінді көшірмелер алу арқылы, СБОЛ/МСБОЛ көмегімен қадағалап отырады.

Қосымша Төлем картасын Ұстаушыға Төлем картасының Шоты бойынша үзінді көшірме мен өзге де ақпаратты беру Қашықтан қызмет көрсету арналары арқылы Төлем картасының Шоты бойынша Үзінді көшірме мен өзге де ақпаратты беру жағдайларын қоспағанда, Клиенттің нотариалды куәландырған сенімхатының түпнұсқасы негізінде жүзеге асырылады. Осы арқылы Клиент Банкке Қосымша Төлем картасын Ұстаушыға банктік және заңмен қорғалатын өзге құпияны құрайтын ақпаратты Қашықтан қызмет көрсету арналары арқылы ашуға сөзсіз құқық береді.

3.1.14. Төлем картасы ұстаушысы Төлем картасы шоты бойынша Үзінді көшірмелерді келесілердің көмегімен ала алады:

- СБОЛ/МСБОЛ көмегімен (бұл үшін Төлем картасын Ұстаушыға СБОЛ/МСБОЛ жүйесінде тіркелу қажет);

- банкоматтың көмегімен (Төлем картасын Ұстаушыға жасаған соңғы 10 (он) операция көрсетіледі);

- және/немесе Банкке жеке келуімен.

3.1.15. Банк Төлем картасын Ұстаушының талап етуімен Төлем картасын Ұстаушы көрсеткен кезең үшін Төлем картасы шоты бойынша Үзінді көшірме ұсынады, онда Төлем картасын пайдаланып жасалатын төлемдер және (немесе) ақша аударымдары туралы ақпарат көрсетіледі. Үзінді қағаз тасығышта немесе СБОЛ/МСБОЛ-ға сұрау салу арқылы электрондық тәсілмен ұсынылады және келесі ақпаратты қамтиды:

- Төлем картасының нөмірін толық көрсетпеу (Жүйенің талаптарына сәйкес);

- есепті кезеңнің бастапқы және соңғы күні;

- Төлем картасын пайдалана отырып әрбір төлемді жүзеге асыру сомасы мен күні;

- Төлем картасы шоты бойынша өткен күнтізбелік айдың басындағы және соңындағы ақша қалдығы;

- ай саңындағы Банк алдындағы Берешектің және/немесе есетелген сыйақының сомасы;

- кредиттік лимит (болған жағдайда) мөлшері және өтелуі тиіс минималды сома, берешек мөлшері («-» белгісімен көрсетіледі);

- операциялар туралы мәліметтер, операциялардың - төлемдердің қысқаша сипаттамасы, Төлем картасын, оның ішінде Ұстаушының тапсырмасымен Негізгі Төлем картасын пайдаланып жасалатын төлемдер орындалғаны үшін алынатын комиссиялардың және ұсталымдардың мөлшерлері.

3.1.16. Банк Төлем картасы ұстаушысын Төлем картасын пайдаланып жасалатын операциялар туралы хабарландырады, Төлем картасы ұстаушысын өлем картасын пайдаланып жасалатын операциялар туралы хабарландыру үшін комиссия мөлшері мен ұсталу тәртібі:

- Мобильді құрылғыға Push-хабарлама жолдау және/немесе мобильді телефонға SMS-хабарлама (Төлем карта ұстаушы SMS-банкинг қызметіне қосылған болуы тиіс) жолдау арқылы;

- банкоматтың көмегімен (клиент жасаған соңғы 10 (он) операция көрсетіледі);

- СБОЛ/МСБОЛ көмегімен (бұл үшін Төлем картасын Ұстаушыға СБОЛ/МСБОЛ жүйесінде тіркелген болуы қажет);

- Төлем каратсын ұстаушы Банкке жеке өзі жүгінген кезде.

3.1.17.. Төлем картасы Шоты бойынша ай сайынғы Үзінді көшірмені Банк Төлем картасы ұстаушысына қағаз түрінде айына 1 (бір) рет тегін ұсынады, қосымша немесе мұрағаттық Үзінді көшірме Банк тарифтеріне сәйкес ұсынылады.

3.1.18. Төлем картасын Ұстаушы осы Жалпы талаптарда көзделген тәртіппен және мерзімдерде жеке басын куәландыратын қолданыстағы құжатқа сәйкес деректер, тұратын мекенжайы, ұялы телефон нөмірі өзгерген, ұялы телефон нөмірі және/немесе МСБОЛ орнатылған Мобильді құрылғы ауысқан немесе ұрланған/жоғалған/өзге де жойылған жағдайларда Банкке хабарлайды.

3.1.19. Төлем картасын пайдалануға қатысты барлық сұрақтар бойынша Төлем картасы ұстаушысы Банкке жүгінеді.

**3.2. ПИН- код:**

3.2.1. Төлем картасы ДСН-конвертін басумен шығарылған жағдайда Төлем картасы берілгеннен кейін Төлем картасын Ұстаушыға немесе ол уәкілеттік берген тұлғаға арнайы желімделген конвертте ДСН-код беріледі. Төлем картасын Ұстаушыға алған кезде бірден конвертті ашу, ДСН-кодты есте сақтау және қосымша парақ пен конвертті жою ұсынылады.

3.2.2. Төлем картасы ПИН-конвертті басып шығарусыз берілуі мүмкін. Мұндай жағдайда ПИН-код e-PIN арқылы беріледі. Төлем картасын Ұстаушы ПИН-код алу үшін өз мобильді телефонының нөмірінен «969» қысқа нөміріне және/немесе «Sberbank.kz» әріптік сәйкестендіргішіне «EPIN xxxx» мәтінін (мұндағы xxxx – ТК нөмірінің соңғы 4 (төрт) санын білдіреді, «EPIN» сөзі міндетті түрде бас әріптермен және тек латын әріптерімен жазылады) SMS–хабарлама арқылы жібереді және e-PIN (бір реттік ПИН-код) көрсетілген SMS–хабарламамен жауап алады. Төлем картасын Ұстаушыға 15 (он бес) минут ішінде банкоматқа Төлем картасын салып, «PIN кодты ауыстыру» мәзірінің тармағын таңдау қажет. Бұл жағдайда банкомат экранында e-PIN енгізу (бір реттік ПИН-код) сұралады, содан кейін жаңа ПИН-код (Төлем картасын Ұстаушы ойлап тапқан) енгізіледі және ПИн-кодты қайта енгізу арқылы расталады. Егер e-PIN қате енгізілсе, Карталық операцияны орындаудан бас тартылады. Егер Төлем картасын Ұстаушы 15 (он бес) минут ішінде ПИН-кодты ауыстырмаса, онда жаңа e-PIN алу үшін SMS–хабарламаны қайта жіберу қажет. Төлем картасын Ұстаушы енгізген деректерді Ұстаушылардың негізінде Төлем картасы үшін ПИН-кодты орнату орындалады. ПИН-кодты өзгерту үшін комиссия алынбайды. Төлем картасын Ұстаушы Банкомат арқылы «ПИН-кодты өзгерту» операциясын таңдап, ПИН-кодты ауыстыра алады, ПИН-кодты ауыстыру Банк Тарифтеріне сәйкес жүзеге асырылады.

3.2.3. [Төлем картасын Ұстаушы ПИН-кодты Банктің](https://www.sberbank.kz/ru/pincode) https://www.sberbank.kz/ru/pincode сайтында орната алады бұл үшін Төлем картасын Ұстаушы міндетті түрде SMS-банкинг қызметіне қосылған болуы тиіс.

Банк сайтында ПИН-кодты орнату үшін Төлем картасын Ұстаушы «ПИН-код құрастыру» операциясын таңдап, ТК келесі деректерін енгізу қажет - ТК нөмірі, ТК қолданыс мерзімі және CVC2/CVV2 коды. 4 (төрт) саннан «xxxx»код Төлем картасын Ұстаушының мобильді құрылғысына Push-хабарлама және/немесе ұялы телефон нөміріне SMS-хабарлама арқылы жіберіледі. Төлем картасын Ұстаушы SMS-хабарламадағы және/немесе Push-хабарламадағы кодты енгізіп, операцияны растауы тиіс. Растаудан соң Төлем картасын Ұстаушыға ПИН-код жазылған Push-хабарлама және/немесе SMS-хабарлама жолданады.

Төлем картасын Ұстаушы «ПИН-кодты өзім ойлап тапқым келеді» операциясын таңдаған жағдайда, Төлем картасын Ұстаушы ТК нөмірін, жарамдылық мерзімін және CVC2/CVV2 кодты енгізуі қажет, Төлем картасын Ұстаушының ұялы телефон нөміріне әртүрлі сандар комбинациясынан тұратын код жазылған SMS-хабарлама және/немесе мобильді құрылғысына Push-хабарлама жолданады (мысалы: «0\*2\*8\*6\* 31»), әрі қарай Төлем картасын Ұстаушы кодты енгізеді, бірақ «\*» орнына өзі сандар ойлап жазады және операцияны растайды, ол сандар кейіннен ПИН-код болады.

3.2.4. Төлем картасын Ұстаушы «ПИН-кодты орнату» операциясын таңдау арқылы ПИН-кодты МСБОЛ-да орната алады және өзгерте алады.

3.2.5. Байланыссыз Төлем картасын пайдалана отырып операцияны жүзеге асыруға төлем карточкалары жүйесінің/Жүйенің ішкі құжаттарында белгіленген сома шегінде ДСН-кодты енгізбестен жол беріледі.

**3.3. Төлем картасын қолдану кезінде Төлем картасын Ұстаушы Төлем картасын қолданудың келесі ережелерін сақтауы қажет:**

* Төлем картасын басқа тұлғаларға пайдалануға және/немесе кепіл ретінде беруге тыйым салынады.
* Сатушыдан (кассирден) басқа төлем картасын үшінші тұлғалардың пайдалануына тыйым салынады. Уәкілетті емес тұлға ұсынған Төлем картасы қайтарып алынуы тиіс.
* Төлем картасына мынадай қолайсыз факторлардың әсер етуіне жол берілмейді: магниттік жолақтағы жазбаны зақымдауы және автоматтандырылған режимде Карточкалық операцияларды жүргізудің мүмкін болмауына әкеп соғуы мүмкін электрмагниттік өрістер (дисплейлермен, магниттелген немесе магниті бар заттармен, мысалы, кілттермен, сөмкелердегі магниттік құлыптармен көршілес болуы), механикалық зақымданулар (сызаттар, ластану, қызып кету (мысалы, күн сәулесімен) және т.б. Төлем картасымен жұмыс істеу кезінде шамадан тыс күш салу ұсынылмайды.
* Банк Төлем картасын Ұстаушының ПИН-кодты жария етуіне жауапты емес. Төлем картасының ПИН-коды Банк қызметкерлеріне мәлім емес және Төлем картасының Ұстаушысы оны Төлем картасын пайдалану кезінде құпияда сақтауы тиіс.
* Төлем картасын Ұстаушы Төлем картасын іске қосу үшін ДСН-кодты пайдалана отырып (банкомат арқылы) Төлем картасының Шоты бойынша карточкалық операция жүргізуі не Банкке (телефон арқылы) жүгінуі қажет.
* ПИН-кодтың құпиялылығын қамтамасыз ету үшін белгілі бір ережелерді ұстану қажет:

- егер ПИН-кодты Төлем картасын Ұстаушы бір жерге жазып қойған болса, онда Төлем картасын және жазбаны бөлек сақтау қажет;

- ПИН-кодты басқа тұлғаларға (соның ішінде туыстарыңызға да) хабарламау керек, Интернет желісінде жұмыс кезінде ПИН-кодты енгізбеу керек;

- Өзіне-өзі қызмет көрсету құрылғысының пернетақтасынан теріліп жатқан ПИН-код цифрларының қисынын кімде-кімнің қарап тұруына жол бермеу.

* ДСН-кодты теру кезінде Өзіне-өзі қызмет көрсету құрылғысының дисплейлеріндегі цифрлер арнайы көрсетілмей, шартты белгімен ауыстырылады. ДСН-кодты теру кезінде қателіктер жібермеу маңызды. ДСН-код қатарынан үш рет дұрыс терілмеген кезде (кез келген уақыт аралығымен, бір немесе әртүрлі Өзіне-өзі қызмет көрсету құрылғыларын пайдалану кезінде) ДСН-кодты теру әрекетінің шегі аяқталады және Төлем картасының Шоты бойынша карточкалық операцияны одан әрі жүргізу мүмкін емес, өйткені Төлем картасы Банкпен бұғатталады.
* ПИН-кодты теру кезінде Өзіне-өзі қызмет көрсету құрылғысының дисплейлеріндегі цифрлер арнайы көрсетілмей, шартты белгімен ауыстырылады. ПИН-кодты теру кезінде қателіктер жібермеу маңызды. ПИН-код қатарынан үш рет дұрыс терілмеген кезде (кез келген уақыт аралығымен, бір немесе әртүрлі Өзіне-өзі қызмет көрсету құрылғыларын пайдалану кезінде) ПИН-кодты теру әрекетінің шегі аяқталады және Төлем картасының Шоты бойынша карталық операцияны одан әрі жүргізу мүмкін емес, өйткені Төлем картасы Банкпен бұғатталады. Көрсетілген негіз бойынша Төлем картасынан бұғатты алу келесідей жүзеге асырылады: (1) Төлем картасын Ұстаушының Банктің қызмет көрсететін бөлімшесіне жүгіну және Банк айқындаған нысан бойынша ПИН-код есептеуішін жоюға өтініш беру арқылы; (2) кейіннен есептеуіш Банк жүйесінің ПИН-кодтың дұрыс терілмеуінің санын автоматты түрде жоя отырып, бұғатталған Төлем картасының ПИН-кодын ауыстыру жолымен МСБОЛ арқылы; (3) Төлем картасын Ұстаушының Байланыс Орталығына жүгіну арқылы.
* Егер Төлем картасын Ұстаушы ДСН-кодты ұмытып қалса, онда Төлем картасын қайта шығару үшін Банкке тапсыру керек, өйткені Карточкалық операцияларды автоматтандырылған Авторизациялау режимінде жүргізу мүмкін болмайды.
* Төлем карточкаларына қызмет көрсетудің барлық Қашықтағы арналары Төлем картасының Ұстаушысын Төлем картасы бойынша қызмет көрсету мүмкіндігі туралы хабардар ету үшін Жүйенің логотиптері бар көрсеткіштермен жарақталады.
* Сауда және сервис кәсіпорындарында, сондай-ақ Банктің Өзіне-өзі қызмет көрсету құрылғыларында Төлем картасының Шоты бойынша карточкалық операцияларды жүргізу үшін Төлем картасын Ұстаушы тиісті сауда және сервис кәсіпорнының қызметкеріне (байланыссыз Төлем картасын пайдалана отырып, Төлем картасының Шоты бойынша карточкалық операцияларды қоспағанда) Төлем картасын ұсынады, бұл ретте сауда және сервис кәсіпорнының қызметкері Төлем картасын Ұстаушыдан оның жеке басын куәландыратын құжатты сұрауға құқылы;
* Төлем картасын пайдалана отырып операциялар жүргізу Төлем картасын Ұстаушының қатысуымен болуға тиіс (Төлем картасын Ұстаушының көзқарасынан Төлем картасын шығаруға жол берілмейді).
* Өзіне-өзі қызмет көрсету режимінде Төлем картасының Шоты бойынша Карточкалық операцияларды жүргізу үшін әрекеттер Банктің өзіне-өзі қызмет көрсету құрылғыларында дербес жүргізіледі.
* Қолма-қол ақша мекендеу елінің валютасында Төлем картасы бойынша беріледі. Кейбір елдерде Төлем картасы бойынша қолма-қол ақша беру жиілігі мен ең жоғары сомасы Төлем картасының Шоты бойынша Карточкалық операция жүргізілетін елдің заңнамасымен шектелуі мүмкін.
* Банктің Өзіне-өзі қызмет көрсету құрылғыларымен жұмыс істеу кезінде, егер қайтарылатын Төлем картасын немесе берілетін ақшаны Төлем картасын Ұстаушы 20 секунд ішінде беру құрылғысынан алмаса, қорғау жүйесі іске қосылатынын және Төлем картасын Ұстаушының ақшасын сақтау мақсатында Төлем картасы және/немесе ақша Банктің Өзіне-өзі қызмет көрсету құрылғысының ішіне тартылып, арнайы бөлікте ұсталатынын есте ұстаған жөн. Мұндай жағдайларда Төлем картасын Ұстаушының Банкке хабарласуы қажет.
* Банктің Өзіне-өзі қызмет көрсету құрылғыларында Төлем картасын немесе қолма-қол ақшаны ұстау себептерін Банк барынша қысқа мерзімде анықтайды. Банк Төлем картасын Ұстаушының Банкке жазбаша/ауызша өтінішінен кейін жедел түрде тиісті іс-әрекеттер жасайды.
* Төлем картасы жоғалған немесе ұрланған жағдайда, сондай-ақ Төлем картасының шотына/ Төлем картасына рұқсатсыз қол сұғылған кезде, Төлем картасын Ұстаушы осы Жалпы талаптардың 3.9.-т. көрсетілген талаптарға сәйкес тез арада Банкке хабарласуы қажет.
* Төлем картасын Банктің филиалына немесе жүйенің/ Төлем жүйесінің кез келген қатысушысына бұғаттау туралы талап берілген жағдайда бұғаттау Төлем картасын Ұстаушының атынан осы филиал немесе Жүйеге/ төлем жүйесіне қатысушы берген осындай талап тіркелгеннен кейін күшіне енеді.
* Төлем картасын Ұстаушыға Төлем картасының Шоты бойынша ақшаның жұмсалуын есепке алу және ықтимал дауларды реттеу үшін чектерді сақтау ұсынылады.
* Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасымен тыйым салынған тауарлар, жұмыстар мен қызметтерді сатып алуды қоса алғанда, Төлем картасын заңға қайшы мақсаттарда пайдалануға тыйым салынады.

3.3.1. MasterCard World OTT Card Төлем картасын ашу кезінде Банк Төлем картасын Ұстаушыны OneTwoTrip Бағдарламасында жеке басын анықтау үшін оған код береді, код мобильді телефон нөмірі болып табылады. Клиент Бағдарламаның талаптарымен Банктің [www.sberbank.kz](http://www.sberbank.kz/) интернет-сайтында таныса алады.

3.3.2. Кодтық сөзді ауыстыру тегін, ауыстыру саны шектеусіз түрде, Төлем каратсын ұстаушының Банктің тиісті бөліміне ұсынылған жазбаша өтініші негізінде жүзеге асырылады.»;

**3.4.** **Төлем картасын ұстау/алып қою:**

3.4.1. Қызмет көрсету пунктінде Төлем картасын ұстау/алып қою мынадай жағдайларда жүргізіледі:

- Төлем картасын ұсынушы оның ұстаушысы болып табылмайды;

- Төлем картасын Ұстаушы Төлем картасының Шоты бойынша карточкалық операция жүргізгеннен кейін қызмет көрсету пунктінде Төлем картасын ұмытып кетті;

- Төлем картасын Банктің Өзіне-өзі қызмет көрсету құрылғысы алып қойған.

3.4.2. Төлем картасын ұстаған/алып қойған жағдайда Төлем картасын Ұстаушы Банкке ауызша жүгінеді. Төлем картасын ұстауды/алып қоюды Банкомат, ССК кассирі немесе Банктің қауіпсіздік қызметі жүргізеді.

3.4.3. Төлем картасын ұстау/алып қою себебін Банк Төлем картасын Ұстаушы Банкке ауызша (телефон арқылы) немесе жазбаша жүгінген күннен кейінгі келесі жұмыс күнінен кешіктірмей анықтайды.

3.4.4. Ұсталған/алып қойылған Төлем картасын қайтару Банктің шешімі бойынша (ұсталған Төлем картасын Банкке жеткізген жағдайда) тікелей Төлем картасын Ұстаушыға жеке басын куәландыратын құжатты көрсеткен кезде және Төлем картасын алу туралы журналға қол қойғызып жүргізіледі.

3.4.5. Төлем картасын Ұстаушыдан алып қою осы Жалпы талаптарда және Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген өзге де жағдайларда жүзеге асырылады.

**3.5. Төлем картасын қайта шығару.**

3.5.1. Төлем картасы Төлем картасының бет жағында көрсетілген айдың және жылдың соңғы күніне дейін, қоса алғанда қолданылады, Цифрлық Төлем картасы СБОЛ/МСБОЛ-да көрсетілген мерзім аяқталғанға дейін қолданылады. Қолданылу мерзімі өткен Төлем картасын (оның деректемелерін) пайдалануға тыйым салынады. Қолданылу мерзімі өткен барлық Төлем карталарын Банк бұғаттайды және олар Банкке қайтарылуы тиіс (электрондық нысанда шығарылуымен байланысты қайтарылуы жүзеге асырылмайтын Цифрлық Төлем карталарын қоспағанда). Банк Төлем картасын Ұстаушының жаңа қолданылу мерзіміне шығарылған Төлем картасын уақтылы алмағаны үшін жауапты болмайды.

3.5.2. Төлем картасын Ұстаушының Төлем картасының қолданыстағы шоты болған жағдайда Төлем картасын қайта шығаруды жүзеге асыру мүмкіндігі бар. Бұл ретте Төлем картасының қолданылу мерзімі өткенге дейін қайта шығару келесі жағдайларда ғана жүзеге асырылады:

- Төлем картасы жоғалған/ұрланған;

- жария болған ПИН-код;

- Төлем картасы бүлінген және оны одан әрі пайдалану мүмкін емес;

- Төлем картасын ұстаушы өзінің тегін/атын өзгертті;

- төлем картасындағы магниттік жолақ магнитсіздендірілген немесе сызылған және банкомат/POS-терминал төлем картасындағы магниттік жолақтан ақпаратты оқымайды.

3.5.3. Төлем картасын қайта шығару Төлем картасын Ұстаушының өтініші негізінде Төлем картасын қайта шығару күніне қолданыстағы тарифтерге сәйкес Банк айқындаған нысан бойынша жүзеге асырылады: Қосымша Төлем картасын қайта шығарған кезде өтінішке Клиент - Төлем картасы шотының иесі және Қосымша Төлем картасын Ұстаушы қол қояды.

Төлем картасын қайта шығарған кезде Банк картаның түрін (Төлем картасының типін) және карталық өнімнің түрін (Халықаралық төлем жүйесіне тиесілілігін) өзгерту құқығын өзіне қалдырады.

3.5.4. Төлем картасын қайта шығару келесі жағдайларда Төлем картасын Ұстаушының комиссияны төлеуінсіз жүргізіледі:

- Төлем картасын Ұстаушы Төлем картасының мерзімінің аяқталуына байланысты оның аяқталу мерзімінен кешіктірмей Төлем картасын қайта шығаруға өтініш берген жағдайда;

- ПИН-код түсініксіз басылған;

- Төлем картасында көрсетілген аты және/немесе тегі Төлем картасын Ұстаушының өтініште көрсеткен Төлем картасын Ұстаушының жеке басын куәландыратын құжаттың деректеріне сәйкес келмейді;

- Төлем картасы бойынша алғашқы Карталық операцияны жүргізу кезінде Банкомат немесе POS-терминал Төлем картасындағы магниттік жолақтан ақпаратты оқымайды.

- Төлем картасын Банктің бастамасы бойынша ауыстырған жағдайда;

- жария ету себебі бойынша Төлем картасын ауыстырған жағдайда.

3.5.5. Төлем картасын/қосымша төлем картасын қайта шығару туралы өтініш Банктің қызмет көрсететін бөлімшесіне жүгіну арқылы жазбаша нысанда беріледі.

3.5.6. Төлем картасын Ұстаушы Төлем картасының қолданылу мерзімі өткеннен кейін оны қайта шығарудан бас тартуға құқылы, бұл ретте төлем картасын беру туралы шарт, егер оның шеңберінде Төлем картасын Ұстаушыға өзге Төлем карталары шығарылса және/немесе Төлем картасының шоты әрекет етсе, бұзылмайды. Банк Төлем картасына осындай Төлем картасы шығарылған Төлем картасының шотына шығарылған өзге Төлем карталарының қолданылу мерзіміне қарамастан, оның қолданылу мерзімі аяқталғанға дейін қызмет көрсетеді. Төлем картасының шоты Жалпы шарттарға сәйкес жабылған жағдайда, оған шығарылған барлық Төлем карталары жабылады, төлем картасын беру туралы тиісті шарт бұзылады.

3.5.7. Төлем картасын оның қолданылу мерзімі өткеннен кейін қайта шығару Төлем картасын Ұстаушының Қосымша ерік білдіруінсіз Банктің бастамасы бойынша мынадай тәртіппен жүзеге асырылады:

3.5.7.1. Төлем картасын қайта шығару мүмкіндігін/мүмкін еместігін Банк Банктің ішкі құжаттарына сәйкес Төлем картасының қолданылу мерзімі аяқталғанға дейін күнтізбелік 30 (отыз) күннен асырмай айқындайды.

3.5.7.2. Банк Төлем картасын ол бойынша өтелмеген берешекті, кредит мөлшерін (егер бұл Банк пен Клиент арасында жасалған банктік заем шартында көзделсе) және Клиенттің меншікті қаражатын сақтай отырып, қайта шығарады.

3.5.7.3. Егер Төлем картасын қайта шығару мүмкін болмаса немесе Қосымша Төлем картасын ұстаушы Банктің Төлем картасын қайта шығаруынан бас тартса, Төлем картасын қайта шығару жүзеге асырылмайды және Қосымша Төлем картасын ұстаушы бар берешекті Төлем картасының қолданыс мерзімі тоқтатылғанға дейін 5 (бес) жұмыс күнінен кешіктірмей өтеуге міндеттенеді. Төлем картасын Ұстаушы Жалпы талаптардың осы тармағында көзделген міндеттерді орындамаған жағдайда, Жалпы талаптар Төлем картасын Ұстаушы Банк алдындағы өз міндеттемелерін толық орындағанға дейін тиісті бөлігінде әрекет етеді.

3.5.7.4. Төлем картасын қайта шығарғаны үшін, оның ішінде егер Төлем картасының мерзімі өткеннен кейін Банк Төлем картасын қайта шығарудан бас тартса, Төлем картасын Ұстаушы Төлем картасын қайта шығару күні қолданыста болған Тарифтерге сәйкес комиссияны төлейді.

* 1. **Төлем картасының шоты бойынша лимиттер мен шектеулер.**

3.6.1. Банк қашықтан қызмет көрсету арналары, POS-терминалдар арқылы Төлем картасын пайдалана отырып жүргізуге болатын операциялардың тәуліктік лимитін белгілейді.

3.6.2. Төлем картасының Шоты бойынша лимиттер мен шектеулер талаптарымен Клиент/ Қосымша Төлем картасын Ұстаушы  [Банктің](https://www.sberbank.kz/ru/individuals/cards/drugie-karty) [www.sberbank.kz](http://www.sberbank.kz) интернет-сайтында таныс бола алады.

3.6.3. Мультивалюталық карта бойынша операциялар жүргізуге лимит/шектеулердi қойылған кезде лимит/шектеу сомасы мультивалюталық картаның барлық Шоттары бойынша жалпы сома ретінде есептеледі.

3.6.4. Қосымша Төлем карталарын Ұстаушылардың Төлем картасының Шотынан ақша жұмсау лимиттерін Негізгі Төлем картасын Ұстаушы белгілейді.

**3.7. Төлем картасының шоты бойынша карталық операциялар.**

* + 1. Төлем картасын Ұстаушы Төлем картасының Шоты бойынша Карточкалық операцияларды жүргізу, Төлем картасын Ұстаушының Банк алдындағы міндеттемелерін төлеу, сондай-ақ ҚР заңнамасында, Төлем карточкалары жүйесінің/Жүйенің қағидаларында және Банктің ішкі құжаттарында көзделген өзге де операцияларды жүзеге асыру үшін Төлем картасын пайдаланады. Банк үшінші тұлғалардың Төлем картасына қызмет көрсетуден бас тартқаны үшін жауап бермейді.
    2. Мультивалюталық карточканың Шоттарын толықтыру АТТ және Банк кассалары арқылы, сондай-ақ қолма-қол ақшасыз тәртіппен ақша аудару жолымен жүзеге асырылады. Мультивалюталық карточканы қолма-қол немесе қолма-қол ақшасыз жолмен толтырған кезде есепке алу мультивалюталық карточканың Шотына ақшаны есепке алу валютасына сәйкес келетін валютада жүзеге асырылады. Мультивалюталық карточканы мультивалюталық карточканың Шоттарының валютасына сәйкес келмейтін валютамен толтырған кезде ақша мультивалюталық карточканың Шотына теңге валютасымен есепке алуға жатады. Мультивалюталық карточканың Шоттары арасында ақша аударуды Клиент ақшаны бір шоттан екінші шотқа СБОЛ/МСБОЛ арқылы аудару жолымен жүзеге асырады (бұл үшін Клиенттің СБОЛ/МСБОЛ-ға тіркелуі қажет).

Мультивалюталық карточка бойынша Банк белгілеген валютаны қолма-қол ақшасыз сатып алу/сату бағамдары бойынша авторизациялау сәтінде есептелетін мультивалюталық карточканың барлық Шоттары бойынша қалдықтар сомасы қолжетімді қалдық болып табылады.

* + 1. Төлем картасын Ұстаушы Төлем картасы шотымен жасаған операция бойынша Төлем картасын Ұстаушы Төлем картасының шотында ақшаның жеткілікті болуын қамтамасыз ету мақсатында, Банкке Төлем картасы шотындағы ақшаны авторизациялау сомасында және Банктің комиссиясы сомасында, Төлем картасы шоты бойынша жүргізілген операциялар бойынша қаражатты есептен шығару туралы төлемдік құжаттарды алғанға дейін бұғаттауға келісім және өкілеттік береді. Бұл ретте Банк Төлем картасы шотындағы бұғатталған соманы, оның ішінде Банк Төлем картасын Ұстаушының Төлем картасын бұғаттау туралы өтінішін алған соң, шығынға шығаруы мүмкін. Осы арқылы Төлем картасын Ұстаушы Банкке Төлем картасы шотын, Төлем картасын Ұстаушыға алдын ала хабарламастан және оның қосымша келісімінсіз, Карталық операциялар мен комиссиялар сомасына дебеттеуге өкілеттік береді.
    2. Мультивалюталық карточка бойынша авторизациялау сәтінде ақшаны бұғаттау келесі тәртіпте жүзеге асырылады:

3.7.4.1. Осы Шоттағы ақшаның жеткіліктілігіне қарамастан, Карточкалық операцияның тиісті валютасындағы валютадағы мультивалюталық карточканың Шотындағы Карточкалық операцияның барлық сомасына. Мультивалюталық карточканың Шотында Карточкалық операция валютасында ақша жеткіліксіз болған жағдайда, мультивалюталық карточканың басқа Шоттарынан Карточкалық операцияны жасау сәтінде оларды тікелей дебеттеу жолымен ақшаны қосымша іріктеу (есептен шығару) жүзеге асырылады, бұл ретте қосымша іріктеу (есептен шығару) тәртібі Жалпы шарттардың 3.7.5-тармағында белгіленген басымдықтарға сәйкес жүзеге асырылады.

3.7.4.2. Мультивалюталық карточка Шоттарының валюталарына сәйкес келмейтін валютадағы карточкалық операция бойынша Карточкалық операцияның бүкіл сомасын бұғаттау және ақшаны одан әрі есептен шығару валютасы МТЖ-мен есеп айырысу валютасына сәйкес келетін мультивалюталық карточка шотынан, ал мұндай шотта ақша жеткіліксіз болған кезде – Жалпы шарттардың 3.7.5-тармағына сәйкес белгіленген басымдықтарға сәйкес жүзеге асырылады.

3.7.4.3. Мультивалюталық карточка Шоттарының валюталарына және МТЖ-мен есеп айырысу валютасына сәйкес келмейтін валютадағы Карточкалық операция бойынша Карточкалық операцияның барлық сомасын бұғаттау және ақшаны одан әрі есептен шығару мультивалюталық карточканың Шотынан теңге валютасымен, ал мұндай шотта ақша жеткіліксіз болған кезде – Жалпы шарттардың 3.7.5-тармағына сәйкес белгіленген басымдықтарға сәйкес жүзеге асырылады.

3.7.5. Мультивалюталық карточканы пайдалана отырып Карточкалық операцияларды жүргізу мультивалюталық карточканың Шоттарынан ақшаны қосымша іріктеу басымдығы қағидаты бойынша жүзеге асырылады. Мультивалюталық карточканы шығару кезінде мультивалюталық карточканың Шоттарынан қосымша іріктеу функциясы әдепкі бойынша мынадай басымдық тәртібімен белгіленген: 1) теңге, 2) АҚШ доллары, 3) еуро, 4) ресей рублі Клиент СБОЛ/МСБОЛ арқылы мультивалюталық карточканың Шоттарынан өзінің қосымша іріктеу басымдылығын өзгертуге және орнатуға мүмкіндігі бар.

3.7.6. Мультивалюталық карточканың Шотын мультивалюталық карточканың Шоттарының валюталарына сәйкес келмейтін валютамен толтырған кезде және/немесе мультивалюталық карточканың Шоттары арасында ақша аударған кезде және/немесе мультивалюталық карточканың Шоттарынан ақша алған кезде операцияны жүргізу кезінде Банк белгілеген валютаны қолма-қол ақшасыз сатып алу/сату бағамы бойынша ақшаны айырбастау бойынша операция жүзеге асырылады (МСБОЛ/СБОЛ-да көрсетіледі).

3.7.7. Төлем картасының Шоты бойынша жүргізілген Карточкалық операция бойынша қарсылықтар болған кезде Төлем картасын Ұстаушы Карточкалық операция жасалған күннен бастап 45 (қырық бес) күнтізбелік күн ішінде Банкке қолда бар құжаттарды (Слиптерді, сауда чектерін және т.б.) қоса бере отырып, ол бойынша жазбаша талап қоюы тиіс.

3.7.7.1. Банк Төлем картасы Ұстаушысының өтініштерін, соның ішінде Төлем картасын немесе оның деректемелерін пайдалануға байланысты даулы жағдайлар туындаған кездегі өтініштерді ҚР заңнамасында белгіленген мерзімде, Қазақстан Республикасының аумағындағы Төлем картасын пайдаланған жағдайда осындай өтініштерді алған күннен бастап 30 (отыз) күнтізбелік күннен аспайтын мерзімде, сондай-ақ шетелде Төлем картасын пайдаланған жағдайда, өтініштерді алған күннен бастап 45 (қырық бес) күннен аспайтын мерзімде қарастырады. Төлем картасын Ұстаушыға өтініштерді қараудың нәтижелері туралы, оның ішінде жазбаша нысанда ақпарат (Төлем картасын Ұстаушының талабы бойынша) жіберіледі.

3.7.8. Төлем картасының шотын толтыру ҚР заңнамасына сәйкес қолма-қол немесе қолма-қол емес түрде жүргізіледі. Төлем картасының шотын шетел валютасындағы қолма-қол ақшамен толтырылған жағдайда Банк шетел валютасындағы монеталарды қабылдамайды.

3.7.9. Төлем каратсының ұстаушысы Төлем картасының шоты бойынша жүргізетін Карталық операцияға байланысты Банк мынадай айырбастау бағамдарын қолданады:

3.7.9.1. Төлем картасының шотын қолма-қол ақшамен толтырған және қолма-қол ақшаны алған кезде, банкке қызмет көрсету желісінде тауарлар және/немесе қызметтер үшін төлеген кезде (банкоматтар, өзге де электрондық терминалдар) – Банктің бағамы;

3.7.9.2. қолма-қол ақшаны алу, басқа банктерге қызмет көрсету желісінде тауарлар және/немесе қызметтер үшін ақы төлеген кезде - тиісті төлем жүйесінің/ Жүйенің және/немесе банктің бағамы.

3.7.9.3. Валюталарды айырбастау осы Жалпы талаптарға 1-Қосымшаға сәйкес жүзеге асырылады.

3.7.10. Төлем картасы шотының валютасынан өзге валютадағы шығыс операциясы бойынша Төлем картасы шотынан ақша алу - Жүйеден төлем құжатын алғаннан кейін (Visa жүйесі бойынша транзакция күнінен бастап 60 күнтізбелік күнге дейін, МasterСard жүйесі бойынша транзакция күнінен 30 күнтізбелік күнге дейін), жүргізілген Карталық операция сомасында, төлемді және (немесе) ақша аударымын жасау кезінде әзірленген төлем құжаты Банкке келіп түскен күнгі және уақыттағы Банктің бағамы бойынша жүзеге асырылады.

3.7.11. Төлем картасын Ұстаушы валюталық бақылауды немесе валюталық шектеулерді, сондай-ақ салықтарды немесе картаның шотындағы ақшаға қолданылуы мүмкін өзге де міндетті төлемдерді енгізуді қоса алғанда, бірақ онымен шектелмей, мемлекеттік органдар шетел валютасына қатысты белгілеген шектеулерге байланысты туындауы мүмкін Төлем картасының шотын ашуға және жүргізуге/шетел валютасындағы Төлем картасын (карталарын) шығаруға байланысты тәуекелді өзіне қабылдайды.

3.7.12. Төлем картасынан (карталарынан) POS-терминал арқылы 1 000 000 (бір миллион) теңгеден, 3 000 (үш мың) АҚШ долларынан, еуродан және 200 000 (екі жүз мың) ресей рублінен асатын сомада қолма-қол ақша алар кезде аталған сомаларда ақша ұлттық валютада/ шетел валютасында алынады деп жоспарланған күннен кем дегенде 4 (төрт) жұмыс күні бұрын Банк бекіткен формада Қолма-қол ақшаға алдына-ала тапсырыс беру жөніндегі тиісті өтінішті Банкке алдын-ала ұсыну қажет..

Шығын құжаттарын ҚР заңнамасына және Банктің ішкі құжаттарына сәйкес рәсімдей отырып, Банк өз қалауы бойынша, қолма-қол ақша беруді Қолма-қол ақшаға алдын ала тапсырыс беру туралы өтінім берілген күні жүзеге асыра алады.

3.7.13. Банк ҚР заңнамасына, Жалпы талаптарға және тиісті шарттарға, Visa International, MasterCard Worldwide және UnionPay International халықаралық төлем жүйелерінің, сондай-ақ Мир төлем жүйесінің қызмет ету ережелеріне қарсы келетін, шартта белгіленген мақсаттарға қарсы келетін Карталық операцияларды, қолданылатын ақша қылмыстық әрекеттен табыс табылады деген немесе операцияның өзі қандай да бір қылмыстық қызметке жұмсалады деген күдік туындаған жағдайда, мұндай карталық операцияларды орындаудан бас тартуға сөзсіз және талассыз құқығын өзіне қалдырады.

3.7.14. Банк Төлем картасының шотына ақша қалдығына сыйақы аудармайды.

3.7.15. Банк Төлем картасын Ұстаушыдан Төлем картасының жоғалғаны және (немесе) Төлем картасын санкцияланбаған пайдалану туралы хабарлама алғаннан кейін санкцияланбаған операциялар жасалған жағдайда олар үшін жауапты болады. Банк Төлем картасын Ұстаушының санкцияланбаған операцияны өтеу туралы өтінішінің негізінде санкцияланбаған төлем фактісін анықтау жөнінде шаралар қабылдайды және осындай өтінішті алған күннен бастап күнтізбелік 15 (он бес) күн ішінде оған санкцияланбаған операция мөлшеріндегі ақша сомасын өтейді не себебін көрсете отырып, жазбаша немесе ауызша нысанда санкцияланбаған операцияны өтеуден бас тарту туралы хабарлама жібереді.

3.7.16. Үшінші тұлғалардан ақпарат алу не тексеру жүргізу арқылы Қосымша зерттеу қажет болған жағдайда Банк Төлем картасын Ұстаушының өтінішін қарайды және ол бойынша шешімді Қазақстан Республикасының ішіндегі операциялар бойынша күнтізбелік 30 (отыз) күн ішінде немесе шетелде жасалған Карточкалық операциялар бойынша күнтізбелік 60 (алпыс) күн ішінде қабылдайды және бұл туралы Төлем картасын Ұстаушыны жазбаша түрде хабардар етеді.

3.7.17. Банктің санкцияланбаған операцияны өтеуден бас тартуы Төлем картасын Ұстаушының Төлем картасын пайдалану ережелерін бұзғанын не оның Төлем картасын пайдалана отырып алаяқтық операцияларға қатысқанын растайтын негіздер, белгілер немесе фактілер болған кезде жүзеге асырылады.

3.7.18. Төлем картасының жоғалуы немесе Төлем картасын санкцияланбаған пайдалану туралы Банкке хабарламаған жағдайда Төлем картасын Ұстаушы Төлем картасының жоғалуына немесе Төлем картасын санкцияланбаған пайдалануға байланысты барлық тәуекелдерді көтереді.

3.7.19. Төлем картасын Ұстаушы осы Жалпы талаптарға сәйкес Төлем картасын пайдалану тәртібін бұзған кезде Төлем картасын Ұстаушыдан алынған хабарлама негізінде немесе Банктің бастамасы бойынша Банк оны ұстаушының Төлем картасын пайдалануын тоқтата тұрады немесе тоқтатады. Төлем картасын Ұстаушының Төлем картасын пайдалануды тоқтата тұруы немесе тоқтатуы Төлем картасын Ұстаушының және Банктің көрсетілген пайдалануды тоқтата тұрған немесе тоқтатқан кезге дейін туындаған міндеттемелерін тоқтатпайды.

3.7.20. Клиентке / Қосымша Төлем картасын Ұстаушыға Төлем картасының шотындағы ақшаны қайтару кезінде Банк ақшаны қайтару бойынша операция жасалған сәтте Банктің бағамын қолдана отырып, айырбастауды жүзеге асыру жолымен оларды ҚР Ұлттық валютасы – теңгемен қайтаруды жүзеге асыруға құқылы.

**3.8. Техникалық овердрафт және Төлем картасының шоты бойынша берешекті өтеу.**

* + 1. Техникалық овердрафт келесі жағдайларда пайда болуы мүмкін:
       1. валюта бағамдарының ауытқуы;
       2. операциялар Оff-line режимінде өтетін және банк растамайтын, бірақ Төлем картасын Ұстаушы сатып алынатын тауарды, жұмысты немесе қызметті алған кезде;
       3. Төлем картасын Ұстаушы осы Жалпы талаптарды бұзған немесе Банкке зиян алып келуі мүмкін жағдайлар орын алған.
    2. Төлем картасын Ұстаушы Төлем картасын Шотынан ақша жұмсалуын қадағалауға және техникалық овердрафтқа жол бермеуге міндетті. Банк кез келген сәтте Төлем картасын Ұстаушыға/Клиентке техникалық овердрафт бойынша берешек сомасын толық көлемде өтеу туралы жазбаша талап жібере алады. Төлем картасын Ұстаушы/Клиент техникалық овердрафт бойынша берешекті Төлем картасын Ұстаушы/Клиент Мобильді құрылғыға Push-хабарлама және/немесе ұялы телефон нөміріне SMS-хабарлама және/немесе Банктің тиісті талабы көрсетілген қағаз бетіндегі хабарлама алған сәттен бастап 10 (он) жұмыс күні ішінде өтеуге міндетті. Егер Төлем картасын Ұстаушы/Клиент берешекті көрсетілген мерзімге дейін өтемесе, Банк ҚР заңнамасына және осы Жалпы талаптарға сәйкес берешекті өндіріп алу бойынша барлық қажетті шараларды жүргізуге құқылы.
    3. Техникалық овердрафт құрылған сәттен бастап, сондай-ақ Клиенттің банк пен Клиент арасында жасалған шарттар бойынша берешегі пайда болған өзге жағдайларда, Төлем картасының шотына түсетін ақшаны Клиенттің берешегін мынадай кезектілікпен өтеу үшін банк есептен шығарады (Банк шотты тікелей дебеттеу арқылы Төлем картасының шотын дебеттейді) :

- банк шығындарының сомасы;

- комиссия сомасы;

- техникалық овердрафт сомасы;

- басқа берешек сомасы.

Мұндай жағдайда Банк басқа кезектілікті белгілеуге құқылы.

* 1. **Төлем картасын және Төлем картасының Шотын Бұғаттау/Бұғаттан шығару**
     1. Төлем картасын бұғаттау Төлем картасын Ұстаушының оны бұғаттау туралы талабы негізінде мынадай жағдайларда жүргізіледі:

- төлем картасын ұрлау;

- төлем картасын жоғалту;

- Төлем картасының Шотына/Төлем картасына санкцияланбаған қол жеткізу;

- Төлем картасын Ұстаушының бұғаттау туралы талабында көрсетілген өзге де негіздер бойынша.

* + 1. Банк Төлем картасын және/немесе Төлем картасының шотын Төлем картасын Ұстаушының/Клиенттің қосымша келісімінсіз немесе кейіннен мақұлдауынсыз өз бастамасы бойынша мынандай жағдайларда бұғаттауға құқылы:

- Төлем картасын Ұстаушының Төлем картасын беру туралы Жалпы талаптарды/шартты бұзуы/орындамауы;

- Банктің пікірі бойынша Төлем картасын Ұстаушыға және/немесе Банкке зиян келтіруі мүмкін мән-жайлардың болуы;

- Төлем картасын Ұстаушының Төлем картасының Шоты бойынша кәсіпкерлік қызметке байланысты операцияларды жүзеге асыруы;

- Төлем картасын Ұстаушының/Клиенттің техникалық овердрафт бойынша берешекті 10 (он) жұмыс күні ішінде өтемеуі;

- Төлем картасын Ұстаушының / Клиенттің Банк алдында өзге берешегі болған жағдайда;

- Банк немесе Жүйе тарапынан Төлем картасы алаяқтық операциялар, ақшаны заңдастыру (жылыстату) және/немесе террористік қызметті қаржыландыру үшін қолданылады деген күдік туындауы;

- ҚР заңнамасына Жалпы талаптар/Төлем картасын берудің шарты бойынша операцияларды шектейтін өзгерістерді енгізу;

- ҚР заңнамасында айқындалған рәсімдерге сәйкес Төлем картасының Шоты бойынша шығыс операцияларын тоқтата тұру/өзге де шектеу туралы уәкілетті мемлекеттік органдардың және/немесе лауазымды адамдардың шешімдері/қаулылары негізінде;

- Жалпы талаптардың 3.10. және 14.4. және 14.5.-тармақтарында белгіленген жағдайларда;

- Осы талаптармен, ҚР заңнамасымен, Жүйе ережелерімен, Банктің ішкі ережелерімен және құжаттармен қарастырылған өзге жағдайларда.

* + 1. Жалпы талаптарда көрсетілген негіздер бойынша Төлем картасын Ұстаушының бастамасы бойынша Төлем картасын Ұстаушы Төлем картасын бұғаттау үшін Банктің Байланыс Орталығына телефон арқылы Төлем картасын бұғаттау туралы жазбаша (Банк белгілеген нысан бойынша) немесе ауызша талаппен Банкке дереу жүгінуі не Қашықтан қызмет көрсету арналары арқылы Төлем картасын бұғаттауды жүргізуі қажет.­
    2. Төлем картасын бұғаттаудан шығаруды Банк Төлем картасы ұстаушынсының Банк белгілеген форма бойынша ұсынылған жазбаша өтініші негізіде Төлем картасы ұстаушынсының Банкте жеке болуы арқылы жүзеге асырады, немесе Төлем картасы Төлем картасы ұстаушынсының өзінің өтініші бойынша бұғатталған болса не даулы транзакцияларды реттеу бойынша іс-шаралар аяқталған жағдайда Банктің Қашықтан қызмет көрсету арналары арқылы жүзеге асырылады.
    3. Егер төлем картасын бұғаттау төлем картасының ұрлануына немесе жоғалуына байланысты жүргізілген жағдайда Төлем картасын Ұстаушының өтініші бойынша Төлем картасын бұғаттан шығару мүмкін емес болып табылады. Бұл жағдайда Төлем картасын Ұстаушы Төлем картасын қайта шығару үшін Банкке баруы қажет. Жаңа Төлем картасы жаңа нөмірмен және e-PIN-кодпен қайта шығарылады, сондай-ақ Төлем картасын Ұстаушы Банк Тарифтеріне сәйкес комиссияны ескере отырып, ПИН-конвертке ПИН-код мөрімен төлем картасын қайта шығаруға тапсырыс бере алады.
    4. Осымен Төлем картасын Ұстаушы Төлем картасы Төлем картасын бұғаттау туралы тиісті түрде тіркелген талап болмаған кезде Төлем картасын Ұстаушының иелігінде және пайдалануында деп есептелетініне, ал Банк көрсетілген талапты т­іркегенге дейін төлем картасын пайдалана отырып, Төлем картасының шоты бойынша жасалған операциялар Төлем картасын Ұстаушының ­тиісінше санкциялаған болып саналатынына сөзсіз келіседі. Төлем картасын Ұстаушы Төлем картасының бұғаттауы күшіне енгенге дейін жасалған Төлем картасының Шоты бойынша операцияларға қатысты тәуекел мен жауапкершілікке ие болады.
    5. Төлем картасын бұғаттау туралы талап Төлем картасын Ұстаушыдан шыққан болып есептеледі, ол тәуекелді және көрсетілген талаптың оның еркіне сәйкес келмеу мүмкіндігі үшін, сондай-ақ Банктің Төлем картасын бұғаттауының салдары үшін жауапты болады.
    6. Жоғалған ретінде бұрын мәлімделген Төлем картасы табылған жағдайда, Төлем картасын Ұстаушы бұл туралы дереу Банкке хабарлауға және Төлем картасын Банкке қайтаруға міндетті. Табылған Төлем картасы қайтарылмаған жағдайда Төлем картасын Ұстаушы Төлем картасын Банкке осындай қайтармауға әкеп соғатын барлық тәуекелдерді өзіне қабылдайды.
    7. Төлем картасын CVV2-кодты/CVC2 кодты/ 3D Secure/Secure Code үш реттен артық дұрыс енгізбеу жолымен бұғаттаған кезде Банк автоматты режимде тәулігіне 1 (бір) рет кезеңділікпен Төлем картасын Ұстаушының Төлем картасы бойынша CVV2-кодты/ CVC2-кодты/3D Secure/Secure Code есептеуішті нөлдеуді жүргізеді. CVV2-код/ CVC2-код/ 3D Secure/ Secure Code есептеуішін жою қажет болған кезде Төлем картасын Ұстаушы неғұрлым қысқа мерзімде Банктің қызмет көрсететін бөлімшесіне жүгіне алады және Банк белгілеген нысан бойынша CVV2-код/CVC2/3D Secure/Secure Code есептеуішін жоюға өтініш беру арқылы есептеуішті жоя алады.

3.9.10. Клиенттің бастамасы бойынша мультивалюталық карточканы бұғаттау/бұғаттан шығару кезінде блок мультивалюталық карточканың барлық Шоттарына бір мезгілде орнатылады/алынад.

* 1. **Төлем картасының шотын жабу.**
     1. Төлем картасының Шотын жабу және Төлем картасының Шотынан ақша қалдығын қайтару техникалық овердрафт бойынша берешекті өтеген, Банк алдында өзге берешек болмаған, Төлем картасының Шотына орындалмаған талаптар болмаған және Төлем картасының Шотын жабу туралы өтініш берілген күннен бастап күнтізбелік 45 (қырық бес) күн өткен соң даулы транзакцияларды реттеу жөніндегі іс-шаралар аяқталған жағдайда Клиенттің өтініші бойынша Банк бекіткен нысан бойынша жүргізіледі. Төлем картасының Шоты жабылғанға дейін Клиент Төлем картасының Шотына шығарылған барлық Төлем карточкаларын Банкке тапсыруға міндеттенеді.
     2. Клиенттің Төлем картасының Шотын жабуына Жалпы талаптарда және ҚР заңнамасында көзделген жағдайларда жол берілмейді.
     3. Төлем картасының және Төлем картасының Шотын жабуды Банк осы Жалпы талаптарға және ҚР заңнамасына сәйкес Төлем картасын беру туралы шарттың қолданылуы тоқтатылған не оны орындаудан бас тартылған жағдайларда дербес жүзеге асырады.

Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген жағдайларда Банктің банктік шот шартын орындаудан біржақты бас тартуына жол берілмейді.

* + 1. Мультивалюталық карточканы жабу кезінде мультивалюталық карточканың барлық Шоттары бір мезгілде жабылуға жатады. Мультивалюталық карточканың Шоттарын жеке-жеке жабуға жол берілмейді.
    2. Клиент немесе Банк Төлем картасын беру туралы шартты орындаудан бас тартқан жағдайда Клиенттен Төлем картасының Шотын жабу туралы өтініш алған күннен бастап Банк Төлем картасын беру туралы шартты орындаудан бас тарту туралы хабарлама жіберген күннен бастап Банк Төлем картасын(-ларын), СБОЛ/МСБОЛ-дағы Төлем картасының Шоты бойынша операцияларды бұғаттауға және Төлем картасы Ұстаушысының нұсқауларын орындауға қабылдамауға құқылы.
    3. Төлем картасын Ұстаушы оны шығарған күннен бастап алты ай өткен соң талап етпеген Төлем картасын (бұдан әрі – талап етілмеген Төлем картасы) Банк жабады және жояды. Талап етілмеген Төлем картасы жабылған жағдайда Төлем картасының Шоты жабылады, Төлем картасын беру туралы шарт бұзылады (Төлем картасының осындай Шоты бойынша өзге Төлем карточкалары шығарылған және талап етілмеген Төлем картасы Негізгі Төлем картасы болып табылмайтын жағдайларды қоспағанда). Бұл ретте Банктің сұранысқа ие емес төлем картасыншығарғаны және оған, Төлем картасының шотына қызмет көрсеткені үшін комиссиясы қайтарылмайды.
    4. Егер Жалпы талаптарда өзгеше көзделмесе, талап етілмеген Төлем картасы шығарылған Төлем картасының Шоты бойынша ақша қалдығы не техникалық овердрафт немесе талап етілмеген Төлем картасы бойынша өзге де берешек болған кезде мұндай талап етілмеген Төлем картасы Клиенттің/Қосымша Төлем картасын Ұстаушының Банк алдындағы берешегін төлеу/Төлем картасының шотынан ақша қалдығы алынған сәтке дейін жабылмайды.
    5. Төлем картасын беру туралы шарт мерзімінен бұрын бұзылған жағдайда:
       1. Бұрын Банкке төленген комиссиялар қайтарылмайды және Банк алдындағы берешекті өтеу есебінен ескерілмейді.
       2. Банк алдындағы берешекті өтегеннен кейін Төлем картасының Шоты бойынша ақша қалдығы Клиентке қолма-қол ақшамен беріледі немесе ол көрсеткен деректемелер бойынша банктік шотына аударылады;
       3. СБОЛ/МСБОЛ арқылы операцияларды жүргізу бұғатталады;
       4. Төлем картасын Ұстаушы Төлем картасының Шоты бойынша шығарылған барлық Төлем карточкаларын Банкке қайтаруға міндеттенеді.
       5. Оның аясында ашылған Төлем картасының шоты және оған шығарылған барлық Төлем карталары жабылады.
       6. Егер Жалпы талаптарға сәйкес Банк пен Клиент арасында басқа Банктік қызмет көрсету шарт(тар)ы жасалса, Жалпы талаптар бұзылмайды.

3.10.9. Жалпы талаптардың бұзылуы Төлем картасының Шотын (Шоттарын) және көрсетілген шотқа (шоттарға) шығарылған барлық Төлем карточкаларын жабу үшін негіз болып табылады.

**3.11. NFC-карталар (қолдану және қызмет көрсету шарттары)**

3.11.1. Төлем картасын Ұстаушы NFC-картасын тек SMS-банкинг қосылған қолданыстағы Төлем картасы болған жағдайда ғана қоса алады.

3.11.2. NFC-картаның материалды тасымалдаушысы жоқ. NFC-картаның нөмірі Төлем картасын Ұстаушының Мобильді құрылғысында сақталады. NFC-картаның ПИН-коды мен қолданыс мерзімі NFC-карта ашылған Төлем картасындағыдай; Әр Төлем картасы үшін бөлек NFC-карта рәсімделеді.

3.11.3. NFC-картаны негізгі немесе қосымша Төлем картасына рәсімдеуге болады, ол үшін Төлем картасын Ұстаушының Мобильді құрылғысы Интернетке қосылған, NFC-технологиясымен және тиісті мобильді қосымшамен жұмыс істей алатын болуы тиіс;

3.11.4. NFC-картаны рәсімдеу Төлем картасын Ұстаушы тарапынан өздігінен Мобильді құрылғы көмегімен мобиьлді қосымшаға NFC-карта рәсімделетін Төлем картасының нөмірін, жарамдылық мерзімін, Төлем картасының беткі жағындағы Карта Ұстаушының тегін және есімін, сондай-ақ Төлем картасының CVV2/CVC2 кодын және Мобильді құрылғыға жіберілген Push-хабарламадағы және/немесе мобильді телефонға жіберліген SMS-хабарламадағы растау кодын енгізу арқылы жүзеге асырылады. NFC-картаның рәсімделуі туралы Төлем картасын Ұстаушыға Мобильді құрылғысына Push-хабарлама және/немесе мобильді телефон нөміріне SMS-хабарлама жолданады. Төлем картасын Ұстаушының жоғарыда аталған әрекеттерді жасауы, оның ішінде Мобильді құрылғыға жіберілген Push-хабарламадағы және/немесе мобильді телефонға жіберліген SMS-хабарламадағы растау кодын енгізуі Төлем картасын Ұстаушының NFC-картаны қолдану және қызмет көрсету талаптарымен танысқандығын және олармен келісетіндігін растайды. Банкте техникалық мүмкіндік болған жағдайда NFC-картаны рәсімдеу Төлем картасын Ұстаушы тарапынан МСБОЛ ( ***iOS/Android*** операциялық жүйесінің қолданушылары үшін)/Sberbank Pay KZ (***Android*** операциялық жүйесінің қолданушылары үшін) және басқа электрондық төлем сервистері арқылы көмегімен жүзеге асырылады.

3.11.5. NFC-карта сауда және сервис кәсіпорындарында операцияларды Интернет желісін қосу арқылы жасау үшін қолданылады.

3.11.6. NFC- технологиясын қолдану арқылы жасалатын операцияларға қызмет көрсету сапасын көтеру және Банк көрсететін қызметтердің қауіпсіздігін арттыру мақсатында, NFC-картаны қолдану тәртібі мен шарттарын SMS-хабарландыру арқылы Төлем картасын Ұстаушыны хабар ете отырып өзгерту құқығын өзіне қалдырады. NFC-картаны қолдану тәртібі мен шарттарының өзгеруі туралы хабарландыруларды Банк Push-хабарлама арқылы қосымша жіберуі мүмкін.

3.11.7. NFC-картаны пайдалана отырып операциялар жасау кезінде ресімделетін төлем құжаттарына Төлем картасы Ұстаушысының жеке қолымен қол қойылуы немесе NFC-карта ресімделген Төлем картасының ДСН-кодымен мақұлдануы немесе оны пайдалана отырып, Мобильді құрылғыда NFC-карта шығару жүзеге асырылған тиісті Мобильді қолданбада аутентификациядан өту арқылы (Мобильді құрылғыда биометриялық деректермен расталуы және/немесе жадында NFC-картаның деректемелері сақталған мобильді құрылғының құпиясөзін енгізу) рұқсат етілуі мүмкін. Осы Жалпы талаптарда көзделген жағдайларды қоспағанда, NFC-картаны пайдалана отырып жасалатын операциялар ДСН-кодты енгізбей немесе Төлем картасын Ұстаушының чекке қолын қоймастан жүргізілуі мүмкін. Жоғарыда аталған әдістер арқылы қол қойылған немесе құрылған төлем құжаттары Төлем картасы Шоты бойынша операция жасауды Төлем картасын Ұстаушы мақұлдағанына (акцептегеніне) тиісті дәлел болып табылады.

3.11.8. NFC-картаны рәсімдеген Төлем картасын Ұстаушы NFC-картасының деректемелері сақталған мобильді құрылғыны үшінші тұлғаларға табыстамауға міндеттенеді.

3.11.9. NFC-картасының деректемелері сақталған мобильді құрылғыны жоғалтып/ ұрлатып алған жағдайда, Төлем картасын Ұстаушы Төлем картасын блокқа қою қажеттілігі (Мобильді құрылғын/ NFC-картаны жоғалтуына/ұрлатып алуына байланысты) туралы Банкке sberbank.kz. интернет-сайтында көрсетілген телефондар бойынша жедел хабарлауы қажет.

3.11.10. NFC-картасының деректемелері сақталған Мобильді құрылғының құпиясөзі және/немесе оның өзі үшінші тұлғалардың қолдарына түскен болса, Төлем картасын Ұстаушы тез арада Төлем картасын блокқа қоюы қажет.

3.11.11. NFC-картасын блокқа қою Жалпы талаптардың 3.9. т. ережелеріне сәйкес жүзеге асырылады.

NFC-картасын әрі қарай пайдалану үшін Төлем картасын Ұстаушы Төлем картасын шығаруы/ қайта шығаруы қажет және жаңа Төлем картасын алғаннан кейін жаңа NFC-картасын Жалпы талаптардың 3.11.4. т. сәйкес рәсімдеуі қажет.

3.11.12. Клиент Төлем картасын блокқа қою сәтіне дейін NFC-картасымен жасалған барлық операциялар үшін жауапкершілік көтереді.

3.11.13. Төлем картасын Ұстаушының келісімінсіз Мобильді құрылғыны/ NFC-картаны қолданып операция жасалған жағдайда, Төлем картасын Ұстаушы Жалпы Талаптардың 3.7.3. т. қарастырылған әрекеттерді орындауы тиіс.

3.11.14. NFC-карта ашылған Төлем картасы қайта шығарылған кезде NFC-картасын бұғаттау қажет. NFC-картасын әрі қарай пайдалану үшін Төлем картасын Ұстаушы жаңа мерзімге шығарылған Төлем картасын алғаннан кейін Жалпы талаптардың 3.11.4. т. сәйкес өз бетінше NFC-картасын рәсімдеуі қажет.

3.11.15. Банк Төлем картасын қайта шығарудан бас тартқан жағдайда NFC-карта блокқа қойылады және оны әрі қарай пайдалану мүмкін болмайды.

3.11.16. NFC-карта ашылған Төлем картасы жабылған жағдайда NFC-картасын Банк блокқа қояды және оны әрі қарай пайдалану мүмкін болмайды.

3.11.17. Жалпы талаптардың 3.6-тармағына сәйкес лимиттер мен шектеулерді орнатқан кезде олар NFC-картаға да қолданылады.

3.11.18. Банк Жалпы талаптардың 3.6-тармағына сәйкес Төлем картасы бойынша операциялар жүргізуге лимиттер мен шектеулер орнатқан кезде олар NFC-картаға да қолданылады.

**3.12. QR-code пайдалану арқылы жүргізілетін операциялар.**

3.12.1. Банктің техникалық мүмкіндігі болған кезде Тараптар ССК сәйкестендіру және операцияны жасауды, оның ішінде ССК тауарларына, жұмыстарына немесе қызметтеріне ақы төлеуді қамтамасыз ету мақсатында QR-code технологиясын қолданады.

Жалпы талаптардың 3.12.-т. аясында **QR-code** – ССК-ны, оның тауарларын (жұмыстарын, көрсетілетін қызметтерін) сәйкестендіруге мүмкіндік беретін ақпаратты және ССК-мен жеткізілетін тауарлар, жұмыстар, қызметтер ақысын төлеу бойынша Банк шығаратын Төлем карточкаларын пайдалана отырып, төлемдерді жүзеге асыру үшін пайдаланылатын өзге де мәліметтер мен деректемелерді қамтитын, Банк ССК-ға беретін екіөлшемді штрихты код.

3.12.2. QR-code пайдалана отырып операциялар жасау МСБОЛ арқылы жүзеге асырылады (бұл үшін Төлем картасын Ұстаушы МСБОЛ-ға тіркелуі тиіс. МСБОЛ-ға авторизациялау кезінде Төлем картасын Ұстаушы QR бөліміне өтіп, QR-code сканерлеп, төлем үшін Төлем картасын таңдап, операцияны растау қажет). QR-code сканерлеу арқылы Төлем картасын Ұстаушының операция жасауға нұсқауы қалыптастырылады. QR-code пайдалана отырып қалыптастырылған нұсқау оның МСБОЛ-да расталғаннан кейін Төлем картасын Ұстаушы бастамашылық жасаған деп есептеледі.

3.12.3. Төлем картасын Ұстаушы QR-code арқылы тауарға, жұмысқа немесе ССК қызметіне төлеген сомаға сәйкес келмеген жағдайда Төлем картасын Ұстаушыға ақшаны қайтаруды ССК жүзеге асырады. Мұндай жағдайларда ақшаны қайтаруды, сондай-ақ мәселелерді, наразылықтарды, дауларды реттеуді Төлем картасын Ұстаушымен ССК Банктің қатысуынсыз дербес жүзеге асырады

**3.13. Alias сервисі:**

3.13.1. Alias сервисін пайдалана отырып, ұялы телефон нөмірі бойынша Төлем картасынан Төлем картасына ақша аудару жөніндегі қызметті (бұдан әрі осы 3.13 тармақтың мәтіні бойынша «Қызмет») Клиент «Visa Direct» бағдарламасына Alias сервисі арқылы қосылуға және аталған бағдарлама аясында Қызмет алуға жазбаша келісім берген жағдайда Банк көрсетеді. Келісім МСБОЛ арқылы Клиентті динамикалық сәйкестендіруді қолдана отырып ұсынылады (ол үшін Клиент МСБОЛ-да тіркелуі керек).

3.13.2. Alias сервисін пайдалана отырып ақша аударымдарын жөнелтушілер ақша аударымын алушының дебеттік Төлем картасының нөмірімен (Байлам) байланысты ұялы телефон нөміріне жүзеге асырады. Байламды Клиент келесі валюталардың бірінде ашылған оның Төлем картасының шотына Банк шығарған кез келген қолданыстағы бұғатталмаған дебеттік Төлем картасын анықтау арқылы дербес тағайындайды және ол Банк айқындаған тәртіппен Клиенттен Банк қабылдаған оның ұялы телефон нөмірімен байланысады: KZT, USD, EUR, RUB.

3.13.3. Байламды тағайындау Жалпы шарттардың 3.13.1 т.көрсетілген Келісімге Клиент қол қойған кезде МСБОЛ-да жүзеге асырылады. . Банк Клиентке Байламның сәтті тағайындалғаны туралы немесе оны тағайындаудың мүмкін еместігі туралы МСБОЛ арқылы хабарлайды. Қолданыстағы Байлам туралы ақпарат МСБОЛ-да Клиентке қолжетімді.

3.13.4. Банк (техникалық мүмкіндік болған жағдайда) Клиентке осы Байламдарды МСБОЛ арқылы өзектендіруге (жаңартуға) мүмкіндік береді. Байламда тағайындалған ұялы телефон нөмірін өзектендіру осы Жалпы шарттардың 3.13.5 т. сәйкес орындалады. Байламда тағайындалған Төлем картасының нөмірін өзектендіру осы Жалпы шарттардың 3.13.2 т., 3.13.3 т. белгіленген Байламдарды тағайындау рәсіміне ұқсас орындалады. МСБОЛ көмегімен Клиентке жаңа Байламды тіркеу туралы ақпарат берілген сәттен бастап алдыңғы Байлам алынып тасталады.

3.13.5. Ұялы телефон нөмірін Байламда оны өзектендіру (жаңарту) мақсатында өзгерту қажет болған жағдайда Клиент Банктің ішкі құжаттарына сәйкес Банк белгілеген нысан бойынша тиісті өтінішті және өзге де құжаттарды беру арқылы ұялы телефонның жаңа нөмірі туралы мәліметтерді ұсыну үшін Банктің қызмет көрсететін бөлімшесіне өз бетінше жүгінуге міндетті. Ұялы телефон нөмірін сәтті өзгерткеннен кейін Клиент МСБОЛ-ға қайта тіркеліп, Байламдағы ұялы телефон нөмірі туралы ақпаратты осы Жалпы шарттардың 3.13.2 т., 3.13.3 т. белгіленген Байламды тағайындау рәсіміне ұқсас өзектендіруі керек.

3.13.6. МСБОЛ-да Байламды тағайындай отырып, Клиент:

3.13.6.1. Банк жүйелерінде, VISA ХТЖ жүйелерінде, атап айтқанда, Байламды өңдеуді жүзеге асыратын Visa ХТЖ (Alias Directory Service) лақап аттар каталогы қызметінде тағайындалған, соның ішінде өзектендірілген Байламды құруға, тіркеуге және сақтауға және оны Қызмет көрсету кезінде пайдалануға өзінің сөзсіз және қайтарып алынбайтын келісімін ұсынады;

3.13.6.2. сәйкесінше Аlias Сервисінің Visa ХТЖ іске асыру мақсаттары үшін Банкке Visa ХТЖ осы Жалпы шарттардың 3.13.1 т. көзделген келісімде көрсетілген мәліметтерді беру арқылы Байлам жасау үшін деректерді беруді тапсырады;

3.13.6.3. Аlias Сервисін пайдалана отырып, ақша аударымын жүзеге асыру мақсаттары үшін Байламда тағайындалған ұялы телефон нөмірі туралы мәліметтерді үшінші тұлғаларға ұсына отырып, мыналар туралы хабардар етілгенін, толық мағынада түсінетінін және онымен келісетінін растайды:

3.13.6.3.1. үшінші тұлғаның ақша аудару туралы тиісті нұсқауын орындау фактісі бойынша Банк ақшаны KZT, USD, EUR, RUB валюталардың бірінде ашылған Байламда тағайындалған Төлем картасы шығарылған, оның ішінде шектеулері бар (бар болса) Төлем картасының шотына аударатын болады. Үшінші тұлғаның Төлем картасы Шотының валютасынан басқа валютада ақша аудару туралы осындай нұсқауы орындалған жағдайда, ақша аудару жүзеге асырылған кезде жасалған төлем құжаты Банкке келіп түскен күні Банкте белгіленген валюталарды айырбастау бағамы бойынша ақша аудару үшін Банк комиссиясын бір мезгілде ұстап қалумен, Тарифтермен айқындалатын мөлшерде жүзеге асырылатын болады;

3.13.6.3.2. Alias сервисінің қатысушыларына Жалпы шарттардың 3.13.1 т. сәйкес Банкке берілген келісім бойынша келесі деректер ашылатын болады: аты және тегінің бірінші әрпі, Байламда тағайындалған Төлем картасының нөмірі және Төлем картасы Банкте шығарылғаны туралы.

3.13.6.4. ол берген және Банк айқындаған тәртіппен Банк қабылдаған ұялы телефон нөмірінің өзі Байламда тағайындаған ұялы телефон нөмірінен өзгеше болмауы тиіс екені туралы хабардар етілген және оны түсінеді.

3.13.7. 3.13.7. Visa ХТЖ Байлам деректерін тіркеуді және сақтауды жүзеге асырады және жөнелтушінің Байламда тағайындалған Клиенттің ұялы телефон нөмірін пайдалана отырып, ақша аударуды жүзеге асыру туралы нұсқауын ресімдеу кезінде Alias сервисінің қатысушылары арасында нақты уақыт режимінде Alias сервисінің бағдарламалық құралдарымен жібереді.

Жалпы шарттардың 3.13.1 т. көзделген келісімге қол қою арқылы Клиент өзінің ұялы телефон нөмірін және Банк оның атына шығарған дебеттік Төлем картасының нөмірін тіркеуге және Байламды құруға, сондай-ақ оларды Alias сервисінде өзектендіруге (жаңартуға) келісімін береді.

3.13.8. Қызметті алудан бас тарту үшін Клиент МСБОЛ-ға өз бетінше кіріп, Байламда тағайындалған Төлем картасын таңдауы керек, «Әрекеттер» қосымша бетін ашып, Қызметті өшіруі қажет. Қызметті алудан бас тартқан жағдайда Клиент «Visa Direct» бағдарламасынан шығады және Байламнан бас тартады.

3.13.9. Банк қолданылу мерзімі аяқталғаннан кейін немесе Байламда тағайындалған Төлем картасын жапқан кезде, сондай-ақ Байламда тағайындалған төлем картасы шығарылған Төлем картасының Шотын жапқан кезде Байламның күшін жояды. Байлам жойылған жағдайда Банктің Клиентке Қызмет көрсетуі қолжетімсіз болады. Қызметті алуды қайта бастау үшін Клиент Жалпы шарттардың 3.13 т. белгіленген тәртіпте жаңа Байламды тағайындауы қажет.

**4. ШОТТАРДЫ АШУ ЖӘНЕ ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ.**

**4.1. Шот ашу.** **Салым салу.**

1. Жалпы талаптар аясында Клиент Банкке ҚР заңнамасы және/немесе Банктің ішкі құжаттарына сәйкес талап етілетін құрамда, нысанда және мазмұндағы қажетті құжаттарды және Банкпен белгіленген нысанда ағымдағы шотты ашу туралы өтінішті/ жеке тұлғаға шот ашу туралы өтінішті/ ақшаны салымға салу туралы өтінішті (бұдан әрі осы бап мәтіні бойынша "өтініш/өтініштер) және/немесе Ақшаны салымға салу туралы шартты ұсынуы талабымен Ағымдағы шот(тар) және Жинақ шот(тар) ашуға құқылы.

Банк оған сәйкес Шот ашылатын Өтінішті акцепттесе, ол әрі қарай Жалпы талаптармен бірге, Банктік шот туралы жасалған шарт болып есептеледі.

Банк оған сәйкес Шот ашылатын Өтінішті/Ақшаны салымға салу туралы шартты акцепттесе, ол әрі қарай Жалпы талаптармен бірге, жасалған Банктік салым шарты (бұдан әрі - Салым шарты) болып есептеледі.

Шот ашылуы мүмкін шетелдік валютала тізімін Банк бекітеді.

Шот(-тар) ашу бұл Шот(-тар) бойынша кәсіпкерлік қызметке, нотариалды қызметке, адвокаттық қызметке, атқарушылық құжаттарды орындау бойынша қызметке, дауларды медиация тәртібінде реттеу бойынша қызметке байланысты операциялар орындауға қатысты емес.

1. Шот Жалпы талаптарға сәйкес Клиент пен Банк арасында банктік шот шарты жасалған кезде ашылады. Салым шарты Салым сомасы (ақша) Жинақ шотқа түскен күннен бастап жасалған болып есептеледі..
2. Банк Клиентке Шотты Жалпы талаптардың ережелерін және Қазақстан Республикасының заңнамасын сақтай отырып ашады.
3. Клиентке Шот ашу кезінде, Клиенттің қаражатын есепке алу үшін Банк жеке сәйкестендіру кодын (бұдан әрі «ЖСК») береді, ол Клиенттің шотының нөмірі болып табылады және Банк шотқа қызмет көрсетуді ҚР заңнамасына және осы Жалпы талаптарға сәйкес жүзеге асырады.
4. Клиент СБОЛ/МСБОЛ қызметіне қосылған (қосылу талаптары Жалпы талаптарда анықталған) жағдайда, шотты Жалпы Талаптарға сәйкес Клиенттің жеке басын анықтау және растау кезінде СБОЛ/МСБОЛ арқылы ашуға болады. Осы арқылы Клиент Жалпы талаптарда қарастырылған Клиенттің жеке басын анықтау және растау, сондай-ақ сәйкес өтінішке/шартқа қол қою тәсілі Банктік қызмет көрсету шартын және салм шартын жасасу үшін жеткілікті болып табылатынын түсінеді және онымен келіседі.

Клиент СБОЛ/МСБОЛ арқылы берген, оған сәйкес Шот ашылатын өтініш/шарт Шот ашылған сәттен бастап Банкпен акцепттелген, сондай-ақ жасалған болып табылады.

1. Жалпы талаптарда қарастырылған негіздемелерден бөлек Банк СБОЛ/МСБОЛ арқылы Шотты ашуға техникалық тұрғыда мүмкіндік болмаған жағдайда Шот ашудан бас тартуға құқылы, бұл туралы Банк Клиентке СБОЛ/МСБОЛ арқылы хабарлайды.
2. Клиент Банк бөлімшесінде қағаз тасығышта Шоттың ЖСК көрсете отырып, СБОЛ/МСБОЛ арқылы жасалған Салым шартының данасын алуға құқылы..
3. Салым шартында келесілер анықталады: Салым түрі, Салым сомасы, төмендетілмейтін қалдық сомасы (Салым талаптарында қарастырылған жағдайда), Салымның ең аз сомасы, Салымның ең көп сомасы (егер Салым талаптарында қарастырылса, басқа жағдайда Салымның ең жоғарғы сомасы «Bereke Bank» АҚ операциялар жүргізудің жалпы талаптары туралы ережемен белгіленеді), Салым валютасы, Салым мерзімі, сыйақы мөлшерлемесі және Салым бойынша жылдық тиімді сыйақы мөлшерлемесі, Клиенттің жеке сәйкестендіру нөмірі мен ЖСК, сондай-ақ басқа да Салым талаптары.
4. Жинақ шоты бойынша сыйақыны төлеу, Салымды алу, оның ішінде жартылай алу және Салым шартында, Жалпы талаптарда қарастырылған өзге жағдайларда Ағымдық шот немесе Төлем картасы шоты арқылы жүзеге асырылады.
5. Егер Жалпы талаптапдың қолданыс кезеңінде ҚР заңнамасымен Шоттарды ашу және жүргізудің Жалпы талаптарда белгіленгеннен өзгеше тәртібі белгіленсе, Жалпы талаптарға қажет өзгертулер енгізілгенге дейін Шоттарды ашу және жүргізу ҚР заңнамасымен белгіленген тәртіпке сәйкес жүзеге асырылатын болады.
6. Егер тиісті өтініште/шартта Шотты ашудың және (немесе) жүргізудің Жалпы талаптармен белгіленгеннен өзгеше өзге тәртібі/өзге де талаптары белгіленсе, онда Шотты ашу және (немесе) жүргізу өтініште/шартта белгіленген тәртіпке/талаптарға сәйкес жүзеге асырылады.

**4.2. Ағымдық және Жинақ шотқа қызмет көрсету.**

1. Ағымдық шотты толтыру ҚР заңнамасына сәйкес қолма-қол немесе қолма-қол емес түрде жүргізіледі. Жинақ шотты толықтыру (Жарна) тиісті Салым шартында қарастырылған жағдайда мүмкін және сол шарттың талаптарына сәйкес жүргізіледі. Банк Ағымдық шотты толтыру және Жинақ шотты толықтыру (Жарна) үшін шетел валютасындағы монеталарды қабылдамайды.
2. Банктің Клиент тапсырмасын және оны қайтарып алу немесе оны орындауды тоқтату туралы өкімді қабыладуы Клиент ҚР заңнамасында, Жалпы талаптарда және Банктің ішкі құжаттарында қарастырылған талаптарды сақтаған жағдайда жүзеге асырылады.

ҚР заңнамасына сәйес тек қағаз тасығышта қолданылуы тиіс тапсырмалардан басқа, тапсырмалар мен оны қайтарып алу немесе орындауды тоқтату туралы өкімдерді Клиент Банкке қағаз тасығышта немесе электронды түрде (Клиент СБОЛ/МСБОЛ-ға қосылған деген талаппен және Банктің мұндай техникалық мүмкіндігі бар болған жағдайда) береді.

Клиенттің тапсырмасын қайтарып алу немесе оны тоқтата тұру туралы өкім Банкке қайтарылатын нұсқау қандай түрде берілсе, сондай түрде ұсынылады.

1. Клиенттің қағаз түріндегі нұсқауын немесе оны орындауды тоқтату туралы өкім Банкке өзі ғана немесе Клиенттің сенім білдірілген тұлғасының сәйкес уәкілеттіліктері көрсетілген нотариалды куәландырылған сенімхатының түпнұсқасы негізінде әрекет ететін басқа тұлға ғана ұсына алады. Рұқсат етілмеген төлемдерден қорғаныс әрекеті ретінде Банк қызметкері нұсқаудағы/өкімдегі қолды Клиенттің/ Клиенттің сенім білдірілген тұлғасының жеке куәлігіндегі қолмен сәйкес келуін визуалды түрде қадағалайды. Егер Банктің пікірі боынша қолдар ұқсамаса, Банк нұсқауды/өкімді қабылдаудан және орындаудан бас тартуға құқылы. Егер олар ұқсас болған жағдайда, сондай-ақ егер Клиенттің/Клиенттің сенім білідрілген тұлғасының жеке басын куәландыратын құжаттағы қол анық болмаса, рұқсат етілмеген төлем үшін Банк жауапты болмайды.

Банктің техникалық мүмкіндігі болған жағдайда СБОЛ/МСБОЛ арқылы нұсқауды және оны қайтарып алу немесе оны орындауды тоқтату туралы өкімді беру Клиентті СБОЛ/МСБОЛ-да сәйкестендіру және растау сәтті түрде жүзеге асырылған жағдайда жүзеге асырылады.

1. Клиенттің тапсырма, талап немесе Клиент электронды төлем құралдарын немесе СБОЛ/МСБОЛ пайдаланған кездегі Клиент келісімі ретінде берілген нұсқауын және оны қайтарып алу немесе оны орындауды тоқтата тұру туралы өкімін Банк Операциялық күн ішінде орындайды.

Егер Клиенттің нұсқауы немесе оны қайтарып алу туралы алу немесе оны орындауды тоқтата тұру туралы өкімі Операциялық күн өткеннен кейін алынса, мұндай нұсқау немесе өкімді Банк келесі Операциялық күн ішінде алған болып есептеледі.

1. Банк Қазақстан Республикасының заңнамасында қарастырылған жағдайларды есепке алмағанда, Клиенттің нұсқауының ол нұсқау алынған Операциялық күн ішінде орындалуын қамтамасыз етеді.

Халықаралық төлемдер және (немесе) ақша аударымдары ҚР валюталық заңнамасында белгіленген талаптарға сәйкес нұсқауды алған күннен кейінгі үш Операциялық күннен кешіктірілмей рәсімделеді.

Банкте ашылған банктік шоттар арасында ақша аудару бір Операциялық күн ішінде жүзеге асырылады.

1. Нұсқауды қайтарып алу немесе нұсқауды орындауды тоқтата тұру ол орындалғанға дейін және (немесе) ақша жіберушінің банкі бенефициарға оның пайдасына төлем қабылданғаны туралы ақпарат жіберілгенге дейін жүзеге асырылады.

Нұсқауды қайтарып алу туралы өкімді уақытында алған жағдайда Банк берілген нұсқау бойынша ақша аударымын жүзеге асырмайды және оны мұндай өкімді алған күннен кейінгі операцялық күннен кешіктірмей, бір уақытта жіберушіге алынған өкімнің орындалғаны туралы хабарлама жібере отырып, қайтарады.

1. Банк нұсқауды/ оны қайтарып алу туралы өкімді орындаудан немесе оны орындауды тоқтатудан ҚР заңнамасына және осы Жалпы талаптарға сәйкес бас тартады.
2. Клиент Шоттан шетел валютасында қолма-қол ақша алған кезде Банк ақшаны тиісті валютада монеталармен бермеу құқығын өзіне қалдырады. Егер шетел валютасында алынатын ақша сомасын Банк осы валютаның банкноттарымен толық мөлшерде бере алмаса, онда тиісті шетел валютасының Банк кассасында бар минималды номиналды купюрадан кем бөлігін Банк операцияны жүзеге асыру сәтінде Банк белгілеген валюталар бағамы бойынша теңгеде береді.
3. Клиент Шоттан/Төлем картасының шотынан 1 000 000 (бір миллион) теңге, 3 000 (үш мың) АҚШ доллары, еуро немесе 200 000 (екі жүз мың) ресей рубліне тең немесе одан артық сомада қолмақол ақша шешіп алған жағдайда, Клиентке алдын ала, ұлттық/шетел валютасында ақша шешіп алу жоспарланған күннен кем дегенде 4 (төрт) жұмыс күн бұрын Банкке Банкпен белгіленген нысан бойынша қағаз тасығышта, қолма-қол ақшаға алдын ала тапсырысқа тиісті Өтінімді беру қажет.

Мүмкіндік болған жағдайда Банк қолма-қол ақшаны Қолма-қол ақшаға алдын-ала тапсырыс беру жөнініде Клиенттің Өтінімі келіп түскен күні беруі мүмкін.

1. Төлем қызметі көрсетілуі фактін растау мақсатында, Банк Клиенттің талап етуімен құжатты (Шот бойынша Үзінді көшірмені) қағаз бетінде немесе телекоммуникация желісі арқылы ұсынады.
2. Ағымдағы/Жинақ шоттан ақшаны шешіп алған жағдайда алынатын қаражат сомасы алдымен соңғы Жарна сомасын және одан кейін келесі кезектегі Жарналарды төмендетеді.
3. Ағымдағы шоттан Банк жұмыс істемейтін шетелдік валютада, бірақ корреспондент-банк орындай алатын аударымды жасаған жағдайда, Клиент АҚШ доллары немесе Еуро валютасында ашылған Ағымдағы шотта аударым жасау үшін қажет соманы, аударым жасау үшін алынатын комиссия сомасын, аударым сомасы корреспондент-банк бағамы бойынша айырбасталатын болғандықтан бағамдық айырмашылықты жабу мақсатында әрбір жеке жағдайда Банк белгілейтін мөлшердегі (аударым сомасының 10% (он пайызынан) кем емес) соманың болуын қамтамасыз етуі тиіс. Клиент осы арқылы мұндай ақша аударым жасаған кезде келесілерді түсінетінін және олармен келісетінін растайды:

- егер Корреспондент-банктің ақшаны айырбастауы нәтиесінде Банкке шығын келсе, Клиент Банкке мұндай шығындарды өтеуге міндеттенеді. Шығындарды өтеу Банктің Ағымдағы шотты, сондай-ақ Клиенттің басқа кез-келген шоттарын тікелей дебеттеуі арқылы жүзеге асырылады, ал көрсетілген шоттарды ақша болмаған жағдайда - Клиенттің Банктің сәйкес хабарламасын алған күннен бастап 2 (екі) күн ішінде өтеуі арқылы жүзеге асырылады. Банк корреспондент-банк ақша аударуды орындаған сәттегі корреспондент-банк белгілеген бағамның өзгеруі үшін жауапты болмайды.

- егер корреспондент-банктің ақшаны айырбастауы нәтижесінде артық ақша пайда болса, Банк Ағмдағы шотқа аудару арқылы артық ақшаны қайтарады.

4.2.13. Клиентке ақшаны қайтару, оның ішінде шетел валютасындағы Шоттағы салымды немесе оның бір бөлігін, салым бойынша сыйақыны қайтару кезінде Банк ақшаны қайтару бойынша операция жасалған сәтте Банктің бағамын қолдана отырып, айырбастауды жүзеге асыру жолымен оларды ҚР Ұлттық валютасы – теңгемен қайтаруды жүзеге асыруға құқылы.

**4.3.** **Салымдағы ақшаға сыйақы есептеу тәртібі.**

1. Салым шартында белгіленген сыйақы мөлшерлемесі Салым сомасына, сондай-ақ Салым бойынша барлық қосымша жарналарға қолданылады және, егер Салым шартында басқасы қарастырылмаса, Салымның бүкіл мерзімі бойына өзгеріссіз қалады.
2. Жылдық тиімді сыйақы мөлшерлемесі ҚР заңнамасының талаптарына сәйкес есептеледі және Салым шартында көрсетіледі.
3. Сыйақы үтірден кейін екі ондық таңбаға дейін дөңгелектеуді ескере отырып, күн сайын Салымда ақша немесе Салымда Жарна іс-жүзінде болған нақты күн санына есептеледі, егер Салым шартында басқаша қарастырылмаса, осындай Жарна салымда кем дегенде 1 (бір) күнтізбелік ай болуы тиіс. Егер Салым шартында басқаша қарастырылмаса, Сыйақы есептеген кезде бір айдың күн саны айдағы іс-жүзіндегі күн санына тең алынады, жыл 365 (үш жүз алпыс бес) күнге тең деп қабылданады. Салым сомасы салынған (ұзартылған күн) / Жарна сомасы енгізілген күн және Салымнан ақша шешіп алынған күн 1 (бір) күн болып табылады.
4. Банк қолданыстағы сыйақы мөлшерлемесінің өзгергені туралы және Салымның жекелеген түрлерін қабылдауды тоқтату/тоқтата тұру жөніндегі хабарламаларды халық Салымдары бойынша операцияларды жүзеге асыратын Банктің филиалдары мен құрылымдық бөлімшелерінің жайларында орналастырылған ақпараттық стендтерде, сонымен қатар, Банктің ресми сайтында орналастырады: [www.sberbank.kz](http://www.sberbank.kz/). Қосымша түрде Банк мұндай хабарландыруларды Push-хабарлама және/немесе SMS-хабарлама арқылы жіберуі мүмкін.
5. Егер Салым шартында есептелген сыйақының капиталдандырылуы қарастырылған болса, онда ол Салым сомасын Салым шартында анықталған мерзімге арттырады.
6. Егер Салым шартында қаражатты жартылай алу қарастырылған болса, онда Салымнан қаражатты жартылай алуға төмендетілмейтін қалдық сомасы сақталған жағдайда рұқсат етіледі, оның мөлшері Салым шартында көсретіледі. Бұл жағдайда алынатын қаражат сомасы алдымен соңғы Жарна сомасын және одан кейін келесі кезектегі Жарналарды төмендетеді.
7. Салым сомасын жартылай алу және/немесе толық алу тиісті Салым шартында қарастырылған болса, онда олар Салым шартына сәйкес Жинақ шотынан Ағымдық шотқа немесе Төлем картасының шотына аудару арқылы жүзеге асырылады. Жинақ шотынан қаражатты Ағымдық шот/Төлем картасы шоты валютасынан өзге валютада аударған жағдайда, аударым сомасын айырбастау – операция жүргізілетін сәтте Банкте қолданылатын валютас курсы бойынша жүзеге асырылады және айырбастау үшін комиссия Тарифтерде белгіленген мөлшерде бірге ұсталады.
8. Қаражатты жартылай алу қарастырылған Салым шарттары бойынша Салымның алынатын бөлігіне есептелген сыйақы Салым шартында қарастырылған тәртіпке сәйкес қайта есептеледі.
9. ҚР заңнамасында қарастырылған негіздемелер бойынша Салымды (оның бір бөлігін) мерзімінен бұрын ішінара немесе толық алған, бұл жағдайда Салымды қалған ақша сомасы төмендетілмейтін қалдық сомасынан төмен болған немесе толық алынған жағдайда Салым шарты мерзімінен бұрын бұзылған болып есептеледі. Бұл ретте есептелген сыйақы Салым шартында қарастырылған тәртіпке сәйкес қайта есептеледі, Салым қалдығы (болған жағдайда) Жалпы талаптардың 4.3.11. т. қарастырылған талапарда Жинақ шотында қалдырылады.
10. Егер салымшыға сыйақы бұған дейін Салым сомасынан бөлек, Салым шартында белгіленген кезеңділікпен төленген жағдайда, Салым мен есептелген сыйақы, жасалған қайта есептеуді ескере келе, Банк бұрынырақ төлеген және салымшы алған сыйақы сомасын ұстау (алып тастау) арқылы төленеді.
11. Салымшы мерзімі өткеннен кейін (егер Салым шартында оны автоматты түрде ұзарту қарастырылмаса) Салым сомасын талап етпесе, Салым шарты талап етілгенге дейін келесі талаптарда ұзартылған болып есептеледі: Салым сомасы салымшы оны алу мақсатымен келгенге дейін Жинақ шотында қалады, бұл ретте Салым шарты ұзартылған күннен бастап көрсетілген сомаға сыйақы Банктің уәкілетті органы бекіткен, ұзату күні қолданыста болатын сыйақы мөлшерлемесі бойынша есептеледі, соманы қайтару Жалпы талаптардың 4.4.4. т. сәйкес жүзеге асырылады.
12. Егер Салым шартында мерзімді автоматты түрде ұзарту қарастырылмаған болса, Салым мерзімін ұзарту Банк осындай Салым түріне ақша қабылдауды тоқтату туралы шешім қабылдаған сәтке дейін шексіз рет жасалады. Егер салымшы Салымды соңғы ұзарту мерзімі өткеннен кейін талап етпесе (Салымның бұл түріне ақша қабылдау тоқтатылған кезде) Салым сомасы Жалпы талаптардың 4.3.11. т. қарастырылған талаптарда орналастырады.
13. Салым мерзімін ұзартқан жағдайда:
    * + 1. Салым мерзімі ұзартылғанға дейін Салымның мерзімі ішінде есептелген сыйақы Салым сомасын ұлғайтпайды (капиталға айналмайды);
        2. Салым бойынша сыйақы мерзімді ұзарту кезінде Банк Салымның аталған түрі үшін бекіткен сыйақы мөлшерлемесі бойынша есептеледі;
        3. ұзартылған мерзім бойы сыйақы мөлшерлемесі ұзартылған тиісті мерзім бойын өзгеріссіз қалады.
14. Егер Салым шартында Салым сомасын айырбастау қарастырылған болса, онда:
    * + 1. Салымның барлық сомасын Салымның бүкіл мерзімі ішінде сыйақы мөлшерлемесі қолданылған және айырбастау күні сәйкес валютадағы Салым үшін қарастырылған төмендетілмейтін қалдық сомасы туралы талаптар сақталғанда, осы Салымның басқа валютасына шектеусіз айырбастауға рұқсат етіледі. Салымның барлық сомасы Клиенттің тиісті нұсқауының негізінде валюта бағамына және Банкте айырбастау сәтінде қолданыста болған Банктің тарифтеріне сәйкес, егер Банктің осындай мүмкіндігі болса, айырбасталады. Айырбастау жүргізілген соң Салымның бұрынғы валютадағы Жинақ шоты жабылады.
        2. Салымда жатқан ақша сомасына сыйақы айырбастау күніне дейін айырбастау күні осы валютадағы Салым үшін қарастырылған сыйақы мөлшерлемесі бойынша есептеледі, бұл ретте айырбасталған соң басқа валютадағы Салымда жатқан ақша сомасына сыйақы айырбастау күнінен бастап, бұл сома осы валютадағы Салымда болған нақты күн санына осы валютадағы Салым үшін қарастырылған сыйақы мөлшерлемесі бойынша есептеледі.

**4.4. Салымды қайтару және сыйақыны төлеу.**

* + 1. Салымды қайтару және есептелген Сыйақыны төлеу/капиталдандыру Жалпы талаптар мен Салым шартына сәйкес жүзеге асырылады.
    2. Егер Салым шартында басқаша қарастырылмаса, онда Салым/әр Жарна бойынша есептелген сыйақыны төлеу / капиталдандыру (егер Салым шартында қарастырылған боса) Салым/Жарна Салымда болған әр ай үшін ай сайын Салым ашылған күнмен бірдей күнінде жүзеге асырылады. Егер Салым шартында басқаша қарастырылмаса, Жарна бойынша есептелген сыйақыны кезекті төлеу/капиталдандыру күні Жарна Салымда болғанына 1 (бір) күнтізбелік айдан кем уақыт өткен жағдайда мұндай Жарна бойынша сыйақы келесі Жарна бойынша есептлеген сыйақыны кезекті төлеу/капиталдандыру күні осы Жарнаның Салымда болған нақты мерзімін есепке ала отырып төленеді / капиталдандырылады.
    3. Банк Жалпы талаптарда қарастырылған жағдайлардан бөлек, Салымды қайтаруды салымшының немесе оның ҚР заңнамасының талаптарына сәйкес келетін нотариалды куәландырылған сенімхатының түпнұсқасы негізінде әрекет ететін уәкілетті тұлғасының талабы бойынша жүзеге асырады. Салымшыға Салым қайтарылған кезде оған сол сәтте тиесілі барлық сыйақы төленеді.

Салымшының, Банктің және үшінші тұлғалардың талабымен Салымның толық сомасы, Салымға салынған қосымша Жарналардың толық сомасы және тиесілі сыйақы төлемі толық қайтарылған/алынған жағдайда Жинақ шот жабылады, Салым шарты бұзылады.

* + 1. Банк Салымды қайтаруды және есептелген сыйақыны төлеуді Салымшының Ағымдағы шотына немесе Төлем картасы Шотына Жалпы талаптарда және Салым шартында белгіленген мерзімде және талаптарда жүргізеді. Егер сыйақыны төлеу/капиталға айналдыру күні жұмыс емес күніне келіп түссе (демалыс/мейрас күні), есептелінген сыйақыны төлеу/капиталға айналдыру күні жұмыс емес күннен кейінгі бірінші жұмыс күні жүзеге асырылады.
    2. Салымды мерзімінен бұрын толығымен немесе жартылай қайтару тиісті Салым шартына, Қазақстан Республикасының заңнамасының талаптарына сәйкес жүргізіледі. Салымшы Салымды мерзімінен бұрын талап еткен жағдайда, Салымшы Банкке Салымды мерзімінен бұрын талап ету болжаған күнге дейін тиісті Салым шартында қарастырылған мерзімде хабарлауға міндетті. Салымшы Банкке Салымды мерзімінен бұрын толығымен немесе жартылай талап ету туралы алдын ала хабарламаған жағдайда, Банк Салымды немесе оның бір бөлігін Салымшының сәйкес талабын алған күннен бастап тиісті Салым шартында қарастырылған мерзімде беруді міндетіне алады. Бұл ретте Салым бойынша есептелген сыйақы Салым шартында қарастырылған тәртіпте қайта саналады.
    3. Салымды беру ҚР заңнамамасында , осы Жалпы талаптарда және Салым шартында қарастырылған негіздемелер бойынша және онда белгіленген тәртіпте тоқтатылуы мүмкін.
  1. **ҚР бейрезиденттерінің Салымдар бойынша сыйақы түріндегі табысынан төлем көзінен жеке табыс салығын (бұдан әрі ЖТС) ұстау.**

4.5.1. Егер Қазақстан Республикасының Заңнамасына сәйкес, төленетін табысқа төлем көзінде салық салынса, Банк Клиентке сыйақыны төлеу кезінде әрі қарай бюджетке аудару мақсатында, қолданыстағы Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес төлем көзінен жеке табыс салығы (бұдан әрі - ЖТС) сомасын ұстайды.

4.5.2. ҚР бейрезиденттерінің Салымдар бойынша сыйақы түріндегі табысынан төлем көзінен ЖТС ұстау.

4.5.2.1. ҚР Салық кодексіне сәйкес жеке тұлғалар - ҚР бейрезиденттеріне олардың Салымдары бойынша төленетін сыйақы түріндегі табыстан Банк салық агенті ретінде ҚР Салық кодексінде белгіленген мөлшерлеме бойынша ДТС ұстайды.

4.5.2.2. Клиент ҚР резиденті болып танылған жағдайда, Клиент Салым шартын жасасқан кезде Банкке ҚР Салық органы ҚР заңнамасына сәйкес нысанда берген оның резиденттігін растайтын құжаттың (бұдан әрі - ҚР Резиденттік сертификаты) түпнұсқасын ұсынады.

4.5.2.3. Жеке тұлғаның резиденттігі бір жыл ішінде расталатынын назарға ала отырып, ҚР Резиденттік сертификаты жыл сайын актуалдандырылып, Клиент Банк ЖТС ұстап қалмауы үшін оны Банкке әр жаңа күнтізбелік жылдың басында (25 қаңтарға дейін) ұсынып отыруы тиіс.

4.5.2.4. Банкке ҚР Резиденттігі сертификатын ұсынғанға дейінгі кезең үшін (ҚР заңнамасымен белгіленген талаптң ескіру мерзімі аясында) бұрын ұсталған ЖТС қайтарылуын Банкте, бұрын ұсталған ЖТС қайтару еркін түрде толтырылған туралы өтінішті және сәйкес жылға ҚР Резиденттігі сертификатын ұсынып, жүзеге асыруға болады.

4.5.2.5. Клиент Банкке Клиент резиденті болып табылатын шетелдік мемлекеттің құзіретті органы куәландырған және Клиенттің Қазақстан Республикасы қосарланған салық салуды болдырмау және салық төлеуден жалтаруға жол бермеу мәселелерін реттейтін халықаралық шарт жасасқан шетелдік мемлекеттің резиденті болып табылатынын растайтын ресми құжаттың (бұдан әрі - Растаушы құжат) түпнұсқасын ұсыған жағдайда Банк салық агенті ретінде Клиентке халықаралық шартта (қосарланған салық салуды болдырмау туралы конвенция) қарастырылған төмендетілген салық мөлшерлемесін қолдануға құқылы. Халықаралық шарт Клиент табысты соңғы (іс жүзіндегі) алушы (иесі) болып табылады деген талаппен және Растаушы құжат ҚР Салық кодексінде қарастырылған мерзімде ұсынылған жағдайда қолданылады.

4.5.2.6. Клиент Қазақстан Республикасы халықаралық шарт жасасқан мемлекеттің резиденті болып Растаушы құжатта көрсетілген уақыт аралығында танылады. Егер Растаушы құжатта Резиденттің кезеңі көрсетілмесе, Клиент мұндай құжат (шет мемлекеттің құзіретті органының   [интернет-ресурсында](https://online.zakon.kz/Document/?doc_id=33885902#sub_id=10046) жарияланған) берілген күнтізбелік жыл ішінде Қазақстан Республикасы халықаралық шарт жасасқан мемлекеттің резиденті болып танылады.

4.5.2.7. Бұрынырақ ұсталған ЖТС сомасы (Растаушы құжат ұсталғанға дейін) Банк тарапынан қайтарылмайды. Бұл ретте Растаушы құжатты алған Клиент халықаралық шарт ережелерін қолданған жағдайда ҚР салық органына бюджеттен артық ұсталған және төленген ЖТС сомасын қайтару үшін жүгінуге құқылы.

* 1. **Ағымдағы және Жинақ шотты жабу.** 
     1. Шотты Банкпен белгіленген нысандағы Клиент өтініші бойынша жабу немесе Банктің өздігінен жабуы банктік шот шартынның, Салым шартының қолданысы аяқталған немесе оны орындаудан бас тартқан жағдайда Жалпы талаптарда қарастырылған тәртіпте жүзеге асырылады.
     2. Клиент келесілер болмаған жағдайда Шотты жабуға құқылы:
        1. Шоттағы ақша;
        2. Шотқа Жалпы талаптардың 4.6.8. тармағында қарастырылған орындалмаған талаптар;
     3. Клиенттің келесі Ағымдағы шотты жабуға құқығы жоқ:
        1. Салым шартына сәйкес Салымды төлеу/қайтару жүзеге асырылатын;
        2. Клиент пен Банк арасында заем шарты жасалған жағдайда Клиент заемды өтеуді жүзеге асрыатын шотты;
        3. ақшаның кепіл шартына сәйкес кепілге берілген ақша қайтарылатын шотты.
     4. Банк келесі жағдайларда банктік шот шартын немесе Салым шартын орындаудан бас тартуға құқылы:
        1. Шотта 1 (бір) жылдан астам уақыт ақша болмаған жағдайда;
        2. Клиент шотында 1 (бір) жылдан астам уақыт бойына ақша қозғалысы болмаған жағдайда (жинақ шоттарын, мемлекеттік бюджеттен және (немесе) Мемлекеттік әлеуметтік сақтандыру қорынан төленетін жәрдемақыларды, әлеуметтік төлемдерді немесе мемлекеттік бюджеттен және (немесе) бірыңғай жинақтаушы зейнетақы қорынан, және (немесе) ерікті жинақтаушы зейнетақы қорынан төленетін зейнетақыларды аударуға арналған Шоттарды қоспағанда);

4.6.4.3. ҚР бейрезидент банктерімен жасалған шарттарда қарастырылған.

* + 1. ҚР заңнамасында және осы Жалпы талаптарда қарастырылған жағдайларды есепке алмағанда Салымшыға Салым және Жарналар сомасы қайтарылған және олар бойынша сыйақы төленген кезде Салым шарты тоқтатылады, Жинақ шоты жабылады.
    2. Клиент өтініші бойынша Ағымдағы шоттыжабуды Банк осы Жалпы талаптар мен ҚР заңнамасының талаптары орындалды деген талаппен Ағымдағы шотты жабу туралы өтінішті Банк қабылдаған күннен кейінгі Операциялық күннен кешіктірмей жүзеге асырады.
    3. Банк «Төлемдер және төлемдік жүйелер туралы» ҚР заңында және Қазақстан Республикасының «Қылмыстық жолмен алынған кірістерді заңдастыруға (жылыстатуға) және терроризмді қаржыландыруға қарсы іс-қимыл туралы» [заңында](jl:30466908.130000%20) көзделген негіздер бойынша және тәртіпте банктік шот шартын немесе банктік салым шартын орындаудан бас тартады.
    4. Төмендегілер бар болған жағдайда Банктің банктік шот шартын немесе Банктік салым шартын орындаудан біржақты бас тартуына рұқсат берілмейді:
       1. Шотқа қатысты орындалмаған талаптар немесе мүлікке иелік етуге уақытша шектеулер туралы шешілмеген актілер, банктік шот бойынша шағын операцияларын уақытша тоқтату туралы уәкілеті мемлекеттік органдардың және (немесе) лауазымды тұлғалардың шешімдері және (немесе) өкімдер, клиенттің банктік шотында жатқан ақшаға тыйым салу туралы актілер (Шотта бір жалдан астам уақыт бойына ақша болмаған жағдайда Банктің банктік шот шартын немесе Салым шартын орындаудан біржақты бас тартқан жағдайларды қоспағанда);
       2. ҚР валюталық заңнамасына сәйкес Клиент Банкке ұсынатын, экспорт (импорт) қарастырылған валюталық шарт бойынша орындалмаған талаптар (Қазақстан Республикасының «Қылмыстық жолмен алынған кірістерді заңдастыруға (жылыстатуға) және терроризмді қаржыландыруға қарсы іс-қимыл туралы» [Заңында](https://online.zakon.kz/Document/?doc_id=30466908)немесе Қазақстан Республикасы ратификациялаған халықаралық шарттарға сәйкес Банк банктік шот шартын немесе Салым шартын орындаудан біржақты бас тартқан жағдайларды есепке алмаған жағдайда).
    5. Банк Клиентке банктік шот шартын немесе Салым шартын орындаудан бас тарту туралы хабарламаны Банкте бар мекенжай немесе телефон бойынша, электронды түрде поштаға (Клиенттің электронды пошта адресіне, SMS-хабарлама арқылы) жолдайды.
    6. Клиент Шотында ақша жоқ болған жағдайда, банктік шот шартын немесе банктік салым шартын орындаудан бас тартқандығы туралы Клиентке жіберілген хабарламада көрсетілген мерзім аяқталғаннан кейін Банк банктік шот шартын немесе банктік салым шартын бұзады және Клиенттің банктік шотын жабуды жүзеге асырады.
    7. Клиенттің банктік шотында ақша қалдығы бар болған жағдайда (жинақ шоттарын, мемлекеттік бюджеттен және (немесе) Мемлекеттік әлеуметтік сақтандыру қорынан төленетін жәрдемақыларды, әлеуметтік төлемдерді немесе мемлекеттік бюджеттен және (немесе) бірыңғай жинақтаушы зейнетақы қорынан, және (немесе) ерікті жинақтаушы зейнетақы қорынан төленетін зейнетақыларды аударуға арналған шоттарды қоспағанда) Банк Қазақстан Республикасының заңдарына сәйкес нотариус депозитіне ақша қалдығын аударуға және банктік шотты жасауға құқылы.

**5. ҚАШЫҚТАН ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ АРНАЛАРЫ (БАНКТІҢ ӨЗІНЕ-ӨЗІ ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ ҚҰРЫЛҒЫЛАРЫ, СБОЛ/МСБОЛ ВЕБ-НҰСҚАСЫ, БАНКТІҢ БАЙЛАНЫС ОРТАЛЫҒЫ) АРҚЫЛЫ БАНКТІК ОПЕРАЦИЯЛАР ЖҮРГІЗУ БОЙЫНША ҚЫЗМЕТТЕР ҰСЫНУ ТӘРТІБІ**

**5.1. «SMS-банкинг» қызметін ұсыну**

1. Банктің техникалық мүмкіндігі болған жағдайда, сондай-ақ Банк пен ұялы байланыс операторы арасында тиісті келісім болған жағдайда, мобильді байланысты пайдаланумен Банк Клиентке Төлем карталарының Шоттары бойынша қашықтан хабарлау қызметтерін көрсетеді. Банкте SMS-банкингтің екі түрі – «Эконом пакет» және «Толық пакет» көзделген.
2. Төлем картасын шығару/қайта шығару кезінде Клиентке автоматты түрде *«Эконом пакет»* қосылады, оған Банк Клиентке жолданатын Мобильді құрылғыға Push-хабарламалардың және/немесе мобильді телефонның SMS-хабарламалардың келесі түрлері кіреді:

* қызметке қосылу туралы;
* құпиясөзді басқару – OneTimePassword бір реттік құпиясөз, Change Password құпиясөзді ауыстыру туралы хабарландыру;
* картаның өмір циклін басқару – картаны бөлімшеге жеткізу немесе клиентке қолына жеткізу, картаның қолданыс мерзімі аяқталғаны туралы хабарландыру, картаны қайта шығару туралы хабарландыру;
* техникалық овердрафт туындауы туралы;
* жарнама сипатындағы ақпарат, Банктің ақпараттық хабарламаларын алу.

1. *«Толық пакетке»* Банк Клиентке жолданатын Мобильді құрылғыға Push-хабарламалардың және/немесе мобильді телефонның SMS-хабарламалардың келесі түрлері кіреді:

* ақша алу/түсу операциялары жүргізілгені туралы;
* тұрақты төлем тапсырмасы бойынша операциялар туралы;
* операцияларды кері қайтару туралы;
* қызметке қосылу туралы;
* құпиясөзді басқару – OneTimePassword бір реттік құпиясөз, Change Password құпиясөзді ауыстыру туралы хабарландыру;
* Төлем картасының өмірлік циклін басқару – Төлем картасын бөлімшеге немесе клиенттің қолына жеткізілгені туралы хабарландыру, Төлем картасының қолданыс мерзімі аяқталғаны туралы, Төлем картасын қайта шығару туралы, Төлем картасына қызмет көрсету үшін, sms-банкинг үшін комиссия алынғаны, Төлем картасын бұғаттау/ бұғаттаудан шығару туралы хабарландыру;
* техникалық овердрафт туындауы туралы;

жарнама сипатындағы ақпарат, Банктің ақпараттық хабарламаларын алу.

1. Клиентті «*Толық пакетке»* қосу төмендегілер арқылы жүзеге асырылады:

* Банк белгілеген формадағы, Клиент қол қойған, Банк бөлімшесінде рәсімделетін, төлем картасын беру шарты немесе «SMS-банкинг» қызметіне қосылу өтініші негізінде,

немесе

* Банктің техникалық мүмкіндігі бар болған жағдайда, Банктің өзіне-өзі қызмет көрсету құрылғысы арқылы, операция Төлем картасын пайдалану және ПИН-кодты енгізу арқылы жүргізіледі,

немесе

* Төлем картасы бойынша бақылау ақпаратын және Клиенттің сәйкестендіру деректерін хабарлау талабында Банктің Байланыс орталығы арқылы;

немесе

- Клиенттің жеке басын анықтау және растау дұрыс жасалған жағдайда СБОЛ/МСБОЛ арқылы.

5.1.5. Клиенттің хабарларды жіберу үшін ұялы байланыс операторы ұстап қалатын комиссияларды төлеуі осы Жалпы талаптармен реттелмейді.

5.1.6. Клиент тиісті шартта немесе өтініште көрсетілген телефон нөмірінен мобильді байланыс құралын пайдалана отырып, жіберілген SMS-хабарламаның Банкпен алынғандығын растайды және ол Банк офертасымен көзделген болса, онда Банк тарапынан келісім (акцепт) ретінде қарастырылады.

5.1.7. Егер «SMS-банкинг» қызметіне төлем алу үшін тиісті Төлем картасы шотында/Шотта қаражат болмаса, Банк Клиенттің мобильді телефонына тиісті хабарландыру жібере отырып, қызметті ұсынудан бас тартуға құқылы. «SMS-банкинг» қызметін ұсынуды қайта жаңарту Клиенттің тиісті Төлем картасы шотына/Шотқа комиссияның қажетті сомасы түскен соң және Банк ол соманы алған соң жүзеге асырылады.

5.1.8. Клиент Банктің ақпаратты / хабар беру арналары арқылы хабарламаларды беруге, осындай хабар беру арналары қауіпсіз екендігін түсіне отырып, келіседі және осындай хабар беру арналарын пайдалану салдарынан болатын құпиялы ақпараттың жария болу мүмкіндігіне байланысты барлық тәуекелге келіседі.

5.1.9. «SMS-банкинг» қызметі:

- қызмет өшірілген сәтке дейін;

- Банк қызмет көрсету үшін комиссияны шығынға шығаруға Клиенттің Төлем картасы шотында/Шотында қаражат болмау себебінен қызмет көрсетуден бас тартқан сәтке дейін;

- Клиенттің өтініші негізінде қызмет көрсету өшірілгенге дейін (жазбаша өтініш ресімделген күннен бастап үш жұмыс күні ішінде Банк өшіреді);

- осы Жалпы талаптарда және ҚР заңнамасында қарастырылған негіздемелер бойынша қызмет көрсету үшін төлем шығынға шығарылатын Төлем картасы шоты/ шот жабылғанға дейін;

- Төлем картасын беру туралы тиісті шартты бұзу туралы Клиенттің өтінішін алғанға дейін немесе Банктің бастамасымен Шарт бұзылғанға дейін ұсынылады.

**5.2. СБОЛ/МСБОЛ арқылы қызметтер ұсыну және интернет желісінде операциялар жүргізу.**

5.2.1. Банк Клиентке өз шоттарына және электрондық банктік қызметтерге СБОЛ/МСБОЛ қолдану арқылы қашықтан қолжетімділікті техникалық мүмкіндік болған жағдайда ұсынады.

5.2.1-1. Электрондық банктік қызметтер Клиентке талаптары осы Жалпы талаптарда айқындалған электрондық банктік қызметтерді көрсету туралы Шарттың негізінде ұсынылады. Клиенттің электрондық банк қызметін көрсету туралы шартқа қосылуы осы Жалпы талаптар, кез-келген шарт немесе өтініш шеңберінде өтінішке қол қою арқылы жүзеге асырылады. Клиент СБОЛ/МСБОЛ-да сәтті түрде тіркелген кезде электрондық банктік қызметтерді алуға мүмкіндігі болады.

5.2.2. Клиент online.sberbank.kz сайтында жарияланған қауіпсіздік шараларымен танысып шығуға, СБОЛ/МСБОЛ жүйесімен қауіпсіз жұмыс жасау ережелерін мүлтіксіз сақтауға міндетті, сонымен қатар:

- Үшінші тұлғаларға сәйкестендіргіш/ логин және құпиясөздің жариялануына, соның ішінде Банк қызметкерлеріне жариялануына жол бермеу.

- СБОЛ/МСБОЛ-ға кіру үшін тек идентификатор/логин мен құпиясөз енгізу қажет.

- СБОЛ/МСБОЛ-да операцияны кері қайтару не жою функциясы жоқ.

- электронды банктік қызметтерге рұқсатсыз қолжеткізуді болдырмау үшін СБОЛ/МСБОЛ-ға кіру сессиясын ашық күйде қараусыз қалдырмау қажет.

- СБОЛ-қа қосылар алдында әрқашан браузер жолындағы https://online.sberbank.kz мекенжайының дұрыстығын тексеру қажет (қауіпсіз қосылуды білдіретін жасыл белгі шығуы тиіс), сәйкес келмеген жағдайда – сервисті пайдаланудан бас тартып, қате туралы Банкке хабарлау;

- мобильді құрылғыларда МСБОЛ қолдану кезінде құпиясөзбен қорғау қосылуы тиіс. Мобильді құрылғыларда орнатылған қосымшаларға қажетті қауіпті рұқсаттарға әрқашан назар аудару қажет (рұқсат және SMS-хабарлама жіберу, Интернетке қосылу, Push-хабарламалар алуға рұқсат);

- СБОЛ/МСБОЛ-дан дұрыс шығу үшін «Шығу» батырмасын пайдалану қажет;

- Банктен «969» қысқа нөмірінен және/немесе «Sberbank.kz» әріптік сәйкестендіргішінен нөмірінен келген SMS-хабарламаларды және/немесе Мобильді құрылғыға жіберілген Push-хабарламаларды мұқият оқып, операция деректемелерін тексеру. Егер Сіз жасамаған операция туралы хабарлама келсе, ешқандай жағдайда бір реттік құпиясөзді енгізбеңіз.

- антивирустық қорғауды пайдалану және барлық алынбалы тасығыштарды пайдалану алдында тексеру;

- операцияны жүзеге асыру кезінде үшінші тұлғалардың кеңесі мен көмегіне жүгінбеу. Қажет болған жағдайда Банк қызметкерлеріне жүгініңіз немесе Төлем картасының арт жағында көрсетілген телефонларға хабарласыңыз;

-сәйкес үзінді көшірмелерді қарау арқылы өз Шотыңыздың/Төлем картаңыздың күйін үнемі бақылап отырыңыз.

5.2.3. Клиентті СБОЛ/МСБОЛ қызметтеріне қосу Қолданушы идентификаторын алу арқылы (Банктің өзіне-өзі қызмет көрсету құрылғысы көмегімен төлем картасы және ПИН-кодты енгізу арқылы/Банктің Байланыс орталығы арқылы) СБОЛ/МСБОЛ-да жеке басын анықтау және растау арқылы, сондай-ақ online.sberbank.kz сайтында өздігінен тіркелу арқылы жүзеге асырылады. Тіркеуден соң Клиент СБОЛ/МСБОЛ-ға кіру құпиясөзін өзгерткені жөн.

5.2.4. Банктің тиісті мүмкіндіктері болған жағдайда, СБОЛ/МСБОЛ арқылы келесі қызмет түрлері ұсынылады:

5.2.4.1. Төлем карталары шоттары бойынша:

- Төлем картасы шотындағы ақша қалдығы, Төлем картасы шоты бойынша (10 операция) қысқа тарихы туралы ақпаратты, оның ішінде Төлем картасы шоты бойынша үзінді көшірме нысанында, Төлем картасы шоты бойынша уақыт аралығындағы операциялар туралы ақпаратты; Кредиттік лимиті бар Төлем картасы бойынша берешек сомасы, ең төменгі төлем сомасы, төлем күні туралы ақпаратты беру;

- Клиенттің Төлем картасы шоттарынан ҚР және шет ел банктерінде ашылған банктік шоттарға үшінші тұлғалар пайдасына төлемдерді/аударымдарды, Клиенттің Төлем картасы шоттары арасындағы аударымдарды, кредитті өтеуді жүзеге асыру;

- Төлем картасын бұғаттау;

- СБОЛ/МСБОЛ-да Клиенттің төлемдер мен ақша аударымдары шаблондарын анықтау;

- нұсқауларды кезең-кезеңді төлемдерге ресімдеу мүмкіндігі және Төлем картасы шотынан ақшаны аудару;

- Төлем картасы бойынша шектеулі лимиттерді өзгерту/өшіру.

5.2.4.2. Шоттар бойынша:

* Жалпы талаптарды және ҚР заңнамасының талаптарын сақтай отырып Шоттар ашу;
* Шоттар бойынша ақпараттық қызметтер: Шот бойынша Үзінді көшірме беру, Шоттағы қалдықтың ағымдағы мөлшері туралы, Жинақ шоттан (егер тиісті Салымға ақша орналастыру шартында ішінара ақша алу қарастырылған болса) Жалпы талаптарды және салымға ақша орналастыру бойынша Шарттың талаптарын бұзбастан түсіріп алуға болатын соманың ең жоғарғы мөлшері (төмендетілмейтін қалдық) туралы ақпарат беру;
* Жинақ шоттардан ақша аударымдары: Банкте ашылған өз шоттарының (Жинақ шотынан Ағымдық шотқа/ Төлем картасының шотына) арасында. Жинақ шоттан Ағымдық шот/ Төлем картасы Шоты валютасынан басқа валютада ақша аударымы болған жағдайда ақша аударымы сомасы операция жасалатын сәттегі Банк орнатқан валюта курстары бойынша айырбасталады және сол уақытта айырбастау үшін Тарифтерде анықталған мөлшердегі комиссияны Банк ұстап қалады;
* Ағымдағы шоттардан төлемдер мен аударымдар: өз шоттарының арасында (Ағымдағы шоттан басқа Ағымдағы шотқа (соның ішінде, Банктің басқа филиалында ашылған)/Жинақ шотқа/Төлем картасы Шотына); аударымды алушы жеке тұлғаға шот ашпай үшінші тұлғалардың пайдасына; жеке/заңды тұлғалардың пайдасына ҚР-да және шетелде ашылған банктік шотқа/Төлем картасы шотына. Ағымдағы шоттан Жинақ шот/Төлем картасы Шоты валютасынан басқа валютада ақша аударымы болған жағдайда ақша аударымы сомасы операция жасалатын сәттегі Банк орнатқан валюта курстары бойынша айырбасталады және сол уақытта айырбастау үшін Тарифтерде анықталған мөлшердегі комиссияны Банк ұстап қалады;

- нұсқауларды мерзімді төлемдерге ресімдеу мүмкіндігі және Ағымдағы шоттан өз шоттарының арасында немесе өзге жеке/заңды тұлғалардың шоттарына ақша аудару;

5.2.4.3 **Клиенттің кредиттері бойынша:**

- кредиттік шарт нөмірі, шарттың күні, берешек сомасы, төлем күні, кредит бойынша төлем сомасы туралы ақпаратты қоса алғанда, кредит бойынша ақпараттық қызметтер;

- кредитті Клиенттің Төлем картасы шотынан немесе Жинақ шотынан Ағымдағы шоты арқылы немесе Ағымдағы шотынан өтеу;

5.2.5. СБОЛ/МСБОЛ-да операцияларды жүргізу кезінде Бакнтің аппараттарының жүйелік сағат уақыты (Нұр-Сұлтан қаласы уақыты) қолданылады.

5.2.6. СБОЛ/МСБОЛ арқылы операциялар жүргізу үшін - Банктің Өзіне-өзі қызмет көрсету құрылғылары немесе Push-хабарламалар және/немесе SMS-хабараламалар арқылы Клиентке (Төлем картасы ұстаушысына) жіберілетін бір реттің құпиясөздердің көмегімен Клиенттің жеке басын қосымша растау қажет.

5.2.7. Төлем картасын пайдалана отырып, Интернет желісінде тауарлар мен көрсетілетін қызметтерге ақы төлеу ССК-да қолданылатын тәртіпке сәйкес жүргізіледі. ССК келесі ақпаратты сұрата алады: Төлем картасының нөмірі, оның ұстаушысының аты-жөні, CVV2-коды немесе CVC2-коды, 3D Secure/Secure Code (Төлем картасын Ұстаушы эквайер сұратқан жағдайда енгізеді).

5.2.8. Барлық Төлем карта ұстаушылары 3DSecure/SecureCode қызметіне қосылған. Интернет сайтында операция жүргізген кезде 3DSecure/SecureCode құпиясөзі автоматты түрде құрастырылады және Төлем картасын ұстаушының Мобильді құрылғысына Push-хабарламадағы және/немесе мобильді телефон нөміріне SMS-хабарламадағы код ретінде жіберіледі. 3DSecure/SecureCode қызметін дұрыс пайдалану үшін Төлем картасын ұстаушы SMS-банкинг қызметіне қосылған болуы тиіс.

5.2.9. Клиент алған біржолғы парольдерді пайдаланып Ғаламтор желісінде жасалған операциялар бойынша, сонымен қатар, СБОЛ/МСБОЛ. арқылы жүргізілген операциялар бойынша жауап береді.

5.2.10. Клиент Интернет желісінде 3D Secure/Secure Code/ Authentication Mode by UPI құпиясөз жиынтығымен расталмайтын Карточкалық операцияларды жасағаны үшін жауапты болады.

* + 1. Клиент Төлемдік картасын, ПИН-кода/e-PIN, СБОЛ/МСБОЛ, Клиенттің сәйкестендіру параметрлерін (логинді, парольді), 3DSecure/SecureCode құпиясөзін, CVV2-кодын немесе CVC2-кодын үшінші тұлғаларға беруге байланысты, Банкке келтірілген зиян үшін Банкке келтірілген залалдың толық көлемінде жауапты болады.
    2. Санкцияланбаған төлемдерден қорғану әрекеттерінің тәртібі, санкцияланбаған кіруден қорғау шаралары, санкцияланбаған төлемдер бойынша сұрақтарды реттеу тәртібі:
       1. Банктің Клиентке қызметтерді көрсетуі СБОЛ/МСБОЛ арқылы оң сәйкестендіруі немесе түпнұсқаландыруы кезінде ғана жүзеге асырылады. Клиентті сәйкестендіру және түпнұсқаландыру қорғаныс әрекеттерінің келесі элементтерін қолданумен жүзеге асырылады:

- СБОЛ-ға/МСБОЛ кіру кезінде - online.sberbank.kz Интернет Желісіндегі Банк сайтына орналастырылған оқу материалына сәйкес Клиентпен қалыптастырылған және алынған пайдаланушының бірегей сәйкестендірушісі және паролі арқылы;

- Қызметтерді алу үшін – Клиенттің динамикалық сәйкестендірушісі арқылы (біржолғы парольді пайдалану арқылы).

5.2.12.2. Банктік құпияны құрайтын ақпаратқа санкциясыз қол жеткізуді, оны санкциясыз өзгертуді, санкцияланбаған төлемді және (немесе) ақша аударымын жүзеге асыруды және өзге санкцияланбаған іс-әрекеттерді жүзеге асыруды анықтаған жағдайда, Банк ол жөнінде Клиентті оларды анықтаған соң келесі жұмыс күнінен кешіктірмей хабардар етеді. Осындай санкцияланбаған іс-әрекеттер туындаған жағдайда, Банк олардың салдарын жою және олардың болашақта болдырмау үшін барлық қажетті іс-әрекеттерді қабылдайды.

5.2.13. Клиентке біржолғы парольді және СБОЛ/МСБОЛ операциялар туралы растаманы жіберу үшін Клиенттің Төлем карталары бойынша «SMS-банкингте» тіркелген ұялы телефон нөмірі қолданылады. Клиент «SMS-Банкинг» қызметіне үшінші тұлғалардың өтініші бойынша, оның ішінде Банк қызметкері (-лерінің) атынан Клиентке тиесілі емес мобильді телефон нөмірлері қосылғаны үшін жауапкершілік көтереді.

5.2.14. Клиент Банкке СБОЛ/МСБОЛ арқылы электронды түрде жіберетін құжаттар Клиент дұрыс сәйкестендіріліп және бірегейлендірілген соң Клиенттің атынан жіберілде деп есептеледі және мәні бірдей деп танылады, соның ішінде Клиенттің өзінің қолы қойылған қағаз түріндегі құжаттармен заңды және дәлелді күші бірдей, соларға ұқсас Тараптардың осы Жалпы талаптар бойынша құқықтары мен міндеттері туындайды деп есептеледі. Аталған құжаттар Банктің операциялар жүргізуі үшін, шарттар (мәмілелер) жасауы және Клиенттің атынан басқа да әрекеттер жасауына негіздеме болып табылады. Банкке Клиентті Жалпы талаптарда қарастырылған сәйкестендіру және бірегейлендіру құралдарын қолдана отырып расталған Клиенттің өкімін беру арқылы жасалған мәмілелер заңнамада қарастырылған жағдайларда қарапайым жазбаша нысанда мәміле жасау талаптарын қанағаттандырады және мәміле жасаған тұлғаның нақты қатысуымен жасалған мәміленің салдарындай сондай салдарға әкеп соқтырады. Электронды нысандағы мұндай құжаттар сотқа жазбаша дәлелге тең келетін дәлел ретінде ұсынылуы мүмкін.

5.2.15. Клиент Клиенттің дұрыс сәйкестендірілуі мен бірегейлендірілуін және жүйеде операция жүргізілгендігін растайтын Банктің тиісті автоматтандырылған жүйесінде операция жүргізу хаттамасы оның операция жүргізу дерегінің құжаттамалық растамасы болып табылатындығымен келіседі.

5.2.16. Банк тұрақты пароль бірнеше рет (қатарынан үш рет) дұрыс енгізілмеген жағдайда, сонымен қатар, ақпараттық қауіпсіздіктің бұзылу деректері мен белгілері анықталған кезде СБОЛ/МСБОЛ қосылысты оқшаулауға құқылы. Клиент жаңа парольді Банктің өзіне-өзі қызмет көрсететін құрылғысы арқылы Төлем картасы мен ПИН-ді пайдалана отырып, SMS-банкинг (Банктің Байланыс орталығы) арқылы және online.sberbank.kz сайтында парольді қалпына келтіру жолымен ала алады.

5.2.17. Клиенттен СБОЛ/МСБОЛ арқылы операцияны жүргізуге арналған тапсырманы алған жағдайда, Банк бір операциялық күннен кеш емес мерзімде Клиенттің тапсырмасын орындайды, егер нұсқау операциялық күн аяқталғаннан кейін алынған болса, онда мұндай нұсқауды ақша жіберушінің банкі келесі операциялық күннің басында алды деп есептеледі. Банкте ашылған банктік шоттар арасындағы ақша аударымы бір операциялық күн ішінде Банкпен жүзеге асырылады. Халықаралық төлемдер және (немесе) ақша аударымдары ҚР валюталық заңнамасында белгіленген талаптарды сақтай отырып, нұсқауды алған күннен кейінгі үш операциялық күннен кешіктірмей орындалады. Банк қателерді анықтаған немесе қажетті деректемелер (құжаттар) жоқ болған жағдайда, операциялар ҚР заңнамасына, банктік ережелерге немесе Жалпы талаптарға сәйкес келмеген жағдайда, Банк бас тарту себебін көрсетумен, нұсқауды/тапсырманы алған күннен кейінгі бір операциялық күннен кеш емес мерзімде нұсқауды орындаудан бас тартады.

5.2.18. Қажет болған жағдайда, Клиент СБОЛ/МСБОЛ жүргізілген операциялар туралы жазбаша растаманы алу үшін Банк бөлімшесіне өтініш білдіруге құқылы.

5.2.19. Клиент нұсқауларды, тапсырмаларды және/немесе ақпаратты Ғаламтор желісі арқылы беруге, Ғаламтор желісі қауіпсіз байланыс арнасы екендігін түсіне отырып келіседі және осындай байланыс арналарын пайдалану салдарынан болатын құпиялы ақпараттың жария болу мүмкіндігіне байланысты барлық тәуекелге келіседі.

5.2.20. Клиент өз алдына дербес және өз есебінен өзінің есептеу құралдарын Ғаламтор желісіне қосуды, Ғаламтор желісіне қосылыс алуды қамтамасыз етеді, сонымен қатар, өзінің есептеу құралдарын рұқсатсыз пайдаланудан және зиян келтіруші бағдарламалық қамсыздандырудан қорғайды. Клиентке тиесілі емес есептеу СБОЛ/МСБОЛ қызметін алған жағдайда, Клиент құпияның және ақпараттың тұтастығы бұзылу мүмкіндігіне байланысты, сонымен қатар, өзге тұлғалардың заңсыз әрекеттері болу мүмкіндігіне байланысты барлық тәуекелге келіседі.

5.2.21. Банк Клиентке анықтамаларды, соның ішінде несиелік берешек күйі туралы анықтамаларды, біржолғы зейнетақы төлемдерін алу үшін несиелік берешектің бар екені туралы анықтамаларды МСБОЛ (түрі мен мазмұны Банктің техникалық тұрғыда іске асыруына байланысты) арқылы алу мүмкіндігін береді. Анықтамалар оларды Мобильді немесе басқа құрылғыға сақтау және қағаз бетіне басып шығару мүмкіндігімен PDF форматында беріледі.

5.2.22. Банктің Жалпы талаптардың 5.2.21.-т. көрсетілген анықтаманы шынымен бергенін тексеру ондағы QR-code көмегімен жүзеге асырылады. QR-code келесі ақпаратты қамтиды: берілген күні, анықтаманың тіркеу нөмірі және атауы, Клиенттің тегі, аты, әкесінің аты (бар болса), Клиенттің ЖСН, Клиенттің берешегі (анықтама түріне және мазмұнына қарай). Анықтаманы тексеру үшін МСБОЛ-да тіркелу қажет, "QR-code бойынша тексеру" сервисіне өтіп, Мобильді құрылғы камерасы арқылы анықтамадағы QR-code-ты сканерлеп, нәтиже сәтті болған жағдайда, QR-code-ты сканерлеу нәтижелері бойынша алынған ақпаратты тексерілетін анықтаманың мазмұнымен сәйкестігін тексеру қажет. Осы арқылы Клиент Банкке QR-code арқылы анықтаманы тексеру нәтижелері бойынша ұсынылатын ақпаратты Банктің мұндай тексеруді жүзеге асыратын үшінші тұлғаға ашуына келісімін береді.

**5.3. Өзіне-өзі қызмет көрсету құрылғылары арқылы операциялар жүргізу**

5.3.1. Банк Клиентке техникалық мүмкіндіктер болған және Клиентте қолданып жүрген Төлем картасы болған кезде Банктің Өзіне-өзі қызмет көрсету құрылғылары арқылы банктік операциялар жүргізуіне мүмкіндік береді.

5.3.2. Өзіне-өзі қызмет көрсету құрылғыларын пайдаланып келесі операциялар жүргізіледі[[1]](#footnote-1):

- ақшаны Төлем картасы шотына енгізу, Төлем картасы шотынан қолма-қол ақшаны алу, - операция Төлем картасы шотының валютасына қарамастан теңгеде жүргізіледі;

- жеке тұлғалардың ҚР және шетел банктерінде ашылған Төлем картасы шотынан Төлем картасы шотына/Шотқа/банктік шоттарына ақша аудару, оның ішінде айырбастау;

- техникалық мүмкіндік болған кезде Операторлардың қызметтеріне төлем жасау;

- Төлем картасы бойынша ағымдағы шығыс лимиті туралы, Төлем картасы бойынша соңғы 10 операция туралы ақпарат алу, Төлем картасы шоты бойынша Үзінді көшірмесін алу;

- ұйымдардың (қызметтерді жеткізуші) атына төлем жүргізу;

- СБОЛ/МСБОЛ қосылыс алу үшін пайдаланушы Идентификаторын, пароль және біржолғы парольдер алу;

- SMS-банкинг қызметтерін қосу;

- Төлем картасы шотынан кредитті өтеу.

5.3.3. Ақшаны Төлем картасы шотына енгізу операциялары жүргізілген кезде Төлем картасы шоты бойынша пайдаланылатын сома, әдеттегідей, операция жүргізілетін күнде, бірақ ол операция жүргізілетін күннен кейінгі келесі күннен кешіктірмей ұлғайтылады.

5.3.4. Ақшаны Төлем картасы шотына енгізу операциялары жүргізілген кезде Төлем картасы шотына Клиенттің қатысуымен өзіне-өзі қызмет көрсету құрылғысы жүргізген қайта санау нәтижесі бойынша Клиенттің растаған сомасы есептеледі. Клиенттің енгізген, өзіне-өзі қызмет көрсету құрылғысы жүргізетін бақылаудан өтпеген банкноталар қайта санауға қатыспайды және автоматты түрде Клиентке қайтарылады. Өзіне-өзі қызмет көрсету құрылғысы арқылы ақша салынуы мүмкін Төлем карталары шоттарының түрлері мен валютасын Банк техникалық мүмкіндікке қарай анықтайды.

**5.4. Байланыс орталығы арқылы қызмет көрсету**

5.4.1. Банктің Байланыс орталығы Клиенттерге телефон арқылы (оператор арқылы немесе автоматты режімде) тәулік бойы қызмет көрсетеді.

5.4.2. Клиентті сәйкестендіру үшін қажетті ақпарат берілген кезде, **Байланыс орталығы** ұсынатын қызметтердің тізбесі:

1. Төлем карталарын іске қосу;
2. Төлем карталары бойынша транзакциялар жүргізуге қойылған шектеулерді алу, белгілеу, өзгерту;
3. Төлем картасы бойынша жеке лимит орнату;

4) Клиенттердің Төлем карталарын бұғаттау;

5) Үшінші тұлғалардың сұратуымен Төлем картасын уақытша бұғаттау;

6) жоғалтылған/ұрланған Төлем картасын халықаралық стоп-листке енгізу;

7) Төлем картасы бойынша дұрыс терілмеген ПИН-кодтар санын есептегішті нөлдеу;

8) Төлем картасы Шоты бойынша ақша қалдығы немесе қозғалысы туралы ақпаратты Клиенттің ұсынуы;

9) кредиттік лимиттер бойынша кеңес алу;

10) клиенттің қоңырауы бойынша СБОЛ арқылы ақша аударымдарын растау;

11) СБОЛ/МСБОЛ-ға қолжетімділікті бұғаттау;

12) бөлшек өнімдер бойынша ақпараттық-консультациялық қолдау;

13) 3D Secure/ SecureCodе қызметін өшіру.

5.4.3. Ұсынылатын қызметтер, сонымен қатар, қызмет көрсетілетін телефон нөмірлері ғаламтор желісіндегі Банктің [www.sberbank.kz](http://www.sberbank.kz)  web-сайтында орналастырылады. Аталған операцияларды жүргізу үшін **Байланыс орталығы** Клиентті сәйкестендіру және бірегейлендіру жүргізіледі.

**5.5. Банк клиенттерімен/Төлем картасын ұстаушылармен Push-хабарламалар арқылы байланысу.**

5.5.1. Клиент/ Төлем картасын ұстаушы төмендегі талаптар сақталған жағдайда ақпаратты Банктен Push-хабарламалар арқылы ала алады:

- Мобильді құрылғыға МСБОЛ орнату және оған тіркелу;

- Мобильді құрылғыда және/немесе тіркеуден өткен МСБОЛ-да Push-хабарламалар түрін қосу;

- МСБОЛ тіркелген Мобильді құрылғыны Интернетке қосу.

Клиент/Төлем картасын ұстаушы жоғарыда аталған талаптардың кез келгенін сақтамаған жағдайда, сондай-ақ бұрын орнатылған МСБОЛ-ды Мобильді құрылғыдан өшіріп тастаған жағдайда, Push-хабарламаларды жолдау/жеткізу мүмкін емес.

SMS-банкинг қызметі аясында Клиентке/Төлем картасын ұстаушыға Push-хабарламалар арқылы хабарландыру алу үшін SMS-банкинг қызметіне қосылу қажет.

5.5.2. Push-хабарлама Мобильді құрылғының экранында қысқа мерзімде хабарламалар түрінде шығады және Клиент/Төлем картасын ұстаушы оны Банк белгілеген уақыт ішінде ғана қарай және/немесе оқи алады.

5.5.3. Клиент/Төлем картасын ұстаушы Мобильді құрылғыға шыққан қысқа мерзімді хабарлама түріндегі Push-хабарламаға басу арқылы МСБЛО-ға өтеді. Бұл ретте, егер Клиент/Төлем картасын ұстаушы Мобильді құрылғыдағы МСБОЛ-ға өтпестен, қысқа мерзімді Push-хабарламаны жауып тастаса және/немесе тазартса, Банк жауапкершілік көтермейді.

5.5.4. Банк Push-хабарламаларды Банктің техникалық мүмкіндігі болған жағдайда жүзеге асырады. Банк Push-хабарламаларды жібере алмаған/жеткізе алмаған, оның ішінде Банкке тәуелді емес жағдайлар (оларға Клиенттің/ Төлем картасын ұстаушының Жалпы талаптардың 5.5.1. т. қарастырылған шарттарды сақтамауы да жатады) бойынша мүмкіндігі болмаған жағдайдаа, Банк Клиенттің/ Төлем картасын ұстаушының мобильді телефон нөміріне SMS-хабарламалар жіберу және/немесе Жалпы талаптарда/шартта қарастырылған өзге әдіспен ақпаратты жолдайды.

5.5.5. Клиент/ Төлем картасын ұстаушы МСБОЛ-ды 2 (екі) және одан да көп Мобильді құрылғыларға орнатқан жағдайда Push-хабарламалар МСБОЛ-ға тіркелу соңғы рет жүзеге асырылған Мобильді құрылғыға жіберіледі және онда Push-хабарламалар түрін қосылған болуы тиіс.

5.5.6. Клиент/ Төлем картасын ұстаушы келесілерді міндетіне алады:

1. МСБОЛ орнатылған мобильді құрылғыда және МСБОЛ-да Push-хабарламалар түрін өздігінен қосу;
2. өзінің Мобильді құрылғыларының Интернет желісіне өздігінен қосылуын қамтамасыз ету;
3. Мобильді құрылғыға МСБОЛ орнатуды және оған тіркелуді қамтамасыз ету;
4. Банк Push-хабарламалар жіберетін және/немесе МСБОЛ орнатылған Мобильді құрылғыларды үшінші тұлғалардың пайдалануына жол бермеу;
5. МСБОЛ 2 (екі) және одан да көп Мобильді құрылғыларды орнатылған жағдайда барлы аталған Мобильді құрылғыларға Банктен Push-хабарламалар келіп-келмейтінін тексеру;
6. Банктен келген Push-хабарламаларды алу және ондағы ақпаратпен танысу. Клиент/Төлем картасын ұстаушы Push-хабарламаларды Мобильді құрылғыға орнатылған МСБОЛ-да көрсетілетін уақыты ішінде оқымаған жағдайда, Банк жауапкершілік көтермейді;
7. төмендегі жағдайларда Банкті тез арада хабарландыру:

- МСБОЛ орнатылған Мобильді құрылғы жоғалған/ұрланған/басқаша жоғалтылған не ауыстырылған жағдайда, Банктің байланыс орталығына хабарласу арқылы;

- МСБОЛ орнату және тіркелі кезіндегі мобильді телефон нөмірі ауысқан жағдайда Банктің қызмет көрсететін бөлімшесіне өтініш білдіру арқылы;

- жеке басын куәландыратын құжаттағы деректер өзгерген жағдайда Банктің қызмет көрсететін бөлімшесіне өтініш білдіру арқылы;

5.5.7. Клиент/Төлем картасын ұстаушы Push-хабарламалар арқылы ақпарат жолдау Интернет арқылы жүзеге асырылатынын, бұл қауіпсіз арна болып табылмайтынын біледі және ақпарат тасымалдау үшін Push-хабарламаларды қолдану нәтижесінде құпия ақпараттың жария болып қалу мүмкіндігіне қатысты барлық қатерді көтеруге келіседі.

5.5.8. Push-хабарламалар арқылы Клиентпен/Төлем картасын ұстаушымен байланысуды және/немесе оны хабарландыруды Банк төмендегілер орын алғанға дейін жүзеге асырады:

* Клиенттің/ Төлем картасын ұстаушының МСБОЛ орнатылған мобильді құрылғысында және/немесе МСБОЛ-да Push-хабарламалар түрін өшіру;
* Клиенттен/Төлем картасын ұстаушыдан тиісті шартты тоқтату туралы өтініш/хабарландыру алу немесе Банктің бастамасымен тиісті шарттың бұзылуы;
* Клиенттің/Төлем картасын ұстаушының Банктің байланыс орталығына МСБОЛ орнатылған мобильді құрылғының жоғалуы/ұрлануы/басқалай жоғалуы не ауыстырылуы мәселесімен хабарласуы;
* Клиенттен/Төлем картасын ұстаушыдан МСБОЛ орнату және онда тіркелу кезінде қолданылған мобильді телефон нөмірі ауыстырылғаны туралы мәлімдеме алу.

SMS-банкинг қызметі Жалпы талаптарға сәйкес хабарламалар түрі бойынша өшірілуі.

**6. «BEREKE BANK» АҚ «АВТОТӨЛЕМ» ҚЫЗМЕТІН КӨРСЕТУ ТАЛАПТАРЫ**

6.1. Автотөлем қызметтерін қосу Клиенттің жеке басын анықтау және растау талабы кезінде бірнеше тәсілдермен, Клиенттің тапсырмасы бойынша, СБОЛ/МСБОЛ, сондай-ақ Банктің өзіне-өзі қызмет көрсету құрылғылары арқылы жүзеге асырылады.

6.2. Абоненттің дербес шотын Банкпен жасалған келісім талаптарына және Автотөлем қызметтерінің техникалық жүргізілуіне қарай толықтыру Клиенттің Автотөлем қызметін қосуға берген тапсырмада көрсетіп белгіленген сомада жүзеге асырылады.

6.3. Автотөлем қызметі үш талап бойынша берілуі мүмкін:

- шектелуі бойынша;

- кесте бойынша;

- берілген шот бойынша.

6.4. Төлем картасының бір шоты бойынша әр түрлі Дербес шоттарға бірнеше Автотөлем қызметі көрсетілуі мүмкін, сол бойынша Клиент Автотөлем қызметтерін қосуға тиісті тапсырмалар береді.

6.5. Төлем картасының бір шоты бойынша әр түрлі Абоненттік нөмірге бірнеше Автотөлем қызметі көрсетілуі мүмкін, сол бойынша Клиент Автотөлем қызметтерін қосуға тиісті тапсырмалар береді.

6.6. Абоненттің дербес шотын Банктің Оператормен жасалған келісім талаптарына және Автотөлем қызметтерінің техникалық жүргізілуіне қарай, таңдап алынған Автотөлем қызметінің талаптарына сәйкес тәулік бойы толықтырылады. Автотөлемді Абоненттік нөмірге қосу мүмкін емес, егер Оператор Абоненттің осы Абоненттік нөмірге төлем жасауына тыйым салса, сондай-ақ, егер Абоненттік нөмір корпоративтік нөмір, яғни оның Абоненті заңды тұлға болса, сонымен қатар, Оператор Абоненттік нөмірге төлемақының аванстық емес жүйесі арқылы қызмет көрсеткен жағдайда.

6.7. Автотөлем қызметтерін Банктің өзіне-өзі қызмет көрсету құрылғыларына және СБОЛ/МСБОЛ қосу/өшіру тапсырмасын Клиент СБОЛ/МСБОЛ ПИН-код (өзіне-өзі қызмет көрсету құрылғылары) немесе SMS-код енгізу жолымен өз қолымен растайды.

6.8. Банктің Клиенттің Төлем картасы шотынан Автотөлем қызметі бойынша ақшаны шығынға шығаруы үшін өзіне-өзі қызмет көрсету құрылғыларында және СБОЛ/МСБОЛ ресімделген және расталған Автотөлем қызметін қосуға берілген тапсырма негіздеме болып табылады.

6.9. Банктің Клиенттің Төлем картасы шотынан ақшаны шығынға шығаруды тоқтатуы үшін өзіне-өзі қызмет көрсету құрылғыларында және СБОЛ/МСБОЛ ресімделген және расталған Автотөлем қызметін өшіруге берілген тапсырма негіздеме болып табылады.

6.10. Клиент Төлем картасы шоты бойынша ақша қозғалысы туралы «SMS-банкинг» қызметі аясында Push-хабарламалар және/немесе SMS-хабараламалар алған және осылайша рұқсат етілмеген/Автотөлем қызметі аясында қате төлем жасалғанын анықтаған жағдайда, Клиент жұмыс күні алынған Push-хабарлама және/немесе SMS-хабаралама келген сәттен бастап 3 (үш) сағат ішінде жазбаша/ауызша мәлімдеуі тиіс. Егер рұқсат етілмеген/қате төлем туралы Push-хабарламаны және/немесе SMS-хабараламаны Клиент жұмыс емес/демалыс күні алған жағдайда Клиент бұл туралы көрсетілген жұмыс емес/демалыс күнінен кейінгі бірінші жұмыс күнінің алғашқы 3 (үш) жұмыс сағаты ішінде ауызша/жазбаша мәлімдеуі тиіс. Клиент рұқсат етілмеген/қате төлем туралы көрсетілген мерзімдер ішінде хабарламаған жағдайда Клиенттің жүргізілген төлем туралы тапсырмасы Банк тарапынан тиісті түрде орындалған болып есептеледі.

6.11. Автотөлем қызметінің және Автотөлем қызметін қосуға берілген тапсырманы орындау төлемдерінің валютасы теңге. Егер Клиенттің Төлем картасының шоты шетел валютасында жүргізілсе, онда Банк Автотөлем қызметін қосуға берілген тапсырманы орындау мақсатында, кезекті төлем сомасын осы төлем жасалған сәттегі Банк бағамы бойынша шетел валютасынан теңгеге айырбастайды.

6.12. Автотөлем қызметін қосуға берілген тапсырма бойынша кезекті төлемді Клиенттің Төлем картасы шотындағы ақшасы кезекті төлемді жүргізуге жеткілікті болған жағдайда, Банк Клиенттің оқшаулауға алынбаған Төлем картасы шоты бойынша және жабылмаған Төлем картасы шоты бойынша жүргізеді.

6.13. Клиенттің Төлем картасы қайта шығарылған жағдайда, Банк Автотөлем қызметін ұсынуды Клиенттің қосымша растауынсыз, автоматты түрде Төлем картасының жаңа нөмірімен (егер Төлем картасының шоты бұрынғыдай болса) жалғастырады.

6.14. Клиент жоғалтып алғандықтан Төлем картасы және/немесе басқа міндеттемелері оқшаулауға алынған кезде Банк Клиенттен Төлем картасын оқшаулау туралы талап алған сәттен бастап Автотөлем қызметін қосуға берілген тапсырманы орындауды тоқтатады. Банк Автотөлем қызметін қосуға берілген тапсырманы орындауды, Клиенттің Төлем картасын ұрлатып немесе жоғалтып алуына байланысты оқшаулауды қоспағанда, Клиенттің Төлем картасын оқшаулауды алған сәттен бастап қалпына келтіреді.

6.15. Клиент Төлем картасы шотын жапқан кезде Автотөлем қызметін қосуға берілген тапсырманың күшін Клиент автоматты түрде жойды деп есептеледі және Банк одан әрі орындамайды.

6.16. Автотөлем қызметін қосуға берілген тапсырманың күшін Клиент Жалпы талаптарда қарастырылған тәртіпте жоюы мүмкін.

6.17. Клиент Банктің ақпараттық қауіпсіздіктің бұзылу деректері мен белгілері анықталған кезде Автотөлем қызметін ұсынуды тоқтатуға, сонымен қатар, Автотөлем қызметі аясында төлемдерге лимит белгілеуге құқылы екендігін келіседі.

**7. АЛЛОКИРЛЕНБЕГЕН МЕТАЛЛ ШОТТАРМЕН (АбМШ) ОПЕРАЦИЯЛАР ЖҮРГІЗУ ТАЛАПТАРЫ**

**7.1. Жалпы ережелер**

* 1. Банк ҚР заңнамасы мен Банктің ішкі норматвитік құжаттарымен қарастырылған Банктің [www.sberbank.kz](http://www.sberbank.kz)  web-сайтында орналастыралған құжаттар пакетін Клиент ұсынған кезде АбМШ-ға құнды металды есептеу тапсырмасының негізінде Банк пен Клиент арасында АбМШ-мен операциялар жүргізу шарты жасалған кезде АбМШ ашады.

7.2. АбМШ ашқан кезде құнды металды есептеу АбМШ-ға құнды металды есептеу тапсырмасының (бұдан әрі – есептеу Тапсырмасы) негізінде жүргізіледі. Есептеу тапсырмасында шот ашылатын құнды металдың түрі, құнды металдың массасы мен Банктің металды сату бағасы анықталады.

7.3. АбМШ алтын, күміс, платина, палладийде ашылады.

* 1. Клиентке Банктің АбМШ-да металды сақтағаны үшін сыйақы есептелмейді.
  2. Металдың ең аз қалдығы 31,1035 грамға сәйкес келетін 1 троя унциясын құрайды.
  3. Металл біржолғы немесе жеке жарнамен кез келген кезеңдікпен енгізілуі мүмкін. Металдың сатып алынатын ең аз салмағы 1 троя унциясы.
  4. АбМШ-ға металды есептеу және одан шығынға жазу Клиенттің Банкке ұсынған Тапсырмасы негізінде жүргізіледі. Металды есептеуге/алуға берілген Тапсырмадағы Металл саны дөңгелектеу ережесі қолданылып, троя унциясының 1/1000 үлесіне дейін нақты анықталады.
  5. Банк Клиенттің АбМШ ашу және сол бойынша операциялар жүргізуге қатысты Клиентке Қазақстан Республикасының заңнамасы, Банктің ішкі нормативтік құжаттары және АбМШ-мен операциялар жүргізу шартының талаптары негізінде және соларға сәйкес жеке қызмет көрсетеді.
  6. АбМШ шарты 12 (он екі) ай мерзіміне жасалады және Банк пен Клиент оған қол қойған күннен бастап күшіне енеді.
  7. Егер АбМШ шартының қолданылу мерзімі аяқталған соң, Клиенттің АбМШ шотында металл қалдығы болған жағдайда, Тараптардың бірде-біреуі оны тоқтату туралы өтініш білдірмесе, АбМШ-мен операциялар жүргізу шарты келесі әрбір 12 (он екі) ай мерзіміне автоматты түрде ұзартылады.
  8. Осы АбМШ шарты бұзылған жағдайда, Банк Клиентке Банкке тиесілі барлық комиссиялар төленген соң, АбМШ-мен операциялар жүргізу шарты бұзылған күнгі Банкте белгіленген металды сатып алу бағамы бойынша қазақстандық теңгенің ақшалай баламасындағы металл құнын қайтарады.

**8. ТАРИФ, ҚЫЗМЕТТЕР ПАКЕТІ**

**8.1. Жалпы ережелер**

8.1.1. Банк ұсынылатын қызметтер үшін: Шот/Төлем картасы шотын ашу үшін, оған қызмет көрсету және Банктің Жалпы талаптар аясында Банк пен Клиент арасында жасалған тиісті шарттарда қарастырылған өзге қызметтер көрсетуі үшін комиссиялар Банк тарифтеріне сәйкес комиссиялар алынады. Банк Тарифтер туралы ақпаратты қарау және олармен таныс болу үшін Банк кеңселеріндегі жалпыға қолжетімді орындарда, сондай-ақ Банктің [www.sberbank.kz](http://www.sberbank.kz/) интернет-сайтында жариялайды.

8.1.1.1. Банк Клиентті келесілер туралы хабарландырады:

- комиссияның (Төлем карталары бойынша комиссияларды қоспағанда) өзгеруі туралы жаңа комиссиялардың күшіне ену күніне 10 (он) күн қалғанда Банктің [www.sberbank.kz](http://www.sberbank.kz/) интернет-сайтында тиісті ақпаратты орналастыру арқылы;

- Төлем карталары бойынша комиссиялардың өзгеруі туралы жаңа/өзгертілген комиссиялардың күшіне ену күніне 15 (он) күнтізбелік күн қалғанда Банктің [www.sberbank.kz](http://www.sberbank.kz/)  интернет-сайтында тиісті ақпаратты жариялау және SMS-хабарлама жолдау арқылы хабарлайды; Төлем карталары бойынша комиссиялардың өзгерісі туралы хабарландыруларды Банк қосымша түрде көрсетілген мерзім ішінде Push-хабарламалар арқылы жолдауы мүмкін.

8.1.1.2. Банк халықаралық төлемдерді және (немесе) ақша аударымдарын жүзеге асыру кезінде алынатын комиссияларды қоспағанда, бір жақты тәртіпте Банктік шот шартын жасау күні белгіленген көрсетілетін төлемдік қызметтер бойынша комиссияларды ұлғаю жағына өзгертуге құқылы емес.

8.1.2. Банк алдында қалыптасқан берешегі мөлшеріндегі соманы, оның ішінде Банк комиссияларын, сондай-ақ Банк пен Клиент арасында жасалған банктік шот шарты және өзге шарттар бойынша Клиенттің міндеттемелерді бұзуы нәтижесінде қалыптасқан Банктің шығындары сомасын Банк төлем ордері негізінде Клиенттің Банкте ашылған кез келген валютадағы кез келген шоттарын тікелей дебеттеу арқылы даусыз тәртіпте өндіріп алуға (есептен шығаруға) құқылы. Ақша Клиенттің берешегі бар Шоттың валютасынан өзге валютада алынған жағдайда, ақша өндіріп алу тиісті айырбастау жасалатын күні Банкте белгіленген курс бойынша берешек валютасына айырбасталып, Клиеттен мұндай айырбастауға байланысты барлық комиссияларды ұстай отырып жүргізіледі.

8.1.3. Егер Жалпы талаптармен, тиісті шартпен және/немесе өтінішпен өзгеше көзделмесе, қашықтан қызмет көрсету арналары арқылы Шоттары/Төлем картасының Шоттары бойынша операциялар жүргізу кезінде Банк комиссияны Жалпы талаптардың 8.1.2-тармағына сәйкес Клиенттің шоттарын тікелей дебеттеу арқылы ұстауды жүзеге асырады. Операция шот валютасынан басқа валютада жүргізілген жағдайда, Банк операция сомасын Банктің/Халықаралық Төлем жүйелерінің/Банктің операцияны өңдеу сәтінде қолданыстағы өзге банктердің шетел валютасын айырбастау бағамы бойынша айырбастауды жүргізеді. Бұл ретте Банк Optional Issuer fee (Эмитенттің опциондық комиссиясы) қолдануға құқылы.

8.1.4. Клиент Төлем картасының шотын ашу және оған қызмет көрсету үшін комиссияны кеелсі тәртіппен төлейді: Төлем картасына бірінші жылы қызмет көрсету үшін - бір жыл бұрын алдын ала бір рет, Банк Тарифтеріне сәйкес мөлшерде, қызмет көрсетудің екінші жылынан бастап - Банк Тарифтеріне сәйкес ай сайын.

8.1.5. Банк комиссияны төлем және (немесе) ақша аударымы сомасынан шегеру арқылы алуға құқылы. Банк комиссияны төлем және (немесе) ақша аударымы сомасынан шегеру арқылы алған жағдайда Банк Клиентті қабылданған төлем және (немесе) ақша аударымы сомасы және одан алынған шегерімдер туралы хабарландырады.

8.1.6. Шоттар бойынша ақша қозғалысы мен Банкке төленген комиссиялар сомасы туралы ақпаратты Клиент Банкке жүгіну арқылы шот бойынша Үзінді көшірме түрінде ала алады.

**8.2. Қызметтер пакеті**

8.2.1. Клиент Қызметтер пакеті шегінде банктік өнімдерді пайдалануға және Қызметтер пакеті құрамына жататын қызметтерді алуға құқылы. Қызметтер пакеті шегіндегі банктік өнімдер мен қызметтерді Банк Қызметтер пакеті түрін Клиент таңдаған соң ұсынады. Банк Қызметтер пакеті жиынтығымен ғана ұсынады, соның нәтижесінде Клиент Қызметтер пакетіне жататын қызметтерден бас тартқан жағдайда, Банк Клиентке Қызметтер пакетін ұсынудан бас тартуға құқылы. Клиент Қызметтер пакетіне жататын, Қызметтер пакеті шегінде қол қойған/қосылған жеке қызметтерді және/немесе өнімді пайдаланбауына болады, бұл ретте Банк Клиентке Қызметтер пакетін осылай пайдаланғаны үшін қандай да бір төлемді қайтаруға міндетті емес.

8.2.2. Қызметтер пакеті құрамына жататын өнімдердің қызмет көрсету тәртібі мен талаптары Жалпы талаптармен, тиісті шарттармен және/немесе өтінішпен реттеледі.

8.2.3. Клиентке Қызметтер пакеті бойынша қызмет көрсету үшін төлемақы Банк тарифтеріне сәйкес жүргізіледі. Клиент Қызметтер пакетінің тиісті түрі бойынша қызмет көрсетуді таңдаған кезде Банк Қызметтер пакеті құрамына жатпайтын Банк қызметтерін көрсетуді/өнімдерін ұсынуды Банк тарифтеріне сәйкес төлемді өндіріп алып, тиісті шартта қарастырылған тәртіпте және талаптарда жүзеге асырады. Банк қызметтерін көрсетуді/өнімдерін ұсынуды, егер Банктің осындай қызметтері/өнімдері Қызметтер пакетінен тыс ұсынылса, Қызметтер пакеті үшін қарастырылған Банк тарифтері бойынша жүргізуге тыйым салынады.

8.2.4. Қызметтер Пакетінің түріне кіретін өнімдер/қызметтер тізбесі, Қызметтер Пакеттерінің түрлері Тарифтер Жинағында айқындалған. Қызметтер Пакеттерін қосу шарттары мен тәртібі тиісті шартқа немесе өтінішке қол қою арқылы жүзеге асырылады.

8.2.5. Қызметтер пакетінің түрлері мен құрамы Банктің қалауымен, осы Жалпы талаптарда белгіленген тәртіпте өзгеруі мүмкін.

8.2.6. Клиенттің/ Қосымша Төлем картасын Ұстаушының Visa Concierge «Консьерж-сервис» қызметін алуы үшін ҚБ шеңберінде шығарылған Visa Signature/ Visa Signature Nomad/ Visa Infinite Төлем картасының болуы, сондай-ақ Visa Concierge (Консьерж-сервис) қызметтерін ұсынатын тұлғаларға ақпаратты (банк құпиясын және дербес деректерді құрайтын) ашуға /беруге, дербес деректерді трансшекаралық беруге Банкке берілген келісімі талап етіледі. Қызмет Клиентке/Қосымша Төлем картасын Ұстаушыға қызмет көрсетуші менеджер арқылы қосылады.

8.2.7. Егер Сбербанк Первый/Сбербанк Премьер қызмет көрсету арналарында қызмет көрсетуге сәйкес келетін Клиент/Қосымша Төлем картасын Ұстаушы көрсетілген қызмет көрсету арналарының өлшемшарттарына сәйкес келуін тоқтатқан жағдайда және/немесе кредиттер бойынша өтелмеген мерзімі өткен берешек болған кезде және/немесе Банк үшін беделдік немесе өзге қауіптерді тудыратын теріс сипаттағы Клиенті/Қосымша Төлем картасының Ұстаушысы туралы ақпарат болған кезде, Банк Жалпы талаптардың 1.12.1-тармағында көрсетілген тәсілдермен хабарлама жібере отырып, Сбербанк Первый/Сбербанк Премьер қызмет көрсету арналарында Клиентке/Қосымша Төлем картасын Ұстаушыға   
 қызмет көрсетуді тоқтату туралы шешім қабылданғаннан кейін 3 (үш) банктік күннен кешіктірілмейтін мерзімде қызмет көрсетуді себептерін негіздемей тоқтатуға құқылы. Аталған Клиенттерге/Қосымша Төлем картасын Ұстаушыларға қызмет көрсету Сбербанк Первый/Сбербанк Премьер қызмет көрсету арналарынан тыс жүзеге асырылуы мүмкін. Бұл ретте, Сбербанк Первый/Сбербанк Премьер қызмет көрсету арналарында пайдаланылмаған кезең үшін қызмет көрсеткені үшін төлем Клиентке/Қосымша Төлем картасын Ұстаушыға Банктің қалауы бойынша қайтарылады

**9. ТАРАПТАРДЫҢ ҚҰҚЫҚТАРЫ МЕН МІНДЕТТЕРІ**

**9.1 Клиенттің Жалпы талаптар аясындағы құқықтары:**

9.1.1 Төлем картасы шоты/Шот/АбМШ бойынша Үзінді көшірме алу. Хат-хабар Клиентке немесе Клиент берген, нотариалды куәландырылған сенімхаттың түпнұсқасы негізінде басқа тұлғаларға беріледі. Банк хат-хабарды Клиенттің жоғарыда көрсетілген уәкілетті тұлғаларына оны тапсыру арқылы береді. Тараптар хат-хабардың берілу дерегі әр жағдайда құжаттамалық (жазбаша) растаманы талап етпейтіндігімен келіседі. Банк Клиенттің қосымша жазбаша өтініші негізінде Клиенттің уәкілетті тұлғаларына әрбір берген жағдайда міндетті түрде құжаттамалық (жазбаша) растамамен береді.

9.1.2. Банктен Төлем картасы шотынан/Шоттан ақшаның дұрыс алынуын растайтын құжаттар көшірмесін талап ету.

9.1.3. Банк жүргізетін операциялар, операцияларды жүргізу талаптары туралы ақпаратты, соның ішінде осы Жалпы талаптармен қарастырылмаған ақпаратты, осындай қызметтердің тарифтері туралы ақпаратты алу үшін, Банк клиенттері Банкке, Банк филиалына, филиалдың құрылымдық бөлімшесіне, Банктің Байланыс орталығы не хабарласуға немесе Банктің <http://www.sberbank.kz/> адресі бойынша интернет-сайтында орналасқан ақпаратпен танысуға құқылы.

9.1.4. Қашықтан қызмет көрсету арналары (Банктің өзіне-өзі қызмет көрсету құрылғысы, СБОЛ/МСБОЛ жүйесі арқылы), «SMS-банкинг», Банктің Байланыс Орталығы арқылы Төлем карталары шоттары бойынша қызметтерді пайдалануға және операциялар жүргізуге.

**9.2. Клиент міндетті:**

9.2.1. Төлем картасының Шоты/Шот/АМШ бойынша операцияларды жүргізу кезінде ҚР заңнамасының және осы Жалпы талаптардың талаптарын сақтау, Банктің сұратуы бойынша ҚР заңнамасына сәйкес құжаттарды ұсыну;

9.2.2. салық органдарымен есеп айырысуды өздігінен жүргізуге;

9.2.3. ақша Төлем картасы шотына/Шотқа және/немесе металл АбМШ-ға қате есептелген жағдайда, бұл жөнінде Банкке тез арада хабарлауға;

9.2.4. Банкке Клиенттің төлем тапсырмаларын Банк қате орындаған сәттен бастап 1 (бір) жұмыс күні ішінде осылай орындалғаны туралы хабарлауға; Банкке Төлем картасы шотына/Шотқа қате есептелген соманы және/немесе АбМШ-ға металды сома/металл қате түскеннен кейінгі келесі күні қайтаруға;

9.2.5. Банктен түскен барлық ақпаратты, оның ішінде Хабарларды және Үзінді көшірмелерді тез арада тексеруге. Егер Клиент қандай да бір нақты емес, дұрыс емес және/немесе толық емес орындалуды, рұқсат етілмеген банктік операциялардың болуын анықтаса, онда ол бұл жөнінде тез арада, 1 (бір) жұмыс күнінен кешіктірмей, Банкке жазбаша түрде хабарлауы тиіс;

9.2.6. нотариалды куәландырылған сенімхаттың түпнұсқасы негізінде Төлем картасы шотын/Шотты/АбМШ билеуге уәкілетті тұлғалар ауыстырылған, немесе олардың өкілеттігі мерзімінен бұрын тоқтатылған жағдайда, тез арада, тиісті сенімхат өзгертілген немесе күшін жойған 1 (бір) жұмыс күні ішінде Банкке бұл жөнінде жазбаша түрде хабарлауға. Үшінші тұлғаға Төлем картасының Шотын/Шотты/АМШ ашуға және/немесе оған билік етуге өкілеттік берілген жағдайда Клиент осындай тұлғаның іс-әрекетіне байланысты туындайтын немесе туындауы мүмкін барлық тәуекелдерді өзіне қабылдайды;

9.2.7. Банк қызметтерін уақытында және толық көлемде шартсыз және даусыз төлеуге, сонымен қатар, Банктің Клиенттің нұсқауларын орындауына байланысты шыққан барлық шығындарының орнын;

9.2.8. Төлем картасын сақтау және оның жоғалуына немесе ұрлануына қарсы шараларды қолдану.

**9.3. Банктің Жалпы талаптар аясындағы құқықтары:**

* + 1. Клиентке алдын ала хабарламастан, Жалпы талаптар аясында, сондай-ақ басқа шарттар бойынша Банкте және/немесе ҚР аумағында және одан тыс жерлерде банктік операциялардың жекеленген түрлерін жүзеге асыратын кез келген басқа банктерде, ұйымдарда және басқа кредиттік ұйымдарда ашылған Клиенттің кез келген банктік шоттарын тікелей дебеттеу арқылы кез келген валютадағы ақшаны тиісті келісімдер болған жағдайда, төмендегілер мөлшерінде шығынға шығаруға;

9.3.1.1. Төлем картасы шоты/Шот/АбМШ бойынша операциялар;

9.3.1.2. комиссиялар;

9.3.1.3. Жалпы талаптарды бұзып, Клиентке қызмет көрсету, оның ішінде Төлем картасын пайдалану нәтижесінде келтірілген Банктің кез келген шығындары мен шығыстары;

9.3.1.4.техникалық овердрафт, сонымен қатар, Клиенттің Банк алдындағы кез келген берешегі;

9.3.1.5.Клиенттің Төлем картасы шотына/Шотына/АбМШ-ға ақшаның қате есептелу дерегі белгілі болған жағдайда;

9.3.1.6.төлем құжаттарының жалған екендігін растайтын құжаттар болған кезде;

9.3.1.7. Банкке төлем талаптары қойылған және ҚР заңнамасында белгіленген жағдайларда, Клиенттің ақша өндіріп алуға немесе банктік шотты тікелей дебеттеуге келісімін ҚР заңнамасы талаптарына сәйкес растайтын құжаттар (шарттар, кепілдіктер) қоса берілген болса;

9.3.1.8. Банкке ҚР заңнамалық акттерінде қарастырылған негіздер бойынша инкассолық өкімдер түскен [жағдайда](jl:1013880.7410000%2030366217.6150000%2030776062.1650000%20).

* + 1. Осы арқылы Клиент Банкке Клиент Төлем картасы шотын немесе Клиентті Банкте ашылған өзге банктік шоттарын (теңгедегі және/немесе өзге валютадағы) тікелей дебеттеу арқылы, шотты ашу жөніндегі шарт бойынша, сондай-ақ Банк пен Клиент арасында жасалған өзге шарттар бойынша Жалпы талаптарда немесе шарттарда, сондай-ақ Қазақстан Республикасы заңнамасында анықталған жағдайларда төлемдік ордер немесе төлемдік талап негізінде ақшаны алуға (есептен шығаруға) Банкке өзінің қайтарымсыз келісімін береді,
    2. Төлем картасы шоты/Шот валютасынан өзге валютада түсетін ақша сомасын Төлем картасы шоты/Шот валютасына айыбастауға. Айырбастау төлем картасының шотындағы валютаны айырбастау жүргізілген сәттегі сату бағамы бойынша айырбастау үшін Банк комиссиясын Тарифтерімен анықталған мөлшерде бір мезгілде ұстай отырып жүргізіледі;
    3. Клиентке Төлем картасы шоты/Шот/АбМШ бойынша операциялар жүргізу үшін қаражаттың жеткіліксіз екендігі туралы хабарлауға;
    4. дауларды болдырмау мақсатында және одан әрі жазбаша расталғанға дейін Клиенттің Төлем картасын оқшаулау туралы телефонмен хабарын, сонымен қатар, Клиенттің Банкке телефонмен барлық хабарласуларын жазып алуға;
    5. Клиенттің нұсқауын ҚР заңнамасында белгіленген мерзімде акцепттеуге;
    6. Клиенттің Төлем картасы шоты/Шот/АбМШ-на, оның ішінде төлемдер/аударымдарға байланысты қойылған нұсқаулығын/өкімін/нұсқауын ҚР қолданыстағы заңнамасында, осы Жалпы талаптарда, тиісті шартта, Банктің ішкі ережелері мен нормативтік құжаттарында қарастырылған жағдайларда орындамауға;
    7. Төлем картасы шотын/Шотты/АбМШ-ны Қазақстан Республикасы заңнамасында белгіленген мерзім ішінде Төлем картасы шотында/Ағымдағы шотта/Жинақ шотында ақша болмаған және операциялар жүргізілмеген кезде жабуға.
    8. Клиенттің төлемді және (немесе) ақша аударымын жүзеге асыруы туралы нұсқауын орындаудан бас тартылатындығын Клиентке жеткізу:
       1. егер нұсқау Жалпы талаптармен белгіленген санкцияланбаған төлемдерден қорғану әрекеттері тәртібін бұзу арқылы берілсе;
       2. Бастамашы төлемдік құжаттарда (нұсқауларды) құру және ұсыну тәртібіне қатысты талаптарды және (немесе) ҚР заңнамасында және (немесе) Жалпы талаптарында белгіленген өзге талаптарды сақтамаған жағдайда;
       3. ҚР заңнамасымен,  [оның ішінде қылмыстық жолмен алынған кірістерді](jl:30466908.130000) заңдастыруға (жылыстатуға) және терроризмді қаржыландыруға қарсы іс-қимыл туралы заңнамамен, халықаралық/үкіметаралық келісімдермен, шетелдік заңнамамен (оның ішінде АҚШ, Ұлыбритания, Еуропалық Одақ және өзге де елдердің заңнамасымен), төлем жүйелерімен, Қазақстан Республикасының бейрезидент банктерімен, басқа органдармен, ұйымдармен көзделген/белгіленген жағдайларда;
       4. санкцияланбаған төлемді анықтаған жағдайда, сондай-ақ алушы пайдасына аударылатын ақшаны алу заңсыздығының негізделген деректерін анықтау және растау жағдайларында;
       5. уәкілетті мемлекеттік органдардың немесе лауазымды тұлғалардың Шот / Төлем картасының шоты бойынша шығын операцияларын уақытша тоқтату туралы шешімдері мен (немесе) өкімдері, сондай-ақ Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес бірінші реттік тәртіпте орындалуы тиіс нұсқаулары бар болған жағдайда, Шотта/Төлем картасы шотында жатқан ақшаға тыйым салу туралы ақшамен қамтамасыз етілмеген мүлікке иелік етуді уақытша шектеу.
       6. жасалатын операция үшін Банктің сыйақысын төлеуге Шотта/ Төлем картасының шотында ақшаның жеткіліксіз болуы;
       7. Клиент жасалатын операция деректемелерін толық көрсетпеуі (дұрыс көрсетпеуі);
       8. Шотты/ Төлем картасы шотын бұғаттау/жабу.
       9. Банктік қызмет көрсету және/немесе Жалпы талаптарда қарастырылған басқа жағдайларда.
    9. Клиенттің Шоты/Төлем картасы шоты бойынша операциялар ҚР заңнамасы талаптарына, Банктің ішкі құжаттарына сәйкес келмеген жағдайда, сондай-ақ егер Банкте операцияның Төлем жүйелері ережесін бұза отырып, жүзеге асырылғандығы немее алаятық сипатта екендігітуралы күмән туындаса, Клиентке Банк қызметін көрсетіден бір жақты тәртіпте және себебін түсіндірусіз бас тарту.
    10. Клиенттің нұсқауды орындауы болып Банктің алынған нұсқау талаптарын орындауы саналады:
        1. егер Банк алушыға қызмет көрсетпесе, келесі банкке немесе банктік операциялардың жекелеген түрлерін жүзеге асырушы ұйымға нұсқауды беру;
        2. егер Банк алушының банкі болып табылмаса, ақша аударымын аяқтау.
    11. Төлем картасының Ұстаушысына өз қарауы бойынша біржақты тәртіпте күнтізбелік 1 (бір) ай ішінде жүзеге асырылған барлық транзакциялар сомасының белгілі мөлшерінде күнтізбелік айдың соңғы күні CashBack есептеу.
        1. күнтізбелік айдың соңғы күні демалыс/мереке күніне келсе, CashBack есептеу күні одан кейінгі ең жақын Жұмыс күні болып саналады.
        2. CashBack мөлшері Банкпен біржақты тәртіпте анықталады.
        3. CashBack есептеу Банк міндеті емес, құқығы болып табылады. CashBack есептеу және есептеуді тоқтату, сонымен қатар CashBack есептеу тәртібі мен талаптары Банкпен, Төлем картасының ұстаушысына алдын ала хабарламастан, біржақты тәртіпте анықталады.
        4. CashBack Төлем картасының ұстаушысы келесі талаптарды орындаған жағдайда Банкпен есептеледі:
           1. POS-терминал немесе Web-сайт/Қосымша интернет сервисі арқылы Төлем картасын пайдаланумен жүзеге асырылған транзакция үшін;
           2. Төлем картасы Ұстаушысында Банк алдында берешегі болмаған жағдайда.
    12. Келесі транзакциялар бойынша Төлем картасының Шотына CashBack есептелмесін:

- Банктің СБОЛ бағдарламалық-аппараттық ақпараттық кешенінде жүзеге асырылған;

- ақша аударымы бойынша;

- қолма-қол ақша алу бойынша;

- ақша айырбастау бойынша;

- ломбардтар пайдасына жүзеге асырылғандар бойынша;

- лоторея билеттері мен облигациялар сатып алумен байланыстылар бойынша;

- бағалы қағаздар бойынша операцияларға төлеу бойынша;

- электронды әмияндарды толтыру мақсатындар жүзеге асырылғандар бойынша;

- кредиттік Төлем карталары операциялары бойынша;

- Банктің қарауымен өзге операциялар бойынша.

CashBack төмендегі Төлем картасы шотына есептелмесін

- ко-брендингтік Төлем картасына (Nomad, Nomad Black Edition, One Two Trip);

- корпоративтік Төлем картасына;

- Visa Electron/Virtuon/Instant/MasterCard Maestro/Momentum үлгісіндегі Төлем карталарына.

- өзге Төлем карталарына, олар бойынша талаптарда CashBack есептеу көзделмеген.

9.3.14. Төлем картасы шотына CashBack есептеу:

- ко-брендингтік Төлем карталарына (Nomad, Nomad Black Edition, One Two Trip);

- корпоративтік Төлем карталарына;

- Visa Electron/Virtuon/Instant/MasterCard Maestro/Momentum түріндегі Төлем карталарына;

- CashBack есептеу қарастырылмаған өзге Төлем карткаларына.

9.3.15. Төлем картасы ұстаушысына CashBack есептеу кезінде кез келген шектеулерді анықтау және белгілеу:

- CashBack-ті пайдаланудың кез келген әдісіне, оның ішінде Төлем картасы шотынан CashBack-і алуға;

- сауда және сервис кәсіпорындарында тауарлар/жұмыстар/қызметтер түрлеріне;

- тауарлар/жұмыстар/қызметтер көлеміне;

- CashBack мөлшеріне, бұл ретте казинола және тотализаторда жүзеге асырылатын транзакцияларға ай сайын есептелетін CashBack мөлшері 5000 (бес мың) теңгеден аспайды;

- CashBack есептеу кезеңіне;

- CashBack жинақтау кезеңіне;

- Сауда және сервис кәсіпорындары тізіміне.

**9.4. Банк Жалпы талаптар аясында міндетті:**

9.4.1. ақпаратты, құжаттарды немесе олардың көшірмелерін 5 (бес) жыл бойы сақтауға және оларды Клиенттің жазбаша талап етуімен беруге;

9.4.2. ҚР заңнамасында қарастырылған жағдайларды қоспағанда, Банк Клиенті туралы банктік құпияны жария етпеуге;

9.4.3. Клиенттің шотынан ақшаны оның келісімінсіз (ҚР заңнамасында, Жалпы талаптарда және Банк пен Клиент арасында жасалған басқа келісімдерде белгіленген жағдайларда және тәртіпте ғана алуға. Клиенттің келісімінсіз ақша алудың негізділігі үшін жауапкершілік өндіріп алушыға жүктеледі.

9.4.4. Клиентке (оның талап етуімен) Төлем картасы шоты/Шот/АбМШ бойынша ай сайын Үзінді көшірме беруге.

**9.5. Тараптардың Төлем карталарын шығару аясындағы құқықтары және міндеттері:**

**9.5.1. Клиент құқылы:**

9.5.1.1. Төлем картасы шоты бойынша операциялар жүргізілген күннен бастап 45 (қырық бес) күннің ішінде даулы операцияларды (слиппен немесе чекпен) дауласуға, басқа жағдайда, жүргізілген операция расталды деп есептеледі;

9.5.1.2. Банкке Жалпы талаптарда қарастырылған тәртіпте, Төлем картасын бұғаттауға немесе бұғаттаудан шығаруға ауызша немесе жазбаша талаппен өтініш білдіруге;

9.5.1.3. Қосымша Төлем картасы бойынша ақша сомасын Банкке жазбаша хабарлап немесе Банктің Байланыс Орталығы код сөзін пайдалана отырып Төлем картасы бойынша операциялардың тәуліктік лимитін уақытша тоқтату туралы өтініш білдіріп немесе СБОЛ/МСБОЛ арқылы белгіліленген кезеңде ақшаны алуға лимит белгілеуге, лимит мөлшерін азайтуға немесе ұлғайтуға;

9.5.1.4. Жалпы талаптарды ескере отырып, жазбаша өтініш негізінде Негізгі және/немесе Қосымша Төлем картасын жабу;

9.5.1.5. санкцияланбаған операцияны өтемеген жағдайда, Банк белгілеген нысандағы өтінішті Банкке ұсыну, оған Банктің санкцияланбаған операциялар бойынша ақшаны өз бетінше өтеген жағдайларды қоспағанда.

9.5.1.6. [https://www.loungekey.com](https://www.loungekey.com/) сайтында орналастырылған Lounge Key (сыйлықақылы Төлем карточкаларын Ұстаушыларға әуежайлардың VIP-залдарына кіру құқығын беру жөніндегі тәуелсіз бағдарлама) бағдарламасы бойынша ақпаратпен танысу;

9.5.1.7. осы Жалпы шарттардың 3.13 т. белгіленген тәртіппен Банкте өзі тағайындаған Байламды өз бетінше өзектендіру (жаңарту) не Байламнан бас тарту.

**9.5.2. Төлем картасын Ұстаушы келесілерді міндетіне алады:**

9.5.2.1. тиісті шартқа қол қойылған сәттен бастап, 1 (бір) жұмыс күні ішінде Төлем картасы шотының жылдық қызмет көрсетуі үшін комиссия төлеуге;

9.5.2.2. Төлем картасы шотына қатысты қосымшаларымен қоса барлық Төлем карталарын пайдаланғаны үшін толық қаржылық жауап беруге;

9.5.2.3. жыл сайын, ағымдағы күнтізбелік жылдың бірінші айының 10 (он) жұмыс күні ішінде Төлем картасының Шотындағы ақша қалдығы ағымдағы жылдың бірінші күніндегі жағдай бойынша растау. Көрсетілген мерзім өткеннен кейін әрбір ағымдағы күнтізбелік жылдың бірінші күніндегі жағдай бойынша Төлем картасының Шотындағы ақшаның шығыс қалдығы, егер Клиенттен/Қосымша Төлем картасын Ұстаушыдан Банк пен Клиент/Қосымша Төлем картасын Ұстаушы арасында көрсетілген қалдықтың сомасы бойынша сәйкессіздіктердің бар екенін куәландыратын жазбаша наразылықтар болмаса, расталған болып есептеледі;

9.5.2.4. техникалық овердрафтқа жол бермеуге, техникалық овердрафтқа жол берілген жағдайда Банк алдында пайда болған берешекті Банк қызметкерлері жіберген хабарды (телефон соғу, хат жіберу арқылы және т.б.) алған сәттен бастап 10 (он) жұмыс күні ішінде өтеуге;

9.5.2.5. егер осы іс-әрекеттерді Банк Клиенттің/ Төлем картасын Ұстаушының кінәсінен қабылдаған болса, Төлем картасын алып қоюға, бұғаттауға байланысты барлық шығыстарды шот ұсынылған сәттен бастап 3 (үш) жұмыс күні ішінде банкке сөзсіз тәртіппен өтеу;9.5.2.6. өзінің Төлем картасы сақталуын қамтамасыз етуге және өзінің ПИН-кодын кез келген бөгде адамдарға жарияламауға;

9.5.2.7. Төлем картасын Банктің жазбаша хабарламасында көрсеткен бақылау күнінен кешіктірмей және/немесе оның қолданылу мерзімі біткен соң Банкке қайтаруға;

9.5.2.8. Банкке Төлем картасының жоғалғаны, ұрланғаны немесе уәкілетті емес тұлғаның пайдаланғаны туралы тәулік бойы жұмыс істейтін телефон арқылы тез арада хабарлауға;

9.5.2.9. Төлем картасының шоты жабылған кезде Төлем картасы шотының/өнім топтамасының қызмет көрсетуі үшін Банкке тиесілі жылдық комиссияны төлеуге, сонымен қатар, бар берешекті өтеуге;

9.5.2.10. алаяқтық тәуекелі жоғары елде Корпоративтік Төлем картасын пайдалануды тоқтатқан күннен бастап 3 (үш) жұмыс күні ішінде Төлем картасын бұғаттау және оны жаңа нөмірі мен жаңа ПИН-коды бар жаңа Төлем картасын қайта шығару үшін банкке жүгіну;

9.5.2.11. Жалпы талаптардың шарттары сақталмаған жағдайда алаяқтық тәуекелі жоғары елде Төлем картасын пайдалануды тоқтатқан күннен бастап 3 (үш) жұмыс күні өткеннен кейін жүзеге асырылған барлық санкцияланбаған Карталық операциялар үшін толық жауапты болуға;

9.5.2.12. Банкке Клиенттің/Қосымша төлем картасын ұстаушының сұраған және банкоматты пайдаланып банкоматтың бақылау чегінде көрсетілген сомадан артық қателесіп алған ақшаны (осылай қате алу себебіне қарамастан) Төлем картасы шоты бойынша Үзінді көшірмені алған сәттен немесе Банк тиісті жазбаша талапты жіберген сәттен бастап 2 (екі) жұмыс күнінен кешіктірмей қайтаруға.

**9.5.3. Банк құқылы:**

9.5.3.1. Төлем картасын Ұстаушыдан Төлем картасын беру туралы шарттың талаптарын мүлтіксіз сақтауды және шарт бойынша қызмет көрсету үшін комиссия төлеуді талап ету;

9.5.3.2. Жалпы талаптарға сәйкес Төлем картасының Шотындағы ақшаны авторизациялау сомасына және Банктің комиссиясының сомасына бұғаттау;

9.5.3.3. Төлем картасын оны кейіннен алып қою құқығымен оқшаулауға және ҚР заңнамасында, Жалпы талаптарда белгіленген жағдайларда Жалпы талаптарды орындаудан бір жақты тәртіпте бас тартуға;

9.5.3.4. рұқсатсыз Карта операциясын жүргізу қауіпін төмендету мақсатында, Карта операцияларын жүргізуге шектеу қоюға және лимит белгілеуге. Шектеулер мен лимит көлемін, сонымен қатар, оларды белгілеу талаптары мен тәртібін Банк өз алдына белгілейді.

9.5.3.5.Тиісті шартта көрсетілген тұлға дұрыс емес/жалған ақпаратты ұсынған жағдайда немесе Қазақстан Республикасы заңнамасына және/немесе Банктің ішкі құжаттарына сәйкес Төлем картасын осы тұлғаға беру немесе қайта шығарудың мүмкін еместігін куәландыратын өзге деректердің бар болуы жағдайында, себебін түсіндірусіз, Төлем картасын беруден немесе қайта шығарудан бас тартуға;

9.5.3.6. Қосымша Төлем картасын Ұстаушыға Төлем картасының Шоты бойынша Үзінді көшірмені және өзге де ақпаратты Жалпы талаптарда көзделген шарттарда беру;

9.5.3.7. талап етілмеген Төлем картасын жабу және жою, Төлем картасының Шотын осы Жалпы талаптарда көзделген тәртіппен және шарттарда жабу.

**9.5.4. Банк міндетті:**

9.5.4.1. Төлем картасын(-ларын) шығару және Төлем картасының Шотын ашу, сондай-ақ Төлем картасын беру туралы шартта көзделген талаптармен банктік қызмет көрсетуді жүзеге асыру;

9.5.4.2. операциялар бойынша есеп айырысулардың Жүйеде қабылданған әлемдік стандарттар деңгейіндегі Төлем картасын (-ларын) пайдалана отырып жүзеге асырылуын қамтамасыз етуге;

**9.5.5. Төлем картасы Ұстаушысы төлем картасын беру шартына қол қойған сәттен бастап келесілермен келіседі:**

9.5.5.1. Банк алдындағы берешекті өтеу бойынша міндеттемелерін орындау мерзімі келгені туралы, сондай-ақ Банк алдындағы міндеттемелер бойынша мерзімі өткен берешектер туындағаны туралы Банктің хабарландыруына, Банктің қызметтері туралы жарнамалық хабарламаларды Жалпы талаптарда қарастырылған кез келген байланыс арналары арқылы ұсыну.

9.5.5.2. Төлем картасын беру туралы шартты орындау мақсатында дербес деректерге, банк құпиясына, Төлем карточкалары жүйелеріне/Жүйелерге және олардың қатысушыларына, төлемге және/немесе ақша аударымына қатысты кез келген ақпаратты Банктің толық немесе ішінара таратуына, трансшекаралық беруіне байланысты.

9.5.5.3. Рұқсат етілмеген төлемдерден қорғаныс әрекеттерінің Жалпы талаптарда қарастырылған, Банк орнатқан тәртібіне, оның ішінде e-PIN, 3D Secure/Secure Code/Authentication Mode by UPI.

**9.6. Тараптардың Ағымдағы және Жинақ шоттарын ашу аясындағы құқықтары және міндеттері:**

**9.6.1. Клиент құқылы:**

9.6.1.1. Банкке ҚР заңнамасында, Жалпы талаптарда белгіленген талаптарға сәйкес ғана нұсқаулар беруге (шақыртып алуға, тоқтата тұруға);

9.6.1.2. Салымға ақша орналастыру туралы тиісті шарттың мерзімі біткен соң Салым сомасын және сол бойынша сыйақыны, егер басқасы Тараптардың басқа келісімдерімен немесе ҚР қолданыстағы заңнамасында қарастырылмаса, Салымға ақша орналастыру туралы тиісті шарттың талаптарына сәйкес алуға;

9.6.1.3. Банктің келісімімен, Банкпен келісілген талаптарда тиісті келісімдер және ақшаның кепіл шартын жасай отырып, салымшының немесе үшінші тұлғаның мінлдеттемелерін қамтамасыз ету ретінде Салымды немесе Салымның бір бөлігін Банкке кепілге беруге.

**9.6.2. Клиент міндетті:**

9.6.2.1. тиісті шарттың қолданылуы тоқтатылғанға дейін төмендетілмейтін қалдық сомасын жұмсамауға, Клиент төмендетілмейтін қалдық сомасын Жалпы талаптарда және тиісті шартта анықталған талаптарда талап ете алады.

**9.7.** Тараптардың алыстан қызмет көрсету арнасы (Банктің Өзіне-өзі қызмет көрсету құрылғылары, СБОЛ/МСБОЛ, Банктің Байланыс орталығы) арқылы банктік операциялар жүргізу бойынша қызмет көрсету аясындағы құқықтары және міндеттері.

**9.7.1. Клиент құқылы:**

9.7.1.1. «SMS-банкинг» қызметін СБОЛ/МСБОЛ, сонымен қатар, Банктің Байланыс орталығы арқылы уақытша оқшаулауға және оқшаулаудан алуға;

9.7.1.2. СБОЛ/МСБОЛ жүргізілген операция бойынша жазбаша растама алу үшін Банк бөлімшесіне өтініш білдіруге;

9.7.1.3. Банктің Өзіне-өзі қызмет көрсету құрылғыларында Төлем картасы шоты бойынша жүргізілген төлем (аударым) деректемелерін одан кейін де Банктің Өзіне-өзі қызмет көрсету құрылғылары, СБОЛ/МСБОЛ арқылы операциялар жүргізу үшін үлгі ретінде пайдалануға.

**9.7.2. Клиент міндетті:**

9.7.2.1. мобильді телефонында SMS алу функциясының іске қосылуын өздігінен қамтамасыз ету, сондай-ақ өз мобильді байланыс операторының SMS алу қызметіне жазылу;

9.7.2.2. нөмірі «SMS-банкинг» қызметін ұсыну үшін пайдаланылатын ұялы телефонын үшінші тұлғалардың пайдалану мүмкіндігіне тыйым салуға;

9.7.2.3. Банк Push-хабарламалар жіберетін/ МСБОЛ орнатылған Мобильді құрылғыларды үшінші тұлғалардың пайдалануына жол бермеу.

9.7.2.4. МСБОЛ орнатылған мобильді құрылғыда және МСБОЛ-да Push-хабарламалар түрін өздігінен қосу.

9.7.2.5. Банк сайтында ([www.sberbank.kz](http://www.sberbank.kz)) орналастырылған ақпараттық қауіпсіздік шараларымен танысуға, сонымен қатар, оларды мүлтіксіз орындауға;

9.7.2.6. пайдаланушы идентификаторын, тұрақты пароль мен біржолғы парольді үшінші тұлғалар пайдалана алмайтын жерде сақтауға, оларды басқа тұлғаларға операция жүргізуі үшін бермеуге;

9.7.2.7. Банктің электронды құжаттарды/тапсырмаларды орындауына өз алдына бақылау жүргізуге;

9.7.2.8. СБОЛ/МСБОЛ қауіпсіздігінің бұзылу деректері немесе себептері анықталған кезде тез арада жүйені пайдалануды тоқтатуға және осы деректер туралы Банкке хабарлауға.

9.7.2.9. төмендегі жағдайларды Банкті тез арада хабарланыдыру:

- идентификатордың/логиннің, құпиясөздің жария болуы/жария болу қауіпі;

- Банктегі шоттарға рұқсат етілмеген қолжетімділікті анықтау/күдіктену;

- Банк Push-хабарлама және/немесе SMS-хабарлама жіберетін Мобильді құрылғы жоғалған/ұрланған/басқаша жоғалтылған жағдайда, Банктің байланыс орталығына хабарласу арқылы;

- «SMS-банкинг» қызметі қосылған мобильді телефон нөмірін ауыстыру (Банктің қызмет көрсетуші бөлімшесіне келіп, «SMS-банкинг» қызметін ескі мобильді телефон нөмірінен ажыратып, қызметті жаңа мобильді телефон нөміріне қосу қажет);

- жеке басын куәландыратын құжаттағы деректер өзгерген жағдайда Банктің қызмет көрсететін бөлімшесіне өтініш білдіру арқылы.

**9.7.3. Банк құқылы және міндетті:**

9.7.3.1. кез келген сәтте өзінің ықыласы бойынша Клиентке Жалпы талаптарға сәйкес Алыстан қызмет көрсету арналары арқылы ұсынылатын қызметтер тобын бір жақты тәртіпте өзгертуге, сонымен қатар, Алыстан қызмет көрсету арналарының жұмысын Клиентке алдын ала хабарлап та, алдын ала хабарламастан да толығымен немесе ішінара тоқтатуға;

9.7.3.2. тұрақты пароль бірнеше рет дұрыс енгізілмеген жағдайда, сонымен қатар, ақпараттық қауіпсіздіктің бұзылу деректері мен себептері анықталған кезде СБОЛ/МСБОЛ пайдалануды тоқтатуға;

9.7.3.3. ақпараттық қауіпсіздіктің бұзылу деректері мен себептері анықталған кезде Автотөлем қызметтерін ұсынуды тоқтатуға, сонымен қатар, Автотөлем қызметтері шегінде төлемдерге лимиттер белгілеуге.

9.7.3.4. бағдарламалық жасақтаманы ауыстыру, жоспарлы, сондай-ақ жоспардан тыс профилактикалық және техникалық жұмыстар жүргізу үшін кез келген уақытта СБОЛ/МСБОЛ жұмысын жартылай да, толықтай да уақытша тоқтату.

9.7.3.5. Жалпы талаптарға сәйкес қашықтан қызмет көрсету арналары арқылы банктік операциялар жүргізу бойынша қызметтер ұсыну.

**9.8. Тараптардың АбМШ аясындағы құқықтары және міндеттері.**

**9.8.1. Клиент құқылы:**

9.8.1.1. Банкке металды сатып алу бойынша Банк белгілеген және операция жасалған күні қолданылатын баға бойынша металды өткізуге;

9.8.1.2. Банктен металды Банк белгілеген және операция жасалған күні қолданылатын металды сату баға бойынша оны Шотқа есептей отырып алуға.

**9.8.2. Клиент міндетті:**

9.8.2.1. оған құнды металдың АбМШ-дан физикалық түрде берілуін талап етпеуге;

9.8.2.2. үшінші тұлғалардың АбМШ-ға қандай да бір құқықтары мен талаптары анықталған, сонымен қатар, сол бойынша даулар мен келіспеушіліктер пайда болған жағдайда, осы дауларға байланысты болған барлық қажетті төлемдерді төлей отырып, оларды өз күшімен және қаражатымен реттеуді міндетіне алады.

**9.8.3. Банк міндетті:**

9.8.3.1. Клиентке ҚР қолданыстағы заңнамасында және Банктің ішкі нормативтік құжаттарында белгіленген талаптарға сәйкес Құжаттар топтамасы Клиентке толық берілген күннен бастап 2 (екі) жұмыс күнінен кешіктірмей АбМШ ашуға;

9.8.3.2. АбМШ бойынша Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасында қарастырылған операцияларды Клиент барлық қажетті құжаттарды берген соң 1 (бір) жұмыс күнінен кешіктірмей жүргізуге;

9.8.3.3. Клиентке металл құнын Банкке тиесілі барлық комиссиялар төленген соң, операция жүргізілген (метал шығынға шығарылған) күнгі Банктің сатып алу бағамы бойынша қазақстандық теңгедегі ақшалай баламасында қайтаруға.

**10. ТАРАПТАРДЫҢ ЖАУАПКЕРШІЛІГІ**

* 1. Тараптар ҚР заңнамасына және Жалпы талаптарға сәйкес өз міндеттемелерін тиісті түрде орындамағаны үшін жауап береді.
  2. Банктің Клиент алдындағы жауапкершілігі Клиенттің заңсыз іс-қимылы немесе Банктің біле тұра немесе дөрекі немқұрайлылықпен әрекет етпеуі нәтижесінде туындаған құжаттамалық расталған нақты шығындармен шектеледі. Банк қандай жағдай болса да Клиенттің алдында қандай да бір жанама, сырттай немесе кездейсоқ шығын немесе зиян (оның ішінде жіберіп алған пайда) үшін, тіпті, егер ол осындай шығын немесе зиян келтірілу мүмкіндігі туралы хабардар болса да, жауап бермейді.
  3. Тараптар АбМШ шарты бойынша өз міндеттемелерін қасақана бұзғаны және нақты келтірілген зиян мөлшерінде ғана жауап береді.

**10.1.1. Банк жауапкершілік көтермейді:**

10.1.1.1. Банк өзіне байланысты емес себептермен туындаған және Клиенттің Банктің хабарламасын және Шоттар бойынша Есептер/Үзінді көшірмелерді алмауына немесе уақытында алмауына әкеп соқтырған пошта, ғаламтор, байланыс желісінің жұмысы тоқтап қалғаны үшін. Банк техникалық тоқтап қалған жағдайда (электр қорегі мен байланыс желілері өшірілген/бұзылғанда, Банктің процессингтік орталығы мен деректер базасы тоқтап қалғанда, төлем жүйелері техникалық тоқтап қалғанда), сонымен қатар, Банктің Жалпы талаптар шегінде жасалған тиісті шарттың Жалпы талаптарын орындамауына әкеп соқтырып, Банктің бақылауынан тыс болған басқа жағдайларда мүліктік жауапкершіліктен босатылады.

10.1.1.2. Клиенттің шоттары, Төлем картасы, Клиенттің бақылау ақпараты, пайдаланушының идентификаторы, СБОЛ/МСБОЛ парольдері немесе Клиент жүргізген операциялар туралы ақпарат байланыс арналарын пайдалану кезінде ақпаратты тыңдау немесе тосқауылдау нәтижесінде үшінші тұлғаларға белгілі болған жағдайда.

10.1.1.3. Клиенттің Төлем картасы, ПИН-код, Клиенттің бақылау ақпараты, пайдаланушының идентификаторы, СБОЛ/МСБОЛ парольдері туралы ақпарат Клиент оларды сақтау және пайдалану талаптарын дұрыс орындамау нәтижесінде басқа адамдарға белгілі болған жағдайда.

10.1.1.4. банктік ережелер мен Жалпы талаптарда қарастырылған процедураларды пайдаланып, уәкілетті емес тұлғалардың өкім беру деректерін анықтай алмаған жағдайда, уәкілетті емес тұлғалардың берген тапсырмаларын орындауынан болған салдары үшін.

10.1.1.5. Клиенттің Жалпы талаптарды орындамағаны үшін.

10.1.1.6. Үшінші тұлғаның Төлем картасына қызмет көрсетуден бас тартқаны үшін;

10.1.1.7. Төлем картасы бойынша сатып алынған тауар мен қызметтер сапасы үшін;

10.1.1.8. үшінші тұлға белгілеген, Клиенттің мүддесіне қандай да бір қатысты болатын шектеулер, лимиттер үшін;

10.1.1.9. Клиенттің Банкке жоғалған Төлем картасын оқшаулау туралы талаппен уақытын хабарласпау салдары үшін;

10.1.1.10. төлем картасының қолданылу мерзімі өтуіне байланысты болған салдарлар үшін;

10.1.1.11. деректерді байланыс арнасы арқылы берілген кезде Клиенттің атына кір келтіру мүмкіндігі үшін;

10.1.1.12. Клиенттің шоты бойынша операциялардың тоқтатылу және/немесе ҚР заңнамасына сәйкес, уәкілетті органдардың шешімдері/әрекеттері негізінде Клиент шотында жатқан ақшаға тыйым салыну нәтижесінде Клиентке келтірілген шығындар үшін, сонымен қатар, үшінші тұлғалардың Клиенттің шотын тікелей дебеттеу арқылы ақшаны инкассолық өкімдер және/немесе Клиенттің акцепттеуін талап етпейтін талап-тапсырмалары негізінде Клиентке келтірілген шығындар үшін;

10.1.1.13. салымшы және/немесе үшінші тұлғалар төлем құжаттарын тиісті түрде ресімдемеген жағдайда, шот бойынша операциялар уақытында жүргізілмегені үшін;

10.1.1.14. сенімхаттың күшін жою туралы уақтылы хабардар етпеген немесе сенімхат берген адам қайтыс болған (оның ішінде қайтыс болды деп жарияланған), ол әрекетке қабілетсіз, әрекет қабілеті шектеулі немесе хабарсыз кеткен деп танылған жағдайда Шотқа/Төлем картасының Шотына/АМШ сенімхат негізінде билік етуге уәкілетті тұлғалардың әрекеті үшін;

10.1.1.15. Клиентке СБОЛ/МСБОЛ пайдалануға байланысты келтірілген шығындар, оның ішінде үшінші тұлғалардың заңсыз әрекеттеріне байланысты келтірілген шығындар үшін;

10.1.1.16. Хабарда төлем деректемелері және/немесе төлем сомасы дұрыс көрсетілмеген жағдайда, сонымен қатар, Клиент пен төлемді алушы ұйым арасында болған даулар мен келіспеушіліктер бойынша, егер даулар мен келіспеушіліктер «SMS-банкинг» қызметін ұсынуға қатысты болмаса;

10.1.1.17. Клиент тиісті шартта көрсеткен ұялы телефон нөмірлерін иеленуші тұлғалардың шағым талаптары бойынша;

10.1.1.18. Клиенттің телефонына хабар жетпегені үшін, егер бұл Банкке байланысты емес себептермен негілделсе (хабарды ұялы байланыс операторы жібермесе, ұстаушы телефоны ұзақ уақыт пайдаланылмаса және т.б.);

10.1.1.19. Банктің техникалық мүмкіндігі болмаған жағдайда және Банкке тәуелді емес себептермен (Клиенттің Интернетке қосылмауы және т.б.) Push-хабарлама Клиенттің Мобильді құрылғысына жеткізілмегені үшін;

10.1.1.20. «SMS-банкинг» қызметін ұсыну үшін қолданылатын мобильді телефон нөмірін немесе МСБОЛ орнатылған және Push-хабарлама келетін Мобильді құрылғыны үшінші тұлғалардың пайдалануына Клиенттің жол беруі нәтижесінде банктік құпия жария болуы үшін содан келген залал үшін;

10.1.1.21.Клиенттің ұялы телефонын пайдалана отырып, оның ішінде Клиенттің ұялы телефонын уәкілетті емес тұлға пайдаланған жағдайда, Банкке тапсырылған Клиент өкімінің орындалу салдары үшін;

10.1.1.22. Клиент өзінің ұялы телефонын жоғалту немесе уәкілетті емес тұлғаға тапсыру салдарынан болған зиян үшін;

10.1.1.23. Банкке байланысты емес жағдайлар бойынша Автотөлем қызметін ұсыну мүмкін болмаған жағдайда;

10.1.1.24. Егер Клиент Төлем картасы арқылы жүргізілетін операцияларға белгіленген лимиттерді/шектеулерді алу туралы өтінішке қол қойған болса, Төлем карталары бойынша алаяқтық әрекеттер жасалу нәтижесінде болған зиян үшін. Клиент/Қосымша Төлем картасын Ұстаушы Банкке Төлем карталары бойынша алаяқтық әрекеттер жасалу нәтижесінде болған қандай да бір шағым талап қоймауға міндеттенеді;

10.1.1.25. Ғаламтор желісі немесе пошта арқылы жіберген кезде Үзінді көшірменің бұрмалануы немесе оның рұқсатсыз пайдалануы үшін, сонымен қатар, Клиенттің Төлем картасы шоты бойынша Үзінді көшірмені өзіне зиян келтіре отырып, уақытында алмағаны үшін. Төлем картасы шоты бойынша Үзінді көшірмені Ғаламтор желісі немесе пошта арқылы алмаған жағдайда, Клиент Банкке хабарласуы тиіс;

10.1.1.26. АбМШ бойынша операциялар уақытында жүргізілмегені үшін, төлем құжаттары тиісті түрде ресімделмеген, оның ішінде ЖСК нөмірі дұрыс көрсетілмеген жағдайда.

10.1.1.27. 3D Secure/SecureCode қызметтерін өшіру үшін.

10.1.1.28.3D Secure/SecureCode құпиясөзін жария ету салдары үшін.

10.1.1.29.3D Secure/SecureCode құпиясөзі түрін таңдау үшін (статистикалық/динамикалық).

**10.2. Банк жауапкершілік көтереді:**

10.2.1. ағымдағы шот бойынша операциялар қате жүргізілгені үшін. Банктің қате жүргізілген операцияны қайтаруы арқылы жауапкершілік шектеледі;

10.2.2. заңнамада қарастырылған жағдайларды қоспағанда, Клиенттің операциялары бойынша банктік құпияның жария болғаны үшін.

10.2.3. Төлем картасы Ұстаушысының Төлем картасының жоғалғандығы және (немесе) Төлем картасының санкцияланбаған пайдаланылу жөніндегі хабарламасын алған соң, санкцияланбаған операцияларды жүзеге асырған жағдайда, солар үшін.

**10.3. Клиент жауапкершілік көтереді:**

10.3.1. осы Жалпы талаптарда қарастырылған өз міндеттемелерін орындамағаны үшін;

10.3.2. Жалпы талаптарда белгіленген мөлшерде және тәртіпте жол берілген техникалық овердрафт сомасында техникалық овердрафтқа жол бергені үшін;

10.3.3. жоғалған Төлем картасын оқшаулау туралы Банкке уақытында хабарласпауы салдары үшін Банкке келтірілген зиянның толық көлемінде;

10.3.4 Клиенттің және/немесе Қосымша Төлем картасын Ұстаушының әрекеті және/немесе әрекет етпеуінен рұқсат етілмеген Карталық операцияны жүргізуге әкеп соқтырған жағдайда, Карталық операцияны жүргізуге Банктің қызмет көрсету құнын ескере отырып, рұқсат етілмеген Карталық операция сомасында рұқсат етілмеген карта операциясы үшін жауапты болады;

10.3.5. осы Жалпы талаптарға сәйкес, мерзімі кешіктірілген әр күн үшін өтелмеген (төленбеген) ақшаның өсімпұлы түріндегі Банкке тиесілі ақша уақытында өтелмегені (төленбегені) үшін;

10.3.6. Банк сұратқан дұрыс деректердің берілмегені үшін;

10.3.7. олармен жасалған мәмілердің заңдылығы, төлемнің заңдылығы және төлем құжаттарыың тиісті түрде ресімделуі үшін;

10.3.8. Клиент осы Жалпы талаптардың 9.2.3. т. бұзған жағдайда, қате төлем тапсырмасын орындауға байланысты Банкке келтірілген шығындар үшін қате орындалған төлем тапсырмасы сомасының шегінде;

10.3.9. Төлем картасының Ұстаушысымен Банктің Байланыс Орталығы арқылы телефон шалу бойынша қаражатты шығындауға қатысты лимиттерді/шектеулерді жойғаннан кейін жүргізілген барлық Карталық операциялар үшін.

10.3.10. Жалпы талаптарда қарастырылған оны сәйкестендіру және бірегейлендіру құралдарын пайдалана отырып, Банк бөлімшелерінде Банктің Өзіне-өзі қызмет көрсету құрылғылары, СБОЛ/МСБОЛ арқылы жүргізілген барлық операциялар үшін.

10.3.11. оның Жалпы талаптардың 12.5-тармағында көзделген ережелерді бұзуына байланысты туындауы мүмкін кез келген салдары үшін.

10.3.12. Байламды құрастыратын Банкте өзі тағайындаған ұялы телефон нөмірінде және дебеттік Төлем картасының нөмірінде өзекті ақпаратты сақтау үшін.

10.4. Клиент Банкке оның талап етуі бойынша осы Жалпы талаптардың кез келген (әрбір) ережесін бұзуға байланысты туындайтын барлық шығындарды толық көлемде және Банк тиісті хабарламада көрсеткен мерзім ішінде өтеуге міндеттенеді.

**11. ДҮЛЕЙ КҮШ ЖАҒДАЙЛАРЫ (ФОРС-МАЖОР)**

11.1 Тараптар еңсерілмейтін күш жағдайларына қоса алғанда, бірақ олармен шектелмей мыналарды жатқызады: өрттер, авариялар, апаттар, дүлей және өзге де зілзалалар, эпидемия, пандемия, соғыстар, көтерілістерді, көтерілістер, тәртіпсіздіктер, толқулар, мемлекет мұқтажы үшін алып қою, нормативтік құқықтық актілерді немесе орындауға міндетті өзге де шешімдерді, санкцияларды,актілерді шығару, ұшу аппараттарының немесе олардың сынықтарының құлауы, метеориттердің құлауы, Банк жұмыскерлері болып табылмайтын тұлғалардың қылмыстық әрекеттері, сондай-ақ орталық, ұлттық және өзге банктердің электрондық жүйелеріндегі/желілеріндегі іркілістер, сыни қателер, банктерге банк операцияларын жүзеге асыруға мүмкіндік бермейтін өзге де мән-жайлар, техникалық ақаулар, ереуілдер, бой көрсетулер және өзге де осындай оқиғалар, әуе тасымалдаушыларына, автомобиль, темір жол тасымалдаушыларына, өзге де қызметтерді жеткізушілерге міндеттемелерді уақтылы орындауға мүмкіндік бермейтін кәсіби одақтардың шешімдері, өзге де төтенше және болмай қоймайтын оқиғалар. Тараптардың, олардың уәкілетті тұлғаларының, қызметкерлерінің, агенттерінің, сонымен қатар үлестес тұлғаларының немқұрайдылығы немесе кінәсінен басталған кез келген әрекет дүлей күш жағдайларына жатпайды.

11.2. Қатысы бар Тарап екінші Тарапқа осы Талаптардың және Шарттың қағидаларына сәйкес өзінің әрекет ете алмау себебі туралы дүлей күш жағдайлары басталған күннен бастап 5 (бес) жұмыс күні ішінде жазбаша хабарлауы тиіс. Егер Тарап екінші Тарапқа осы Талаптардың және Шарттың қағидаларын өзінің орындай алмауы немесе осы бапта көрсетілгендей дүлей күш жағдайларының басталу себептерімен орындауды кешіктіргені туралы хабарламаса, онда ол, екінші Тарапқа осы Тараптың дүлей күш жағдайлары нәтижесінде хабар жіберу мүмкіндігі болмаған жағдайды қоспағанда, осы бапта айтылған құқығын жоғалтады. Екінші Тарап міндеттемелердің орындалмауын немесе орындалуын кешіктіруді бұзушылық деп қарастыра алады және осы Талаптардың және Шарттың қағидаларына сәйкес әрекет етеді.

11.3. Жалпыға белгілі дүлей күш жағдайлары қосымша дәлелдерді немесе хабарларды талап етпейді. Барлық дүлей күш жағдайларына қатысты дәлелдерді мүдделі Тараптар ұсынады.

11.4. Дүлей күш жағдайлары тоқтаған соң 5 (бес) жұмыс күні ішінде соған қатысы бар Тарап екінші Тарапқа осы дерек жөнінде жазбаша хабарлауы және осы Талаптар мен Шарт бойынша өз міндеттемелерін жаңартуы тиіс.

11.5. Дүлей күш жағдайлары олар басталған күннен бастап 30 (отыз) күнтізбелік күннен аса жалғасқан жағдайда, Тараптар өзара келісе отырып Шарттың қолданыс күшін үзуге құқылы, бұл ретте мүдделі Тарап бұл жөнінде екінші Тарапқа осылай тоқтатылған күннен бастап 14 (он төрт) күнтізбелік күннен кешіктірмей жазбаша хабарлайды.

**12. АҚПАРАТТЫ ӨЗГЕРТУ, ҚҰПИЯЛЫЛЫҚ**

12.1 Осы Жалпы талаптарға, тиісті Банктік қызмет көрсету шарттарына байланысты Тараптар бір-біріне беретін кез келген ақпарат, сондай-ақ Банктік қызмет көрсету шартын жасасу фактісінің өзі құпия ақпарат болып табылады және оны екінші Тараптың алдын ала жазбаша келісімін алмай үшінші тұлғаларға жария етуге болмайды.

* 1. Банк Клиентке және осы Жалпы талаптарға сәйкес Банк көрсететін қызметтерге қатысты ақпараттың құпиялылығын қамтамасыз ету үшін өзіне байланысты барлық шараларды қолданады.
  2. Егер құпиялылық Клиенттің (не салымшының, не Қосымша Төлем картасын Ұстаушының) кінәсінен бұзылса немесе құпия ақпарат өзге көздерден үшінші тұлғаларға белгілі болған не белгілі болса, Банк жауапты болмайды.
  3. Клиент/Қосымша Төлем картасын Ұстаушы осымен осы Жалпы талаптарда көзделген Шоттарды/Төлем карточкаларының Шоттарын ашу, жүргізу және жабу, операцияларды жүзеге асыру мақсаттары үшін Банк оларда бекітілген ақпаратты ашу деңгейін сақтау қажеттілігін белгілейтін ҚР заңнамасының, Банктің ішкі саясаттарының, стандарттарының, рәсімдерінің ережелеріне сәйкес кез келген ақпаратты ашуды талап етуге құқылы, ал Қосымша Төлем картасының Клиенті/Ұстаушысы Банкке оның бірінші талабы бойынша кез келген ақпаратты осы Жалпы талаптарда және Клиенттердің/Қосымша Төлем карточкаларын Ұстаушылардың берген келісімдерінде көзделгендей, Банк белгілеген және Банктің құпиялылық талаптарын сақтай отырып беруге міндеттенеді.
  4. Клиент/Қосымша Төлем картасын Ұстаушы Банкке ұсынылған және тиісті шарттарда/өтініштерде/сауалнамаларда/Банкке ұсынылған құжаттарда көрсетілген өзінің деректеріндегі/деректемелеріндегі, мәліметтеріндегі және/немесе құжаттарындағы кез келген өзгерістер туралы олар өзгерген күннен бастап 3 (үш) жұмыс күнінен кешіктірмей, ұялы телефон нөмірі және/немесе МСБОЛ орнатылған Мобильді құрылғыны ауыстыруды немесе ұрлауды/жоғалтуды/өзге жағдайларда мұндай өзгерістерді растайтын құжаттардың түпнұсқаларын (куәландырылған көшірмелерін) қоса бере отырып, Банкті жазбаша хабардар етуге міндеттенеді, Клиент/Қосымша Төлем картасын Ұстаушы бұл туралы Банкке кейіннен жазбаша хабарлай отырып және жоғарыда көрсетілген мерзімде қажетті құжаттарды ұсына отырып, дереу хабарлауға міндетті.
  5. Банкте Клиенттің/Қосымша Төлем картасын Ұстаушының Банк айқындаған тәртіппен Клиенттен/Қосымша Төлем картасын Ұстаушыдан қабылдаған ұялы телефон нөмірі басқа тұлғаның пайдалануында болады деген күдік немесе растау болған кезде, Банк Клиентке/Қосымша Төлем картасын Ұстаушыға осындай ұялы телефон нөмірін пайдалана отырып, Жалпы шарттарда көзделген кез келген қызметті ұсынудан бас тартуға құқылы

12.7. Кез келген Тараптың ҚР заңнамасының талаптарын, Жалпы талаптарды және/немесе шарттарды/өтініштерді бұза отырып, Құпия ақпаратын жария еткен немесе таратқан жағдайда, кінәлі Тарап осындай ақпаратты жария ету салдарынан екінші Тарапқа келтірілген шығынды өтеуге міндетті болады, сондай-ақ Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген жауапкершілікке тартылуы тиіс.

**13. БАСҚА ТАЛАПТАР**

13.1. Жалпы талаптар мен оның аясында жасалған Банктік қызмет көрсету шарттарының жарамдылығы, түсіндірмесі және орындалуы Қазақстан Республикасының заңнамасыме реттеледі.

13.2. Жалпы талаптарды/ Банктік қызмет көрсету туралы шартты жасасу, орындау, өзгерту және бұзу кезінде тараптар қолданыстағы заңнамамен «сыбайлас жемқорлық» ретінде жіктелетін іс-әрекеттерді, сондай-ақ қолданылатын заңнама талаптарын, сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл саласында қолданылатын халықаралық құқық нормаларын бұзатын өзге де іс-әрекеттерді (әрекетсіздікті) жүзеге асырмау міндеттемесін өзіне қабылдайды.

13.3. Банктік қызмет көрсету шарты қағаз тасығышта жасалған жағдайда мұндай шарттың жасалған орны болып Банктің орналасқан жері немесе Банктің Банктік қызмет көрсету шартын жасақан филиалының орналасқан жері болып табылады. Банктік қызмет көрсету шартын СБОЛ/МСБОЛ арқылы жасасқан кезде Банктің орналасқан жері мұндай шарттың жасалған орны болып табылады.

13.4. Даулы жағдайлар, келіспеушіліктер, сонымен қатар санкцияланбаған төлемдер бойынша барлық наразылықтар мен жолданымдар Тараптармен Тараптар соңғы жасасқан шартта/ өтініште көрсетілген, шартта/өтініште Банктің орналасқан жері көрсетілмесе - осы Жалпы талаптарда көрсетілген мекенжайлар бойынша жазбаша түрінде ұсынылады.. Мұндай шағымдар мен өтініштерге берілетін жауаптар жеке және заңды тұлғалардың өтініштерін қарау тәртібі туралы Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген мерзімде берілуі тиіс. Тараптар 30 (отыз) күн ішінде келіссөздер арқылы Жалпы талаптарды/ Банктік қызмет көрсету шартын орындаумен байланысқан келіспеушіліктер мен даулардың туындауын шешуге барлық күш-жігерін жұмсайтын болады.

Егер көрсетілген мерзімде келіспеушіліктер мен дауларды Тараптар екі жақты келіссөздер арқылы шешуі мүмкін болмаған жағдайда, Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасына сәйкес, олар Банктік қызмет көрсету шартын жасаған Банктің немесе оның филиалының орналасқан/ тіркелген орны бойынша сотта шешіледі.

13.5. Осы Жалпы талаптардың немесе сәйкес Банктік қызмет көрсету шартының қандай да бір ережесі заңсыз, жарамсыз немесе сот қорғанысын пайдаланбайтын болса, ол Жалпы талаптардың немесе сәйкес Банктік қызмет көрсету шартының қалған ережелерінің жарамдылығына әсер етпейді.

13.6. Тараптың оның Жалпы талаптар/ Банктік қызмет көрсету туралы шарт бойынша құқығын орындамаауы немесе уақытында орындамауы мұндай құқықтан бас тарту ретінде қарастырылмауы тиіс, сондай-ақ бұл Тараптың өзінің басқа құқықтарын жүзеге асыруына әсер етпеуі тиіс

13.7. Тараптар осы Жалпы талаптардың, сәйкес шарттардың, өтініштердің тілі ретінде мемлекеттік және орыс тілдерін таңдады. Тараптар Жалпы талаптардың, сәйкес шарттардың, өтініштердің тілдері оларға толық түсінікті және Жалпы талаптардың, сәйкес шарттардың, өтініштердің мағынасы мен мәні жалпы және олардың бөлімдерін жеке алғанда толық түсінікті деп мәлімдейді. Осы Жалпы талаптардың, сәйкес шарттардың, өтініштердің әр түрлі тілдердегі мәтіндерінде айырмашылықтар (қарама-қайшылықтар) немесе әр түрлі пайымдау немесе әр түрлі мағыналық жүктеме туындаған жағдайда, Тараптар Жалпы талаптардың, сәйкес шарттардың, өтініштердің орыс тіліндегі мәтінін басшылыққа алады.

**14. ЖАЛПЫ ТАЛАПТАРДЫҢ ҚОЛДАНЫЛУ МЕРЗІМІ, БАНКТІК ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ ШАРТЫНЫҢ БҰЗЫЛУЫ**

14.1. Осы Жалпы талаптар мерзімі шектелместен қолданылады.

14.2. Тараптар Жалпы талаптардың күші тиісті Банактік қызмет көрсету шартының негізінде Жалпы талаптардың шегінде ашылған соңғы Төлем картасы шот/ШотАбМШ жабылған сәтте, сонымен қатар, Жалпы талаптарда қарастырылған Банк қызметтерін пайдалану аяқталған соң тоқтатылатындығымен таныс.

14.3. Жалпы талаптар, тиісті Банктік қызмет көрсету шарттары аясында орындалмаған немесе тиісті түрде орындалмаған міндеттемелері болмаған жағдайда, Клиент Жалпы талаптарды немесе Банктік қызмет көрсету шартын орындаудан біржақты тәртіпте толығымен бас тартуға құқылы, бұл ойы туралы Банкке Жалпы талаптарды немесе тиісті Банктік қызмет көрсету шартын бұзу туралы Банк белгілеген нысанда жазбаша өтініш беру арқылы, егер басқа тәртіп осы Жалпы талаптарда, тиісті Банктік қызмет көрсету шартында қарастырылмаса, 30 (отыз) күнтізбелік күн бұрын хабарлайды. Банктік қызмет көрсету шартының және/немесе тиісті шарттың және/немесе өтініштің қолданыс күші Банк алдындағы берешек толық өтелген соң тоқтатылады. Жалпы талаптарды бұзған жағдайда оның аясында жасалған барлық Банктік қызмет көрсету шарттары бұзылады. Жалпы талаптардың және/немесе тиісті Банктік қызмет көрсету шартының қолданысы Банк алдындағы берешек толық өтелгеннен кейін тоқтатылады.

14.4. Банк бір жақты тәртіпте, Клиент/Қосымша Төлем картасын Ұстаушы Жалпы талаптарды, тиісті Банктік қызмет көрсету шарттарын бұзған жағдайда, сонымен қатар, Жалпы талаптарда/тиісті Банктік қызмет көрсету шарттарында, ҚР заңнамасында қарастырылған басқа жағдайларда, Клиентке/ Қосымша төлем каратсын ұстаушыға бұзу болжанған күнге дейін 5 (бес) күнтізбелік күн бұрын, егер басқа мерзім Банктік қызмет көрсету шартында/Жалпы талаптарда қарастырылмаса, жазбаша хабарлап Жалпы талаптарды немесе сәйкес Банктік қызмет көрсету шартын орындаудан біржақты тәртіпте бас тартуға құқылы.

14.5. Банк Клиентті кем дегенде 15 (он бес) күнтізбелік күн бұрын хабарландыра отырып, Банктік қызмет көрсету шартын және/немесе тиісті шартты бір жақты түрде тоқтатуға құқылы. Хабарламалар Клиентке электронды түрде (Клиенттің электронды пошта мекенжайына, SMS-хабарлама) немесе пошта арқылы жіберілуі мүмкін.

14.6. Банк Жалпы талаптарды немесе Банктік қызмет көрсету шартты орындаудан біржақты тәртіпте бас тартатыны туралы жазбаша Өтінішін алған жағдайда, егер басқасы Жалпы талаптарда, тиісті шартта қарастырылмаса, Банк осындай өтініш алған күннен бастап құқылы:

- Клиентке шығарылған барлық Төлем карталарын (оған қоса Қосымша төлем карталарын) бұғаттауға, бұл жағдайда Клиент Төлем карталарын Банкке қайтаруы тиіс;

- СБОЛ/МСБОЛ арқылы Автотөлем қызметін көрсету операцияларын жүргізуді бұғаттауға.

- Клиенттің нұсқауларын және өзге өкімдерін орындауға қабылдауды тоқтатуға және Төлем картасы шотына/Шотқа түсетін ақшаны есептеуді тоқтатуға және оны жіберушінің атына ақша түскен жұмыс күнінен кейінгі күннен кешіктірмей қайтаруға;

Бұл ретте бұрын Банкке төленген комиссиялар қайтарылмайды және Банк алдындағы берешекті өтеу есебінен ескерілмейді.

14.7. Жабылатын Төлем картасы шотында Төлем картасын жабуға берілген өтінішті алғанға дейін Банк орындауға қабылдаған жабылатын Төлем картасы шоты бойынша өкімдерді орындау үшін Жалпы талаптарға сәйкес оқшаулауға алынған ақша болған жағдайда және Клиент олардан бас тартқан жағдайда, Төлем картасының шоты жабылады, ал осы өкімдерден бас тарту мүмкін болмаған жағдайда, Банк оларды орындаған соң жабылады.

14.8. Банк Клиентке оның Банктегі Төлем картасы шоты/Шоттарындағы ақша қалдығын қолма-қол ақшамен қайтарады немесе ақшаны Клиенттің тапсырмасы негізінде басқа банктік шотқа аударады.

14.9. Клиент/Қосымша Төлем картасын Ұстаушы жалпы талаптар/банктік қызмет көрсету шарты шеңберінде Банкке берген әрбір (кез келген) келісім (жинауға және өңдеуге, оның ішінде дербес деректерді таратуға, дербес деректерді трансшекаралық беруге, Банктің банктік құпияны ашуына, кредиттік бюроға ақпарат беруге, кредиттік бюродан кредиттік есеп алуға және өзгеге) Жалпы талаптар / банктік қызмет көрсету шарты шеңберінде Жалпы талаптар және/немесе банктік қызмет көрсету шарты тоқтатылғаннан/бұзылғаннан кейін Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген мерзімдер ішінде әрекет етуін жалғастырады.

**15.** **Жалпы талаптарға Қосымшалар**

15.1. Келесі Қосымшалар осы Жалпы талаптардың ажырамас бөліктері болып табылады:

1-Қосымша «Төлем картасы бойынша операция жүргізген кездегі айырбастау матрицасы»;

2-Қосымша: «ЖЕКЕ БАС ДЕРЕКТЕРІН ЖИНАУ МЕН ӨҢДЕУДІҢ МАҚСАТТАРЫ, ТАЛАПТАРЫ».

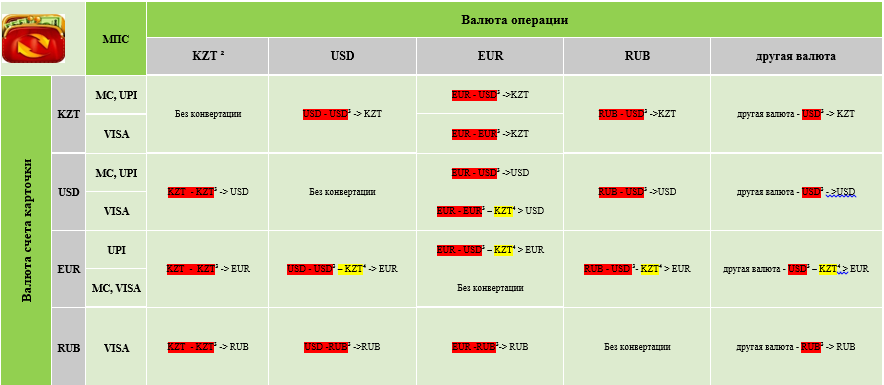
**16. «Bereke Bank» АҚ орналасқан жері:**

Қазақстан Республикасы, Алматы қ., 050059, Бостандық ауданы, әл - Фараби даңғылы, 13/1 үй. Кор.счет KZ82125KZT1001300306. код 125 в Управлении учета монетарных операций (ООКСП) Национального Банка Республики Казахстан, БИК SABRKZKA, БИН 930740000137.

«Bereke Bank» АҚ Жеке тұғаларға банктік қызмет көрсетудің жалпы талаптарына

***1 Қосымша***

**«Төлем картасы бойынша операция жүргізген кездегі айырбастау матрицасы»**



²Қазақстан Республикасының аумағында есеп айырысу тек ұлттық валюта-теңгеде жүргізіледі

3 Халықаралық төлем жүйесі (ХТЖ) Банкпен есеп айырысу үшін пайдаланатын валюта

4Эмитент Төлем картасының шотынан ақшаны есептен шығару күніне Банк белгілеген бағамдар бойынша Қазақстан Республикасының ұлттық валютасы – теңге арқылы айырбастауды жүргізеді, өйткені Банк **EUR - USD/ USD – EUR** валюталары арасындағы кросс – бағамды пайдаланбайды

«Bereke Bank» АҚ жеке тұлғаларға банктік қызмет көрсетудің жалпы талаптарына

***2 Қосымша***

**ЖЕКЕ БАС ДЕРЕКТЕРІН ЖИНАУ МЕН ӨҢДЕУДІҢ МАҚСАТТАРЫ, ТАЛАПТАРЫ**

1. Қазақстан Республикасы заңнамасының талаптарына және Еуропалық Парламент пен ЕО Кеңесінің N 2016/679 (ЕС) «Жеке бас деректерін өңдеу кезінде жеке тұлғаларды қорғау туралы және мұндай мәліметтердің еркін айналымы туралы, сондай-ақ 95/46/ЕС Директивасының күшін жою туралы» Регламентіне (бұдан әрі - Регламент) сәйкес Клиент/Қосымша Төлем картасын Ұстаушы тиісті өтініштерде/шарттарда берген келісімі бойынша Банк Клиент/ Қосымша Төлем картасын Ұстаушы туралы кез келген мәліметті және кез келген ақпаратты, соның ішінде Қазақстан Республикасының 21.05.2013 ж. №94-V «Жеке бас деректерін және оларды қорғау туралы» Заңында берілген анықтамасына сәйкес электронды[[2]](#footnote-2), қағаз бетінде немесе кез келген өзге тасымалдағыштағы жеке бас деректерін (әрі қарай – жеке бас деректері) төмендегі мақсаттардың әрқайсысы үшін (Банк пен Клиент/Қосымша Төлем картасын Ұстаушы арасында тиісті қарым-қатынастар туындауына байланысты) барлық көздерден жинайды және өңдейді:

1) Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес Банк көрсете алатын банктік қызметтер және (немесе) өзге қызметтерді алу туралы Клиенттің/ Қосымша төлем картасын ұстау өтінішін қарастыру үшін;

2) Клиентке/ Қосымша Төлем картасын Ұстаушыға Қазақстан Республикасының заңнамасында қарастырылған банктік және (немесе) өзге де қызметтер көрсету үшін, оның ішінде: банктік заем операциялары, төлем карталары бойынша операциялар, банктік шоттар бойынша операциялар, кассалық операциялар, металл шоттары бойынша операциялар, есепке алу операциялары, айырбастау операциялары, кепілдіктер, аккредитивтер және кепілгершіліктермен операциялар;

3) Клиентке/ Қосымша Төлем картасын Ұстаушыға Банктің қашықтықтан қызмет көрету арналары, оның ішінде Сбербанк Онлайн/Мобильді Сбербанк Онлайн жүйесі және Банктің интернет-сайты көмегімен Қазақстан Республикасының заңнамасында қарастырылған банктік және (немесе) өзге де қызметтер көрсету үшін;

4) төлемдер мен ақша аударымдарын жүзеге асыру үшін; бұл жағдайда Клиенттің/ Қосымша Төлем картасын Ұстаушының жеке бас деректері Банк Клиент/ Қосымша Төлем картасын Ұстаушы контрагенттеріне және барлық банктерге/ процессингтік ұйымдарға/ХТЖ (төлем жүйелеріне)/ Клиент/ Қосымша Төлем картасын Ұстаушы тапсырмасын (-ларын) аударуға / бағдарлауға/ процессингіне қатысатын төлем ұйымдарына беруі мүмкін;

5) тапсырмалар, бұйрықтар, өкімдер, тапсырыстар және т.б. аясында мәмілелер/ операциялар жасау/ жүргізу/ орындау үшін, оның ішінде Қазақстан Республикасының бағалы қағаздар нарығында, халықаралық ұйымдастырылған/ұйымдастырылмаған шетелдік нарықта Клиенттің жеке бас деректерін Банк есепке алу ұйымдарына, депозитарийлерге, кастодиандарға, шетелдік кастодиандарға, қор биржаларына, халықаралық есеп айырысу (төлем) жүйелеріне, Клиент контрагенттеріне және мәміле жасау/ операция орындау туралы тапсырманы (-ларды) және (немесе) бұйрықтарды (тапсырыстарды) жүргізетін барлық банктерге/ процессингтік ұйымдарға бере алады;

6) Банктің ішке бақылауы және есепке алуы үшін, сондай-ақ Клиенттің/Қосымша Төлем картасын Ұстаушының және Банктің тиісті шарттар (келісімдер) бойынша өз міндеттемелерін тиісті орындауын бақылау және растау үшін;

7) Банктің және Банктің ірі акционерінің жүзеге асыратын мониторингі үшін;

8) Төлем карталары бойынша Банк немесе Банктің тапсырмасымен өзге тұлға жүзеге асыратын алаяқтық операцияларды анықтау және алдын алу, сондай-ақ алаяқтық операциялардың өзге де түрлерін анықтау және алдын алу үшін;

9) Банктің (қаржылық мониторинг субъектісі ретінде) өз клиентін іскерлік қарым-қатынас орнату кезінде және клиенттің операцияларын жүзеге асыру кезінде Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес тиісті түрде тексеруі бойынша міндеттерді орындауы үшін, валюталық бақылаушы қызметтерін орындау үшін;

10) Санкцияланбаған операциялар қауіпін барынша төмендету мақсатында, Банктің клиентті/Қосымша Төлем картасын Ұстаушыны идентификациялауы бойынша міндеттерін Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес орындауы үшін;

11) Банктің бухгалтерлік есепке алуда қолданылатын бастапқы құжаттарды Қазақстан Республикасы заңнамасында белгіленген мерзімдер бойына сақтау және есепке алу бойынша міндеттерін орындауы үшін;

12) Банктің Банктің Қазақстан Республикасы заңнамасында белгіленген мәліметтерді, ақпараттарды, құжаттарды,материалдарды, досьелерді сақтау бойынша міндеттерін орындау үшін;

13) Банк пен Клиент/ Қосымша Төлем картасын Ұстаушы арасында тиісті шарттар (келісімдер) бойынша Клиенттің/ Қосымша Төлем картасын Ұстаушының талап етуімен және (немесе) Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес мұндай құқығы бар үшінші тұлғаның сұратуымен операциялардың жүзеге асырылғанын растау үшін;

14) Банк құқықтарын сотта және соттан тыс қорғау үшін: (і) тиісті шарттар (келісімдер) бойынша міндеттемелер бұзылған жағдайда;  
(іі) даулы жағдайлар, оның ішінде үшінші тұлғалармен даулы жағдайлар туындаған жағдайда;

15) тиісті шарттар (келісімдер) бойынша міндеттемелер бұзылған жағдайда, осындай шарттар (келісімдер) бойынша берешекті өндіріп алу бойынша іс-шаралар жүргізу тапсырылатын мамандандырылған тұлғалармен немесе банк қызметкерлерімен және (немесе) коллектрлік агенттіктермен Банктің жұмыс атқаруы мақсатында, сондай-ақ кепіл мүлкін сатуға байланысты сау жүргізу үшін;

16) Банктің Клиенттің/Қосымша Төлем картасын Ұстаушының Банк алдындағы мерзімі кешіктірілген берешегімен жұмысты ұйымдастыруы үшін;

17) заңнама талаптарын сақтау отырып, жалпыға мәлім (жарияланған) деректер мен мәліметтерді бұқаралық ақпарат көздерінде орналастыру үшін;

18) Банктің бір заемшыға шаққанағы қатердің максималды мөлшерін есептеуі және пруденциалды және өзге нормативтерді және лимиттерді сақтауы, «айқындылықты» тексеру үшін;

19) Банк пен Клиент/ Қосымша төлем каратсын ұстаушы арасында жасалған (жасалуы мүмкін) кез-келген мәмілелерді/операцияларды жасауға және (немесе) орындауға қатысы бар және (немесе) қатысы болуы мүмкін үшінші тұлғалармен Банктің өзара әрекет етуі үшін;

20) уәкілетті органдарға, аудиторлық, бағалау және өзге құзыретті ұйымдарға, мемлекеттік және жеке кредиттік бюроларға есептілікті және (немесе) ақпаратты ұсыну үшін;

21) статистикалық үлгілерді жасап шығару, сақтау және қолдану үшін;

22) қатерлерді сақтандыру және (немесе) өзге сақтандыру түрлері үшін, егер

мұндай сақтандыру тиісті шарттардың (келісімдердің), Банк өнімдерінің талаптарымен қарастырылған болса;

23) ақпаратты «Қазақстанның депозиттерге кепілдік беру қоры» АҚ ұсыну үшін;

24) ақпарат алмасу үшін, оның ішінде Клиенттің (және/немесе үшінші тұлғалардың) өтініштерін, арыздарын, ұсыныстарын, кеңестерін, шағымдарын, тапсырмаларын және т.б. қарастыру және (немесе) оларға жауап ұсыну үшін, курьердің, курьерлік қызметтің, экспресс поштаның және т.б. көмегімен жөнелту (жеткізу)/ алу үшін хаттарды (поштаны) Клиент/ Қосымша төлем каратсын ұстаушы мекенжайына табыстау (алу) үшін;

25) Банк пен Клиент арасында жасалған шарттар (келісімдер) бойынша талап ету құқықтарын Банктің табыстауы үшін, мұндай табыстау Банк пен Клиент арасында жасалған тиісті шарттардың (келісімдердің) талаптарында қарастырылған болса (сондай-ақ Банктің секьюритизация мәмілесін (-лерін) жасауы және (немесе) іске асыруы мақсатында);

26) маркетингтік мақсаттар үшін, телефон, факсимиле байланысы, өзге байланыс түрлері, сондай-ақ ашық байланыс арналары (оның ішінде, SMS, e-mail, факс және т.б.) көмегімен Клиентке/ Қосымша төлем каратсын ұстаушыға кез-келген ақпараттық материалдар, оның ішінде Банктің өнімдері және (немесе) қызметтері туралы ақараттарды ұсынуы (жіберу) үшін, сондай-ақ өзге де хабарландыруларды жіберуі үшін;

27) Клиенттің/Қосымша төлем каратсын ұстаушының Банкпен қарым-қатынасы тарихын ескере отырып, маркетиингтік және жарнамалық акцияларды жасап жығару үшін, әрі қарай банктік қызмет көрсету үшін;

28) Банк қызметкерлерінің ішкі тексерулер мен тергеулер жүргізуі мақсатында;

29) Клиент/Қосымша Төлем картасын Ұстаушы туралы мәліметтерді/ақпаратты бағалау мақсатында өзіне қызықты болуы мүмкін Банк қызметтерін ұсыну және/немесе ұсыну мүмкіндігін қарау үшін;

30) төмендегі премиумдық карталар бойынша Клиентке Visa Concierge (Консьерж сервисі) бағдарламасы аясында қызметтер ұсыну үшін: Visa Signature/ Visa Signature Nomad/ Visa Infinite в рамках Пакета Услуг «Сбербанк Премьер»/ «Сбербанк Премьер Престиж»/ «Сбербанк Премьер Престиж+»/ «Сбербанк Первый»/ «Сбербанк Первый+»;

31) Банктің Клиентке/Қосымша Төлем картасын Ұстаушыға әртүрлі бағдарламалар/акциялар беру үшін, оның ішінде халықаралық төлем жүйелерінің, халықаралық төлем жүйелерінің еншілес ұйымдарының/үлестес тұлғаларының қатысуымен халықаралық төлем жүйелері, халықаралық төлем жүйелерінің еншілес ұйымдары/үлестес тұлғалары, сондай-ақ олар жалдаған немесе болашақта жалдайтын кез келген үшінші тұлғалардың иелігіндегі, бақыланатын немесе алынған жүйелерге/базаларға кіріктіру мүмкіндігімен;

32) Клиентпен іскерлік қатынас қашықтан орнатылған кезде, сондай-ақ Клиентке/Ұстаушыға Қосымша Төлем картасын электрондық банктік қызметтерін ұсынған кезде Клиентті биометриялық сәйкестендіру құралдарын пайдалана отырып сәйкестендіру үшін;

33) Банктің Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген міндеттемелерді орындауы үшін;

34) Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген (белгіленуі мүмкін) өзге мақсаттарда.

2. Банк Клиенттің/ Қосымша Төлем картасын Ұстаушының жеке бас деректерін шет мемлекеттер аумағына, соның ішінде жеке бас деректерін қорғауды қамтамасыз етпейтін мемлекеттердің аумағына беруі мүмкін;

3. Банк Клиенттің/Қосымша Төлем картасын Ұстаушының жеке бас деректерін Банкпен құқық қатынастар аяқталғаннан кейін, Қазақстан Рсепубликасының заңнамасында және Банктің ішкі құжаттарында белгіленген мерзім ішінде кез келген тасымалдағышта сақтайды;

4. Банк келтірілген мәліметтердің дұрыстығын тексере алады, сондай-ақ құжаттарда келтірілген кез келген мәліметтер бойынша қосымша ақпарат ала алады.

5. Клиент/Қосымша Төлем картасын Ұстаушы Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес қызметтер көрсету үшін Банкке қажетті оның дербес деректерін беруден бас тартқан жағдайда Банк Клиентке/Қосымша Төлем картасын Ұстаушыға іскерлік қатынас орнатудан және қызметтер көрсетуден бас тартуға мәжбүр болады.

6. Банк Клиенттің/Қосымша Төлем картасын Ұстаушының профилін әзірлейді және соның нәтижесінде Банк Клиентке/Қосымша Төлем картасын Ұстаушыға қызметті ұсына алады/қызмет ұсынудан бас тарта алады ("профильді әзірлеу" термині - жеке тұлғаға қатысты белгілі бір жеке аспекттерді бағалау мақсатында, атап айтқанда, аталған тұлғаның өндірістік көрсеткіштеріне, экономикалық жағдайына, денсаулығына, жеке таңдауларына, мүдделеріне, сенімділінгіне, жүріс-тұрысына, орналасқан жеріне және қозғалысына қатысты аспекттерді талдау немесе анықтау үшін жеке бас деректерін қолданудан тұратын, жеке бас деректерін автоматты өңдеудің кез-келген формасын білдіреді.)

1. Банк Клиенттің/ Қосымша Төлем картасын Ұстаушының жеке бас деректерін жинау және өңдеу бойынша жасайтын әрекеттер туралы ешкімді хабардар етуге міндетті емес.
2. Профильді әзірлеуді қосқанда, тек автоматты өңдеу негізіндегі және Клиентке/ Қосымша Төлем картасын Ұстаушыға қатысты заңды салдар туғызатын немесе Клиентке/ Қосымша Төлем картасын Ұстаушыға елеулі әсер ететін шешімнің күші Клиентті/ Қосымша Төлем картасын Ұстаушыны қамтуы мүмкін.
3. Жеке бас деректерін өңдеу мерзімі Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген мерзімдерге сәйкес белгіленеді.
4. Клиент/ Қосымша Төлем картасын Ұстаушы Қазақстан Республикасының заңнамасында және Банктің ішкі құжаттарында қарастырылған тәртіпте Банктен Клиенттің/ Қосымша Төлем картасын Ұстаушының Банкке берген жеке бас деректеріне қолжеткізуді, оларды түзетуді, дұрыстауды, блок қоюды, өңделуін шектеуді талап етуге құқықылы.
5. Клиент/Қосымша Төлем картасын Ұстаушы Регламентте, Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген тәртіппен және жағдайларда уәкілетті органға шағым беруге құқылы.

***Байланыс деректері:***

Жеке бас деректерін қадағалаушы/операторы:

"Bereke Bank" АҚ

Алматы қ., Әл-Фараби даңғ., 13/1, "Нұрлы Тау" КФО, 3 "В" блогы.

БСН 930740000137, Қазақстан Республикасының Ұлттық Банкінің монетарлы операцияларын есепке алу басқармасындағы (КШТҚБ) коды 125, кор. шоты KZ82125KZT1001300306, БСК SABRKZKA

Тел.:(+ 7 327) 2 500 060, Факс: (+ 7 327) 2 500 063

e-mail: [post@berekebank.kz](mailto:post@berekebank.kz)

[www.sberbank.kz](http://www.sberbank.kz/)

Жеке бас деректерін қорғау мәселелері бойынша - «Bereke Bank» АҚ Жеке бас деректерін қорғау жөніндегі инспекторы

электронды пошта: [dpo@berekebank.kz](mailto:dpo@berekebank.kz)

жұмыс телефоны: +7727 266 35 68

«Bereke Bank» АҚ жеке тұлғаларға банктік қызмет көрсетудің жалпы талаптарына

***3 Қосымша***

*Алынып тасталды*

**ОБЩИЕ УСЛОВИЯ БАНКОВСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ**

**ФИЗИЧЕСКИХ ЛИЦ В АО «BEREKE BANK»**

**г. Алматы**

**ОБЩИЕ УСЛОВИЯ БАНКОВСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ФИЗИЧЕСКИХ ЛИЦ В АО «BEREKE BANK»**

1. Настоящие Общие условия банковского обслуживания физических лиц в АО «Bereke Bank» (далее по тексту – Общие условия) определяют условия и порядок, в рамках которых Клиенту АО «Bereke Bank» (далее – Банк) предоставляются следующие услуги:

* открытие и ведение текущих счетов для обслуживания платежных карточек;
* открытие и ведение текущих счетов;
* открытие и ведение сберегательных счетов;
* прием депозитов;
* открытие и ведение неаллокированных металлических счетов;
* [обменные операции](https://online.zakon.kz/Document/?doc_id=38931307) с иностранной валютой;

а также следующие виды платежных услуг:

* проведение операций по указанным банковским счетам (прием и осуществление платежей и (или) переводов денег с использованием банковского счета, прием наличных денег для зачисления на банковские счета, выпуск платежных карточек);
* проведение операций через удаленные каналы обслуживания Банка, при наличии у Банка соответствующей возможности (услуги по обработке платежей, инициированных Клиентом в электронной форме, и передаче необходимой информации банку, для осуществления платежа и (или) перевода денег по данным платежам).

1.1-1. Настоящие Общие условия и заключенный в его рамках с Клиентом соответствующий договор/акцептованное Банком соответствующее заявление, надлежащим образом подписанный(-ое) Клиентом, содержащий(-ее) прямое указание о присоединении к Общим условиям, в совокупности являются заключенным между Банком и Клиентом Договором банковского обслуживания.

1. Общие условия считаются принятыми Клиентом Банка в случае его присоединения к Общим условиям в целом, путем заключения с Банком соответствующего договора или подписания Клиентом соответствующего заявления по утвержденной Банком форме, содержащего прямое указание о присоединении к Общим условиям, и последующим акцептованием Банком такого договора/заявления, если иное не предусмотрено Общими условиями.
2. Соответствующий договор/соответствующее заявление подписывается Клиентом в 2 (двух) экземплярах: один для Банка, второй для Клиента. Оба экземпляра соответствующего договора/соответствующего заявления принимаются Банком для последующего акцептования или отказа по основаниям, предусмотренным законодательством РК и внутренними документами Банка. Принятие Банком от Клиента экземпляров соответствующего договора или заявления не является акцептом договора/заявления.

1.3-1. Подписание Клиентом соответствующего договора / заявления, содержащего прямое указание о присоединении к Общим условиям, свидетельствуют о том, что Клиент:

1) получил, прочитал, понял и согласен с положениями соответствующего договора/заявления, Общих условий, Тарифами Банка в полном объеме, без каких-либо замечаний и возражений, и присоединился к ним полностью, а также принимает обязательство в полном объеме выполнять все их положения;

2) принимает на себя и согласен с возможными неблагоприятными последствиями неисполнения и/или ненадлежащего исполнения положений Договора банковского обслуживания, Общих условий,

3) не вправе ссылаться на отсутствие его подписи на соответствующем договоре / заявлении (в случае заключения дистанционным способом), Общих условиях как доказательство того, что соответствующий договор/заявление и/или Общие условия не был(-о/и) им получен(-о/ы)/ прочитан(-о/ы), понят(-о/ы) и принят(-о/ы).

1. Акцепт на соответствующем договоре или заявлении совершается Банком при условии получения Банком необходимых документов, согласно перечню документов, размещенному на сайте Банка [www.sberbank.kz](http://www.sberbank.kz) и при отсутствии у Банка оснований для отказа Клиенту в предоставлении услуги в соответствии с требованиями Банка и законодательства РК.
2. Если иное не предусмотрено соответствующим договором или заявлением, акцепт Банком соответствующего договора или заявления, или отказ в нем совершается не позднее Операционного дня, следующего за Операционным днем приема от Клиента договора/заявления и/или необходимых документов, в зависимости от того какое из указанных событий наступит позже. При условии оплаты Клиентом комиссии согласно [Сборнику тарифов на услуги АО «Bereke](http://www.sberbank.kz/fm-uploads/files/RUS(2).xls) Bank», Банк вправе совершить акцепт соответствующего договора или заявления или отказ в нем в течение Операционного дня приема от Клиента соответствующего договора/заявления и необходимых документов.
3. Если иное не предусмотрено Общими условиями, соответствующим договором или заявлением, акцепт на соответствующем договоре или заявлении, а равно заключение Договора банковского обслуживания, осуществляется путем совершения соответствующей надписи, подписания уполномоченным лицом Банка и скрепления печатью Банка.
4. В случае наличия в Банке необходимых документов, присоединение Клиента к Общим условиям может быть осуществлено на основании соответствующего заявления/договора, инициированного Клиентом через удаленный канал обслуживания – систему «Сбербанк онлайн, Мобильный Сбербанк Онлайн» Банка и подписанного Клиентом посредством электронной цифровой подписи и/или динамической идентификации.

Соответствующий (-ее) договор/заявление в указанном случае считается акцептованным Банком, а равно заключенным с Банком, с момента соответствующего подтверждения в системе «Сбербанк Онлайн, Мобильный Сбербанк Онлайн» Банка, если иное не предусмотрено в Общих условиях, соответствующем договоре или заявлении.

1.7-1. Заключением/подписанием в рамках Общих условий любого договора или заявления, Клиент заключает с Банком путем присоединения в том числе договор о предоставлении электронных банковских услуг и иных услуг, предоставляемых в рамках системы «Сбербанк онлайн, Мобильный Сбербанк Онлайн» Банка. Акцепт Банком соответствующего договора или заявления свидетельствует в том числе о заключении договора о предоставлении электронных банковских услуг и иных услуг, предоставляемых в рамках системы «Сбербанк онлайн, Мобильный Сбербанк Онлайн» Банка.

1. Общие условия обязательны для Сторон, а также их представителей и наследников (правопреемников).
2. Общие условия могут быть изменены Банком в одностороннем порядке путем размещения измененных Общих условий и уведомления об изменении Общих условий на интернет сайте Банка [www.sberbank.kz](http://www.sberbank.kz) не менее чем за 15 (пятнадцать) календарных дней до даты их вступления в силу.

В случае изменений и (или) дополнений в Общие условия в части Платежных карточек Банк дополнительно уведомляет Клиента путем направления на мобильный телефон Клиента соответствующего SMS-сообщения не позднее, чем за (15) пятнадцать календарных дней до даты их вступления в силу.

1. В случае несогласия Клиента с изменениями Общих условий Клиент имеет право расторгнуть соответствующий Договор банковского обслуживания или Общие условия, письменно уведомив об этом Банк путем подачи заявления о расторжении соответствующего Договора банковского обслуживания или Общих условий по форме, определённой Банком. В случае если до вступления в силу новых условий Банк не получит письменное уведомление о расторжении соответствующего Договора банковского обслуживания или Общих условий, Банк считает это выражением согласия Клиента с изменениями условий Общих условий. На Клиента и получаемые им услуги распространяются Общие условия и условия соответствующего Договора банковского обслуживания, действующие на момент получения соответствующей услуги или проведения соответствующей операции.

1.10-1. Заключением/подписанием в рамках Общих условий любого договора или заявления, в соответствии с которым Клиенту предоставляется услуга по открытию и ведению банковского счета и/или выпуска платежной карточки, Клиент заключает с Банком путем присоединения в том числе договор о предоставлении платежных услуг. Акцепт Банком соответствующего договора или заявления свидетельствует в том числе о заключении договора о предоставлении платежных услуг.

1. В случае, если Клиент желает получать иные услуги, предоставляемые Банком, кроме предусмотренных в настоящих Общих условиях, требуется заключение отдельных договоров на оказание соответствующих услуг, а также соблюдение иных требований, предусмотренных нормативными правовыми актами Республики Казахстан и/или внутренними политиками, стандартами, процедурами, иными внутренними документами Банка.
2. Присоединяясь к Общим условиям, Клиент/Держатель Дополнительной Платежной карточки предоставляет свое безусловное согласие на:

1.12.1 получение любой информации и/или документов, уведомлений и извещений, которые адресуются и/или будут адресоваться Банком Клиенту/Держателю Дополнительной Платежной карточки, по реквизитам, указанным в соответствующем договоре/заявлении между Клиентом/Держателем Дополнительной Платежной карточки и Банком, а также на то, что уведомления, извещения и иная информация Банка (в том числе рекламного характера) Клиенту/Держателю Дополнительной Платежной карточки:

- вручаются лично работником Банка или через курьер­скую или иную службу под расписку о получении;

или

- направляются по факсу или электронной почте с подтверждением о получении, сформированным в автоматическом режиме с помощью соответствующих программно-технических средств;

или

-  доводятся посредством размещения информации в помещениях Банка;

или

-  доводятся путем опубликования на сайте Банка [www.sberbank.kz](http://www.sberbank.kz) в сети Internet;

или

- доводятся путем внесения дополнительной информации в Выписку;

или

- сообщаются посредством SMS-сообщений на мобильный телефон,

или

- сообщаются посредством Push-уведомлений на Мобильное устройство,

или

- сообщаются устно по телефону с использованием общей городской или мобильной связи, с  записью разговора или без;

при этом Клиент/Держатель Дополнительной Платежной карточки осознает, что линии телефонной связи не являются безопасным каналом передачи информации, и соглашается нести все риски, связанные с возможным разглашением конфиденциальной информации, возникающие вследствие использования такого канала;

1.12.2 Ведение Банком автоматической записи телефонных разговоров с ним при обращении Клиента/Держателя Дополнительной Платежной карточки в Контакт Центр по телефону по вопросам оказания услуг Банка в целях последующего урегулирования любых спорных ситуаций, и подтверждает, что запись переговоров, произведенная посредством телефона с записывающим устройством, будет являться достаточным доказательством содержания поступившего от Клиента/Держателя Дополнительной Платежной карточки обращения в рамках оказания Банком услуг.

При этом Банк заранее уведомляет Клиента/Держателя Дополнительной Платежной карточки о записи телефонного разговора.

1. В соответствии с законодательством Республики Казахстан остатки денег на Текущих счетах и денег, размещенных на Сберегательном счете, являются объектом обязательного коллективного гарантирования (страхования) вкладов (депозитов) физических лиц.
2. Информация об услугах, оказываемых Клиенту в рамках Общих условий, содержится в Правилах об общих условиях проведения операций АО «Bereke Bank» и предоставляется Клиенту по первому требованию, а также, по желанию Клиента, может быть предоставлена ему устно.
3. Банк обеспечивает размещение Общих условий на интернет-сайте Банка www.sberbank.kz, а также представляет по требованию Клиента на бумажном носителе и (или) электронным способом на указанный Клиентом электронный адрес в момент обращения Клиента с требованием о предоставлении Общих условий.

1.16. Клиент / Держатель Дополнительной Платежной карточки уведомлен, понимает и соглашается с тем, что (1) при применении к Банку мер, санкций и/или ограничений, установленных законодательством РК, международными/ межправительственными соглашениями, иностранным законодательством (в том числе законодательством США, Великобритании, Европейского Союза и иных стран), платежными системами, другими органами, организациями, и в связи с этим приостановлением/ограничением предоставления Банком некоторых услуг, соответствующие банковские операции, осуществляемые Клиентом/Держателем Дополнительной Платежной карточки, или в его пользу, в том числе по Счету/ Счету Платежной карточки/ НМС, могут быть недоступны или Банк вправе отказать в их исполнении; (2) любые документы (заявления, договоры, согласия и иное), подтвержденные/удостоверенные Клиентом/Держателем Дополнительной Платежной карточки посредством динамической идентификации являются документами в электронной форме, удостоверенные элементами защитных действий, предусмотренных законодательством Республики Казахстан; (3) Банк не несет ответственности за несвоевременную доставку SMS-сообщений/Push-уведомлений на Мобильное устройство Клиента / Держателя Дополнительной Платежной карточки по независящим от Банка причинам (в том числе, в случае ненадлежащего обеспечения доставки SMS-сообщений / Push-уведомлений поставщиками соответствующих услуг); (4) Банк не несет ответственности за убытки Клиента / Держателя Дополнительной Платежной карточки, возникшие вследствие доступа третьих лиц к Мобильному устройству и/или информации, направленной Банком Клиенту/ Держателю Дополнительной Платежной карточки.

**2. термины и ОПРЕДЕЛЕНИЯ, ПРИМЕНЯЕМЫЕ в ОБЩИХ УСЛОВИЯХ**

2.1. **Абонент** – физическое лицо, пользующееся услугами Оператора на основании соответствующего договора об оказании услуг, (включая, но не ограничивая, мобильной связи, коммунальных услуги), заключенного между Абонентом и Оператором. Клиент, имеющий Абонентский номер, является Абонентом.

2.2. **Абонентский номер –** телефонный номер, выделяемый в пользование Абоненту при заключении с Оператором договора об оказании услуг сотовой связи и идентифицирующий его подключение к сети Оператора.

2.3. **Автоплатеж или Услуга-Автоплатеж -** действие, позволяющее Клиенту производить оплату услуг, согласно постоянному распоряжению отправителя денег, путем списания денег с его Счета Платежной карточки, в соответствии с установленными Клиентом приоритетами оплаты услуг, способом, суммой и периодичностью услуги.

2.4. **Авторизация –** разрешение эмитента на осуществление платежа с использованием Платежной карточки.

2.5. **Аутентификация –** удостоверение правомочности обращения Клиента/Держателя Дополнительной Платежной карточки в Банк для совершения банковских операций либо получения Клиентом информации по счетам Клиента, Вкладам и иным продуктам, предоставляемым Клиенту/получения Держателем Дополнительной Платежной карточки информации по Дополнительной Платежной карточке и иным услугам, предоставляемым Держателю Дополнительной Платежной карточки, в порядке, предусмотренном Общими условиями.

* 1. **Баланс –** остаток денег на Лицевом счете Абонента.
  2. **Банк –** АО «Bereke Bank».
  3. **Банковский счет –** способ отражения и учета движения денег Клиента в Банке, а также договорных отношений между Клиентом и Банком по банковскому обслуживанию Клиента.
  4. **Банкомат -** электронно-механическое устройство, позволяющее Держателю Платежной карточки получать наличные деньги и пользоваться другими услугами эмитента с использованием Платежной карточки.
  5. **Бесконтактная Платежная карточка** - Платежная карточка, предоставляющая ее держателю возможность осуществлять платежи бесконтактным способом на основе использования технологии беспроводной связи, не требующей физического соприкосновения платежной карточки и электронных терминалов или иных устройств в момент совершения операции.
  6. **Блокирование Платежной карточки –** полный или частичный запрет на осуществление платежей и (или) переводов денег с использованием Платежной карточки.
  7. **Взнос –** дополнительно внесенная сумма денег во/на Вклад/Текущий счет/Сберегательный счет на условиях и в порядке, предусмотренном Общими условиями и соответствующим договором.
  8. **Вклад** – деньги, передаваемые вкладчиком Банку, на условиях их возврата в номинальном выражении, независимо от того, должны ли они быть возвращены по первому требованию или через какой-либо срок, полностью или по частям, с заранее оговоренным размером Вознаграждения и условиями его выплаты, непосредственно вкладчику либо переданы по его поручению третьим лицам.
  9. **Вознаграждение** – сумма денег, уплачиваемая Банком Клиенту, в соответствии с условиями соответствующего договора.
  10. **Выдача Платежной карточки** - процесс передачи Платежной карточки и персонального идентификационного номера к ней держателю Платежной карточки эмитентом и (или) предоставление эмитентом держателю Платежной карточки информации о ее реквизитах.
  11. **Выписка** – извлечение информации по банковским счетам/неаллокированным металлическим счетам Клиента, формируемая по форме, установленной Банком, за период времени, определяемый в соответствии с внутренними документами Банка и законодательством Республики Казахстан (обязательная выписка); а также извлечение информации по банковским счетам/неаллокированным металлическим счетам Клиента, формируемая по форме и/или за период времени, указанный в запросе Клиента в соответствии с Общими условиями (дополнительная выписка). В Выписке могут быть отражены операции, проведенные по банковским счетам/неаллокированным металлическим счетам, остатки на банковских счетах/неаллокированных металлических счетах и другую информацию по указанным счетам.
  12. **Выпуск Платежной карточки** – платежная услуга, предусматривающая выдачу Платежной карточки Держателю Платежной карточки.
  13. **Держатель Платежной карточки** – физическое лицо, присоединившееся к Общим условиям и заключившее с Банком договор о выдаче платежной карточки. Физические лица, которым может быть выпущена Платежная карточка, определяются внутренними документами Банка. Держатель Основной Платежной карточки является Клиентом-владельцем Счета Платежной карточки**.**
  14. **Держатель Дополнительной Платежной карточки** - Держатель Платежной карточки, присоединившийся к Общим условиям и договору о выдаче платежной карточки с согласия Держателя Основной Платежной карточки, являющийся держателем Дополнительной Платежной карточки.
  15. **Динамическая идентификация Клиента -**процедура установления личности Клиента/Держателя Дополнительной Платежной карточки с целью одноразового подтверждения его прав на подписание соответствующего заявления / договора, связанного с открытием и/или ведением банковского счета/ с банковским вкладом/ с выпуском и/или обслуживанием Платежной карточки, и/или иных документов, и/или на получение услуг, предоставляемых Банком, в том числе электронных банковских услуг, путем использования одноразового (единовременного) кода.
  16. **Дополнительная Платежная карточка -** Платежная карточка, дополнительно выпущенная к Счету Платежной карточки в карточной базе Банка на Клиента или иных физических лиц (членов семьи Клиента и пр.).
  17. **Доступная сумма** – сумма денег на Счете/Счете Платежной карточки, включающая остаток собственных денег Держателя Платежной карточки и (при наличии) сумму Кредитного лимита.
  18. **Драгоценный металл** (далее – **металл**) – золото (XAU), серебро (XAG), платина (XPT) и палладий (XPD).
  19. **Законодательство РК –** действующее законодательство Республики Казахстан.
  20. **Идентификация -** установление личности Клиента / Держателя Дополнительной Платежной карточки при его обращении в Банк для совершения банковских операций или получения информации по счетам Клиента, Вкладам и иным продуктам, предоставляемым Клиенту / получения информации по Дополнительной Платежной карточке и иным услугам, предоставляемым Держателю Дополнительной Платежной карточки, в порядке, предусмотренном Общими условиями.
  21. **Идентификационное средство** - электронная цифровая подпись отправителя указания или уникальный идентификатор, представляющий собой комбинацию букв, цифр или символов, или иной идентификатор (персональный пароль, одноразовый (единовременный) идентификационный код, средство биометрической идентификации), установленный Банком для идентификации Клиента.
  22. **Информационные банковские услуги** - услуги Банка по предоставлению Клиенту или третьему лицу по приказу и с согласия Клиента информации об остатках и (или) движении денег по его банковскому счету, о платежах и (или) переводах денег, осуществленных по этому счету, и иной информации по запросу Клиента либо по договору, заключенному между клиентом и Банком.
  23. **Использование Платежной карточки -** осуществление Держателем Платежной карточки посредством нее либо ее реквизитов операций, связанных с совершением платежей, переводов денег, получением наличных денег, обменом валют и (или) других операций, определенных эмитентом платежной карточки и на его условиях.
  24. **Канал обслуживания** – подразделение Банка:

1) **Сбербанк Первый** - канал обслуживания премиальных клиентов в соответствии с утвержденными критериями канала обслуживания «Сбербанк Первый», клиенты которого обслуживаются в офисах Сбербанк Первый;

2) **Сбербанк Премьер** - канал обслуживания премиальных клиентов в соответствии с утвержденными критериями канала «Сбербанк Премьер», клиенты которого обслуживаются в кабинетах Сбербанк Премьер.

* 1. **Карточная операция** – оплата товаров, работ и услуг, получение наличных денег, платежи посредством банкомата, получение выписок посредством банкомата, зачисление денег на Счет Платежной карточки и другие операции, определенные эмитентом и на его условиях, совершаемые с использованием Платежной карточки.
  2. **Клиент –** физическое лицо, присоединившееся к Общим условиям и получающее услугу(-и), предусмотренную(-ые) Общими условиями, за исключением Держателя Дополнительной Платежной карточки.
  3. **Контрольная информация Клиента** (**кодовое слово**) **–** буквенная и/или цифровая информация, указываемая Клиентом в соответствующем договоре или заявлении на предоставление услуги либо в ином документе, регистрируемая в базе данных Банка и используемая для аутентификации Клиента / Держателя Дополнительной Платежной карточки при обращении в Контакт Центр Банка.
  4. **Курс Банка –** стандартный, либо индивидуальный курс, установленный на дату совершения операций, где:

1) **индивидуальный курс** - курс покупки или продажи, предоставляемый Клиенту в индивидуальном порядке, установленный в соответствии с внутренним порядком Банка;

2) **стандартный курс**- курс покупки или продажи, предоставляемый Клиенту на общих условиях.

* 1. **Лицевой счет Абонента –** счет у Оператора для аналитического учета поступления и расходования денег, внесенных Абонентом в счет оплаты услуг Оператора, в отношении услуг связи лицевым счетом Абонента является Абонентский номер.
  2. **Международная платежная система** или **Система –** совокупность программно-технических средств, документации и организационно-технических решений, обеспечивающих осуществление платежей и (или) переводов денег с использованием Платежных карточек. Системой установлены определенные правила осуществления клиринговых расчетов по Карточным операциям между участниками каждой конкретной Системы с соответствующей конвертацией валют.
  3. **Мобильное устройство** – переносное электронное устройство (планшет, смартфон, мобильный телефон и т.п.), находящееся в личном пользовании Клиента/Держателя Платежной карточки, имеющее подключение к мобильной (подвижной радиотелефонной) связи и/или Интернет.
  4. **Мультивалютная карточка** – дебетная Платежная карточка, к которой открыто и привязано одновременно несколько Счетов Платежной карточки в разных валютах, виды валют и количество которых определяются Банком.
  5. **Неаллокированный металлический счет** (далее **– НМС**) **–** металлическийсчет, открываемый Клиенту Банком для учета аффинированных драгоценных металлов в тройских унциях без указания их индивидуальных признаков, а также осуществления операций по принятию, размещению и покупке-продаже аффинированных драгоценных металлов в обезличенной (нефизической) форме.
  6. **Оператор –** юридическое лицо или ИП, с которым Банк заключил соглашение о сотрудничестве по предоставлению Услуги-Автоплатеж.
  7. **Операционный день -** период времени, в течение которого осуществляются прием и обработка Банком указаний, распоряжений о приостановлении исполнения указаний либо отзыве таких указаний.
  8. **Основная Платежная карточка –** Платежная карточка, оформленная по Счету Платежной карточки в карточной базе Банка на Клиента-владельца указанного счета. К одному Счету Платежной карточки в карточной базе может быть выпущено несколько Дополнительных Платежных карточек.
  9. **Отзыв поручения на подключение к Услуги-Автоплатеж**  – документ, на основании и с помощью которого прекращают производиться платежи и переводы денег по Услуге-Автоплатеж со Счета Платежной карточки.
  10. **Пакет Услуг** (**ПУ**)– комплекс банковских продуктов и услуг, предоставляемых Банком Клиентам с установлением соответствующих тарифов Банком.
  11. **Перевыпуск Платежной карточки** – выпуск новой Платежной карточки к Счету Платежной карточки в карточной базе взамен прежней/ утраченной.
  12. **Перевод денег** – последовательное исполнение Банком указания Клиента о передаче денег, связанного с осуществлением платежа или иными целями.
  13. **Платежная карточка** (**ПК**) –средство электронного платежа, которое содержит информацию, позволяющую ее держателю 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.
  14. **ПИН-код** (персональный идентификационный 4-х значный номер) - секретный код, присваиваемый Платежной карточке (за исключением Цифровой Платежной карточки) и предназначенный для идентификации Держателя Платежной карточки.
  15. **ПИН-конверт** – специальный запечатанный конверт, выдаваемый Держателю Платежной карточки при получении Платежной карточки (за исключением Цифровой Платежной карточки), содержащий номер ПИН-кода (номер ПИН-кода может быть напечатан дважды). Платежная карточка может выпускаться без печати ПИН-конверта, в этом случае ПИН-код устанавливается Держателем Платежной карточки самостоятельно посредством банкомата Банка.
  16. **Платежный документ -** документ, составленный на бумажном носителе либо сформированный в электронной форме, на основании или с помощью которого осуществляются платеж и (или) перевод денег.
  17. **Подразделения Банка –** подразделения Банка, осуществляющие обслуживание физических лиц.
  18. **Поручение на подключение к Услуге-Автоплатеж** – платежный документ, на основании или с помощью которого многократно производятся платежи и переводы денег со Счета Платежной карточки Клиента в пользу Оператора на условиях, указанных в нем.
  19. **Предприятие торговли и сервиса** (**ПТС**) **-** юридическое лицо или физическое лицо, занимающееся предпринимательской деятельностью без образования юридического лица, принимающее Платежные карточки для осуществления безналичных платежей по оплате поставляемых им товаров (работ, услуг).
  20. **Процессинговый центр Банка** – программно-технический комплекс, обеспечивающий сбор, обработку и передачу информации, формируемой при осуществлении платежей с использованием Платежных карточек, а также выполняющий иные функции, предусмотренные договорами с участниками платежной системы /Системы.
  21. **Приложение** – электронное приложение, установленное, запущенное Держателем Платежной карточки на Мобильное устройство из общедоступных сайтов и предоставляющее возможность оплаты товаров, работ и услуг ПТС.
  22. **Прямое дебетование банковского счета -** изъятие банком или организацией, осуществляющей отдельные виды банковских операций, денег у отправителя денег и передача их в пользу бенефициара на основании предварительного разрешения отправителя денег о таком изъятии.
  23. **Рабочий день -** рабочий день Банка, кроме официально установленных выходных и праздничных дней в Республике Казахстан.
  24. **Реквизиты Платежной карточки** – информация, содержащаяся на Платежной карточке и/или хранящаяся в информационной системе эмитента, включающая номер, срок действия, наименование Системы, позволяющая установить принадлежность Платежной карточки ее держателю и/или эмитенту и Системе.
  25. **РК** – Республика Казахстан.
  26. **Сберегательный счет** – банковский сберегательный счет, открываемый Банком Клиенту в тенге или иностранной валюте для размещения Вклада и выполнения операций, предусмотренных законодательством РК, Общими условиями и соответствующим договором.

2.59.-1. **Связка** – назначенное в соответствии с настоящими Общими условиями сочетание номера мобильного телефона Клиента, принятого Банком от Клиента в порядке, определенном Банком, и номера не заблокированной дебетной Платежной карточки Клиента, выпущенной Банком. Связка назначается для целей осуществления перевода денег с использованием Сервиса Alias.

2.59.-2. **Сервис МПС для переводов денег по номеру мобильного телефона (далее – Сервис Alias)** – цифровой сервис Alias Directory Service МПС Visa International Service Association, предоставляемый Участникам Сервиса Alias для целей осуществления переводов денег в следующих валютах: KZT, USD, EUR, RUB по номеру мобильного телефона с использованием реквизитов Платежных карточек по указаниям физических лиц. Участниками Сервиса Alias в целях формирования платежных документов используются сведения в объеме, предусмотренном МПС Visa посредством Сервиса Alias.

* 1. **Система «Сбербанк Онлайн, Мобильный Сбербанк Онлайн» Банка (СБОЛ/МСБОЛ)** – программно-аппаратный информационный комплекс Банка, обеспечивающий проведение Клиентом операций по Счетам Платежных карточек, Счетам / Держателем Дополнительной Платежной карточки по Счету Платежной карточки и содержащий информацию о Клиенте/Держателе Дополнительной Платежной карточки, достаточную для его идентификации и аутентификации в соответствии с настоящими Общими условиями. Услуги Сбербанк Онлайн по адресу <https://online.sberbank.kz>.
  2. **Система денежных переводов –** платежная система, через которую осуществляются переводы денег с использованием программного обеспечения оператора данной системы, с которым банком или организацией, осуществляющей отдельные виды банковских операций, заключено соглашение для осуществления платежей и (или) переводов денег.
  3. **Слип** - платежный документ ПТС или эквайера, составляемый на бумажном носителе при осуществлении платежа с использованием Платежной карточки.
  4. **Средства доступа** – набор средств, выдаваемых/определяемых Банком для идентификации и аутентификации Клиента/Держателя Дополнительной Платежной карточки через удаленные каналы обслуживания. К средствам доступа к системе «Сбербанк Онлайн, Мобильный Сбербанк Онлайн» Банка относятся Идентификатор пользователя, постоянный пароль, одноразовые пароли, биометрическая идентификация; в Контакт Центр Банка – контрольная информация Клиента/Держателя Дополнительной Платежной карточки, в Устройствах самообслуживания – Платежная карточка, ПИН-код, Идентификатор пользователя, постоянный пароль, одноразовые пароли.
  5. **Стороны** – Банк, Клиент, Держатель Дополнительной Платежной карточки (в случаях, установленных соответствующим договором).
  6. **Страны повышенного риска** – страны с повышенным риском карточного мошенничества, после посещения которых, в случае проведения на территории данных стран платежей и переводов денег с использованием Платежной карточки, необходим перевыпуск Платежной карточки. Перечень стран повышенного риска размещен на интернет сайте Банка [www.sberbank.kz](http://www.sberbank.kz).
  7. **Суточный лимит операций** – лимит по максимальной сумме и/или количеству проводимых операций с использованием Платежной карточки по Счету Платежной карточки, установленный в соответствии с внутренними документами Банка.
  8. **Счет мультивалютной карточки** – Счет Платежной карточки, на котором учитываются операции с использованием мультивалютной карточки.
  9. **Счет Платежной карточки** – открытый в Банке текущий счет Клиента, на котором учитываются операции с использованием Платежной карточки (в том числе Счет мультивалютной карточки).
  10. **Счет** – Текущий счет /Сберегательный счет.
  11. **Тарифы** – утверждаемые уполномоченным органом / работником Банка тарифы на услуги, оказываемые Банком в рамках Общих условий.
  12. **Текущий счет** – банковский текущий счет (кроме Счета Платежной карточки), открываемый Банком Клиенту в тенге или иностранной валюте, для совершения операций, не связанных с предпринимательской деятельностью или деятельностью частных нотариусов, частных судебных исполнителей, адвокатов и профессиональных медиаторов, предусмотренных законодательством РК, Общими условиями и соответствующим Договором банковского обслуживания.
  13. **Технический овердрафт** — несанкционированный Банком технический перерасход денег по Счету Платежной карточки, при котором у Клиента возникает задолженность перед Банком (не рассматривается как банковский заем).
  14. **Транзакция** – операция, осуществляемая посредством Платежной карточки для оплаты приобретаемых Держателем Платежной карточки товаров/работ/услуг, следствием которой является дебетование денег со Счета Платёжной карточки.
  15. **Удаленные каналы обслуживания** – каналы/устройства Банка, через которые Клиентом могут проводиться банковские операции согласно Общим условиям и соответствующему Договору банковского обслуживания: Устройства самообслуживания Банка, система «Сбербанк Онлайн, Мобильный Сбербанк Онлайн» Банка.
  16. **Устройства самообслуживания Банка** – электронно-механические устройства, банкоматы, включая банкоматы с функцией приема наличных денег (cash in), информационно-платежные терминалы Банка.

2.75.-1. **Участники Сервиса Alias** – кредитные/финансовые организации (банки и иные организации), аккредитованные в МПС Visa в качестве пользователей Сервиса Alias.

* 1. **Цифровая Платежная карточка** - Платежная карточка, выпущенная в электронной форме без физического присутствия, путем представления Банком Держателю Платежной карточки информации о ее реквизитах способом, предусмотренным настоящими Общими условиями, с хранением ее реквизитов у Банка в карточной системе и Держателя Платежной карточки в системе «Сбербанк Онлайн, Мобильный Сбербанк Онлайн» Банка.
  2. **Эквайер** – банк, филиал банка-нерезидента РК или организация, осуществляющая отдельные виды банковских операций, которым согласно условиям договора с ПТС и/или условиям платежного документа, составленного у ПТС при осуществлении платежа и/или перевода денег с использованием Платежной карточки, 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/или переводов денег с использованием Платежных карточек.
  3. **Эмитент платежной карточки** (**эмитент**)– банк или Национальный оператор почты, осуществляющий выпуск Платежных карточек.
  4. **Контакт Центр Банка –** подразделение Банка, обслуживающее телефонные вызовы, электронные и письменные обращения Клиентов Банка. Круглосуточный Контакт Центр обслуживания Клиентов: тел. + 7 (727) 250-30-20, 5030.
  5. **Android** -  операционная система для Мобильных устройств и других устройств.
  6. **САР (Chip Authentication Program) –** программа аутентификации Платежной карточки по ее электронному чипу, являющаяся частью совокупности программно-технических средств и организационных решений соответствующей Системы. При использовании программы САР операции по Счету Платежной карточки осуществляются на основании пароля, генерируемого с использованием ПИН-кода. Операции по Счету Платежной карточки, совершенные с использованием программы САР, признаются операциями по Счету Платежной карточки, совершенными Держателем Платежной карточки с использованием ПИН-кода. Условия применения программы САР могут определяться внутренними документами Банка.
  7. **CashBack** – деньги, начисляемые Банком за счет средств Банка на Счет Платежной карточки, за совершённую Держателем Платежной карточки транзакцию, связанную с оплатой товаров/работ/услуг предприятия торговли и сервиса.
  8. **CVV2-код/CVV-код/CVV** или **CVC2-код/ CVC-код/CVC («CVV2» – аббревиатура английского словосочетания «Card Verification Value 2», «CVC2» – «Card Validation Code 2») –** идентификационный трехзначный код, присваиваемый Платежной карточке (CVV2-код – по Платежным карточкамVisa, CVC2-код – по Платежным карточкам MasterCard) и предназначенный для идентификации Держателя Платежной карточки при оплате товаров, работ и услуг в сети Интернет. CVV2-код или CVC2-код наносится на поверхность Платежной карточки, за исключением Цифровой Платежной карточки, CVV2-код или CVC2-код по которой доводится до Держателя Платежной карточки путем направления на его Мобильное устройство Push-уведомления и/или на номер его мобильного телефона SMS-сообщения.
  9. **e-PIN -**разовый пароль, передаваемый Держателю Платежной карточки посредством Push-уведомления на Мобильное устройство и/или SMS-сообщения на номер мобильного телефона Держателя Платежной карточки, принятый Банком от Держателя Платежной карточки в порядке, определенном Банком, в целях установки ПИН-кода через банкомат Банка.
  10. **iPhone OS (iOS) -** мобильная [операционная система](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%9E%D0%BF%D0%B5%D1%80%D0%B0%D1%86%D0%B8%D0%BE%D0%BD%D0%BD%D0%B0%D1%8F_%D1%81%D0%B8%D1%81%D1%82%D0%B5%D0%BC%D0%B0) для [смартфонов](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%A1%D0%BC%D0%B0%D1%80%D1%82%D1%84%D0%BE%D0%BD), [электронных планшетов](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%9F%D0%BB%D0%B0%D0%BD%D1%88%D0%B5%D1%82%D0%BD%D1%8B%D0%B9_%D0%BA%D0%BE%D0%BC%D0%BF%D1%8C%D1%8E%D1%82%D0%B5%D1%80), [носимых проигрывателей](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%9F%D0%BE%D1%80%D1%82%D0%B0%D1%82%D0%B8%D0%B2%D0%BD%D1%8B%D0%B9_%D0%BC%D1%83%D0%BB%D1%8C%D1%82%D0%B8%D0%BC%D0%B5%D0%B4%D0%B8%D0%B9%D0%BD%D1%8B%D0%B9_%D0%BF%D1%80%D0%BE%D0%B8%D0%B3%D1%80%D1%8B%D0%B2%D0%B0%D1%82%D0%B5%D0%BB%D1%8C) и некоторых других устройств, разрабатываемая и выпускаемая американской компанией [Apple](https://ru.wikipedia.org/wiki/Apple).
  11. **NFC-карта –** электронное средство платежа, оформляемое самостоятельно Держателем Платежной карточки с использованием МСБОЛ или Sberbank Pay KZ, установленного на Мобильном устройстве Держателя Платежной карточки, к Счету Платежной карточки и Платежной карточке, которое позволяет Держателю Платежной карточки совершать операции по Счету Платежной карточки с использованием технологии беспроводной высокочастотной связи малого радиуса действия (NFC).
  12. **Opitional Issuer fee (Опционная комиссия эмитента)** - плата, которую Банк может взимать с Держателя Платежной карточки путем применения процентного увеличения к курсу конвертации валют, который участники Системы используют для определения суммы транзакции в валюте выставления счета для каждой международной транзакции.
  13. **QR-code** – штриховой код, обеспечивающий доступ к услугам, предоставляемым Банком в рамках Общих условий.
  14. **QR-pay** – технология обеспечения совершения платежей с использованием QR-code, позволяющих идентифицировать ПТС и/или Держателя Платежной карточки, а также обеспечить инициирование указания на осуществление платежа  с использованием Платежной карточки или ее реквизитов посредством Приложения.
  15. **Sberbank Pay KZ –** программно-аппаратный информационный комплекс Банка, обеспечивающий проведение Держателем Платежной карточки транзакции и содержащий информацию о Держателе Платежной карточки, достаточную для его идентификации и аутентификации в соответствии с настоящими Общими условиями. Для идентификации Держателю Платежной карточки необходимо ввести номер мобильного телефона, ИИН и ввести код, полученный из SMS-сообщения Банка.
  16. **POS-терминал («POS» – аббревиатура английского словосочетания «Point of sale» – торговый/сервисный пункт) –** электронно-механическое устройство, посредством которого с использованием Платежных карточек и соединения с информационной системой банка, филиала банка-нерезидента Республики Казахстан, организации, осуществляющей отдельные виды банковских операций, осуществляется оплата за товары или услуги, в том числе банку, филиалу банка-нерезидента Республики Казахстан, организации, осуществляющей отдельные виды банковских операций, в которых установлен POS-терминал, а также выдача наличных денег.
  17. **Push-уведомление** (**Push**) – краткое уведомление, направляемое Банком Клиенту посредством Интернет на Мобильное устройство с установленным на нем МСБОЛ. Push-уведомление состоит из заголовка, описания и/или небольшого изображения.
  18. **SMS-банкинг** – все виды SMS-сообщений и/или Push-уведомлений, направляемых Банком Клиенту, содержащие информацию по Счетам Платежных карточек.
  19. **SMS-сообщение** - текстовое сообщение, направляемое с мобильного телефона Клиента в Банк или Банком на мобильный телефон Клиента через оператора мобильной связи.
  20. **Web-сайт** – совокупность электронных страниц предприятия торговли и сервиса в Интернете, содержащих информацию о товарах/работах/услугах предприятия торговли и сервиса, способе и порядке их оплаты.
  21. **3D Secure** **(технология Visa International) /Secure Code (технология Master Card)/** **Authentication Mode by UPI (технология UnionPay International)/ 3D Secure (технология MirAccept)** **–** разработанная Международными платежными системами Visa International/ MasterCard Worldwide/ UnionPay International/ платежной системой Мир технология дополнительной идентификации Держателя Платежной карточки путем ввода секретного пароля в процессе проведения Карточной операции в режиме on-line через Интернет с целью снижения риска несанкционированных Карточных операций и обеспечения защищенности Карточных операций в Интернет. 3D Secure/Secure Code/Authentication Mode by UPI может быть статическим (устанавливается Держателем Платежной карточки самостоятельно на все время пользования Платежной карточкой) или динамическим (генерируется Банком и высылается в SMS-сообщении и/или Push-уведомлении при проведении каждой операции в сети Интернет). Инструкция по подключению к технологии 3D Secure/Secure Code/ Authentication Mode by UPI размещена на сайте Банка. 3D Secure/Secure Code/Authentication Mode by UPI должен сохраняться Держателем Платежной карточки в секрете все время пользования Платежной карточкой.
  22. **Visa Concierge «Консьерж-сервис» *–*** специальная программа в мессенджерах Телеграм и Viber, с помощью которой Клиентам каналов обслуживания Сбербанк Первый и Сбербанк Премьер предоставляется информация в формате чат-бота в сфере консъерж сервиса.

**3. выпуск и обслуживание ПЛАТЕЖНЫХ карточек**

**3.1.** **Порядок выпуска, выдачи и хранения Платежной карточки. Открытие Счета Платежной карточки.**

3.1.1. В рамках Общих условий Клиент имеет право обратиться в Банк для получения Платежной карточки путем предоставления необходимых документов в составе, по форме и содержанию, требуемых в соответствии с законодательством РК и/или внутренними документами Банка, и подписать по форме определенной Банком соответствующий (-ее) договор/заявление о выдаче/выпуске платежной карточки.

3.1.2. Настоящие Общие условия и акцептованный(-ое) Банком договор/заявление о выдаче/выпуске платежной карточки в совокупности являются заключенным между Банком и Клиентом договором о выдаче платежной карточки и/или договором банковского счета (далее – договор о выдаче платежной карточки).

На основании договора о выдаче платежной карточки в порядке и на условиях настоящих Общих условий Банк открывает на имя Клиента Счет Платежной карточки (за исключением выпуска дополнительной Платежной карточки) и присваивает индивидуальный идентификационный код, являющийся номером Счета Платежной карточки, выпускает Платежную карточку и предоставляет ее Клиенту, а также осуществляет банковское обслуживание Счета Платежной карточки и Платежной карточки в соответствии с законодательством РК, Общими условиями и внутренними документами Банка.

Открытие Счета Платежной карточки не связано с осуществлением по Счету Платежной карточки операций, связанных с предпринимательской деятельностью, нотариальной деятельностью, адвокатской деятельностью, деятельностью по исполнению исполнительных документов, деятельностью по урегулированию споров в порядке медиации.

Список иностранных валют, в которых может быть открыт Счет Платежной карточки и выпущена Платежная карточка, определяется Банком. При выпуске мультивалютной карточки Банк открывает Клиенту четыре Счета мультивалютной карточки в валютах тенге, доллары США, евро, рубли, все счета являются одновременно доступными для Клиента.

3.1.3. Банком может быть выпущена Дополнительная Платежная карточка, которая по желанию Клиента оформляется либо на имя Клиента, либо на имя иного физического лица, указанного Клиентом. Дополнительная Платежная карточка выпускается на основании заявления о выпуске дополнительной платежной карточки по форме, установленной Банком, которое подписывается как Клиентом, так и физическим лицом, на имя которого будет выпущена Дополнительная Платежная карточка. При выдаче Дополнительных Платежных карточек на имя иных физических лиц (не на Клиента) список таких лиц определяется на основании акцептованных Банком заявлений о выпуске дополнительных платежных карточек.

3.1.4. Требования Общих условий распространяются на Держателя Дополнительной Платежной карточки и он несет солидарную ответственность перед Банком за выполнение требований, предусмотренных Общими условиями и соответствующим договором о выдаче платежной карточки.

3.1.5. Порядок и условия пользования Платежной карточкой, выпущенной Банком, регулируются законодательством РК, Общими условиями и соответствующим договором о выдаче платежной карточки, правилами функционирования международных платежных систем Visa International, MasterCard Worldwide, UnionPay Internationa, а также платежной системы Мир и внутренними правилами Банка.

3.1.5.-1. Клиент / Держатель Дополнительной Платежной карточки уведомлен, понимает и соглашается с тем, что не все платежные системы, в том числе Системы, и их участники могут принимать Платежные карточки, выпущенные Банком, и что Банк, платежная система, участник платежной системы и/или другие организации могут устанавливать ограничения, лимиты расходования по Счету Платежной карточки (по суммам Карточных операций, совершаемых с использованием Платежной карточки), и свое комиссионное вознаграждение в отношении услуг, оказываемых при использовании Платежной карточки.

3.1.6. Платежная карточка является собственностью Банка и выдается Держателю Платежной карточки только как средство электронного платежа, которое содержит информацию, позволяющую ее держателю 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 Банком и на его условиях.

3.1.7. Клиент/Держатель Дополнительной Платежной карточки является Держателем Платежной карточки со дня получения Платежной карточки или информации о ее реквизитах. Подтверждением получения Платежной карточки ее держателем является подпись Держателя Платежной карточки на документе по форме, установленной Банком, подтверждающем факт получения Платежной карточки ее держателем, за исключением Цифровой Платежной карточки, информация о реквизитах которой предоставляется Банком ее держателю посредством СБОЛ/МСБОЛ, за исключением CVC/CVV, которые предоставляются держателю посредством Push-уведомлений на Мобильное устройство и/или SMS-сообщения на номер мобильного телефона, принятый Банком от Клиента/Держателя Дополнительной платежной карточки в порядке, определенном Банком. Выпуск Цифровых Платежных карточек осуществляется посредством СБОЛ/МСБОЛ.

3.1.8. Выпуск Платежных карточек осуществляется Банком в течение сроков, предусмотренных внутренними документами Банка. Изготовленная Платежная карточка и/или ПИН-код к ней выдаются Банком ее держателю или лицам, уполномоченным Держателем Платежной карточки на основании оригинала нотариально удостоверенной доверенности, отвечающей требованиям законодательства РК. В случае предоставления Держателем Платежной карточки полномочий третьему лицу на получение выпущенной на его имя Платежной карточки и/или ПИН-кода к ней, Держатель Платежной карточки несет все риски, которые могут возникнуть в связи с получением и пользованием таким лицом Платежной карточкой и/или ее реквизитами и/или ПИН-кода к ней. При выдаче Платежных карточек и ПИН-кодов к ним Держатель Платежной карточки или уполномоченное им надлежащим образом лицо должны проставить подпись в извещении о получении Платежной карточки и/или ПИН-кода по форме, установленной Банком.

3.1.9. Срок действия Платежной карточки указывается на ее лицевой стороне, за исключением Цифровых Платежных карточек, которые выпускаются в электронной форме без физического присутствия, и срок действия которых указывается в СБОЛ/МСБОЛ. Платежная карточка действительна до окончания месяца и года, указанных на ней/ в СБОЛ/МСБОЛ. По просроченным Платежным карточкам, срок действия которых истек, Карточные операции не осуществляются.

3.1.10. Банк информирует Держателя Платежной карточки не менее чем за 10 (десять) календарных дней до даты истечения срока действия Платежной карточки об истечении срока её действия путем направления Push-уведомления на Мобильное устройство и/или SMS-сообщения на номер мобильного телефона Держателя Платежной карточки.

3.1.11. Банком применяются условия и Тарифы, установленные для зарплатных проектов, в случае если Клиент является работником Банка или другого работодателя, заключившего с Банком договор зарплатного проекта (далее – работодатель). В случае не поступления в течение 6 (шести) последовательных месяцев денег на Счет Платежной карточки, открытый в соответствии с договором/заявлением о выдаче/выпуске платежной карточки, в виде заработной платы от работодателя, и/или при поступлении иных платежей на Счет Платежной карточки от иных лиц, чем указанный работодатель, а также в случае обнаружения Банком сведений, подтверждающих прекращение трудовых отношений между работодателем и Клиентом, Банк применяет стандартные условия обслуживания Счета Платежной карточки и Платежной карточки, согласно Тарифам Банка.

3.1.12. При открытии Клиенту по его требованию специального Счета Платежной карточки для зачисления пособий и социальных выплат, выплачиваемых из государственного бюджета и (или) Государственного фонда социального страхования, или для зачисления алиментов (денег, предназначенных на содержание несовершеннолетних и нетрудоспособных совершеннолетних детей), зачисление денег на такой специальный Счет Платежной карточки осуществляется только в указанной для его открытия цели. Прием (зачисление) денег от Клиента или иных третьих лиц, не связанных с зачислением денег в указанных целях, не допускается.

3.1.13. При проведении Карточных операций Держатель Платежной карточки по своему усмотрению распоряжается деньгами на Счете Платежной карточки с учетом требований Общих условий. Держатель Платежной карточки самостоятельно контролирует остаток и движение денег по Счету Платежной карточки путем получения Выписок по Счету Платежной карточки, подключения услуги SMS-банкинг, посредством СБОЛ/МСБОЛ.

Предоставление Держателю Дополнительной Платежной карточки Выписки и иной информации по Счету Платежной карточки осуществляется на основании оригинала нотариально удостоверенной доверенности Клиента, за исключением случаев предоставления Выписки и иной информации по Счету Платежной карточки посредством Удаленных каналов обслуживания. Настоящим Клиент предоставляет Банку безусловное право на раскрытие посредством Удаленных каналов обслуживания информации, составляющей банковскую и иную охраняемую законом тайну, Держателю Дополнительной Платежной карточки.

3.1.14. Держатель Платежной карточки имеет возможность получать Выписку по Счету Платежной карточки:

- посредством СБОЛ/МСБОЛ (для этого Держателю Платежной карточки необходимо зарегистрироваться в СБОЛ/МСБОЛ);

- с помощью банкомата (отражаются последние 10 (десять) операций, совершенных Держателем Платежной карточки);

- и/или при личном обращении в Банк.

3.1.15. Банк по требованию Держателя Платежной карточки представляет ему Выписку по Счету Платежной карточки за период времени, указанный Держателем Платежной карточки, содержащую информацию о платежах и (или) переводах денег, осуществленных с использованием его Платежной карточки. Выписка предоставляется на бумажном носителе или электронным способом путем запроса в СБОЛ/МСБОЛ, и содержит следующую информацию:

- неполное указание номера Платежной карточки (в соответствии с требованиями Системы);

- начальную и последнюю дату отчетного периода;

- сумму и дату осуществления каждого платежа с использованием Платежной карточки;

- остаток денег по Счету Платежной карточки на начало и конец истекшего календарного месяца;

- суммы имеющейся на конец месяца задолженности и/или начисленного вознаграждения Банку;

- размер кредитного лимита (при его наличии) и минимальная сумма к погашению, размер задолженности (указывается со знаком «-»);

- данные об операциях, краткое описание операций – выплат, размера комиссий, удержанных за осуществление платежей с использованием Платежной карточки, и списаний, в том числе по поручению Держателя Основной Платежной карточки.

3.1.16. Банк уведомляет Держателя Платежной карточки об операциях с использованием Платежной карточки, размере и порядке взимания комиссий за уведомление Держателя Платежной карточки об операциях с использованием Платежной карточки:

- путем направления Push-уведомлений на Мобильное устройство и/или SMS-сообщений на мобильный телефон (при условии подключения Держателя Платежной карточки к услуге SMS-банкинг);

- посредством банкомата (отражаются последние 10 (десять) операций совершенные клиентом;

- посредством СБОЛ/МСБОЛ (для этого Держателю Платежной карточки необходимо быть зарегистрированным в СБОЛ/МСБОЛ);

- при личном обращении Держателя Платежной карточки в Банк.

3.1.17. Ежемесячная Выписка по Счету Платежной карточки предоставляется Банком на бумажном носителе Держателю Платежной карточки 1 (один) раз в месяц бесплатно, дополнительная и архивная Выписка согласно тарифам Банка.

3.1.18. Держатель Платежной карточки уведомляет Банк в случае изменения данных согласно действующего документа, удостоверяющего личность, адреса проживания, номера мобильного телефона, смены или кражи/утери/в иных случаях утраты Мобильного устройства, на котором был установлен номер мобильного телефона и/или МСБОЛ в порядке и сроки, предусмотренные настоящими Общими условиями.

3.1.19. По всем вопросам, касающимся пользования Платежной карточкой, Держатель Платежной карточки обращается в Банк.

**3.2. ПИН-код:**

3.2.1. В случае выпуска Платежной карточки с печатью ПИН-конверта, после выдачи Платежной карточки, Держателю Платежной карточки или уполномоченному им лицу выдается в специальном запечатанном конверте ПИН-код. Держателю Платежной карточки рекомендуется сразу при получении вскрыть конверт, запомнить ПИН-код и уничтожить вкладыш и конверт.

3.2.2. Платежная карточка может выпускаться без печати ПИН-конверта. В указанном случае ПИН-код присваивается посредством e-PIN. Держатель Платежной карточки направляет со своего номера мобильного телефона SMS–сообщение на короткий номер «969» и/или буквенный идентификатор «Sberbank.kz» с текстом «EPIN xxxx» (где, xxxx – последние 4 (четыре) цифры номера ПК, слово «EPIN» указывается обязательно заглавными буквами и строго на латинице) на получение ПИН-кода и получает ответное SMS–сообщение с указанием e-PIN (разового ПИН-кода). Держателю Платежной карточки необходимо в течение 15 (пятнадцати) минут вставить Платежную карточку в банкомат и выбрать пункт меню «Сменить PIN код». При этом на экране банкомата будет последовательно отображено ввести e-PIN (разовый ПИН-код), лишь затем ввод нового ПИН-кода (придуманного Держателем Платежной карточки) и подтверждение повторного ввода ПИН-кода. Если введен неверный e-PIN, Карточная операция отклоняется. Если Держатель Платежной карточки в течение 15 (пятнадцати) минут не производит смену ПИН-кода, то необходимо повторно направить SMS-сообщение для получения нового e-PIN. На основе введенных Держателем Платежной карточки данных Банком выполняется установка ПИН-кода для Платежной карточки. За установку ПИН-кода комиссия не взимается. Держатель Платежной карточки может сменить ПИН-код посредством Банкомата, выбрав операцию «Изменить ПИН-код», смена ПИН-кода осуществляется согласно Тарифам Банка.

3.2.3. Держатель Платежной карточки может установить ПИН-код на сайте Банка <https://www.sberbank.kz/ru/pincode>, при обязательном условии подключения Держателя Платежной карточки к услуге SMS-банкинг.

Для установки ПИН-кода на сайте Банка Держателю Платежной карточки необходимо выбрать операцию «Сгенерировать ПИН-код» и ввести данные ПК - номер ПК, срок действия ПК и код CVC2/CVV2. На Мобильное устройство будет направлено Push-уведомление и/или на номер мобильного телефона Держателя Платежной карточки будет отправлено SMS-сообщение с кодом из 4 (четыре) цифр «xxxx». Держатель Платежной карточки должен ввести код из Push-уведомления и/или SMS-сообщения и подтвердить операцию. После подтверждения Держателю Платежной карточки направляется Push-уведомление и/или SMS-сообщение с ПИН-кодом.

В случае если Держатель Платежной карточки выбрал операцию «Хочу придумать ПИН-код сам», то Держателю Платежной карточки необходимо заполнить номер ПК, срок действия и код CVC2/CVV2 и на Мобильное устройство будет направлено Push-уведомление и/или на номер мобильного телефона Держателя Платежной карточки будет направлено SMS-сообщение с кодом из разной комбинации цифр (пример: «0\*2\*8\*6\* 31»), далее Держатель Платежной карточки вводит код, но вместо «\*» придумывает свои цифры, что в дальнейшем будет ПИН-кодом и подтверждает операцию.

3.2.4. Держатель Платежной карточки может установить и сменить ПИН-код в МСБОЛ путем выбора операции «Установить ПИН-код».

3.2.5. Осуществление операции с использованием бесконтактной Платежной карточки допускается без введения ПИН-кода в пределах суммы, установленной внутренними документами системы платежных карточек/Системы.

**3.3. При использовании Платежной карточки Держатель Платежной карточки должен соблюдать следующие правила пользования Платежной карточкой:**

* Передача Платежной карточки другим лицам в пользование и/или в качестве залога запрещается.
* Использование Платежной карточки третьими лицами запрещается, за исключением продавца (кассира). Платежная карточка, предъявленная неуполномоченным лицом, подлежит изъятию.
* Не допускается воздействие на Платежную карточку неблагоприятных факторов: электромагнитных полей (соседство с дисплеями, намагниченными или содержащими магниты предметами, например, ключами, магнитными замками на сумках), механических повреждений (царапины, загрязнение, перегрев (например, солнечными лучами) и т.п., которые могут повредить запись на магнитной полосе и привести к невозможности проведения Карточной операций в автоматизированном режиме. Не рекомендуется прилагать чрезмерных усилий при обращении с Платежной карточкой.
* Банк не несет ответственность за разглашение Держателем Платежной карточки ПИН-кода. ПИН-код Платежной карточки неизвестен работникам Банка и должен сохраняться Держателем Платежной карточки в секрете все время пользования Платежной карточкой.
* Для активации Платежной Карточки Держателю Платежной карточки необходимо произвести Карточную операцию по Счету Платежной карточки с использованием ПИН-кода (через банкомат) либо обратиться в Банк (по телефону).
* Следует придерживаться определенных правил для обеспечения секретности ПИН-кода:

- если ПИН-код записан Держателем Платежной карточки где-либо, то хранить Платежную карточку и запись следует раздельно;

- не сообщать ПИН-код другим лицам (в том числе родственникам), не вводить ПИН-код при работе в сети Интернет;

- не позволять кому-либо подусматривать набираемую на клавиатуре Устройства самообслуживания комбинацию цифр ПИН-кода.

* При наборе ПИН-кода цифры на дисплеях Устройства самообслуживания специально не высвечиваются, а заменяются условным знаком. Важно не допускать ошибок при наборе ПИН-кода. При неправильном наборе ПИН-кода три раза подряд (с любым временным промежутком, при пользовании одним или разными Устройствами самообслуживания) лимит попыток набора ПИН-кода заканчивается и дальнейшее проведение Карточной операции по Счету Платежной карточки невозможно, так как Платежная карточка блокируется Банком.
* При наборе ПИН-кода цифры на дисплеях Устройств самообслуживания специально не высвечиваются, а заменяются условным знаком. Важно не допускать ошибок при наборе ПИН-кода. При неправильном наборе ПИН-кода три раза подряд (с любым временным промежутком, при пользовании одним или разными Устройствами самообслуживания) лимит попыток набора ПИН-кода заканчивается и дальнейшее проведение Карточной операции по Счету Платежной карточки невозможно, так как Платежная карточка блокируется Банком. Снятие блокировки с Платежной карточки по указанному основанию осуществляется: (1) путем обращения Держателя Платежной карточки в обслуживающее подразделение Банка и подачи заявления на обнуление счетчика ПИН-кода по форме, определенной Банком; (2) посредством МСБОЛ путем смены ПИН-кода заблокированной Платежной карточки с последующим автоматическим обнулением системой Банка счетчика количества неправильного набора ПИН-кода; (3) путем обращения Держателя Платежной карточки в Контакт Центр.
* Если Держатель Платежной карточки забыл ПИН-код, то Платежную карточку следует сдать в Банк для перевыпуска, поскольку проведение Карточных операций в автоматизированном режиме Авторизации станет невозможным.
* Все Удаленные каналы обслуживания Платежных карточек оснащаются указателями с логотипами Системы для информирования Держателя Платежной карточки о возможности обслуживания по Платежной карточке.
* Для проведения Карточных операций по Счету Платежной карточки в предприятиях торговли и сервиса, а также в Устройствах самообслуживания Банка, Держатель Платежной карточки предъявляет Платежную карточку работнику соответствующего предприятия торговли и сервиса (за исключением Карточных операций по Счету Платежной карточки с использованием бесконтактной Платежной карточки), при этом работник предприятия торговли и сервиса вправе запросить у Держателя Платежной карточки документ, удостоверяющий его личность;
* проведение операций с использованием Платежной карточки должно быть в присутствии Держателя Платежной карточки (не допускается выпускать Платежную карточку из поля зрения Держателем Платежной карточки).
* Для проведения Карточных операций по Счету Платежной карточки в режиме самообслуживания - действия производятся на Устройствах самообслуживания Банка, самостоятельно.
* Наличные деньги выдаются по Платежной карточке в валюте страны пребывания. В некоторых странах частота и максимальная сумма выдачи наличных по Платежной карточке могут ограничиваться законодательством страны, в которой производится Карточная операция по Счету Платежной карточки.
* При работе с Устройствами самообслуживания Банка следует помнить, что если возвращаемая Платежная карточка или выдаваемые деньги в течение 20 секунд не изъяты Держателем Платежной карточки из устройства выдачи, сработает система защиты и, в целях сохранности денег Держателя Платежной карточки, Платежная карточка и/или деньги будут втянуты внутрь Устройством самообслуживания Банка и задержаны в специальном отсеке. В таких случаях Держателю Платежной карточки необходимо связаться с Банком.
* Причины задержания Платежной карточки или наличных денег в Устройствах самообслуживания Банка выясняются Банком в максимально короткие сроки. Банк оперативно предпринимает соответствующие действия после письменного/устного обращения Держателя Платежной карточки в Банк.
* В случае утери или кражи Платежной карточки, а также при несанкционированном доступе к Счету Платежной карточки/Платежной карточке, Держателю Платежной карточки необходимо незамедлительно обратиться в Банк в соответствии с условиями, указанными в п. 3.9. настоящих Общих условий.
* В случае подачи требования о блокировании Платежной карточки в филиал Банка или любому участнику Системы/ платежной системы, блокирование вступит в силу после регистрации такого требования, переданного данным филиалом или участником Системы/ платежной системы от имени Держателя Платежной карточки.
* Держателю Платежной карточки рекомендуется сохранять чеки для учета расходования денег по Счету Платежной карточки и урегулирования возможных споров.
* Запрещается использование Платежной карточки в противозаконных целях, включая покупку товаров, работ и услуг, запрещенных действующим законодательством Республики Казахстан.

3.3.1. При открытии Платежной карточки MasterCard World OTT Card Банк присваивает Держателю Платежной карточки для его идентификации в Программе OneTwoTrip код, который является номером мобильного телефона. С условиями Программы Клиент может ознакомиться на интернет-сайте Банка [www.sberbank.kz](http://www.sberbank.kz).

3.3.2. Смена кодового слова производится бесплатно без ограничений по количеству раз только на основании письменного заявления Держателя Платежной карточки, предоставленного в соответствующие подразделения Банка.

**3.4.** **Задержание/изъятие Платежной карточки:**

3.4.1. Задержание/изъятие Платежной карточки в пункте обслуживания производится в случаях, если:

- Предъявитель Платежной карточки не является ее держателем;

- Держатель Платежной карточки забыл Платежную карточку в пункте обслуживания после проведения Карточной операции по Счету Платежной карточки;

- Платежная карточка изъята Устройством самообслуживания Банка.

3.4.2. В случае задержания/изъятия Платежной карточки, Держатель Платежной карточки обращается в Банк устно. Задержание/изъятие Платежной карточки производится Банкоматом, кассиром ПТС или службой безопасности Банка.

3.4.3. Причина задержания/изъятия Платежной карточки выясняется Банком не позднее следующего рабочего дня, следующего за днем обращения Держателя Платежной карточки в Банк, устно (по телефону) или письменно.

3.4.4. Возврат задержанной/изъятой Платежной карточки производится по решению Банка (в случае доставки задержанной Платежной Карточки в Банк) непосредственно Держателю Платежной карточки, при предъявлении документа, удостоверяющего личность, и под роспись в журнале о получении Платежной карточки.

3.4.5. Изъятие Платежной карточки у ее держателя осуществляется в иных случаях, предусмотренных настоящими Общими условиями и законодательством РК.

**3.5. Перевыпуск Платежной карточки.**

3.5.1. Платежная карточка действует до последнего дня месяца и года, указанных на лицевой стороне Платежной карточки, включительно, Цифровая Платежная карточка действует до окончания срока, указанного в СБОЛ/МСБОЛ. Запрещается использование Платежной карточки (ее реквизитов) с истекшим сроком действия. Все Платежные карточки, у которых истек срок действия, блокируются Банком и подлежат возврату в Банк (за исключением Цифровых Платежных карточек, возврат которых не осуществляется в связи с выпуском в электронной форме). Банк не несет ответственности за несвоевременное получение Платежной карточки, выпущенной на новый срок действия, Держателем Платежной карточки.

3.5.2. Держатель Платежной карточки имеет возможность осуществить перевыпуск Платежной карточки при условии действующего Счета Платежной карточки. При этом, перевыпуск до истечения срока действия Платежной карточки осуществляется только в следующих случаях:

* Платежная карточка утеряна/похищена,
* рассекречен ПИН-код;
* Платежная карточка повреждена и ее дальнейшая эксплуатация невозможна;
* Держатель Платежной карточки изменил свою фамилию/имя;

размагничена или поцарапана магнитная полоса на Платежной карточке и Банкомат/POS-терминал не считывают информацию с магнитной полосы на Платежной карточке.

3.5.3. Перевыпуск Платежной карточки осуществляется на основании заявления Держателя Платежной карточки по форме, определенной Банком, в соответствии с Тарифами, действующими на дату перевыпуска Платежной карточки. При перевыпуске Дополнительной Платежной карточки заявление подписывается Клиентом - владельцем Счета Платежной карточки и Держателем Дополнительной Платежной карточки.

При перевыпуске Платежной карточки Банк оставляет за собой право изменения вида карточки (тип Платежной карточки) и вида карточного продукта (принадлежность к Международной платежной системе).

3.5.4. Перевыпуск Платежной карточки производится без оплаты Держателем Платежной карточки комиссии в следующих случаях:

* при условии предоставления Держателем Платежной карточки заявления на перевыпуск Платежной карточки не позднее срока истечения Платежной карточки в связи с его истечением;
* ПИН-код напечатан неразборчиво;
* имя и/или фамилия, указанные на Платежной карточке, не соответствуют данным документа, удостоверяющего личность Держателя Платежной карточки, указанным Держателем Платежной карточки в заявлении;
* при проведении первой Карточной операции по Платежной карточке Банкомат или POS-терминал не считывают информацию с магнитной полосы на Платежной карточке;
* в случае замены Платежной карточки по инициативе Банка;

в случае замены Платежной карточки по причине компрометации.

3.5.5. Заявление о перевыпуске платежной карточки/дополнительной платежной карточки предоставляется в письменной форме путем обращения в обслуживающее подразделение Банка.

3.5.6. Держатель Платежной карточки вправе отказаться от перевыпуска Платежной карточки по истечении срока ее действия, при этом договор о выдаче платежной карточки не расторгается, если в его рамках Держателю Платежной карточки выпущены иные Платежные карточки и/или действует Счет Платежной карточки. Платежная карточка обслуживается Банком до окончания срока ее действия независимо от срока действия иных Платежных карточек, выпущенных к Счету Платежной карточки, к которому выпущена такая Платежная карточка. В случае закрытия Счета Платежной карточки в соответствии с Общими условиями, все выпущенные к нему Платежные карточки закрываются, соответствующий договор о выдаче платежной карточки расторгается.

3.5.7. Перевыпуск Платежной карточки по истечении срока ее действия осуществляется по инициативе Банка без дополнительного волеизъявления Держателя Платежной карточки, в следующем порядке:

3.5.7.1. Возможность/невозможность перевыпуска Платежной карточки определяется Банком в соответствии с внутренними документами Банка не более чем за 30 (тридцать) календарных дней до окончания срока действия Платежной карточки.

3.5.7.2. Банк перевыпускает Платежную карточку с сохранением по ней непогашенной задолженности, размера кредита (если это предусмотрено договором банковского займа, заключенного между Банком и Клиентом), и собственных средств Клиента.

3.5.7.3. Если перевыпуск Платежной карточки невозможен или получен отказ Держателя Платежной карточки от перевыпуска Платежной карточки Банком, перевыпуск Платежной карточки не осуществляется и Держатель Платежной карточки обязуется погасить имеющуюся задолженность не позднее, чем за 5 (пять) рабочих дней до прекращения срока действия Платежной карточки. В случае неисполнения Держателем Платежной карточки предусмотренной настоящим пунктом Общих условий обязанности, Общие условия действует в соответствующей части до полного исполнения Держателем Платежной карточки своих обязательств перед Банком.

3.5.7.4. За перевыпуск Платежной карточки, в том числе, если отказ от перевыпуска Платежной карточки получен Банком после истечения срока Платежной карточки, Держателем Платежной карточки оплачивается комиссия согласно Тарифам, действующим на дату перевыпуска Платежной карточки.

* 1. **Лимиты и ограничения по Счету Платежной карточки** 
     1. Банком устанавливается суточный лимит операций, которые возможно провести с использованием Платежной карточки через Удаленные каналы обслуживания, POS -терминалы.
     2. С условиями лимитов и ограничений по Счету Платежной карточки Клиент/Держатель Дополнительной Платежной карточки может ознакомиться на  [интернет-сайте Банка](https://www.sberbank.kz/ru/individuals/cards/drugie-karty) [www.sberbank.kz](http://www.sberbank.kz).
     3. При установлении лимита/ограничений на проведение операций по мультивалютной карточке, сумма лимита/ограничений рассчитывается как общая сумма по всем Счетам мультивалютной карточки.
     4. Лимиты расходования денег Держателями Дополнительных Платежных карточек со Счета Платежной карточки устанавливаются Держателем Основной Платежной карточки.

**3.7. Карточные операции по Счету Платежной карточки.**

3.7.1. Держатель Платежной карточки использует Платежную карточку для проведения Карточных операций по Счету Платежной карточки, оплаты обязательств Держателя Платежной карточки перед Банком, а также осуществления иных операций, предусмотренных законодательством РК, правилами системы платежных карточек/Системы и внутренними документами Банка. Банк не несет ответственности за отказ третьих лиц в обслуживании Платежной карточки.

3.7.2. Пополнение Счетов мультивалютной карточки осуществляется через ИПТ и кассы Банка, а также путем перевода денег в безналичном порядке. При пополнении мультивалютной карточки наличным или безналичным путем, зачисление денег осуществляется на Счет мультивалютной карточки в валюте, соответствующей валюте зачисления денег. При пополнении мультивалютной карточки в валюте, не соответствующей валюте Счетов мультивалютной карточки, деньги подлежат зачислению на Счет мультивалютной карточки в валюте тенге. Перевод денег между Счетами мультивалютной карточки осуществляется Клиентом путем перечисления денег с одного счета на другой счет посредством СБОЛ/МСБОЛ (для этого Клиенту необходимо зарегистрироваться в СБОЛ/МСБОЛ).

По мультивалютной карточке доступным остатком является сумма остатков по всем Счетам мультивалютной карточки, которая рассчитывается в момент авторизации по курсам безналичной покупки/продажи валюты, установленным Банком.

3.7.3. По инициированной Держателем Платежной карточки Карточной операции по Счету Платежной карточки Держатель Платежной карточки в целях обеспечения достаточности денег на Счете Платежной карточки предоставляет Банку согласие и полномочия блокировать на Счете Платежной карточки деньги на сумму авторизации и на сумму комиссии Банка до получения платежных документов на списание по проведенной по Счету Платежной карточки Карточной операции, либо до получения Банком подтверждения, что операция на сумму авторизации не была совершена. При этом суммы, заблокированные на Счете Платежной карточки, могут быть списаны Банком, в том числе и после получения Банком заявления Держателя Платежной карточки о блокировании Платежной карточки. Настоящим Держатель Платежной карточки предоставляет согласие и уполномочивает Банк дебетовать Счет Платежной карточки на сумму Карточных операций и комиссии без предварительного уведомления и дополнительного согласия Держателя Платежной карточки.

3.7.4. По мультивалютной карточке блокирование денег в момент авторизации осуществляется в следующем порядке:

3.7.4.1. На всю сумму Карточной операции на Счете мультивалютной карточки в валюте, соответствующей валюте Карточной операции, независимо от достаточности денег на данном счете. В случае недостаточности денег на Счете мультивалютной карточки в валюте Карточной операции осуществляется добор (списание) денег с других Счетов мультивалютной карточки путем их прямого дебетования в момент совершения Карточной операции, при этом порядок добора (списания) осуществляется в соответствии с установленными в п.3.7.5. Общих условий приоритетами.

3.7.4.2. По Карточной операции в валюте, не соответствующей валютам Счетов мультивалютной карточки, блокирование на всю сумму Карточной операции и дальнейшее списание денег осуществляется со Счета мультивалютной карточки, валюта которого совпадает с валютой расчетов с МПС, а при недостаточности денег на таком счете - в соответствии с установленными приоритетами, согласно п.3.7.5. Общих условий.

3.7.4.3. По Карточной операции в валюте, не соответствующей валютам Счетов мультивалютной карточки и валюте расчетов с МПС, блокирование на всю сумму Карточной операции и дальнейшее списание денег осуществляется со Счета мультивалютной карточки в валюте тенге, а при недостаточности денег на таком счете - в соответствии с установленными приоритетами, согласно п.3.7.5. Общих условий.

3.7.5. Проведение Карточных операций с использованием мультивалютной карточки осуществляется по принципу приоритетности добора денег со Счетов мультивалютной карточки. При выпуске мультивалютной карточки функция добора со Счетов мультивалютной карточки по умолчанию установлена в следующем порядке приоритетов: 1) тенге, 2) доллары США, 3) евро, 4) рубли. Клиент имеет возможность поменять и установить свой приоритет добора со Счетов мультивалютной карточки посредством СБОЛ/МСБОЛ.

3.7.6. При пополнении Счета мультивалютной карточки в валюте, не соответствующей валютам Счетов мультивалютной карточки, и/или при переводе денег между Счетами мультивалютной карточки и/или при доборе денег со Счетов мультивалютной карточки осуществляется операция по конвертации денег по курсу безналичной покупки/продажи валюты, установленному Банком на момент проведения операции (отражается в МСБОЛ/СБОЛ).

3.7.7. При наличии возражений по Карточной операции, проведенной по Счету Платежной карточки, Держатель Платежной карточки должен в течение 45 (сорока пяти) календарных дней со дня совершения Карточной операции предъявить Банку письменную претензию по ней, с приложением имеющихся документов (Слипов, торговых чеков и т.д.).

3.7.7.1. Банк рассматривает обращения Держателя Платежной карточки, в том числе при возникновении спорных ситуаций, связанных с использованием Платежной карточки или ее реквизитов, в срок установленный законодательством РК, в случае необходимости получения информации от третьих лиц - в срок не более 30 (тридцати) календарных дней со дня получения таких заявлений в случае использования Платежной карточки на территории Республики Казахстан, а также не более 45 (сорока пяти) календарных дней со дня получения заявлений в случае использования Платежной карточки за рубежом. Держателю Платежной карточки направляется информация о результатах рассмотрения заявлений, в том числе в письменной форме (по требованию держателя Платежной карточки).

3.7.8. Пополнение Счета Платежной карточки производится наличным или безналичным путем в соответствии с законодательством РК. В случае пополнения Счета Платежной карточки наличными деньгами в иностранной валюте Банк не принимает монеты в иностранной валюте.

3.7.9. В зависимости от проводимой Держателем Платежной карточки Карточной операции по Счету Платежной карточки, Банк применяет следующие курсы конвертации:

3.7.9.1. при пополнении Счета Платежной карточки наличными деньгами и снятии наличных денег, при оплате за товары и/или услуги в сети обслуживания Банка (банкоматы, иные электронные терминалы) – курс Банка;

3.7.9.2. при снятии наличных денег, оплате за товары и/или услуги в сети обслуживания других банков – курс соответствующей платежной системы/Системы и/или банка.

3.7.9.3. конвертация валют осуществляется согласно Приложению 1 к настоящим Общим условиям.

3.7.10. Списание денег со Счета Платежной карточки по расходной операции, валюта которой отличается от валюты ведения Счета Платежной карточки, производится после получения платежного документа от Системы (по Системе Visa до 60 календарных дней с даты транзакции, по Системе МasterСard не позднее 30 календарных дней с даты транзакции), в сумме проведенной Карточной операции и осуществляется по курсу Банка, действовавшему на дату и время поступления Банку платежного документа, составленного при осуществлении платежа и (или) перевода денег с использованием Платежной карточки.

3.7.11. Держатель Платежной карточки принимает на себя риск, связанный с открытием и ведением Счета Платежной карточки/выпуском Платежной(-ых) карточки(-ек) в иностранной валюте, который может возникнуть в связи с ограничениями, установленными государственными органами в отношении иностранной валюты, включая, но не ограничиваясь, введение валютного контроля или валютных ограничений, а также, налогов или иных обязательных платежей, которые могут быть распространены на деньги, находящиеся на Счете Платежной карточки.

3.7.12. При снятии наличных денег с Платежной(-ых) карточки(-ек) посредством POS-терминала в сумме, большей чем 1 000 000 (один миллион) тенге, 3 000 (три тысячи) долларов США, евро и 200 000 (двести тысяч) российских рублей, необходимо предварительно не позднее чем за 4 (четыре) рабочих дня до предполагаемой даты получения вышеуказанной суммы в национальной / иностранной валюте предоставить в Банк соответствующую Заявку на предварительный заказ наличных денег по форме, установленной Банком.

Банк по своему усмотрению может осуществить выдачу наличных денег в день предоставления Заявки на предварительный заказ наличных денег, с оформлением расходных документов в соответствии с законодательством РК и внутренними документами Банка.

3.7.13. Банк оставляет за собой безусловное и бесспорное право отказать в осуществлении Карточной операции, противоречащей требованиям законодательства РК, Общих условий и соответствующих договоров, правилам функционирования международных платежных Систем Visa International, MasterCard Worldwide и UnionPay International, а также платежной системы Мир, противоречащей целям, заявленным в договоре, если имеются подозрения в том, что деньги, используемые для ее совершения, являются доходом от преступной деятельности, либо сама операция направлена на какую-либо преступную деятельность.

3.7.14. Начисление вознаграждения на остаток денег на Счет Платежной карточки Банком не производится.

3.7.15. Банк несет ответственность за несанкционированные операции в случае их совершения после получения уведомления Держателя Платежной карточки об утере Платежной карточки и(или) несанкционированном использовании Платежной карточки. Банк на основании заявления Держателя Платежной карточки о возмещении несанкционированной операции принимает меры по установлению факта несанкционированного платежа и в течение 15 (пятнадцати) календарных дней со дня получения такого заявления возмещает ему сумму денег в размере несанкционированной операции либо направляет уведомление об отказе в возмещении несанкционированной операции с указанием причины в письменной или устной форме.

3.7.16. В случае необходимости дополнительного изучения путем получения информации от третьих лиц либо проведения проверки Банк рассматривает заявление Держателя Платежной карточки и принимает решение по нему в течение 30 (тридцати) календарных дней по операциям внутри Республики Казахстан или 60 (шестидесяти) календарных дней по Карточным операциям, совершенным за рубежом, и уведомляет об этом Держателя Платежной карточки в письменном виде.

3.7.17. Отказ Банком в возмещении несанкционированной операции осуществляется при наличии оснований, признаков или фактов, подтверждающих нарушение Держателем Платежной карточки правил использования Платежной карточки либо его участие в мошеннических операциях с использованием его Платежной карточки.

3.7.18. Держатель Платежной карточки несет все риски, связанные с утерей Платежной карточки или несанкционированным использованием Платежной карточки, в случае не уведомления Банка об утере Платежной карточки или несанкционированном использовании Платежной карточки.

3.7.19. Использование Платежной карточки ее держателем приостанавливается или прекращается Банком на основании полученного от Держателя Платежной карточки уведомления или по инициативе Банка при нарушении Держателем Платежной карточки порядка использования Платежной карточки в соответствии с настоящими Общими условиями. Приостановление или прекращение использования Платежной карточки Держателем Платежной карточки не прекращает обязательств Держателя Платежной карточки и Банка, возникших до момента приостановления или прекращения указанного использования.

3.7.20. При возврате Клиенту / Держателю Дополнительной Платежной карточки денег, находящихся на Счете Платежной карточки, Банк вправе осуществить их возврат в национальной валюте РК – тенге путем осуществления конвертации с применением курса Банка на момент совершения операции по возврату денег.

**3.8. Технический овердрафт, и погашение задолженности по Счету Платежной карточки.**

3.8.1. Технический овердрафт может возникнуть в случаях:

3.8.1.1. колебание курсов валют;

3.8.1.2. когда Карточные операции происходят в режиме Off-line и не подтверждаются Банком, но Держатель Платежной карточки получает приобретаемые товар, работу или услугу;

3.8.1.3. при нарушении Держателем Платежной карточки настоящих Общих условий или при возникновении ситуации, которая может повлечь за собой ущерб для Банка.

3.8.2. Держатель Платежной карточки обязан контролировать расходование денег со Счета Платежной карточки и не допускать технический овердрафт. Банк вправе в любой момент направить Держателю Платежной карточки/Клиенту письменное требование о погашении полной суммы задолженности по техническому овердрафту. Держатель Платежной карточки/Клиент обязан погасить задолженность по техническому овердрафту в течение 10 (десяти) рабочих дней с момента получения Держателем Платежной карточки/Клиентом Push-уведомления на Мобильное устройство и/или SMS-сообщения на номер мобильного телефона и/или письменного уведомления, содержащего соответствующее требование Банка. В случае, если Держателем Платежной карточки/Клиентом не будет погашена задолженность в указанный срок, Банк вправе проводить все необходимые мероприятия по взысканию задолженности в соответствии с законодательством РК и настоящими Общими условиями.

3.8.3. С момента образования технического овердрафта, а также в иных случаях образования задолженности Клиента по договорам, заключенным между Банком и Клиентом, деньги, поступающие на Счет Платежной карточки, направляются Банком (Банк дебетует Счет Платежной карточки путем прямого дебетования) для погашения задолженности в следующей очередности:

-сумма убытков Банка;

-сумма комиссий;

-сумма технического овердрафта;

- сумма иной задолженности.

При этом Банк вправе определить иную очередность.

**3.9. Блокирование/Разблокирование Платежной карточки и Счета Платежной карточки**

3.9.1. Блокирование Платежной карточки производится на основании требования Держателя Платежной карточки о ее блокировании в следующих случаях:

- кража Платежной карточки;

- утеря Платежной карточки;

- несанкционированный доступ к Счету Платежной карточки/Платежной карточке;

- по иным основаниям, указанным в требовании Держателя Платежной карточки о блокировании.

3.9.2. Банк вправе по собственной инициативе блокировать Платежную карточку и/или Счет Платежной карточки без дополнительного согласия или последующего одобрения Держателя Платежной карточки/Клиента в случаях:

- нарушения/ не исполнения Держателем Платежной карточки Общих условий/договора о выдаче платежной карточки;

- наличия обстоятельств, которые, по мнению Банка, могут привести к ущербу для Держателя Платежной карточки и/или Банка;

- осуществления Держателем Платежной карточки по Счету Платежной карточки операций, связанных с предпринимательской деятельностью;

- непогашения Держателем Платежной карточки/Клиентом задолженности по техническому овердрафту в течение 10 (десяти) рабочих дней;

- в случае наличия иной задолженности Держателя Платежной карточки/Клиента перед Банком;

- наличия подозрений со стороны Банка или Системы в том, что Платежная карточка используются для совершения мошеннических операций, легализации (отмывания) денег и/или финансирования террористической деятельности;

- внесения изменений в законодательство РК, ограничивающих операции по Общим условиям/договору о выдаче платежной карточки;

- на основании решений/постановлений уполномоченных государственных органов и/или должностных лиц о приостановлении расходных операций/ином ограничении по Счету Платежной карточки в соответствии с процедурами, определенными законодательством РК;

- в случаях, установленных в пунктах 3.10., 14.4. и 14.5. Общих условий;

- в иных случаях, предусмотренных настоящими Общими условиями, законодательством РК, правилами Системы, внутренними правилами и документами Банка.

3.9.3. Для блокирования Платежной карточки по инициативе Держателя Платежной карточки по основаниям, указанным в Общих условиях, Держателю Платежной карточки, необходимо незамедли­тельно обратиться в Банк с письменным (по форме установленной Банком) или устным требованием по телефону в Контакт Центр Банка о блокировке Платежной карточки, либо произвести блокировку Платежной карточки через Удаленные каналы обслуживания.

3.9.4. Разблокирование Платежной карточки производится Банком на основании письменного заявления, предоставленного Держателем Платежной карточки по форме определенной Банком при непосредственном нахождении Держателя Платежной карточки в Банке, либо через Удаленные каналы обслуживания в случаях, если Платежная карточка была заблокирована по обращению Держателя Платежной карточки или завершения мероприятий по урегулированию спорных транзакций.

3.9.5. Разблокирование Платежной карточки по заявлению Держателя Платежной карточки невозможно, в случае если блокирование Платежной карточки было произведено в связи с кражей или утерей Платежной карточки. В данном случае Держателю Платежной карточки необходимо обратиться в Банк для перевыпуска Платежной карточки. Новая Платежная карточка перевыпускается с новым номером и e-PIN, также Держатель Платежной карточки может заказать перевыпуск Платежной карточки с печатью ПИН-кода на ПИН-конверте с учетом комиссии согласно Тарифам Банка.

3.9.6. Настоящим Держатель Платежной карточки, безусловно, соглашается, что Платежная карточка считает­ся находящейся во владении и пользовании Держателя Платежной карточки при отсутствии должным образом зарегистрированного требования о блокировании Платежной карточки, а операции, совершенные по Счету Платежной карточки с использованием Платежной карточки до регистрации указанного требования Банком, счи­таются надлежащим образом санкционированными Держателем Платежной карточки. Держатель Платежной карточки несет риск и ответственность в отношении операций по Счету Платежной каточки, совершенных до вступления блокировки Платежной карточки в силу.

3.9.7. Требование о блокировании Платежной карточки считается исходящим от Держателя Платежной карточки, который несет риск и ответственность за возможное несоответствие указанного требования его волеизъявлению, а также последствия блокирования Платежной карточки Банком.

3.9.8. В случае обнаружения Платежной карточки, ранее заявленной как утраченной, Держатель Платежной карточки обязан немедленно проинформировать об этом Банк и вернуть Платежную карточку в Банк. В случае невозврата найденной Платежной карточки, Держатель Платежной карточки принимает на себя все риски, которые влечет такой невозврат Платежной карточки Банку.

3.9.9. При блокировке Платежной карточки путем неправильного ввода CVV2-кода/CVC2-кода/3D Secure/Secure Code более трех раз, Банк в автоматическом режиме проводит обнуление счетчика CVV2-кода/CVC2-кода/3D Secure/Secure Code по Платежной карточке Держателя Платежной карточки с периодичностью 1 (один) раз в сутки. При необходимости обнуления счетчика CVV2-кода/ CVC2-кода/ 3D Secure/ Secure Code в более короткий срок Держатель Платежной карточки может обратиться в обслуживающее подразделение Банка и обнулить счетчик путем подачи заявления на обнуление счетчика CVV2-кода/CVC2/3D Secure/Secure Code по форме, установленной Банком.

3.9.10. При блокировании/разблокировании мультивалютной карточки по инициативе Клиента, блок устанавливается/снимается на все Счета мультивалютной карточки одновременно.

**3.10. Закрытие Счета Платежной карточки**

3.10.1. Закрытие Счета Платежной карточки и возврат остатка денег со Счета Платежной карточки производится по заявлению Клиента по утвержденной Банком форме, при условии погашения задолженности по техническому овердрафту, отсутствия иной задолженности перед Банком, отсутствия неисполненных требований к Счету Платежной карточки и завершения мероприятий по урегулированию спорных транзакций по истечении 45 (сорока пяти) календарных дней с даты подачи заявления о закрытии Счета Платежной карточки. До закрытия Счета Платежной карточки Клиент обязуется сдать в Банк все Платежные карточки, выпущенные к Счету Платежной карточки.

3.10.2. Закрытие Счета Платежной карточки Клиентом не допускается в случаях, предусмотренных Общими условиями и законодательством РК.

3.10.3. Закрытие Счета Платежной карточки и Платежной карточки осуществляется самостоятельно Банком в случаях прекращения действия либо отказа от исполнения договора о выдаче платежной карточки в соответствии с настоящими Общими условиями и законодательством РК.

Односторонний отказ от исполнения договора банковского счета Банком не допускается в случаях, предусмотренных законодательством РК.

3.10.4. При закрытии мультивалютной карточки, закрытию подлежат одновременно все Счета мультивалютной карточки. Закрытие Счетов мультивалютной карточки по отдельности не допускается.

3.10.5. В случае отказа Клиентом или Банком от исполнения договора о выдаче платежной карточки, Банк вправе заблокировать Платежную(-ые) карточку(-и), операции по Счету Платежной карточки в СБОЛ/МСБОЛ и не принимать к исполнению указания Держателя Платежной карточки с даты получения от Клиента заявления о закрытии Счета Платежной карточки с даты направления Банком уведомления об отказе от исполнения договора о выдаче платежной карточки.

3.10.6. Платежная карточка, не востребованная Держателем Платежной карточки по истечении шести месяцев со дня ее выпуска Банком (далее -невостребованная платежная карточка), закрывается и уничтожается Банком. В случае закрытия невостребованной платежной карточки Счет Платежной карточки закрывается, договор о выдаче платежной карточки расторгается (за исключением случаев, когда по такому Счету Платежной карточки выпущены иные Платежные карточки и невостребованная платежная карточка не является Основной Платежной карточкой). При этом комиссия Банка за выпуск и обслуживание невостребованной платежной карточки, Счета Платежной карточки не возвращается.

3.10.7. При наличии остатка денег по Счету Платежной карточки, к которой была выпущена невостребованная платежная карточка, либо технического овердрафта или иной задолженности по невостребованной платежной карточке такая невостребованная платежная карточка не закрывается до момента снятия остатка денег со Счета Платежной карточки/оплаты задолженности Клиентом/ Держателем Дополнительной Платежной карточки перед Банком, если иное не предусмотрено Общими условиями.

3.10.8.В случае досрочного расторжения договора о выдаче платежной карточки:

3.10.8.1. ранее уплаченные Банку комиссии не возвращаются и не учитываются в счет погашения задолженности перед Банком;

3.10.8.2. остаток денег по Счету Платежной карточки после погашения задолженности перед Банком выдается Клиенту наличными деньгами или переводится на банковский счет по указанным им реквизитам;

* + - 1. проведение операций через СБОЛ/МСБОЛ блокируется;

3.10.8.4. Держатель Платежной карточки обязуется вернуть в Банк все Платежные карточки, выпущенные по Счету Платежной карточки.

3.10.8.5. Открытый в его рамках Счет Платежной карточки и все выпущенные к нему Платежные карточки закрываются.

3.10.8.6. Общие условия не расторгаются, если в соответствии с Общими условиями между Банком и Клиентом заключен(-ы) иной(-ые) Договор(-а) банковского обслуживания.

3.10.9. Расторжение Общих условий является основанием для закрытия Счета (-ов) Платежной (-ых) карточки (-ек) и всех Платежных карточек, выпущенных к указанному (-ым) счету (-ам).

**3.11. NFC-карты (условия использования и обслуживания)**

3.11.1. Держатель Платежной карточки может подключить NFC-карту только при наличии действующей Платежной карточки, к которой подключена услугаSMS-банкинг.

3.11.2. NFC-карта не имеет материального носителя. Номер NFC-карты сохраняется в Мобильном устройстве Держателя Платежной карточки. ПИН-код и срок действия NFC-карты такие же, как у Платежной карточки, к которой NFC-карта открыта. Для каждой Платежной карточки оформляется отдельная NFC-карта.

3.11.3. Оформление NFC-карты возможно к основной или дополнительной Платежной карточке при наличии у Держателя Платежной карточки доступа к сети Интернет через Мобильное устройство, которое поддерживает NFC-технологию, и соответствующего мобильного Приложения.

3.11.4. Оформление NFC-карты осуществляется Держателем Платежной карточки самостоятельно через Мобильное устройство с введением в мобильном приложении номера Платежной карточки, к которой оформляется NFC-карта, срока ее действия, фамилии и имени Держателя Платежной карточки, указанных на лицевой стороне Платежной карточки, а также кода CVV2/CVC2 Платежной карточки, ИИН и кода подтверждения, полученного Держателем Платежной карточки в виде Push-уведомления на Мобильное устройство и/или SMS-сообщения на номер мобильного телефона. По факту оформления NFC-карты Держателю Платежной карточки направляется Push-уведомление на Мобильное устройство и/или SMS-сообщение на номер мобильного телефона. Совершение Держателем Платежной карточки указанных выше действий, в том числе введения кода подтверждения, полученного Держателем Платежной карточки в виде Push-уведомления на Мобильное устройство и/или SMS-сообщения на номер мобильного телефона подтверждает ознакомление Держателя Платежной карточки с условиями использования и обслуживания NFC-карты, согласие с ними. При наличии в Банке технической возможности оформление NFC-карты осуществляется Держателем Платежной карточки через МСБОЛ (для пользователей операционной системы ***iOS/Android***)/Sberbank Pay KZ (для пользователей операционной системы ***Android***) и другие электронные сервиcы оплаты.

3.11.5. NFC-карта используется для совершения операций в предприятиях торговли и сервиса, включая сеть Интернет.

3.11.6. Для улучшения качества обслуживания операций, совершаемых с использованием NFC- технологии, и повышения безопасности оказываемых услуг Банк оставляет за собой право изменять порядок и условия использования NFC-карты, известив об этом Держателя Платежной карточки путем SMS-оповещения. Уведомления об изменении порядка и условий использования NFC-карты дополнительно могут быть направлены Банком путем отправки Push-уведомлений.

3.11.7. Платежные документы, оформляемые при совершении операций с использованием NFC-карты, могут быть подписаны личной подписью Держателя Платежной карточки, либо одобрены ПИН-кодом Платежной карточки, к которой оформлена NFC-карта, либо путем прохождения Аутентификации в соответствующем мобильном Приложении, с использованием которого осуществлен выпуск NFC-карты на Мобильном устройстве (подтверждении биометрическими данными на Мобильном устройстве и/или ввода пароля Мобильного устройства, в памяти которого сохранены реквизиты NFC-карты). Операции с использованием NFC-карты могут проводиться без ввода ПИН-кода или подписи Держателя Платежной карточки на чеке, за исключением случаев, предусмотренных настоящими Общими условиями. Платежные документы подписанные или составленные указанными выше способами являются надлежащим подтверждением того, что распоряжение на проведение операции по Счету Платежной карточки одобрено (акцептовано) Держателем Платежной карточки.

3.11.8. Держатель Платежной карточки, оформивший NFC-карту, обязуется не передавать Мобильное устройство, в памяти которого сохранены реквизиты NFC-карты, третьим лицам.

3.11.9. В случае утраты/кражи Мобильного устройства, в памяти которого сохранены реквизиты NFC-карты, Держатель Платежной карточки должен незамедлительно сообщить о необходимости блокирования Платежной карты (в связи с утерей/кражей Мобильного устройства/NFC-карты) в Банк по телефонам, указанным на интернет-сайте Банка sberbank.kz.

3.11.10. Если пароль Мобильного устройства и/или Мобильное устройство, в памяти которого сохранены реквизиты NFC-карты, стали доступны третьим лицам, Держатель Платежной карточки должен немедленно заблокировать Платежную карточку.

3.11.11. Блокировка NFC-карты осуществляется по правилам п. 3.9. Общих Условий.

Для дальнейшего использования NFC-карты Держателю Платежной карточки необходимо выпустить/ перевыпустить Платежную карточку и после получения новой Платежной карточки оформить новую NFC-карту в соответствии с п. 3.11.4. Общих Условий.

3.11.12. Клиент несет ответственность за все операции с NFC-картой, совершенные до момента блокирования Платежной карточки.

3.11.13. В случае совершения операции с использованием Мобильного устройства/NFC-карты без согласия Держателя Платежной карточки, Держатель Платежной карточки должен осуществить действия, предусмотренные п. 3.7.3. Общих условий.

3.11.14. При перевыпуске Платежной карточки, к которой открыта NFC-карта, осуществляется блокировка NFC-карты. Для дальнейшего использования NFC-карты Держателю Платежной карточки необходимо после получения выпущенной на новый срок Платежной карточки самостоятельно оформить NFC-карту в соответствии с п. 3.11.4. Общих условий.

3.11.15. В случае отказа Банка в перевыпуске Платежной карточки, NFC-карта блокируется и её дальнейшее использование невозможно.

3.11.16. При закрытии Платежней карточки, к которой открыта NFC-карта, NFC-карта блокируется Банком и ее дальнейшее использование невозможно.

3.11.17. При установлении лимитов и ограничений в соответствии с п. 3.6. Общих условий они также распространяются на NFC-карту.

3.11.18. При установлении Банком лимитов и ограничений на проведение операций по Платежной картоке в соответствии с п. 3.6. Общих условий они также распространяются на NFC-карту.

**3.12. Операции с использованием QR-code.**

3.12.1. При наличии технической возможности у Банка Стороны применяют технологию QR-code в целях идентификации ПТС и обеспечения совершения операции, в т.ч. оплаты товаров, работ или услуг ПТС.

В рамках п.3.12. Общих условий QR-code – двумерный штриховой код, присваиваемый Банком ПТС, содержащий информацию, позволяющую идентифицировать ПТС, его товары (работы, услуги), и иные сведения и реквизиты, используемые для осуществления платежей с использованием Платежных карточек, выпускаемых Банком, по оплате поставляемых ПТС товаров, работ, услуг.

3.12.2. Совершение операций с использованием QR-code осуществляется посредством МСБОЛ (для этого Держатель Платежной карточки должен быть зарегистрированным в МСБОЛ. При авторизации в МСБОЛ Держателю Платежной карточки необходимо перейти в раздел QR, отсканировать QR-code, выбрать Платежную карточку для оплаты и подтвердить операцию). Сканированием QR-code формируется указание Держателя Платежной карточки на совершение операции. Указание, сформированное с использованием QR-code, считается инициированным Держателем Платежной карточки после его подтверждения в МСБОЛ.

3.12.3. В случае несоответствия оплаченной Держателем Платежной карточки суммы за товар, работу или услугу ПТС посредством QR-code, возврат денег Держателю Платежной карточки осуществляется ПТС. Возврат денег, а также урегулирование вопросов, претензий, споров в таких случаях осуществляется ПТС с Держателем Платежной карточки самостоятельно, без участия Банка.

**3.13. Сервис Alias:**

3.13.1. Услуга по переводам денег с Платежной карточки на Платежную карточку по номеру мобильного телефона с использованием Сервиса Alias (далее по тексту данного пункта 3.13. «Услуга») оказывается Банком при предоставлении Клиентом письменного согласия на присоединение к программе «Visa Direct» посредством Сервиса Alias и получение в рамках указанной программы Услуги. Согласие предоставляется с использованием динамической идентификации Клиента посредством МСБОЛ (для этого Клиенту необходимо быть зарегистрированным в МСБОЛ).

3.13.2. Переводы денег с использованием Сервиса Alias осуществляются отправителями на номер мобильного телефона получателя перевода денег, который связан с номером дебетной Платежной карточки получателя перевода денег (Связка). Связка назначается Клиентом самостоятельно путем определения любой действующей не заблокированной дебетной Платежной карточки, выпущенной Банком к его Счету Платежной карточки, открытому в одной из следующих валют: KZT, USD, EUR, RUB, которая связывается с его номером мобильного телефона, принятым Банком от Клиента в порядке, определенном Банком.

3.13.3. Назначение Связки осуществляется в МСБОЛ при подписании Клиентом согласия, указанного в п.3.13.1. Общих условий. Банк информирует Клиента об успешном назначении Связки или о невозможности ее назначения посредством МСБОЛ. Информация о действующей Связке доступна Клиенту в МСБОЛ.

3.13.4. Банк (при наличии технической возможности) предоставляет Клиенту возможность актуализировать (обновить) данные Связки посредством МСБОЛ. Актуализация номера мобильного телефона, назначенного в Связке, выполняется в соответствии с п.3.13.5. настоящих Общих условий. Актуализация номера Платежной карточки, назначенного в Связке, выполняется аналогично процедуре назначения Связки, установленной п.3.13.2., п.3.13.3. настоящих Общих условий. С момента предоставления Клиенту средствами МСБОЛ сведений о регистрации новой Связки предыдущая Связка отменяется.

3.13.5. В случае необходимости изменения номера мобильного телефона в целях его актуализации (обновления) в Связке Клиент обязан самостоятельно обратиться в обслуживающее подразделение Банка для предоставления сведений о новом номере мобильного телефона путем подачи соответствующего заявления по форме, установленной Банком, и иных документов в соответствии с внутренними документами Банка. После успешного изменения номера мобильного телефона Клиенту необходимо заново пройти регистрацию в МСБОЛ и актуализировать информацию о номере мобильного телефона в Связке аналогично процедуре назначения Связки, установленной п.3.13.2., п.3.13.3. настоящих Общих условий.

3.13.6. Назначая Связку в МСБОЛ, Клиент:

3.13.6.1. предоставляет свое безусловное и безотзывное согласие на создание, регистрацию и хранение назначенной, в том числе актуализированной, Связки в системах Банка, в системах МПС VISA, а именно в службе каталога псевдонимов МПС Visa (Alias Directory Service), выполняющей обработку Связки, и ее использование при оказании Услуги;

3.13.6.2. поручает Банку предоставить МПС Visa данные для создания Связки путем передачи сведений, указанных в согласии, предусмотренном в п.3.13.1. настоящих Общих условий, для целей реализации МПС Visa Сервиса Alias соответственно;

3.13.6.3. подтверждает, что поставлен в известность, в полной мере осознает и соглашается с тем, что, предоставляя третьим лицам сведения о номере мобильного телефона, назначенного в Связке для целей осуществления перевода денег с использованием Сервиса Alias:

3.13.6.3.1. по факту исполнения соответствующего указания третьего лица о переводе денег, деньги будут зачислены Банком на Счет Платежной карточки, открытый в одной из следующих валют: KZT, USD, EUR, RUB, к которому выпущена Платежная карточка, назначенная в Связке, в том числе на котором имеются ограничения (при наличии). В случае исполнения такого указания третьего лица о переводе денег в валюте, отличной от валюты Счета Платежной карточки, зачисление денег будет осуществлено по курсу обмена валют, установленному в Банке на дату поступления Банку платежного документа, составленного при осуществлении перевода денег, с одновременным удержанием комиссии Банка за конвертацию в размере, определяемом Тарифами;

3.13.6.3.2. Участникам Сервиса Alias с согласия, предоставленного Банку согласно п.3.13.1. Общих условий, будут раскрыты следующие его данные: имя и первая буква фамилии, номер Платежной карточки, назначенный в Связке, и что Платежная карточка выпущена в Банке.

3.13.6.4. уведомлен и понимает, что номер мобильного телефона, предоставленный им и принятый Банком в порядке, определенном Банком, не должен отличаться от номера мобильного телефона, назначенного им в Связке.

3.13.7. МПС Visa осуществляет регистрацию и хранение данных Связки и передает их в режиме реального времени между Участниками Сервиса Alias программными средствами Сервиса Alias при оформлении указания отправителя об осуществлении перевода денег с использованием назначенного в Связке номера мобильного телефона Клиента.

Подписанием согласия, предусмотренного п.3.13.1. Общих условий, Клиент предоставляет свое согласие на регистрацию номера мобильного телефона и номера дебетной Платежной карточки, выпущенной Банком на его имя, и создание Связки, а также их актуализацию (обновление) в Сервисе Alias.

3.13.8. Для отказа от получения Услуги Клиенту необходимо самостоятельно войти в МСБОЛ, выбрать Платежную карточку, назначенную в Связке, открыть вкладку «Действия» и отключить Услугу. При отказе от получения Услуги Клиент выходит из программы «Visa Direct» и отказывается от Связки.

3.13.9. Связка отменяется Банком по окончанию срока действия или при закрытии Платежной карточки, назначенной в Связке, а также при закрытии Счета Платежной карточки, к которому выпущена Платежная карточка, назначенная в Связке. В случае отмены Связки предоставление Банком Услуги Клиенту становится недоступным. Для возобновления получения Услуги Клиенту необходимо назначить новую Связку в порядке, определённом п.3.13. Общих условий.

1. **ОТКРЫТИЕ И ОБСЛУЖИВАНИЕ СЧЕТОВ**

**4.1. Открытие Счета.** **Размещение вклада.**

* + 1. В рамках Общих условий Клиент вправе открыть Текущий(-ие) счет(-а) и Сберегательный(-ые) счет(-а), при условии предоставления в Банк необходимых документов в составе, по форме и содержанию, требуемых в соответствии с законодательством РК и/или внутренними документами Банка, и заявления на открытие текущего счета/заявления на открытие счета физическому лицу/заявление на размещение денег во вклад (далее совместно по тексту настоящей статьи «заявление/заявления») и/или договора по размещению денег во вклад (далее – Договор вклада), по форме определённой Банком.

Заявление, в соответствии с которым открывается Счет, при условии его последующего акцептования Банком, в совокупности с Общими условиями, является заключенным договором банковского счета.

Заявление/ договор по размещению денег во вклад, в соответствии с которым размещаются деньги во Вклад, при условии его последующего акцептования Банком, в совокупности с Общими условиями, является заключенным договором банковского вклада (далее - Договор вклада)

Список иностранных валют, в которых может быть открыт Счет, определяется Банком.

Открытие Счета (-ов) не связано с осуществлением по Счету (-ам) операций, связанных с предпринимательской деятельностью, нотариальной деятельностью, адвокатской деятельностью, деятельностью по исполнению исполнительных документов, деятельностью по урегулированию споров в порядке медиации.

* + 1. Счет открывается при заключении между Клиентом и Банком договора банковского счета в соответствии с Общими условиями. Договор вклада считается заключенным с даты поступления суммы Вклада (денег) на Сберегательный счет.
    2. Банк открывает Счет Клиенту с соблюдением положений Общих условий и законодательства Республики Казахстан.
    3. При открытии Клиенту Счета для учета денег Клиента Банк присваивает индивидуальный идентификационный код (далее - ИИК), являющийся номером Счета Клиента, и осуществляет обслуживание по Счету в соответствии с законодательством РК и настоящими Общими условиями.

4.1.5. При наличии у Клиента подключённой услуги СБОЛ/МСБОЛ (условия подключения к которой определены Общими условиями), возможно открытие Счета через СБОЛ/МСБОЛ при идентификации и аутентификации Клиента согласно Общим условиям. Клиент настоящим понимает и соглашается с тем, что предусмотренные Общими условиями идентификация и аутентификация Клиента, а также способ подписания соответствующего заявления / договора являются достаточными для заключения договора банковского счета и договора вклада.

Инициированное (-ый) Клиентом посредством СБОЛ/МСБОЛ заявление/договор, в соответствии с которым открывается Счет, считается акцептованным, а равно заключенным с Банком, с момента открытия Счета.

4.1.6. Помимо оснований, предусмотренных Общими условиями, Банк вправе отказать в открытии Счета при отсутствии технической возможности открытия Счета посредством СБОЛ/МСБОЛ, о чем Банк информирует Клиента посредством СБОЛ/МСБОЛ.

4.1.7. Клиент имеет право получить в подразделении Банка экземпляр Договора вклада, заключенных через СБОЛ/МСБОЛ, с указанием ИИК Счета на бумажном носителе.

4.1.8. В Договоре вклада определяются: вид Вклада, сумма Вклада, сумма неснижаемого остатка (если предусмотрена условиями Вклада), минимальная сумма Вклада, максимальная сумма Вклада (если предусмотрена условиями Вклада, в ином случае максимальная сумма Вклада определяется Правилами об общих условиях проведения операций в АО «Bereke Bank»), валюта Вклада, срок Вклада, ставка вознаграждения и годовая эффективная ставка вознаграждения по Вкладу, индивидуальный идентификационный номер Клиента, ИИК, а также иные условия Вклада.

4.1.9. Выплата вознаграждения по Вкладу, изъятие Вклада, в том числе частично, и в других случаях, предусмотренных Договором вклада, Общими условиями осуществляются через Текущий счет или Счет Платежной карточки Клиента, открытый в Банке.

4.1.10. Если в период действия Общих условий законодательством РК будет установлен иной порядок открытия и ведения Счетов, отличный от установленного Общими условиями, до внесения необходимых изменений в Общие условия, открытие и ведение Счетов будет осуществляться в соответствии с установленным законодательством РК порядком.

4.1.11. Если в соответствующем заявлении/договоре будет установлен (-ы) иной порядок/иные условия открытия и (или) ведения Счета, отличный (-ые) от установленного Общими условиями, то открытие и (или) ведение Счета будет осуществляться в соответствии с установленным (-и) заявлением/договором порядком/условиями.

**4.2. Обслуживание Текущего и Сберегательного счета.**

* + 1. Пополнение Текущего счета производится наличным или безналичным путем в соответствии с законодательством РК. Пополнение (Взнос) Сберегательного счета возможно, если это предусмотрено соответствующим Договором вклада и на его условиях. Банк не принимает монеты в иностранной валюте для пополнения Текущего счета или для пополнения (Взноса) Сберегательного счета.
    2. Принятие Банком указания Клиента и распоряжения о его отзыве либо приостановлении его исполнения осуществляется при условии соблюдения Клиентом требований, предусмотренных законодательством РК, Общими условиями и внутренними документами Банка.

Указания и распоряжения о его отзыве либо приостановлении его исполнения предъявляются Клиентом в Банк на бумажном носителе или в электронной форме (при условии подключения Клиента к СБОЛ/МСБОЛ и при наличии такой технической возможности у Банка), за исключением указания, использование которого законодательством РК предусмотрено только на бумажном носителе.

Распоряжения об отзыве указания Клиента либо приостановлении его исполнения предъявляются в Банк в той же форме, в которой было предъявлено отзываемое указание.

* + 1. Указание и распоряжение о его отзыве либо приостановлении его исполнения на бумажном носителе может быть предъявлено в Банк только лично Клиентом, либо иным лицом, действующим на основании оригинала нотариально удостоверенной доверенности Клиента, содержащей соответствующие полномочия поверенного Клиента. В качестве защитных действий от несанкционированных платежей работник Банка осуществляет визуальный контроль за соответствием подписи на указании/распоряжении образцу подписи Клиента/поверенного Клиента в документе, удостоверяющем личность Клиента/поверенного Клиента. В случае если подписи, по мнению Банка, не схожи, Банк вправе отказать в принятии и исполнении указания/распоряжения. В случае их схожести, а также в случае, если подпись в документе, удостоверяющем личность Клиента/поверенного Клиента не разборчива, ответственность за несанкционированный платеж Банк не несет.

Предъявление указания и распоряжения о его отзыве либо приостановлении его исполнения через СБОЛ/МСБОЛ, при наличии такой технической возможности у Банка, осуществляется при положительной идентификации и аутентификации Клиента в СБОЛ/МСБОЛ.

* + 1. Прием указания Клиента, предъявленного в форме поручения, требования или в виде согласия Клиента при использовании средства электронного платежа или СБОЛ/МСБОЛ, и распоряжения о его отзыве либо приостановлении его исполнения осуществляется Банком в течение Операционного дня.

В случае если указание Клиента или распоряжения о его отзыве либо приостановлении его исполнения получено Банком после истечения Операционного дня, то такое указание или распоряжение считается полученным Банком в начале следующего Операционного дня.

* + 1. Банк обеспечивает исполнение указания Клиента в течение Операционного дня, в котором было получено такое указание, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Республики Казахстан.

Международные платежи и (или) переводы денег исполняются не позднее трех Операционных дней, следующих за днем получения указания, с соблюдением требований, установленных валютным законодательством РК.

Перевод денег между банковскими счетами, открытыми в Банке, осуществляется в течение одного Операционного дня.

* + 1. Отзыв указания и приостановление исполнения указания осуществляются до его исполнения и (или) до направления банком отправителя денег бенефициару информации о принятии платежа в его пользу.

При своевременном получении распоряжения об отзыве указания Банк не осуществляет перевод денег по данному указанию и возвращает его не позднее операционного дня, следующего за днем получения такого распоряжения, одновременно направляя инициатору уведомление об исполнении полученного распоряжения.

* + 1. Банк отказывает в исполнении указания / распоряжения о его отзыве либо приостановлении его исполнения в соответствии с законодательством РК и настоящими Общими условиями.
    2. При снятии Клиентом со Счета наличных денег в иностранной валюте Банк оставляет за собой право не выдавать деньги монетами соответствующей иностранной валюты. В случае если снимаемая сумма денег в иностранной валюте не может быть в полной сумме выдана Банком в банкнотах такой валюты, то часть, которая составляет меньше имеющейся в кассе Банка минимальной номинальной купюры соответствующей иностранной валюты, выдается Банком в тенге по курсу валют, установленному Банком на момент осуществления операции.
    3. При снятии Клиентом со Счета / Счета Платежной карточки наличных денег в сумме равной или превышающей сумму 1 000 000 (один миллион) тенге, 3 000 (три тысячи) долларов США, евро или 200 000 (двести тысяч) российских рублей, Клиенту необходимо предварительно не позднее чем за 4 (четыре) рабочих дня до предполагаемой даты снятия наличных денег в национальной / иностранной валюте предоставить в Банк соответствующую Заявку на предварительный заказ наличных денег на бумажном носителе по форме, установленной Банком..

Банк при наличии возможности может осуществить выдачу наличных денег в день предоставления Клиентом Заявки на предварительный заказ наличных денег.

* + 1. В целях подтверждения факта оказания платежной услуги, Банк по требованию Клиента предоставляет документ (Выписку по Счету) на бумажном носителе либо посредством сети телекоммуникаций.
    2. При снятии / изъятии денег с Текущих/Сберегательных счетов изымаемая сумма денег сначала уменьшает сумму последнего Взноса и далее последовательно каждого предшествующего ему Взноса.
    3. При осуществлении с Текущего счета перевода денег в иностранной валюте, с которой Банк не работает, но перевод денег может быть исполнен банком-корреспондентом, Клиент должен обеспечить на Текущем счете, открытом в валюте доллары США или Евро, сумму, необходимую для перевода денег, сумму комиссии за осуществление перевода денег, а также дополнительно сумму в размере, определяемой Банком в каждом конкретном случае (не менее 10% (десяти процентов) от суммы перевода денег) в целях покрытия курсовой разницы ввиду конвертации суммы перевода денег по курсу банка-корреспондента. Клиент настоящим подтверждает, что понимает и соглашается с тем, что при осуществлении такого перевода денег:

- в случае, если по результатам конвертации денег банком-корреспондентом Банк понесет расходы, Клиент обязуется возместить Банку такие расходы. Возмещение расходов осуществляется путем прямого дебетования Банком Текущего счета, а также любых иных банковских счетов Клиента, а в случае отсутствия денег на указанных счетах - путем возмещения их Клиентом в течение 2 (два) дней с даты получения соответствующего уведомления Банка. Банк не несет ответственности за изменение курса, установленного банком-корреспондентом на момент исполнения перевода денег банком-корреспондентом;

- в случае, если по результатам конвертации денег банком-корреспондентом возникнет излишек, то сумма излишка будет возвращена Банком путем зачисления на Текущий счет.

4.2.13. При возврате Клиенту денег, в том числе при возврате вклада или его части, вознаграждения по вкладу, находящихся на Счете в иностранной валюте, Банк вправе осуществить их возврат в национальной валюте РК – тенге путем осуществления конвертации с применением курса Банка на момент совершения операции по возврату денег.

**4.3.** **Порядок начисления вознаграждения на деньги во Вкладе.**

* + 1. Ставка вознаграждения, установленная в Договоре вклада, применяется к сумме Вклада, а также ко всем дополнительным Взносам по Вкладу и остается неизменной в течение всего срока Вклада, если иное не предусмотрено Договором вклада.
    2. Годовая эффективная ставка вознаграждения исчисляется в соответствии с требованиями законодательства Республики Казахстан и указывается в Договоре вклада.
    3. Вознаграждение начисляется ежедневно с учетом округления до двух десятичных знаков после запятой, за фактическое количество дней нахождения денег во Вкладе или Взноса во Вкладе, при условии нахождения такого Взноса во Вкладе не менее 1 (одного) календарного месяца, если иное не предусмотренно соответствующим Договором вклада. При расчете вознаграждения количество дней в месяце принимается равным фактическому количеству дней в месяце, год - равный 365 (тремстам шестидесяти пяти) дням, если иное не предусмотрено Договором вклада. Дата размещения суммы Вклада (дата пролонгации)/внесения суммы Взноса и дата изъятия денег со Вклада считаются за 1 (один) день.
    4. Уведомления об изменении действующих ставок вознаграждения и о прекращении/приостановлении приема отдельных видов Вкладов размещаются Банком на информационных стендах, расположенных в помещениях филиалов и структурных подразделений Банка, осуществляющих операции по Вкладам населения, а также на официальном сайте Банка: [www.sberbank.kz](http://www.sberbank.kz). Дополнительно Банком могут быть направлены такие уведомления посредством Push-уведомлений и/или SMS-сообщений.
    5. Если Договором вклада предусмотрено, что начисленное вознаграждение капитализируется, то оно увеличивает сумму Вклада на срок определенный Договором вклада.
    6. Если Договором вклада предусмотрены частичные изъятия, то частичные изъятия денег из Вклада допускаются при условии сохранения суммы неснижаемого остатка, размер которого указывается в Договоре вклада. При этом изымаемая сумма денег сначала уменьшает сумму последнего Взноса и далее последовательно каждого предшествующего ему Взноса.
    7. Частичные изъятия, если они предусмотрены соответствующим Договором вклада, и/или изъятие всей суммы Вклада осуществляются путем перевода денег со Сберегательного счета на Текущий счет или на Счет Платежной карточки, в соответствии с Договором вклада. В случае перевода денег со Сберегательного счета в валюте, отличной от валюты Текущего счета/Счета Платежной карточки, осуществляется конвертация суммы перевода по курсу валют, установленному Банком на момент осуществления операции с одновременным удержанием комиссии Банка за конвертацию в размере, определяемом Тарифами.
    8. По Договорам вклада, предусматривающим частичные изъятия, начисленное вознаграждение на изымаемую часть Вклада пересчитывается в соответствии с порядком, предусмотренным Договором вклада.
    9. В случае досрочного частичного или полного изъятия Вклада (его части) по основаниям, предусмотренным законодательством РК, при котором сумма денег, оставшихся во Вкладе, становится меньше суммы неснижаемого остатка или Вклад будет изъят полностью, Договор вклада считается досрочно расторгнутым. При этом начисленное вознаграждение пересчитывается в соответствии с порядком, предусмотренным Договором вклада, остаток Вклада (при его наличии) остается на Сберегательном счете на условиях, предусмотренных п.4.3.11. Общих условий.
    10. В случае если вознаграждение ранее выплачивалось вкладчику отдельно от суммы Вклада с определенной в Договоре вклада переодичностью, то Вклад и начисленное вознаграждение, с учетом произведенного перерасчета, выплачиваются с удержанием (за минусом) суммы ранее излишне выплаченного Банком и полученного вкладчиком вознаграждения.
    11. В случае, когда вкладчик не истребует сумму Вклада после истечения его срока (если Договором вклада не предусмотрена автоматическая пролонгация), то Договор вклада считается продленным на следующих условиях вклада до востребования: сумма Вклада остается на Сберегательном счете до момента обращения вкладчика с целью его истребования, при этом вознаграждение на указанную сумму с даты продления Договора вклада начисляется по ставке вознаграждения, утвержденной уполномоченным органом Банка, действующей на дату продления, возврат суммы осуществляется в соответствии с п.4.4.4. Общих условий.
    12. Если Договором вклада предумотрена автоматическая пролонгация, то пролонгация осуществляется неограниченное количество раз до момента принятия решения Банком о прекращении приема денег в данный вид Вклада. Если вкладчик не истребует Вклад после истечения срока последней пролонгации (при прекращении приема денег в данный вид Вклада), то сумма Вклада размещается на условиях, предусмотренных п. 4.3.11 настоящих Общих условий.
    13. При пролонгации Вклада:
        1. начисленное вознаграждение в течение срока Вклада до его пролонгации, не увеличивает сумму Вклада (не капитализируется);
        2. вознаграждение по Вкладу начисляется по ставке вознаграждения, утвержденной Банком для данного вида Вклада на дату пролонгации;
        3. в течение пролонгированного срока ставка вознаграждения также остается неизменной в течение всего срока соответствующей пролонгации.
    14. В случае если Договором вклада предумотрена конвертация Вклада, то:
        1. Конвертация всей суммы Вклада допускается в течение всего срока Вклада в неограниченном количестве раз в другую валюту данного Вклада с применением ставок вознаграждения и соблюдения условий о сумме неснижаемого остатка, предусмотренных для Вклада в соответствующей валюте на дату конвертации. Конвертация всей суммы Вклада осуществляется на основании соответствующего указания Клиента согласно курсу валют и Тарифам Банка, действующим в Банке на момент конвертации при наличии у Банка такой возможности. После проведения конвертации Сберегательный счет в прежней валюте Вклада закрывается.
        2. Вознаграждение на сумму денег, находившихся во Вкладе до даты конвертации, начисляется по ставке вознаграждения, предусмотренной для Вклада в данной валюте, при этом, на сумму денег, находящихся во Вкладе в другой валюте после конвертации, вознаграждение начисляется по ставке, предусмотренной для Вклада в данной валюте, начиная с даты конвертации за фактический срок нахождения данной суммы во Вкладе в данной валюте.

**4.4. Возврат Вклада и выплата вознаграждения.**

* + 1. Возврат Вклада и выплата/капитализация начисленного Вознаграждения осуществляются в соответствии с Общими условиями и Договором вклада.
    2. Если иное не предусмотрено Договором вклада, выплата/капитализация (если она предусмотрена Договором вклада) начисленного вознаграждения по Вкладу/ по каждому Взносу осуществляется ежемесячно в дату, соответствующей дате открытия Вклада, за каждый месяц нахождения Вклада/ Взноса во Вкладе. В случае нахождения Взноса во Вкладе менее 1 (одного) месяца на дату очередной выплаты /капитализации начисленного вознаграждения по Вкладу, то вознаграждение по такому Взносу выплачивается/ капитализируется в следующую дату очередной выплаты/ капитализации начисленного вознаграждения по Вкладу, с учетом фактического срока нахождения данного Взноса во Вкладе на дату очередной выплаты/ капитализации вознаграждения, если иное не предусмотрено Договором вклада.
    3. Возврат Вклада производится Банком по требованию вкладчика либо его уполномоченного лица, действующего на основании оригинала нотариально удостоверенной доверенности, отвечающей требованиям законодательства РК, кроме случаев, предусмотренных Общими условиями. При возврате Вклада вкладчику выплачивается все причитающееся ему к этому моменту вознаграждение.

При полном возврате/изъятии по требованию Вкладчика, Банка или третьих лиц всей суммы Вклада, всех сумм дополнительных Взносов, внесенных во Вклад, и выплаты причитающегося вознаграждения, Сберегательный счет закрывается, Договор вклада расторгается.

* + 1. Возврат Вклада и выплата начисленного вознаграждения производится Банком на Текущий счет или на Счет Платежной карточки вкладчика, в сроки и на условиях, определенных Договором вклада. В случае если день выплаты/капитализации вознаграждения выпадает на нерабочий день (выходной/праздничный день), то выплата/капитализация начисленного вознаграждения осуществляется в первый рабочий день, следующий за нерабочим днем.
    2. Досрочный возврат Вклада осуществляется полностью или частично согласно соответствующему Договору вклада и требованиям законодательства РК. В случае досрочного истребования Вклада вкладчик должен уведомить Банк в срок, предусмотренный соответствующим Договором вклада, до предполагаемой даты досрочного истребования Вклада. В случае если вкладчик предварительно не уведомит Банк о досрочном полном или частичном истребовании Вклада, Банк обязуется выдать Вклад или его часть в срок, предусмотренный соответсвующим Договором вклада, с даты получения соответствующего требования вкладчика. При этом начисленное вознаграждение по Вкладу пересчитывается в порядке, предусмотренном Договором вклада.
    3. Выдача Вклада может быть приостановлена по основаниям и в порядке, предусмотренным законодательством РК, настоящими Общими условиями и Договором вклада.

**4.5. Удержание индивидуального подоходного налога (далее – ИПН) у источника выплаты с доходов нерезидентов РК в виде вознаграждения по Вкладам.**

* + 1. В случае если согласно законодательству Республики Казахстан выплачиваемый доход подлежит налогообложению у источника выплаты, Банк при выплате вознаграждения Клиенту удерживает сумму индивидуального подоходного налога (далее – ИПН) у источника выплаты в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан с целью дальнейшего перечисления в бюджет.
    2. В Удержание ИПН у источника выплаты с доходов нерезидентов РК в виде вознаграждения по Вкладам:

4.5.2.1. В соответствии с Налоговым кодексом РК, с доходов в виде вознаграждения, выплачиваемого физическим лицам – нерезидентам РК по их Вкладам, Банк, как налоговый агент, удерживает ИПН по ставке, установленной Налоговым Кодексом РК.

4.5.2.2. В случае признания Клиента резидентом РК, Клиент при заключении Договора вклада предоставляет в Банк оригинал документа, подтверждающего его резидентство (далее - Сертификата резидентства РК), выданного налоговым органом РК по форме, утвержденной законодательством РК.

4.5.2.3. Принимая во внимание, что резидентство физического лица подтверждается за каждый календарный год, Сертификат резидентства РК подлежит ежегодной актуализации и предоставлению Клиентом в Банк в начале каждого нового календарного года (до 25 января) с целью исключения удержания Банком ИПН.

4.5.2.4. Возврат ранее удержанного ИПН за период времени до предоставления в Банк Сертификата резидентства РК (в пределах срока исковой давности, установленного законодательством РК) возможно осуществить в Банке, предоставив заявление на возврат ранее удержанного ИПН в свободной форме и оригинал Сертификата резидентства РК за соответствующий год.

4.5.2.5. В случае предоставления Клиентом в Банк оригинала официального документа, заверенного компетентным органом иностранного государства, резидентом которого является Клиент, и подтверждающего, что Клиент, является резидентом иностранного государства (далее – Подтверждающий документ), с которым Республикой Казахстан заключен международный договор, регулирующий вопросы избежания двойного налогообложения и предотвращения уклонения от уплаты налогов, за исключением стран с льготным налогообложением, Банк, как налоговый агент, имеет право применить к Клиенту сниженную ставку налога, предусмотренную международным договором (конвенции об избежании двойного налогообложения). Международный договор применяется при условии, что Клиент является окончательным (фактическим) получателем (владельцем) дохода и при предоставлении Подтверждающего документа в срок, установленный Налоговым кодексом РК.

4.5.2.6. Клиент признается резидентом государства, с которым Республикой Казахстан заключен международный договор, в течение периода времени, указанного в Подтверждающем документе. Если в Подтверждающем документе не указан период времени резидентства, Клиент признается резидентом государства, с которым Республикой Казахстан заключен международный договор, в течение календарного года, в котором такой документ выдан (размещен на [интернет-ресурсе](https://online.zakon.kz/Document/?doc_id=33885902#sub_id=10046) компетентного органа иностранного государства).

4.5.2.7. Сумма ранее удержанного ИПН (до предоставления Подтверждающего документа) возврату со стороны Банка не подлежит. При этом Клиент, получивший Подтверждающий документ, при применении положений международного договора, имеет право обратиться в налоговый орган РК для возврата из бюджета излишне удержанного и уплаченного ИПН.

**4.6. Закрытие Текущего и Сберегательного счета.**

* + 1. Закрытие Счета осуществляется по заявлению Клиента по форме, определённой Банком, или самостоятельно Банком в случаях прекращения действия либо отказа от исполнения договора банковского счета, Договора вклада в порядке, предусмотренном настоящими Общими условиями.
    2. Клиент вправе закрыть Счет при отсутствии:
       1. денег на Счете;
       2. неисполненных требований, предъявленных к Счету, предусмотренных пунктом 4.6.8. Общих условий.
    3. Клиент не вправе закрыть Текущий счет:
       1. на который в соответствии с Договором вклада осуществляется выплата/возврат Вклада;
       2. с которого Клиентом осуществляется погашение займа, в случае заключения между Банком и Клиентом договора займа;
       3. на который в соответствии с договором залога денег осуществляется возврат денег, предоставленных в залог.
    4. Банк вправе отказаться от исполнения договора банковского счета или Договора вклада в случаях:
       1. отсутствия денег на Счете более 1 (одного) года;
       2. отсутствия движения денег на Счете (за исключением Сберегательного счета, Счетов, предназначенных для зачисления пособий, социальных выплат, выплачиваемых из государственного бюджета и (или) Государственного фонда социального страхования, или пенсий, выплачиваемых из государственного бюджета и (или) единого накопительного пенсионного фонда, и (или) добровольного накопительного пенсионного фонда) более 1 (одного) года;

4.6.4.3. предусмотренных договором с банками-нерезидентами РК.

* + 1. Договор вклада прекращается, Сберегательный счет закрывается при возврате вкладчику суммы Вклада и Взносов, и выплате вознаграждения по ним, за исключением случаев, предусмотренных законодательством РК и настоящими Общими условиями.
    2. Закрытие Текущего счета по заявлению Клиента осуществляется Банком не позднее Операционного дня, следующего за днем приема Банком заявления на закрытие Текущего счета, при условии соблюдения требований настоящих Общих условий и законодательства РК.
    3. Банк отказывается от исполнения договора банковского счета или Договора вклада по основаниям и в порядке, предусмотренным Законом РК «О платежах и платежных системах» и [Законом](jl:30466908.130000%20) РК «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма».
    4. Односторонний отказ от исполнения договора банковского счета или Договора вклада Банком не допускается при наличии:
       1. неисполненных требований к Счету или неснятых актов о временном ограничении на распоряжение имуществом, решений и (или) распоряжений уполномоченных государственных органов и (или) должностных лиц о приостановлении расходных операций по Счету, а также актов о наложении ареста на деньги, находящиеся на Счете (за исключением случаев одностороннего отказа Банком от исполнения договора банковского счета или Договора вклада при отсутствии денег на Счете более одного года);
       2. неисполненных требований по валютному договору, предусматривающему экспорт (импорт), представляемому Клиентом в Банк, в соответствии с валютным законодательством РК (за исключением случаев одностороннего отказа Банком от исполнения договора банковского счета или Договора вклада в соответствии с [Законом](https://online.zakon.kz/Document/?doc_id=30466908) РК «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма» или международными договорами, ратифицированными Республикой Казахстан).
    5. Банк направляет Клиенту по адресу или телефону, имеющемуся у Банка, уведомление об отказе от исполнения договора банковского счета или Договора вклада в электронной форме (на адрес электронной почты Клиента, SMS-сообщение) либо по почте.
    6. При отсутствии денег на Счете Клиента Банк по истечении срока, указанного в направленном Клиенту уведомлении об отказе от исполнения договора банковского счета или Договора вклада, расторгает договор банковского счета или Договор банковского вклада и осуществляет закрытие Счета Клиента.
    7. При наличии остатка денег на Счете Клиента (за исключением счетов, предназначенных для зачисления пособий, социальных выплат, выплачиваемых из государственного бюджета и (или) Государственного фонда социального страхования, или пенсий, выплачиваемых из государственного бюджета и (или) единого накопительного пенсионного фонда, и (или) добровольного накопительного пенсионного фонда) Банк вправе перечислить остаток денег на депозит нотариуса в соответствии с законами Республики Казахстан и закрыть Счет.

1. **ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ ПО ПРОВЕДЕНИЮ БАНКОВСКИХ ОПЕРАЦИЙ ЧЕРЕЗ УДАЛЕННЫЕ КАНАЛЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ (УСТРОЙСТВА САМООБСЛУЖИВАНИЯ БАНКА, ВЕБ-ВЕРСИЮ СБОЛ/МСБОЛ, КОНТАКТ ЦЕНТР БАНКА)**
2. **Предоставление услуги «SMS-банкинг»**

5.1.1. Банк предоставляет Клиенту услуги дистанционного оповещения по Счетам Платежных карточек с использованием мобильной связи при наличии у Банка технической возможности, а также соответствующего соглашения между Банком и оператором сотовой связи. В Банке предусмотрены два вида SMS-банкинга – «Эконом пакет» и «Полный пакет».

5.1.2. По умолчанию, при выпуске/перевыпуске Платежной карточки, Клиенту подключается «*Эконом пакет»*, который включает следующие виды Push-уведомлений на Мобильное устройство и/или SMS-сообщений на мобильный телефон, направляемых Банком Клиенту:

* о подключении к услуге;
* управление паролем – одноразовый пароль OneTimePassword, уведомление о смене пароля Change Password;
* управление жизненным циклом карты – уведомление о доставке карты в отделение или нарочно клиенту, об истечении срока действия карты, уведомление о перевыпуске карты;
* о возникновении технического овердрафта;

получение информации рекламного характера, информационные сообщения Банка.

5.1.3. *«Полный пакет»* включает следующие виды Push-уведомлений на Мобильное устройство и/или SMS-сообщений на мобильный телефон, направляемых Банком Клиенту:

* о проведенной операции списания\пополнения;
* об операции по постоянному платежному поручению;
* об отмене операции;
* о подключении к услуге;
* управление паролем – одноразовый пароль OneTimePassword, уведомление о смене пароля Change Password;
* управление жизненным циклом Платежной карточки – уведомление о доставке Платежной карточки в отделение или нарочно клиенту, об истечении срока действия Платежной карточки, уведомление о перевыпуске Платежной карточки, о списании комиссий за обслуживание Платежной карточки, за sms-банкинг, о блокировке/разблокировке Платежной карточки;
* о возникновении технического овердрафта;

получение информации рекламного характера, информационные сообщения Банка.

5.1.4. Подключение Клиента к «*Полному пакету»* осуществляется:

* на основании договора о выдаче платежной карточки либо заявления на подключение к «SMS-банкингу» установленной Банком формы, подписанного Клиентом, оформляемого в подразделении Банка,

либо

* через Устройство самообслуживания Банка при наличии технической возможности у Банка, операция проводится с использованием Платежной карточки и вводом ПИН-кода,

либо

* через СБОЛ/МСБОЛ при условии положительной идентификации и аутентификации Клиента.

5.1.5. Оплата Клиентом комиссии за передачу сообщений, взимаемой оператором мобильной связи, не регулируется настоящими Общими условиями.

5.1.6. Клиент подтверждает, что полученное Банком SMS-сообщение, направленное с использованием средства мобильной связи с номера телефона, указанного в соответствующем договоре или заявлении, и если это предусмотрено офертой Банка рассматривается Банком как согласие (акцепт) Клиента.

5.1.7. В случае если для списания платы за «SMS-банкинг» средств на соответствующем Счете Платежной карточки/Счете недостаточно, Банк имеет право отказать в предоставлении услуг, с направлением на мобильный телефон Клиента соответствующего уведомления. Возобновление предоставления услуги «SMS-банкинг» осуществляется после поступления на соответствующий Счет платежной карточки/Счета Клиента необходимой суммы комиссии и взимания ее Банком.

5.1.8. Клиент соглашается на передачу Банком информации /уведомлений по каналам передачи сообщений, осознавая, что такие каналы передачи информации не являются безопасными, и соглашается нести все риски, связанные с возможным раскрытием конфиденциальной информации, возникающие вследствие использования таких каналов передачи информации.

5.1.9. Услуга «SMS-банкинг» предоставляется до:

* момента ее отключения;
* момента отказа Банком в предоставлении услуги по причине отсутствия средств на соответствующем Счете платежной карточки/Счетах Клиента для списания комиссии за услугу;
* отключения от услуги на основании заявления Клиента (отключение производится Банком в течение трех рабочих дней с даты оформления письменного заявления );
* закрытия Счета платежной карточки/Счета, с которого списывается плата за услугу по основаниям предусмотренным настоящими Общими условиями и законодательством РК;
* получения заявления Клиента о расторжении соответствующего договора о выдаче Платежной карточки либо расторжения по инициативе Банка.

1. **Предоставление услуг через СБОЛ/МСБОЛ и проведение операций в сети интернет.**
   * 1. Банк предоставляет Клиенту услуги дистанционного доступа к своим счетам и электронным банковским услугам с использованием СБОЛ/МСБОЛ при наличии технической возможности.

5.2.1-1. Электронные банковские услуги предоставляются Клиенту на основании договора о предоставлении электронных банковских услуг, условия которого определены настоящими Общими условиями. Присоединение Клиента к договору о предоставлении электронных банковских услуг осуществляется путем подписания в рамках настоящих Общих условий любого договора или заявления. Получение Клиентом электронных банковских услуг становится доступным при условии успешной регистрации Клиента в СБОЛ/МСБОЛ.

* + 1. Клиент обязан ознакомиться с мерами информационной безопасности, размещенными на сайте online.sberbank.kz, неукоснительно соблюдать правила по безопасной работе с СБОЛ/МСБОЛ, а также:

- не допускать разглашение идентификатора/логина и пароля третьим лицам, в том числе работникам Банка;

- для доступа к СБОЛ/МСБОЛ требуется вводить только идентификатор/логин и пароль;

- в СБОЛ/МСБОЛ отсутствуют функции по отмене или аннулированию операций;

- не оставлять без присмотра активную сессию СБОЛ/МСБОЛ, чтобы исключить несанкционированный доступ к использованию электронных банковских услуг;

- каждый раз перед подключением к СБОЛ проверять корректность адреса в строке браузера https://online.sberbank.kz (должен высвечиваться зеленый значок безопасного соединения), в случае несоответствия – отказаться от использования сервиса и сообщить об ошибке в Банк;

- при использовании МСБОЛ на Мобильных устройствах установить парольную защиту. Необходимо всегда обращать внимание на опасные разрешения, которые необходимы установленным приложениям на Мобильном устройстве (доступ и отправка SMS сообщений, доступ к Интернет, разрешение на получение Push-уведомлений);

- для корректного выхода из СБОЛ/МСБОЛ следует использовать кнопку «Выход»;

- внимательно читать SMS-сообщения от Банка с номера 969 и/или буквенного идентификатора «Sberbank.kz» и/или Push-уведомления, получаемые на Мобильное устройство, и проверять реквизиты операции. Если пришло сообщение с операцией, которую Вы не совершали, ни при каких обстоятельствах не вводите одноразовый пароль;

- использовать антивирусную защиту и проверять все съемные носители данных перед их использованием;

- не принимайте советы и помощь третьих лиц при проведении операций. При необходимости обратитесь к работникам Банка или позвоните по телефонам, указанным на обратной стороне Платежной карточки;

- регулярно контролируйте состояние своего Счёта/Счета Платежной карточки путем просмотра соответствующих выписок.

* + 1. Подключение Клиента к услугам СБОЛ/МСБОЛ осуществляется путем получения Идентификатора пользователя (через устройство самообслуживания Банка с использованием платежной карточки и вводом ПИН-кода/через Контакт Центр Банка) и положительной идентификации и аутентификацию в СБОЛ/МСБОЛ, а также путем регистрации на сайте online.sberbank.kz. После регистрации Клиенту следует изменить пароль для входа к СБОЛ/МСБОЛ.
    2. Через СБОЛ/МСБОЛ предоставляются следующие услуги, при наличии соответствующей возможности у Банка:
       1. **по Счетам платежных карточек:**
* предоставление информации об остатке денег на Счете Платежной карточке, краткой истории по Счету Платежной карточки (10 операций), в том числе в форме выписок по Счету Платежной карточки, информации об операциях по Счету Платежной карточки за период; информации о сумме задолженности по Платежной карточке с кредитным лимитом, сумме минимального платежа, дате платежа;
* осуществление платежей/переводов со Счетов Платежных карточек Клиента в пользу третьих лиц на банковские счета, открытые в банках РК и за рубежом, переводов между Счетами Платежных карточек Клиента, погашение кредита;
* блокирование Платежной карточки;
* определение шаблонов платежей и переводов Клиента в СБОЛ/МСБОЛ;
* возможность оформления указаний на периодические платежи и переводы денег со Счета Платежной карточки;
* изменения/отключения ограничительных лимитов по Платежной карточке;
  + - 1. **по Счетам:**
* открытие Счетов при соблюдении Общих условий и требований законодательства РК;
* информационные услуги по Счетам: предоставление Выписки по Счету, информации о текущем размере остатка на Счете, о максимальном размере суммы, которую можно снять со Сберегательного счета (если частичные изъятия предусмотрены соответсвующим договором о размещении денег во вклад) без нарушения Общих условий и условий договора по размещению денег во вкладе (неснижаемый остаток);
* - переводы со Сберегательных счетов : между своими счетами, открытыми в Банке (со Сберегательного счета на Текущий счет/на Счет Платежной карточки). В случае перевода денег со Сберегательного счета в валюте, отличной от валюты Текущего счета/Счета Платежной карточки, то осуществляется конвертация суммы перевода по курсу валют, установленному Банком на момент осуществления операции с одновременным удержанием комиссии Банка за конвертацию в размере, определяемом Тарифами.

- платежи и переводы с Текущих счетов: между своими счетами (с Текущего счета на другой Текущий счет (в том числе, открытый в другом филиале Банка)/Сберегательный счет/Счет Платежной карточки); в пользу третьих лиц без открытия счета физическому лицу-получателю перевода; в пользу физических/юридических лиц на банковский счет/Счет платежной карточки, открытых в банках РК и за рубежом. В случае перевода денег с Текущего счета в валюте отличной от валюты Сберегательно счета/Текущего счета/Счета платежной карточки осуществляется конвертация сумма перевода по курсу валют, установленному Банком, на момент осуществления операции с одновременным удержанием комиссии Банка за конвертацию в размере, определяемом Тарифами;

- возможность оформления указаний на периодические платежи и переводы денег с Текущего счета между своими счетами или на счета иных физических/юридических лиц;

**5.2.4.3.** **по кредитам Клиента:**

* информационные услуги по кредитам, включая информацию о номере кредитного договора, дате договора, сумме задолженности, дате платежа, сумме платежа по кредиту;
* погашение кредита со Счета Платежной карточки или Сберегательного счета через Текущий счет Клиента или с Текущего счета;

5.2.5. При проведении операций в СБОЛ/МСБОЛ используется время системных часов аппаратных средств Банка (время города Нур-Султан).

* + 1. Для проведения операций через СБОЛ/МСБОЛ требуется дополнительная аутентификация Клиента с использованием одноразовых паролей, получаемых Клиентом (Держателем Платежной карточки) через Устройства самообслуживания Банка, либо путем направления Push-уведомлений и/или SMS-сообщений.
    2. Оплата товаров и услуг в сети Интернет с использованием Платежной карточки производится в соответствии с порядком, действующим у ПТС. ПТС может запросить следующую информацию: номер Платежной карточки, фамилию, имя её держателя, CVV2-код или CVC2-код, 3D Secure/Secure Code (вводятся Держателем Платежной Карточки только при запросе эквайера).
    3. Все Держатели Платежных карточек подключены к услуге 3DSecure/SecureCode. При проведении операции на интернет сайте, пароль 3DSecure/SecureCode генерируется в автоматическом режиме и приходит посредством кода, полученного посредством Push-уведомления на Мобильное устройство и/или SMS-сообщения на номер мобильного телефона Держателя Платежной карточки. Для корректного пользования услугой 3DSecure/SecureCode держателю Платежной карточки необходимо быть подключенным к услуге SMS-банкинг.
    4. Клиент несет ответственность по операциям, совершенным в сети Интернет с использованием полученных одноразовых паролей, а также по операциям, совершенным через СБОЛ/МСБОЛ.
    5. Клиент несет ответственность за совершение Карточных операций в сети Интернет, не подтверждаемых набором пароля 3D Secure/Secure Code / Authentication Mode by UPI.
    6. Клиент несет ответственность за ущерб, причиненный Банку в связи с передачей третьим лицам Платежной карточки, номера ПИН-кода/e-PIN, идентификационных параметров (логина, пароля) Клиента в СБОЛ/МСБОЛ, пароля 3DSecure/SecureCode, CVV2-кода или CVC2-кода – в полном объеме ущерба, причиненного Банку.
    7. Порядок защитных действий от несанкционированных платежей, меры от несанкционированного доступа, порядок регулирования вопросов по несанкционированным платежам:
       1. Оказание Банком услуг Клиенту посредством СБОЛ/МСБОЛ осуществляется только при положительной идентификации и аутентификации Клиента. Идентификация и аутентификация Клиента осуществляется с применением следующих элементов защитных действий:

- при входе в СБОЛ/МСБОЛ - посредством уникального идентификатора пользователя и пароля, сформированных и полученных Клиентом в соответствии с обучающим материалом, размещенном на сайте Банка в Сети Интернет online.sberbank.kz;

- для получения услуги – посредством динамической идентификации (путем использования одноразового пароля).

 5.2.12.2. При обнаружении несанкционированного доступа к информации, составляющей банковскую тайну, ее несанкционированного изменения, осуществления несанкционированного платежа и (или) перевода денег и иных несанкционированных действий, Банк уведомляет об этом Клиента не позднее следующего рабочего дня после их обнаружения. В случае возникновения таких несанкционированных действий, Банк незамедлительно принимает все необходимые меры для устранения их последствий и предотвращения их допущения в будущем.

* + 1. Для отправки Клиенту одноразовых паролей и подтверждений об операциях в СБОЛ/МСБОЛ используется номер мобильного телефона Клиента, зарегистрированный в «SMS-банкинге» по Платежным карточкам. Клиент несет ответственность за подключение к услуге «SMS-Банкинг» номеров мобильных телефонов, не принадлежащих Клиенту, по просьбе третьих лиц, в том числе от лиц (-а)работников (-а) Банка.
    2. Документы в электронной форме, направляемые Клиентом Банку через СБОЛ/МСБОЛ, после положительных результатов аутентификации и идентификации Клиента, считаются отправленными от имени Клиента и признаются равнозначными, в том числе имеют равную юридическую и доказательственную силу, документам на бумажном носителе, подписанным собственноручной подписью Клиента, и порождают аналогичные им права и обязанности Сторон по настоящим Общим условиям. Указанные документы являются основанием для проведения Банком операций, заключения договоров (сделок) и совершения иных действий от имени Клиента. Сделки, заключенные путем передачи в Банк распоряжений Клиента, подтвержденных с применением средств идентификации и аутентификации Клиента, предусмотренных Общими условиями, удовлетворяют требованиям совершения сделок в простой письменной форме в случаях, предусмотренных законодательством РК, и влекут последствия, аналогичные последствиям совершения сделок, совершенных при физическом присутствии лица, совершающего сделку. Данные документы в электронной форме могут быть представлены в качестве доказательств в суде, равносильных письменным доказательствам.
    3. Клиент соглашается с тем, что документальным подтверждением факта совершения им операции является протокол проведения операций в соответствующей автоматизированной системе Банка, подтверждающий корректную идентификацию и аутентификацию Клиента, и совершение операции в системе.
    4. Банк имеет право блокировать доступ к СБОЛ/МСБОЛ в случае неоднократного (три раз подряд), некорректного ввода постоянного пароля, а также при выявлении фактов и признаков нарушения информационной безопасности. Получить новый пароль Клиент может через устройство самообслуживания Банка с использованием Платежной карточки и ПИНа, посредством услуги SMS-банкинга (через Контакт Центр Банка) и путем восстановления пароля на сайте online.sberbank.kz.
    5. При получении от Клиента поручения на проведение операции через СБОЛ/МСБОЛ Банк исполняет поручение Клиента не позднее одного операционного дня, если указание получено после окончания операционного дня, то такое указание считается полученным банком отправителя денег в начале следующего операционного дня. Перевод денег между банковскими счетами, открытыми в Банке осуществляется Банком в течение одного операционного дня. Международные платежи и (или) переводы денег исполняются не позднее трех операционных дней, следующих за днем получения Указания, с соблюдением требований, установленных валютным законодательством РК. В случае выясвнения Банком ошибок или отсутствия необходимых реквизитов (документов), несоответствия операции законодательству РК, банковским правилам либо Общими условиями Банк отказывает в исполнении указания в срок не позднее одного операционного дня, следующего за днем получения указания/поручения, с указанием причины отказа.
    6. В случае необходимости, Клиент имеет право обратиться в подразделение Банка для получения письменного подтверждения об операции, произведенной в СБОЛ/МСБОЛ.
    7. Клиент соглашается на передачу распоряжений, поручений и/или информации через сеть Интернет, осознавая, что сеть Интернет не является безопасным каналом связи, и соглашается нести все риски, связанные с возможным нарушением конфиденциальности, возникающие вследствие использования такого канала связи.
    8. Клиент самостоятельно и за свой счет обеспечивает подключение своих вычислительных средств к сети Интернет, доступ к сети Интернет, а также обеспечивает защиту собственных вычислительных средств от несанкционированного доступа и вредоносного программного обеспечения. В случае получения услуги СБОЛ/МСБОЛ на не принадлежащих Клиенту устройствах, Клиент соглашается нести все риски, связанные с возможным нарушением конфиденциальности и целостности информации, а также возможными неправомерными действиями иных лиц.
    9. Банк предоставляет Клиенту возможность получения справок посредством МСБОЛ (тип и содержание зависит от технической реализации Банком), в том числе справок о состоянии ссудной задолженности, справок о наличии ссудной задолженности для получения единовременных пенсионный выплат. Справки предоставляются в формате PDF с возможностью их сохранения на Мобильное или иное устройство и распечатки на бумажном носителе.
    10. Проверка действительности выдачи Банком справки, указанной в п.5.2.21. Общих условий, осуществляется с помощью размещенного на ней QR-code. QR-code включает информацию: о дате выдачи, регистрационном номере и наименовании справки, фамилии, имени, отчестве (при наличии) Клиента, ИИН Клиента, задолженности Клиента (исходя из типа и содержания справки). Для проверки справки необходимо авторизоваться в МСБОЛ, перейти в раздел сервис «Проверка по QR-code», через камеру Мобильного устройства отсканировать размещенный на справке QR-code и, в случае успешного результата, проверить полученную по результатам сканирования QR-code информацию с содержанием проверяемой справки. Настоящим Клиент предоставляет Банку согласие на раскрытие информации, которая будет предоставлена Банком по результатам проведения проверки справки с помощью QR-code, любому третьему лицу, осуществляющему проверку такой справки.
  1. **Проведение операций через Устройства самообслуживания.**

5.3.1. Банк предоставляет Клиенту возможность проведения банковских операций через Устройства самообслуживания Банка при наличии технической возможности и наличии у Клиента действующей Платежной карточки.

5.3.2. С применением устройств самообслуживания проводятся следующие операции[[3]](#footnote-3):

* внесение денег на Счет Платежной карточки, получение наличных денег со Счета Платежной карточки, - операция проводится в тенге, независимо от валюты Счета Платежной карточки;
* перевод денег со Счета Платежной карточки на Счет Платежной карточки/Счета/банковские счета физических лиц, открытых в банках РК и за рубежом, в том числе, с конвертацией;
* оплата услуг Операторов, при наличии технической возможности;
* получение информации о текущем расходном лимите по Платежной карточке, о последних 10-ти операциях по Платежной карточке, получение Выписки по Счету Платежной карточки;
* проведение платежей в адрес организаций (поставщиков услуг);
* получение Идентификатора пользователя, пароля и одноразовых паролей для доступа в СБОЛ/МСБОЛ;
* подключение услуги SMS-банкинг;
* погашение кредита со Счета Платежной карточки.

5.3.3. При проведении операции внесения денег на Счет Платежной карточки доступная сумма по Счету Платежной карточки увеличивается, как правило, в течение дня проведения операции, но не позднее следующего дня за днем проведения операции.

5.3.4. При проведении операции внесения денег на Счет Платежной карточки, на Счет Платежной карточки зачисляется сумма, подтвержденная Клиентом по результатам пересчета, осуществляемого устройством самообслуживания в присутствии Клиента. Внесенные Клиентом банкноты, не прошедшие контроль, осуществляемый устройством самообслуживания, в пересчете не участвуют и автоматически возвращаются Клиенту. Виды и валюта счетов платежных карточек, на которые могут быть внесены деньги через устройство самообслуживания, определяются Банком исходя из технической возможности.

* 1. **Предоставление услуг через Контакт Центр.**

5.4.1. Контакт Центр Банка предоставляет круглосуточное обслуживание Клиентов по телефону (через оператора или в автоматическом режиме).

5.4.2. Перечень услуг, предоставляемых Контакт Центром, при предоставлении Клиентом необходимой информации для идентификации Клиента:

1) активация Платежных карточек;

2) снятие, установление, изменение ограничений на проведение транзакций по Платежным карточкам;

3)  установление персонального лимита по Платежной карточке;

4) блокирование Платежных карточек Клиентов;

5)  временная блокировка Платежной карточки по запросу от третьих лиц;

6) занесение утерянной/украденной Платежной карточки в международный стоп-лист;

7)  обнуление счетчика количества неправильного набора ПИН-кода по Платежной карточке;

8)  предоставление Клиентам информации об остатке/либо движении денег на Счете Платежной карточки;

9)  консультация по кредитным лимитам;

10) подтверждение переводов через СБОЛ по звонку клиента;

11) блокирование доступа СБОЛ/МСБОЛ;

12)  информационно-консультационная поддержка по розничным продуктам;

13) отключение 3D Secure/ SecureCod.

5.4.3. Перечень предоставляемых услуг, а также номера телефонов, по которым услуги предоставляются, размещаются на web-сайте Банка в сети интернет [www.sberbank.kz](http://www.sberbank.kz).  Для проведения указанных операций идентификация и аутентификация Клиента осуществляется в Контакт Центре.

**5.5. Коммуникации с Клиентами Банка/Держателями Платежных карточек посредством Push-уведомлений.**

5.5.1. Клиент имеет возможность получения информации от Банка посредством Push-уведомлений при условии:

- установки на Мобильном устройстве МСБОЛ и регистрации в нем,

- подключения в Мобильном устройстве и/или в зарегистрированном МСБОЛ типа уведомлений - Push-уведомление,

- подключения Мобильного устройства, на котором зарегистрирован МСБОЛ, к Интернет.

При несоблюдении Клиентом любого из вышеперечисленных условий, а также удаления ранее установленного МСБОЛ с Мобильного устройства, направление/доставка Push-уведомлений становится невозможным(-ой).

Для получения уведомлений в рамках услуги SMS-банкинг посредством Push-уведомлений Клиенту необходимо подключение к услуге SMS-банкинг.

5.5.2. Push-уведомление отображается на экране Мобильного устройства в виде всплывающего уведомления и может быть впоследствии просмотрено и/или прочитано Клиентом в МСБОЛ в течение срока, установленного Банком.

5.5.3. Клиент самостоятельно осуществляет переход в МСБОЛ путем нажатия на Push-уведомление, отраженное в виде всплывающего уведомления на Мобильном устройстве. При этом Банк не несет ответственности, если Клиент закрыл и/или очистил всплывающие Push-уведомления без перехода в МСБОЛ на Мобильном устройстве.

5.5.4. Направление Push-уведомлений осуществляется Банком при наличии технической возможности у Банка. В случае невозможности направления/доставки Банком Push-уведомлений, в том числе по независящим от Банка обстоятельствам (к которым также относится несоблюдение Клиентом условий, предусмотренных п.5.5.1. Общих условий), Банк может направлять информацию посредством SMS-сообщений на номер мобильного телефона Клиент, или иным способом, предусмотренным Общими условиями/договором.

5.5.5. В случае установки Клиентом МСБОЛ на 2 (двух) и более Мобильных устройствах, Push-уведомления будут поступать на Мобильное устройство, на котором была осуществлена последняя регистрация в МСБОЛ и подключен тип уведомлений-Push-уведомление.

5.5.6. Клиент обязан:

1) самостоятельно обеспечить подключение к типу уведомлений - Push-уведомление в Мобильном устройстве, на котором установлен МСБОЛ;

2) самостоятельно обеспечить подключение своих Мобильных устройств к сети Интернет;

3) обеспечить установку на Мобильном устройстве МСБОЛ, а также осуществить регистрацию в нем;

4) исключить возможность использования третьими лицами Мобильных устройств, на которые Банк направляет Push-уведомления и/или на которых установлен МСБОЛ;

5) в случае установки МСБОЛ на 2 (двух) и более Мобильных устройствах, осуществлять проверку всех указаных Мобильных устройств на предмет поступления Push-уведомлений от Банка;

6) получать поступающие от Банка Push-уведомления и ознакамливаться с содержащейся в них информацией. Банк не несет ответственности в случае не прочтения Клиентом Push-уведомлений в течение срока их отражения в МСБОЛ, установленом на Мобильном устройстве;

7) незамедлительно уведомить Банк при:

- утере/краже/иной утрате или смене Мобильного устройства, на котором установлен МСБОЛ путем обращения в Контакт-центр Банка;

- смене номера мобильного телефона, который был использован при установке МСБОЛ и регистрации в нем путем обращения в обслуживающее подразделение Банка;

- смене данных, указанных в документе, удостоверяющем личность, путем обращения в обслуживающее подразделение Банка.

5.5.7. Клиент осознает, что передача информации посредством Push-уведомлений осуществляется посредством Интернет, который не является безопасным, и соглашается нести все риски, связанные с возможным раскрытием конфиденциальной информации, возникающие вследствие использования Push-уведомлений при передаче информации.

5.5.8. Коммуникации и/или информирование Клиента посредством Push-уведомлений осуществляются Банком до:

* момента отключения типа уведомлений - Push-уведомление в Мобильном устройстве Клиента, на котором установлен МСБОЛ, и/или в МСБОЛ;
* получения заявления/уведомления Клиента о расторжении соответствующего договора либо расторжения соответствующего договора по инициативе Банка;
* обращения Клиента в Контакт-центр Банка об утере/краже/иной утрате или смене Мобильного устройства, на котором установлен МСБОЛ;
* получения заявления от Клиента о смене номера мобильного телефона, который был использован при установке МСБОЛ и регистрации в нем.

момента отключения услуги SMS-банкинг по видам уведомлений в соответствии с Общими условиями.

1. **УСЛОВИЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ «АВТОПЛАТЕЖ» АО «BEREKE BANK»**
2. Подключение Услуги-Автоплатеж осуществляется несколькими способами, по Поручению Клиента через СБОЛ/МСБОЛ, а также через устройства самообслуживания Банка, при условии аутентификации и идентификации Клиента.
3. Пополнение лицевого счета абонента, в зависимости от условий соглашения Банка и технической реализации Услуги-Автоплатеж, осуществляется на фиксированную сумму, указанную Клиентом в поручении на подключение Услуги-Автоплатеж.
4. Услуга-Автоплатеж может предоставляться по трем условиям:

* по порогу;
* по расписанию;
* по выставленному счету.

1. По одному Счету Платежной карточки может быть оказано несколько Услуг-Автоплатеж на разные Лицевые счета, по которым Клиентом поданы соответствующие поручения на подключение Услуги-Автоплатеж.
2. По одному Счету Платежной карточки может быть оказано несколько Услуг-Автоплатеж на разные Абонентские номера, по которым Клиентом поданы соответствующие поручения на подключение Услуги-Автоплатеж.
3. Пополнение Лицевого счета абонента, в зависимости от условий соглашения Банка с Оператором и технической реализации Услуги-Автоплатеж, осуществляется круглосуточно согласно выбранному условию Услуги-Автоплатеж. Подключение Автоплатежа на Абонентский номер невозможно, если Абоненту Оператором запрещены платежи для данного абонентского номера, а равно, если абонентский номер является корпоративным, т.е. его Абонентом является юридическое лицо, а также в случаях, когда абонентский номер обслуживается Оператором не по авансовой системе оплаты.
4. Поручение на подключение/отключение Услуги-Автоплатеж на устройствах самообслуживания банка и в СБОЛ/МСБОЛ, собственноручно подтверждается Клиентом путем ввода ПИН-кода (устройства самообслуживания банка), или SMS-кода в СБОЛ/МСБОЛ.
5. Основанием для списания Банком денег со Счета Платежной карточки Клиента по Услуге-Автоплатеж является оформленное и подтвержденное на устройствах самообслуживания Банка и в СБОЛ/МСБОЛ поручение на подключение.
6. Основанием для прекращения Банком списания денег со Счета Платежной карточки Клиента является оформленное и подтвержденное поручение на отключение, на устройствах самообслуживания банка и в СБОЛ/МСБОЛ.
7. В случае получения Клиентом Push-уведомлений и/или SMS-сообщений о движении денег по Счету Платежной карточки в рамках услуги «SMS-Банкинг», и выявления Клиентом, таким образом несанкционированного/ ошибочного платежа, совершенного в нарушение поручения на подключение Услуги-Автоплатеж, Клиент должен письменно/устно заявить об этом Банку в течение 3 (трех) часов с момента получения соответствующего Push-уведомления и/или SMS-сообщения , полученного в рабочий день. В случае, если Push-уведомления и/или SMS-сообщение о несанкционированном/ошибочном платеже было получено Клиентом в нерабочий/выходной день, Клиент обязан письменно/устно заявить об этом в первые 3 (три) рабочих часа первого рабочего дня, следующего за указанным нерабочим/выходным днем. В случае не соблюдения Клиентом указанных сроков заявления о несанкционированном/ ошибочном платеже, указание Клиента о проведенном платеже считается исполненным Банком надлежащим образом.
8. Валютой Услуги-Автоплатеж и платежей, осуществляемых по поручению на подключение Услуги-Автоплатеж, является тенге. Если Счет Платежной карточки Клиента ведется в иностранной валюте, то в целях исполнения поручения на подключение Услуги-Автоплатеж, Банк осуществляет конвертацию суммы очередного платежа из иностранной валюты в тенге по курсу Банка, сложившемуся на момент совершения данного платежа.
9. Очередной платеж по Поручению на подключение Услуги-Автоплатеж совершается Банком по незаблокированным Платежным карточкам Клиента и не закрытым Счетам Платежных карточек Клиента, при условии достаточности денег на Счете Платежной карточки Клиента для совершения очередного платежа.
10. В случае перевыпуска Платежной карточки Клиента предоставление Услуги-Автоплатеж Банком продолжается автоматически по новому номеру Платежной карточки (если Счет Платежной карточки остался прежним) без дополнительного подтверждения Клиентом.
11. При блокировании Платежной карточки вследствие утраты Клиентом и/или иных обстоятельств, исполнение Поручения на подключение Услуги-Автоплатеж Банком приостанавливается с момента получения от Клиента требования о блокировании Платежной карточки. Возобновление исполнения поручения на подключение Услуги-Автоплатеж осуществляется Банком с момента снятия блокировки Платежной карточки Клиента, за исключением блокировки в связи с кражи или утери Клиентом Платежной карточки.
12. При закрытии Клиентом Счета Платежной карточки, Поручение на подключение Услуги-Автоплатеж автоматически считается отмененным Клиентом, и дальнейшее исполнение Банком не осуществляется.
13. Поручение на подключение Услуги-Автоплатеж может быть отменено Клиентом в порядке, предусмотренном Общими условиями.
14. Клиент соглашается с тем, что Банк имеет право прекратить предоставление Услуги-Автоплатеж при выявлении фактов и признаков нарушения информационной безопасности, а также установить лимиты на платежи в рамках Услуги-Автоплатеж.

**7. УСЛОВИЯ ПРОВЕДЕНИЯ ОПЕРАЦИЙ ПО НЕАЛЛОКИРОВАННЫМ МЕТАЛЛИЧЕСКИМ СЧЕТАМ (НМС)**

**7.1. Общие положения**

1. Открытие Банком НМС осуществляется при заключении между Банком и Клиентом Договора проведения операций с НМС на основании Поручения на зачисление драгоценного металла на НМС при предъявлении Клиентом пакета документов, предусмотренных законодательством РК и внутренними нормативными документами Банка размещенными на сайте Банка [www.sberbank.kz](http://www.sberbank.kz) .
2. Зачисление металла при открытии на НМС производится на основании Поручения на зачисление драгоценного металла на НМС (далее - Поручение на зачисление). В Поручении на зачисление определяется вид драгоценного металла, в котором открывается счет, масса драгоценного металла и цена продажи металла Банком.
3. НМС открывается в золоте, серебре, платине, палладии.
4. Вознаграждение Клиенту за хранение металла на НМС Банком не начисляется.
5. Минимальный остаток металла на счете составляет 1 тройская унция, соответствующая 31,1035 граммам.
6. Металл может быть внесен единовременно или отдельными взносами с любой периодичностью. Минимальный вес покупки металла 1 тройская унция.
7. Зачисление и списание металла с НМС производится на основании предоставленного Клиентом в Банк Поручения. Количество Металла в Поручении на зачисление /списание Металла определяется с точностью до 1/1000 доли тройской унции с применением правил округления.
8. Банк осуществляет персональное обслуживание Клиента в отношении открытия и ведения операций по НМС Клиента на основании и в соответствии с законодательством Республики Казахстан, внутренними нормативными документами Банка и условиями Договора проведения операций с НМС.
9. Договор НМС заключается на срок 12 (двенадцать) месяцев и вступает в силу с даты подписания его Банком и Клиентом.
10. Если по истечении срока действия Договора НМС ни одна из Сторон не заявит о его прекращении, при условии нахождения остатка металла на НМС Клиента, Договор проведения операций с НМС автоматически пролонгируется на каждый следующий 12 (двенадцати) месячный период.
11. В случае расторжения Договора НМС Банк возвращает Клиенту, после уплаты всех причитающихся Банку комиссий, стоимость металла в денежном эквиваленте казахстанских тенге по курсу покупки металла, установленного в Банке на дату расторжения Договора проведения операций с НМС.

**8.ТАРИФ, ПАКЕТ УСЛУГ**

**8.1. Общие условия**

8.1.1.За услуги предоставляемые Банком: за открытие Счета/ Счета Платежной карточки, за его обслуживание и оказание Банком иных услуг, предусмотренных соответствующим договором, заключенным между Банком и Клиентом в рамках Общих условий, взимаются комиссии согласно Тарифам Банка. Информация о Тарифах размещается Банком в общедоступных для обозрения и ознакомления местах в офисах Банка, а также на интернет-сайте Банка [www.sberbank.kz](http://www.sberbank.kz).

8.1.1.1. Банк уведомляет клиента:

- об изменении комиссий (за исключением комиссий по Платежным карточкам) путём размещения соответствующей информации на интернет-сайте Банка [www.sberbank.kz](http://www.sberbank.kz) за 10 (десять) дней до даты вступления новых комиссий в силу;

- об изменении комиссий по Платежным карточкам путём размещения соответствующей информации на интернет-сайте Банка [www.sberbank.kz](http://www.sberbank.kz) и направления SMS- сообщения Клиенту за 15 (пятнадцать) календарных дней до даты вступления новых/измененных комиссий в силу. Уведомления об изменении комиссий по Платежным карточкам дополнительно могут быть направлены Банком путем отправки Push-уведомлений в указанный срок.

8.1.1.2. Банк не вправе в одностороннем порядке изменять в сторону увеличения установленные на дату заключения договора банковского счета комиссии по оказываемым платежным услугам, за исключением комиссий, взимаемых при осуществлении международных платежей и(или) переводов денег.

* + 1. Банк вправе в бесспорном порядке изымать (списывать) на основании платежного ордера путем прямого дебетования любых счетов Клиента в любой валюте, открытых в Банке, суммы денег в размере имеющейся задолженности перед Банком, в том числе комиссий Банка, а также суммы иных расходов и убытков Банка, связанных с нарушением Клиентом обязательств по договору банковского счета и иным договорам, заключенным между Банком и Клиентом . В случае изъятия денег в иной валюте, чем валюта Счета Клиента, по которому у Клиента имеется задолженность, изъятие денег производится с конвертацией в валюту задолженности по курсу, установленному в Банке на дату проведения соответствующей конвертации, с удержанием с Клиента всех комиссий связанных с такой конвертацией.
    2. При проведении операций по Счетам/Счетам Платежной карточки через удаленные каналы обслуживания списание комиссии осуществляется Банком путем прямого дебетования счетов Клиента в соответствии с п. 8.1.2. Общих условий, если иное не предусмотрено Общими условиями, соответствующим договором и/или заявлением. В случае проведения операции в валюте, отличной от валюты счета, Банк производит конвертацию суммы операции по курсу обмена иностранной валюты Банка/Международных платежных систем/иных банков, действующему на момент обработки операции Банком. При этом Банк имеет право применить Opitional Issuer fee (Опционная комиссия эмитента).
    3. Комиссия за открытие и обслуживание Счета Платежной карточки оплачивается Клиентом в следующем порядке: за первый год обслуживания Платежной карточки – единовременно за год вперед, в размере согласно Тарифам Банка, со второго года обслуживания - ежемесячно, в размере согласно Тарифам Банка
    4. Банк вправе взимать комиссию путем ее вычета из суммы платежа и (или) перевода денег. В случае взимания Банком комиссии путем ее вычета из суммы платежа и (или) перевода денег Банк уведомляет Клиента о сумме принятого платежа и (или) перевода денег и произведенных из нее вычетах.
    5. Информацию о движении по счетам и сумме уплаченных Банку комиссий Клиент может получить в виде Выписки по счету, обратившись в Банк.

**8.2. Пакет услуг**

8.2.1. В рамках Пакета Услуг Клиент имеет право пользоваться банковскими продуктами и получать услуги, входящие в состав Пакета Услуг. Банковские продукты и услуги в рамках Пакета Услуг, могут предоставляться Банком после выбора Клиентом вида Пакета Услуг. Пакет Услуг предоставляется Банком только комплексом, вследствие чего, в случае отказа Клиента от услуги, входящего в Пакет Услуг, Банк вправе отказать Клиенту в предоставлении Пакета Услуг. Клиент может не пользоваться отдельной услугой и/или продуктом, входящими в Пакет Услуг, на который был подписан/подключен в рамках Пакета Услуг, при этом Банк не обязан возвращать Клиенту какую-либо оплату за такое пользование Пакетом Услуг.

8.2.2. Порядок обслуживания и условия продуктов, входящих в состав Пакета Услуг, регулируются Общими условиями, соответствующим договором и/или заявлением.

8.2.3. Плата за обслуживание Клиента по Пакету Услуг осуществляется в соответствии с Тарифами Банка. В случае выбора Клиентом обслуживания по соответствующему виду Пакету Услуг, оказание услуг/предоставление продуктов Банка, не входящих в Пакет Услуг, осуществляется Банком в порядке и на условиях, предусмотренных соответствующим договором с взиманием платы согласно тарифов Банка. Не допускается оказание услуг/предоставление продуктов Банком по тарифам Банка, предусмотренным для Пакета Услуг, если такие услуги/продукты Банка предоставляются вне Пакета Услуг.

8.2.4. Перечень продуктов/услуг, входящих в вид Пакета Услуг, виды Пакетов Услуг определены в Сборнике Тарифов. Условия и порядок подключения Пакетов Услуг осуществляется путем подписания соответствующего договора или заявления.

8.2.5. Виды и состав Пакетов Услуг могут меняться по усмотрению Банка в порядке, установленном настоящими Общими условиями.

8.2.6. Для получения Клиентом/ Держателем Дополнительной Платежной карточки услуги Visa Concierge «Консьерж-сервис» требуется наличие Платежной карточки Visa Signature/ Visa Signature Nomad/ Visa Infinite, выпущенных в рамках ПУ, а также предоставленное Банку согласие на раскрытие /передачу информации (составляющую банковскую тайну и персональные данные), на трансграничную передачу персональных данных, лицам, предоставляющим услуги Visa Concierge (Консьерж-сервис). Услуга Клиенту/Держателю Дополнительной Платежной карточки подключается через обслуживающего его менеджера.

8.2.7. В случае если Клиент/Держатель Дополнительной Платежной карточки соответствующий обслуживанию в каналах обслуживания Сбербанк Первый/Сбербанк Премьер перестает соответствовать критериям указанных каналов обслуживания и/или при наличии непогашенной просроченной задолженности по кредитам, и/или при наличии информации о Клиенте/Держателе Дополнительной Платежной карточки негативного характера, создающую репутационные или иные риски для Банка, Банк вправе без обоснования причин прекратить обслуживание Клиента/Держателя Дополнительной Платежной карточки в каналах обслуживания Сбербанк Первый/Сбербанк Премьер, направив уведомление способами, указанными в п. 1.12.1. Общих условий, в срок не позднее 3 (трех) банковских дней после принятия решения о прекращении обслуживания Клиента/Держателя Дополнительной Платежной карточки в каналах обслуживания Сбербанк Первый/Сбербанк Премьер. Обслуживание указанных Клиентов/Держателей Дополнительной Платежной карточки может осуществляться вне каналов обслуживания Сбербанк Первый/Сбербанк Премьер. При этом, плата за обслуживание в каналах обслуживания Сбербанк Первый/Сбербанк Премьер за неиспользованный период Клиенту/Держателю Дополнительной Платежной карточки возвращается по усмотрению Банка.

1. **ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН**

**9.1. Права Клиента в рамках Общих условий:**

9.1.1. получать Выписки по Счету Платежной карточки /Счету/НМС. Корреспонденция выдается Клиенту или другим лицам на основании оригинала нотариально удостоверенной доверенности, выданной Клиентом. Выдача корреспонденции осуществляется путем ее вручения в Банке вышеназванным уполномоченным лицам Клиента. Стороны соглашаются, что факт выдачи корреспонденции не требует документального (письменного) подтверждения в каждом случае. На основании дополнительного письменного заявления Клиента Банк будет выдавать корреспонденцию уполномоченным лицам Клиента с обязательным документальным (письменным) подтверждением каждого факта выдачи.

9.1.2. истребовать от Банка копии документов, подтверждающих правильность изъятия денег со Счета Платежной карточки/Счета.

9.1.3. для получения информации об операциях, проводимых Банком, условиях проведения операций, в том числе не затронутых настоящими Общими условиями, информации о тарифах на такие услуги Банка, Клиенты Банка вправе обратиться непосредственно в Банк, филиал Банка, структурное подразделение филиала, Контакт Центр Банка, либо ознакомиться с информацией, размещенной на интернет-сайте Банка по адресу <http://www.sberbank.kz/>.

9.1.4. пользоваться услугами и проводить операции по Счетам Платежных карточек через Удаленные каналы обслуживания (через устройства самообслуживания Банка, систему СБОЛ/МСБОЛ), «SMS-банкинг», Контакт Центр Банка.

**9.2. Клиент обязан:**

1. при проведении операций по Счету Платежной карточки/Счету/НМС, соблюдать требования законодательства РК и настоящих Общих условий, представлять документы в соответствии с законодательством РК по запросу Банка;
2. самостоятельно производить расчеты с налоговыми органами;
3. в случае ошибочного зачисления денег на Счет Платежной карточки/Счет и/или металла на НМС незамедлительно известить об этом Банк;
   * 1. извещать Банк об ошибочном исполнении Банком платежных поручений Клиента в течение 1 (одного) рабочего дня с момента такого исполнения; возвратить Банку, ошибочно зачисленную на Счет платежной карточки/Счет сумму и/или Металл на НМС на следующий день после поступления ошибочной суммы/металла;
     2. незамедлительно проверять всю информацию, полученную от Бан­ка, в том числе Уведомления и Выписки. Если Клиент обнаружит ка­кие-либо неточности, неправильное и/или неполное исполнение, наличие несанк­ционированных банковских операций, он должен немедленно, не позднее 1 (одного) рабочих дней, уведомить об этом Банк в письменной форме;
     3. при замене лиц, уполномоченных распоряжаться Счетом Платежной карточки/Счетом/НМС на основании оригинала нотариально удостоверенной доверенности, либо досрочном прекращении их полномочий, незамедлительно в течение 1 (одного) рабочего дня, в котором соответствующая доверенность была изменена либо отменена, уведомить об этом Банк в письменном виде. В случае предоставления полномочий третьему лицу на открытие и/или распоряжение Счетом Платежной карточки/Счетом/НМС, Клиент принимает на себя все риски, которые возникают или могут возникнуть в связи с действиями такого лица;
     4. безусловно и бесспорно оплачивать своевременно и в полном объеме услуги Банка, а также возмещать все затраты, поне­сенные Банком в связи с исполнением им указаний Клиента,;
     5. сохранять Платежную карточку и принимать меры против её утери или хищения.
   1. **Права Банка в рамках Общих условий:**
4. Без предварительного уведомления Клиента изымать деньги в любой валюте путем прямого дебетования любых банковских счетов Клиента в Банке, открытых как в рамках Общих условий, так и по иным договорам, и/или любых других банках, организациях, осуществляющих отдельные виды банковских операций, и иных кредитных организациях на территории РК и за ее пределами, при наличии соответствующих соглашений в размере:

9.3.1.1. операций по Счету Платежной карточки/Счету/НМС;

9.3.1.2. комиссий;

9.3.1.3. любых убытков и расходов Банка, понесенных им в результате оказания услуг Клиенту, в том числе в случае пользования Платежной карточкой, в нарушение Общих условий;

9.3.1.4. технического овердрафта, а также любой задолженности Клиента перед Банком;

* + - 1. в случае установления факта, ошибочности зачисления денег на Счет Платежной карточки/Счет/НМС Клиента;
      2. при наличии документов, подтверждающих подделку платежных документов;
      3. при предъявлении в Банк платежных требований и в случаях установленных Законодательством РК с приложением документов, подтверждающих согласие Клиента на изъятие денег либо прямое дебетование банковского счета (договоров, гарантий) в соответствии с требованиями законодательства РК;
      4. при поступлении в Банк инкассовых распоряжений, по основаниям, предусмотренным [законодательными актами](jl:1013880.7410000%2030366217.6150000%2030776062.1650000%20) РК.
    1. Настоящим Клиент дает свое безотзывное согласие Банку на изъятие (списание) денег на основании платежного ордера или платежного требования путем прямого дебетования Счета Платежной карточки Клиента или иных банковских Счетов Клиента (в тенге и/или в иностранной валюте), открытых в Банке, как по договору банковского счета, так и по иным договорам, заключенным между Банком и Клиентом, в случаях, определенных Общими условиями или договором, а также законодательством Республики Казахстан.
    2. осуществлять конвертацию поступающих сумм денег в валюте, отличной от валюты Счета платежной карточки/Счета в валюту Счета платежной карточки/Счета. Конвертация производится по курсу валют, установленному Банком на момент проведения конвертации, с одновременным удержанием комиссии Банка за конвертацию в размере, определяемом Тарифами;
    3. извещать Клиента о недостаточности средств, для проведения операций по Счету Платежной карточки/Счету/НМС;
    4. с целью исключения споров и до последующего письменного подтверждения производить запись телефонного сообщения Клиента, содержащего заявление о блокировании Платежной карточки, а также всех телефонных обращений Клиента в Банк;
    5. акцептовать указания Клиента в сроки установленые законодательством РК;
    6. не исполнять инструкции/распоряжения/указания Клиента к Счету платежной карточки/Счету/НМС, в том числе связанные с осуществлением платежей/переводов в случаях, предус­мотренных действующим законодательством РК, настоящими Общими условиями, соответствующим догово­ром, внутренними правилами и нормативными документами Банка;
    7. закрыть Счет Платежной карточки/Счет при отсутствии денег на Счете Платежной карточки/Текущем счете/Сберегательном счете и операций в течение срока, установленного законодательством Республики Казахстан.
    8. отказать Клиенту в исполнении указания Клиента об осуществлении платежа и (или) перевода денег по следующим основаниям:

9.3.9.1. если указание передано с нарушением порядка защитных действий от несанкционированных платежей, установленного Общими условиями;

9.3.9.2. при несоблюдении инициатором требований к порядку составления и предъявления платежных документов (указаний) и (или) иных требований, установленных законодательством РК и (или) Общими условиями;

9.3.9.3. в случаях, предусмотренных/установленных [законодательством](jl:30466908.130000) РК, в том числе законодательством о противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма, международными/ межправительственными соглашениями, иностранным законодательством (в том числе законодательством США, Великобритании, Европейского Союза и иных стран), платежными системами, банками-нерезидентами Республики Казахстан, другими органами, организациями;

9.3.9.4. при выявлении несанкционированного платежа, а также в случаях выявления и подтверждения обоснованных фактов неправомерности получения денег, переводимых в пользу получателя;

9.3.9.5. при наличии решений и (или) распоряжений уполномоченных государственных органов или должностных лиц о приостановлении расходных операций по Счету/ Счету Платежной карточки, временного ограничения на распоряжение имуществом, необеспеченных деньгами актов о наложении ареста на деньги, находящиеся на Счете /Счете Платежной карточки, а также указаний, подлежащих исполнению в первоочередном порядке в соответствии с [законодательством](jl:1013880.7420000.1000001391_0) Республики Казахстан;

9.3.9.6. недостаточности денег на Счете/Счете Платежной карточки для оплаты вознаграждения Банка за совершаемую операцию;

9.3.9.7. неполного (неверного) указания Клиентом реквизитов совершаемой операции;

9.3.9.8. блокирования/закрытия Счета/Счета Платежной карточки.

9.3.9.9. в иных случаях, предусмотренных Договором банковского обслуживания и/или Общими условиями.

9.3.10. отказать Клиенту в оказании услуг Банка в одностороннем порядке и без объяснения причин, в случае несоответствия операции по Счету/ Счету Платежной карточке Клиента требованиям законодательства РК, внутренним документам Банка, а также, если у Банка возникли подозрения о том, что операция осуществляется с нарушением правил Платежных систем или носит мошеннический характер.

9.3.11. Исполнением указания Клиента является выполнение Банком условий полученного указания:

9.3.11.1. передача указания следующему банку или организации, осуществляющей отдельные виды банковских операций, в случае, если Банк не обслуживает получателя;

9.3.11.2. завершение перевода денег, если Банк является банком получателя.

9.3.12. По своему усмотрению в одностороннем порядке начислять CashBack Держателю Платежной Карточки в определенном размере от суммы всех транзакций, совершенных в течение 1 (одного) календарного месяца, в последний день этого календарного месяца. 9.3.12.1. если последний день календарного месяца приходиться на выходной/праздничный день, то днем начисления CashBack считается ближайший следующий за ним Рабочий день.

9.3.12.2. Размер CashBack определяется Банком в одностороннем порядке.

9.3.12.3. Начисление CashBack является правом Банка, но не его обязанностью. Начисление и прекращение начисления CashBack, а также порядок и условия начисления CashBack определяется Банком в одностороннем порядке, без предварительного уведомления Держателя Платежной карточки.

9.3.12.4. CashBack может быть начислен Банком Держателю Платежной карточки при соблюдении следующих условий:

9.3.12.4.1. за транзакцию совершенную с использованием Платежной карточки, посредством POS-терминала или через интернет сервис на Web-сайт/Приложение;

9.3.12.4.2. у Держателя Платежной карточки отсутствует задолженность перед Банком.

9.3.13. не начислять CashBack на Счет Платежной Карточки, по следующим транзакциям:

- совершенным в программно-аппаратном информационном комплексе Банка СБОЛ;

- по переводу денег;

- по получению наличных денег;

- по обмену валюты;

- осуществляемым в пользу ломбардов;

- связанным с покупкой лотерейных билетов и облигаций;

- по оплате операций по ценным бумагам;

- осуществляемым с целью пополнения электронных кошельков;

- по операциям кредитных Платежных карточек;

- и иным операциям по усмотрению Банка.

9.3.14. Не начислять CashBack на Счет Платежной Карточки:

- на ко-брендинговые Платежные карточки (Nomad, Nomad Black Edition, One Two Trip);

- на корпоративные Платежные карточки;

- на Платежные карточки типа Visa Electron/Virtuon/Instant/MasterCard Maestro/Momentum;

- на иные Платежные карточки, условиями по которым не предусмотрено начисление CashBack.

9.3.15. При начислении CashBack Держателю Платежной карточки, определять и устанавливать любые ограничения:

- на любой способ использования CashBack, включая любой способ изъятия CashBack со Счета Платежной Карточки;

- на виды товаров/работ/услуг в предприятиях торговли и сервиса;

- на объем товаров/работ/услуг;

- на размер CashBack, при этом размер ежемесячного начисления CashBack транзакциям, осуществленным в казино и тотализаторах, не может превышать 5000 (пять тысяч) тенге;

- на период начисления CashBack;

- на период накопления CashBack;

- на перечень предприятий торговли и сервиса.

1. **Банк обязан в рамках Общих условий:**
   * 1. хранить в течение 5 (пяти) лет информацию, документы или их копии, и предоставлять их по письменному требованию Клиента;
     2. не разглашать банковскую тайну о Клиенте Банка, за исключением случаев, предусмотренных законодательством РК;
     3. производить изъятие денег со счета Клиента без его согласия только в случаях и порядке, установленных законодательством РК, настоящими Общими условиями и иными соглашениями, заключенными между Банком и Клиентом. Ответственность за обоснованность изъятия денег без согласия Клиента несет взыскатель;
     4. предоставлять Клиенту (по его требованию) ежемесячную Выписку по Счету Платежной карточки/Счету/НМС.

**9.5. Права и обязанности Сторон в рамках выпуска Платежных карточек.**

**9.5.1. Клиент вправе:**

* + - 1. оспаривать спорные операции (со слипом или с чеком) в течение 45 (сорока пяти) дней со дня совершения операции по Счету платежной карточки, в противном случае, совершенная операция считается подтвержденной;
      2. обратиться в Банк с устным или письменным требованием блокирования или разблокирования Платежной карточки в порядке, предусмотренном Общими условиями;
      3. устанавливать лимиты снятия денег на определенный период, уменьшить или увеличить величину лимитов по Дополнительной Платежной карточке, письменно уведомив Банк либо обратившись с заявлением о временной отмене суточного лимита операций по Платежной карточке в Контакт Центр Банка с использованием кодового слова либо через СБОЛ/МСБОЛ;
      4. на основании письменного заявления с учетом Общих условий закрыть Основную и/или Дополнительную Платежную карточку.

9.5.1.5. в случае возмещения несанкционнированной операции предоставить в Банк заявление по форме, установленной Банком, за исключением случаев, когда Банк самостоятельно возместил деньги по несанкционнированной операции;

9.5.1.6. ознакомиться с информацией по программе Lounge Key (независимая программа по предоставлению права посещения VIP-залов аэропортов Держателям премиальных Платежных карточек), размещенной на сайте <https://www.loungekey.com>.

9.5.1.7. самостоятельно актуализировать (обновить) назначенную им в Банке Связку либо отказаться от Связки в порядке, установленном пунктом 3.13. настоящих Общих условий.

* + 1. **Держатель Платежной карточки обязан:**

1. оплатить комиссию за годовое обслуживание Счета Платежной карточки в течение 1 (одного) рабочего дня с даты подписания соответствующего договора;
2. нести полную финансовую ответственность за использование всех Платежных карточек, включая дополнительных, привязанных к Счету Платежной карточки;
3. ежегодно, в течение 10 (десять) рабочих дней первого месяца текущего календарного года подтверждать остаток денег на Счете Платежной карточки, по состоянию на первое число текущего года. По истечении указанного срока исходящий остаток денег на Счете Платежной карточки по состоянию на первое число каждого текущего календарного года считается подтвержденным, если отсутствуют письменные претензии от Клиента/Держателя Дополнительной Платежной карточки, свидетельствующие о наличии несоответствий по сумме указанного остатка между Банком и Клиентом/Держателем Дополнительной Платежной карточки;
4. не допускать технический овердрафт, а в случае допущения технического овердрафта погасить образовавшуюся задолженность перед Банком в течение 10 (десяти) рабочих дней с момента получения уведомления, совершенного работниками Банка (путем дозвона, отправки писем, смс-уведомлений и пр.);
5. возмещать в безусловном порядке Банку все расходы, связанные с изъятием, блокированием Платежной карточки, если данные действия предприняты Банком по вине Клиента/Держателя Дополнительной Платежной карточки в течение 3 (трех) рабочих дней с момента выставления счета;
6. обеспечить сохранность своей Платежной карточки и не разглашать свой ПИН-код любым посторонним лицам;
7. вернуть Платежную карточку Банку, не позднее контрольной даты, указанной в письменном извещении Банка и/или после истечения срока ее действия;
8. незамедлительно уведомлять Банк об утере, краже или использовании неуполномоченным лицом Платежной карточки по телефонам, работающим круглосуточно;
9. при закрытии Счета Платежной карточки оплатить причитающуюся Банку годовую комиссию за обслуживание Счета Платежной карточки/продуктового пакета, а также погасить имеющуюся задолженность;
10. в течение 3 (трех) рабочих дней со дня прекращения использования Платежной карточки в стране с повышенным риском мошенничества обратиться в Банк для блокирования Платежной карточки и ее перевыпуска на новую, с новым номером и новым ПИН-кодом;
11. в случае несоблюдения требований Общих условий нести полную ответственность за все несанкционированные Карточные операции, осуществленные по истечении 3 (трех) рабочих дней со дня прекращения использования Платежной карточки в стране с повышенным риском мошенничества;
12. возвратить Банку деньги, ошибочно полученные с использованием банкомата сверх сумм, запрошенных Клиентом/Держателем Дополнительной Платежной карточки и указанных в контрольном чеке банкомата (независимо от причины такого ошибочного получения), не позднее истечения 2 (двух) рабочих дней с момента получения Выписки по Счету Платежной карточки либо с момента направления Банком соответствующего письменного требования;
    * 1. **Банк вправе:**
13. требовать от Держателя Платежной карточки неукоснительного соблюдения условий договора о выдаче платежной карточки и оплаты комиссий за оказание услуг по договору;

9.5.3.2. блокировать на Счете Платежной карточки деньги на сумму авторизации и на сумму комиссии Банка в соответствии с Общими условиями;

9.5.3.3. блокировать Платежную карточку с правом последующего ее изъятия и отказа от исполнения Общих условий в одностороннем порядке в случаях установленных законодательством РК, Общими условиями;

1. в целях снижения риска осуществления несанкционированной Карточной операции, устанавливать ограничения и лимиты на осуществление Карточных операций. Величина ограничений и лимитов, а также условия и порядок их установления определяются Банком самостоятельно;
2. отказать без объяснения причин в выдаче или перевыпуске Платежной карточке в случае предоставления лицом, указанным в соответствующем договоре, неверной/недостоверной информации или наличии иных данных, свидетельствующих о невозможности выдачи или перевыпуска Платежной карточки данному лицу, в соответствии с законодательством РК и/или внутренними документами Банка;
3. предоставлять Держателю Дополнительной Платежной карточки Выписку и иную информацию по Счету Платежной карточки на условиях, предусмотренных в Общих условиях;

9.5.3.7. закрыть и уничтожить невостребованную платежную карточку, закрыть Счет Платежной карточки в порядке и на условиях, предусмотренных настоящими Общими условиями.

1. **Банк обязан:**

9.5.4.1. выпустить Платежную(-ые) карточку(-ки) и открыть Счет Платежной карточки, а также осуществлять банковское обслуживание на условиях, предусмотренных договором о выдаче платежной карточки.

9.5.4.2. обеспечить осуществление расчетов по операциям с использованием Платежной(-ых) карточки(-ек) на уровне мировых стандартов, принятых в Системе.

**9.5.5. Держатель Платежной карточки с момента подписания договора о выдаче платежной карточки согласен:**

9.5.5.1. на информирование Банком о наступлении сроков исполнения обязательств перед Банком по погашению задолженности, а также о возникновении просроченной задолженности по имеющимся перед Банком обязательствам, предоставление рекламных сообщений об услугах Банка по любым каналам связи, предусмотренным в Общих условиях.

9.5.5.2. с распространением, трансграничной передачей Банком полностью или частично любой информации, относящейся к персональным данным, банковской тайне, системам платежных карточек/Системам и их участникам, участникам платежа и/или перевода денег, в целях исполнения договора о выдаче платежной карточки.

9.5.5.3. на устанавливаемый Банком порядок защитных действий от несанкционированных платежей, предусмотренный Общими условиями, включая e-PIN, 3D Secure/Secure Code/ Authentication Mode by UPI.

* 1. **Права и обязанности Сторон в рамках открытия Текущих и Сберегательных счетов.**

1. **Клиент вправе:**
2. давать Банку (отзывать, приостанавливать) указания только в соответствии с требованиями, установленными законодательством РК, Общими условиями;
3. после истечения срока соответствующего Договора по размещению денег во вкладе получить сумму Вклада и вознаграждение по нему в соответствии с условиями соответствующего договора по размещению денег во вкладе, если иное не предусмотрено иными соглашениями Сторон или действующим законодательством РК;
4. с согласия Банка, предоставить Банку Вклад или часть Вклада в залог, в качестве обеспечения обязательств вкладчика или третьего лица, с заключением соответствующего соглашения и договора залога денег на условиях согласованных с Банком.
   * 1. **Клиент обязан:**
5. не распоряжаться суммой неснижаемого остатка до прекращения действия соответствующего договора, истребование суммы неснижаемого остатка Клиентом осуществляется на условиях определенных в Общих условиях и соответствующем договоре.
   1. **Права и обязанности Сторон в рамках предоставления услуг по проведению банковских операций через удаленные каналы обслуживания (Устройства самообслуживания Банка, СБОЛ/МСБОЛ) и Контакт Центр Банка, а также Услуги «Автоплатеж»:**

**9.7.1. Клиент вправе:**

9.7.1.1. временно заблокировать и разблокировать услугу «SMS-банкинг» через СБОЛ/МСБОЛ, а также через Контакт Центр Банка;

9.7.1.2. обратиться в подразделение Банка для получения письменного подтверждения об операции, произведенной в СБОЛ/МСБОЛ;

9.7.1.3. использовать реквизиты проведенного платежа (перевода) по Счету Платежной карточки, на Устройстве самообслуживания Банка, в качестве шаблона для проведения в последующем операций через Устройства самообслуживания Банка, СБОЛ/МСБОЛ.

* + 1. **Клиент обязан:**

1. самостоятельно обеспечить поддержку функции получения SMS на своем мобильном телефоне, а также подписку на услугу получения SMS у своего оператора мобильной связи;
2. исключить возможность использования третьими лицами мобильного телефона, номер которого используется для предоставления услуг «SMS-банкинга»;
3. исключить возможность использования третьими лицами Мобильного устройства, на которое Банк направляет Push-уведомления/на котором установлен МСБОЛ;
4. самостоятельно обеспечить подключение типа уведомлений – Push-уведомление на Мобильном устройстве, на котором установлен МСБОЛ, и в МСБОЛ;
5. ознакомиться с мерами информационной безопасности, размещенными на сайте Банка ([www.sberbank.kz](http://www.sberbank.kz)), а также неукоснительно их соблюдать;
6. хранить идентификатор пользователя, постоянный пароль и одноразовые пароли в недоступном для третьих лиц месте, не передавать их для совершения операций другим лицам;
7. самостоятельно осуществлять контроль исполнения Банком электронных документов/поручений.
8. при выявлении фактов или признаков нарушений безопасности СБОЛ/МСБОЛ немедленно приостановить использование системы и сообщить о данных фактах в Банк.
9. незамедлительно уведомить Банк:

- при разглашении/подозрении на компрометацию идентификатора/логина, пароля;

- при обнаружении/подозрении на несанкционированный доступ к счетам в Банке;

- при утере/краже/иной утрате Мобильного устройства, на который Банк отправляет SMS-сообщения и/или Push-уведомления, путем обращения в Контакт-центр Банка;

- при смене мобильного номера телефона, на который подключена услуга «SMS-банкинг» (необходимо обратиться в обслуживающее подразделение Банка и отключить услугу «SMS-банкинг» от старого номера мобильного телефона и подключить услугу на новый номер мобильного телефона);

- при смене данных, указанных в документе, удостоверяющем личность, путем обращения в обслуживающее подразделение Банка.

**9.7.3. Банк вправе и обязан:**

9.7.3.1. в любой момент по собственному усмотрению изменять в одностороннем порядке набор услуг, предоставляемых Клиенту через Удаленные каналы обслуживания в соответствии с общими Условиями, а также прекратить работу Удаленных каналов обслуживания полностью или частично, как с предварительным уведомлением, так и без предварительного уведомления Клиента.

9.7.3.2. блокировать доступ к СБОЛ/МСБОЛ в случае неоднократного некорректного ввода постоянного пароля, а также при выявлении фактов и признаков нарушения информационной безопасности.

9.7.3.3. прекратить предоставление Услуги-Автоплатеж при выявлении фактов и признаков нарушения информационной безопасности, а также установить лимиты на платежи в рамках Услуги-Автоплатеж.

9.7.3.4. проводить в любое время временную остановку работы СБОЛ/МСБОЛ как полностью, так и в части, для смены программного обеспечения, проведения как запланированных, так и незапланированных, профилактических и технических работ.

9.7.3.5. предоставлять услуги по проведению банковских операций через удаленные каналы обслуживания в соответствии с Общими условиями.

1. **Права и обязанности Сторон в рамках открытия НМС.**
2. **Клиент вправе:**
3. реализовывать Банку металл со счета по цене покупки металла, установленной Банком и действующей на день совершения операции;
4. приобретать у Банка металл с зачислением его на Счет по цене продажи металла, установленной Банком и действующей в день совершения операции;
5. **Клиент обязан:**
6. не требовать выдачи ему драгоценного металла в физической форме с НМС.
7. в случае обнаружения каких-либо прав и притязаний третьих лиц на НМС, а также возникновения по ним споров и конфликтов обязуется урегулировать их своими силами и средствами, неся все необходимые издержки, вызванные этими спорами.

**9.8.3. Банк обязан:**

1. открыть НМС Клиенту не позднее 2 (двух) рабочих дней с даты предоставления Клиентом полного Пакета документов, соответствующего требованиям, установленным действующим законодательством РК и внутренними нормативными документами Банка;
2. осуществлять операции по НМС, предусмотренные действующим законодательством Республики Казахстан не позднее 1 (одного) рабочего дня после предоставления Клиентом всех необходимых документов;
3. возвратить Клиенту стоимость металла в денежном эквиваленте в казахстанских тенге по курсу покупки Банка на дату совершения операции (списание металла), после уплаты всех причитающихся Банку комиссий.
4. **ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН**
   1. Стороны несут ответственность за ненадлежащее исполнение своих обязанностей в соответствии с законодательством РК и Общими условиями.
   2. Ответственность Банка перед Клиентом ограничивается документально подтвержденным реальным ущербом, возникшим у Клиента в результате неправомерных действий или бездействия Банка, действующего преднамеренно или с грубой неосторожностью. Ни при каких обстоятельствах Банк не несет ответственности перед Клиентом за какие-либо косвенные, побочные или случайные убытки или ущерб (в том числе упущенную выгоду), даже в случае, если он был уведомлен о возможности возникновения таких убытков или ущерба.
   3. Стороны несут ответственность только за умышленное нарушение своих обязательств по Договору НМС и только в размере реального ущерба.
      1. **Банк не несет ответственность:**
5. за сбои в работе почты, интернета, сетей связи, возникшие по не зависящим от Банка причинам и повлекшие за собой несвоевременное получение или неполучение Клиентом уведомлений Банка и Отчетов/Выписок по счетам. Банк освобождается от имущественной ответственности в случае технических сбоев (отключение/повреждение электропитания и сетей связи, сбой программного обеспечения процессингового центра и базы данных Банка, технические сбои в платежных системах), а также в иных ситуациях, находящихся вне сферы контроля Банка, повлекших за собой невыполнение Банком Общих условий соответствующего договора, заключаемого в рамках Общих условий.
6. в случае если информация о счетах Клиента, Платежной карточке, контрольной информации Клиента, идентификаторе пользователя, паролях СБОЛ/МСБОЛ или проведенных Клиентом операциях станет известной третьим лицам в результате прослушивания или перехвата информации в каналах связи во время их использования.
7. в случае если информация о Платежной карточке, ПИН-коде, контрольной информации Клиента, идентификаторе пользователя, паролях СБОЛ/МСБОЛ станет известной иным лицам в результате недобросовестного выполнения Клиентом условий их хранения и использования.
8. за последствия исполнения поручений, выданных неуполномоченными лицами, и в тех случаях, когда с использованием предусмотренных банковскими правилами и Общими условиями процедур Банк не мог установить факта выдачи распоряжения неуполномоченными лицами.
9. в случаях невыполнения Клиентом Общих условий;
10. за отказ к обслуживанию Платежной карточки третьей стороной;
11. за качество товаров и услуг, приобретаемых по Платежной карточке;
12. за ограничения, лимиты, установленные третьей стороной, которые в какой-либо степени могут затронуть интересы Клиента;
13. за последствия несвоевременного обращения Клиента в Банк с требованием о блокировании утерянной Платежной карточки.
14. за последствия, возникшие в связи с истечением срока действия Платежной карточки.
15. за возможность компрометации Клиента при передаче данных по каналам связи.
16. за убытки, причиненные Клиенту в результате приостановления операций по счету и/или наложения ареста на деньги, находящиеся на счете Клиента, осуществленных в соответствии с законодательством РК, на основании решений/ действий уполномоченных органов, а также за убытки, причиненные клиенту в результате прямого дебетования счета клиента третьими лицами на основании инкассовых распоряжений и/или требований-поручений, не требующих акцепта Клиента.
17. за несвоевременное проведение операций по счету, в случае ненадлежащего оформления платежных документов вкладчиком и/или третьими лицами.
18. за действие лиц, уполномоченных распоряжаться Счетом/Счетом Платежной карточки/НМС на основании доверенности в случае несвоевременного уведомления об отмене доверенности или смерти лица (в том числе объявления умершим), выдавшего доверенность, признания его недееспособным, ограниченно дееспособным или безвестно отсутствующим.
19. за убытки, понесенные Клиентом в связи с использованием им СБОЛ/МСБОЛ, в том числе, убытки, понесенные в связи с неправомерными действиями третьих лиц.
20. в случае указания в Сообщении неверного реквизита платежа и/или суммы платежа, а также по спорам и разногласиям, возникающим между Клиентом и организациями-получателями платежа, если споры и разногласия не относятся к предоставлению услуги "SMS-банкинга".
21. по претензиям лиц - владельцев номеров мобильных телефонов, указанных Клиентом в соответствующем договоре;
22. за недоставку сообщения на телефон Клиента, в случае если это обусловлено причинами, не зависящими от Банка (сообщение не отправлено оператором мобильной связи, телефон держателя недоступен длительное время и т.п.);
23. за недоставку Push-уведомлений на Мобильное устройство Клиента, в случае отсутствия у Банка технической возможности, в случае если это обусловлено причинами, не зависящими от Банка (отсутствие у Клиента доступа к сети Интернет, и т.п.);
24. за ущерб и факт разглашения банковской тайны, возникшие вследствие допуска Клиентом третьих лиц к использованию мобильного телефона, номер которого используется для предоставления услуг «SMS-банкинга», или Мобильного устройства, на котором установлен МСБОЛ и на которое поступают Push-уведомления;
25. за последствия исполнения распоряжения Клиента, переданного в Банк с использованием номера мобильного телефона Клиента, в том числе, в случае использования мобильного телефона Клиента неуполномоченным лицом;
26. за ущерб, возникший вследствие утраты или передачи Клиентом собственного мобильного телефона неуполномоченным лицам.
27. в случае невозможности предоставления Услуги-Автоплатеж по независящим от Банка обстоятельствам.
28. за убытки, возникшие в результате совершения мошеннических действий по Платежным карточкам, в случае, если Клиент подписал заявление на снятие лимитов/ограничений на проведение операций, осуществляемых с использованием Платежной карточки. Клиент/Держатель Дополнительной Платежной карточки, обязуется не предъявлять к Банку каких-либо претензий, возникших в результате совершения мошеннических действий по Платежным карточкам.
29. за искажение Выписки или несанкционированный доступ к нему при передаче по сети Интернет либо по почте, а также за несвоевременное получение Клиентом Выписки по Счету Платежной карточки, влекущее за собой ущерб для Клиента. В случае неполучения Выписки по Счету Платежной карточки по сети Интернет либо по почте, Клиент должен обратиться в Банк.
30. за несвоевременное проведение операций по НМС, в случае ненадлежащего оформления платежных документов, в том числе в части неверного указания номера ИИК;
31. За отключение услуги 3D Secure/SecureCode.
32. За последствия разглашения пароля 3D Secure/SecureCode.
33. За выбор вида пароля 3D Secure/SecureCode (статистический/динамический).
    1. **Банк несет ответственность**
34. за ошибочно произведенную операцию по текущему счету. Ответственность ограничивается отменой Банком ошибочно произведенной операции;
35. за разглашение банковской тайны по операциям Клиента, за исключением случаев, предусмотренных законодательством;
36. за несанкционнированные операции в случае их совершения после получения уведомления Держателя Платежной карточки об утере Платежной карточки и (или) несанкционированном использовании Платежной карточки.

**10.3. Клиент несет ответственность:**

1. за неисполнение своих обязанностей, предусмотренных настоящими Общими условиями.
2. за допущение технического овердрафта, на сумму допущенного технического овердрафта в размере и порядке, определенными Общими условиями.
3. за последствия несвоевременного обращения в Банк о блокировании утерянной Платежной карточки, в полном объеме причиненного Банку ущерба.
4. за несанкционированную Карточную операцию в сумме несанкционированной Карточной операции, с учетом стоимости оказанной Банком услуги за осуществление Карточной операции, в случае, если действие и/или бездействие Клиента и/или Держателя Дополнительной Платежной карточки привели к осуществлению несанкционированной Карточной операции.
5. за несвоевременное возмещение (невыплату) Банку причитающихся в соответствии с настоящими Общими условиями денег, в виде пени от невозмещенных (невыплаченных) денег за каждый день просрочки.
   * 1. за предоставление недостоверных данных, запрашиваемых Банком.
     2. законность заключенных им сделок, за законность платежа и надлежащее оформление платежных документов.
     3. за понесенные Банком убытки в связи с исполнением ошибочного платежного поручения в пределах суммы ошибочного платежного поручения в случае нарушения Клиентом п.9.2.3.настоящих Общих условий.

10.3.9. за все Карточные операции проводимые после отмены лимитов/ограничений по расходованию средств по звонку через Контакт Центр Банка Держателем Платежной карточки.

10.3.10. за все операции, проводимые в подразделениях Банка, через Устройства самообслуживания Банка, СБОЛ/МСБОЛ с использованием предусмотренных Общими условиями средств его идентификации и аутентификации.

10.3.11. за любые последствия, которые могут возникнуть в связи с нарушением им положений, предусмотренных п.12.5. Общих условий.

10.3.12. за поддержание актуальной информации назначенных им в Банке номере мобильного телефона и номере дебетной Платежной карточки, составляющих Связку.

10.4. Клиент обязуется возместить Банку по его требованию все убытки, которые возникнут в связи с нарушением любого (каждого) положения настоящих Общих условий, в полном объеме и в течение срока, указанного Банком в соответствующем уведомлении.

1. **ОБСТОЯТЕЛЬСТВА НЕПРЕОДОЛИМОЙ СИЛЫ (ФОРС-МАЖОР)**
   1. К обстоятельствам непреодолимой силы Стороны относят, включая, но не ограничиваясь: пожары, аварии, катастрофы, стихийные и иные бедствия, эпидемия, пандемия, войны, восстания, мятежи, беспорядки, волнения, национализации, изъятия для государственных нужд, издания нормативных правовых актов или иных обязательных к исполнению решений, санкций, актов, падение летательных аппаратов или их обломков, падение метеоритов, преступные действия лиц, не являющихся работниками Банка, а также сбои, критические ошибки в электронных системах/сетях центральных, национальных и иных банков, иные обстоятельства, не дающие банкам осуществлять банковские операции, технические неисправности, забастовки, стачки и иные подобные события, решения профессиональных союзов, не позволяющие авиаперевозчикам, автомобильным, железнодорожным перевозчикам, иным поставщикам услуг своевременно исполнять обязательства, иные чрезвычайные и непредотвратимые события. Обстоятельствами непреодолимой силы не являются любые действия, вызванные небрежностью или виной Сторон, их уполномоченных лиц, работников, агентов, а также аффилированных лиц.
   2. В течение 5 (пяти) Рабочих дней с даты наступления обстоятельств непреодолимой силы, вовлеченная Сторона должна письменно уведомить другую Сторону о причине своей невозможности действовать в соответствии с положениями настоящих Условий и Договора. Если Сторона не уведомила другую Сторону о своей невозможности выполнять положения настоящих Условий и Договора или о задержке в исполнении по причине наступления обстоятельств непреодолимой силы, как установлено настоящей статьей, она теряет право, оговоренное настоящей статьей, за исключением случаев, когда для такой Стороны в результате обстоятельств непреодолимой силы стало невозможным послать уведомление другой Стороне. Другая Сторона может рассматривать невыполнение или задержку в исполнении обязательств как нарушение и действовать в соответствии с положениями Договора и настоящих Условий.
   3. Обстоятельства непреодолимой силы, носящие общеизвестный характер, дополнительных доказательств или сообщений не требуют. Доказательства в отношении всех иных обстоятельства непреодолимой силы представляются заинтересованной Стороной.
   4. В течение 5 (пяти) Рабочих дней после прекращения обстоятельств непреодолимой силы вовлеченная в него Сторона должна письменно уведомить другую Сторону о данном факте и должна возобновить исполнение своих обязательств по настоящим Условиям и Договору.
   5. В случае если обстоятельства непреодолимой силы продолжаются более 30 (тридцати) календарных дней после их наступления, Стороны вправе прервать действие Договора по взаимному согласию, при этом заинтересованная Сторона письменно уведомляет об этом другую Сторону не позднее, чем за 14 (четырнадцать) календарных дней до такого прекращения.

**12. ИЗМЕНЕНИЕ ИНФОРМАЦИИ, КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ**

1. Любая информация, передаваемая Сторонами друг другу в связи с настоящими Общими условиями, соответствующими Договорами банковского обслуживания, а также сам факт заключения Договора банковского обслуживания, являются конфиденциальной информацией и не могут быть разглашены третьим лицам без получения предварительного письменного согласия другой Стороны.
2. Банк предпримет все зависящие от него меры для обеспечения конфиденциальности информации относительно Клиента и услуг, оказываемых Банком в соответствии с настоящими Общими условиями.
3. Банк не несет ответственности, если конфиденциальность была нарушена по вине Клиента (либо вкладчика, либо Держателя Дополнительной Платежной Карточки) или конфиденциальная информация была известна либо стала известна третьим лицам из иных источников.
4. Клиент/Держатель Дополнительной Платежной карточки настоящим соглашается, что для целей открытия, ведения и закрытия Счетов/Счетов Платежных карточек, осуществления операций, предусмотренных настоящими Общими условиями, Банк вправе требовать раскрытия любой информации, в соответствии с положениями законодательства РК, внутренних политик, стандартов, процедур Банка, устанавливающих необходимость соблюдения закрепленного в них уровня раскрытия информации, а Клиент/Держатель Дополнительной Платежной карточки обязуется предоставлять Банку, по его первому требованию, любую информацию в сроки, установленные Банком и с соблюдением Банком условий конфиденциальности, как предусмотрено настоящими Общими условиями и предоставленными согласиями Клиентов/Держателей Дополнительных Платежных карточек.
5. Клиент/Держатель Дополнительной Платежной карточки обязуется информировать Банк о любых изменениях своих данных/реквизитов, сведений и/или документов, предоставленных Банку и указанных в соответствующих договорах/заявлениях/анкетах/предоставленных Банку документах, не позднее 3 (трех) рабочих дней с даты их изменения, письменно уведомив об этом Банк с приложением оригиналов (заверенных копий) документов, подтверждающих такие изменения, за исключением смены или кражи/утери/в иных случаях утраты номера мобильного телефона, Мобильного устройства, на котором был установлен номер мобильного телефона и/или МСБОЛ, о которых Клиент/Держатель Дополнительной Платежной карточки обязан известить Банк незамедлительно с последующим письменным уведомлением и предоставлением необходимых документов в указанный выше срок.
6. При наличии у Банка подозрений или подтверждений о том, что номер мобильного телефона Клиента/Держателя Дополнительной Платежной карточки, принятый Банком от Клиента/Держателя Дополнительной Платежной карточки в порядке, определенном Банком, находится в пользовании у другого лица, Банк вправе отказать Клиенту/Держателю Дополнительной Платежной карточки в предоставлении любой услуги, предусмотренной Общими условиями, с использованием такого номера мобильного телефона.
7. В случае разглашения либо распространения любой из сторон Конфиденциальной информации другой Стороны в нарушение требований законодательства РК настоящих Общих условий или договоров/заявлений виновная Сторона будет обязана возместить убытки, понесенные другой Стороной, вследствие разглашения такой информации, а также будет нести ответственность, предусмотренную действующим законодательством РК.

**13.  ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ**

13.1. Действительность, толкование и исполнение настоящих Общих условий и заключенных в его рамках Договоров банковского обслуживания регулируются законодательством Республики Казахстан.

13.2. При заключении, исполнении, изменении и расторжении Общих условий/Договора банковского обслуживания Стороны принимают на себя обязательство не осуществлять действий, квалифицируемых применимым законодательством как «коррупция», а также иных действий (бездействия), нарушающих требования применимого законодательства, применимых норм международного права в области противодействия коррупции.

13.3. В случае заключения Договора банковского обслуживания на бумажном носителе местом заключения такого договора является место нахождения Банка или филиала Банка, заключившего Договор банковского обслуживания. При заключении Договора банковского обслуживания посредством СБОЛ/МСБОЛ, местом заключения такого договора является место нахождения Банка.

13.4. Все претензии и обращения по спорным ситуациям, разногласиям, в том числе по несанкционированным платежам предоставляются Сторонами в письменном виде по адресам, указанными в последнем подписанном Сторонами договоре/ заявлении, в случае отсутствия в договоре/заявлении места нахождения Банка – в настоящих Общих условиях. Ответ на такие претензии и обращения должны быть предоставлены в сроки, установленные законодательством Республики Казахстан о порядке рассмотрения обращений физических и юридических лиц. Стороны будут прилагать все усилия к тому, чтобы решить возникающие разногласия и споры, связанные с исполнением Общих условий/Договора банковского обслуживания, путем переговоров в течение 30 (тридцати) дней.

В случае если в указанный срок разногласия и споры не могут быть разрешены Сторонами путем двухсторонних переговоров, они разрешаются в предусмотренном действующим законодательством Республики Казахстан порядке, в суде, по месту нахождения Банка либо его филиала, заключившего Договор банковского обслуживания.

13.5. В случае если какое-либо из положений настоящих Общих условий или соответствующего Договора банковского обслуживания является или становится незаконным, недействительным или не пользующимся судебной защитой, это не затрагивает действительность остальных положений Общих условий или соответствующего Договора банковского обслуживания.

13.6. Неисполнение или несвоевременное использование Стороной любого из ее прав по Общим условиям/Договору банковского обслуживания не должно расцениваться как отказ от такого права, а также не должно влиять на осуществление такой Стороной иных своих прав.

13.7. Языком настоящих Общих условий, соответствующих договоров, заявлений Стороны выбрали государственный и русский языки. Стороны заявляют, что языки Общих условий, соответствующих договоров, заявлений ими полностью поняты, смысл и значение как Общих условий, соответствующих договоров, заявлений в целом, так и отдельных их частей полностью ясны. При возникновении разночтений (противоречий) или толкования или разной смысловой нагрузки текста настоящих Общих условий, соответствующих договоров, заявлений на разных языках, Стороны руководствуются текстом Общих условий, соответствующих договоров, заявлений, составленном на русском языке.

**14. Срок действия Общих условий, расторжение Договора банковского обслуживания**

14.1 Настоящие Общие условия действуют без ограничения срока.

14.2 Стороны признают, что действие Общих условий прекращается в момент закрытия последнего Счета Платежной карточки/Счета/НМС, открытого в рамках Общих условий на основании соответствующего Договора банковского обслуживания, а также при окончании использования услуг Банка, предусмотренных Общими условиями.

14.3. При отсутствии неисполненных или ненадлежащим образом исполненных обязательств в рамках Общих условий, соответствующих Договоров банковского обслуживания Клиент имеет право в одностороннем порядке полностью отказаться от исполнения Общих условий или соответствующего Договора банковского обслуживания, уведомив Банк о данном намерении за 30 (тридцать) календарных дней путем подачи в Банк письменного заявления о расторжении Общих условий или соответствующего Договора банковского обслуживания по форме, установленной Банком, если иной порядок не предусмотрен настоящими Общими условиями или соответствующим Договором банковского обслуживания. При расторжении Общих условий, расторгаются все заключенные в его рамках Договора банковского обслуживания. Действие Общих условий и/или соответствующего Договора банковского обслуживания прекращается после полного погашения задолженности перед Банком.

14.4. Банк имеет право в одностороннем порядке отказаться от исполнения Общих условий или соответствующего Договора банковского обслуживания в случае нарушения Клиентом/Держателем Дополнительной Платежной карточки Общих условий, соответствующего Договора банковского обслуживания, требований законодательства РК, а также в иных случаях, предусмотренных Общими условиями/соответствующим Договором банковского обслуживания, законодательством РК, письменно уведомив Клиента/Держателя Дополнительной Платежной карточки в срок, не позднее, чем за 5 (пять) календарных дней до предполагаемой даты расторжения, если иной срок не предусмотрен Договором банковского обслуживания/ Общими условиями.

14.5. Банк имеет право в одностороннем порядке расторгнуть Договор банковского обслуживания и/или соответствующий договор путем направления уведомления Клиенту в срок, не позднее, чем за 15 (пятнадцать) календарных дней до предполагаемой даты расторжения. Уведомления могут быть направлены Клиенту электронным способом (на адрес электронной почты Клиента, SMS-сообщение) либо по почте.

14.6. В случае получения Банком письменного заявления об одностороннем отказе от исполнения Общих условий или соответствующего Договора банковского обслуживания, Банк с даты получения такого заявления имеет право, если иное не предусмотрено Общими условиями/ соответствующим Договором банковского обслуживания:

- блокировать все Платежные карточки, выпущенные Клиенту (включая Дополнительные Платежные карточки), в этом случае Платежные карточки подлежат возврату Клиентом в Банк;

- блокировать проведение операций через СБОЛ/МСБОЛ, оказание Услуги-Автоплатеж.

- прекратить принимать к исполнению указания и иные распоряжения Клиента, и прекращает зачислять на Счета Платежной карточки/Счета поступающие деньги и возвращает их в адрес отправителя не позднее следующего за днем поступления денег рабочего дня.

При этом комиссии, ранее уплаченные Банку, не возвращаются и не учитываются в счет погашения задолженности перед Банком.

14.7. При наличии на закрываемом Счете Платежной карточки денег, блокированных в соответствии с Общими условиями для исполнения распоряжений по Счету Платежной карточки, принятых Банком к исполнению до получения заявления на закрытие Счета Платежной карточки, Счет Платежной карточки закрывается при условии их отмены Клиентом, а в случае невозможности отмены таких распоряжений, Счет Платежной карточки закрывается после их исполнения Банком.

14.8. Банк возвращает Клиенту остатки денег на его Счетах Платежной карточки/Счетах в Банке наличными деньгами либо на основании поручения Клиента деньги перечисляются на другой банковский счет.

14.9. Каждое (любое) согласие (на сбор и обработку, в том числе на распространение, персональных данных, на трансграничную передачу персональных данных, на раскрытие Банком банковской тайны, на предоставление информации в кредитное бюро, на получение Банком кредитного отчета от кредитного бюро и иное), предоставленное Банку Клиентом/Держателем Дополнительной Платежной карточки в рамках Общих условий/Договора банковского обслуживания, продолжает действовать после прекращения / расторжения Общих условий и/или Договора банковского обслуживания в течение сроков, предусмотренных законодательством РК.

**15.** **Приложения к Общим Условиям**

15.1.Следующие Приложения являются неотъемлемой частью настоящих Общих условий:

Приложение 1 «Матрица конвертации при совершении операций по Платёжной карточке»;

Приложение 2 «ЦЕЛИ, УСЛОВИЯ СБОРА И ОБРАБОТКИ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ».

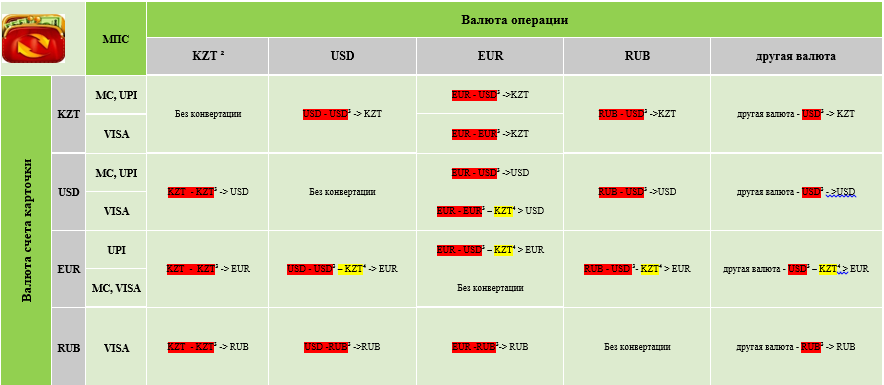
**16. Место нахождения АО «Bereke Bank»:**

Республика Казахстан, г. Алматы, 050059, Бостандыкский район, проспект Аль-Фараби, дом 13/1. Кор.счет KZ82125KZT1001300306. код 125 в Управлении учета монетарных операций (ООКСП) Национального Банка Республики Казахстан, БИК SABRKZKA, БИН 930740000137.

***Приложение 1***

к Общим условиям банковского обслуживания физических лиц в АО «Bereke Bank»

**«Матрица конвертации при совершении операций по Платёжной карточке»**



²На территории Республики Казахстан расчеты ведутся только в национальной валюте – тенге

3 Валюта, которую использует Международная платёжная система (МПС) для расчетов с Банком

4 Эмитент производит конвертацию по курсам установленным Банком на дату списания денег со Счета Платежной карточки, через национальную валюту Республики Казахстан – тенге, так как Банк не использует кросс – курс между валютами **EUR – USD/ USD – EUR*.***

***«Приложение 2***

к Общим условиям банковского обслуживания физических лиц в АО «Bereke Bank»

**ЦЕЛИ, УСЛОВИЯ СБОРА И ОБРАБОТКИ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ**

1. В соответствии с согласием, данным Клиентом/Держателем Дополнительной Платежной карточки в соответствующем заявлении/договоре, согласно требованиям законодательства Республики Казахстан и Регламента (ЕС) N 2016/679 Европейского Парламента и Совета ЕС «О защите физических лиц при обработке персональных данных и о свободном обращении таких данных, а также об отмене Директивы 95/46/ЕС (далее - Регламент) Банк собирает из всех источников и обрабатывает любые сведения и любую информацию о Клиенте/Держателе Дополнительной Платежной карточки, включая его персональные данные, согласно их определению в Законе Республики Казахстан от 21.05.2013 г. №94-V «О персональных данных и их защите», в том числе биометрические данные[[4]](#footnote-4), зафиксированные на электронном, бумажном и любом ином носителе (далее – персональные данные) для каждой из следующих целей (по мере возникновения соответствующих отношений между Банком и Клиентом/Держателем Дополнительной Платежной карточки):

1) для рассмотрения заявки Клиента/Держателя Дополнительной Платежной карточки на получение банковских и(или) иных услуг, которые могут быть оказаны Банком в соответствии с законодательством Республики Казахстан;

2) для оказания Клиенту/Держателю Дополнительной Платежной карточки банковских и(или) иных услуг, предусмотренных законодательством Республики Казахстан, в том числе: банковские заемные операции, операции по платежным карточкам, операции по банковским счетам, кассовые операции, операции по металлическим счетам, учетные операции, конверсионные операции, операции с гарантиями, аккредитивами и поручительствами;

3) для оказания Клиенту/Держателю Дополнительной Платежной карточки банковских и(или) иных услуг, предусмотренных законодательством Республики Казахстан посредством дистанционных каналов обслуживания Банка, в том числе Системы Сбербанк Онлайн/Мобильный Сбербанк Онлайн и интернет-сайта Банка;

4) для осуществления платежей и переводов денег; в этом случае персональные данные Клиента/Держателя Дополнительной Платежной карточки могут быть предоставлены Банком контрагентам Клиента/Держателя Дополнительной Платежной карточки и всем банкам/процессинговым организациям/МПС/платежным системам/платежным организациям, участвующим в переводе/маршрутизации/процессинге поручения(-ий) Клиента/Держателя Дополнительной Платежной карточки;

5) для заключения/совершения/исполнения сделок/операций в рамках поручений, приказов, распоряжений, заказов и т.д., в том числе, на рынке ценных бумаг Республики Казахстан, международном организованном/неорганизованном зарубежном рынке персональные данные Клиента могут быть предоставлены Банком учетным организациям, депозитариям, кастодианам, зарубежным кастодианам, фондовым биржам, международным расчетным (платежным) системам, контрагентам Клиента (и всем банкам/процессинговым организациям, через которые проходит перевод/маршрутизация/процессинг поручения(-ий) и(или) приказов (заказов) на совершение сделок/выполнение операций;

6) для внутреннего контроля и учета Банка, а также для контроля и подтверждения надлежащего исполнения Клиентом/Держателем Дополнительной Платежной карточки и Банком своих обязательств, по соответствующим договорам (соглашениям);

7) для мониторинга, осуществляемого Банком и крупным акционером Банка;

8) для выявления и предотвращения мошеннических операций по Платежным карточкам (фрод-мониторинг), осуществляемого Банком или иным лицом по поручению Банка, а также для выявления и предотвращения иных видов мошеннических операций;

9) для выполнения обязанности по надлежащей проверке Банком (как субъектом финансового мониторинга) своего клиента при установлении деловых отношений и осуществлении операций клиента в соответствии с законодательством Республики Казахстан, выполнения функций валютного контроля;

10) для выполнения Банком обязанности по идентификации Клиента/Держателя Дополнительной Платежной карточки в целях минимизации рисков несанкционированных операций в соответствии с законодательством Республики Казахстан;

11) для выполнения Банком обязанности по хранению и учету первичных документов, используемых в бухгалтерском учете в течение сроков, установленных законодательством Республики Казахстан;

12) для выполнения Банком обязанности по хранению сведений, информации, документов, материалов, досье, установленной законодательством Республики Казахстан;

13) для подтверждения осуществления между Банком и Клиентом/Держателем Дополнительной Платежной карточки операций по соответствующим договорам (соглашениям) по запросу Клиента/Держателя Дополнительной Платежной карточки и(или) запросу третьих лиц, имеющих такое право в соответствии с законодательством Республики Казахстан;

14) для судебной и внесудебной защиты прав Банка: (i) в случае нарушения обязательств по соответствующим договорам (соглашениям); (ii) в случае возникновения спорных ситуаций, включая спорные ситуации с третьими лицами;

15) для целей работы Банка с коллекторскими агентствами и (или) иными специализированными лицами или работниками Банка, которым будет поручено осуществить мероприятия по взысканию задолженности по соответствующим договорам (соглашениям), в случае нарушения обязательств по таким договорам (соглашениям), а также проведения торгов, связанных с реализацией залогового имущества;

16) для организации Банком работы с просроченной задолженностью Клиента/Держателя Дополнительной Платежной карточки перед Банком;

17) для размещения публичных (раскрытых) данных и сведений в средствах массовой информации с соблюдением требований законодательства;

18) для расчета Банком максимального размера риска на одного заемщика и соблюдения пруденциальных и иных нормативов и лимитов и проверки «прозрачности»;

19) для взаимодействия Банка с третьими лицами, которые имеют и(или) могут иметь отношение к заключению и(или) исполнению любых сделок/операций, заключенных (которые возможно будут заключены) между Клиентом/Держателем Дополнительной Платежной карточки и Банком;

20) для предоставления отчетности и(или) информации в уполномоченные органы, аудиторским, оценочным и иным компетентным организациям, государственным и частным кредитным бюро;

21) для разработки, хранения и применения статистических моделей;

22) для осуществления страхования рисков и(или) иных видов страхования, если такое

страхование предусмотрено условиями соответствующих договоров (соглашений), продуктов Банка,

23) для предоставления информации в АО «Казахстанский фонд гарантирования депозитов физических лиц»;

24) для обмена информацией, в том числе, для рассмотрения и(или) предоставления ответов на клиентские обращения, жалобы, предложения, рекомендации, претензии, поручения и т.д. (и/или третьих лиц), передачи (получения) корреспонденции (почты) в адрес Клиента/Держателя Дополнительной Платежной карточки для отправки (доставки)/получения посредством услуг курьера, курьерской службы, экспресс почты и т.д.;

25) для уступки Банком прав требования по договорам (соглашениям), заключенным между Клиентом и Банком, если такая уступка предусмотрена условиями соответствующих договоров (соглашений), заключенных между Клиентом и Банком (а также для целей заключения и(или) реализации Банком сделки(-ок) секьюритизации);

26) для маркетинговых целей, предоставления (пересылки) Клиенту/Держателю Дополнительной Платежной карточки любых информационных материалов, в том числе, о продуктах и(или) услугах Банка, а также иных уведомлений посредством телефонной, факсимильной связи, иных видов связи, а также по открытым каналам связи (в том числе SMS, e-mail, факс, и т.п.);

27) для разработки маркетинговых и рекламных акций, дальнейшего банковского обслуживания, с учетом истории Клиента/Держателя Дополнительной Платежной карточки с Банком;

28) для целей проведения работниками Банка внутренних проверок и расследований;

29) для целей оценки сведений/информации о Клиенте/Держателе Дополнительной Платежной карточки для рассмотрения возможности предоставления и/или предоставления ему услуг Банка, которые могут быть ему интересны;

30) для предоставления Клиенту услуг в рамках программы Visa Concierge (Консьерж-сервис) по следующим премиальным платежным карточкам: Visa Signature/ Visa Signature Nomad/ Visa Infinite в рамках Пакета Услуг «Сбербанк Премьер»/ «Сбербанк Премьер Престиж»/ «Сбербанк Премьер Престиж+»/ «Сбербанк Первый»/ «Сбербанк Первый+»;

31) для предоставления Банком Клиенту/Держателю Дополнительной Платежной карточки различного рода программ/акций, в том числе с участием международных платежных систем, дочерних организаций/аффилированных лиц международных платежных систем с возможностью интегрирования в системы/базы, принадлежащие, контролируемые или полученные международными платежными системами, дочерними организациями/аффилированными лицами международных платежных систем, а также любыми третьими лицами, которые наняты или будут наняты ими в будущем;

32) для идентификации Клиента с использованием средств биометрической идентификации при установлении деловых отношений с Клиентом дистанционным способом, а также при предоставлении Клиенту/Держателю Дополнительной Платежной карточки электронных банковских услуг;

33) для исполнения Банком обязательств, предусмотренных законодательством Республики Казахстан;

34) для иных целей, которые установлены (могут быть установлены) законодательством Республики Казахстан.

2. Персональные данные Клиента/Держателя Дополнительной Платежной карточки могут быть переданы Банком на территорию иностранных государств, в том числе не обеспечивающих защиту персональных данных.

3. Банк хранит персональные данные Клиента/Держателя Дополнительной Платежной карточки на любых носителях в течение сроков, установленных законодательством Республики Казахстан и внутренними документами Банка, после прекращения правоотношений с Банком.

4. Банк может проверять достоверность приведенных данных, а также получать дополнительную информацию по любым из указанных в документах сведений.

5. В случае отказа Клиента/Держателя Дополнительной Платежной карточки от представления его персональных данных, необходимых Банку для оказания услуг в соответствии с законодательством Республики Казахстан, Банк будет вынужден отказать Клиенту/Держателю Дополнительной Платежной карточки в установлении деловых отношений и оказании услуг.

6. Банк формирует профиль Клиента/Держателя Дополнительной Платежной карточки и в результате этого Банк может предоставить Клиенту/Держателю Дополнительной Платежной карточки услугу/отказать в предоставлении услуги (под термином "формирование профиля" понимается любая форма автоматизированной обработки персональных данных, состоящая из использования персональных данных в целях оценки определенных индивидуальных аспектов, касающихся физического лица, в частности, для анализа или определения аспектов, относящихся к производственным показателям указанного лица, экономической ситуации, здоровью, индивидуальным предпочтениям, интересам, надежности, поведению, месторасположению или передвижению).

7. Банк не обязан уведомлять кого-либо о совершаемых Банком действиях по сбору и обработке персональных данных Клиента/Держателя Дополнительной Платежной карточки.

8. Клиент/Держатель Дополнительной Платежной карточки может подпадать под действие решения, основанного исключительно на автоматической обработке, включая формирование профиля, которое порождает юридические последствия в отношении Клиента/Держателя Дополнительной Платежной карточки или существенно воздействует на Клиента/Держателя Дополнительной Платежной карточки.

9. Срок обработки персональных данных устанавливается в соответствии со сроками, предусмотренными законодательством Республики Казахстан.

10. Клиент/Держатель Дополнительной Платежной карточки вправе требовать от Банка предоставления доступа к его персональным данным, переданных Клиентом/Держателем Дополнительной Платежной карточки Банку, их исправлению, корректировке, блокированию, ограничению обработки в порядке, предусмотренном законодательством Республики Казахстан, Регламентом и внутренними документами Банка.

11. Клиент/Держатель Дополнительной Платежной карточки вправе подать жалобу в уполномоченный орган в порядке и случаях, установленных Регламентом, законодательством Республики Казахстан.

***Контактная информация:***

Контролер/оператор персональных данных:

АО «Bereke Bank»

г. Алматы, пр. Аль-Фараби, дом 13/1, ПФЦ "Нурлы Тау", Блок 3 "В".

БИН 930740000137, Кор. счет KZ82125KZT1001300306, БИК SABRKZKA, код 125 в Управлении учета монетарных операций (ООКСП) Национального Банка Республики Казахстан.

Тел.:(+ 7 327) 2 500 060, Факс: (+ 7 327) 2 500 063

e-mail: [post@berekebank.kz](mailto:post@berekebank.kz)

[www.sberbank.kz](http://www.sberbank.kz)

По вопросам защиты персональных данных - Инспектор по защите персональных данных АО «Bereke Bank»

электронная почта: [dpo@berekebank.kz](mailto:dpo@berekebank.kz)

рабочий телефон: +7727 266 35 68».

***Приложение 3***

к Общим условиям банковского обслуживания для физических АО «Bereke Bank»

*Исключено.*

**GENERAL TERMS AND CONDITIONS OF RETAIL BANKING**

**AT BEREKE BANK JSC**

**Almaty**

**1.** **GENERAL TERMS AND CONDITIONS OF RETAIL BANKING AT BEREKE BANK JSC**

1. These General Terms and Conditions of Retail Banking at Bereke Bank JSC (hereinafter referred to as the General Terms and Conditions) shall define the terms and conditions and procedure within which the following services shall be provided to the Client of Bereke Bank JSC (hereinafter referred to as the Bank):

* opening and maintaining current accounts for payment card maintenance;
* opening and maintaining current accounts;
* opening and maintaining savings accounts;
* deposit acceptance;
* opening and maintaining unallocated bullion accounts;
* [foreign exchange](https://online.zakon.kz/Document/?doc_id=38931307) transactions;

and the following types of payment services:

* making transactions on the indicated bank accounts (acceptance and performance of payments and / or money transfers using a bank account, cash acceptance for crediting to bank accounts, issue of payment cards);
* making transactions through remote service channels of the Bank, provided that the Bank has the appropriate capability (services for processing payments initiated by the Client in electronic form and transferring the necessary information to the Bank for payment and / or transfer of money on these payments).

1.1-1. These General Terms and Conditions and the corresponding agreement concluded with the Client / the corresponding application accepted by the Bank, duly signed by the Client, containing a direct indication of accession to the General Terms and Conditions, in aggregate, shall be the Banking Service Agreement entered into between the Bank and the Client.

1. General Terms and Conditions shall be considered as accepted by the Bank's Client in the event of its accession to the General Terms and Conditions as a whole by entering into a relevant agreement with the Bank or signing by the Client of the corresponding application under the form approved by the Bank containing an express statement to accede to the General Terms and Conditions and subsequent acceptance by the Bank of such an agreement/application, unless otherwise provided by the General Terms and Conditions.
2. The relevant agreement/application shall be signed by the Client in 2 (Two) copies: one for the Bank and the second for the Client. Both copies of the relevant agreement/application shall be taken up by the Bank for subsequent acceptance or rejection under the grounds provided for by the laws of the Republic of Kazakhstan and the Bank's internal documents. Reception by the Bank of copies of the relevant agreement or application from the Client shall not mean an acceptance of the agreement / application.

1.3-1. The signing by the Client of the corresponding agreement / application containing a direct indication of accession to the General Terms and Conditions, shall indicate that the Client:

1. has received, read, understood, and agrees with the provisions of the relevant agreement / application, General Terms and Conditions, Bank's Tariffs in full, without any comments or objections, and has acceded to them in full, and also undertakes to fully comply with all their provisions;
2. assumes and agrees with the possible adverse consequences of non-performance and / or improper performance of the provisions of the Banking Service Agreement, General Terms and Conditions;

3) has no right to refer to the absence of its signature on the relevant agreement / application (in the case of a remote conclusion), General Terms and Conditions as proof that the relevant agreement / application and / or General Terms and Conditions is not received / read, understood, and accepted by it.

1. Acceptance of the relevant agreement or application shall be made by the Bank subject to receipt by the Bank of necessary documents according to the list of documents placed on the Bank'swebsite[www.sberbank.kz](http://www.sberbank.kz) and in the absence of the Bank's grounds to refuse to provide services to the Client in accordance with the requirements of the Bank and the laws of the Republic of Kazakhstan.
2. Unless otherwise provided by the relevant agreement or application, acceptance by the Bank of the relevant agreement or application, or refusing thereof shall be made no later than the Banking day following the Banking day of acceptance from the Client of the agreement/application and / or necessary documents, whichever of which events occur later. Subject to the payment of fee by the Client in accordance with [Tariff Catalogue for the Services of Bereke Bank JSC](http://www.sberbank.kz/fm-uploads/files/RUS(2).xls)», the Bank shall have the right to accept the relevant agreement or application, or refuse therein within the Banking day when the relevant agreement/application and neccessary documents.
3. Unless otherwise provided by the General Terms and Conditions, relevant agreement or application, acceptance of the relevant agreement or application, as well as conclusion of the Banking Service Agreement, shall be effected by means of the inscription, signing by the authorized person of the Bank and affixing the seal of the Bank.
4. If the Bank has the necessary documents, the Client may accede to the General Terms and Conditions on the basis of a relevant application / agreement initiated by the Client through a remote service channel - Sberbank Online, Mobile Sberbank Online system of the Bank and signed by the Client through an electronic digital signature and / or dynamic identification.

The corresponding agreement / application in this case shall be considered accepted by the Bank, as well as concluded with the Bank, from the moment of the corresponding confirmation in Sberbank Online, Mobile Sberbank Online system of the Bank, unless otherwise provided in the General Terms and Conditions, corresponding agreement or application.

1.7-1. By concluding / signing any agreement or application under the General Terms and Conditions, the Client shall enter into with the Bank an agreement on the provision of electronic banking services and other services provided within Sberbank Online, Mobile Sberbank Online system of the Bank by acceding. The Bank's acceptance of the relevant agreement or application shall indicate, among other things, the conclusion of an agreement on the provision of electronic banking services and other services provided within Sberbank Online, Mobile Sberbank Online system of the Bank.

1. The General Terms and Conditions are binding on the Parties, as well as their representatives and heirs (successors).
2. The General Terms and Conditions can be unilaterally amended by the Bank by placing the modified General Terms and Conditions and notification of the change in the General Terms and Conditions on the Bank’s website [www.sberbank.kz](http://www.sberbank.kz) at least 15 (Fifteen) calendar days prior to the Effective date.

In the event of introduction of additions and/or amendments to the General Terms and Conditions in the part of Payment Cards, the Bank shall additionally notify the Client by sending a corresponding SMS message to the Client's mobile phone not later than 15 (Fifteen) calendar days prior to the date of their entry into force.

1. If the Client does not agree with the amendments to the General Terms and Conditions, the Client shall have the right to terminate the respective Banking Service Agreement or General Terms and Conditions by notifying the Bank in writing by submitting an application for termination of the respective Banking Service Agreement or General Terms and Conditions in the form determined by the Bank. If, prior to the entry into force of the new terms and conditions, the Bank does not receive a written notice of termination of the respective Banking Service Agreement or the General Terms and Conditions, the Bank shall consider this to be an expression of the Client's consent to the amendments to the General Terms and Conditions. The General Terms and Conditions and terms of the Banking Service Agreement in force at the time of receipt of the relevant service or the conduct of the relevant operation shall apply to the Client and the services it receives.

1.10-1. By concluding / signing any agreement or application in the framework of the General Terms and Conditions, according to which the Client is provided with a service for opening and maintaining a bank account and / or issuing a payment card, the Client shall conclude with the Bank a payment service agreement by acceding. The Bank's acceptance of the relevant agreement or application shall indicate, among other things, the conclusion of a payment service agreement.

1. If the Client wishes to receive other Bank's services, except for those provided under these General Terms and Conditions, it is required to conclude separate agreements for rendering of the relevant services, as well as to comply with other requirements provided by the regulatory legal acts of the Republic of Kazakhstan and/or internal policies, standards, procedures, and other Bank's internal documents.
2. By acceding to the General Terms and Conditions, the Client/ Additional Payment Cardholder shall give its unconditional consent to:
3. receipt of any information and/or documents, notifications and announcements that are addressed and/or will be addressed by the Bank to the Client/ Additional Payment Cardholder according to the details specified in the relevant agreement/statement between the Client/ Additional Payment Cardholder and Bank, and that the Bank's notifications, notices, and other information (including advertising) to the Client/ Additional Payment Cardholder shall be:

- handed over by the Bank’s officer or via a courier or other service against acknowledgment of receipt;

or

- transmitted by fax or e-mail with confirmation of receipt generated in the automatic mode by appropriate software and hardware;

or

- communicated by placing information at the Bank's premises;

or

- made available on the website of the Bank [www.sberbank.kz](http://www.sberbank.kz) in the Internet;

or

- transmitted by introduction of additional information to the Statement;

or

- communicated via SMS to a mobile phone;

or

- communicated via Push notifications to a mobile device;

or

- communicated orally by telephone using a general urban or mobile network with or without conversation recording;

in such case the Client/ Additional Payment Cardholder is aware that the telephone lines are not a secure channel for transmitting information and agrees to bear all risks associated with the possible disclosure of confidential information arising from the use of such a channel.

1. Maintaining by the Bank automatic recording of telephone conversations when the Client/ Additional Payment Cardholder contacts the Contact Center by phone regarding issues of provision of Bank's services for the subsequent settlement of any disputed situations, and confirms that recording of negotiations made by phone with the recording device will be sufficient evidence of availability of the Client/ Additional Payment Cardholder 's apply under the Bank's provision of services.

In this case, the Bank shall preliminary notify the Client/ Additional Payment Cardholder of recording the phone call.

1. In accordance with the laws of the Republic of Kazakhstan the balance on current accounts and money placed on savings account shall be subject to compulsory collective guarantee (insurance) of deposits (contributions) of individuals.
2. Information on the services provided to the Client under the General Terms and Conditions shall be contained in the Rules for General Terms of Transactions at Bereke Bank JSC and provided to the Client upon first request, and may be provided orally, if the Client so wishes.
3. The Bank shall ensure the placement of the General Terms and Conditions on the Bank's website www.sberbank.kz, and also provide upon request of the Client in hard copy and (or) electronically to the e-mail address specified by the Client at the time of the Client's request to provide the General Terms and Conditions.

1.16.The Client / Additional Payment Cardholder is notified, understands, and agrees that (1) when applying to the Bank measures, sanctions, and / or restrictions established by the laws of the Republic of Kazakhstan, international / intergovernmental agreements, foreign laws (including the laws of the USA, Great Britain, European Union, and other countries), payment systems, other bodies, organizations, and in connection with this suspension / restriction of the provision of certain services by the Bank, the relevant banking transactions carried out by the Client / Additional Payment Cardholder, or in his/her favor, including on the Account / Payment Card Account / UBA, may not be available or the Bank has the right to refuse to execute them; (2) any documents (statements, agreements, consents, etc.) confirmed/certified by the Client/Additional Payment Cardholder through dynamic identification shall be documents in electronic form certified by the elements of protective actions provided for by the laws of the Republic of Kazakhstan; (3) the Bank shall not be liable for untimely delivery of SMS/Push notifications to the Mobile Device of the Client/Additional Payment Cardholder due to reasons beyond the control of the Bank (including in case of improper delivery of SMS/Push notifications by the providers of the respective services); (4) the Bank shall not be liable for losses of the Client/Additional Payment Cardholder arising from access of third parties to the Mobile Device and/or information sent by the Bank to the Client/Additional Payment Cardholder.

**2. TERMS AND DEFINITIONS APPLIED IN THE GENERAL TERMS AND CONDITIONS**

2.1. **Subscriber** means an individual using the services of the Operator under the relevant service agreement (including, but not limited to mobile communications, utilities) concluded between the Subscriber and Operator. The Client having the subscriber number shall be the Subscriber.

2.2. **Subscriber number** means the telephone number allocated for use by the Subscriber when concluding the cellular service agreement with the Operator and identifying its connection to the Operator's network.

2.3. **Autopayment or Autopayment Service means** an action allowing the Client to pay for services according to the standing order of the remitter by writing off money from its Payment Card Account in accordance with the service payment priorities, method, amount, and frequency of the service established by the Client.

2.4. **Authorization means** the permission of the issuer to make a payment using the Payment card.

2.5. **Authentication** means certification of the eligibility of the apply of the Client / Additional Payment Cardholder to the Bank for performing banking operations or receiving by the Client information on the Client's accounts, Deposits, and other products provided to the Client / receiving by the Additional Payment Cardholder information on the Additional Payment Card and other services provided to the Additional Payment Cardholder in the manner prescribed by the General Terms and Conditions.

* 1. **Balance** means the cash balance on the Subscriber's Personal account.
  2. **Bank means** Bereke Bank JSC.
  3. **Bank account** means a way of reflection and accounting of the Client's money movement at the Bank, as well as contractual relations between the Client and the Bank as regards to provision of bank services to the Client.
  4. **ATM means** an electronic mechanical device that allows the Payment Cardholder to receive cash and use other issuer services with the Payment card.
  5. **Contactless Payment card** means a Payment card that offers its holder the possibility to make payments by contactless way using wireless communications technology that does not require the physical contact of the payment card and electronic terminals or other devices when the transaction is performed.
  6. **Payment card blocking** means a full or partial prohibition on making payments and (or) transferring money using the Payment card.
  7. **Contribution** means an additional amount of money contributed to the Deposit/Current account/Savings account under the terms and procedure set forth by the General Terms and Conditions and relevant agreement.
  8. **Deposit** means the money transferred by the depositor to the Bank upon terms of return in nominal terms, whether it is returned at first request or through a period of time, in whole or in part, with a predetermined Interest size and payment terms, directly to the depositor or transferred to third parties on its behalf.
  9. **Interest** means the amount of money paid by the Bank to the Client in accordance with the terms of the relevant agreement.
  10. **Payment card** provision means a process of transferring the Payment card and personal identification number to it to the Payment Cardholder by the issuer or providing by the issuer the Payment Cardholder with information on its details.
  11. **Statement** means extracting of information on the bank accounts/unallocated bullion accounts of the Client according to the form established by the Bank for the period of time determined in accordance with the Bank's internal documents and the laws of the Republic of Kazakhstan (mandatory statement); and extracting of information on the bank accounts/unallocated bullion accounts under the form and/or for the period of time specified in the Client's request according to the General Terms and Conditions (additional statement). The Statement may reflect transactions performed on bank accounts/unallocated bullion accounts, balances of bank accounts/unallocated bullion accounts, and other information on the aforesaid accounts.
  12. **Payment card issue** means a payment service that provides an issue of the Payment card to the Payment Cardholder.
  13. **Payment Cardholder** means an individual acceded to the General Terms and Conditions and entered into a Payment Card Issue Agreement. Individuals, to whom the Payment card can be issued, shall be determined by the internal documents of the Bank.  
       Main Payment Cardholder means the Client who owns the Payment Card Account.
  14. **Additional Payment Cardholder** means a Payment Cardholder who has acceded to the General Terms and Conditions and Payment Card Issue Agreement with the consent of the Main Payment Cardholder who is the Additional Payment Cardholder.
  15. **Dynamic identification** means the procedure for establishing the identity of the Client / Additional Payment Cardholder for the purpose of one-time confirmation of its rights to sign the relevant application / contract related to opening and / or maintaining a bank account / to a bank deposit / issuing and / or maintaining the Payment card, and / or other documents, and / or to receive services provided by the Bank, including electronic banking services, by using a one-time (non-recurrent) code.
  16. **Additional Payment card** means the Payment card that is additionally issued to the Payment Card Account in the card base of the Bank for the Client or other individuals (members of the Client's family, etc.).
  17. **Available amount** means the amount of money on the Account/Payment Card Account, including the balance of the Payment Cardholder's own funds and, if any, the amount of the Credit limit.
  18. **Precious metal (hereinafter referred to as the Metal)** means gold (XAU), silver (XAG), platinum (XPT), and palladium (XPD).
  19. **Laws of the Republic of Kazakhstan** mean applicable laws of the Republic of Kazakhstan.
  20. **Identification** means establishing the identity of the Client / Additional Payment Cardholder when applying to the Bank to perform banking operations or obtain information on the Client's accounts, Deposits, and other products provided to the Client / obtain information on the Additional Payment Card and other services provided to the Additional Payment Cardholder in the manner prescribed by the General Terms and Conditions.
  21. **Identification** **tool** means an electronic digital signature of the sender of the instruction or unique identifier representing a combination of letters, numbers or symbols, or other identifier (personal password, one-time (non-recurrent) identification code, biometric identification tool) established by the Bank to identify the Client.
  22. **Information banking services** mean the Bank's services to provide the Client or third person, at the Client's instruction and consent, with information on the balances and/or cash flows on its bank account, payments and/or money transfers made on this account and other information under agreement concluded between the Client and Bank.
  23. **Payment card use** means performing by the Payment Cardholder transactions related to payments, money transfers, cash withdrawal, currency exchange, and (or) other transactions specified by the Payment card issuer under its terms through payment card or its details.
  24. **Service channel** means subdivision of the Bank:

1) Sberbank First means a service channel for premium clients in accordance with the approved criteria for Sberbank First service channel, whose clients are served in Sberbank First offices;

2) Sberbank Premier means a service channel for premium clients in accordance with the approved criteria of Sberbank Premier channel, whose clients are served in Sberbank Premier offices.

* 1. **Card transaction** means payment for goods, works, and services, cash withdrawal, payments via ATM, receipt of Statements via ATM, crediting money to the Payment Card Account, and other transactions determined by the issuer under its terms and conditions and performed using the Payment Card.
  2. **Client** means an individual who has acceded to the General Terms and Conditions and receives the service (s) provided for in the General Terms and Conditions, except for the Additional Payment Cardholder.
  3. **Client's checking information (code word)** means the alphabetic and/or numerical information that the Client provides in the relevant agreement or service application or in another document that is recorded with the bank's database and used to authenticate the Client/ when applying to the Bank's Contact Center.
  4. **Bank’s rate** means the standard or individual rate established on the date of transactions, where:

**1) individual rate** means a purchasing or selling rate provided to the Client individually and established in accordance with the Bank's internal regulations;

**2)standard rate** means a purchasing or selling rate provided to the Client under general terms and conditions.

* 1. **Subscriber's Personal Account** means the Operator’s account for analytical accounting of receipt and expenditure of money deposited by the Subscriber in payment for Operator's services. The subscriber’s number is the Subscriber's personal account with regard to the communication services.
  2. **International Payment System or System** means a set of software and hardware, documentation and organizational and technical decisions providing the performance of payments and (or) money transfers using the Payment cards. The System has established the certain rules for clearing settlements on the Card transactions between participants of each particular system with the corresponding currency conversion.
  3. **Mobile device** means a portable electronic device (tablet, smartphone, mobile phone, etc.) that is in the personal use of the Client / Payment Cardholder and has a connection to mobile (mobile radiotelephone) communication and / or the Internet.
  4. **Multicurrency card** means a debit Payment Card to which several Payment Card Accounts are opened and linked simultaneously in different currencies, the types of currencies and the number of which are determined by the Bank.
  5. **Unallocated bullion account** (hereinafter referred to as the UBA) means a metal account opened for the Client by the Bank for accounting for refined precious metals in troy ounces without specifying their individual characteristics, as well as for making transactions for the acceptance, placement, and purchase and sale of refined precious metals in non-specific (non-physical) form.
  6. **Operator** means a legal entity or an individual entrepreneur with which the Bank has entered into the cooperation agreement to provide automatic payment service.
  7. **Banking day** means the period of time during which instructions and instruction suspension orders are received and processed by the Bank.
  8. **Main Payment card** means the Payment card issued on the Payment Card Account in the card database to the Client being holder of indicated account. The several Additional Payment cards can be issued to the same Payment Card Account in the card base.
  9. **Revocation of the instruction for connection to Automatic Payment Service** means a document on the basis of and with use of which payments and money transfers under the Automatic payment service are terminated from the Payment Card Account.
  10. **Service Package (SP)** means a set of bank products and services provided by the Bank to the Clients with appropriate tariffs being established by the Bank.
  11. **Payment card** **reissue** means issue of a new Payment card to the Payment Card Account in card base instead of the former/lost.
  12. **Money transfer** means sequential execution by the Bank of the Client's instruction to transfer money associated with payment or other purposes.
  13. **Payment card** (PC) means an electronic payment tool which contains information that enables its holder to make payments and/or transfer money, or withdraw cash, or exchange currency and perform other transactions determined by the issuer of the payment card and under its terms through electronic terminals or other channels of communication.
  14. **PIN code** (4-digit personal identification number) means a secret code assigned to the Payment Card (except for the Digital Payment Card) and intended for identification of the Payment Cardholder.
  15. **PIN envelope** means a special sealed envelope issued to the Payment Cardholder at the Payment card receipt (except for the Digital Payment Card), containing the PIN code number (the PIN code number can be printed twice). The Payment Card can be issued without printing the PIN envelope, in that case the PIN code shall be set by the Additional Payment Cardholder individually through an ATM of the Bank.
  16. **Payment document** means a document drawn up in hard copy or electronic form, based on or through which the payment and/or money transfer shall be made.
  17. **Bank’s subdivisions** mean the Bank’s subdivisions providing services to individuals.
  18. **Automatic Payment Service Connection** **Request** means a payment document based on or through which payments and money transfers from the Client's Payment Card Account are performed in favor of the Operator under the terms specified therein.
  19. **Merchant** means a legal entity or an individual engaged in entrepreneurial activity without forming a legal entity, accepting the Payment cards for making non-cash payments to pay for goods (works, services) supplied by it.
  20. **Processing center of the Bank** means a software and hardware complex which provides collection, processing and transmitting of information generated in performing payments using the Payment cards, and performing other functions provided for under agreements with participants of the payment system/ System.
  21. **Application** means an electronic application installed, launched by the Payment Cardholder on the Mobile Device from public sites and providing the opportunity to pay for goods, works, and services of the Merchant.
  22. **Direct bank account debiting** means cash withdrawal from sender of money by the bank or organization performing the separate bank transactions and its transfer in favor of the beneficiary on the basis of prior authorization of the money sender for such a withdrawal.
  23. **Business day** means a business day of the Bank, other than weekends and public holidays officially established in the Republic of Kazakhstan.
  24. **Payment card details** mean an information contained in the Payment Card and/or stored in the issuer information system that includes a number, validity period, name of the System, allowing to establish the belonging of the Payment Card to its holder and / or issuer and the System.
  25. **RK** means the Republic of Kazakhstan.
  26. **Savings account** means a bank savings account opened by the Bank to the Client in tenge or foreign currency for placing the Deposit and performing transactions provided for by the laws of the RK, General Terms and Conditions, and relevant agreement.

2.59.-1. Link means a combination of the Client's mobile phone number accepted by the Bank from the Client in the manner determined by the Bank and the number of the Client's unblocked debit Payment card issued by the Bank, assigned in accordance with these General Terms and Conditions.

The Link is assigned for transferring money using the Alias Service.

2.59.-2. The IPS service for money transfers by a mobile phone number (hereinafter referred to as the Alias Service) means a digital service Alias Directory Service of IPS Visa International Service Association, provided to the Participants of the Alias Service for the purpose of making money transfers in the following currencies: KZT, USD, EUR, RUB by mobile phone number using the details of the Payment cards as instructed by individuals. In order to generate payment documents, the Participants of the Alias Service shall use information to the extent provided by Visa IPS through the Alias Service.

* 1. **Sberbank Online, Mobile Sberbank Online system of the Bank (SBOL/MSBOL)** means the Bank's software and hardware information complex which provides conducting by the Client transactions on the Payment Card Accounts, Accounts/ by the Additional Payment Cardholder on the Payment Card Account, and contains information on the Client/Additional Payment Cardholder which is sufficient to identify and authenticate it according to these General Terms and Conditions. Services of Sberbank Online at <https://online.sberbank.kz>.
  2. **Money Transfer System means** a payment system through which money transfers are made using the software of the operator of this system, with which the bank or organization carrying out certain types of banking operations has concluded an agreement for making payments and (or) money transfers.
  3. **Slip** means a payment document of the Merchant or acquirer made in a hard copy at making payment using the Payment Card.
  4. **Access facilities** mean a set of tools that are issued/identified by the Bank to identify and authenticate the Client/Additional Payment Cardholder through remote service channels. Access facilities to Sberbank Online, Mobile Sberbank Online system of the Bank include user ID, permanent password, one-time passwords, biometrics identification; in the Bank's Contact Center - the Client's/Additional Payment Cardholder's checking information, in the Self-service devices - Payment card, PIN code, user ID, permanent password, one-time passwords.
  5. **Parties** mean the Bank, Client, Additional Payment Cardholder (in cases established by the relevant agreement).
  6. **High-risk countries** mean countries with an increased risk of card fraud, after visiting which a reissue of the Payment Card is required in the case of making payments and money transfer in the territory of these countries using the Payment Card. The list of high risk countries is available on the Bank's website [www.sberbank.kz](http://www.sberbank.kz).
  7. **Daily limit of transactions** means the limit on the maximum amount and/or number of transactions made using the Payment card on the Payment Card Account established in accordance with the Bank's internal documents.
  8. **Multicurrency Card Account** means the Payment Card Account where transactions with the use of the Multicurrency card are recorded.
  9. **Payment Card Account** means a current account with the Bank where transactions using the Payment card are recorded (including the Multicurrency Card Account).
  10. **Account** means a Current Account/Savings account.
  11. **Tariffs** mean the tariffs approved by the Bank's authorized body/employee for the services provided by the Bank under the General Terms and Conditions.
  12. **Current account** means a bank current account (except for the Payment Card Account) opened by the Bank for the Client in tenge or foreign currency for performing transactions not related to entrepreneurial activity or activities of private notaries, private bailiffs, lawyers, and professional mediators provided for by the laws of the Republic of Kazakhstan, General Terms and Conditions, and corresponding Banking Service Agreement.
  13. **Overdraft facility** means technical overspending on the Payment Card Account unauthorized by the Bank, where the Client is owed a debt to the Bank (not considered as a bank loan).
  14. **Transaction** means an operation performed by means of the Payment Card for payment of Goods / Works / Services purchased by the Payment Cardholder, which results in debiting money from the Payment Card Account.
  15. **Remote service channels** mean the channels/devices of the Bank through which the Client can perform the banking transactions in accordance with the General Terms and Conditions and the relevant Banking Service Agreement: Self-service devices of the Bank, Sberbank Online, Mobile Sberbank Online system of the Bank.
  16. **Bank’s Self-service devices** mean electronic and mechanical devices, ATMs, including ATMs with cash in function, information and payment terminals of the Bank.

2.75.-1. Participants of the Alias Service mean credit / financial organizations (banks and other organizations) accredited with Visa IPS as users of the Alias Service.

* 1. **Digital Payment Card** means the Payment card issued in electronic form without physical presence by providing by the Bank to the Payment Cardholder information about its details in the manner provided for in these General Terms and Conditions with the storage of its details by the Bank in the card system and the Payment Cardholder in Sberbank Online, Mobile Sberbank Online system of the Bank.
  2. **Acquirer** means a bank, a branch of bank-non-resident of the RK or an organization performing separate types of banking operations, which must accept money received in favor of the Merchant and / or perform other actions stipulated by the agreement with the Merchant according to the terms of the agreement with the Merchant and / or the terms of the payment document drawn up by the Merchant when making a payment and/or money transfer using the Payment card. Acquirer is also a bank performing cash withdrawal and/or providing other services to the Payment Cardholders who are not Clients of this bank, and other payment and/or money transfer services using the Payment cards.
  3. **Payment Card** **Issuer** (issuer) means a bank or National mail operator issuing the Payment card.
  4. **Contact Center of the Bank** means a subdivision of the Bank servicing telephone calls, electronic and written appeals from the Bank’s Clients. 24-hour Client Service Contact Center: tel.: + 7 (727) 250-30-20, 5030.
  5. **Android** means an operating system for Mobile and other devices.
  6. **CAP (Chip Authentication Program)** means the Payment Card authentication program by its electronic chip, which is part of the software and hardware tools and organizational solutions of the relevant System. At using CAP program, the Payment Card Account transactions shall be performed based on the password generated using the PIN code. The Payment Card Account transactions performed using CAP program are recognized as Payment Card Account transactions performed by the Additional Payment Cardholder using the PIN code. The terms of use of the CAP program may be determined by the Bank's internal documents.
  7. **CashBack** means money accrued by the Bank at the expense of the Bank to the Payment Card Account for the Payment Cardholder’s transaction related to the payment for goods / works / services of the Merchant.
  8. **CVV2-code/CVV-code/CVV** or **CVC2-code/ CVC-code/CVC (CVV2 is an abbreviation of the English phrase "Card Cerification Value 2", CVC2 - Card Validation Code 2)** means an identification three-digit code assigned to the Payment Card (CVV2-code - by Visa Payment cards, CVC2-code – by MasterCard Payment cards) and designed to identify the Payment Cardholder when paying for goods, works, and services in the Internet. CVV2-code or CVC2-code is applied to the surface of the Payment Card, except for the Digital Payment Card. The CVV2-code or CVC2-code is communicated to the Payment Cardholder by sending Push notifications to Mobile device and / or by sending SMS messages to mobile phone number.
  9. **E-pin** means a one-time password transferred to the Payment cardholder by means of Push notification to the Mobile device and/or SMS message to the mobile phone number of the Payment Cardholder, accepted by the Bank from the Payment Cardholder in the manner determined by the Bank, for the purpose of setting the PIN code through the Bank's ATM.
  10. **iPhone OS (IOS)** means a mobile  [operating system](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%9E%D0%BF%D0%B5%D1%80%D0%B0%D1%86%D0%B8%D0%BE%D0%BD%D0%BD%D0%B0%D1%8F_%D1%81%D0%B8%D1%81%D1%82%D0%B5%D0%BC%D0%B0) for [smartphones](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%A1%D0%BC%D0%B0%D1%80%D1%82%D1%84%D0%BE%D0%BD), [electronic tablets](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%9F%D0%BB%D0%B0%D0%BD%D1%88%D0%B5%D1%82%D0%BD%D1%8B%D0%B9_%D0%BA%D0%BE%D0%BC%D0%BF%D1%8C%D1%8E%D1%82%D0%B5%D1%80), [wearable players,](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%9F%D0%BE%D1%80%D1%82%D0%B0%D1%82%D0%B8%D0%B2%D0%BD%D1%8B%D0%B9_%D0%BC%D1%83%D0%BB%D1%8C%D1%82%D0%B8%D0%BC%D0%B5%D0%B4%D0%B8%D0%B9%D0%BD%D1%8B%D0%B9_%D0%BF%D1%80%D0%BE%D0%B8%D0%B3%D1%80%D1%8B%D0%B2%D0%B0%D1%82%D0%B5%D0%BB%D1%8C) and some other devices, developed and produced by the American company [Apple](https://ru.wikipedia.org/wiki/Apple).
  11. **NFC card** means an electronic mean of payment that is drawn up independently by the Payment Cardholder using MSBOL or Sberbank Pay KZ installed on the Payment Cardholder's Mobile device to the Payment Card Account and Payment Card and that allows the Payment Cardholder to make the Payment Card Account transactions using wireless high-frequency communication technology of short range (NFC).
  12. **Opitional Issuer fee** means a fee that the Bank can charge from the Payment Cardholder by applying a percentage increase to the currency conversion rate that participants of the System use to determine the transaction amount in the billing currency for each international transaction.
  13. **QR code** means a bar code that provides access to services provided by the Bank hereunder.
  14. **QR pay** means a technology for making payments using the QR code, which allows identifying the Merchant and / or Payment Cardholder, as well as initiating instructions for making a payment using the Payment Card or its details through the Application.
  15. **Sberbank Pay KZ** means a software and hardware information complex of the Bank, which ensures the performance by the Payment Cardholder of a transaction and contains information about the Payment Cardholder which is sufficient for its identification and authentication in accordance with these General Terms and Conditions. For identification, the Payment Cardholder must enter the mobile phone number, IIN, and code received from the Bank's SMS message.
  16. **POS terminal** ("POS" - an abbreviation of the English phrase "Point of sale" - trade / service point) means an electronic-mechanical device through which, using the Payment cards and connection to the information system of a bank, a branch of a non-resident bank of the Republic of Kazakhstan, an organization carrying out certain types of banking operations, payment is made for goods or services, including to a bank, a branch of a non-resident bank of the Republic of Kazakhstan, an organization carrying out certain types of banking operations in which a POS terminal is installed, as well as cash withdrawal.
  17. **Push notification** (Push) means a short notice sent by the Bank to the Client via the Internet to the Mobile device with MSBOL installed on it. The Push notification consists of a title, description, and / or small image.
  18. **SMS banking** means all types of SMS messages and/or Push notifications sent by the Bank to the Client, containing information on the Payment Card Accounts.
  19. **SMS message** means a text message sent from the Client's mobile phone to the Bank or by the Bank to the Client's mobile phone via a mobile operator.
  20. **Website** means the aggregate of electronic pages of the Merchant on the Internet, containing information on the goods / works / services of the Merchant, manner, and procedure of their payment.
  21. **3d Secure (Visa International technology)/Secure Code (Master Card technology)** /**Authentication Mode by UPI (UnionPay International technology)/ 3D Secure ( MirAccept technology)** means a technology of additional identification of the Payment Cardholder developed by Visa International/Master Card Worldwide/ UnionPay International international payment systems /Mir payment system by entering a secret password during the online Card transaction via the Internet in order to reduce the risk of unauthorized Card transactions and ensure the security of Card transactions on the Internet. 3D Secure/Secure Code/Authentication Mode by UPI can be static (to be set by the Payment Cardholder individually for all the time of the use of the Payment card ) or dynamic (generated by the Bank and sent in the SMS message and/or Push notification at performing each operation via the Internet). 3D Secure/Secure Code/Authentication Mode by UPI Connection Manual shall be placed on the Bank's website. 3D Secure/Secure Code/Authentication Mode by UPI must be kept in secret by the Payment Cardholder at all times of the use of the Payment card.
  22. **Visa Concierge Service** means a special program in Telegram and Viber messengers, with the help of which the Clients of Sberbank First and Sberbank Premier service channels are provided with information in the format of a chat bot in the field of concierge service

**3. PAYMENT CARD ISSUE AND MAINTENANCE**

**3.1.** **Procedure of issue, delivery, and storage of the Payment Card. Payment Card Account Opening**

3.1.1. In the framework of the General Terms and Conditions, the Client has the right to apply to the Bank to obtain the Payment Card by submitting the necessary documents in the composition, form, and content required in accordance with the laws of the Republic of Kazakhstan and / or internal documents of the Bank, and sign the corresponding payment card issue agreement / application in the form specified by the Bank.

3.1.2. These General Terms and Conditions and the payment card issue agreement / application accepted by the Bank in aggregate shall be a payment card issue agreement and / or bank account agreement (hereinafter referred to as the payment card issue agreement) between the Bank and Client.

On the basis of the payment card issue agreement in the manner and under the terms of these General Terms and Conditions, the Bank shall open the Payment Card Account in the name of the Client (except for the issue of an additional Payment Card) and assign an individual identification code which is the number of the Payment Card Account, issue the Payment Card, provide it to the Client, and also maintain the Payment Card Account and Payment Card in accordance with the laws of the Republic of Kazakhstan, the General Terms and Conditions, and internal documents of the Bank.

Payment Card Account opening shall not be associated with the performance of the Payment Card Account transactions related to entrepreneurial and notarial activities, advocacy, execution of executive documents, and dispute resolution in the manner of mediation.

The list of foreign currencies in which the Payment Card Account can be opened and the Payment Card can be issued shall be determined by the Bank. The Bank shall open for the Client four Multicurrency Card Accounts in tenge, US dollars, euro, rubles when issuing the Multicurrency card. All accounts are simultaneously available to the Client.

3.1.3. Additional Payment Card may be issued by the Bank, which at the discretion of the Client may be issued either in the name of the Client or other individual specified by the Client. Additional Payment Card shall be issued on the basis of the additional payment card issue application according to the form established by the Bank which is signed by both the Client and individual in whose name the Additional Payment Card will be issued. When issuing Additional Payment Cards in the name of other individuals (not for the Client), the list of such persons shall be determined on the basis of additional payment card issue applications accepted by the Bank.

3.1.4. The requirements of the General Terms and Conditions shall be applied to the Additional Payment Cardholder and it shall be jointly and severally liable to the Bank for compliance with the requirements provided for by the General Terms and Conditions and relevant payment card issue agreement.

3.1.5. The procedure and terms of the use of the Payment card issued by the Bank shall be governed by the laws of the RK, General Terms and Conditions, and relevant payment card issue agreement, rules of operation of Visa International, MasterCard Worldwide, UnionPay International international payment systems, Mir payment system, and Bank's internal rules.

3.1.5.-1. The Client / Additional Payment Cardholder is notified, understands, and agrees that not all payment systems, including the Systems, and their participants can accept the Payment Cards issued by the Bank, and that the Bank, payment system, payment system participant, and/or others organizations may set limits, spending limits on the Payment Card Account (for the amount of Card Transactions performed using the Payment Card), and their own commission fee in respect of services provided when using the Payment Card.

3.1.6. The Payment Card shall be the property of the Bank and shall be issued to the Payment Cardholder only as an electronic payment tool which contains information allowing its holder, through electronic terminals or other channels of communication, to make payments and/or transfer money, or receive cash, or make currency exchange and other transactions determined by the Bank and under its terms.

3.1.7. The Client/Additional Payment Cardholder shall be the Payment Cardholder from the date of receipt of the Payment Card or information on its details. Confirmation of receipt of the Payment card by its holder shall be the signature of the Payment Cardholder on the document in the form established by the Bank, confirming the fact of receipt of the Payment card by its holder, except for the Digital Payment card, information on the details of which is provided by the Bank to its holder through SBOL / MSBOL, except for CVC / CVV which are provided to the holder through Push notifications to the Mobile device and / or SMS messages to the mobile phone number accepted by the Bank from the Client / Additional Payment Cardholder in the manner determined by the Bank. The Digital Payment Cards shall be issued by means of SBOL / MSBOL.

3.1.8. The Payment Cards shall be issued by the Bank within the terms stipulated by the internal documents of the Bank. The prepared Payment card and / or PIN code to it shall be issued by the Bank to its holder or persons authorized by the Payment Cardholder on the basis of the original notarized power of attorney that meets the requirements of the laws of the Republic of Kazakhstan.  
 If the Payment Cardholder authorizes a third party to receive the Payment Card issued in its name and / or the PIN code to it, the Payment Cardholder shall bear all risks that may arise in connection with the receipt and use of the Payment Card by such person and / or its details and / or PIN code to it. The Payment Cardholder or duly authorized person shall sign the Payment Card and/or PIN code receipt notification under the form established by the Bank when issuing the Payment cards and PIN code.

3.1.9. The validity period of the Payment Card shall be indicated on the face of the card, with the exception of the Digital Payment Cards which are issued in electronic form without physical presence, and the validity period of which shall be indicated in SBOL/MSBOL. The Payment Card shall be valid until the end of the month and year indicated on it in SBOL/MSBOL. Card transactions shall not be made on cards whose validity period has expired.

3.1.10. The Bank shall inform the Payment Cardholder about the expiration date at least 10 (Ten) calendar days prior to the expiration date of the Payment Card by sending Push notifications to the Mobile device and / or SMS messages to the mobile phone number of the Payment Cardholder.

3.1.11. The Bank shall apply the terms and Tariffs established for payroll card programs, if the Client is an employee of the Bank or another employer who has entered into a payroll card program contract with the Bank (hereinafter referred to as the employer). The Bank shall apply the standard terms and conditions of maintaining the Payment Card Account and Payment card according to the Bank's Tariffs in case of non-accrual within 6 (six) consecutive months of money to the Payment Card Account issued in accordance with the payment card issue agreement/application, in the form of salary from the employer, and / or upon receipt of other payments to the Payment Card Account from other persons, than the specified employer, as well as in the event that the Bank finds out information confirming the termination of the employment relationship between the employer and Client.

3.1.12. At opening a special Payment Card Account at the Client's request for crediting benefits and social payments paid from the state budget and (or) State Social Insurance Fund, or for crediting alimony (money intended for the maintenance of minors and disabled adult children), money to such a special Payment Card Account shall be credited only for the purpose specified for its opening. Acceptance (crediting) of money from the Client or other third parties not related to the crediting of money for the specified purposes is not allowed.

3.1.13. At making Сard transactions the Payment Cardholder shall at own discretion manage money on its Payment Card Account taking into account the requirements of the General Terms and Conditions. The Payment Cardholder shall independently monitor the balance and movement of money on the Payment Card Account by receiving the Statement of the Payment Card Account, connecting the SMS Banking service through SBOL / MSBOL.

The Statement and other information on the Payment Card Account to the Additional Payment Cardholder shall be provided on the basis of the original notarized power of attorney of the Client, except for the cases of provision of the Statement and other information on the Payment Card Account through Remote Service Channels. The Client hereby grants the Bank the unconditional right to disclose through the Remote Service Channels information constituting a banking and other secrets protected by law to the Additional Payment Cardholder.

3.1.14. The Payment Cardholder is able to receive the Payment Card Account Statement:

- through SBOL/ MSBOL system (the Payment Cardholder shall be registered with SBOL/MSBOL);

- through ATM (the last 10 (ten) transactions made by the Payment Cardholder shall be reflected);

- and/or upon personal apply to the Bank.

3.1.15. At the request of the Payment Cardholder the Bank shall provide it with the Payment Card Account Statement for the period of time indicated by the Payment Cardholder, containing information on payments and (or) transfers of money made using the Payment Card. The Statement shall be provided in hard copy or electronically by requesting in SBOL / INBOL and shall contain the following information:

- incomplete indication of the Payment card number (in accordance with the requirements of the System);

- start and last date of the reporting period;

- amount and date of each payment using the Payment Card;

- balance of money on the Payment Card Account at the beginning and end of the expired calendar month;

- amount of debt available at the end of the month and/or interest accrued to the Bank;

- amount of credit limit (if any) and minimum maturity value, debt amount (indicate with the sign "-");

- details of transactions, brief description of transactions, payments, amount of fees charged for making payments using the Payment Card and write-offs, including on the instruction of Main Payment Cardholder.

3.1.16. The Bank shall notify the Payment Cardholder of transactions using the Payment Card, amount and procedure for charging fees for notifying the Payment Cardholder of transactions using the Payment Card:

- by sending Push notifications to the Mobile device and / or SMS messages to a mobile phone (provided that the Payment Cardholder is connected to the SMS banking service);

- through ATM (the last 10 (ten) transactions made by the Client shall be reflected);

- through SBOL/ MSBOL system (the Payment Cardholder shall be registered with SBOL/MSBOL);

- and/or upon personal apply of the Payment Cardholder to the Bank.

3.1.17. Monthly Payment Card Account Statement shall be provided by the Bank in hard copy to the Main Payment Cardholder 1 (once) a month free of charge. The additional and archival Statement shall be provided according to the Bank’s tariffs.

3.1.18. The Payment Cardholder notifies the Bank in case of data change in accordance with the valid identity document, residence address, mobile phone number, change or theft / loss / in other cases of loss of the Mobile device on which the mobile phone number and / or MSBOL is installed in accordance with the procedure and terms stipulated by these General Terms and Conditions.

3.1.19. The Payment Cardholder shall contact the Bank regarding all issues to use the Payment Card.

**3.2. PIN code:**

3.2.1. If the Payment Card is issued with printing the PIN envelope, the PIN code in the special sealed envelope shall be submitted to the Payment Cardholder or person authorized by it after issue of the Payment Card. It is recommended the Payment Cardholder to immediately open the envelope, remember the PIN code, and destroy the insert and envelope.

3.2.2. The Payment card can be issued without printing a PIN envelope. In this case, the PIN code is assigned via E-PIN. The Payment Cardholder shall send SMS message from its mobile phone number to a short number "969" and/or alphabetical identifier Sberbank.kz with the «EPIN xxxx» text (where XXXX are the last 4 (four) digits of the PC number, the «EPIN» word shall be obligatory indicated in capital letters and Latin characters) to obtain the PIN code, and receive the response SMS message indicating E-PIN (one-time PIN code). The Payment Cardholder shall within fifteen (15) minutes insert the Payment card into the ATM and select the "Change PIN code" menu item. At the same time, an e-PIN (one-time PIN code) will be sequentially displayed on the ATM screen, only then the new PIN code (invented by the Payment Cardholder) will be entered and the PIN code will be entered again. If an incorrect e-PIN is entered, the Card transaction shall be rejected. Also, if the Payment Cardholder does not change the PIN code within 15 (Fifteen) minutes, then it is necessary to resend the SMS message to receive a new e-PIN. Based on the data entered by the Payment Cardholder, the Bank shall install the PIN code for the Payment Card. Fee shall not be charged for installation of the PIN code. There is no fee charged for setting the PIN code. The Payment cardholder can change the PIN code through the ATM by selecting the operation "Change PIN code". The PIN code shall be changed in accordance with the Bank's Tariffs.

3.2.3. The Payment Cardholder can set the PIN code on the Bank's website <https://www.sberbank.kz/ru/pincode> subject to the Payment Cardholder's connection to the SMS banking service.

To set the PIN code on the Bank's website the Payment Cardholder must select the "Generate a PIN code" operation and enter the PC details: PC number, PC expiration date and CVC2 / CVV2 code. Push notification to the Mobil device or/and SMS message with a code of 4 (four) digits "xxxx" to mobile phone number of the Payment Cardholder will be sent. The Payment Cardholder must enter the code from Push notification and/or SMS message and confirm the transaction. Push notification and/or SMS message with the PIN code shall be sent to the Payment Cardholder after confirmation.

In case if the Payment Cardholder chooses the transaction "Create a PIN code yourself", the Payment Cardholder shall fill out the PC number, validity period, and CVC2 / CVV2 code, and Push notification will be sent to the Mobil device and/or SMS message with a code from different combinations of digits (example: "0 \* 2 \* 8 \* 6 \* 31") will be sent to mobile phone number of the Payment Cardholder. Then the Payment Cardholder shall enter the code, but instead of "\*" shall create its own numbers which in the future will be the PIN code and confirm the transaction.

3.2.4. The Payment cardholder can set and change the PIN code in MSBOL by selecting the operation "Set PIN code".

3.2.5. Transactions using the contactless Payment card shall be allowed without entering the PIN code within the amount established by the internal documents of the payment card system / System.

**3.3. The Payment Cardholder shall comply with the following rules for usage of the Payment Card:**

* Transfer of the Payment Card to other persons for usage and/or as a pledge shall be prohibited.
* Use of the Payment Card by third parties shall be prohibited, except seller (cashier). The Payment Card presented by the unauthorized person shall be subject to withdrawal.
* Effect of the following adverse factors on the Payment Card shall not be allowed: electromagnetic fields (vicinity to displays, magnetized items, or items containing magnets, for example keys, magnetic locks in the bags), mechanical damages (scratches, pollution, overheating (e.g., by sunlight), etc., which can damage the record in the magnetic stripe and lead to the inability to perform the Card transactions in automated mode. It is not recommended to make excessive efforts at handling the Payment Card.
* The Bank shall not be responsible for disclosure of the PIN code by the Payment Cardholder. The Payment Card PIN code is unknown to the Bank’s officers and must be kept by the Payment Cardholder in secrecy all the time of use of the Payment Card.
* The Payment Cardholder shall perform the Card transaction using the PIN code (through ATM) or contact the Bank (by phone) to activate the Payment Card.
* It is necessary to follow certain rules to ensure the PIN code secrecy:

- if the PIN code is recorded by the Payment Cardholder somewhere else, the Payment Card and the record shall be kept separately;

- not to communicate the PIN code to other persons (including relatives), not to enter the PIN code when working on the Internet;

- not to allow anyone to spy on a combination of the PIN code numbers typed on the keyboard of the Self-service device.

* When dialing the PIN code, the digits on the Self-service device displays are not specially highlighted, but replaced by a symbol. It is important to avoid errors when dialing the PIN code. If the PIN code is incorrectly typed three times in a row (with any time interval, when using one or different Self-service devices), the limit of attempts to dial the PIN code shall end and further Card transaction on the Payment Card Account shall be impossible, as the Payment Card is blocked by the Bank.
* When dialing the PIN code, the digits on the Self-service device displays are not specially highlighted, but replaced by a symbol. It is important to avoid errors when dialing the PIN code. If the PIN code is incorrectly typed three times in a row (with any time interval, when using one or different Self-service devices), the limit of attempts to dial the PIN code shall end and further Card transaction on the Payment Card Account shall be impossible, as the Payment Card is blocked by the Bank. The Payment card on the specified ground shall be unblocked: (1) by contacting the servicing subdivision of the Bank by the Payment Cardholder and submitting an Application for PIN code Counter Reset under the form determined by the Bank; (2) by means of MSBOL by changing the PIN code of a blocked Payment card with subsequent automatic reset by the Bank's system of the counter of the number of incorrect entry of PIN code; (3) by contacting the Contact Center by the Payment Cardholder.
* If the Payment Cardholder has forgotten the PIN code, the Payment Card shall be returned to the Bank for reissue, since making card operations in the automated authorization mode will be impossible.
* All remote service channels of the Payment Cards shall be fitted with the System logotype indicators to inform the Cardholder on the possibility of servicing by the Payment Card.
* To perform the Card transactions on the Payment Card Account in the Merchant and in the Bank's Self-service devices, the Payment Cardholder shall show the Payment Card to an employee of the relevant Merchant (except the Card transactions on the Payment Card Account using the contactless Payment Card), and the employee of the Merchant may request an identification document from the Payment Cardholder;
* Transactions using the Payment Card must be performed in the presence of the Payment Cardholder (it is not allowed to issue the Payment Card out of sight of the Payment Cardholder).
* To perform the Card transactions on the Payment Card Account in self-service mode, the actions shall be independently made on the Bank's Self-service devices.
* Cash under the Payment Card shall be disbursed in the currency of the country of residence. In some countries the frequency and maximum amount of cash withdrawal under the payment card may be limited by the laws of the country in which the Card transaction is made.
* When working with Self-service devices of the Bank it should be remembered that if the returned Payment Card or issued money is not withdrawn by the Payment Cardholder from the devices within 20 seconds, the security system will work and, the Payment Card and / or money will be dragged into the Bank's Self-service device and detained in a special compartment for the purposes of safety of money of the Payment Cardholder. In such cases, the Payment Cardholder shall contact the Bank.
* The reasons for detention of the Payment Card or cash in the Bank's Self-service devices shall be clarified by the Bank as soon as possible. The Bank shall take the relevant actions promptly after the written/oral apply of the Payment Cardholder to the Bank.
* In the event of loss or theft of the Payment Card and unauthorized access to the Payment Card Account/Payment Card, the Payment Cardholder shall immediately apply to the Bank in accordance with the terms specified in clause 3.9 hereof.
* In case of submission of the Payment Card blocking request to the Bank’s branch or any participant of the System/payment system, blocking shall take effect after registration of such request transferred by branch or participant of the System/payment system on behalf of the Payment Cardholder.
* It is recommended the Payment Cardholder to save cheques to record cash outflow on the Payment Card Account and settle possible disputes.
* It is prohibited to use the Payment Card for illegal purposes, including purchase of goods, works, and services prohibited by the applicable laws of the Republic of Kazakhstan.

3.3.1. At opening the MasterCard World OTT Payment Card, the Bank shall assign the Payment Cardholder a code for its identification in OneTwoTrip Program, which is the mobile phone number. The Client can familiarize with the terms of the Program on the Bank's website [www.sberbank.kz](http://www.sberbank.kz).

3.3.2. The code word shall be changed free of charge without restrictions on the number of times, only on the basis of a written application from the Payment Cardholder submitted to the relevant subdivisions of the Bank.

**3.4.** **Detention/Withdrawal of the Payment Card:**

3.4.1. Detention/withdrawal of the Payment Card at service point shall be made in cases where:

- The presenter of the Payment Card is not its holder;

-The Payment Cardholder has forgotten the Payment Card at service point after performing the Card transaction on the Payment Card Account;

-The Payment Card has been withdrawn by the Bank's Self-service device.

3.4.2. In case of the detention/withdrawal of the Payment Card, the Payment Cardholder shall apply to the Bank orally. The detention/withdrawal of the Payment Card shall be made by an ATM, cashier of the Merchant or the Bank's security service.

3.4.3. The reason for detention/withdrawal of the Payment Card shall be determined by the Bank no later than the next business day following the day on which the Payment Card Holder has applied to the Bank orally (by telephone) or in writing.

3.4.4. The return of detained/withdrawn Payment Card shall be made by decision of the Bank (in the case of delivery of the detained payment card to the Bank) directly to the Payment Cardholder, when an identification document is shown and against signature in the log on the receipt of the Payment Card.

3.4.5. Withdrawal of the Payment Card from its holder shall be carried out in other cases provided for by these General Terms and Conditions and the laws of the Republic of Kazakhstan.

**3.5. Payment Card Reissue.**

3.5.1. The Payment Card shall be valid until the last day of the month and year indicated on the face of the Payment Card, inclusive, the Digital Payment Card shall be valid until the end of the term specified in SBOL / MSBOL. The use of the Payment Card (its details) with expired validity period shall be prohibited. All Payment Cards that have expired shall be blocked by the Bank and returned to the Bank (except for the Digital Payment Cards which are not returned due to the issue in electronic form). The Bank shall not be responsible for untimely receipt of the Payment card issued for a new term by the Payment Cardholder.

3.5.2. The Payment Cardholder has the opportunity to re-issue the Payment Card on condition of a valid Payment Card Account. At the same time, the reissue prior to the expiration of the validity period of the Payment Card shall be made only in the following cases:

- Payment card is lost/stolen;

- PIN code is declassified;

- Payment Card is damaged and it cannot be used further;

- Payment Cardholder has changed his/her name or surname;

- magnetic stripe on the Payment Card is demagnetized or scratched and ATM/POS terminal do not read the magnetic stripe information on the Payment Card.

3.5.3. The Payment Card shall be reissued based on the application of the Payment Cardholder under the form specified by the Bank in accordance with the tariffs in force on the date of reissue of the Payment Card When an Additional Payment Card is reissued, the application shall be signed by the Client being the owner of the Payment Card Account and Additional Payment Cardholder.

When reissuing the Payment Card, the Bank shall reserve the right to change the type of card (type of the Payment Card) and card product (belonging to the International Payment System).

3.5.4. The Payment Card shall be reissued without payment of fee by the Payment Cardholder in the following cases:

 subject to the submission by the Payment Cardholder of the Payment Card Re-issue Application no later than the expiration date of the Payment Card due to its expiration;

 PIN code is printed illegible;

 name and/or surname specified on the Payment Card do not correspond to the data of identification document of the Payment Cardholder specified by the Payment Cardholder in the application;

 ATM or POS terminal does not read the magnetic stripe information on the Payment Card at making the first Card transaction;

 in case of replacement of the Payment Card by the initiative of the Bank;

 in case of replacement of the Payment Card due to compromise.

3.5.5. Payment Card Re-issue/ Additional Payment Card Application shall be submitted in writing by contacting the Bank's service subdivision.

3.5.6. The Payment Cardholder shall have the right to decline the reissue of the Payment Card at the expiration of its validity period. And in such event the payment card issue agreement will not be terminated, if within its framework other Payment Cards have been issued to the Payment Cardholder and / or the Payment Card Account is in operation. The Payment Card shall be serviced by the Bank until its expiration date, regardless of the validity period of other Payment Cards issued to the Payment Card Account to which such Payment Card is issued. If the Payment Card Account is closed in accordance with the General Terms and Conditions, all Payment Cards issued to it shall be closed, and the corresponding payment card issue agreement shall be terminated.

3.5.7. Reissue of the Payment Card at the end of its validity shall be initiated by the Bank without the additional willingness of the Payment Cardholder in the following procedure:

3.5.7.1. The possibility/impossibility to reissue the Payment Card shall be determined by the Bank in accordance with the Bank's internal documents not more than thirty (30) calendar days prior to the expiration date of the Payment Card.

3.5.7.2. The Bank shall reissue the Payment Card with preservation of outstanding debt, loan amount (if it is provided for in the bank loan agreement signed between the Bank and Client) and the Client's own funds.

3.5.7.3. If the Payment Card reissue is impossible or if the Payment Cardholder refuses to reissue the Payment Card by the Bank, the reissue of the Payment Card shall not be performed, and the Payment Cardholder shall pay the outstanding debt no later than five (5) business days prior to the expiration date of the Payment Card. In the event of failure by the Payment Cardholder to perform the obligations provided by this clause of the General Terms and Conditions, the General Terms and Conditions shall be applicable in the relevant part until full performance by the Payment Cardholder of its obligations to the Bank.

3.5.7.4. For the reissuance of the Payment Card, including if the Bank has received the refusal to reissue the Payment Card after the expiry of the Payment Card, the Payment Cardholder shall pay a fee in accordance with the Tariffs in force on the date of the reissue of the Payment Card

3.5.8. For the reissue of the Payment Card, including if the decline on reissue of the Payment Card is received by the Bank later than the term provided for by subclause 3.5.6. hereof, the Bank shall charge a fee according to the Tariffs in effect on the date of reissue.

* 1. **Limits and restrictions on the Payment Card Account.**

3.6.1. The Bank shall establish a daily transaction limit which can be made using the Payment Card through the Remote Service Channels, POS terminals.

3.6.2. The Client / Additional Payment Cardholder can get acquainted with the terms and conditions of limits and restrictions on the Payment Card Account  [on the Bank's Internet site](https://www.sberbank.kz/ru/individuals/cards/drugie-karty) [www.sberbank.kz](http://www.sberbank.kz).

3.6.3. When setting a limit/restriction on transactions with a multicurrency card, the limit/restriction amount shall be calculated as the total amount for all Multicurrency Card Accounts.

3.6.4. The limits for money spending by the Additional Payment Cardholders from the Payment Card Account shall be set by the Main Payment Cardholder.

**3.7. Card transactions under the Payment Card Account.**

3.7.1.The Payment Cardholder shall use the Payment Card to perform the Card transactions on the Payment Card Account, pay obligations of the Payment Cardholder to the Bank, and perform other transactions provided for in the laws of the RK, rules of the payment card system/System, and the Bank's internal documents. The Bank shall not be responsible for the refusal of third parties to maintain the Payment Card.

3.7.2. The Multicurrency Card Accounts shall be replenished through the Merchant and the Bank's cash desks, as well as by transferring money by bank transfer. When replenishing the Multicurrency card by cash or bank transfer, money shall be credited to the Multicurrency Card Account in the currency corresponding to the currency of money crediting. When replenishing the Multicurrency card in a currency that does not correspond to the currency of the Multicurrency Card Accounts, money shall be credited to the Multicurrency Card Account in the currency of tenge.  
 Transfer of money between the Multicurrency Card Accounts shall be made by the Client by transferring money from one account to another account via SBOL / MSBOL (for this the Client needs to be registered with SBOL / MSBOL).

For the Multicurrency card, the available balance is the amount of balances on all Multicurrency Card Accounts, which is calculated at the time of authorization at the non-cash currency purchase / sale rates set by the Bank.

3.7.3. Under the Card transaction on the Payment Card Account initiated by the Payment Cardholder, the Payment Cardholder, in order to provide sufficiency of money on the Payment Card Account, shall give the Bank the consent and power to block money on the Payment Card Account for the amount of authorization and the Bank's fee prior to receipt of the payment documents to write-off the Card transaction on the Payment Card Account or until the Bank receives a confirmation that the transaction for the authorization amount has not been completed. In such event the amounts blocked on the Payment Card Account can be written off by the Bank, including after the Bank has received the Payment Card Blocking Application of the Payment Cardholder. The Payment Cardholder hereby agrees and authorizes the Bank to debit the Payment Card Account for the amount of the Card transactions and fee without prior notice and additional consent of the Payment Cardholder.

3.7.4. For the Multicurrency card, money at the time of authorization shall be blocked in the following order:

3.7.4.1. For the entire amount of the Card transaction on the Multicurrency Card Account in the currency corresponding to the currency of the Card transaction, regardless of the sufficiency of the funds in this account.  
 In case of insufficient money on the Multicurrency Card Account in the currency of the Card transaction, funds shall be withdrawn (debited) from other Multicurrency Card Accounts by direct debiting at the time of the Card transaction, while the procedure for the withdrawal (debiting) is made in accordance with the priorities established in clause 3.7. hereof.

3.7.4.2. For the Card transaction in a currency that does not correspond to the currencies of the Multicurrency Card Accounts, blocking for the entire amount of the Card transaction and further debiting of money shall be made from the Multicurrency Card Account, the currency of which coincides with the currency of settlements with the Merchant, and if there is insufficient money on such an account - in accordance with the priorities established in clause 3.7.5. hereof.

3.7.4.3. For the Card transaction in a currency that does not correspond to the currencies of the Multicurrency Card Accounts and currency of settlements with the Merchant, blocking for the entire amount of the Card transaction and further debiting of money shall be made from the Multicurrency Card Account in the currency of tenge, and if there is insufficient money on such an account - in accordance with the priorities established in clause 3.7.5. hereof.

3.7.5. The Card transactions using the Multicurrency card shall be made according to the principle of priority for the withdrawal of money from the Multicurrency Card Accounts. When issuing the Multicurrency card, the withdrawal function from the Multicurrency Card Accounts shall be set by default in the following order of priority: 1) tenge, 2) US dollars, 3) euro, 4) rubles. The Client has the opportunity to change and set its priority for withdrawal from the Multicurrency Card Accounts by means of SBOL / MSBOL.

3.7.6. When replenishing the Multicurrency Card Account in a currency that does not correspond to the currencies of the Multicurrency Card Accounts, and / or when transferring money between the Multicurrency Card Accounts and / or when withdrawing money from the Multicurrency Card Accounts, an operation shall be performed to convert money at the non-cash currency purchase / sale rate set by the Bank at the time of the operation (reflected in MSBOL / SBOL).

3.7.7. If there is an objection to the Card transaction performed on the Payment Card Account, the Payment Cardholder shall submit a written claim to the Bank on it with attachment of existing documents (slips, trade cheques, etc.) within 45 (Forty five) calendar days after the date of the Card transaction.

3.7.7.1. The Bank shall consider the appeals of the Payment Cardholder, including in the event of a dispute arising from the use of the Payment Card or its details, within the time limit established by the laws of the RK, if it is necessary to receive information from third parties within a period of not more than thirty (30) calendar days from the date of receipt of such applications in case of use of the Payment Card in the territory of the Republic of Kazakhstan, as well as not more than forty five (45) calendar days from the date of receipt of applications in the case of the use of the Payment card abroad. The Payment Cardholder shall be informed of the results of the application consideration, including in writing (at the request of the Payment Cardholder).

3.7.8. The Payment Card shall be replenished in cash or non-cash way in accordance with the laws of the RK. The Bank shall not accept coins in foreign currency in case of replenishment of the Payment Card Account in cash way in foreign currency.

3.7.9. Depending on the Card transaction performed on the Payment Card Account by the Payment Cardholder, the Bank shall apply the following conversion rates:

3.7.9.1. at replenishment of the Payment Card Account by cash and cash withdrawal, payment for goods and/or services within the Bank's service network (ATMs, other electronic terminals) - rate of the Bank;

3.7.9.2.at cash withdrawal, payment for goods and/or services within the service network of other banks - rate of the appropriate payment system/System and/or bank.

3.7.9.3. сurrency conversion shall be made in accordance with Annex 1 to these General Terms and Conditions.

3.7.10. Write off of money from the Payment Card Account for a debit transaction whose currency is different from the currency of the Payment Card Account maintenance shall be made after the receipt of the payment document from the System (by Visa System up to 60 calendar days from the transaction date, by MasterCard system not later than 30 calendar days from the transaction date) in the amount of the Card transaction and shall be performed at the Bank’s rate in effect on the date and time of receipt by the Bank of the payment document drawn up at making payment and/or transfer of money using the Payment Card.

3.7.11. The Payment Cardholder shall assume the risk of opening and maintaining the Payment Card Account/issue of the payment card (s) in foreign currency, which may arise due to restrictions established by state authorities in respect of foreign currency, including, but not limited to introduction of foreign exchange control or restrictions, as well as imposition of taxes or other mandatory payments that may be extended to money on the Payment Card Account.

3.7.12. At cash withdrawal from the Payment Card (s) through the POS terminal in the amount of more than KZT 1,000,000 (One million), USD/EUR 3,000 (Three thousand), and RUR 200,000 (Two hundred thousand), it is necessary to preliminary submit to the Bank the relevant Application for cash pre-ordering under the form established by the Bank no later than 4 (Four) business days prior to the expected date of receipt of the above mentioned amount in national/ foreign currency.

The Bank can at own discretion withdraw cash on the date of application for cash pre-ordering with execution of expenditure documents in accordance with the laws of the RK and the Bank's internal documents.

3.7.13. The Bank shall reserve the unconditional and indubitable right to refuse the Card Transaction that contravenes the requirements of the laws of the RK, General Terms and Conditions and relevant agreement, rules of operation of the Visa International, MasterCard Worldwide, UnionPay International international payment systems, and Mir payment system, objectives stated in the agreement, if there is a suspicion that money used to make it is the income from criminal activity, or the transaction itself is directed to any criminal activity.

3.7.14. The Bank shall not accrue the interest for remaining balance on the Payment Card Account.

3.7.15. The Bank shall be responsible for unauthorized transactions if they are made after receipt of the Payment Cardholder's notification of loss of the payment card and/or unauthorized use of the Payment Card. The Bank, based on the application of the Payment Cardholder for reimbursement of an unauthorized transaction, shall take steps to establish the fact of the unauthorized payment and within 15 (Fifteen) calendar days from the date of receipt such application shall reimburse money in the amount of the unauthorized transaction, or send a notice of refusal to reimburse an unauthorized transaction with indication of the reason in writing or orally.

3.7.16. If further study is required by obtaining information from third parties or by means of a review, the Bank shall consider the application of the Payment Cardholder and decide on it within thirty (30) calendar days for operations within the Republic of Kazakhstan or sixty (60) calendar days for the Card transactions effected abroad and notify the Payment Cardholder in writing.

3.7.17. The Bank's refusal to reimburse an unauthorized transaction shall be performed in presence of grounds, signs or facts confirming the violation of the Payment card rules by the Payment Cardholder or its involvement in fraudulent transactions using its Payment card.

3.7.18. The Payment Cardholder shall bear all the risks associated with the loss of the Payment card or unauthorized use of the Payment card in the event of failure to notify the Bank of the loss or unauthorized use of the Payment card.

3.7.19. The use of the Payment Card by its holder shall be suspended or terminated by the Bank on the basis of a notification received from the Payment Cardholder or at the initiative of the Bank if the Payment Cardholder violates the procedure for using the Payment Card in accordance with these General Terms and Conditions. Suspension or cessation of the use of the Payment card by the Payment Cardholder shall not terminate the obligations of the Payment Cardholder and Bank arising prior to the suspension or termination of the said use.

3.7.20. When returning to the Client / Additional Payment Cardholder the money on the Payment Card Account, the Bank shall have the right to return them in the national currency of the Republic of Kazakhstan - tenge by converting using the Bank's exchange rate at the time of the refund transaction.

**3.8. Overdraft Facility and Debt Repayment under the Payment Card Account.**

* + 1. Overdraft facility may arise in the following cases:
       1. currency fluctuations;
       2. Сard transactions occur in the off-line mode and are not supported by the Bank, but the Payment Cardholder receives the goods, works or service purchased;
       3. violation by the Payment Cardholder of these General Terms and Conditions or occurrence of situation that may cause damage to the Bank.
    2. The Payment Cardholder shall control cash outflow from the Payment Card Account and avoid the overdraft facility. The Bank may at any time send a written request to the Payment Cardholder/Client to pay the full outstanding amount under the overdraft facility. The Payment Cardholder/Client shall be obligated to repay the technical overdraft debt within 10 (ten) business days from the moment the Payment Cardholder/Client receives the Push notification to the Mobile device and / or SMS messages to the mobile phone number and / or the written notice containing the relevant Bank requirement. In the event that the Payment Cardholder/Client fails to repay the debt within this period, the Bank shall have the right to take all necessary measures to collect debt in accordance with the laws of the RK and these General Terms and Conditions.
    3. From the moment of the overdraft facility, and in other cases of formation of the Client's debt under the contracts concluded between the Bank and Client, money credited to the Payment Card Account shall be transferred by the Bank (the Bank debits the Payment Card Account by direct debiting) to repay the debt in the following order:

- amount of the Bank's losses;

- amount of fees;

- amount of overdraft facility;

- amount of other debt.

At the same time, the Bank has the right to specify a different order of priority.

* 1. **Blocking/Unblocking of Payment Card and Payment Card Account**

3.9.1. The Payment Card shall be blocked on the basis of the Payment Cardholder's request in the following cases:

- theft of the Payment Card;

- loss of the Payment Card;

- unauthorized access to the Payment Card Account/Payment Card;

- under other grounds specified in the Payment Cardholder’s request of blocking.

3.9.2. The Bank may at own initiative block the Payment Card and/or Payment Card Account without additional consent or subsequent approval of the Payment Cardholder/Client in the following cases:

- violation/non-performance by the Payment Cardholder of the General Terms and Conditions/payment card issue agreement;

- existence of circumstances which according to the Bank may result in damage to the Payment Cardholder and/or Bank;

- performance by the Payment Cardholder of business-related transactions on the Payment Card Account;

- non-repayment of debt under overdraft facility by the Payment Cardholder/Client within ten (10) business days;

- presence of other types of debt of the Payment Cardholder/Client to the Bank;

- presence of suspicions on the part of the Bank or System that the Payment Card is used to make fraudulent operations, legalize (launder) money and / or finance terrorist activities;

- introduction of amendments to the laws of the Republic of Kazakhstan, limiting operations under the General Terms and Conditions /payment card issue agreement;

- based on decisions/decrees of the authorized state bodies and/or officials on the suspension of debit transactions/other restriction under the Payment Card Account in accordance with the procedures established by the laws of the RK;

-in the cases specified in clauses 3.10., 14.4. and 14.5. of the General Terms and Conditions;

- in other cases provided for in the General Terms and Conditions, laws of the RK, rules of the System, internal rules, and normative documents of the Bank.

3.9.3. To block the Payment Card by the initiative of the Payment Cardholder under the grounds specified in the General Terms and Conditions, the Payment Cardholder must immediately apply to the Bank in writing (under the form established by the Bank) or with oral request by calling the Bank's Contact Center to block the Payment Card or block the Payment Card through remote service channels.

3.9.4. The Payment Card shall be unblocked by the Bank based on the written application submitted by the Payment Cardholder under the form established by the Bank, while the Payment Cardholder is located directly at the Bank, or through remote service channels in cases of blocking of the Payment Card by the Payment Cardholder's request or completion of dispute settlement activities.

3.9.5. It shall be impossible to unblock the Payment Card upon the application of the Payment Cardholder, if the Payment Card is blocked because of theft or loss In this case, the Payment Cardholder shall apply to the Bank to reissue the Payment Card. The new card shall be reissued with a new number and e-PIN, and the Payment Cardholder can order the reissue the Payment card with the PIN code printed in the PIN envelope, taking into account the fee according to the Bank's Tariffs.

3.9.6. The Payment Cardholder hereby unconditionally agrees that the Payment Card is considered to be in the possession and use of the Payment Cardholder in the absence of a duly registered claim to block the Payment Card, and transactions performed under the Payment Card Account using the Payment Card prior to the registration of the said claim by the Bank shall be deemed to be duly authorized by the Payment Cardholder. The Payment Cardholder shall bear risk and responsibility for the transactions under the Payment Card Account effected prior to the entry into force of the Payment Card blocking.

3.9.7. The requirement to block the Payment card shall be deemed to come from the Payment Cardholder who bear risk and responsibility for possible inconsistency of the said requirement with its willingness, as well as the consequences of blocking of the Payment card by the Bank.

3.9.8. In case of the discovery of the Payment Card previously declared as lost, the Payment Cardholder shall immediately notify the Bank thereof and return the Payment Card to the Bank. In the event of non-return of the found Payment Card, the Payment Cardholder shall assume all risks related to non-return of such Payment Card to the Bank.

3.9.9. If the Payment card is blocked by incorrectly entering the CVV2 code / CVC2 code/3D Secure/Secure Code more than three times, the Bank shall automatically reset the counter of the CVV2 code / CVC2 code/3D Secure/Secure Code on the Payment Cardholder’s Payment card with a frequency of 1 (one) time per day. If it is necessary to reset the CVV2 code / CVC2 code / 3D Secure / Secure Code counter in a shorter period of time, the Payment Cardholder can contact the Bank's service subdivision and reset the counter by submitting an Application for CVV2 code / CVC2 / 3D Secure / Secure Code Reset Counter according to the form established by the Bank.

3.9.10. When blocking / unblocking the Multicurrency card at the initiative of the Client, the block shall be installed on/ removed from all Multicurrency Card Accounts at the same time.

**3.10. Payment Card Account Closing**

3.10.1. The Payment Card Account closure and return of the cash balance from the Payment Card Account shall be made by the application of the Client under the form approved by the Bank subject to debt repayment under the overdraft facility, absence of other debt to the Bank, absence of unfulfilled requirements for the Payment Card Account, and completion of the dispute settlement activities after the expiration of 45 (Forty five) calendar days from the date of submission of the application for closing the Payment Card Account. Prior to closing the Payment Card Account, the Client undertakes to deliver to the Bank all Payment Cards issued to the Payment Card Account.

3.10.2. Closing the Payment Card Account by the Client shall not be allowed in the cases stipulated by the General Terms and Conditions and the laws of the Republic of Kazakhstan.

3.10.3. The Payment Card Account and Payment Card shall be independently closed by the Bank in cases of termination of or refusal to execute the payment card issue agreement in accordance with these General Terms and Conditions and the laws of the Republic of Kazakhstan.

Unilateral refusal to execute the bank account agreement by the Bank shall not be allowed in cases stipulated by the laws of the Republic of Kazakhstan.

3.10.4. All Multicurrency Card Accounts shall be simultaneously closed at closing a multicurrency. Separate closing the Multicurrency Card Accounts shall not be allowed.

3.10.5. If the Client or Bank refuses to execute the payment card issue agreement, the Bank shall have the right to block the Payment card (s), transactions on the Payment Card Account in SBOL / MSBOL and not to accept the instructions of the Payment Cardholder from the date of receipt from the Client of the application for closing the Payment Card Account from the date the Bank sends a notice of refusal to execute the payment card issue agreement.

3.10.6. The Payment card not claimed by the Payment Cardholder after six months from the date of its issue by the Bank (hereinafter referred to as the unclaimed payment card) shall be closed and destroyed by the Bank. In case of closing the unclaimed payment card, the Payment Card Account shall be closed, the payment card issue agreement shall be terminated (except for cases when other Payment Cards have been issued under such Payment Card Account and the unclaimed payment card is not the Main Payment Card). In this case, the Bank's fee for the issue and maintenance of the unclaimed payment card, Payment Card Account shall not be refundable.

3.10.7. If there is a balance of money on the Payment Card Account to which the unclaimed payment card is issued, or overdraft facility or other debt on the unclaimed payment card, such unclaimed payment card shall not be closed until the moment the balance is withdrawn from the Payment Card Account / payment of the debt by the Client / Additional Payment Cardholder to the Bank, unless otherwise provided by the General Terms and Conditions.

* + 1. In case of early termination of the payment card issue agreement:

3.10.8.1. fees previously paid to the Bank shall not be refunded and accounted for repayment of debt to the Bank;

3.10.8.2. balance of money on the Payment Card Account after repayment of the debt to the Bank is issued to the Client in cash or transferred to a bank account according to the details specified by the Client;

* + - 1. operations through SBOL / MSBOL are blocked;

3.10.8.4. The Payment Card Account undertakes to return to the Bank all Payment Cards issued to the Payment Card Account.

3.10.8.5. The Payment Card Account opened within it and all Payment Cards issued to it shall be closed.

3.10.8.5. The Payment Card Account opened within it and all Payment Cards issued to it shall be closed.

3.10.8.6. The General Terms and Conditions shall not be terminated if other Banking Service Agreement (s) has (have) been concluded between the Bank and the Client hereunder.

3.10.9. Termination of the General Terms and Conditions shall be the ground for closing the Payment Card Account (s) and all Payment cards issued to the specified account (s).

**3.11. NFC cards (terms of use and maintenance)**

3.11.1. The Payment Cardholder can connect the NFC card only if there is a valid Payment card to which the SMS-banking service is connected.

3.11.2. The NFC card has no material carrier. The NFC card number is stored in the Payment Cardholder's Mobile device. The PIN code and validity period of the NFC card are the same as for the Payment card to which the NFC card is opened. A separate NFC card is issued for each Payment card.

3.11.3. The NFC card can be issued to the main or additional Payment card, if the Payment Cardholder has Internet access via the Mobile device that supports the NFC technology and corresponding mobile Application.

3.11.4. The NFC card shall be independently issued by the Payment Cardholder through the Mobile device with the introduction to mobile application of the Payment Card number to which the NFC card is issued, its validity, name, and surname of the Payment Cardholder indicated on the face of the card, as well as CVV2 / CVC2 of the Payment card, IIN, and confirmation code received by the Payment Cardholder as the Push notification to the Mobile device and / or SMS message to the mobile phone number. The Push notification to the Mobile device and / or SMS message to the mobile phone number shall be sent to the Payment Cardholder upon receipt of the NFC card. Performance by the Payment Cardholder of the above actions, including entering a confirmation code received by the Payment Cardholder in the form of the Push notification to the Mobile device and / or SMS message to the mobile phone number, shall confirm that the Payment Cardholder is informed about the terms and conditions of use and maintenance of the NFC card and agrees with them. If the Bank has technical capability, the NFC card shall be issued by the Payment Cardholder via MSBOL (for users of IOS***/Android*** operating system) / Sberbank Pay KZ (for users of Android operating system) and other electronic payment services.

3.11.5. The NFC card shall be used to make transactions in the Merchant, including in the Internet.

3.11.6. To improve the quality of service of transactions performed using the NFC technology and increase the security of services provided, the Bank shall reserve the right to change the procedure and terms for using the NFC card by notifying the Payment Cardholder by an SMS notification. Notifications of changes in the terms and conditions of use of the NFC card may be additionally sent by the Bank by the Push notifications.

3.11.7. Payment documents issued at making transactions using the NFC card can be signed by a personal signature of the Payment Cardholder or approved by the PIN code of the Payment card to which the NFC card is issued, or by passing the Authentication in the appropriate mobile Application, using which the NFC card is issued on the Mobile device (confirmation by the biometric data on the Mobile device and / or entering the password of the Mobile device in whose memory the NFC card details are stored). Transactions using the NFC card can be made without entering the PIN code or the signature of the Payment Cardholder on the cheque, except for the cases provided for in these General Terms and Conditions. Payment documents signed or compiled by the methods indicated above shall be a proper confirmation that the instruction to make the transaction under the Payment Card Account is approved (accepted) by the Payment Cardholder.

3.11.8. The Payment Cardholder issued the NFC card shall not transfer the Mobile device to third parties, in whose memory the details of the NFC card are stored.

3.11.9. In case of loss/theft of the Mobile device in whose memory the NFC card details are stored, the Payment Cardholder shall immediately notify the Bank of the need to deactivate the Payment Card (due to loss / theft of the Mobile Device / NFC card) by telephone numbers listed on the Bank's Internet site sberbank.kz.

3.11.10. If the password of the Mobile device and / or the Mobile device with NFC card details are made available to third parties, the Payment Cardholder shall immediately block the Payment Card.

3.11.11. The NFC-card shall be blocked according to the rules of clause 3.9 hereof.

To continue using the NFC card the Payment Cardholder shall issue / reissue the Payment card and issue a new NFC card after receiving a new Payment card in accordance with clause 3.11.4. hereof.

3.11.12. The Client shall be responsible for all transactions with the NFC card made prior to the Payment Card blocking.

3.11.13. If the transaction is performed using the Mobile device / NFC card without the consent of the Payment Cardholder, the Payment Cardholder shall perform the actions specified in clause 3.7.3. hereof.

3.11.14. The NFC card shall be blocked at reissue of the Payment Card to which the NFC card is opened. For further use of the NFC card, the Payment Cardholder shall, after receiving a new Payment Card issued for a new term, independently issue the NFC card in accordance with Clause 3.11.4. hereof.

3.11.15. If the Bank refuses to reissue the Payment card, the NFC card shall be blocked and its further use shall be impossible.

3.11.16. At closing the Payment Card to which the NFC card is opened, the NFC card shall be blocked by the Bank and its further use shall be impossible.

3.11.17. When setting limits and restrictions in accordance with clause 3.6. hereof, they shall also apply to the NFC card.

3.11.18. When the Bank establishes limits and restrictions on transactions with the Payment Card in accordance with clause 3.6. hereof, they shall also apply to the NFC card.

**3.12. Transactions using the QR code.**

3.12.1. If the Bank has the technical capability, the Parties shall use the QR code technology in order to identify the Merchant and ensure the performance of the transaction, including payment for goods, works, or services of the Merchant.

As part of 3.12. hereof, QR code means a two-dimensional bar code assigned by the Bank to the Merchant, containing information that allows to identify the Merchant, its goods (works, services), and other information and details used to make payments using the Payment cards issued by the Bank to pay for goods, works, services supplied by the Merchant.

3.12.2. Transactions using the QR code shall be made through MSBOL (The Payment Cardholder must to be registered with MSBOL). When registering with MSBOL, the Payment Cardholder shall go to the QR section, scan the QR code, select the Payment Card for payment and confirm the transaction).  
 Scanning the QR code generates an instruction of the Payment Cardholder to perform the transaction. The instruction generated using the QR code shall be considered to be initiated by the Payment Cardholder after it has been confirmed in MSBOL.

3.12.3. In the event of a discrepancy between the amount paid by the Payment Cardholder for the goods, work, or service of the Merchant by means of the QR code, the money shall be returned to the Payment Cardholder by the Merchant. Refund, as well as settlement of issues, claims, disputes in such cases shall be independently carried out by Merchant with the Payment Cardholder without the participation of the Bank.

**3.13. Alias Service:**

3.13.1. Service for transferring money from the Payment card to the Payment card by a mobile phone number using the Alias Service (hereinafter referred to in this clause 3.13.

"Service") shall be provided by the Bank upon the Client's written consent to accede to Visa Direct program through the Alias Service and receive the Service under the specified program.

Consent shall be provided using dynamic identification of the Client by means of MSBOL (for this, the Client must be registered with MSBOL).

3.13.2. Money transfers using the Alias Service shall be made by senders to the mobile phone number of the recipient of the money transfer, which is linked to the number of the debit Payment card of the recipient of the money transfer (Link). The Link is assigned by the Client independently by identifying any valid unblocked debit Payment Card issued by the Bank to its Payment Card Account opened in one of the following currencies: KZT, USD, EUR, RUB, which is linked to its mobile phone number, received by the Bank from the Client in the manner determined by the Bank.

3.13.3. The assignment of the Link shall be made in MSBOL upon signing by the Client of the consent specified in clause 3.13.1. hereof. The Bank shall inform the Client about the successful assignment of the Link or about the impossibility of its assignment by means of MSBOL. Information about the current Link is available to the Client in MSBOL.

3.13.4. The Bank (if technically possible) shall provide the Client with the opportunity to update the data of the Link by means of MSBOL. The mobile phone number assigned in the Link shall be updated in accordance with clause 3.13.5. hereof. The number of the Payment Card assigned in the Link shall be updated in the same way as the procedure for assigning the Link, established by clauses 3.13.2., 3.13.3. of these General Terms and Conditions. From the moment the Client is provided with information about the registration of a new Link by means of MSBOL, the previous Link shall be canceled.

3.5.13. If it is necessary to change the mobile phone number in order to update it in the Link, the Client is obliged to independently contact the Bank's service subdivision to provide information about the new mobile phone number by submitting an application under the form established by the Bank and other documents in accordance with internal documents of the Bank.

After successful change of the mobile phone number, the Client must re-register with the MSBOL and update the information about the mobile phone number in the Link in the same way as in the procedure for assigning the Link, established by clauses 3.13.2., 3.13.3. of these General Terms and Conditions.

3.13.6. By assigning the Link in MSBOL, the Client:

3.13.6.1. shall provide its unconditional and irrevocable consent to the creation, registration, and storage of the assigned, including updated, Link in the Bank's systems, IPS VISA systems, namely in the Alias Directory Service of IPS Visa, which processes the Link, and its use when providing the Service;

3.13.6.2. shall instruct the Bank to provide the IPS Visa with data for creating the Link by transferring the information specified in the consent provided for in clause 3.13.1. hereof for the purpose of implementing the Alias Service IPS Visa, respectively;

3.13.6.3. shall confirm that he/she has been notified, fully understands and agrees that by providing third parties with information about the mobile phone number assigned in the Link for the purpose of transferring money using the Alias Service:

3.13.6.3.1. upon execution of the relevant instruction of a third party to transfer money, the money will be credited by the Bank to the Payment Card Account opened in one of the following currencies: KZT, USD, EUR, RUB, to which the Payment Card assigned in the Link is issued, including on which there are restrictions (if any). In case of execution of such an instruction by a third party to transfer money in a currency other than the currency of the Payment Card Account, the money will be credited at the exchange rate set in the Bank on the date the Bank receives the payment document drawn up when making the money transfer, with the simultaneous charging the Bank's fee for conversion in the amount determined by the Tariffs;

3.13.6.3.2. The following information will be disclosed to the Participants of the Alias Service with the consent provided to the Bank in accordance with clause 3.13.1. hereof: name and first letter of the surname, the Payment Card number assigned in the Link, and that the Payment Card has been issued by the Bank.

3.13.6.4. is notified and understands that the mobile phone number provided by him/her and accepted by the Bank in the manner determined by the Bank shall not differ from the mobile phone number assigned by him/her in the Link.

3.13.7. IPS Visa registers and stores the Link data and transfers it in real time between the Participants of the Alias Service using the Alias Service software when issuing the sender's instructions to transfer money using the Client's mobile phone number assigned in the Link.

By signing the consent provided for in clause 3.13.1. hereof, the Client shall agree to register the number of mobile phone and debit Payment card number issued by the Bank in his/her name, and create the Link, as well as update them in the Alias Service.

3.13.8. To refuse to receive the Service, the Client must independently log in MSBOL, select the Payment card assigned in the Link, open the "Actions" tab, and disable the Service. In case of refusal to receive the Service, the Client exits the Visa Direct program and cancels the Link.

3.13.9. The Link is canceled by the Bank at the end of the validity period or upon closing the Payment Card assigned in the Link, as well as upon closing the Payment Card Account to which the Payment Card assigned in the Link has been issued. In case of cancellation of the Link, the provision of the Service by the Bank to the Client becomes unavailable. To resume receiving the Service, the Client must assign a new Link in the manner specified in clause 3.13. hereof.

1. **ACCOUNT OPENING AND MAINTENANCE**

**4.1. Account Opening. Deposit Placement.**

* + 1. In the framework of the General Terms and Conditions, the Client shall have the right to open the Current account (s) and Savings account (s) subject to the provision of the necessary documents to the Bank consisting of, under form and content required in accordance with the laws of the Republic of Kazakhstan and / or internal documents of the Bank, current account opening application / individual account opening application/deposit money placement application (hereinafter collectively in the text of this article "application / applications") and / or deposit money placement agreement according to the form determined by the Bank.

The Application, in accordance with which the Account is opened, subject to its subsequent acceptance by the Bank, in conjunction with the General Terms and Conditions, shall be deemed a concluded bank account agreement.

The application / deposit money placement agreement, in accordance with which money is placed in the Deposit, subject to its subsequent acceptance by the Bank, in conjunction with the General Terms and Conditions, shall be deemed a concluded bank deposit agreement (hereinafter referred to as the Deposit Agreement).

The list of foreign currencies in which the Account can be opened shall be determined by the Bank.

Account (s) opening shall not be associated with the performance of the Account transactions related to entrepreneurial and notarial activities, advocacy, execution of executive documents, and dispute resolution in the manner of mediation.

* + 1. The Account shall be opened upon concluding a bank account agreement between the Client and the Bank in accordance with the General Terms and Conditions. The Deposit Agreement shall be deemed to be concluded from the date when the amount of the Deposit (money) is credited to the Savings account.
    2. The Bank shall open the Account to the Client subject to the provisions of the General Terms and Conditions and laws of the Republic of Kazakhstan.
    3. When the Client opens the Account, the Bank shall assign an individual identification code (hereinafter referred to as the IIC) being the Client's Account to record the Сlient's funds, and maintain the Account according to the laws of the RK and these General Terms and Conditions.

4.1.5. If the Client has connected to SBOL / MSBOL service (the terms for connection to which are defined by the General Terms and Conditions), the Account can be opened through SBOL / MSBOL at identification and authentication of the Client according to the General Terms and Conditions. The Client hereby understands and agrees that the identification and authentication of the Client, as well as the method of signing the relevant application / agreement, provided for in the General Terms and Conditions shall be sufficient to conclude a bank account agreement and deposit agreement.

An application/agreement initiated by the Client through SBOL / MSBOL, in accordance with which the Account is opened, shall be deemed accepted, as well as concluded with the Bank, from the moment the Account is opened.

4.1.6. In addition to the grounds provided for in the General Terms and Conditions, the Bank shall have the right to refuse to open the Account if it is not technically possible to open the Account via SBOL / MSBOL, about which the Bank informs the Client via SBOL / MSBOL.

4.1.7. The Client shall have the right to receive from the Bank's subdivision a copy of the Deposit Agreement concluded through SBOL / MSBOL, indicating the Account IIC in hard copy.

4.1.8. The Deposit Agreement shall define: the Deposit type, the Deposit amount, the minimum balance amount (if provided by the terms of the Deposit), the Deposit minimum amount, the Deposit maximum amount (if provided by the terms of the Deposit, otherwise the Deposit maximum amount is determined by the Rules for the General Terms of Transactions at the Bank), the Deposit currency, the Deposit term, the interest rate and the annual effective interest rate on the Deposit, the Client's individual identification number, IIC, as well as other terms of the Deposit.

4.1.9. Payment of interest on the Deposit, withdrawal of the Deposit, including partially, and in other cases stipulated by the Deposit Agreement, General Terms and Conditions, shall be made through the Current Account or Payment Card Account of the Client opened with the Bank.

4.1.10. If, during the validity period of the General Terms and Conditions, the laws of the Republic of Kazakhstan establish a different procedure for opening and maintaining Accounts, different from the one established by the General Terms and Conditions, prior to introducing the necessary amendments to the General Terms and Conditions, the Accounts shall be opened and maintained in accordance with the procedure established by the laws of the Republic of Kazakhstan.

4.1.11. If the corresponding application / agreement establishes different procedure / other terms for opening and (or) maintaining the Account other than those established by the General Terms and Conditions, then the Account shall be opened and (or) maintained in accordance with the established application / agreement, procedure / terms.

**4.2. Maintaining Current and Savings Accounts.**

* + 1. The Current account shall be replenished either by cash or non-cash form in accordance with the laws of the RK. The Savings account may be replenished (deposited) if it is provided for in the relevant Deposit Agreement and under its terms and conditions. The Bank does not accept coins in foreign currency to replenish the Current Account or to replenish (Deposit) the Savings Account.
    2. The Bank shall accept the Client's instruction and order to revoke or suspend its execution subject to the Client's compliance with the requirements provided for by the laws of the Republic of Kazakhstan, General Terms and Conditions, and internal documents of the Bank.

Instruction and order to revoke or suspend its execution shall be submitted by the Client to the Bank in hard copy or electronic form (provided that the Client is connected to SBOL / MSBOL and if the Bank has such technical capability), except for an indication, the use of which is provided by the laws of the Republic of Kazakhstan only in hard copy.

Orders to revoke the Client's instruction or suspend its execution shall be submitted to the Bank in the same form in which the revoked instruction is submitted.

* + 1. Instruction and order to revoke it or suspend its execution in hard copy may be submitted to the Bank only by the Client personally, or by another person acting on the basis of the Client's original notarized power of attorney containing the appropriate powers of the Client's representative. As a defensive action against unauthorized payments, the Bank’s employee shall perform visual control over the signature compliance on the instruction/order with the Client's/Client's representative specimen signature in the Client's/Client's representative identification document. If the signatures, in the opinion of the Bank, are not similar, the Bank shall have the right to refuse to accept and execute the instruction / order. If they are similar, as well as if the signature in the identification document of the Client / Client's representative is not legible, the Bank shall not be responsible for unauthorized payment.

Instruction and order to revoke it or suspend its execution through SBOL / MSBOL shall be submitted upon positive identification and authentication of the Client in SBOL / MSBOL if the Bank has such a technical capability.

* + 1. The Client's instruction presented in the form of an order, demand or consent of the Client when using the electronic payment means or SBOL / MSBOL and an order to revoke it or suspend its execution shall be accepted by the Bank during the Banking day.

If the Client's instruction or order to revoke it or suspend its execution is received by the Bank after the expiry of the Banking day, then such instruction or order shall be deemed received by the Bank at the beginning of the next Banking day.

* + 1. The Bank shall ensure the execution of the Client's instructions during the Banking Day on which such an instruction is received, except for the cases provided for by the laws of the Republic of Kazakhstan.

International payments and/or money transfers shall be implemented no later than three Banking days following the day of receipt of the instruction subject to the requirements established by foreign exchange laws of the Republic of Kazakhstan.

Money transfer between bank accounts with the Bank shall be performed within one Banking day.

* + 1. The revocation of the instruction and suspension of its execution shall be made prior to its execution and (or) sending by the remitting bank the information about the acceptance of the payment in favor to the beneficiary.

If the order to revoke the instruction is received in a timely manner, the Bank shall not transfer money according to this instruction and return it no later than the banking day following the day of receipt of such order, while sending the initiator a notice of the execution of the order received.

* + 1. The Bank shall refuse to execute the instruction / order to revoke it or suspend its execution in accordance with the laws of the Republic of Kazakhstan and these General Terms and Conditions.
    2. When the Client withdraws cash in foreign currency from Account, the Bank shall reserve the right not to issue money in coins of the corresponding foreign currency. If the withdrawn amount of money in foreign currency cannot be fully issued by the Bank in banknotes of such currency, then the part that is less than the minimum nominal denomination of the corresponding foreign currency available at the Bank’s cash desk shall be issued by the Bank in tenge at the exchange rate established by the Bank for moment of the operation.
    3. At cash withdrawal by the Client from the Account / Payment Card Account in the amount equal to or exceeding the amount of KZT 1,000,000 (One million), USD/EUR 3,000 (Three thousand) or RUB 200,000 (Two hundred thousand), the Client shall preliminary submit to the Bank the relevant Application for cash pre-ordering in hard copy under the form established by the Bank no later than 4 (Four) business days prior to the expected date of cash withdrawal in national / foreign currency.

The Bank, if possible, can issue cash on the day of the submission of the Application for cash pre-ordering.

* + 1. With a view to confirm the provision of payment service, the Bank, as required by the Client, shall provide a document (Account Statement) in hard copy or through telecommunications network.
    2. At cash withdrawal from the Current/Savings accounts, the withdrawn amount of money shall firstly reduce the amount of the last Contribution and then consecutively each prior Contribution.
    3. When making a money transfer from the Current Account in foreign currency, which the Bank does not deal with, but a money transfer can be performed by the correspondent bank, the Client shall provide on the Current Account opened in US dollars or Euro the amount required for money transfer, the fee amount for making a money transfer, as well as an additional amount determined by the Bank in each specific case (at least 10% (Ten percent) of the money transfer amount) in order to cover the exchange rate difference due to the conversion of the money transfer amount at the rate of the correspondent bank. The Client hereby confirms that it understands and agrees with that when making such a money transfer:

- if the Bank incurs expenses as a result of the conversion of money by the correspondent bank, the Client shall reimburse the Bank for such expenses. Expenses shall be reimbursed by direct debiting by the Bank of the Current account, as well as any other bank accounts of the Client, and in the absence of money on these accounts by reimbursement of them by the Client within 2 (two) days from the date of receipt of the relevant notification from the Bank. The Bank shall not be responsible for the change in the rate set by the correspondent bank at the time of the execution of the money transfer by the correspondent bank;

- if there is a surplus as a result of the conversion of money by the correspondent bank, the amount of the surplus shall be returned by the Bank by crediting to the Current account.

4.2.13. When returning to the Client the money, including deposit or part thereof, interest on a deposit, on the Account in foreign currency, the Bank shall have the right to return them in the national currency of the Republic of Kazakhstan - tenge by converting using the Bank's exchange rate at the time of the refund transaction.

**4.3.** **Procedure of Interest Accrual for Money on the Deposit.**

* + 1. The interest rate established in the Deposit Agreement shall apply to the Deposit amount, as well as all additional Contributions on the Deposit and shall remain unchanged during the entire term of the Deposit, unless otherwise provided by the Deposit Agreement.
    2. The annual effective interest rate shall be calculated in accordance with the requirements of the laws of the Republic of Kazakhstan and shall be specified in the Deposit Agreement.
    3. The interest shall be calculated on a daily basis, taking into account rounding up to two decimal places after the decimal point, for the actual number of days of money on the Deposit or Contribution on the Deposit, provided that such Contribution is on the Deposit for at least one (1) calendar month, unless otherwise provided by the relevant Deposit Agreement. When calculating the interest, the number of days in a month is taken equal to the actual number of days in a month, the year is equal to 365 (Three hundred sixty five) days, unless otherwise provided by the relevant Deposit Agreement. The date of placing the Deposit amount (date of prolongation) / depositing the Deposit amount and the date of withdrawal of money from the Deposit shall be considered 1 (One) day.
    4. Notices of changes in the current interest rates and termination/suspension of receipt of separate types of Deposits shall be placed by the Bank on the information stands located at the premises of branches and structural subdivisions performing Deposit transactions of the population, as well as on the Bank's official website: [www.sberbank.kz](http://www.sberbank.kz). In addition, the Bank may send such notifications via Push notifications and / or SMS messages.
    5. If the Deposit Agreement provides that the accrued interest is capitalized, it shall increase the Deposit amount for the term to be specified by the Deposit Agreement.
    6. If the Deposit Contract provides for partial withdrawals, partial withdrawal of money from the Deposit shall be permitted, provided that the amount of the minimum balance specified in the Deposit Agreement is retained. At that, the withdrawal amount of money first reduces the amount of the last contribution and then consecutively each prior contribution.
    7. Partial withdrawals, if they are provided for by the relevant Deposit Agreement, and / or withdrawal of the entire Deposit amount, shall be made by transferring money from the Savings Account to the Current Account or to the Payment Card Account in accordance with the Deposit Agreement. In the case of money transfer from the Savings Account in a currency other than the currency of the Current Account / Payment Card Account, the transfer amount shall be converted at the exchange rate set by the Bank at the time of the transaction with charging the Bank's fee for conversion in the amount determined by the Tariffs.
    8. Under the Deposit Agreements providing for partial withdrawals, the accrued interest for the withdrawn part of the Deposit shall be recalculated in accordance with the procedure provided for in the Deposit Agreement.
    9. In the event of early partial or full withdrawal of the Deposit (its part) under the grounds provided for by the laws of the Republic of Kazakhstan, in which the amount of money remaining on the Deposit becomes less than the amount of the minimum balance or the Deposit is fully withdrawn, the Deposit Agreement shall be considered early terminated. In this case, the accrued interest is recalculated in accordance with the procedure stipulated by the Deposit Agreement, the balance of the Deposit (if any) remains on the Savings Account under the terms provided for in clause 4.3.11. hereof.
    10. In the event that the interest has been previously paid to the depositor separately from the Deposit amount with periodicity defined in the Deposit Agreement, the Deposit and accrued interest, based on the recalculation, shall be paid with withholding (net of) the amount previously overpaid by the Bank and received by the depositor.
    11. If the depositor does not claim the Deposit amount after the expiration of its term (if the Deposit Agreement does not provide for automatic prolongation), then the Deposit Agreement shall be considered extended under the following terms of the demand deposit: the Deposit amount remains on the Savings Account until the depositor applies for the purpose of claiming it, in this case, interest for the specified amount from the date of extension of the Deposit Agreement shall be accrued at the interest rate approved by the authorized body of the Bank, in effect on the date of extension, the amount shall be returned in accordance with clause 4.4.4. hereof.
    12. If the Deposit Agreement provides for automatic prolongation, the extension shall be performed an unlimited number of times until the Bank makes a decision to terminate accepting money for this type of Deposit. If the Depositor does not claim the Deposit after the expiration of the term of the last prolongation (upon termination of accepting money for this type of Deposit), then the Deposit amount shall be placed under the terms provided for in clause 4.3.11 of these General Terms and Conditions.
    13. At the Deposit prolongation:
        1. accrued interest for the initial Deposit period does not increase the Deposit amount prior to its prolongation (it is not capitalized);
        2. interest on the Deposit is accrued at the interest rate approved by the Bank for this type of Deposit as of the prolongation date;
        3. interest rate also remains unchanged for entire period of the corresponding extension during the extended period.
    14. If the Deposit Agreement provides for conversion of the Deposit, then:
        1. conversion of the full amount of the Deposit shall be permitted for the entire period of Deposit unlimited number of times to another currency of this Deposit with the application of the interest rates and compliance with the terms of the amount of minimum balance provided for the Deposit in the corresponding currency on the date of conversion; conversion of the entire amount of the Deposit shall be performed under the Client's relevant instruction in accordance with the exchange rates and Bank's tariffs effective at the moment of the conversion subject to the Bank’s possibility. The Savings account in the previous Deposit currency shall be closed after conversion.
        2. The interest for the amount of money that is in the Deposit prior to the date of conversion shall be accrued at interest rate provided for the Deposit in this currency, while for the amount of money held in the Deposit in another currency after conversion the interest shall be accrued at the rate stipulated for the Deposit in this currency from the date of conversion for the actual time that this amount is in the Deposit in this currency.

**4.4. Deposit Return and Interest Payment.**

* + 1. The Deposit return and payment/capitalization of the accrued Interest shall be performed in accordance with the Deposit Agreement and General Terms and Conditions.
    2. Unless otherwise provided by the Deposit Agreement, the accrued interest for the Deposit/each Contribution shall be monthly paid/capitalized (if it is provided for by the Deposit Agreement) on the day corresponding to the day of opening the Deposit for each month the Deposit/Contribution on the Deposit. If the Contribution is on the Deposit for less than 1 (one) month on the date of the next payment / capitalization of the accrued interest on the Deposit, then the interest on such Contribution shall be paid / capitalized on the next date of the next payment / capitalization of the accrued interest on the Contribution, taking into account the actual term of being the Contribution on the Deposit on the date of the next payment / capitalization of interest, unless otherwise provided by the Deposit Agreement.
    3. The Deposit shall be returned by the Bank at the request of the Depositor or its authorized person acting on the basis of the original notarized power of attorney that meets the requirements of the laws of the Republic of Kazakhstan, except as provided by the General Terms and Conditions. When the Deposit is returned, all the interest owing to the depositor by that moment shall be paid to it.

In case of full return / withdrawal at the request of the Depositor, Bank or third parties of the entire amount of the Deposit, all amounts of additional Contributions made to the Deposit, and payment of the interest due, the Savings Account shall be closed, the Deposit Agreement shall be terminated.

* + 1. The return of the Deposit and payment of the accrued interest shall be made by the Bank to the Depositor's Сurrent account or Payment Card Account within time frame and under terms specified in the Deposit Agreement. If the day of payment / capitalization of interest falls on a non-business day (weekend / holiday), then payment / capitalization of accrued interest shall be made on the first business day following the non-business day.
    2. Early return of the Deposit shall be made in whole or in part in accordance with the relevant Deposit Agreement and requirements of the laws of the Republic of Kazakhstan. In case of early demand of the Deposit, the depositor shall notify the Bank within the period provided for by the relevant Deposit Agreement prior to the expected date of early demand of the Deposit. If the depositor fails to notify the Bank in advance of the early full or partial demand for the Deposit, the Bank undertakes to issue the Deposit or a part thereof within the time period stipulated by the relevant Deposit Agreement from the date of receipt of the depositor's request. At that, the accrued interest on the Deposit shall be recalculated in the procedure provided for by the Deposit Agreement.
    3. The issue of the Deposit may be suspended under the grounds and in the manner prescribed by the laws of the Republic of Kazakhstan, these General Terms and Conditions, and the Deposit Agreement.

**4.5. Withholding of individual income tax (hereinafter the IIT) at the source of payment from the income of non-residents of the Republic of Kazakhstan in the form of interest on deposits.**

4.5.1. If according to the laws of the Republic of Kazakhstan the payable revenue is subject to taxation at source of payment, the Bank shall, at payment of interest to the Client, withdraw the amount of individual income tax (hereinafter the IIT) at source of payment in accordance with effective laws of the Republic of Kazakhstan for further transfer to the budget.

4.5.2. Withholding of the IIT at the source of payment from the income of non-residents of the Republic of Kazakhstan in the form of interest on the Deposits:

4.5.2.1. The Bank as a tax agent shall withhold the IIT at the rate established by the Tax Code of the Republic of Kazakhstan from income in the form of interest paid to individuals being non-residents of the Republic of Kazakhstan on their Deposits in accordance with the Tax Code of the Republic of Kazakhstan.

4.5.2.2. If the Client is recognized as a resident of the Republic of Kazakhstan, the Client, upon concluding the Deposit Agreement, shall provide the Bank with the original document confirming its residence (hereinafter the Certificate of Residence of the Republic of Kazakhstan) issued by the tax authority of the Republic of Kazakhstan in the form approved by the laws of the Republic of Kazakhstan.

4.5.2.3. Taking into account that the residence of an individual is confirmed for each calendar year, the Certificate of Residence of the Republic of Kazakhstan shall be subject to annual updating and submission by the Client to the Bank at the beginning of each new calendar year (by January 25) in order to exclude the withholding of the IIT by the Bank.

4.5.2.4. The previously withheld IIT for the period of time prior to the submission of the Certificate of Residence of the Republic of Kazakhstan to the Bank (within the limitation period established by the laws of the Republic of Kazakhstan) can be returned at the Bank by submitting an application for the return of the previously withheld IIT in free form and the original Certificate of Residence of the Republic of Kazakhstan for the corresponding year.

4.5.2.5. If the Client submits to the Bank an original official document certified by the competent authority of a foreign state, of which the Client is a resident, and confirming that the Client is a resident of a foreign state (hereinafter the Confirming Document), with which the Republic of Kazakhstan has concluded an international agreement regulating the issues of avoiding double taxation and preventing tax evasion, with the exception of countries with preferential taxation, the Bank as a tax agent shall have the right to apply to the Client a reduced tax rate provided for by an international agreement (convention on the avoidance of double taxation). The international agreement shall be applied provided that the Client is the ultimate (actual) beneficiary (owner) of the income and upon submission of the Confirming Document within the period established by the Tax Code of the Republic of Kazakhstan.

4.5.2.6. The Client shall be recognized as a resident of the state with which the Republic of Kazakhstan has concluded an international agreement within the period of time specified in the Confirming Document. If the time period of residence is not specified in the Confirming Document, the Client shall be recognized as a resident of the state with which the Republic of Kazakhstan has concluded an international agreement during the calendar year in which such a document is issued (placed on  [the Internet resource](https://online.zakon.kz/Document/?doc_id=33885902#sub_id=10046) of the competent authority of a foreign state).

4.5.2.7. The amount of the previously withheld IIT (prior to the submission of the Confirming Document) shall not be refundable by the Bank. At the same time, the Client who received the Confirming Document shall have the right to apply to the tax authority of the Republic of Kazakhstan for a refund of the excessively withheld and paid IIT from the budget when applying the provisions of an international agreement

**4.6. Closing the Current and Savings accounts.**

* + 1. The Account shall be closed at the request of the Client in the form determined by the Bank or independently by the Bank in cases of termination or refusal to execute the bank account agreement, the Deposit Agreement in the manner prescribed by these General Terms and Conditions.
    2. The Client shall have the right to close the Account in the absence of:
       1. money on the Account;
       2. unfulfilled claims against the Account provided for in clause 4.6.8. hereof.
    3. The Client shall not close the Current Account:
       1. to which the payment / return of the Deposit is made in accordance with the Deposit Agreement;
       2. from which the Client is repaying a loan, if a loan agreement is concluded between the Bank and the Client;
       3. to which the pledged money is returned in accordance with the money pledge agreement.
    4. The Bank may refuse to perform a bank account or Deposit agreement in cases of:
       1. absence of money on the Account for more than 1 (One) year;
       2. absence of cash flow on the Account (except for the Savings account, Accounts intended for crediting of benefits, social benefits paid from state budget and/or State Social Insurance Fund, or pensions paid from state budget and (or) unified cumulative pension fund, and/or voluntary savings pension fund) for more than one year;

4.6.4.3. provided by an agreement with non-resident banks of the Republic of Kazakhstan.

* + 1. The Deposit Agreement is terminated, the Savings Account is closed when the amount of the Deposit and Contributions is returned to the depositor, and the interest for them is paid, except for the cases provided for by the laws of the Republic of Kazakhstan and these General Terms and Conditions.
    2. The Current Account shall be closed upon the Client's application by the Bank no later than the Banking day following the day the Bank accepts the Current account closing application subject to the requirements of these General Conditions and the laws of the Republic of Kazakhstan.
    3. The Bank refuses to perform a bank account or Deposit agreement under the grounds and in the manner provided for by the Laws of the Republic of Kazakhstan “On Payments and Payment Systems” and [Law](jl:30466908.130000%20) "On anti- money laundering and combating the terrorism financing".
    4. Unilateral refusal to execute a bank account or Deposit agreement by the Bank is not allowed if:
       1. unfulfilled claims to the Account or unreleased acts on temporary restriction on the disposal of property, decisions and (or) orders of authorized state bodies and (or) officials on the suspension of debit transactions on the Account, as well as acts on the seizure of money on the Account (for except for cases of unilateral refusal by the Bank to execute a bank account or Deposit agreement in the absence of money on the Account for more than one year);
       2. unfulfilled requirements under a foreign exchange agreement providing for export (import), submitted by the Client to the Bank in accordance with the foreign exchange legislation of the Republic of Kazakhstan (except for cases of unilateral refusal by the Bank to execute a bank account or Deposit agreement in accordance with [Law](https://online.zakon.kz/Document/?doc_id=30466908) of the Republic of Kazakhstan "On anti- money laundering and combating the terrorism financing" or international treaties ratified by the Republic of Kazakhstan).
    5. The Bank shall send to the Client the notification of refusal to perform a bank account or Deposit agreement in electronic form at the address or by telephone available at the Bank (to the Client's e-mail address, SMS message) or by mail.
    6. In the absence of money on the Client's account the Bank shall terminate a bank account or Deposit agreement and close the Client's Account after expiration of the period indicated the notification of refusal to perform a bank account or Deposit agreement sent to the Client.
    7. If there is a cash balance on the Client’s Account (except for the accounts intended for crediting of benefits, social payments paid from state budget and/or State Social Insurance Fund, or pensions paid from state budget and/or unified cumulative pension fund, and (or) voluntary cumulative pension fund), the Bank is entitled to transfer the cash balance to the notary's deposit under the laws of the Republic of Kazakhstan and close the Account.

1. **PROCEDURE FOR PROVISION OF SERVICES FOR CONDUCTING OF BANKING TRANSACTIONS THROUGH REMOTE SERVICE CHANNELS ( SELF-SERVICE DEVICES, SBOL/MSBOL WEB VERSION, CONTACT CENTRE OF THE BANK)**
2. **SMS Banking Service Provision**

5.1.1. The Bank shall provide the Client with services of remote notification on Payment Card Accounts using a mobile communication if the Bank has a technical capability, and if the relevant agreement is concluded between the Bank and cellular operator. The Bank provides for two types of SMS banking - Economy package and Full package.

5.1.2. By default, when issuing / re-issuing the Payment Card the Client shall be connected to “*Economy Package”* that includes PUSH notifications to the Mobile device and / or an SMS messages to the mobile phone, sent by the Bank to the Client:

* service connection;
* password management - OneTimePassword, Change Password notification;
* card life cycle management - notification of card delivery to outlet or Client in hand, expiration of the card's validity period, card re-issue;
* occurrence of overdraft facility;
* obtaining information of an advertising nature, information messages of the Bank.

5.1.3. *"Full package”"*includes the following types of Push notifications to the Mobile device and / or SMS messages to the mobile phone sent by the Bank to the Client:

* performed write-off / replenishment operation;
* operation under standing payment order;
* cancellation operation;
* service connection;
* password management - OneTimePassword, Change Password notification;
* management of the life cycle of the Payment Card - notification of the delivery of the Payment Card to outlet or the Client in hand, expiration of the validity period of the Payment Card, Payment Card reissue, writing off of fees for the Payment Card maintenance and SMS banking, blocking / unlocking of the Payment Card;
* occurrence of overdraft facility;
* obtaining information of an advertising nature, information messages of the Bank.

5.1.4. Connection of the Client to Full package shall be performed:

* on the basis of the payment card issue agreement or application for connection to SMS-banking under the form established by the Bank, signed by the Client, executed at the Bank’s subdivision

or

* via the Bank’s self-service device subject to the Bank's technical capability, the operation is performed using the Payment card and PIN code entry,

or

* via SBOL/MSBOL, provided that the Client is positively identified and authenticated.

5.1.5. Payment by the Client of fees for the transmission of the messages levied by mobile operator shall not be subject to these General Terms and Conditions.

5.1.6. The Client confirms that SMS message received by the Bank sent by using a mobile communication from the phone number specified in the relevant agreement or application, and if it is provided by the Bank's offer, shall be considered by the Bank as the Client's consent (acceptance).

5.1.7. If the funds on the relevant Payment Card Account/account are insufficient to write off the SMS banking service charges, the Bank shall have the right to refuse to provide the services with the appropriate notice to be sent to the Client's mobile phone. The renewal of SMS banking service shall be effected after the appropriate amount of the fee amount is credited to the Client's Payment Card Account/ Client’s account and its charge by the Bank.

5.1.8. The Client agrees to transfer information/notifications by the Bank through the communication channels being aware that such communication channels are not secure, and agrees to bear all risks associated with possible disclosure of confidential information arising from the use of such communication channels.

5.1.9. The SMS-banking service shall be provided prior to:

* its disconnection;
* the time when the Bank refuses to provide the service due to a lack of funds on the relevant Payment Card Account of the Client /accounts of the Client to charge fee for the service;
* disconnection from the service based on the Client's application (deactivation is made by the Bank within three business days from the date of execution of the written application);
* closing of the Payment Card Account/account from which payment is written off for the service based on these General Terms and Conditions and laws of the RK;
* receipt of the Client's application to terminate the relevant payment card issue agreement or its termination by the Bank's initiative.

1. **Providing Services through SBOL/MSBOL and Conducting Transactions via the Internet.**
   * 1. The Bank shall provide the Client with remote access to its accounts and electronic banking services using SBOL/MSBOL subject to technical possibility.

5.2.1-1. Electronic banking services shall be provided to the Client on the basis of the electronic banking service agreement, the terms and conditions of which are determined by these Terms and Conditions. The Client shall accede to the electronic banking service agreement by signing any agreement or application under these Terms and Conditions. The receipt by the Client of electronic banking services becomes available subject to the successful registration of the Client with SBOL / MSBOL.

* + 1. The Client is required to familiarize with information security measures placed on ышеу online.sberbank.kz, strictly comply with the rules for the safe operation with SBOL/MSBOL, and:

- prevent disclosure of ID/login and password to third parties, including employees of the Bank;

- enter ID/login and password to access SBOL/MSBOL;

- SBOL/MSBOL does not have a function to cancel or terminate transactions;

- not to leave an active SBOL/MSBOL session unattended to exclude unauthorized access to use of electronic banking services;

- each time prior to connection to SBOL, check the correctness of address in browser https://online.sberbank.kz (the green connection icon shall pop up), if not, avoid using the service and report the error to the Bank;

- set a password protection at use of MSBOL on Mobile devices; It is always necessary to pay attention to the harmful permissions that are required for applications installed at the Mobile device (access to and sending of SMS messages, Internet access, permission to receive Push notifications);

- use the Exit button to log off SBOL/MSBOL correctly;

- carefully read SMS messages from the Bank sent from a short number "969" and/or alphabetical identifier Sberbank.kz and/or Push notifications received to the Mobile device and check the transaction details; Not to enter a one-time password under any circumstances if a message is received with an operation that you have not made;

-use antivirus protection and check all removable data loaders before using it;

- not to accept third-party advice and assistance while conducting transactions. If necessary, apply to the Bank's employees or call the phone numbers on the reverse side of the Payment Card;

- regularly monitor the status of your Account/Payment Card Account by reviewing the relevant Statements.

* + 1. The Client's connection to SBOL/MSBOL services shall be performed by obtaining a user ID (through the Bank’s Self-service device using the Payment card and by entering PIN code/via the Bank’s Contact Center) and positive identification and authentication in SBOL/MSBOL, and by registration on website online.sberbank.kz. After registration the Client shall change the password to log in SBOL/MSBOL.
    2. The following services shall be provided through SBOL/MSBOL subject to possibility at the Bank:
       1. **For Payment Card Accounts:**
* provision of information on the cash balance of the Payment Card Account, short history of the Payment Card Account (10 transactions), including the Payment Card Account Statements, transactions on the Payment Card Account for the period; debt amount on the Payment card with a credit limit, amount of the minimum payment, date of payment;
* making payments/transfers from the Client’s Payment Card Account in favor of third parties to bank accounts with banks of the RK and abroad, transfers between the Client's Payment Card Accounts, repayment of loans;
* blocking of the Payment Card;
* defining the Client's payment and transfer templates in SBOL/MSBOL;
* possibility of issuing instructions for periodic payments and money transfers from the Payment Card Account;
* change/inactivation of the restrictive limits on the Payment card;
  + - 1. **For Accounts:**
* opening the Accounts in compliance with the General Terms and Conditions and requirements of the laws of the RK;
* information services on the Accounts: provision of the Account Statement, information on the current account balance, maximum amount that can be withdrawn from the Savings account (if partial withdrawals are stipulated by the relevant deposit money placement agreement) without violating the General Terms and Conditions and deposit money placement agreement (minimum balance);
* transfers from Savings Accounts: between own accounts with the Bank (from the Savings Account to the Current Account / Payment Card Account). In the case of money transfer from the Savings Account in a currency other than the currency of the Current Account / Payment Card Account, the transfer amount shall be converted at the exchange rate set by the Bank at the time of the transaction with withholding the Bank's fee for conversion in the amount determined by the Tariffs.

- payments and transfers from the Current accounts: between own accounts (from the Current account to another Current account (including with another branch of the Bank)/Savings Account/ Payment Card Account); in favor of third parties without account opening to an individual being the transfer beneficiary; in favor of individuals/legal entities to bank account/ Payment Card Account with banks of the RK and abroad. In case of money transfer from the Current Account in the currency other than the currency of the Savings Account / Current Account / Payment Card Account, the transfer amount shall be converted at the exchange rate set by the Bank at the time of the transaction with withholding the Bank’s conversion fee in the amount determined by the Tariffs ;

-possibility of issuing instructions for periodic payments and money transfers from the Current account between own accounts or to accounts of other individuals/legal entities;

**5.2.4.3.** **For the Client's loans:**

* information services for loans, including the loan agreement number, agreement date, debt amount, due date, amount of payment under loan;
* loan repayment from the Payment Card Account or Savings account through the Client's current account or from Current Account;

5.2.5. The system clock time of the Bank's hardware (Nur-Sultan time) shall be used when performing transactions in SBOL/MSBOL.

* + 1. To perform transactions through SBOL/MSBOL additional authentication of the Client shall be required using one-time passwords received by the Client (Payment Cardholder) through the Bank's Self-service devices or by sending Push notifications and / or SMS messages.
    2. Payment for goods and services on the Internet using the Payment Card shall be made in accordance with the procedure established by the Merchant. The Merchant shall have the right to request the following information: Payment Card number, surname, name of its owner, CVV2 code or CVC2 code, 3d Secure/Secure Code (they are entered by the Payment Cardholder only at the request of the acquirer).
    3. All Payment Cardholders shall be connected to 3d Secure/Secure Code service. When conducting an operation on an Internet site, the 3DSecure / SecureCode password is generated automatically and comes by means of a code received by a Push notification to the Mobile device and / or an SMS message to the mobile phone number of the Payment Cardholder. The Payment Cardholder shall be connected to SMS banking service for correct usage of 3D Secure /Secure Code service.
    4. The Client shall bear liability for transactions made in the Internet using received one-time passwords, as well as ones made via SBOL/MSBOL.
    5. The Client shall bear liability for performance of the Card Transactions in the Internet which are not confirmed by the set of the 3D Secure / Secure Code / Authentication Mode by UPIpassword.
    6. The Client shall be liable for the damage incurred to the Bank caused by transfer the following items to third parties: Payment Card, PIN code/e-PIN number, identification parameters (login, password) of the Client in SBOL/MSBOL, 3D Secure / Secure Code password, CVV2-code or CVC2-code – in the full amount of the damage incurred to the Bank.
    7. The procedure of protective actions against unauthorized payments, measures against unauthorized access, procedure of regulation of issues on unauthorized payments:
       1. The Client shall be serviced by the Bank via SBOL/MSBOL only at positive identification and authentication. The Client's identification and authentication shall be carried out using the following protective actions:

- at logging in Sberbank Online – using a unique user identifier and password generated and received by the Client according to the educational content placed on the Bank’s website online.sberbank.kz;

- for getting a service – using the Client’s dynamical identification (by a one-time password).

 5.2.12.2. In case of detection of unauthorized access to bank secrecy information, its unauthorized change, performance of unauthorized payment and/or money transfer or other unauthorized activities, the Bank shall notify the Client of it not later than the next business day after detection. If such unauthorized actions occur, the Bank shall immediately take all required measures to eliminate their effects and prevent them in future.

* + 1. The Bank shall use the Client's cell phone number registered in SMS-banking under the Payment Cards to send one-time passwords and confirmations of transactions in SBOL/MSBOL. The Client shall be liable for connection of the phone numbers to SMS banking service, which are not belonging to the Client, at the request of third parties, including on behalf of the Bank’s employees.
    2. Electronic documents sent by the Client to the Bank via SBOL/MSBOL after the Client's positive authentication and identification shall be deemed to be submitted on behalf of the Client and shall be recognized as equivalent, including these documents have the same legal and evidential effect to documents in a hard copy signed by the Client’s handwritten signature, and create similar rights and obligations of the Parties within these General Terms and Conditions. These documents shall be the ground for making transactions by the Bank, concluding contracts (deals) and making other activities on behalf of the Client. Deals made by transferring the Client's instructions to the Bank, which have been confirmed using its identification and authentication means, set forth in General Terms and Conditions, shall satisfy the requirements for making deals in simple writing form in the cases provided by the laws of RK and result in the consequences similar to ones caused by making deals in the physical presence of the person. These documents in electronic form may be presented as an evidence at the court with the same legal force as written evidentiary materials.
    3. The Client agrees that the documentary evidence of the fact of its transaction is the protocol of making transactions in the corresponding automated system of the Bank, confirming the correct identification and authentication of the Client, and commission of an operation in the system.
    4. The Bank is entitled to block the access to SBOL/MSBOL in case of repeated incorrect (three times in succession) entry of a permanent password, as well as when detecting facts and signs of the information security violation. The Client may get new password through the Bank's self-service device using the Payment Card and PIN via SMS-banking service (through the Bank’s Contact Center) and by password restoration on the website online.sberbank.kz.
    5. At receiving the Client's instruction to make a transaction via SBOL/MSBOL, the Bank shall perform the Client's instruction not later than one transaction day. If the instruction is received after the end of the transaction day, this instruction shall be considered to be received by the remitting bank at the beginning of the next transaction day. Money transfer between bank accounts with the Bank shall be made by the Bank within one transaction day. International payments and/or money transfers shall be implemented no later than three transaction days following the day of receipt of the instruction subject to the requirements established by foreign exchange laws of the Republic of Kazakhstan. If the Bank reveals errors or absence of required details (documents), transaction mismatch with the laws of the RK, the Bank's rules or General Terms and Conditions, the Bank shall refuse to execute the instruction not later than one transaction day following the day of getting the instruction / order with stating the refusal reason.
    6. If necessary, the Client is entitled to apply to the Bank’s subdivision to obtain a written confirmation of the transaction made in SBOL/MSBOL.
    7. The Client agrees to transfer instructions, orders and/or information via the Internet being aware that the Internet is not a secure communication channel; and agrees to bear all the risks associated with a possible confidentiality violation arising from the use of such communication channel.
    8. The Client shall independently and at own expense provide connection of own computational means to the Internet, access to the Internet, as well as protection of own computational means against unauthorized access and harmful software. In the event that SBOL/MSBOL service is received on non-Client-owned devices, the Client agrees to bear all risks associated with possible breach of confidentiality and integrity of information, as well as possible unlawful actions of other persons.
    9. The Bank provides the Client with the opportunity to obtain certificates through MSBOL (the type and content depends on the technical implementation of the Bank), including certificates of loan debt status, certificates of loan debt presence for receiving one-off pension payments. Certificates are provided in PDF format with the ability to save it to the Mobile or other device and print it in hard copy.
    10. The validity of the issue by the Bank of the certificate specified in clause 5.2.21. hereof shall be verified using the QR code placed on it. The QR code includes information: on the date of issue, registration number, and name of the certificate, last name, first name, middle name (if any), IIN, and debt of the Client (based on the type and content of the certificate). To check the certificate, it is necessary to register with MSBOL, go to the "Verification by QR code" section, scan the QR code placed on the certificate through the camera of the Mobile device and, if successful, check the information received from the QR code scan with the content of the certificate verified. The Client hereby provides the Bank with consent to disclose information that will be provided by the Bank based on the results of verification of the certificate using the QR code to any third party checking such a certificate.

**5.3. Making Transactions Through Self-service Devices.**

5.3.1. The Bank shall provide the Client with the possibility to make transactions through the Bank’s self-service devices, if there is a technical capability and the Client has a valid Payment Card.

5.3.2. The following operations shall be made using the self-service devices[[5]](#footnote-5):

* depositing funds to the Payment Card Account, cash withdrawal from the Payment Card Account – transactions are made in KZT regardless of the currency of the Payment Card Account;
* money transfer from the Payment Card Account to Payment Card Account / Accounts / bank accounts of individuals with banks of the RK and abroad, including conversion;
* payment for the operator's services subject to technical possibility;
* getting information about the current spending limit under the Payment Card, last 10 Card transactions, and getting the Payment Card Account Statement;
* payments to legal entities (service suppliers);
* getting a user identifier, password and one-time passwords to log in SBOL/MSBOL;
* connection to SMS banking service;
* loan repayment from the Payment Card Account.

5.3.3. At depositing funds to the Payment Card Account, available amount on the Payment Card Account shall be increased as a rule during the transaction day but not later than the next day after the transaction day.

5.3.4. At depositing funds to the Payment Card Account, the amount of money shall be credited to the Payment Card Account, which is confirmed by the Client based on the recounting made by the self-service device in the Client's presence. The banknotes deposited by the Client that have not passed control made by the self-service device shall not be included into recounting and shall be automatically returned to the Client. The Bank shall determine types and currency of the Payment Card Accounts to which funds may be deposited via Self-service devices based on technical capability.

**5.4. Rendering Services via the Contact Center.**

5.4.1. The Bank’s Contact Center shall provide round-the-clock servicing of clients by telephone (through an operator or in automatic mode).

5.4.2. The list of services provided by the Contact Center when the Client gives the necessary information to identify it:

1) activation of the Payment Cards;

2) removing, setting, changing of limits on making transactions under the Payment Cards;

3) setting of a personal limit under the Payment card;

4) blocking the Client's Payment Cards;

5) temporary blocking of the Payment card upon request from third parties;

6) entering the data on the lost/stolen Payment Card into the international stop-list;

7) resetting the counter of incorrect attempts to enter PIN code under the Payment card;

8) providing information to the Client on the balance/money movement on the Payment Card Account;

9) advising on credit limits;

10) confirmation of transfers through SBOL by the Client's call;

11) blocking access to SBOL / MSBOL;

12) Information and advice support on retail products;

13) disconnection of 3D Secure/ SecureCod.

5.4.3. The list of services rendered, as well as telephone numbers used for these services, shall be posted on the Bank’s website [www.sberbank.kz](http://www.sberbank.kz).  The Client’s identification and authentication shall be made at the Contact Center to make specified transactions.

**5.5. Communication with Bank Clients / Payment Cardholders via Push notifications.**

5.5.1. The Client / Payment Cardholder has the ability to receive information from the Bank through Push notifications subject to:

- installation of MSBOL on the Mobile device and log in it;

- connection to Push notification in the Mobile device and / or registered MSBOL;

- connecting the Mobile device on which MSBOL is registered to the Internet.

If the Client / Payment Cardholder does not comply with any of the above terms, as well as deletes the previously installed MSBOL from the Mobile device, sending / delivery of Push notifications shall become impossible.

The Client / Payment Cardholder must be connected to the SMS banking service to receive notifications in the framework of SMS banking service by means of Push notifications.

5.5.2. Push notification shall be displayed on the screen of the Mobile device in the form of a pop-up notification and can be subsequently viewed and / or read by the Client / Payment Cardholder in MSBOL within the time period established by the Bank.

5.5.3. The Client / Payment Cardholder shall independently make the transition to MSBOL by clicking on the Push notification reflected in the form of a pop-up notification on the Mobile device. At the same time, the Bank shall not be liable if the Client / Payment Cardholder has closed and / or cleared the pop-up Push notification without switching to MSBOL on the Mobile device.

5.5.4. Push notifications shall be sent by the Bank if the Bank has the technical ability. In case of impossibility of sending / delivery by the Bank of Push notifications, including due to circumstances beyond the control of the Bank (which also include non-compliance by the Client / Payment Cardholder with the terms stipulated in clause 5.5.1. of the General Terms and Conditions), the Bank may send information via SMS messages to the Client’s / Cardholder’s mobile phone number, or in another way provided for by the General Terms and Conditions / agreement.

5.5.5. If the Client / Payment Cardholder has installed the MSBOL on 2 (two) or more Mobile devices, Push notifications will be sent to the Mobile device on which the last logging in MSBOL is made and the type of notifications-Push notification is connected.

5.5.6. The Client /Payment Cardholder is obliged:

1) to independently connect to the type of notifications - Push notification in the Mobile device on which MSBOL is installed, and in MSBOL;

2) independently connect own Mobile devices to the Internet;

3) to install MSBOL on the Mobile device, as well as to log in it;

4) to exclude the possibility of using by third parties Mobile devices to which the Bank sends Push notifications and / or on which MSBOL is installed;

5) in case of installing MSBOL on 2 (two) or more Mobile devices, to check all specified Mobile devices for the purpose of receiving Push notifications from the Bank;

6) to receive Push notifications from the Bank and get familiar with the information contained in them. The Bank shall not be liable if the Client / Payment Cardholder does not read the Push notifications during the period of their reflection in the MSBOL installed on the Mobile device;

7) to immediately notify the Bank at:

- loss / theft / other loss or change of the Mobile device on which MSBOL is installed by applying to the Bank's Contact Center;

- change of the mobile phone number that is used during the installation of MSBOL and registration in it by applying to the Bank's servicing subdivision;

- change of data specified in the identification document by applying to the Bank's servicing subdivision.

5.5.7. The Client / Payment Cardholder understands that transfer of information via Push notifications is made via the Internet which is not secure, and agrees to bear all the risks associated with the possible disclosure of confidential information arising from the use of Push notifications when transferring information.

5.5.8. Communications and / or informing the Client / Payment Cardholder via Push notifications shall be made by the Bank until:

* the moment of disconnection of Push notification in the Mobile device of the Client / Payment Cardholder, on which MSBOL is installed, and / or in MSBOL;
* receipt of an application / notification from the Client / Payment Cardholder of termination of the relevant agreement or termination of the relevant agreement at the initiative of the Bank;
* the Client’s / Payment Cardholder’s apply to the Bank’s Contact Center about loss / theft / other loss or change of the Mobile device on which MSBOL is installed;
* receiving an application from the Client / Payment Cardholder for changing the mobile phone number that was used when installing MSBOL and logging in it.
* the moment of disconnecting the SMS banking service by type of notification in accordance with the General Terms and Conditions.

1. **TERMS OF RENDERING AUTOPAYMENT SERVICE BY BEREKE BANK JSC**
2. Autopayment service shall be connected by several ways: by the instruction of the Client via SBOL/MSBOL, as well as Self-service devices of the Bank subject to Client's authentication and identification.
3. Depending on the provisions of the Bank’s agreement and technical implementation of the Autopayment service, the subscriber’s personal account shall be replenished for the fixed amount specified by the Client in the instruction for connection to the Autopayment service.
4. Autopayment service may be provided under three terms:

* By threshold;
* By schedule;
* By invoice.

1. Several Autopayment services may be provided from the same Payment Card Account to different personal accounts for which the Client has submitted the corresponding instructions for connection to the Autopayment service.
2. Several Autopayment services may be provided under the same Payment Card Account to different Subscriber numbers for which the Client has submitted the corresponding instructions for connection to the Autopayment service.
3. The Subscriber’s personal Account shall be replenished round the clock according to the selected condition of the Autopayment service depending on the provisions of the Bank’s agreement with the Operator and technical implementation of Autopayment service. It is impossible to connect Autopayment to the subscriber number if the Operator has prohibited the Subscriber to make payments for this subscriber number, as well as if the subscriber number is corporate, i.e., a legal entity is the subscriber; and if the subscriber number is serviced by the Operator without advanced payment.
4. The Client shall in own person confirm the instruction to connect/disconnect the Autopayment service on the Bank’s Self-service devices and in SBOL/MSBOL by entering PIN code (self-service device) or SMS code in SBOL/MSBOL.
5. The ground for writing off the Bank's money from the Client's Payment Card Account under the Autopayment Service shall be an instruction for connection executed and confirmed on the Self-service devices of the Bank and in SBOL/MSBOL.
6. The ground for termination of the Bank's writing off money from the Client's Payment Card Account shall be an instruction for disconnection executed and confirmed on Self-service devices of the Bank and in SBOL/MSBOL.
7. Whenever the Client receives Push notifications and/or SMS messages of money movement under the Payment Card Account as a part of SMS banking service and identifies any unauthorized/erroneous payment which is not in line with the instruction for connection to the Autopayment Service, the Client shall inform the Bank either in writing or orally within three (3) hours upon receipt of the corresponding Push notification and/or SMS messages received on a business day. If the Client receives a Push notification and/or an SMS messages of unauthorized/erroneous payment on a day other than a business day, the Client shall make a written/oral statement within the first 3 (Three) business hours of the first business day following the above non-business day. If the Client fails to comply with the deadline for notifying the Bank of the unauthorized/erroneous payment, the Client’s instruction to make such payment shall be deemed to be duly executed by the Bank.
8. Currency of Autopayment service and payments made under the instruction for connection to the Autopayment service shall be KZT. If the Client’s Payment Card Account is maintained in foreign currency, the Bank shall convert the amount of the next payment from foreign currency into KZT at the Bank's exchange rate established on the time of the payment for the purposes of execution of the instruction for connection to the Autopayment Service.
9. The next payment under the instruction for connection to the Autopayment Service shall be made by the Bank under the unblocked Payment Cards and unclosed Payment Card Accounts of the Client, provided that the Client has sufficient money on the Payment Card Account to make the next payment.
10. In the event of re-issue of the Client's Payment Card the provision of Autopayment Service by the Bank shall be automatically continued by the new number of the Payment Card (if the Payment Card Account remains the same) without additional confirmation by the Client.
11. When the Payment Card is blocked due to loss by the Client and / or other circumstances, the Bank shall suspend performance of the instruction for connection to the Autopayment service from the moment of receipt of the Client’s requirement to block the Payment Card. Renewal of execution of the instruction for connection to the Autopayment Service shall be made by the Bank from the moment of removal of the blocking of the Client's Payment Card, except for blocking due to the theft or loss of the Payment Card by the Client.
12. Whenever the Client closes the Payment Card Account, the instruction for connection to the Autopayment Service shall be deemed to be automatically canceled by the Client and further performance shall not be performed by the Bank.
13. The Client shall have the right to cancel its instruction for connection to the Autopayment Service in the procedure prescribed by the General Terms and Conditions.
14. The Client hereby agrees that the Bank has the right to cancel the Autopayment Service in case of identification of facts and signs of information security violations and/or set limits for payments as a part of the Autopayment Service.

**7. TERMS AND CONDITIONS OF CONDUCTING TRANSACTIONS UNDER UNALLOCATED BULLION ACCOUNTS (UBA)**

**7.1. General Provisions**

1. The Bank shall open an UBA at conclusion UBA Transaction Agreement between the Bank and Client pursuant to the Client’s instruction to credit precious metal to the UBA provided that the Client submits the package of documents prescribed by the laws of the Republic of Kazakhstan and the Bank’s internal documents published at its official website ([www.sberbank.kz](http://www.sberbank.kz)).
2. The precious metal shall be credited to the UBA based on the Instruction for crediting of precious metal to the UBA (hereinafter the “Instruction for Crediting”). The Instruction for Crediting shall specify the type of precious metal of the account, its weight and the selling price of the Bank for such metal.
3. The UBA shall be open in gold, silver, platinum, and palladium.
4. The Bank shall not accrue the Client any interest for keeping metal on the UBA.
5. Minimum UBA balance shall be 1 (One) troy ounce (an equivalent of 31.1035 g).
6. The metal may be credited as one-time transaction or by separate installments at any frequency. 1 (One) troy ounce shall be the minimum weight of metal that may be purchased.
7. Crediting and writing off of metal from UBA shall be made on the basis of the Instruction provided by the Client to the Bank. The quantity of Metal in the Instruction for crediting / writing off of the Metal shall be determined within the accuracy of 1/1000 fractions of the troy ounce with the application of rounding rules.
8. The Bank shall render personal services to the Client with regard to opening and maintaining operations under the Client's UBA under the grounds of and according to the laws of the Republic of Kazakhstan, Bank’s internal normative documents and terms and conditions of the UBA Transaction Agreement.
9. The UBA Agreement shall be signed for the period of twelve (12) months and shall become valid from the date of signing by the Bank and Client.
10. If, after the expiry of the UBA Agreement, neither Party declares its termination, subject to the presence of the remaining metal on the Client’s UBA, the UBA Transaction Agreement shall be automatically prolonged for each subsequent 12 (Twelve) month period.
11. In the event of termination of the UBA Agreement the Bank shall return to the Client, after payment of all fees due to the Bank, the value of the metal in the monetary equivalent of Kazakhstan tenge at the rate of metal purchase established by the Bank as of the date of termination of the UBA Transaction Agreement.

**8.TARIFF, SERVICE PACKAGE**

**8.1. General Terms**

8.1.1.Fees shall be charged according to the Bank's tariffs for the services submitted by the Bank: opening of the Account/Payment Card Account, its maintenance and provision by the Bank of other services provided for in the relevant agreement concluded between the Bank and Client within the General Terms and Conditions. Information on the Tariffs shall be posted by the Bank in publicly available places for viewing and familiarization , at the Bank’s offices, as well as on the Bank's website [www.sberbank.kz](http://www.sberbank.kz).

8.1.1.1. The Bank shall notify the Client:

- of change in fees (except for fees for the Payment cards) by posting relevant information on the Bank's website [www.sberbank.kz](http://www.sberbank.kz) for 10 (Ten) days prior to the date of entry of new fees into force;

- of change in fees for the Payment cards by posting relevant information on the Bank's website [www.sberbank.kz](http://www.sberbank.kz) and sending an SMS message to the Client for 15 (Fifteen) calendar days prior to the date of the new / amended fees' entry into force. Notifications of changes in the fees for the Payment cards may be additionally sent by the Bank by sending Push notifications within the specified period.

8.1.1.2. The Bank shall not have the right to unilaterally increase fees on the provided payment services, established on the date of conclusion of the Bank Account Contract, except for fees charged at performance of international payments and (or) money transfers.

8.1.2. The Bank shall have the right to withdraw (write off) the amount of available debt to the Bank, including fees of the Bank, as well as other costs and losses of the Bank related to the violation of the Client's obligations under the Bank Account Contract and other agreement concluded between the Bank and Client on the basis of a payment order by direct debiting of any accounts of the Client in any currency opened with the Bank. In the event of withdrawal of money in a currency other than the currency of the Client's Account for which the Client has debt, the cash withdrawal shall be made with conversion to the debt currency at the rate established by the Bank on the date of the relevant conversion with deduction from the Client of all fees related to such conversion.

8.1.3. At performing operations on the Accounts / Payment Card Accounts through remote service channels, the fee shall be charged by the Bank by direct debiting of the Client's accounts in accordance with Clause 8.1.2. hereof, unless otherwise provided by the General Terms and Conditions, relevant contract and / or application. In case of performing transactions in a currency other than the account currency, the Bank shall convert the amount of the transaction at the Bank's / Foreign Payment Systems / other banks' foreign exchange rate that is valid at the time of processing the transaction by the Bank. In this case, the Bank has the right to apply the Opitional Issuer fee.

8.1.4. Fee for opening and maintaining the Payment Card Account shall be paid by the Client in the following procedure: for the first year of maintaining the Payment Card - one time in a year in advance in accordance with the Bank's Tariffs, from the second year of maintenance - monthly in accordance with the Bank’s Tariffs.

8.1.5. The Bank shall have the right to charge fee by deducting it from the amount of payment and/or money transfer. In the event that the Bank charges fees by deducting it from the payment amount and (or) money transfer, the Bank shall notify the Client of the amount of accepted payment and (or) money transfer and deductions made from it.

8.1.6. The Client can receive information on movement on the Accounts and the amount of fees paid to the Bank in the form of the Account Statement by contacting the Bank.

**8.2. Service Package.**

8.2.1. As a part of the Service Package the Client shall have the right to use banking products and receive services included in the Service Package. Bank products and services within the Service Package may be provided by the Bank after the Client chooses the type of Service Package. The Service Package shall be provided by the Bank only in a complex, as a result of which, in the event of the Client's refusal of the service included in the Service Package, the Bank is entitled to refuse to provide the Client with the Service Package. The Client may not use a separate service and / or product included in the Service Package to which it is subscribed / connected in the framework of the Service Package, and the Bank is not obliged to return any payment to the Client for such use of the Service Package.

8.2.2. The procedure for service and terms of products included in the Service Package shall be regulated by the General Terms and Conditions, as well as by the relevant agreement and/or application.

8.2.3. The payment for servicing the Client under the Service Package shall be made in accordance with the Bank's Tariffs. In the event that the Client chooses the Service for the appropriate type of Service Package, the Bank shall provide services / products not included in the Service Package in the manner and under the terms provided for by the relevant agreement with charging according to the tariffs of the Bank. It is not allowed to provide services / products by the Bank under the Bank's tariffs provided for the Service Package, if such services / products of the Bank are provided out of the Service Package.

8.2.4. The list of products / services included in the type of Service Package, types of Service Packages are defined in the Tariff Catalogue. The terms and procedure for activating the Service Packages shall be carried out by signing a corresponding agreement or application.

8.2.5. Types and set of the Service Packages may be changed at discretion of the Bank in the manner established by these General Terms and Conditions.

8.2.6. In order to receive the Visa Concierge service by the Client / Additional Payment Cardholder, it is required to have Visa Signature / Visa Signature Nomad / Visa Infinite Payment card issued under the PS, as well as the consent given to the Bank to disclosure / transfer of information (constituting banking secrecy and personal data), cross-border transfer of personal data to persons providing Visa Concierge services.  
 The service shall be connected to the Client / Additional Payment Cardholder through the service manager.

8.2.7. In the event that the Client / Additional Payment Cardholder corresponding to the service in the service channels of Sberbank First / Sberbank Premier ceases to meet the criteria of the specified service channels and / or if there is an outstanding overdue debt on loans, and / or if there is a negative information about the Client / Additional Payment Cardholder that creates reputational or other risks for the Bank, the Bank shall have the right, without justifying reasons, to terminate service of the Client / Additional Payment Cardholder in the service channels of Sberbank First / Sberbank Premier by sending a notification in the ways specified in clause 1.12.1. hereof, no later than 3 (Three) banking days after the making decision to terminate service of the Client / Additional Payment Cardholder in the service channels of Sberbank First / Sberbank Premier. Service of the specified Clients / Additional Payment Cardholders may be carried out outside the service channels of Sberbank First / Sberbank Premier.  
 In this case, the service fee in the service channels of Sberbank First / Sberbank Premier for the unused period shall be refunded to the Client / Additional Payment Cardholder at the discretion of the Bank.

**9. RIGHTS AND OBLIGATIONS OF THE PARTIES**

**9.1. Rights of the Client under the General Terms and Conditions:**

9.1.1. to receive the Payment Card Account / Account / UBA Statements. Correspondence shall be issued to the Client or other persons on the basis of the original notarized power of attorney issued by the Client. The issuance of correspondence shall be effected by delivery to the above-mentioned authorized persons of the Client at the Bank. The Parties agree that the fact of the issuance of correspondence does not require a documentary (written) confirmation in each case. The Bank shall issue correspondence to the Client's authorized persons with the obligatory documentary (written) confirmation of each issue on the basis of an additional written application of the Client.

9.1.2. to require the Bank’s copies of the documents confirming the correctness of cash withdrawal from the Payment Card Account / Account.

9.1.3. to contact the Bank, branch, branch structural subdivision, Contact Centre, or familiarize with the information on the Bank's website <http://www.sberbank.kz/> in order to obtain information on the Bank’s transactions, conditions of operations, including those not affected by the present General Terms and Conditions, information on the tariffs for such services of the Bank.

9.1.4. to use services and conduct operations on the Payment Card Accounts via Remote Service Channels (the Bank’s self-service devices, SBOL / MSBOL system), SMS Banking, Contact Center of the Bank.

**9.2. The Client is obliged:**

1. to comply with the requirements of the laws of the RK and these General Terms and Conditions, submit documents in accordance with the laws of the RK at the request of the Bank at conducting transactions on the Payment Card Account/Account/UBA. to independently make settlements with tax authorities;
2. to immediately notify the Bank of erroneous crediting money to the Payment Card Account/Account and/or metal to UBA;

9.2.3. to notify the Bank of the erroneous execution by the Bank of the payment orders within 1 (One) business day from the date of execution; return to the Bank erroneously credited amount to the Payment Card Account/Account and/or metal to UBA on the following day after the erroneous amount/metal is credited/received;

* + 1. to immediately verify all information received from the Bank, including Notifications and Statements; to immediately, no later than 1 (One) business day, notify the Bank in writing in case of detection of any inaccuracies, improper and/or incomplete performance, presence of unauthorized banking operations;
    2. at replacing persons authorized to dispose of the Payment Card Account/Account/UBA on the basis of the original notarized power of attorney, or early termination of their powers, to immediately notify the Bank in writing within 1 (One) business day in which the relevant power of attorney has been changed or canceled;
    3. at replacing persons authorized to dispose of the Payment Card Account/Account/UBA on the basis of the original notarized power of attorney, or at early termination of their powers, to immediately notify the Bank in writing within 1 (One) business day in which the relevant power of attorney has been changed or canceled. In the event that a third party is empowered to open and / or manage the Payment Card Account / Account / UBA, the Client shall assume all risks that arise or may arise in connection with the actions of such a person;
    4. to inform the Bank in cases of changes in the address, telephone and other details, or any other changes relevant to the Bank, no later than 3 (Three) business days, notify the Bank in writing with attachment of the originals (certified copies) of the documents confirming such changes;
    5. to keep the Payment Card and take actions against its loss or theft.
  1. **Rights of the Bank under the General Terms and Conditions:**

1. To withdraw money in any currency by direct debiting of any Client's Bank accounts with the Bank opened both under the General Terms and Conditions and under other agreements, and/or with any other banks, organizations that carry out certain types of banking operations, and other credit institutions in the territory of the Republic of Kazakhstan and abroad without sending prior notification to the Client, subject to the availability of relevant agreements in the amount of:

9.3.1.1. operations on the Payment Card Account/Account/UBA;

9.3.1.2. fees;

9.3.1.3. any losses and expenses incurred by the Bank as a result of the provision of services to the Client, including in the case of using the Payment Card in violation of the General Terms and Conditions;

9.3.1.4.overdraft facility, as well as any debt of the Client to the Bank;

* + - 1. in case of establishing the fact of erroneous crediting money to the Payment Card Account /Account/UBA of the Client;
      2. in presence of documents confirming the forgery of payment documents;
      3. at submission of payment claims to the Bank and in cases stipulated by the Laws of the Republic of Kazakhstan with the attachment of documents confirming the Client's consent to withdraw money or direct debiting of the bank account (contracts, guarantees) in accordance with the requirements of the laws of the Republic of Kazakhstan;

9.3.1.8. at receipt of collection orders by the Bank under the grounds stipulated by the legislative acts of the RK.

* + 1. The Client hereby gives irrevocable consent to the Bank to withdraw (debit) money on the basis of a payment order or request by direct debiting of the Client's Card Account or other Client's Bank Accounts (in KZT and/or foreign currency) with the Bank as under the Bank Account Contract and other agreements concluded between the Bank and Client in cases determined by the General Terms and Conditions or contract, as well as the laws of the Republic of Kazakhstan.
    2. to convert incoming amounts of money in a currency other than the currency of the Payment Card Account/Account to the currency of the Payment Card Account/Account. The conversion shall be made at the exchange rate established by the Bank at the moment of the conversion with the non-recurrent retention of the Bank's fees for conversion in the amount determined by the Tariffs;
    3. to notify the Client of insufficient funds for conducting operations on the Payment Card Account/Account/UBA;
    4. to record a telephone message of the Client containing a statement for the payment card blocking, as well as all telephone calls of the Client to the Bank with the purpose of excluding disputes and until subsequent written confirmation;
    5. to accept the Client's instructions within the deadlines set by the laws of the Republic of Kazakhstan;
    6. not to comply with the instructions/orders/directives of the Client to the Payment Card Account/Account/UBA, including those related to making payments/transfers in cases stipulated by the current laws of the Republic of Kazakhstan, these General Terms and Conditions, relevant agreement, internal rules and regulatory documents of the Bank;
    7. to close the Payment Card Account/Account in the absence of money on the Payment Card Account/Current Account/Savings Account and transactions within the period established by the laws of the Republic of Kazakhstan;
    8. to refuse to execute the Client's instructions to make payment and (or) transfer money under the following grounds:

9.3.9.1. if the instruction is submitted in violation of the procedure of protective actions against unauthorized payments established by the General Terms and Conditions;

9.3.9.2. if the initiator fails to comply with the requirements for the procedure for drawing up and presenting payment documents (instructions) and (or) other requirements established by the laws of the Republic of Kazakhstan and (or) General Terms and Conditions;

9.3.9.3. in cases stipulated/established by the laws of the Republic of Kazakhstan, including the laws on anti-money laundering and terrorism financing, international / intergovernmental agreements, foreign laws (including the laws of the USA, Great Britain, European Union, and other countries), payment systems, non-resident banks of the Republic of Kazakhstan, other bodies, organizations;

9.3.9.4. in case of unauthorized payment detection, as well as in cases of revealing and confirming the grounded facts of illegitimacy of receiving money transferred in the payee's favor;

9.3.9.5. in the presence of decisions and (or) instructions of authorized state bodies or officials on the suspension of debit transactions on the Account/Payment Card Account, temporary restrictions on disposal of property, unsecured acts on seizure of money held in the Account/Payment Card Account, as well as instructions subject to execution in the first priority order in accordance with the [laws](jl:1013880.7420000.1000001391_0) of the Republic of Kazakhstan.

9.3.9.6. insufficiency of money on the Account/Payment Card Account to pay the Bank's interest for the transaction;

9.3.9.7. incomplete (incorrect) indication by the Client of the details of the transaction performed;

9.3.9.8. blocking / closing the Account / Payment Card Account.

9.3.9.9. in other cases stipulated by the Banking Service Agreement and/or General Terms and Conditions.

9.3.10. to refuse to provide the Client with the Bank's services unilaterally and without explaining the reasons in the event of a mismatch of the Client's Account/ Payment Card transaction with the requirements of the laws of the Republic of Kazakhstan, internal documents of the Bank, as well as in cases when the Bank has suspicions that the transaction is made in violation of the Payment Systems rules or is fraudulent.

9.3.11. Execution of the Client's instruction shall be fulfillment of the terms of the received instruction by the Bank:

9.3.11.1. transfer of the instruction to the next bank or organization that carries out certain types of banking operations in the event if the Bank does not service beneficiary;

9.3.11.2. completion of money transfer, if the Bank is the beneficiary bank;

9.3.12. At own discretion to unilaterally accrue CashBack to the Payment Cardholder in a certain amount from the amount of all transactions made within 1 (One) calendar month on the last day of this calendar month.

9.3.12.1. if the last day of the calendar month falls on a weekend / holiday, the day of accruing CashBack shall be the next business day following it.

9.3.12.2. The amount of CashBack shall be determined by the Bank unilaterally.

9.3.12.3. Accrual of CashBack shall be the Bank's right, but not its obligation. Accrual and termination of the accrual of CashBack , as well as the procedure and terms for accrual of CashBack shall be unilaterally determined by the Bank without prior notice to the Payment Cardholder.

9.3.12.4. CashBack can be accrued by the Bank to the Payment Cardholder if the following terms are met:

9.3.12.4.1. for the transaction made using the Payment Card through the POS terminal or Internet service on website / Application;

9.3.12.4.2. the Payment Cardholder does not have any debt to the Bank.

9.3.13. not to accrue CashBack to the Payment Card Account for the following transactions:

- committed in the software and hardware information complex of the Bank - SBOL;

- money transfer;

- receipt of cash;

- currency exchange;

- made in favor of pawnshops;

- associated with the purchase of lottery tickets and bonds;

- payment for securities operations;

- made with the purpose of replenishment of electronic purses;

- transactions of credit payment cards;

- and other transactions at the discretion of the Bank.

9.3.14. not to accrue CashBack to the Payment Card Account:

- co-branded payment cards (Nomad, Nomad Black Edition, One Two Trip);

- corporate payment cards;

- Visa Electron/Virtuon/Instant/MasterCard Maestro/Momentum payment cards;

- other Payment Cards, the terms of which do not provide CashBack.

9.3.15. at accruing CashBack to the Payment Cardholder to determine and establish any restrictions to:

- any way of using CashBack, including any way of withdrawing CashBack from the Payment Card Account;

- types of goods / works / services at the Merchant;

- volume of goods / works / services;

- amount of CashBack, while the amount of monthly accrual of CashBack for the transactions made in casinos and sweepstakes can not exceed KZT 5,000 (Five thousand tenge);

- accrual period of CashBack;

- accumulation period of CashBack;

- list of the Merchants.

1. **Under the General Terms and Conditions the Bank is obliged:**
   * 1. to keep the information, documents, or copies thereof within 5 (Five) years and make them available under the written request of the Client;
     2. not to disclose the banking secrecy about the Bank’s Client, except for the cases stipulated by the laws of the Republic of Kazakhstan;
     3. to withdraw money from the Client's account without its consent only in the cases and in the manner established by the laws of the Republic of Kazakhstan, these General Terms and Conditions, and other agreements concluded between the Bank and Client. The responsibility for the justification of cash withdrawal without the consent of the Client shall be borne by the recoverer;
     4. to provide the Client (at request) with a monthly Payment Card Account/Account/UBA Statement.

**9.5. Rights and Obligations of the Parties within the Payment Card Issue.**

**9.5.1. The Client is entitled:**

* + - 1. to contest disputable transactions (with a slip or cheque) within 45 (Forty five) days from the date of the operation on the Payment Card Account, otherwise, the transactions conducted is deemed to be confirmed;
      2. to apply to the Bank with an oral or written request to block or unblock the Payment Card in the manner provided for in the General Terms and Conditions;
      3. to set withdrawal limits for a certain period, reduce or increase the amount of limits on the Additional Payment Card by notifying the Bank in writing or by applying for a temporary cancellation of the daily limit for transactions with the Payment card to the Contact Center of the Bank, using the code word, or via Sberbank Online;
      4. to close the Main and/or Additional Payment Card on the basis of a written application subject to the General Terms and Conditions;

9.5.1.5. in case of reimbursement of unauthorized operation, to submit an application to the Bank under the form established by the Bank, except for the cases when the Bank independently refunds money under the unauthorized operation;

9.5.6. to familiarize with the information on Lounge Key program (an independent program for granting the right to visit VIP-lounges of airports to the Premium Payment Cardholders) posted on the website <https://www.loungekey.com>.

9.5.1.7. to independently update the Link assigned by him/her in the Bank or cancel the Link in the manner prescribed by clause 3.13. of these General Terms and Conditions.

* + 1. **The Payment Cardholder is obliged:**

1. to pay a fee for annual maintenance of the Payment Card Account within 1 (One) business day from the date of signing of the corresponding agreement;
2. to bear full financial responsibility for the use of all Payment Cards, including additional ones bound to the Payment Card Account;
3. to annually confirm the cash balance on the Payment Card Account as of the first date of the current year within 10 (Ten) business days of the first month of the current calendar year. After the expiration of the specified period the outgoing balance on the Payment Card Account as of the first day of each current calendar year shall be considered confirmed, if there are no written claims from the Client/Additional Payment Cardholder indicating the presence of mismatches within the amount of the specified balance between the Bank and Client/Additional Payment Cardholder;
4. to prevent overdraft facility and, in the event of failure to prevent overdraft facility, to repay an outstanding debt to the Bank within 10 (Ten) business days from receipt of notification made by the Bank's employees (by phone, sending letter, SMS notifications, etc.);
5. to unconditionally reimburse the Bank for all costs related to the Payment Card withdrawal and blocking, if such measures are taken by the Bank due to the fault of the Client/Additional Payment Cardholder within 3 (Three) business days from the moment of invoice issue;
6. to ensure safety of its Payment Card and not to disclose PIN code to any third parties;
7. to return the Payment Card to the Bank on or prior to the Check Date specified in the written notification of the Bank and/or after the expiry of the Payment Card validity period;
8. to notify the Bank immediately of the loss, theft or use of the Payment Card by an unauthorized person by the 24-hour telephone;
9. to pay an annual bank fee for the Payment Card Account/product package maintenance when closing the Payment Card Account and to pay off an outstanding debt;
10. to file a request with the Bank to block and re-issue the Payment Card with a new number and PIN code within 3 (Three) business days from the moment of cessation of using the Payment Card in the country with the high risk of fraud;
11. in the event of non-compliance with the requirements of the General Terms and Conditions to bear full responsibility for all unauthorized Card transactions made after the expiry of 3 (Three ) business days from the moment of cessation of using of the Payment Card in the country with the high risk of fraud;
12. to return funds to the Bank which are erroneously received through the use of ATM in excess of the amounts requested by the Client/ Additional Payment Cardholder and specified in the ATM check voucher (regardless of the reason of such erroneous receipt) not later than 2 (Two) business days after the receipt of the Payment Card Account Statement or from the moment when the Bank sends relevant written notification.
    * 1. **The Bank shall have the right:**
13. to demand from the Payment Cardholder strict observance of the terms of the payment card issue agreement and payment of fees for the provision of services under the agreement;

9.5.3.2. to block money on the Payment Card Account for the amount of authorization and the Bank's fee in accordance with the General Terms and Conditions;

9.5.3.3.to block the Payment Card with the right of its further withdrawal and refusal to comply with the General Terms and Conditions on a unilateral basis in cases established by the laws of the Republic of Kazakhstan and the General Terms and Conditions;

1. to set restrictions and limits on the Card transactions in order to decrease the risk of an unauthorized card transaction. Size of restrictions and limits, as well as conditions and procedure for their establishment shall be independently determined by the Bank;
2. to deny the Payment Card issue or re-issue without giving any reason in the event if a person specified in corresponding agreement provided incorrect or unreliable information or if there are other data indicative of impossibility to issue or re-issue the Payment Card to this person according to the laws of the Republic of Kazakhstan and/or internal documents of the Bank ;
3. to provide the Additional Payment Cardholder with the Payment Card Statement and other information on the Payment Card Account under the terms provided for by the General Terms and Conditions;

9.5.3.7. to close and destroy an unclaimed payment card, close the Payment Card Account in the manner and under the terms provided for in these General Terms and Conditions.

1. **The Bank is obliged:**

9.5.4.1. to issue the Payment card (s) and open the Payment Card Account, as well as to carry out banking service under the terms stipulated by the payment card issue agreement;

9.5.4.2. to ensure settlements of transactions with use of the Payment Card(s) at the level of the worldwide standards adopted in the System.

**9.5.5.** From the moment of signing the payment card issue agreement the Payment Cardholder agrees:

9.5.5.1. to be informed by the Bank about the occurrence of the terms of fulfillment of obligations to the Bank to repay debt, as well as about the arrears on existing obligations to the Bank, provision of advertising messages about the Bank's services via any communication channels provided for in the General Terms and Conditions;

9.5.5.2. to the distribution, cross-border transfer by the Bank in whole or in part of any information related to personal data, banking secrecy, payment card systems / Systems and their participants, payment and / or money transfer participants in order to fulfill the payment card issue agreement;

9.5.5.3. to the procedure for protective actions established by the Bank against unauthorized payments provided for in the General Terms and Conditions, including e-PIN, 3D Secure / Secure Code/Authentication Mode by UPI.

* 1. **Rights and Obligations of the Parties in terms of Opening the Current and Savings Accounts.**

1. **The Client is entitled:**
2. to give instructions (revoke, suspend) to the Bank only in compliance with the requirements established by the laws of the Republic of Kazakhstan and the General Terms and Conditions;
3. to receive the Deposit amount and interest on it according to the terms and conditions of corresponding deposit money placement agreement, unless otherwise stipulated by other agreements of the Parties or current laws of the Republic of Kazakhstan, after the expiry of the term of corresponding deposit money placement agreement;
4. to provide the Bank with its consent with the Deposit or a part hereof as securing performance of the depositor or third party's liabilities with the conclusion of relevant agreement and money pledge agreement under the terms and conditions agreed with the Bank.
   * 1. **The Client is obliged:**
5. not to dispose of the minimal balance amount until termination of corresponding agreement; reclamation of the minimal balance amount by the Client shall be made according to the General Terms and Conditions and corresponding agreement.
   1. Rights and obligations of the Parties in terms of rendering services to make bank transactions through the remote service channels (self-service devices, SBOL/MSBOL) and Contact Center of the Bank, as well as the Autopayment service:

**9.7.1. The Client is entitled:**

9.7.1.1. to temporarily block and unblock SMS Banking service through SBOL/MSBOL and Contact Center of the Bank;

9.7.1.2. to apply to the Bank's subdivision to receive written confirmation of transaction made in SBOL/MSBOL;

9.7.1.3. to use the details of the payment (money transfer) made under the Payment Card Account through the Bank's Self-service devices as a template for subsequent operations through the Bank's self-service terminals and SBOL/MSBOL.

* + 1. **The Client is obliged:**

1. to independently provide support for the function of receiving SMS on own mobile phone, as well as a subscription to the service of receiving SMS from own mobile operator;
2. to exclude the possibility of using a mobile phone by the third parties, which number is used for rendering of SMS Banking service;
3. to exclude the possibility of using by third parties Mobile devices to which the Bank sends Push notifications and / or on which MSBOL is installed;
4. to independently connect to the type of notifications - Push notification in the Mobile device on which MSBOL is installed, and in MSBOL;
5. to carefully read the information security measures placed on the Bank's website ([www.sberbank.kz](http://www.sberbank.kz)), and fully comply with them;
6. to store user identifier, permanent and one-time passwords in a place to which unauthorized persons have no access, and not to transfer them to other persons;
7. to independently control the execution of e-documents/instructions by the Bank;
8. when revealing the facts or signs of Sberbank Online system security violation, to immediately suspend use of the system and notify the Bank about such facts;
9. to immediately notify the Bank:

- of disclosure/suspicion of identifier/login/password compromise;

- of detection/suspicion of unauthorized access to the Bank's accounts;

- of loss / theft / other loss of the Mobile device to which the Bank sends SMS messages and / or Push notifications by applying to the Bank's Contact Center;

- of change of the mmbile phone number to which SMS banking service is connected (it is necessary to apply to the Bank's servicing subdivision and deactivate the SMS banking service on the former telephone number and connect the service to the new telephone number);

- of change in data specified in the identification document by applying to the Bank's servicing subdivision.

**9.7.3. The Bank is entitled and obliged:**

9.7.3.1. at any time, at its sole discretion, to unilaterally modify the set of services provided to the Client through the Remote Service Channels in accordance with the General Terms and Conditions and cancel the operation of the Remote Service Channels fully or partially both with the prior notification of the Client and without it;

9.7.3.2. to block access to SBOL/MSBOL in case of repeated incorrect entry of a permanent password, as well as revealing facts and signs of violation of information security;

9.7.3.3. to terminate the provision of Autopayment service in case of revealing facts and signs of violation of information security, and set limits on payments within Autopayment service;

9.7.3.4. to conduct at any time a temporary shutdown of SBOL/MSBOL both fully and partially for changing software, carrying out both planned and unplanned, preventive and technical works.

9.7.3.5. to provide services for bank transactions through the remote service channels according to the General Terms and Conditions.

1. **Rights and Responsibilities of the Parties within UBA Opening.**
2. **The Client is entitled:**
3. to sell metal from the account to the Bank at the metal purchase price established by the Bank and valid as of the transaction date;
4. to purchase metal from the Bank with crediting to the Account at the metal selling price established by the Bank and valid as of the transaction date.
5. **The Client is obliged:**
6. not to require giving out the precious Metal in physical form from UBA;
7. in the event of discovery of any rights and claims of the third parties for UBA, as well as disputes and conflicts relating to it, to settle such disputes and conflicts by its own efforts by bearing all necessary costs and expenses caused by these disputes.

**9.8.3. The Bank is obliged:**

1. to open UBA to the Client not later than 2 (Two) business days from the date when the Client submits full documentation package meeting the requirements established by current laws of the Republic of Kazakhstan and Bank's internal normative documents;
2. to make UBA transactions provided for by current laws of the Republic of Kazakhstan not later than 1 (One) business day after the Client submits all essential documents;
3. to return the value of metal to the Client in cash equivalent in Kazakhstan tenge at the Bank's purchase rate as of the date of transaction (metal debit) after all fees due to the Bank are paid.
4. **LIABILITY OF THE PARTIES**
   1. The Parties shall be liable for improper fulfillment of their obligations according to the laws of the Republic of Kazakhstan and General Terms and Conditions.
   2. The Bank’s liability to the Client shall be limited to documented actual damage caused to the Client as a result of illegal actions or omissions of the Bank acting intentionally or with gross negligence. The Bank under no circumstances shall be liable to the Client for any indirect, incidental or consequential losses or damages (including loss of profits), even if the Client is notified of the possibility of such losses or damages.
   3. The Parties shall be liable only for the deliberate violation of their obligations under the UBA agreement and only within the amount of actual damage.
      1. **The Bank shall not be liable:**
5. for failure in the operation of mail, Internet, and communication networks arisen due to reasons beyond the control of the Bank and resulted in the untimely delivery or non delivery of the Bank's notifications/Reports/Account Statements by the Client. The Bank shall be released from property liability in the event of technical failures (disconnection/failure of electricity supply and communication networks, processing center software and Bank's database breakdown, technical malfunction of payment systems) and in other situations beyond the control of the Bank resulted in the Bank's failure to comply with the requirements of the General Terms and Conditions and corresponding agreement concluded hereunder;
6. in the event that information about the Client's accounts, Payment card, checking information, user identifier, SBOL/MSBOL passwords or about transactions effected by the Client is obtained by third parties by way of tapping or intercepting of such information via telecommunication channels in the course of such channels are used;
7. in the event that the information about the Client's Payment card, PIN code, checking information, user identifier, SBOL/MSBOL passwords is made known to other persons as a result of the Client's failure to faithfully comply with the terms of such information custody and use;
8. for consequences resulting from performance of instructions issued by unauthorized persons and in the cases when the Bank has failed to establish the fact of such instruction issued by unauthorized persons with the use of the procedures established by the banking rules and General Terms and Conditions;
9. in cases when the Client fails to comply with the General Terms and Conditions;
10. for refusal to service the Payment card by a third party;
11. for quality of goods and services acquired under the Payment Card;
12. for restrictions, limits established by a third party that may affect the Client's interests to any extent;
13. for consequences arising from the Client's failure to timely request the Bank to block a lost Payment card;
14. for consequences arising in connection with expiry of the Payment card validity term;
15. for a possible defamation of the Client at data transmission via communication channels;
16. for losses caused to the Client as a result of suspension of transactions on the account and / or garnishment of money held in the Client’s account, made in accordance with the laws of the Republic of Kazakhstan on the basis of decisions / actions of authorized bodies, as well as for losses caused to the Client as a result of direct debiting of the Client's account by third parties on the basis of collection orders and / or request-orders that do not require the acceptance of the Client;
17. for untimely making transactions under the account in the event of payment documents are improperly executed by the depositor and/or third parties;
18. for the actions of persons authorized to manage the Account / Payment Card Account / UBA on the basis of a power of attorney in case of untimely notification of the cancellation of the power of attorney or the death of the person (including the announcement of the deceased) who issued the power of attorney, recognition of it as incapacitated, partially incapacitated or missing;
19. for losses incurred by the Client due to the use of SBOL/MSBOL by the Client, including losses incurred in connection with wrongful acts of third parties;
20. in the event of incorrect payment detail and/or incorrect payment amount specified in the Message, as well as for disputes and disagreements arising between the Client and payee entities, unless such disputes and disagreements are referred to provision of SMS banking service;
21. for claims of the holders of mobile phone numbers specified by the Client in the appropriate agreement;
22. for non-delivery of a message to the Client 's phone if such non-delivery is caused by factors beyond control of the Bank (where a message is not sent by the mobile operator, the holder's phone is not available for a long time, etc.);
23. for non-delivery of Push notifications to the Client’s Mobile device, if the Bank does not have technical capabilities, if this is due to reasons beyond the control of the Bank (the Client does not have access to the Internet, etc.);
24. for damage and disclosure of bank secret resulting from access granted to third parties by the Client to use the mobile phone which number is used for provision of SMS banking service, or the Mobile device on which MSBOL is installed and to which Push notifications are received;
25. for the consequences of the execution of the Client's order sent to the Bank using the Client's mobile phone number, including if the Clientr's mobile phone is used by an unauthorized person;
26. for a damage resulting from a loss or delivery of the Client 's personal mobile phone to unauthorized persons;
27. in the event that the Autopayment service cannot be provided owing to circumstances beyond the Bank's control;
28. for losses incurred as a result of fraudulent actions with the Payment Cards, in the event that the Client has signed an application for the removal of limits / restrictions on transactions made using the Payment Card. The Client /Additional Payment Cardholder undertakes not to lodge any claims to the Bank as a result of fraudulent actions with the Payment Cards;
29. for misstatement of the Statement or unauthorized access granted to the Statement via Internet or by e-mail, and also for late receipt of the Payment Card Account Statement by the Client entailing a loss for the Client. In the event of non-receipt of the Payment Card Account Statement via Internet or by e-mail, the Client shall contact the Bank;
30. for untimely making transactions under the UBA in case of improperly execution of payment documents, and including in the part of incorrect indication of IIC number;
31. for disabling 3D Secure / SecureCode service;
32. for consequences of 3D Secure / SecureCode password disclosure;
33. for selecting the type of password 3D Secure / SecureCode (statistical / dynamic).
    1. **The Bank shall be liable for:**
34. transaction erroneously effected under the current account. Liability shall be limited to cancellation of the erroneous transaction by the Bank;
35. disclosure of bank secrecy in relation to the Client 's transactions, except for the cases provided for by applicable laws;
36. unauthorized transactions effected after receipt of the notice from the Payment Cardholder of loss and/or unauthorized use of the Payment card.

**10.3. The Client shall be liable for:**

1. failure to perform own obligations under these General Terms and Conditions;
2. overdraft facility made in the sum of the approved overdraft facility in the amount and manner established by the General Terms and Conditions;
3. consequences of untimely apply to the Bank for blocking of a lost payment card in the full amount of damage caused to the Bank;
4. unauthorized Card transaction in the amount of such unauthorized Card transaction taking into account the cost of the service rendered by the Bank for such Card transaction, in the event that the Client 's and/or Additional Payment Cardholder's act and/ or omission resulted in such unauthorized Card transaction;
5. untimely payment (non-payment) to the Bank of money due in accordance with these General Term and Conditions in the form of penalty of unpaid money for each day of delay;
   * 1. provision of inaccurate data requested by the Bank;
     2. legitimacy of transactions entered into and payment made and for proper execution of payment documents;
     3. losses incurred by the Bank in connection with execution of an erroneous payment order within the amount of the erroneous payment order in the event that the Client has breached cl. 9.2.3. hereof;

10.3.9. all Card transactions conducted after the cancellation of limits/ restrictions for expenditure by call through the Contact Center of the Bank by the Payment Cardholder.

10.3.10. all transactions effected at the Bank's subdivisions via self-service devices, SBOL/MSBOL with the use of the Client's identification and authentication tools provided for hereunder.

10.3.11. any consequences that may arise in connection with violation of the provisions provided for in clause 12.5. hereof.

10.3.12. maintaining up-to-date information on the number of the mobile phone and debit Payment Card number assigned by him/her in the Bank, constituting the Link.

10.4. The Client undertakes to reimburse the Bank, upon its request, for all losses that arise in connection with the violation of any (each) provision of these General Terms and Conditions in full and within the period specified by the Bank in the relevant notification.

1. **FORCE MAJEURE**
   1. The Parties shall treat the following events as force majeure, including, but not limited to: fires, accidents, catastrophes, natural and other disasters, epidemics, pandemics, wars, uprisings, riots, disorders, disturbances, nationalizations, withdrawals for state needs, issue of regulatory legal acts or other binding decisions, sanctions, acts, fall of aircraft or their fragments, fall of meteorites, criminal activities of persons who are not the Bank's employees, as well as failures, critical errors in electronic systems/networks of central, national, and other banks, other contingencies preventing banks from banking transactions, technical malfunctions, strikes, and other similar events, decisions of trade unions that prevent air, road, rail carriers or other service providers from timely performance of their obligations, other emergency and unavoidable events. Any acts caused by negligence or fault of the Parties,their authorized persons, employees, agents or affiliated persons shall not be treated as the force majeure.
   2. The affected Party shall notify the other party in writing of the reason for its inability to act in accordance with the provisions of these Terms and Conditions and agreement within 5 (Five) business days of the date of occurrence of the force majeure. If either Party has failed to notify the other party of its inability to comply with the provisions of these Terms and Conditions and agreement or of the delay in performance due to the occurrence of force majeure as provided for in this article, such party shall lose the entitlement stipulated in this article, unless it became impossible for such party to notify the other party as a result of the force majeure. The other Party may deem a failure to perform or a delay in performance of the obligations as a breach and may act in accordance with the provisions of the agreement and these Terms and Conditions.
   3. The Force majeure events of publicly known nature shall not require any additional evidence or notices. Evidence of all other force majeure events shall be provided by a Party concerned.
   4. Within 5 (Five) business days of cessation of the force majeure the affected Party shall notify the other party of such cessation in writing and resume its performance under these Terms and Conditions and Agreement.
   5. If the circumstances of force majeure last more than 30 (Thirty) calendar days after their occurrence, the Parties may terminate the Agreement by a mutual consent, and therewith a Party concerned shall notify the other Party of such anticipated termination in writing by at least 14 (Fourteen) calendar days prior to such termination.

**12. CHANGES IN INFORMATION, CONFIDENTIALITY**

1. Any information transferred by the Parties due to these General Terms and Conditions and the appropriate Banking Service Agreements, as well as the fact of existence of the Banking Service Agreement, shall constitute confidential information and may not be disclosed to third parties without a prior written consent obtained from the other Party.
2. The Bank shall take all its best efforts to ensure confidentiality of the information about the Client and services provided by the Bank in accordance with these General Terms and Conditions.
3. The Bank shall not be liable, if the confidentiality is violated through the fault of the Client (or through the fault of depositor or Additional Payment Cardholder) or if the confidential information was known or became known to third parties from other sources.
4. The Client/Additional Payment Cardholder hereby agrees that for the purpose of opening, maintaining, and closing the Accounts/Payment Card Accounts and making transactions under these General Terms and Conditions, the Bank may require any disclosure of information in accordance with provisions of the laws of the Republic of Kazakhstan, the Bank's local policies, standards, and procedures establishing the need of compliance with disclosure level, while the Client/Additional Payment Cardholder undertakes to provide any information to the Bank upon its first request within the deadlines established by the Bank and subject to the Bank's compliance with confidentiality requirements, as provided for in these General Terms and Conditions and consents granted by the Clients /Additional Payment Cardholders.
5. The Client / Additional Payment Cardholder undertakes to inform the Bank about any changes in its data / details, information and / or documents provided to the Bank and specified in the relevant agreements / applications / questionnaires / documents provided to the Bank no later than 3 (Three) business days from the date of their changes by notifying the Bank in writing with the attachment of originals (certified copies) of documents confirming such changes, with the exception of change or theft / loss / in other cases of loss of the mobile phone number, Mobile device on which the mobile phone number and / or MSBOL is installed about which the Client / Additional Payment Cardholder is obliged to notify the Bank immediately, followed by written notification and submission of the necessary documents within the period specified above.
6. If the Bank has suspicions or confirmations that the mobile phone number of the Client / Additional Payment Cardholder, accepted by the Bank from the Client / Additional Payment Cardholder in the manner determined by the Bank, is in use by another person, the Bank shall have the right to refuse the Client / Additional Payment Cardholder in the provision of any service provided for in the General Terms and Conditions using such a mobile phone number
7. In the event that either Party discloses or disseminates Confidential Information of the other Party in breach of requirements of the laws of RK, these General Terms and Conditions or agreements/representations, the guilty Party shall reimburse the losses incurred by the other Party as a result of such disclosure and shall be liable under the applicable laws of the RK.

**13.  MISCELLANEOUS**

13.1. The validity, interpretation, and execution of these General Terms and Conditions and the Banking Service Agreements concluded within its framework shall be governed by the laws of the Republic of Kazakhstan.

13.2. When entering into, performing, amending, and terminating the General Terms and Conditions/ Banking Service Agreement, the Parties shall not carry out any actions qualified by the applicable law as "corrupt", as well as other actions (inactions) that violate the requirements of the applicable laws and international anti-corruption laws.

13.3. If the Banking Service Agreement is entered in hard copy, the place of conclusion of such an agreement shall be the location of the Bank or the Bank's branch that has entered into the Banking Service Agreement. When concluding the Banking Service Agreement through SBOL / MSBOL, the place of conclusion of such an agreement shall be the location of the Bank.

13.4. All claims and appeals on disputable situations, disagreements, including on unauthorized payments, shall be provided by the Parties in writing to the addresses specified in the last agreement/application signed by the Parties,, in the absence of the location of the Bank in the agreement / application - in these General Terms and Conditions. A response to such claims and appeals shall be provided within the deadlines established by the laws of the Republic of Kazakhstan on the procedure for consideration of claims and appeals of individuals and legal entities. The Parties shall make all efforts to settle arising disagreements and disputes related to performance of the General Terms and Conditions/Banking Service Agreement by negotiations within 30 (Thirty) days.

If in the specified period the Parties fail to settle disagreements and disputes through bilateral negotiations, they shall be settled as provided for in the effective legislation of the Republic of Kazakhstan, in a court, at the location of the Bank or its branch that has entered into the Banking Service Agreement.

13.5. If any provision of these General Terms and Conditions or relevant Banking Service Agreement is or becomes illegal, invalid or unenforceable, it shall not affect the validity of the remaining provisions of these General Terms and Conditions or relevant Banking Service Agreement.

13.6. Failure to exercise or untimely use by a Party of any of its rights under the General Terms and Conditions/Banking Service Agreement shall not be regarded as a waiver of such right, and shall not affect the exercise by such Party of its other rights.

13.7. The Parties have chosen the state and Russian languages as the language of these General Terms and Conditions, appropriate agreements, and applications. The Parties declare that the languages of these General Terms and Conditions, appropriate agreements, and applications are fully understood by them, the meaning and significance of both the General Terms and Conditions, appropriate agreements, and applications as a whole and its individual parts are completely clear. In case of discrepancies (contradictions) or interpretation or different semantic meaning of the text of these General Terms and Conditions, appropriate agreements, and applications in different languages, the Parties shall be guided by the text of the General Terms and Conditions, appropriate agreements, and applications drawn up in Russian language.

**14. Validity period of the General Terms and Conditions, termination of the Banking Service Agreement**

14.1.These General Terms and Conditions shall be valid for an unlimited period.

14.2 The Parties recognize that the validity of the General Terms and Conditions shall be terminated at the time of the closing the last Payment Card Account/Account/UBA opened within the General Terms and Conditions under the relevant Banking Service Agreement, as well as upon termination of usage of the Bank's services provided for under the General Terms and Conditions.

14.3. In the absence of unfulfilled or unduly fulfilled obligations under the General Terms and Conditions, appropriate Banking Service Agreement, the Client may unilaterally and fully refuse to execute the General Terms and Conditions or appropriate Banking Service Agreement by notifying the Bank of this intention for 30 (Thirty) calendar days by means of the submission of the written statement of termination of the General Terms and Conditions or appropriate Banking Service Agreement under the form established by the Bank, unless otherwise provided for by these General Terms and Conditions or appropriate Banking Service Agreement. Upon termination of the General Terms and Conditions, all Banking Service Agreements entered into within its framework shall be terminated. The validity of the General Terms and Conditions and/or Banking Service Agreement shall be terminated after full repayment of debt to the Bank.

14.4. The Bank may unilaterally refuse to execute the General Terms and Conditions and relevant Banking Service Agreement in the event of violation by the Client/ Additional Payment Cardholder of the General Terms and Conditions, relevant Banking Service Agreement, requirements of the laws of the Republic of Kazakhstan, as well as in other events provided for by the General Terms and Conditions/relevant Banking Service Agreement, laws of the RK by notifying the Client/Additional Payment Cardholder in writing no later than 5 (Five) calendar days prior to the expected date of termination, unless otherwise provided hereunder.

14.5. The Bank may unilaterally terminate the Banking Service Agreement and/or appropriate agreement by notifying the Client in writing at least 15 (Fifteen) calendar days prior to the expected date of such termination. Notifications can be sent to the Client by electronic means (to the Client’s email address, SMS message) or mail.

14.6. If the Bank receives the written application for unilateral refusal to execute the General Terms and Conditions and relevant Banking Service Agreement, the Bank shall from the date of receipt of such application, unless otherwise provided for by the General Terms and Conditions/ relevant Banking Service Agreement:

- block all Payment Cards issued to the Client (including Additional Payment Cards), in which case the Payment Cards shall be returned to the Bank by the Client;

-block transactions via SBOL/MSBOL, cancel the Autopayment Service;

-cancel accepting instructions and other orders of the Client, cease to credit incoming money to the Payment Card Accounts/Accounts, and refund it to the originator no later than on a business day following the day of such funds credited.

Whereby, the fees previously paid to the Bank shall not be refunded and accounted for repayment of debt to the Bank.

14.7. If there is money on the closed Payment Card Account blocked in accordance with the General Terms and Conditions for execution of instructions on the Payment Card Account, accepted by the Bank for execution prior to receiving the Payment Card Account Closing Application, the Payment Card Account shall be closed subject to cancellation by the Client of instructions. And if it is impossible to cancel such instructions, the Payment Card Account shall be closed after their execution by the Bank.

14.8. The Bank shall return to the Client the cash balances on its Payment Card Accounts / Accounts with the Bank in cash or money shall be transferred to another bank account on the basis of the Client's instruction.

14.9. Each (any) consent (for the collection and processing, including distribution, cross-border transfer of personal data, for the Bank's disclosure of banking secrets, for the provision of information to the credit bureau, for the receipt by the Bank of a credit report from the credit bureau, etc.) provided to the Bank by the Client / Additional Payment Cardholder under the General Terms and Conditions / Banking Service Agreement shall remain in effect after the termination / termination of the General Terms and Conditions and / or Banking Service Agreement within the terms provided for by the laws of the Republic of Kazakhstan.

**15.** **Annexes to the General Terms and Conditions**

15.1. The following Annexes shall be integral parts hereof:

Annex 1 «Conversion matrix for the Payment Card Transactions»;

Annex 2 «OBJECTIVES AND TERMS OF COLLECTION AND PROCESSING OF PERSONAL DATA».

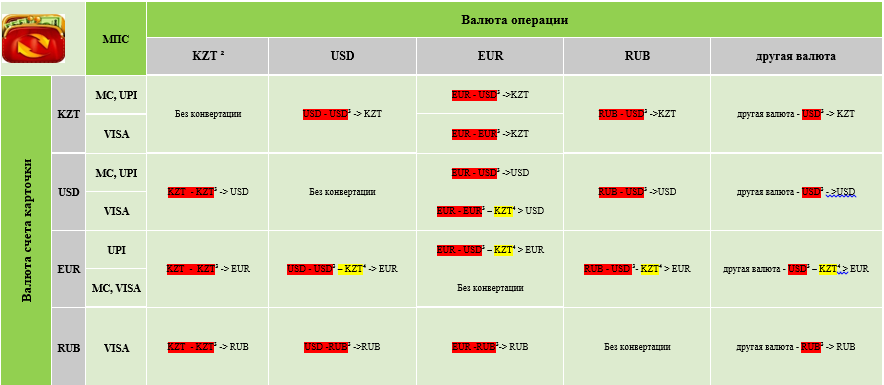
**16. Location of Bereke Bank JSC:**

Republic of Kazakhstan, Almaty, 050059, Bostandyk district, Al-Farabi Avenue, building 13/1. Correspondent account KZ82125KZT1001300306, code 125 with Monetary Operation Accounting Division (CAPSU) of the National Bank of the Republic of Kazakhstan, BIC SABRKZKA, BIN 930740000137.

***ANNEX 1 TO THE***

TO THE GENERAL TERMS AND CONDITIONS OF RETAIL BANKING AT BEREKE BANK JSC

**«Conversion matrix for the Payment Card Transactions»**



² Settlements in the territory of the Republic of Kazakhstan are made only in national currency - tenge

3 Currency which is used by the international payment system (hereinafter the IPS) for settlements with the Bank

4 The issuer shall make conversion at rates established by the Bank on the date of debiting money from the Payment Card Account through the local currency of the Republic of Kazakhstan - tenge, since the Bank does not use the cross rate between currencies EUR – USD/ USD – EUR

***Annex2***

TO THE GENERAL TERMS AND CONDITIONS OF RETAIL BANKING AT BEREKE BANK JSC

**OBJECTIVES AND TERMS OF COLLECTION AND PROCESSING OF PERSONAL DATA**

1. In accordance with the consent given by the Client/Additional Payment Cardholder in the relevant application / agreement and the requirements of the laws of the Republic of Kazakhstan and Regulation (EU) N 2016/679 of the European Parliament and Council of the EU “On the protection of individuals at processing of personal data and on free circulation of such data, as well as on the repeal of Directive 95/46 / EU (hereinafter referred to as the Regulation), the Bank shall collect from all sources and process any data and information about the Client/Additional Payment Cardholder , including its personal data, as defined in the Law of the Republic of Kazakhstan dated 21.05.2013 No. 94-V “On personal data and their protection", including biometric data[[6]](#footnote-6) recorded on electronic and any other media, in hard copy (hereinafter referred to as the Personal data) for each of the following purposes (as relevant relations between the Bank and Client/Additional Payment Cardholder arise):

1) for consideration of the Client's/Additional Payment Cardholder's application for banking and (or) other services that can be provided by the Bank in accordance with the laws of the Republic of Kazakhstan;

2) for provision to the Client/Additional Payment Cardholder of banking and (or) other services provided for by the laws of the Republic of Kazakhstan, including: bank borrowing transactions, payment card transactions, bank account transactions, cash transactions, bullion account transactions, accounting transactions, conversion transactions, transactions with guarantees, letters of credit and sureties;

3) for provision to the Client/Additional Payment Cardholder of banking and (or) other services provided for by the laws of the Republic of Kazakhstan through remote service channels of the Bank, including Sberbank Online / Mobile Sberbank Online System and the Bank’s website;

4) for making payments and money transfers; in this case, the Client’s/Additional Payment Cardholder's personal data may be provided by the Bank to the Client’s/Additional Payment Cardholder's counterparties and all banks / processing organizations / IPS (payment systems) / payment organizations participating in the transfer / routing / processing of the Client's/Additional Payment Cardholder's instruction (s);

5) for conclusion / making / settlement of transactions / operations within instructions, orders, directions, supply orders, etc., including in the securities market of the Republic of Kazakhstan, internationally organized / unorganized foreign market, personal data of the Client can be provided by the Bank to accounting organizations, depositories, custodians, foreign custodians, stock exchanges, international settlement (payment) systems, counterparties of the Client (and all banks / processing organizations through which the transfer / routing / processing of instruction (s) and (or) orders for making transactions / operations is made;

6) for internal control and accounting of the Bank, as well as for control and confirmation of proper fulfillment by the Client/Additional Payment Cardholder and the Bank of their obligations under the relevant contracts (agreements);

7) for monitoring carried out by the Bank and major shareholder of the Bank;

8) for identification and prevention of fraudulent transactions on the Payment cards (fraud monitoring) made by the Bank or another person on behalf of the Bank, as well as for identification and prevention of other types of fraudulent transactions;

9) for fulfillment of due diligence by the Bank (as a subject of financial monitoring) of its client when establishing business relations and making client operations in accordance with the laws of the Republic of Kazakhstan, performing foreign exchange control functions;

10) for performance by the Bank of the obligation to identify the Client/Additional Payment Cardholder in order to minimize the risks of unauthorized transactions in accordance with the laws of the Republic of Kazakhstan;

11) for fulfillment by the Bank of the obligation to store and record primary documents used in accounting within the time limits established by the laws of the Republic of Kazakhstan;

12) for performance by the Bank of its obligation to store data, information, documents, materials, files established by the laws of the Republic of Kazakhstan;

13) for confirmation of the implementation of transactions between the Bank and Client/Additional Payment Cardholder under the relevant contracts (agreements) at the request of the Client/Additional Payment Cardholder and (or) third parties having such a right in accordance with the laws of the Republic of Kazakhstan;

14) for judicial and extrajudicial protection of the Bank’s rights: (i) in case of violation of obligations under the relevant agreements (contracts); (ii) in the event of a dispute, including a dispute with third parties;

15) for the purposes of the Bank’s work with collection agencies and (or) other specialized persons or employees of the Bank who will be entrusted with taking measures to recover debt under relevant contracts (agreements) in case of violation of obligations under such contracts (agreements), as well as bidding related to the sale of pledged property;

16) for work with overdue debt of the Client/Additional Payment Cardholder to the Bank;

17) for placement of public (disclosed) data and information in the media in compliance with the requirements of laws;

18) for calculation by the Bank of the maximum amount of risk per borrower and compliance with prudential and other standards and limits and verification of “transparency”;

19) for interaction of the Bank with third parties that are and (or) may be related to the conclusion and (or) settlement of any transactions / operations concluded (which may be concluded) between the Client/Additional Payment Cardholder and Bank;

20) for provision of reports and (or) information to authorized bodies, audit, appraisal and other competent organizations, public and private credit bureaus;

21) for development, storage and application of statistical models;

22) for insurance of risks and (or) other types of insurance, if such

insurance is stipulated by the terms of relevant contracts (agreements), products of the Bank;

23) for provision of information to Kazakhstan Individuals Deposit Guaranteeing Fund JSC;

24) for exchange of information, including, for consideration and (or) providing responses to client appeals, complaints, suggestions, recommendations, claims, instructions, etc. (and / or third parties), transmission (receipt) of correspondence (mail) to the Client’s /Additional Payment Cardholder's address for sending (delivering) / receiving via courier services, express mail, etc.;

25) for assignment by the Bank of the rights of claim under contracts (agreements) concluded between the Client and Bank, if such an assignment is provided for by the terms of the relevant contracts (agreements) concluded between the Client and Bank (as well as for the purposes of concluding and (or) making the securitization transaction (s) by the Bank);

26) for marketing purposes, provision (transfer) to the Client/Additional Payment Cardholder of any information materials, including about products and / or services of the Bank, as well as other notifications via telephone, facsimile, other types of communication, as well as through open communication channels ( including SMS, e-mail, fax, etc.);

27) for development of marketing and advertising campaigns, further banking services, taking into account the Client’s/Additional Payment Cardholder's history with the Bank.

28) for conducting internal audits and investigations by employees of the Bank;

29) for evaluating data / information about the Client/Additional Payment Cardholder to consider the possibility of providing and / or providing it with the Bank's services that may be of interest to it;

30) for providing the Client with services under Visa Concierge program (Concierge service) under the following premium payment cards: Visa Signature / Visa Signature Nomad / Visa Infinite under Sberbank Premier / Sberbank Premier Prestige / Sberbank Premier Prestige + / Sberbank First / Sberbank First + Service Package:

31) for providing the Client/Additional Payment Cardholder by the Bank with various kinds of programs / campaigns, including with the participation of international payment systems, subsidiary companies / affiliated persons of international payment systems with the ability to integrate into systems / bases owned, controlled or received by international payment systems, subsidiary companies / affiliated persons of international payment systems, as well as any third persons who are employed or will be employed by them in the future;

32) for identifying the Client using biometric identification means when establishing business relations with the Client remotely, as well as when providing the Client/Additional Payment Cardholder with electronic banking services;

33) for fulfilling by the Bank its obligations stipulated by the laws of the Republic of Kazakhstan;

34) for other purposes that are established (may be established) by the laws of the Republic of Kazakhstan.

2. The personal data of the Client/Additional Payment Cardholder may be transferred by the Bank to the territory of foreign countries, including those that do not protect personal data;

3. The Bank shall store the personal data of the Client/Additional Payment Cardholder on any media for the period established by the laws of the Republic of Kazakhstan and internal documents of the Bank after termination of legal relations with the Bank;

4. The Bank may verify the accuracy of the data provided, as well as receive additional information on any of the information indicated in documents.

5. The Bank shall be forced to refuse to establish business relations and provide services to the Client/Additional Payment Cardholder, if the Client/Additional Payment Cardholder refuses to provide its personal data necessary for the Bank to provide services in accordance with the laws of the Republic of Kazakhstan.

6. The Bank shall form the Client’s/Additional Payment Cardholder's profile and as a result, the Bank can provide a service to the Client/Additional Payment Cardholder / refuse to provide a service (the term “profile formation” means any form of automated processing of personal data consisting of the use of personal data in order to assess certain individual aspects relating to an individual in particular, for the analysis or determination of aspects related to the performance indicators of a specified person, economic situation, health, individual preferences, interests, reliability, behavior, location or movement).

7. The Bank is not obliged to notify anyone of the actions taken by the Bank to collect and process personal data of the Client/Additional Payment Cardholder.

8. The Client/Additional Payment Cardholder may be subject to a decision based solely on automatic processing, including formation of a profile that gives rise to legal consequences in relation to the Client/Additional Payment Cardholder or significantly affects the Client/Additional Payment Cardholder.

9. The term for processing personal data shall be set in accordance with the periods provided for by the laws of the Republic of Kazakhstan.

10. The Client/Additional Payment Cardholder has the right to require the Bank to provide access to its personal data transmitted by the Client/Additional Payment Cardholder to the Bank, to change, correct, block, restrict processing in the manner prescribed by the laws of the Republic of Kazakhstan, the Regulation, and internal documents of the Bank.

11. The Client/Additional Payment Cardholder has the right to file a complaint with the authorized body in the manner and cases established by the Regulation and laws of the Republic of Kazakhstan.

***Contact information:***

Controller / operator of personal data:

Bereke Bank JSC

Block 3V, PFC Nurly Tau, 13/1 Al Farabi Avenue, Almaty

BIN 930740000137, correspondent account KZ82125KZT1001300306, BIC SABRKZKA, code 125 with the Monetary Operation Accounting Department (CAPSU) of the National Bank of the Republic of Kazakhstan

Tel.: (+ 7 327) 2 500 060, Fax: (+ 7 327) 2 500 063

e-mail: [post@berekebank.kz](mailto:post@berekebank.kz)

[www.sberbank.kz](http://www.sberbank.kz)

Concerning the protection of personal data - Inspector for the protection of personal data of Bereke Bank JSC

Email: [dpo@berekebank.kz](mailto:dpo@berekebank.kz)

office phone: +7727 266 35 68».

***Annex 3***

TO THE GENERAL TERMS AND CONDITIONS OF RETAIL BANKING AT BEREKE BANK JSC

*Excluded*

1. Банктің жекелеген қызмет көрсету аймақтарында өзіне-өзі қызмет көрсету құралдары арқылы жүргізілетін операциялардың тізбесі техникалық себептермен шектелуі мүмкін. Ұсынылатын қызметтер туралы ақпаратты Банк филиалында Банктік қызмет көрсету шарты жасалған жерде алуға болады. [↑](#footnote-ref-1)
2. жеке тұлғаның физикалық, биологиялық, физиологиялық немесе жүріс-тұрыс сипаттамаларына қатысты арнайы техникалық өңдеу нәтижесінде туындаған және аталған жеке тұлғаның айрықша идентификациясын білдіретін немесе растайтын жеке бас деректері, мысалы тұлғаның бет әлпетінің суреті немесе дактилоскопиялық деректері [↑](#footnote-ref-2)
3. 2 В отдельных регионах обслуживания Банка перечень операций, осуществляемых через устройства самообслуживания, может быть ограничен по техническим причинам. Информацию о предоставляемых услугах можно получить в филиале Банка по месту заключения Договора банковского обслуживания. [↑](#footnote-ref-3)
4. персональные данные, возникающие в результате особой технической обработки, касающиеся физических, физиологических, биологических или поведенческих характеристик физического лица, которые предусматривают или подтверждают уникальную идентификацию указанного физического лица, например, изображение лица человека или дактилоскопические данные [↑](#footnote-ref-4)
5. 1 The list of transactions made through the self-service devices may be limited in particular regions of providing services by the Bank due to technical reasons. It is possible to get information about the services rendered at the Bank's branch where the Bank Service Agreement is concluded. [↑](#footnote-ref-5)
6. personal data arising from special technical processing, relating to the physical, physiological, biological or behavioral characteristics of an individual, which provide or confirm the unique identification of the specified individual, for example, an image of a person’s face or fingerprint data [↑](#footnote-ref-6)