



типовая форма утверждена
Правлением АО "Tengri Bank"
(протокол заседания от
"28" ноября 2016 года № 79)

Для лиц, связанных с Банком
особыми отношениями
(в том числе с аффилированными лицами)
типовая форма утверждена решением
Совета директоров АО "Tengri Bank"
(протокол заседания от 15 декабря 2016 года № 41)

"Tengri Bank" АҚ төлем қызметтерін көрсету ережесі

1 тарау. Жалпы ережелер

1. Осы "Tengri Bank" АҚ төлем қызметтерін көрсету ережесі (бұдан әрі – Ереже) Банктің төлем қызметтерін көрсетуімен байланысты Банк пен Клиент арасындағы өзара қатынасты реттейді.
2. Осы Ереже Қазақстан Республикасының Төлемдер және төлем жүйелері туралы заңының 13 бабы 14 тармағына сай Банкте болуы тиіс, Банктің төлем қызметтерін көрсетуін анықтайтын шарт болып табылады.
3. Осы Ереже Банк пен Клиент арасында жасалған Банктік салым шартының, Банктік ағымдағы шот шартының немесе Ережеге қосылу туралы өтініштің (бұдан әрі бірге – Шарт деп аталады) ажырамас бөлігі болып табылады.
4. Клиент осы Ереженің 11 тармағында көрсетілген төлем қызметтерінің бірін жүзеге асырған сәттен бастап осы Ереже жасалған деп саналады.
5. Банк төлем қызметтерін көрсетуді аяқтаған сәтте осы Ереже қолданыста болуын тоқтатады.
6. Клиент Шартқа қосыла отырып, осы Ережеге қосылады және:
 - 1) осы Ережені және Банк тарифтерін алғанын, танысқанын және олармен сөзсіз келісетінін;
 - 2) осы Ережені сақтауға және оны басшылыққа алуға міндеттенетінін растайды.
7. Егер, Банкте Клиенттің қолы қойылған Шарт немесе осындай Шартқа қосылу туралы өтініш болған кезде, Клиенттің осы Ережеге немесе Банк тарифтеріне қойған қолының жоқтығына байланысты, оның осы Ережені немесе Банк тарифтерін алмағанын немесе өзіне түсіндірілмегенін дәлелдеуге құқығы жоқ.
8. Осы Ереженің әрекеті Банк көрсететін және осы Ережеде көзделмеген өзге қызметтерге әсер етпейді. Егер, Клиент өзге қызметтерді алуға ниет білдірсе, онда тиісті қызметтерді алуға арналған басқа шарттарды жасау талап етіледі.
9. Осы Ереже Банктің интернет–сайтына орналастырылады.
10. Осы Ереженің мәтінінде пайдаланылатын түсініктер және анықтамалар Шарттың немесе осындай Шартқа қосылу туралы өтініштің мәтінінде тікелей өзгеше белгіленбесе, осы Ережеде келтірілген мәніне ие болады.

2 тарау. Көрсетілетін төлем қызметтерінің түрлері және жалпы сипаттамасы

11. Осы Ережеге сәйкес Клиентке мынадай қызмет түрлері ұсынылатын болады:
 - 1) банктік шотты пайдаланып, төлемдерді және (немесе) ақша аударымдарын қабылдау және оларды жүзеге асыру қызметтері;
 - 2) банктік шоттарға, оның ішінде үшінші тұлғаларға аудару үшін қолма қол ақша қабылдау қызметтері;
 - 3) банктік шот ашпай, төлемдерді жүзеге асыру үшін ақша жіберушіден қолма қол ақша қабылдау қызметтері;
 - 4) банктік шот ашпай, ақша аударымдарын жүзеге асыру қызметтері.

3 тарау. Төлем қызметтерін көрсету тәртібі және ең көп мерзімі

12. Төлем қызметі Қазақстан Республикасының заңнамасында, Банк қауіпсіздігі процедурасының талаптарында, ішкі құжаттарда және осы Ережеде көзделген тәртіппен көрсетіледі. Төлем қызметін көрсетудің жекелеген ерекшеліктері Клиентпен жасалатын Шарттарда белгіленетін болады.
13. Төлем қызметін көрсету мерзімі Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасында анықталған.

4 тарау. Тарифтер

14. Банк Клиенттен төлем қызметтерін көрсеткені үшін Банктің интернет-сайтына орналастырылған "Tengri Bank" АҚ операциялар жүргізудің жалпы талаптары туралы ережеде белгіленген Банктің банктік операциялар жүргізуіне арналған мөлшерлемелерінің шекті мөлшерінен және тарифтерінен аспайтын мөлшерде алымдар мен комиссиялар алады.
15. Көрсетілетін төлем қызметі бойынша алынатын алымдар мен комиссиялар тәртібі Банктің интернет-сайтына орналастырылған Банк тарифтерінде белгіленген.

5 тарау. Төлем қызметі туралы ақпаратты беру тәртібі

16. Жүргізілген төлем қызметі туралы ақпарат Клиенттің жазбаша сұратуы бойынша Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес беріледі.
17. Төлем қызметін төлеу бойынша алынатын алымдар мен комиссиялар мөлшері және оларды алу тәртібі туралы ақпарат Банктің интернет-сайтына орналастырылған Банк тарифтерінде көрсетілген.

6 тарау. Рұқсат етілмеген төлемдерден қорғану тәртібі

18. Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасында белгіленген талаптар сақталмай жүргізілген төлем рұқсат берілмеген төлем болып табылады. Жасанды төлем құжаттарын немесе жасанды төлем құралдарын пайдаланып жүргізілген төлемдер де рұқсат берілмеген төлемдердің қатарына жатады.
19. Банк қорғану әрекеті ретінде уәкілетті тұлғаның (тұлғалардың) қойған қолдарын, мөрлерді, алгоритмдерді, кодтарды (цифрлардан, әріптерден, таңбалардан тұратын және араластырылған) кодталған сөздерді, сәйкестендіргіш сөздерді немесе сәйкестендірілген нөмірлерді, шифрлауларды, қайтарып алу әдістерін, жасандылық белгілері, түзетілгендігі, қолмен жөнделгендігі бар екендігін көзбен шолып тексеруді немесе Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасына қайшы келмейтін басқа да қорғану тәсілдерін қолданады.

20. Клиентке қатысты банктік құпиядан тұратын ақпаратқа рұқсатсыз кірген, оны рұқсатсыз өзгерткен, рұқсатсыз төлем немесе ақша аударымы жүргізілген жағдайлар және Банк төлем қызметтерін көрсету кезінде туындаған басқа да рұқсатсыз әрекеттер анықталған кезде, Банк осындай жағдайлар анықталғаннан кейінгі жұмыс күнінен кешіктірмей, Клиентті осындай әрекеттерге жол берілгендігі туралы хабардар етеді.

7 тарау. Шетел валютасында төлем қызметтерін көрсету кезінде қолданылатын айырбастау бағамын анықтау тәртібі

21. Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасында және Банк пен Клиент арасында жасалған Шартта көзделген жағдайларда, банктік шот валютасынан басқа валютада немесе шетел валютасында төлем қызметтері көрсетілген кезде Банк Клиенттің банктік шотына ақша түскен/есептен шығарылған күні Банк белгілеген валютаның айырбастау бағамын қолданады.
22. Төлем қызметін көрсету кезінде Банк қолданатын ағымдағы айырбастау бағамын Клиенттер назарға алуы үшін Банктің интернет-сайтына орналастырады және/немесе Банк бөлімшелерінің стендтерінде көрсетеді.

8 тарау. Банк төлем қызметін көрсетуден бас тарту құқығын өзіне қалдыратын талаптар

23. Банк төлем қызметін көрсетуден немесе Шарт жасаудан мына:
- 1) Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген, оның ішінде нұсқауды орындаудан бас тартатын жағдайларда;
 - 2) Банктің пікірі бойынша рұқсат берілмеген төлемдер анықталған;
 - 3) Клиент Банктің ішкі құжаттарында көзделген тәртіппен сәйкестендірілмеген;
 - 4) банктік шоттағы ақша сомасы операция жүргізу және Банк тарифтерінде көзделген комиссияны есептен шығару үшін жеткіліксіз болған;
 - 5) Клиент ұсынған құжаттар Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасында белгіленген талаптарға сай болмаған;
 - 6) Клиент "Қылмыстық жолмен алынған кірістерді заңдастыруға (жылыстатуға) және терроризмді қаржыландыруға қарсы іс-қимыл туралы" Заңның (бұдан әрі - АЖ/ТҚҚІҚ) талаптарына сәйкес күдікті операцияларға жататын операцияларды жүргізген немесе жүргізуге әрекеттенген;
 - 7) Клиент жалған кәсіпкерлікпен айналысу тәуекелі бар клиенттер тізіміне кірген;
 - 8) 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;
 - 9) Клиент осы Ереже немесе Клиентпен жасалған Шарт талаптарын барынша бұзған жағдайларда;
 - 10) Шартта және осы Ережеде көзделген өзге де жағдайларда бас тартуға құқылы.
24. Банк нұсқауды алған күні операциялық күн ішінде мұндай бас тарту себептерін көрсете отырып, Клиентке төлем қызметін көрсетуден бас тартылғаны туралы хабарлайды.

9 тарау. Рұқсат берілмеген төлем қызметтері жөніндегі мәселелерді реттеу тәртібі

25. Клиент рұқсат берілмеген төлем қызметтерін анықтаған жағдайда, бұл жөнінде Банкті рұқсат берілмеген төлем қызметі анықталған операциялық күннен кешіктірмей, төлем қызметтеріне рұқсат берілмегенін растайтын құжаттарды қоса бере отырып, хабардар етеді.

26. Клиентке қатысты жүргізілген рұқсат берілмеген төлем қызметтері және Банк төлем қызметтерін көрсетуі кезінде пайда болған өзге де рұқсат берілмеген әрекеттер анықталған кезде, Банк осындай жағдайлар анықталғаннан кейінгі жұмыс күнінен кешіктірмей, Клиентті осындай әрекеттерге жол берілгендігі туралы хабардар етеді.
27. Банк Клиенттің өтінішін, оның ішінде рұқсат берілмеген төлемдер жөніндегі, сондай-ақ басқа да даулы жағдайлар туындаған кездегі өтінішінің, осындай өтініштер алынған күннен бастап 30 (отыз) күнтізбелік күн ішінде қарайды.
28. Банк Банктің және/немесе халықаралық төлем қызметінің нормалары мен ережелерін сақтай отырып, Банкке қайтарылғаннан кейін ғана негізделген шағым бойынша Клиентке ақшаны қайтарады.
29. Рұқсат берілмеген төлемдерді жүзеге асырған кезде Клиентке залал келтірілген жағдайда, Клиент Банктің рұқсат берілмеген төлемді жүргізудегі кінәсін растайтын құжаттарды берген жағдайда, Банк рұқсат берілмеген төлемдер мөлшерінде келтірілген залалды өтеуге міндеттенеді.

10 тарау. Клиенттің төлем қызметтерін орындаудан бас тарту (шартты бұзу) құқығы

30. Клиенттің өз қолымен жазып, жеке өзі тапсырған немесе Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасында көзделген өзге тәсілмен Банкке жолдаған тиісті өтініштің берілуі Банктің төлем қызметтерін орындауынан Клиенттің бас тартуына негіз болып табылады.

11 тарау. Шағым беру және даулы жағдайларды шешу тәртібі

31. Даулы жағдайлар туындаған жағдайда Клиент даулы жағдайды анықтағаннан бастап 15 (он бес) күнтізбелік күн ішінде шағымның (бар болған кезде) негізді екенін растайтын құжаттарды тіркей отырып, бұл туралы жазбаша түрде Банкке хабарлайды. Банктің көрсетілген мерзім ішінде Клиенттен мұндай хабарламаны алмауы төлем қызметінің жасалуының дұрыстығын растау болып саналады.
32. Банк рұқсат берілмеген төлемдер тәуекелін төмендету мақсатында даулы жағдайды тексерген кезде, Банк Клиент мүддесі үшін, өз қарауына қарай банктік шотқа берілген нұсқауларды қабылдауды уақытша тоқтата тұруды, төлем картасын оқшаулау және/немесе оны алып қоюды қоса алғанда, Клиент шығындары мен шығыстарының алдын алуға арналған шараларды қолдана алады.
33. 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.
34. Клиенттің даулы жағдайға қатысты шағымын Банк негізді деп таныған жағдайда, Банк мұндай шығыс операциясының сомасын немесе оның баламасын қайтарады.
35. Банк Банктің нормалары мен ережелерін және/немесе төлем жүйесін сақтай отырып, Банкке қайтарылғаннан кейін ғана негізделген шағым бойынша Клиентке ақшаны қайтарады.
36. Клиенттің өтінішімен даулы жағдайға қатысты жүргізілген тексеру нәтижесі бойынша 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.

12 тарау. Нұсқауды орындаудан негізсіз бас тартқаны немесе тиісінше орындамағаны үшін шығынды өтеу тәртібі және төлем мөлшері

37. Нұсқауды орындаудан негізсіз бас тартылғаны немесе тиісінше орындалмағаны анықталған жағдайда, Банк Клиентке құжатпен дәлелденген, Клиенттің шеккен шығындарының сомасынан аспайтын, шынайы шығын сомасын өтейді. Мұндай төлемді жасауы Банкті аталған нұсқауды орындаудан босатады, бұл ретте жаңа нұсқау беруге құқылы.
38. Төлем нұсқауды орындаудан негізсіз бас тартылғанын немесе тиісінше орындалмағанын растау үшін жеткілікті құжаттар Банкке берілген күннен бастап 90 (тоқсан) күн ішінде жасалады.

13 тарау. Өзге талаптары

39. Банк осы Ереженің талаптарын Клиент үшін жақсарту жағына қарай бір жақты тәртіппен өзгертуге құқылы.
40. Банктің халықаралық төлемдер және (немесе) ақша аударымдарын жасаған кезде алынатын комиссияларды қоспағанда, осы Ережені жасаған күні белгіленген, көрсетілетін төлем қызметтері бойынша белгіленген комиссияны бір жақты тәртіппен көбейту жағына қарай өзгертуге құқығы жоқ.
41. Банк төлем қызметін көрсеткенге дейін Клиентке Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкінің нормативтік құқықтық актісінде көзделген жағдайларды қоспағанда, көрсетілген төлем қызметі бойынша ақшалай алатын комиссия мөлшері туралы ақпараттың берілуін қамтамасыз етеді.
42. Банк төлем қызметін тек Клиент нұсқауының талаптары негізінде және соған сәйкес көрсетеді.
43. Банкке Клиент нұсқауындағы талаптар мен деректемелерді өзгертуге тыйым салынады.
44. Банк төлем қызметін көрсеткен кезде келесі талаптардың сақталуын қамтамасыз етеді:
 - 1) АЖ/ТҚҚІҚ туралы заңына сәйкес Клиентті тиісті түрде тексеру және сәйкестендіру;
 - 2) Төлем ұйымы Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген қызметтерді көрсеткен жағдайларды қоспағанда, төлем және (немесе) ақша аударымы және қатысушыға төлемді бергені және (немесе) ақша аударғаны туралы төлем құжатында АЖ/ТҚҚІҚ туралы заңда көзделген, ақша жіберуші және бенефициар бойынша деректемелердің болуы;
 - 3) Клиентке төлем қызметі көрсетілгеннен кейін немесе банктік шот жабылғаннан кейін ақша жіберушіні және (немесе) бенефициарды сәйкестендіруге мүмкіндік беретін мәліметтерді бес жыл бойы сақтау;
 - 4) Клиенттің сәйкестендіру құралдарына үшінші тұлғалардың кіруінен сақтау.
45. Банк төлем қызметін көрсеткеннен кейін Клиентке төлем қызметінің көрсетілгенін растайтын құжатты қағаз тасымалдаушыда немесе телекоммуникация желісі арқылы береді.
46. Төлем қызметінің көрсетілгенін растайтын құжаттың мазмұнына қойылатын талаптар Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкінің нормативтік құқықтық актісімен белгіленеді.
47. Банк Қазақстан Республикасының заңдарында көзделген жағдайларды қоспағанда, төлем қызметтерін көрсеткен кезде алынған мәліметтердің құпиялылығын қамтамасыз етеді және олардың үшінші тұлғаларға жария болуына жол бермейді.
48. Банк төлем қызметтерін көрсеткен кезде Қазақстан Республикасының "Жеке деректер және оларды қорғау туралы" заңында көзделген жағдайларды қоспағанда, жеке деректер субъектісінің келісімімен жеке деректерді жинайды және өңдейді.

14 тарау. Анықтамалар

- 1) Банк – "Tengri Bank" АҚ;
- 2) Банктің интернет-сайты – Банктің ресми интернет-сайты (www.tengribank.kz);
- 3) Клиент:
Төлем қызметін алу үшін Банкке хабарласқан
Жеке тұлға; немесе
жеке кәсіпкер, жеке нотариус, жеке сот орындаушысы, адвокат, кәсіби медиатор – Қазақстан Республикасының резиденті, шаруа (фермерлік) қожалығы; немесе
таратылатын банктер, сақтандыру (қайта сақтандыру) ұйымдары, олардың филиалдары, ерікті жинақтаушы зейнетақы қорлары, шетелдік дипломатиялық және консулдық өкілдіктер; немесе
заңды тұлға және оның оқшауланған бөлімшелері (филиалдар мен өкілдіктер);
- 4) АЖ/ТҚҚІҚ туралы заң – Қазақстан Республикасының Қылмыстық жолмен алынған кірістерді заңдастыруға (жылыстатуға) және терроризмді қаржыландыруға қарсы іс-қимыл туралы заңы;
- 5) төлем қызметі – Банктің осы Ережеге сәйкес Клиентке көрсететін қызметі.
- 6) даулы жағдай – төлем қызметін көрсеткен кезде туындағын, төлемнің рұқсат етілмеумен байланысты немесе төлем қызметінің тиісті түрде көрсетілмеуімен байланысты жағдай.

Правила оказания платежных услуг АО "Tengri Bank"

Глава 1. Общие положения

1. Настоящие Правила оказания платежных услуг АО "Tengri Bank" (далее – Правила) регулируют отношения между Банком и Клиентом, связанные с оказанием Банком платежных услуг.
2. Настоящие Правила 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.
3. Настоящие Правила являются неотъемлемой частью Договора банковского вклада, Договора банковского текущего счета или Заявления о присоединении к Правилам (далее совместно именуемые – Договор), заключенного между Банком и Клиентом.
4. Настоящие Правила считаются, заключенными с момента осуществления Клиентом одной из платежных услуг, указанных в пункте 11 настоящих Правил.
5. Настоящие Правила прекращают свои действия в момент завершения Банком оказания платежной услуги.
6. Присоединяясь к Договору, Клиент присоединяется к настоящим Правилам и подтверждает:
 - 1) что получил, ознакомлен и, безусловно, согласен с настоящими Правилами и тарифами Банка;
 - 2) обязуется соблюдать и руководствоваться настоящими Правилами.
7. Клиент не вправе ссылаться на отсутствие его подписи в настоящих Правилах или тарифах Банка, как на доказательство того, что настоящие Правила или тарифы Банка не были им получены или не разъяснены, если у Банка имеется Договор или Заявление о присоединении к такому Договору, подписанные Клиентом.
8. Действие настоящих Правил не распространяется на иные услуги, предоставляемые Банком и не предусмотренные в настоящих Правилах. В случае если Клиент желает получить иные услуги, требуется заключение отдельных договоров на оказание соответствующих услуг.
9. Настоящие Правила размещаются на интернет-сайте Банка.
10. Понятия и определения, используемые в тексте настоящих Правил, имеют значение, которое приведено в настоящих Правилах, если иное значение не установлено непосредственно в тексте Договора или Заявления о присоединении к такому Договору.

Глава 2. Виды и общая характеристика оказываемых платежных услуг

11. В соответствии с настоящими Правилами, Клиенту могут быть предоставлены следующие услуги:
 - 1) услуги по приему и осуществлению платежей и (или) переводов денег с использованием банковского счета;
 - 2) услуги по приему наличных денег для зачисления на банковские счета, в том числе третьих лиц;
 - 3) услуги по приему наличных денег для осуществления платежа без открытия банковского счета отправителя денег;
 - 4) услуги по осуществлению переводов денег без открытия банковского счета.

Глава 3. Порядок и максимальный срок оказания платежных услуг

12. Платежная услуга оказывается в порядке, предусмотренном законодательством Республики Казахстан, требованиями процедур безопасности Банка, внутренними документами и настоящими Правилами. Отдельные особенности оказания платежной услуги, могут устанавливаться Договорами, заключаемыми с Клиентом.
13. Срок оказания платежной услуги определен действующим законодательством Республики Казахстан.

Глава 4. Тарифы

14. Банк взимает с Клиента сборы и комиссии за оказание платежных услуг в размере, не превышающем предельные величины ставок и тарифов на проведение Банком банковских операций, установленных Правилами об общих условиях проведения операций АО "Tengri Bank", которые размещены на интернет-сайте Банка.
15. Порядок взимаемых сборов и комиссий по оказываемой платежной услуге, установлены тарифами Банка, размещенными на интернет-сайте Банка.

Глава 5. Порядок предоставления информации о платежной услуге

16. Информация о совершенной платежной услуге предоставляется по письменному запросу Клиента, в соответствии с законодательством Республики Казахстан.
17. Информация о размерах взимаемых сборов и комиссий по оплате платежной услуги и порядке их взимания, указываются в тарифах Банка, размещенных на интернет-сайте Банка.

Глава 6. Порядок защитных действий от несанкционированных платежей

18. Несанкционированным является платеж, осуществленный без соблюдения требований, установленных действующим законодательством Республики Казахстан. Несанкционированными платежами являются также платежи с использованием поддельных платежных документов или поддельных платежных инструментов.
19. В качестве защитных действий Банк использует подпись уполномоченного лица (лиц), печати, алгоритмы, коды (цифровые, буквенные, с применением символов и комбинированные), кодовые слова, слова-идентификаторы или идентификационные номера, шифрование, методы отзыва, визуальную проверку наличия признаков подделки, исправлений, дополнений и помарок или иные способы защиты, не противоречащие действующему законодательству Республики Казахстан.
20. При обнаружении несанкционированного доступа к информации, составляющей банковскую тайну, ее несанкционированного изменения, осуществления несанкционированного платежа или перевода денег и иных несанкционированных действий, возникающих при предоставлении Банком платежных услуг, Банк уведомляет об этом Клиента, в отношении которого были допущены такие действия, не позднее следующего рабочего дня после их обнаружения.

Глава 7. Порядок определения обменного курса, применяемого при оказании платежной услуги в иностранной валюте

21. В случаях, предусмотренных действующим законодательством Республики Казахстан или Договором, заключенным между Банком и Клиентом, при оказании платежной услуги в валюте, отличающейся от валюты банковского счета, либо в иностранной валюте, Банком применяется обменный курс валюты, установленный Банком на дату зачисления/списания денег с банковского счета Клиента.

22. Текущий обменный курс, применяемый Банком при оказании платежной услуги, публикуется Банком для сведения Клиентов на интернет-сайте и/или на стендах в отделениях Банка.

Глава 8. Условия, при которых Банк оставляет за собой право на отказ в оказании платежной услуги

23. Банк вправе отказать в оказании платежной услуги, в случаях:
- 1) предусмотренных законодательством Республики Казахстан, в том числе, для отказа в исполнении указания;
 - 2) выявления, по мнению Банка, признаков несанкционированного платежа;
 - 3) если Клиент не идентифицирован в порядке, предусмотренном внутренними документами Банка;
 - 4) если сумма денег на банковском счете недостаточна для проведения операции и списания комиссии, предусмотренной тарифами Банка;
 - 5) несоответствия предоставляемых документов Клиентом согласно требованиям, установленным действующим законодательством Республики Казахстан;
 - 6) совершения или попыток осуществления Клиентом операций, относящихся к подозрительным операциям в соответствии с требованиями Закона о ПОД/ФТ;
 - 7) включения Клиента в список клиентов, имеющих риск осуществления лжепредпринимательской деятельности;
 - 8) в случае непредставления Клиентом документов и сведений, необходимых Банку для реализации действующего законодательства Республики Казахстан и внутренних документов в части противодействия легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма;
 - 9) в случаях существенного нарушения Клиентом условий настоящих Правил или Договора, заключенного с Клиентом;
 - 10) в иных случаях, предусмотренных Договором и настоящими Правилами.
24. Банк информирует Клиента об отказе в оказании платежной услуги с указанием причин такого отказа в течение операционного дня в день получения указания.

Глава 9. Порядок регулирования вопросов по несанкционированным платежным услугам

25. В случае выявления Клиентом несанкционированной платежной услуги, Клиент уведомляет об этом Банк в срок не позднее операционного дня, в котором была обнаружена несанкционированная платежная услуга, с приложением документов, подтверждающих несанкционированность платежной услуги.
26. При обнаружении несанкционированных платежных услуг и иных несанкционированных действий, возникших при предоставлении Банком платежных услуг, Банк уведомляет об этом Клиента, в отношении которого были допущены такие действия, не позднее следующего рабочего дня после их обнаружения.
27. Банк рассматривает обращения Клиента, в том числе по несанкционированному платежу, а также при возникновении иных спорных ситуаций, в течение 15 (пятнадцати) календарных дней со дня получения таких обращений.
28. Банк возвращает деньги Клиенту по обоснованной претензии только после того, как они были возвращены Банку, соблюдая нормы и правила Банка и/или международной платежной услуги.

29. В случае причинения убытков Клиенту при осуществлении несанкционированного платежа, Банк обязуется возместить причиненный ущерб в размере несанкционированного платежа, при условии предоставления Клиентом документов, подтверждающих вину Банка в совершении несанкционированного платежа.

Глава 10. Право клиента на отказ от оказания платежных услуг (расторжение договора)

30. Основанием отказа Клиента от оказания платежных услуг Банком является предоставление соответствующего заявления, составленного и направленного в Банк лично, либо иным способом, предусмотренным действующим законодательством Республики Казахстан.

Глава 11. Порядок предъявления претензий и разрешения спорных ситуаций

31. В случае возникновения спорных ситуаций Клиент уведомляет об этом Банк в письменной форме с приобщением документов, подтверждающих обоснованность претензии (при ее наличии) в течение 15 (пятнадцати) календарных дней с обнаружения спорной ситуации. Неполучение Банком такого уведомления от Клиента в течение указанного срока считается подтверждением правильности совершения платежной услуги.
32. При проведении Банком проверки по спорной ситуации с целью снижения риска несанкционированных платежей, Банк, в интересах Клиента, может по своему усмотрению принять меры для предотвращения убытков и расходов Клиента, включая, временное приостановление принятия указаний к банковскому счету, блокированию платежной карты и/или ее изъятие.
33. Стороны предпримут 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.
34. Если претензия Клиента по спорной ситуации была признана Банком обоснованной, Банк возвращает сумму такой расходной операции либо ее эквивалент.
35. Банк возвращает деньги Клиенту по обоснованной претензии только после того, как они были возвращены Банку, соблюдая нормы и правила Банка и/или платежной системы.
36. В случае если в результате проведенного расследования по заявлению Клиента по спорной ситуации 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.

Глава 12. Порядок и размеры выплат по возмещению ущерба за необоснованный отказ от исполнения либо ненадлежащее исполнение указания

37. 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.
38. Выплата осуществляется в течение 90 (девяносто) дней с даты предоставления Банку документов, достаточных для подтверждения необоснованного отказа от исполнения либо ненадлежащее исполнение указания.

Глава 13. Иные условия

39. Банк вправе в одностороннем порядке изменять условия настоящих Правил, в сторону их улучшения для Клиента.
40. Банк не вправе в одностороннем порядке изменять в сторону увеличения установленные на дату заключения настоящих Правил комиссии по оказываемым платежным услугам, за исключением комиссий, взимаемых при осуществлении международных платежей и (или) переводов денег.
41. Банк до оказания платежной услуги обеспечивает предоставление Клиенту информации о размере взимаемой Банком комиссии в денежном выражении по оказываемой платежной услуге, за исключением случаев, предусмотренных нормативным правовым актом Национального Банка Республики Казахстан.
42. Банк оказывает платежную услугу только на основании и в соответствии с условиями указания Клиента.
43. Запрещается изменение Банком условий и реквизитов указания Клиента.
44. Банк при оказании платежной услуги обеспечивает соблюдение следующих условий:
 - 1) проведение надлежащей проверки и идентификации Клиента в соответствии с Законом о ПОД/ФТ;
 - 2) наличие в платежном документе о платеже и (или) переводе денег и передачу участнику платежа и (или) перевода денег реквизитов по отправителю денег и бенефициару, предусмотренных Законом о ПОД/ФТ, за исключением случаев оказания платежной организацией услуг, предусмотренных законодательством Республики Казахстан;
 - 3) сохранение в течение пяти лет после оказания платежной услуги либо закрытия банковского счета Клиента сведений, позволяющих идентифицировать отправителя денег и (или) бенефициара;
 - 4) сохранность идентификационных средств Клиента от доступа третьим лицам.
45. Банк после оказания платежной услуги представляет Клиенту документ, подтверждающий факт оказания платежной услуги, на бумажном носителе либо посредством сети телекоммуникаций.
46. Требования к содержанию документа, подтверждающего оказание платежной услуги, устанавливаются нормативным правовым актом Национального Банка Республики Казахстан.
47. Банк обеспечивает конфиденциальность сведений, полученных при оказании платежных услуг, и не допускает их раскрытия третьим лицам, за исключением случаев, предусмотренных законами Республики Казахстан.
48. Банк при оказании платежных услуг осуществляет сбор и обработку персональных данных с согласия субъекта персональных данных, за исключением случаев, предусмотренных Законом Республики Казахстан "О персональных данных и их защите".

Глава 14. Определения

- 1) Банк – АО "Tengri Bank";
- 2) интернет–сайт Банка – официальный интернет–сайт Банка (www.tengribank.kz);
- 3) Клиент:
физическое лицо; или
индивидуальный предприниматель, частный нотариус, частный судебный исполнитель, адвокат, профессиональный медиатор – резидент Республики Казахстан, крестьянские (фермерские) хозяйства; или

ликвидируемые банки, страховые (перестраховочные) организации, их филиалы, добровольные накопительные пенсионные фонды, иностранных дипломатические и консульские представительства; или

юридическое лицо и его обособленные подразделения (филиалы и представительства), обратившееся(-ийся) в Банк для получения платежной услуги;

- 4) Закон о ПОД/ФТ – Закон Республики Казахстан о противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма;
- 5) платежная услуга – услуга, оказываемая Банком Клиенту в соответствии с настоящими Правилами;
- 6) спорная ситуация – ситуация, возникшая при оказании платежной услуги, связанная возможной несанкционированностью платежа, или иным вопросом, связанным с ненадлежащим оказанием платежной услуги.