



типовая форма утверждена
Правлением АО "Tengri Bank"
(протокол заседания от
"17" апреля 2019 года № 018)

*с изменениями и дополнениями,
утвержденными Правлением АО "Tengri Bank"
(протокол заседания от "07" ноября 2019 года № 043)*

Для лиц, связанных с Банком
особыми отношениями
типовая форма утверждена решением
Совета директоров АО "Tengri Bank"
(протокол заседания от "28" июня 2019 года № 15)

*с изменениями и дополнениями,
утвержденными Советом директоров АО "Tengri Bank"
(протокол заседания от "15" января 2020 года № 1)*

"TengriWallet" электронды ақша жүйесінде электронды ақша шығару, сату және өтеу

ТАЛАПТАРЫ

1 тарау. ЖАЛПЫ ТАЛАПТАР

1. Осы "TengriWallet" электронды ақша жүйесінде электронды ақша шығару, сату және өтеу талаптары (бұдан әрі – Талаптар) "Tengri Bank" акционерлік қоғамы мен Клиент арасындағы өзара қатынасты, сондай-ақ Банктің "TengriWallet" электронды ақша жүйесінде (бұдан әрі – Жүйе) электронды ақша шығарумен, сатумен және өтеумен байланысты төлем қызметтерін көрсетудің жалпы талаптарын, оған қойылатын шектеулер мен беру рәсімін реттейді.
2. Осы Талаптар¹ Банк пен Клиент арасында жасалған "TengriWallet" электронды ақша жүйесінде Жеке тұлғалардың электронды ақшасын шығару, пайдалану және өтеу шартының (бұдан әрі – Шарт) ажырамас бөлігі болып табылады. Шарт пен осы Талаптар тек бір құжат ретінде қаралатын болады. Осы Шартқа қосыла отырып, Клиент осы Талаптарға да қосылады және:
 - 1) осы Талаптармен және Банк тарифтерімен танысқанын және олармен сөзсіз келісетінін;
 - 2) осы Талаптарды сақтауға және оны басшылыққа алуға міндеттенетінін растайды.
3. Осы Талаптар Жүйенің www.tengriwallet.kz интернет-ресурсына орналастырылады.

¹ Осы Талаптар Төлемдер және төлем жүйелері туралы Қазақстан Республикасы Заңының 13 бабы 4 тармағына сай Банкте болуы тиіс және Банктің төлем қызметтерін көрсетуін белгілейтін шарт болып табылады.

Егер, Банкте Жүйенің интернет-ресурсында Клиенттің өзі автор ретінде мақұлдаған (Клиент келісімді растайтын әрекеттер жүргізу арқылы талаптарды қабылдаған және онымен танысқан), Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес қағаз тасымалдаушыдағы тиісті құжатқа тең деп танылатын және соларға ұқсас құқықтар мен міндеттерді тудыратын электрондық түрдегі құжат болған кезде, Клиенттің осы Талаптарға немесе Банк тарифтеріне қойған қолының жоқтығына байланысты, оның осы Талаптарды немесе Банк тарифтерін алмағанын немесе өзіне түсіндірілмегенін дәлелдеуге құқығы жоқ.

4. Осы Талаптардың әрекеті Банк көрсететін және осы Талаптарда көзделмеген өзге қызметтерге әсер етпейді. Егер, Клиент өзге қызметтерді алуға ниет білдірсе, онда тиісті қызметтерді алуға арналған басқа шарттарды жасау талап етіледі.
5. Осы Шарттың және осы Талаптардың мәтінінде пайдаланылатын түсініктер мен анықтамалар, егер Шарттың немесе осы Талаптардың мәтінінде тікелей өзгеше белгіленбесе, осы Талаптардың қосымшасында келтірілген мәнге ие болады.
6. Электронды ақшаны пайдаланып жүргізілетін төлемдер мен өзге де операциялар бойынша алынатын алымдар мен комиссиялар мөлшері және оларды алу тәртібі Банктің ресми интернет-сайтына орналастырылатын Банктің тарифтерінде көрсетіледі.
7. Жүйедегі қауіпсіздік талаптарын және төлемдер мен өзге де операцияларды жүзеге асыру кезіндегі, оның ішінде Талаптарда ретке келтірілмегендерге қатысты талаптарды Банк осы ақпаратты Жүйенің интернет-ресурсына орналастыра отырып, белгілейді.

2 тарау. ЭЛЕКТРОНДЫ АҚША ШЫҒАРУ, САТУ ЖӘНЕ ӨТЕУ ТӘРТІБІ

8. Жүйеде тіркелген Клиенттің электронды ақшаны сатып алуы Жүйеде электронды ақша сатып алу/аудару арқылы жүзеге асырылады, бұл ретте Клиент өзінің электронды әмиянының сәйкестендіру кодын көрсетуге міндетті.
9. Жүйеде Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасына сай Клиент электронды ақшамен жүргізетін операциялардың сомаларына шектеулер қойылады.

Электронды ақшаның сәйкестендірілген иесі жүргізетін бір операцияның барынша көп сомасы Банк белгілеген лимит сомасынан аспауы тиіс, электронды ақшаны өтеу бойынша шектеусіз жүргізілетін операцияларды қоспағанда.

Электронды ақшаның сәйкестендірілмеген иесі – жеке тұлға жүргізетін бір операцияның барынша көп сомасы 100 (жүз) айлық есеп көрсеткішінің мөлшеріне тең сомадан аспауы тиіс.

Электронды ақшаның сәйкестендірілмеген иесі – жеке тұлғаның бір электронды қондырғысында сақталатын электронды ақшаның барынша көп сомасы 200 (екі жүз) айлық есеп көрсеткішінің мөлшеріне тең сомадан аспауы тиіс.

Электронды ақшаның сәйкестендірілмеген иесі осы Талаптардың осы тармағында көрсетілген лимиттерге жеткен кезде, Клиент Банкте сәйкестендіру рәсімінен өтуге міндетті, болмаған жағдайда, Банктің электронды ақшаны шығарудан бас тартуға құқығы бар.

10. Жүйеде электронды ақшамен жүргізілетін төлемдер мен өзге де операциялар Клиенттің Жүйе арқылы құрастырған және берген нұсқауы (өкімі) негізінде жүзеге асырылады.
11. Клиент электронды ақшаны пайдаланып жүргізілетін төлемдер мен өзге де операцияларды осы Талаптардың 9 тармағында белгіленген шектеулерді ескере отырып, өзінің электронды әмиянындағы электронды ақша қалдығы шегінде жүзеге асырады, оның ішінде келесі операцияларды жүргізеді:
 - 1) кәсіпкерлердің пайдасына төлемдер – азаматтық-құқықтық мәмілелер жасау кезіндегі қызметтерге ақы төлеу;
 - 2) Жүйенің басқа қатысушыларының – жеке тұлғалардың пайдасына электронды ақша аудару.

12. Клиенттің Жүйеде электронды ақшаны пайдаланып жүргізген операциялары сол Клиенттің тапсырмасымен жүзеге асырылған деп саналады және Банктің Клиенттен қағаз тасымалдаушыда алған нұсқауларына (өкімдеріне) теңестіріледі.
- Клиент Жүйедегі өзінің нұсқауларындағы (өкімдеріндегі) деректердің дұрыстығы мен мазмұны және өз нұсқауларында (өкімдерінде) жіберілген қателердің салдары үшін толық жауапкершілік атқарады.
- Клиент алушының деректерін, әмиянның сәйкестендіру кодын (егер бұл талап етілсе) және Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасына сәйкес қажетті өзге де деректемелерді қате толтырған кезде (бірақ бұлармен шектелмей), ол Клиенттің қатесі деп саналады.
13. Электронды ақшаны пайдаланып жүргізілетін төлемдер мен өзге де операцияларды қабылдау және өңдеу бойынша Банк төлем қызметін көрсететін ең көп мерзім Клиенттен электронды ақшаны пайдаланып төлемдер және/немесе өзге де операциялар жүргізу жөнінде нұсқау алған күннен кейін 3 (үш) жұмыс күнін құрайды.
14. Жүйеде Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасында көзделген негіздер бойынша немесе Жүйенің қатысушылары жасалған мәмілені бұзған жағдайда, кәсіпкердің бұрын алынған электронды ақшаны Клиенттің электронды әмиянына қайтаруына мүмкіндік беріледі.
- Банк Жүйеде электронды ақшаны қайтару туралы нұсқау алған күннен кейінгі 3 (үш) жұмыс күнінен кешіктірмей, алынған нұсқауға сай электронды ақша сомасын Клиенттің электронды әмиянына қайтаруға міндетті.
15. Клиент кез келген уақытта өзінің жеке кабинетінен өтеуге тиесілі соманы және электронды ақшаны өтеу әдісін міндетті түрде көрсете отырып, электронды өтініш жолдау арқылы Банктен электронды ақшаны өтеуді талап етуге құқылы.
- Банк электронды ақшаны өтеуді (оның ішінде оның бір бөлігін), өтелетін электронды ақшаның сомасына қарамастан, оның банктік шотына ақша аудару арқылы жүзеге асырады.
16. Банк электронды ақшаны банктік қызмет аясында Банк көрсететін қызметтер бойынша төлем ретінде қабылдауға құқылы.

3 тарау. БАНК ЖҮЙЕДЕ ТӨЛЕМ ҚЫЗМЕТІН КӨРСЕТУДЕН НЕМЕСЕ ҚОСЫЛУ ШАРТЫН ЖАСАУДАН БАС ТАРТУ ҚҰҚЫҒЫН ӨЗІНЕ ҚАЛДЫРАТЫН ТАЛАПТАР

17. Банк электронды ақшаны пайдаланып, төлем қызметін көрсетуден немесе Шарт жасаудан мына жағдайларда:
- 1) Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген, оның ішінде нұсқауды орындаудан бас тартатын;
 - 2) Банктің пікірі бойынша Жүйеде рұқсат берілмеген төлемдер анықталған;
 - 3) электронды әмияндағы электронды ақша сомасы операция жүргізу және Банк тарифтерінде көзделген комиссияны есептен шығару үшін жеткіліксіз болған;
 - 4) Клиент ұсынған құжаттар Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасында белгіленген талаптарға сай болмаған;
 - 5) Клиент "Қылмыстық жолмен алынған кірістерді заңдастыруға (жылыстатуға) және терроризмді қаржыландыруға қарсы іс-қимыл туралы" Қазақстан Республикасы Заңының талаптарына сәйкес күдікті операцияларға жататын операцияларды жүргізген немесе жүргізуге әрекеттенген;
 - 6) Клиент қылмыстық жолмен алынған кірістерді заңдастыруға (жылыстатуға) және терроризмді қаржыландыруға қатысты Қазақстан Республикасының қолданыстағы

заңнамасын және ішкі құжаттарды іске асыру үшін қажетті құжаттар мен мәліметтерді Банкке бермеген;

- 7) Клиент Банк пен Клиент арасында жасалған Шарт талаптарын барынша бұзған;
 - 8) Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасында, Шартта және осы Талаптарда көзделген басқа да жағдайларда бас тартуға құқылы.
18. Банк бас тарту себебін көрсете отырып, электронды ақшаны пайдаланып төлем қызметін көрсетуден немесе Шарт жасаудан бас тартатыны жөнінде Клиентті дереу хабардар етеді.

4 тарау. ШАҒЫМ БЕРУ ЖӘНЕ ДАУЛЫ ЖАҒДАЙЛАРДЫ ШЕШУ ТӘРТІБІ

19. Даулы жағдайлар туындаған кезде, Клиент даулы жағдайды анықтаған сәттен бастап 15 (он бес) күнтізбелік күн ішінде шағымның (бар болған кезде) негізді екенін растайтын құжаттарды тіркей отырып, бұл туралы жазбаша түрде (бұдан әрі – даулы жағдайлар туралы өтініш) Банкке хабарлайды. Банктің көрсетілген мерзім ішінде Клиенттен даулы жағдайлар туралы осындай өтінішті алмауы төлем қызметінің немесе өзге де операцияның дұрыс жасалғандығын растау болып саналады.
20. Банк рұқсат берілмеген төлемдер тәуекелін төмендету мақсатында даулы жағдайлар туралы алынған өтініш негізінде даулы жағдайларды тексерген² кезде, Банк Клиент мүддесі үшін, өз қалауы бойынша осы Талаптардың 6 тарауына сай электронды әмиянды уақытша оқшаулауды қоса алғанда, Клиент шығындары мен шығыстарының алдын алуға арналған шараларды қолдана алады.
21. Тараптар даулар мен келіспеушіліктерді сотқа дейінгі тәртіппен шешу үшін барлық қажетті шараларды қолданады және күш салады. Банк пен Клиент арасындағы келіспеушіліктер мен даулар келіссөздер барысында ретке келтірілмеген жағдайда, олар Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасына сәйкес Банктің орналасқан жері бойынша соттың қарауына берілуі мүмкін.
22. Клиенттің даулы жағдайға қатысты шағымын Банк негізді деп таныған жағдайда, Банк осындай факт анықталған күннен кейінгі операциялық күннен кешіктірмей, осындай операцияның сомасын қайтарады.
23. Банк Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасында және/немесе Банктің ішкі нормативтік құжаттарында белгіленген нормалар сақтала отырып, Банкке ақша қайтарылғаннан кейін ғана негізделген шағым бойынша Клиентке ақшаны қайтарады.
24. Клиенттің даулы жағдайлар туралы өтініші бойынша жүргізілген тексеру нәтижесінде Клиенттің шағымы негізсіз болып танылған жағдайда, Банк Клиенттен Банктің осындай даулы жағдайға қатысты тексеру жүргізумен байланысты барлық шығындарын нақты құны бойынша төлеуін талап етуге құқылы.

Клиент рұқсатсыз төлем немесе басқа да талаптар жөнінде негізсіз шағымданған жағдайда, Банк даулы жағдайларды реттеумен байланысты Банкке келтірілген барлық шығындар сомасын Клиенттің Банкте ашылған кез келген банктік шоттарынан акцептсіз тәртіппен шығарып алуға құқылы.

25. Нұсқауды орындаудан немесе тиісті түрде орындаудан негізсіз бас тартылғаны анықталған жағдайда, Банк Клиенттің құжат түрінде дәлелденген шығындарының сомасынан аспайтын нақты залал сомасын Клиентке қайтарады.

Банктің осындай төлемді жүзеге асыруы оны осындай нұсқауды орындаудан босатады, бұндай кезде Клиенттің жаңа нұсқау қоюына құқығы бар.

Банк нақты залал сомасын Клиентке келтірілген залалды растайтын құжат Банкке берілген күннен бастап 30 (отыз) күнтізбелік күн ішінде төлейді.

² Даулы жағдайлар туралы өтінішті қарау мерзімі, ол Банкке түскен күннен бастап 30 (отыз) күнтізбелік күнді құрайды.

26. Клиенттің рұқсатсыз төлемді жүргізуге қатысқандығы немесе оны жүзеге асыруға ықпал еткендігі анықталған жағдайда, Банк жауапкершіліктен босатылады және Клиентке рұқсатсыз төлемді жүргізумен байланысты келтірілген шығындарды өтемейді.
27. Банк Клиент, агент және/немесе кәсіпкер арасындағы дауларға қатыспайды. Банк өзіне төлеуге ұсынылған операциялар бойынша даулар туындаған жағдайда, қажетті құжаттар берілетін болса, Клиентке кеңес береді.
28. Өзге шағымдарды қарау тәртібі Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасымен анықталады.

5 тарау. ЖҮЙЕДЕ ЖҮРГІЗІЛЕТІН РҰҚСАТСЫЗ ТӨЛЕМДЕР ЖӨНІНДЕГІ МӘСЕЛЕЛЕРДІ РЕТТЕУ ЖӘНЕ ОЛАРДАН ҚОРҒАНУ ТӘРТІБІ

29. Банктің Жүйедегі рұқсат берілмеген төлемдерден бағдарламалық-техникалық қорғау құралдары екі негізгі құраушыдан тұрады:
 - 1) желі топологиясын ұйымдастыру. Интернеттің ғаламдық желісінен кіруге рұқсат берілген серверде құпия ақпарат сақталмайды. Бұл үшін кілттерді тарату сервері және Клиенттерге қызмет көрсетуге арналған ақпараттан тұратын деректер базасы ғаламдық желіден кіру мүмкін болмайтын жеке желі сегментіне шығарылады.
 - 2) ғаламдық желіден қол жеткізілетін Клиент пен сервер арасындағы деректермен қауіпсіз алмасуды қамтамасыз ету. Бұл үшін серверді ауыстырып жіберуді болдырмауға, Клиент пен сервер жағындағы хабарламалармен алмасу хаттамаларын салыстыру арқылы қауіпсіздік жүйесіндегі кемшіліктерді ертерек анықтауға мүмкіндік беретін трафикті шифрлау алгоритмі қолданылады. Сәйкессіздіктер анықталған жағдайда, транзакция жойылады, ал пайдаланушының (немесе сервердің) кілті жарамсыз болып саналады.
30. Берілетін ақпараттың құпиялылығы деректерді шифрлаумен қамтамасыз етіледі. (SSL – ағыл. Secure Sockets Layer — қорғалған сокеттер хаттамасы). Берілетін ақпараттың тұтастығы әрбір SSL топтаманы хештеумен қамтамасыз етіледі.
31. Даулы жағдайларды талдау және талқылау үшін деректерге кіру Жүйеге қатысушылар жіберген/қабылдаған барлық құжаттарды мұрағаттау мүмкіндігімен қамтамасыз етіледі.
32. Жүйені пайдаланушылардың барлық әрекеттері жүйеде жүргізілетін электронды журналдарға жазылады.
33. Клиентті Жүйеде тіркеу үшін Клиенттің ЖСН талап етіледі.
34. Клиентті сәйкестендіруді және оның электронды ақшаны пайдаланып төлем қызметтерін алу құқығын Банк Клиент төмендегілерді дұрыс көрсеткенін тексеру арқылы жүзеге асырады:
 - 1) Клиентті Жүйеге тіркеген кезде – Клиенттің ЖСН;
 - 2) Жүйеге кіру кезінде – логин мен парольді.
35. Банк банктік құпиядан тұратын ақпаратқа рұқсатсыз кіруден қорғануды қамтамасыз ету үшін Клиент Жүйеге кірген кезде логин мен парольді дұрыс көрсеткенін автоматты түрде тексереді.
36. Жүйеде пароль үш рет қате терілгеннен кейін Банк пайдаланушыны 30 минутқа оқшаулап тастайды, осы уақыт өткеннен кейін парольды дұрыс енгізген жағдайда, Клиентке Жүйеде жұмыс жасауға мүмкіндік беріледі. Клиент Жүйеге кірер кезде парольды дұрыс енгізсе, Банк Жүйеге кіру кезіндегі дұрыс терілмеген логинға, кіру әрекетінің санына шектеу қоймайды.
37. Клиент Жүйеге кіргеннен кейін компьютер немесе ұялы телефон 5 (бес) минуттан астам уақыт бойы әрекетсіз болған жағдайда, Жүйеден автоматты түрде шығу және сессияның аяқталуы жүзеге асырылады.

38. Клиенттің логины мен паролін қауіпсіз сақтау мақсатында Жүйеге кіру рәсімін оңайлату Жүйеде көзделмеген.
39. Жүйе арқылы үшінші тұлғалардың пайдасына төлем қызметтерін алу туралы Клиент нұсқауының шынайылығын тексеруді Банк Клиент енгізген сессиялық код бойынша автоматты түрде жүзеге асырады.
40. Банктік құпиядан тұратын ақпаратқа рұқсатсыз кірген немесе әрекет жасаған, оны рұқсатсыз өзгерткен, рұқсатсыз төлемдер немесе ақша аударымдары жүргізілген жағдайлар анықталған, Банк электронды ақшаны пайдаланып, төлем қызметтерін көрсету кезінде басқа да рұқсатсыз әрекеттер туындаған жағдайда, Банк осындай жағдайлар анықталғаннан кейінгі келесі жұмыс күнінен кешіктірмей, электронды байланыс арналары арқылы Клиентті бұл жөнінде хабардар етеді.
41. Рұқсат берілмеген әрекеттер туындаған жағдайда, Банк дереу олардың салдарын жою және алдағы уақытта болдырмау үшін барлық қажетті іс-шараларды қолданады.
42. Банкте рұқсатсыз төлемдерден қорғану деңгейін арттыру, алаяқтық және өзге де жаман ниетпен жасалатын әрекеттердің және киберқауіпсіздік қатерінің алдын алу, құпия ақпараттың жария болуына жол бермеу немесе өзге де заңсыз әрекеттерді болдырмау мақсатында электронды ақшаны пайдаланып жүргізілетін төлем қызметтерін көрсету үшін қажетті қосымша қызметтер де қарастырылған.
43. Банк Клиент үшін жақсарту жағына қарай, рұқсатсыз төлемдерден, алаяқтық әрекеттерден, құпия ақпаратты жария етуден немесе алдағы уақытта болуы мүмкін қатерлерді және ақпараттық қауіпсіздік тәуекелін анықтау және алдын алу аясындағы басқа заңсыз әрекеттерден қорғану процедурасын күшейтуге қатысты іс-шараларды бір жақты тәртіппен жүзеге асыруға құқылы.
44. Клиент Жүйеде рұқсатсыз төлемдер жүргізілгендігін анықтаған жағдайда, Клиент осындай төлем анықталған 1 (бір) операциялық күннен кешіктірмей, төлемнің заңсыз жүргізілгендігін растайтын объективті куәліктерді қоса отырып, бұл жөнінде Банкті хабардар етеді.
45. Банк Клиенттің рұқсатсыз жүргізілген төлем және Жүйедегі жұмыс кезінде ақпараттың құпиялылығы мен тұтастығын қамтамасыз етуге қатысты өзге де мәселелер жөніндегі өтінішін осы Талаптарның 4 тарауында белгіленген тәртіппен қарайды.

6 тарау. ЭЛЕКТРОНДЫ ӘМИЯНДЫ ОҚШАУЛАУ ТӘРТІБІ

44. Банк Клиенттің электронды әмиянын оқшаулауды:
 - 1) Клиенттен хабарлама алған, оның ішінде электронды ақша жоғалған, ұрланған немесе рұқсатсыз пайдаланылған кезде;
 - 2) Клиент Банк пен Клиент арасында жасалған Шартта көзделген өз міндеттемелерін орындамаған кезде;
 - 3) Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасына, Шартқа және осы Талаптарға сай белгіленген талаптар және электронды ақшаны пайдалану талаптары бұзылып, операциялар жүргізілген кезде;
 - 4) Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасында көзделген негіздер бойынша Клиенттің электронды ақшасына тыйым салынған кезде;
 - 5) Банк Клиенттің авторландырудың жеке параметрлері туралы ақпаратты (пайдаланушының аты, паролі және басқа да) басқа тұлғаларға бергені анықталған кезде немесе басқа да негіздер бойынша, егер Банктің пікірі бойынша осындай шара қажет болатын жағдайда;

- 6) қылмыстық жолмен алынған кірістерді заңдастыруға (жылыстатуға) және терроризмді қаржыландыруға қатысты Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасында және ішкі құжаттарда көзделген жағдайларда;
 - 7) Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасында, Шартта және осы Талаптарда көзделген өзге де негіздер бойынша жүзеге асырады.
47. Электронды әмиянға рұқсатсыз кіру немесе одан электронды ақшаны ұрлау қаупі туындаған жағдайда, электронды ақша иесінің Банкке жүгіне отырып, электронды әмиянды оқшаулауға мүмкіндігі бар.
 48. Клиенттің электронды әмияны оқшауланған жағдайда, Банк пен Клиенттің электронды әмиянды оқшаулағанға дейінгі болған міндеттемелері орындалуы тиіс.

7 тарау. ҚҰПИЯЛЫЛЫҚ

49. Банк Клиенттің банктік құпиясынан тұратын ақпаратқа үшінші тұлғалардың рұқсатсыз кіруінің алдын алу үшін шаралар қолдануды міндеттенеді. Кез келген осындай ақпарат үшінші тұлғаларға тек Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасында белгіленген тәртіппен ғана берілетін болады.
50. Парольдарды, сессиялық кодтарды пайдалану қандайда бір құпия ақпаратты Клиентке беруді немесе оны Банктің сақтауын қарастыратын жағдайларда, Банк осындай ақпаратты Клиентке бергенге дейін, сондай-ақ көрсетілген ақпаратты сақтау кезінде оған үшінші тұлғалардың қол жеткізуін болдырмау үшін ұйымдық және техникалық сипаттағы барлық қажетті және Банкке қатысты шараларды қолдануға міндеттенеді.
51. Банктік құпиядан тұратын ақпаратқа рұқсатсыз кіруден қорғауды қамтамасыз ету үшін Банк Клиенттің Жүйеге кіретін кезде логин мен парольды дұрыс көрсетуін тексеруді жүзеге асырады.

8 тарау. ТАРАПТАРДЫҢ ЖАУАПКЕРШІЛІГІ

52. Тараптар Шартта және осы Талаптарда көзделген өз міндеттемелерін орындамағаны немесе тиісті түрде орындамағаны үшін Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасына сәйкес жауап береді.
53. Банк банктік құпияны жария еткені үшін Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасына сәйкес жауап береді.
54. Банк:
 - 1) Клиент Жүйеге кіру үшін қажетті логин мен парольды жария ету салдарынан банктік құпиядан тұратын ақпаратқа рұқсатсыз қол жеткізілгені;
 - 2) Клиент Жүйеге кіру үшін қажетті логин мен парольды жария етуі немесе Клиент Жүйеде операция жүргізуге арналған сессиялық коды туралы ақпарат келіп түсетін тіркелген телефон нөмірі бар ұялы телефонын жоғалтуы немесе оны үшінші тұлғаға беруі салдарынан, оның электронды әмиянындағы Клиенттің электронды ақшасына рұқсатсыз қол жеткізілгені;
 - 3) Клиенттің Жүйеге кіруін оқшаулау жөнінде Клиент Банкке дер кезінде хабарласпауы салдарынан туындаған жағдайлар үшін жауап бермейді.
55. Клиент Шартты және осы Талаптарды тиісті түрде сақтамағаны үшін Банкке келтірілген залалдардың толық көлемінде жауап береді.

9 тарау. ЭЛЕКТРОНДЫ ӘМИЯНДЫ ЖАБУ

56. Электронды әмиянды жабу және Шартты бұзу Клиент Банк бөлімшесіне жеке өзі жүгінген кезде ғана жүзеге асырылады.

57. Банк электронды әмиянды онда электронды ақша болмаған кезде ғана жаба алады.

"TengriWallet" электронды ақша жүйесінде электронды ақшаны шығару, сату және өтеу ережесіне
қосымша

осы Талаптардың және Шарттың мәтінінде қолданылатын ТҮСІНІКТЕР МЕН АНЫҚТАМАЛАР :

- 1) агент – Банк немесе өзге де заңды тұлға, немесе заңды тұлға құрмай кәсіпкерлік қызметпен айналысатын, Банктен және иеленушілер – жеке тұлғалардан, кейіннен оларды жеке тұлғаларға сату үшін электронды ақша сатып алу қызметін жүзеге асыратын жеке тұлға (бұдан әрі – жеке кәсіпкер);
- 2) Банк – Жүйенің³ операторы және электронды ақша эмитенті;
- 3) электронды ақшаны шығару – номиналды құнына тең ақша сомасына айырбастау арқылы Агенттің жеке тұлғаларға және электронды ақша эмитентінің агенттеріне электронды ақшаны беруін көздейтін операция;
- 4) тіркелген телефон нөмірі – Клиентке ұялы байланыс операторы берген, Клиент Жүйеге тіркелген кезде көрсеткен, Банкте сақталған және қызмет көрсету кезінде пайдаланылатын телефон нөмірі;
- 5) электронды ақшаны пайдалану – азаматтық-құқықтық мәмілелер бойынша төлемдерді және/немесе меншік құқығының электрондық ақшаға өтуімен байланысты басқа да операцияларды жүзеге асыру мақсатында электронды ақшаны иеленуші – жеке тұлғаның электронды ақша жүйесінде электронды ақшаны жүйенің басқа қатысушысына беруі;
- 6) Клиент – электронды ақшаны пайдаланып, төлем қызметін алу үшін Жүйеде тіркелген жеке тұлға;
- 7) жеке кабинет – Клиенттің Жүйедегі жеке бөлімі, бұл арқылы Клиент электронды ақша қалдығы, ол бойынша жүргізілген операциялар жөнінде қажетті ақпарат алу, осы Талаптарда және жасалған Шартта көзделген тәртіппен электронды ақшаны пайдаланып, төлемдер мен басқа да операциялар жүргізу үшін өзінің электронды әмиянына қол жеткізеді;
- 8) логин – Клиенттің Жүйедегі шартты атауын белгілейтін және жеке кабинетке кіру үшін оны авторландыру мақсатында пайдаланылатын символдардың бірегей реттілігі;
- 9) рұқсат етілмеген төлем – осындай төлемді және (немесе) ақша аударымын жүргізуге өкілеттігі жоқ тұлға жүргізген және жалған төлем құралдары пайдаланылып жүзеге асырылған, Қазақстан Республикасының заңнамасына қайшы келетін төлем және (немесе) ақша аударымы. Ақша аудару арқылы төлем жүргізілген кезде, ақша жіберуші банк рұқсат етілмеген төлемдерден қорғау әрекеттері жөнінде белгіленген тәртіпті бұзып, құрастырылған нұсқауды алатын болса, төлем рұқсат етілмеген болып саналады;

³ Жүйенің жұмыс жасауын қамтамасыз ету жөніндегі қызметті жүзеге асыратын және Төлемдер және төлем жүйелері туралы заңда белгіленген осындай қызметтерге жататын міндеттерді орындайтын заңды тұлға.

- 10) операциялық күн – төлем қызметтерін, нұсқауларды, нұсқауларды орындауды тоқтатып қою немесе осындай нұсқауларды қайтарып алу туралы өкімдерді қабылдау және өңдеу жүзеге асырылатын уақыт кезеңі;
- 11) пароль – Клиенттің өзіне ғана мәлім, Жүйе қызметтеріне қол жеткізуге арналған символдардың бірегей реттілігі;
- 12) серіктес – клиенттің банктік шотына қызмет көрсетпейтін және клиентке өзінің қашықтықтан қол жеткізу жүйесі арқылы электронды банктік қызмет көрсететін, төлем қызметін жеткізуші;
- 13) электронды ақшаны өтеу – эмитент электронды ақшаны иеленуші берген электронды ақшаны немесе Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасында көзделген жағдайларда, иеленуші бермей-ақ олардың номиналды құнына тең ақша сомасында өтелуі тиіс электронды ақшаны айырбастау бойынша жүзеге асыратын операция;
- 14) кәсіпкер – заңды тұлға немесе заңды тұлға құрмай кәсіпкерлік қызметпен айналысатын, азаматтық-құқықтық мәмілер жасау кезінде төлем ретінде Жүйеде электронды ақша қабылдайтын жеке тұлға;
- 15) қауіпсіздік рәсімі – ұйымдастыру шаралары және Клиенттің электронды ақшаны пайдалану құқығын растауға және электрондық тәсілмен берілетін және қабылданатын хабарламалар мазмұнындағы қателерді және/немесе өзгерістерді анықтауға арналған ақпаратты қорғайтын бағдарламалық-техникалық құралдар кешені;
- 16) сессиялық код – Клиенттің сұранысы бойынша Жүйеде құралған және бір сессия ішінде Клиент электронды ақшаны пайдаланып, операция жүргізген кезде пайдалануға тағайындалған электронды цифрлық символдардың бірегей реттілігі;
- 17) сессия – Клиент Жүйеде электронды ақшаны пайдаланып, операцияны үздіксіз жүргізетін уақыт кезеңі. Бір сессия ішінде Клиент операциялардың шексіз санын жүргізуге құқылы;
- 18) электронды ақша жүйесінің қатысушылары – жасалған шартқа сәйкес электронды ақша жүйесі аясында электронды ақша шығару, беру, қабылдау, пайдалану, сатып алу, сату немесе өтеу бойынша құқықтары немесе міндеттемелері туындайтын жеке немесе заңды тұлға;
- 19) электронды ақша – электронды түрде сақталатын және Жүйенің басқа қатысушылары электронды ақша жүйесінде төлем құралы ретінде қабылдайтын эмитенттің шартсыз және қайтарып алынбайтын ақшалай міндеттемесі;
- 20) электронды әмиян – бағдарламалық қамсыздандыру, және/немесе электронды ақша сақталатын және/немесе оларға қол жеткізуді қамтамасыз ететін өзге де бағдарламалық-техникалық құрал;
- 21) электронды ақша эмитенті (бұдан әрі - эмитент) – Қазақстан Республикасы заңнамасының талаптарына сәйкес электронды ақша жүйесінде электронды ақша шығаруды және өтеуді жүзеге асыратын екінші деңгейдегі банк.

УСЛОВИЯ

выпуска, реализации и погашения электронных денег в системе электронных денег "TengriWallet"

Глава 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Настоящие Условия выпуска, реализации и погашения электронных денег в системе электронных денег "TengriWallet" (далее – Условия) регулируют отношения между Акционерным обществом "Tengri Bank" и Клиентом, а также общие требования, ограничения и процедуры предоставления Банком платежных услуг, связанных с выпуском, реализацией и погашением электронных денег в системе электронных денег "TengriWallet" (далее – Система).
2. Настоящие Условия⁴ являются неотъемлемой частью Договора выпуска, использования и погашения электронных денег физических лиц системе электронных денег "TengriWallet" (далее – Договор), заключенного между Банком и Клиентом. Договор и настоящие Условия могут рассматриваться исключительно в качестве единого документа. Присоединяясь к Договору, Клиент присоединяется к настоящим Условиям и подтверждает:
 - 1) что ознакомлен и, безусловно, согласен с настоящими Условиями и тарифами Банка;
 - 2) обязуется соблюдать и руководствоваться настоящими Условиями.
3. Настоящие Условия размещаются на интернет-ресурсе Системы www.tengriwallet.kz.
Клиент не вправе ссылаться на отсутствие его подписи в настоящих Условиях или тарифах Банка, как на доказательство того, что настоящие Условия или тарифы Банка не были им получены или не разъяснены, если у Банка имеются документы в электронном виде, успешно авторизованные Клиентом на интернет-ресурсе Системы (Клиент принял и ознакомился с условиями путем совершения действий, подтверждающих согласие), которые признаются в соответствии с законодательством Республики Казахстан равными соответствующим документам на бумажном носителе и порождают аналогичные им права и обязанности.
4. Действие настоящих Условий не распространяется на иные услуги, предоставляемые Банком и не предусмотренные в настоящих Условиях. В случае если Клиент желает получить иные услуги, требуется заключение отдельных договоров на оказание соответствующих услуг.
5. Понятия и определения, используемые в тексте Договора и настоящих Условий, имеют значение, которое приведено в приложении к настоящим Условиям, если иное значение не установлено непосредственно в тексте Договора или настоящих Условиях.
6. Размеры взимаемых сборов и комиссий по платежам и иным операциям с использованием электронных денег и порядок их взимания, указываются в тарифах Банка, размещенных на официальном интернет-сайте Банка.
7. Требования безопасности и другие условия осуществления платежей и иных операций в Системе в части, неурегулированной настоящими Условиями, устанавливаются Банком с размещением данной информации на интернет-ресурсе Системы.

Глава 2. ПОРЯДОК ВЫПУСКА, РЕАЛИЗАЦИИ И ПОГАШЕНИЯ ЭЛЕКТРОННЫХ ДЕНЕГ

⁴ Настоящие Условия являются тем договором, определяющим оказание платежных услуг Банком, который требуется к наличию у Банка согласно пункту 4 статьи 13 Закона о платежах и платежных системах Республики Казахстан.

8. Приобретение электронных денег Клиентом, зарегистрированным в Системе, осуществляется путем приобретения/ перечисления электронных денег в Системе, при этом Клиент обязан указать идентификационный код своего электронного кошелька;
9. В Системе действуют ограничения по суммам операций с электронными деньгами, осуществляемых Клиентом, согласно действующему законодательству Республики Казахстан.

Максимальная сумма одной операции, совершаемой идентифицированным владельцем электронных денег, не должна превышать сумму лимита, установленную Банком, за исключением операций по погашению электронных денег, совершаемых без ограничений. Максимальная сумма одной операции, совершаемой неидентифицированным владельцем электронных денег - физическим лицом, не должна превышать сумму, равную размеру 100 (сто) месячного расчетного показателя.

Максимальная сумма электронных денег, хранимых на одном электронном устройстве неидентифицированного владельца электронных денег - физического лица, не превышает сумму, равную размеру 200 (двести) [месячного расчетного показателя](#).

При достижении неидентифицированным владельцем электронных денег лимитов, указанных в настоящем пункте настоящих Условий, Клиент обязан пройти процедуру идентификации в Банке, в противном случае Банк вправе отказать в выпуске электронных денег.

10. Платежи и иные операции с электронными деньгами в Системе осуществляются на основании указания (распоряжения) Клиента, сформированного и переданного через Систему.
11. Клиент осуществляет платежи и иные операции с использованием электронных денег в пределах остатка электронных денег на своем электронном кошельке с учетом ограничений, установленных пунктом 9 настоящих Условий, в том числе следующие операции:
 - 1) платежи в пользу предпринимателей – оплата услуг при совершении гражданско-правовых сделок;
 - 2) перевод электронных денег в пользу иных участников Системы – физических лиц.
12. Осуществленные Клиентом операции с использованием электронных денег в Системе считаются исходящими от данного Клиента и приравниваются к указаниям (распоряжениям), полученным Банком от Клиента на бумажном носителе.

Клиент несет полную ответственность за содержание и правильность ввода данных и реквизитов в своих указаниях (распоряжениях) в Системе и за последствия допущения ошибок в своих указаниях (распоряжениях).

Под ошибками Клиента подразумеваются, в том числе (но, не ограничиваясь) случаи, когда Клиентом неверно заполнены данные получателя, идентификационный код кошелька (если это требуется) и прочие реквизиты, необходимые согласно действующему законодательству Республики Казахстан.

13. Максимальный срок оказания платежной услуги Банком по приему и обработке платежей и иных операций, осуществляемых с использованием электронных денег составляет 3 (три) рабочих дня, следующий за днем получения от Клиента указания по проведению платежа и/или иной операции, осуществляемой с использованием электронных денег.
14. В Системе по основаниям, предусмотренным действующим законодательством Республики Казахстан, или в случае расторжения совершенной сделки участниками Системы допускается возможность возврата предпринимателем ранее полученных электронных денег на электронный кошелек Клиента.

Банк в срок не позднее 3 (трех) рабочих дней, следующих за днем получения указания в Системе о возврате электронных денег, обязан вернуть сумму электронных денег согласно полученному указанию на электронный кошелек Клиента.

15. Клиент вправе в любое время потребовать погашения электронных денег у Банка, путем направления электронного обращения со своего личного кабинета, с обязательным указанием суммы к погашению и способа погашения электронных денег.
Погашение электронных денег (в том числе их части) Банком, вне зависимости от суммы погашаемых электронных денег осуществляется путем перевода денег на банковский счет.
16. Банк вправе принимать электронные деньги в качестве платежа по услугам, предоставляемым Банком в рамках банковской деятельности.

Глава 3. УСЛОВИЯ, ПРИ КОТОРЫХ БАНК ОСТАВЛЯЕТ ЗА СОБОЙ ПРАВО НА ОТКАЗ В ОКАЗАНИИ ПЛАТЕЖА В СИСТЕМЕ ИЛИ ЗАКЛЮЧЕНИИ ДОГОВОРА ПРИСОЕДИНЕНИЯ

17. Банк вправе отказать в предоставлении платежной услуги, оказываемой с использованием электронных денег, или заключении Договора, в случаях:
 - 1) предусмотренных законодательством Республики Казахстан, в том числе, для отказа в исполнении указания;
 - 2) выявления, по мнению Банка, признаков несанкционированного платежа в Системе;
 - 3) если сумма электронных денег на электронном кошельке недостаточна для проведения операции и списания комиссии, предусмотренной тарифами Банка;
 - 4) несоответствия предоставляемых документов Клиентом согласно требованиям, установленным действующим законодательством Республики Казахстан;
 - 5) совершения или попыток осуществления Клиентом операций, относящихся к подозрительным операциям в соответствии с требованиями [Закона](#) Республики "О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма";
 - 6) в случае непредставления Клиентом документов и сведений, необходимых Банку для реализации действующего законодательства Республики Казахстан и внутренних нормативных документов Банка в части противодействия легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма;
 - 7) в случаях существенного нарушения Клиентом условий Договора, заключенного между Банком и Клиентом;
 - 8) в иных случаях, предусмотренных действующим законодательством Республики Казахстан, Договором и настоящими Условиями.
18. Банк информирует Клиента незамедлительно об отказе в предоставлении платежной услуги, оказываемой с использованием электронных денег, или заключении Договора с указанием причин отказа.

Глава 4. ПОРЯДОК ПРЕДЪЯВЛЕНИЯ ПРЕТЕНЗИЙ И РАЗРЕШЕНИЯ СПОРНЫХ СИТУАЦИЙ

19. В случае возникновения спорных ситуаций Клиент уведомляет об этом Банк в письменной форме (далее – обращение о спорной ситуации), с приобщением документов, подтверждающих обоснованность претензии (при их наличии) в течение 15 (пятнадцати) календарных дней с момента обнаружения Клиентом спорной ситуации. Неполучение Банком такого обращения о спорной ситуации от Клиента в течение указанного срока считается подтверждением правильности совершения платежа или иной операции.

20. При проведении Банком проверки⁵ по спорной ситуации, на основании полученного обращения о спорной ситуации, с целью снижения риска несанкционированных платежей, Банк, в интересах Клиента вправе по своему усмотрению принять меры для предотвращения убытков и расходов Клиента, включая, временное блокирование электронного кошелька согласно главе 6 настоящих Условий.
21. Стороны предпринимают все необходимые усилия и меры для урегулирования споров и разногласий в досудебном порядке. В случае, если разногласия и споры между Банком и Клиентом не будут урегулированы в ходе переговоров, они могут быть переданы на рассмотрение в суд по месту нахождения Банка в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан.
22. Если претензия Клиента по спорной ситуации была признана Банком обоснованной, Банк возвращает сумму такой операции не позднее следующего операционного дня со дня обнаружения такого факта.
23. Банк возвращает деньги Клиенту по обоснованной претензии только после того, как они были возвращены Банку, соблюдая нормы, установленные действующим законодательством Республики Казахстан и/или внутренними нормативными документами Банка.
24. В случае если в результате проведенного расследования по обращению о спорной ситуации Клиента претензия Клиента признается необоснованной, Банк вправе потребовать от Клиента оплатить по фактической стоимости все расходы Банка, связанные с проведением Банком проверки по такой спорной ситуации.
В случае необоснованности обращения Клиента по несанкционированному платежу или другой претензии, Банк вправе в безакцептном порядке изъять с любых банковских счетов Клиента, открытых в Банке, сумму всех расходов, понесенных Банком в связи с урегулированием спорной ситуации.
25. В случае выявления необоснованного отказа от исполнения либо ненадлежащее исполнение указания, Банк возмещает Клиенту сумму реального ущерба, не превышающую сумму понесенных Клиентом расходов, доказываемых документально.
Осуществление такой выплаты освобождает Банк от исполнения такого указания, при этом Клиент вправе предъявить новое указание.
Выплата Банком суммы реального ущерба осуществляется в течение 30 (тридцать) календарных дней с даты предоставления Банку документов, достаточных для подтверждения понесенного ущерба Клиентом.
26. Банк освобождается от ответственности и не возмещает Клиенту убытки, связанные с осуществлением несанкционированного платежа, если будет установлено, что Клиент участвовал в осуществлении несанкционированного платежа или содействовал его осуществлению.
27. Банк остается непричастным к спорам между Клиентом, агентом и/или предпринимателем. Банк консультирует Клиента в случае возникновения споров по операциям, предъявленных ему к оплате, при условии представления необходимых документов.
28. Порядок рассмотрения иных претензий определяется действующим законодательством Республики Казахстан.

Глава 5. ПОРЯДОК ЗАЩИТЫ И РЕГУЛИРОВАНИЯ ВОПРОСОВ ПО НЕСАНКЦИОНИРОВАННЫМ ПЛАТЕЖАМ ОСУЩЕСТВЛЯЕМЫХ В СИСТЕМЕ

⁵ Срок рассмотрения обращения о спорной ситуации со дня его поступления в Банк составляет 30 (тридцать) календарных дней.

29. Программно-технические средства защиты Банка от несанкционированных платежей в Системе, базируются на двух основных составляющих:
 - 1) организация топологии сети. На сервере, к которому открыт доступ из глобальной сети Интернет, конфиденциальная информация не хранится. Для этого сервер распределения ключей и база данных, содержащие информацию для обслуживания Клиентов, выносятся в отдельный сегмент сети, к которым невозможен доступ из глобальной сети;
 - 2) обеспечение безопасного обмена данными между Клиентом и сервером, доступным из глобальной сети. Для этого используются алгоритмы шифрования трафика, которые позволяют исключить ситуацию подмены сервера, раннее выявление недостатков в системе безопасности путем сопоставления протоколов обмена сообщениями на стороне Клиента и сервера. В случае обнаружения несовпадений транзакция отменяется, а ключ пользователя (или сервера) считается невалидным.
30. Конфиденциальность передаваемой информации обеспечивается шифрацией данных (SSL – англ. Secure Sockets Layer — протокол защищенных сокетов). Целостность передаваемой информации обеспечивается хешированием каждого SSL пакета.
31. Доступ к данным для разбора и анализа спорных ситуаций обеспечивается возможностью ведения архива всех отосланных/ принятых участниками Системы документов.
32. Все действия пользователей в Системе записываются в электронные журналы, заводимые Системой.
33. Для регистрации Клиента в Системе требуется ИИН Клиента.
34. Идентификация Клиента и его права на получение платежных услуг с использованием электронных денег осуществляется Банком путем проверки правильности указания Клиентом:
 - 1) при регистрации Клиента в Системе – ИИН Клиента;
 - 2) при входе в Систему – логина и/или пароля.
35. Для обеспечения защиты от несанкционированного доступа к информации, составляющей банковскую тайну, Банк применяет автоматическую проверку правильности указания Клиентом логина и пароля при входе в Систему.
36. После трех попыток неверного ввода пароля в Системе Банк осуществляет блокирование пользователя на 30 (тридцать) минут, по истечении которых Клиенту при вводе верного пароля предоставляется возможность работы в Системе. В случае, если Клиент при входе в Систему вводит верный пароль, но не верный логин, количество попыток входа в Систему Банком не ограничивается.
37. Если компьютер или мобильный телефон после входа Клиентом в Систему остается бездействующим более 5 (пять) минут, осуществляется автоматический выход из Системы и завершение сессии.
38. В целях безопасности сохранение логина и пароля Клиента для упрощения процедуры входа в Систему не предусматривается.
39. Проверка подлинности указания Клиента о получении платежной услуги в пользу третьих лиц посредством Системы осуществляется Банком автоматически по введенному Клиентом сессионному коду.
40. При обнаружении несанкционированного доступа или попыток такого доступа к информации, составляющей банковскую тайну, ее несанкционированного изменения, осуществления несанкционированного платежа или перевода денег и иных несанкционированных действий, возникающих при оказании Банком платежных услуг с использованием электронных денег, Банк уведомляет об этом Клиента, не позднее следующего рабочего дня после их обнаружения путем направления таких уведомлений по электронным каналам связи.

41. В случае возникновения несанкционированных действий Банк незамедлительно принимает все необходимые меры для устранения их последствий и предотвращения их появления в будущем.
42. Банком могут быть предусмотрены дополнительные условия, необходимые для оказания платежной услуги, совершаемой с использованием электронных денег, в целях повышения уровня безопасности от несанкционированных платежей, предотвращения мошеннических и иных злонамеренных действий, и угроз кибербезопасности, недопущения разглашения конфиденциальной информации, или иных противоправных действий.
43. Банк вправе в одностороннем порядке осуществлять мероприятия в сторону улучшения для Клиента, касающиеся усиления процедур безопасности от несанкционированных платежей, мошеннических действий, разглашения конфиденциальной информации или иных противоправных действий в рамках выявления и предотвращения потенциальных угроз и рисков информационной безопасности.
44. В случае выявления Клиентом факта осуществления несанкционированного платежа в Системе, Клиент уведомляет об этом Банк в срок не позднее 1 (одного) операционного дня, в котором был обнаружен такой платеж, с приложением объективных свидетельств, подтверждающих несанкционированность платежа.
45. Банк рассматривает обращения Клиента, по несанкционированному платежу и иным вопросам, касающимся обеспечения конфиденциальности и целостности информации при работе в Системе в порядке, определенном главой 4 настоящих Условий.

Глава 6. ПОРЯДОК БЛОКИРОВАНИЯ ЭЛЕКТРОННОГО КОШЕЛЬКА

46. Банк осуществляет блокирование электронного кошелька Клиента в случаях:
 - 1) получения уведомления от Клиента, в том числе при утере, краже или несанкционированном использовании электронных денег;
 - 2) неисполнения Клиентом своих обязательств, предусмотренных Договором, заключенным между Банком и Клиентом;
 - 3) осуществления операций с нарушением установленных требований и условий использования электронных денег согласно действующему законодательству Республики Казахстан, Договору и настоящим Условиям;
 - 4) наложения ареста на электронные деньги Клиента по основаниям, предусмотренным действующим законодательством Республики Казахстан;
 - 5) при обнаружении Банком передачи информации Клиентом собственных параметров авторизации (имя пользователя, пароль и иного) другим лицам или по иным основаниям, в случае, если по мнению Банка, такая мера необходима;
 - 6) предусмотренных действующим законодательством Республики Казахстан и внутренними нормативными документами Банка в части противодействия легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма;
 - 7) по иным основаниям, предусмотренным действующим законодательством Республики Казахстан, Договором и настоящими Условиями.
47. В случае возникновения угрозы несанкционированного доступа к электронному кошельку или хищения с него электронных денег владелец электронных денег может заблокировать электронный кошелек, обратившись в Банк.
48. В случае блокирования электронного кошелька Клиента, обязательства Банка и обязательства Клиента, возникшие до момента блокирования электронного кошелька, подлежат исполнению.

Глава 7. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ

49. Банк обязуется принять меры для предотвращения несанкционированного доступа третьих лиц к информации, составляющей банковскую тайну Клиента. Любая информация такого рода может быть предоставлена третьим лицам не иначе как в порядке, установленном действующим законодательством Республики Казахстан.
50. В случаях, когда использование паролей, сессионных кодов предполагает передачу Клиенту либо хранение Банком какой-либо конфиденциальной информации, Банк обязуется принять все необходимые и зависящие от Банка меры организационного и технического характера для предотвращения доступа третьих лиц к такой информации до передачи ее Клиенту, а также во время хранения указанной информации.
51. Для обеспечения защиты от несанкционированного доступа к информации, составляющей банковскую тайну, Банк осуществляет проверку правильности указания Клиентом логина и пароля при входе в Систему.

Глава 8. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

52. Стороны несут ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств, предусмотренных Договором и настоящими Условиями в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан.
53. Банк несет ответственность за разглашение банковской тайны в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан.
54. Банк не несет ответственность за:
 - 1) несанкционированный доступ к информации, составляющей банковскую тайну, возникший вследствие разглашения Клиентом логина и пароля, необходимых для входа в Систему;
 - 2) несанкционированный доступ к электронным деньгам Клиента, размещенным на его электронном кошельке, вследствие разглашения Клиентом логина и пароля, необходимых для входа в Систему и одновременной утери или передачи Клиентом третьему лицу мобильного телефона с зарегистрированным телефонным номером, на который поступает информация о сессионном коде для осуществления операций в Системе;
 - 3) последствия, возникшие при несвоевременном обращении Клиента в Банк для блокирования доступа Клиента в Системе.
55. Клиент несет ответственность за ненадлежащее соблюдение Договора и настоящих Условий в полном объеме понесенных Банком убытков.

Глава 9. ЗАКРЫТИЕ ЭЛЕКТРОННОГО КОШЕЛЬКА

56. Закрытие электронного кошелька и расторжение Договора осуществляется только при личном обращении клиента в отделение Банка.
57. Закрытие Банком электронного кошелька возможно только при отсутствии на нем электронных денег.

Приложение

к Условиям выпуска, реализации
и погашения электронных денег
в системе электронных денег
"TengriWallet"

ПОНЯТИЯ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ,

используемые в тексте настоящих Условий и Договора:

- 1) агент – Банк, или иное юридическое лицо, или физическое лицо, занимающееся предпринимательской деятельностью без образования юридического лица (далее – индивидуальный предприниматель), осуществляющее деятельность по приобретению электронных денег у Банка и владельцев – физических лиц для последующей их реализации физическим лицам;
- 2) Банк – оператор Системы⁶ и эмитент электронных денег;
- 3) выпуск электронных денег – операция, предусматривающая выдачу агентом электронных денег физическим лицам и агентам эмитента электронных денег путем обмена на равную по их номинальной стоимости сумму денег;
- 4) зарегистрированный телефонный номер – телефонный номер, предоставленный Клиенту оператором сотовой связи, указанный Клиентом при регистрации в Системе, сохраненный и используемый Банком при оказании услуг;
- 5) использование электронных денег – передача электронных денег в системе электронных денег их владельцем - физическим лицом другому участнику системы электронных денег в целях осуществления платежа по гражданско-правовым сделкам и (или) иных операций, связанных с переходом права собственности на электронные деньги;
- 6) Клиент – физическое лицо, зарегистрированное в Системе для получения платежной услуги, с использованием электронных денег;
- 7) личный кабинет – персональный раздел Клиента в Системе, посредством которого Клиент имеет доступ к своему электронному кошельку для получения необходимой информации об остатке электронных денег, операциях, проведенных по нему, осуществления платежей и иных операций с использованием электронных денег в порядке, предусмотренном настоящими Условиями и заключенным Договором;
- 8) логин – уникальная последовательность символов, обозначающая условное имя Клиента в Системе и используемая в целях его авторизации для доступа в личный кабинет;
- 9) несанкционированный платеж - платеж и (или) перевод денег, противоречащие законодательству Республики Казахстан, осуществленные лицом, которое не имело полномочие совершить данный платеж и (или) перевод денег, осуществленные с использованием поддельных платежных инструментов. В случае осуществления платежа путем перевода денег платеж будет несанкционированным также при условии, если указание принято банком отправителя денег с нарушением установленного порядка защитных действий от несанкционированных платежей;
- 10) операционный день – период времени, в течение которого осуществляются прием и обработка платежных услуг, указаний, распоряжений о приостановлении исполнения указаний либо отзыве таких указаний;

⁶ Юридическое лицо, осуществляющее деятельность по обеспечению функционирования Системы и выполняющее установленные Законом о платежах и платежных системах обязанности, относящиеся к такой деятельности.

- 11) пароль – уникальная последовательность символов, известная только Клиенту, предназначенная для доступа к услугам Системы;
- 12) партнер – поставщик платежных услуг, не обслуживающий банковский счет клиента и предоставляющий клиенту электронные банковские услуги посредством собственных систем удаленного доступа;
- 13) погашение электронных денег – операция, осуществляемая эмитентом по обмену электронных денег, предъявленных владельцем электронных денег, либо подлежащих погашению без их предъявления владельцем в случаях, предусмотренных законами Республики Казахстан, на равную по их номинальной стоимости сумму денег;
- 14) предприниматель – юридическое лицо или физическое лицо, занимающееся предпринимательской деятельностью без образования юридического лица, принимающее электронные деньги в Системе в качестве оплаты при совершении гражданско-правовых сделок;
- 15) процедура безопасности – комплекс организационных мер и программно-технических средств защиты информации, предназначенных для удостоверения прав Клиента на использование электронных денег и обнаружения ошибок и/или изменений в содержании передаваемых и получаемых электронным способом сообщений;
- 16) сессионный код – уникальная последовательность электронных цифровых символов, создаваемая Системой по запросу Клиента и предназначенная для использования при осуществлении Клиентом операций с использованием электронных денег в течение одной сессии;
- 17) сессия – период времени, в течение которого Клиент непрерывно осуществляет операции с использованием электронных денег в Системе. В течение одной сессии Клиент вправе осуществить неограниченное количество операций;
- 18) участники Системы электронных денег – физическое или юридическое лицо, у которого в соответствии с заключенным договором возникает право или обязательство по выпуску, передаче, приему, использованию, приобретению, реализации или погашению электронных денег в рамках определенной системы электронных денег;
- 19) электронные деньги – безусловные и безотзывные денежные обязательства эмитента электронных денег, хранящиеся в электронной форме и принимаемые в качестве средства платежа в системе электронных денег другими участниками системы;
- 20) электронный кошелек – программное обеспечение, и/или иное программно-техническое средство, в котором хранятся электронные деньги и/или обеспечивающее к ним доступ;
- 21) эмитент электронных денег (далее - эмитент) – банк второго уровня, осуществляющий выпуск и погашение электронных денег в системе электронных денег в соответствии с требованиями законодательства Республики Казахстан.

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

подразделениями головного офиса АО "Tengri Bank" проектов
Условий выпуска, реализации и погашения электронных денег в системе электронных денег "TengriWallet" и Договора выпуска, использования и погашения электронных денег физических лиц системе электронных денег "TengriWallet", а также типовых условий сделок с лицами, связанными с Банком особыми отношениями (в том числе с аффилированными лицами Банка), заключаемых в рамках системы электронных денег "TengriWallet"

Разработчик:

Департамент методологии

Директор

Департамента методологии

Тойбаева И.

Исп. Байтугусова Г.Т.

вн. 1557

Согласовано:

Управляющий директор

Яковлев Д.

Главный бухгалтер

Карабаева З.

Директор

Департамента информационных технологий

Седлецкий Ю.

Директор

Департамента операционных и информационных рисков

Шуватова А.

Директор Департамента розничного бизнеса

Ли С.

Директор Департамента сопровождения карточного
бизнеса и электронного банкинга

Бейсенов А.

Директор

Юридического департамента

Синев Д.

Главный комплаенс-контролер/Руководитель
Службы Комплаенс-контроля

Ахмедзянова О.