



Договор банковского обслуживания на Интернет-ресурсе «www.kaspi.kz»

Настоящий Договор банковского обслуживания на Интернет-ресурсе «www.kaspi.kz», заключается между: АО «Kaspi Bank», именуемым в дальнейшем «Банк», Клиентом Банка, присоединившимся к Договору в порядке и на условиях, предусмотренных Договором, с целью определения условий оказания Клиенту банковского обслуживания на Интернет-ресурсе «www.kaspi.kz».

1. Термины и определения

1.1. Термины и определения, используемые для целей Договора, соглашений, заключаемых в рамках настоящего Договора, означают следующее:

- 1) **Автооплата** - услуга Банка, предоставляемая в рамках договоров, заключенных между Клиентом и Банком;
- 2) **Акцепт** – действия Клиента, совершение которых подтверждает намерение Клиента заключить Договор, в т.ч. ввод информации, запрашиваемый при открытии сайта Интернет-ресурса «www.kaspi.kz», а также действия по заключению с Банком договоров банковских займов и/или банковских услуг, в том числе по договорам, заключенным в соответствии с примерными условиями договоров банковского обслуживания, размещенными в печати, или договорами присоединения, опубликованными на сайте Банка. В отношении отдельных видов услуг Договором может быть предусмотрен иной порядок его заключения;
- 3) **Аутентификация** – удостоверение правомочности обращения Клиента дистанционно через Интернет-ресурс «www.kaspi.kz» для совершения Операций по Счетам;
- 4) **Верификация** - комплекс действий Клиента, направленных на подтверждение Номера телефона, с целью получения электронных банковских услуг (в том числе открытие «Счета kaspi.kz»), путем ввода полученного Одноразового кода (КСДИ) на Интернет-ресурсе «www.kaspi.kz»;
- 5) **Выписка по Счету** – информационная выписка, формируемая и направляемая Банком Клиенту с целью доведения до сведения Клиента информации об Операциях, отраженных на Счете за определенный Банком период (период определяется Банком по своему усмотрению);
- 6) **Держатель** - физическое лицо, имеющее право пользоваться Картой в соответствии с условиями Договора;
- 7) **Договор** – настоящий договор банковского обслуживания на Интернет-ресурсе «www.kaspi.kz», заключаемый в форме договора присоединения, опубликованный на Интернет-ресурсе Банка по адресу www.kaspi.kz и Условия предоставления электронных банковских услуг, утвержденных уполномоченным органам Банка, размещенные на сайте Банка (далее - Условия);
- 8) **Доступный остаток** – сумма денег на банковских сберегательных и текущих счетах Клиента в Банке, включая доступный остаток кредитного лимита, в соответствии с договором, заключенным между Клиентом и Банком, сумма денег на ППК;
- 9) **Идентификация** – установление соответствия Номера телефона Клиента на Интернет-ресурсе «www.kaspi.kz». Идентификация осуществляется по Логину. Клиент считается идентифицированным в случае соответствия Логина, введенного на Интернет-ресурсе «www.kaspi.kz», Логину, присвоенному Клиенту;
- 10) **Интернет-ресурс «www.kaspi.kz»** – информационный ресурс в сети Интернет, компонент электронных банковских услуг, предоставляющий Клиенту по факту его Верификации/Регистрации возможность дистанционного проведения банковских операций, а также получения информации о договорах и Счетах клиента в соответствии с Условиями;
- 11) **Каналы связи** – средства передачи информации между Клиентом и Банком посредством электронной почты (email), почтовой связи, Интернет-ресурса «www.kaspi.kz», мобильного банкинга, SMS-сообщений, телефонов, факса, банкомата, платежных терминалов, POS-

терминалов, электронных терминалов, Мобильного приложения, используемые в порядке и на условиях, определяемых Банком;

12) **Карта** – платежная карточка одной из МПС, указанных в Договоре, эмитированная Банком и являющаяся средством доступа к деньгам Клиента на Счете через банкоматы, электронные терминалы или иные устройства, содержащая информацию, позволяющую Клиенту осуществлять платежи, получать наличные деньги, производить обмен валют и другие операции, определенные Банком и на его условиях.

13) **Клиент** – физическое лицо, присоединившееся к Договору путем совершения Акцепта.

14) **Логин** – имя учетной записи пользователя на Интернет-ресурсе «www.kaspi.kz», выраженное в цифрах. Логинем Клиента на Интернет-ресурсе «www.kaspi.kz» является Номер телефона Клиента;

15) **Мобильное приложение** – программное обеспечение, предназначенное для доступа входа и осуществления операций Клиентом в Личном кабинете посредством мобильного телефона или иного устройства, поддерживающего Мобильное приложение и доступ в Интернет.

16) **МПС** – одна из Международных платежных систем MasterCard WorldWide / Международная платежная система Visa International / American Express Card / JCB / Diners Club / China UnionPay / PPS PayPal и другие – система участников расчетов и их расчетных агентов, объединенных между собой определенными правилами и условиями и строящих взаимоотношения на основе использования технологии платежных карточек. МПС устанавливает правила функционирования и осуществляет информационную поддержку своих участников;

17) **Номер телефона** - номер мобильного телефона, предоставленный Клиентом Банку на Интернет-ресурсе «www.kaspi.kz», используемый Клиентом для направления SMS-запросов и получения SMS-сообщений;

18) **Одноразовый код (КСДИ)** – уникальная последовательность электронных цифровых символов, создаваемая программно-техническими средствами, по запросу клиента направляемая Банком в составе SMS-сообщения на Номер телефона Клиента, и предназначенная для одноразового использования, ввод которой подтверждает подлинность Клиента и является основанием для предоставления Клиенту доступа к электронным банковским услугам по настоящему Договору для осуществления Платежей/Операций на Интернет-ресурсе «www.kaspi.kz». Доступ к услугам по настоящему Договору предоставляется Клиенту после осуществления им действий для совершения Платежей/Операций на Интернет-ресурсе «www.kaspi.kz» и только при условии введения КСДИ. В рамках одного доступа к услугам одним КСДИ может быть подтверждено совершение нескольких Платежей/Операций. КСДИ используется также для Верификации, дополнительной Регистрации Клиента;

19) **Операция** – любая подлежащая отражению на банковских счетах операция (транзакция), в том числе расходные Операции, включая заемные Операции (расходные Операции за счет кредитного лимита), с использованием Карты (оплата товара и получение наличных денег) или иных платежных карточек Клиентов, внесение денег на Счета наличным либо безналичным путем; Возвратные платежи; списание Банком денег в погашение Задолженности; списание со Счетов начисленных плат, комиссий и вознаграждения в соответствии с заявлением, договором банковского займа; переводы между разными банковскими счетами Клиента и в пользу третьих лиц, в том числе с использованием платежных карточек, эмитентом которых не является Банк, другие операции, подлежащие отражению на банковских счетах Клиента;

20) **Платежная карточка** (платежная карточка) – средство электронного платежа, в том числе Карта, которое содержит информацию, позволяющую ее держателю посредством электронных терминалов или других каналов связи осуществлять Операции;

21) **Пароль** – последовательность алфавитно-цифровых символов, связанная с присвоенным Клиенту Логинем и используемая для Аутентификации Клиента на Интернет-ресурсе «www.kaspi.kz»;

22) **Платеж** – совокупность Операций (в том числе, между разными счетами Клиента) и иных действий (в том числе, приобретение ППК, Электронных денег на имя Клиента и за счет денег Клиента), необходимых для исполнения указания/поручения Клиента и завершения платежа по денежному обязательству.

- 23) **ППК** - предоплаченная платежная карточка, предназначенная для совершения Клиентом Операций в ПТС/посредством Интернет-ресурса «www.kaspi.kz»/посредством Терминалов;
- 24) **Регистрация** - комплекс действий Клиента, в том числе Аутентификация/Верификация направленных на получение Пароля, и введение полученного Пароля на Интернет-ресурсе «www.kaspi.kz» и открытие «Счета kaspi.kz»;
- 25) **Сервис периодических платежей** – сервис для автоматизации проведения периодических платежей на Интернет-ресурсе «www.kaspi.kz». Операции осуществляются на основании шаблонов, установленных в Сервисе периодических платежей. Клиент пользуется Сервисом периодических платежей с даты проведения первой Операции, совершенной им посредством Карты МПС VISA, MasterCard, других международных платежных систем согласно договору с клиентом и при условии совершения действий, установленных на Интернет-ресурсе «www.kaspi.kz».
- 26) **Счет** – банковский текущий и/или сберегательный счет Клиента, открытый в Банке;
- 27) **Тарифы Банка** – утвержденные уполномоченным органом Банка ставки плат и комиссий за услуги Банка, связанные с его деятельностью, действующие на дату оплаты услуг Банка, размещены на сайте Банка «www.kaspi.kz»;
- 28) **Электронные банковские услуги** – услуги, связанные с доступом Клиента к своему банковскому счету посредством систем удаленного доступа для получения платежных услуг и информационных банковских услуг;
- 29) **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.
- 30) **Операционный день** - период времени, в течение которого осуществляются прием и обработка платежных услуг указаний, распоряжений о приостановлении исполнения указаний либо отзыве таких указаний.

2. Предмет Договора

2.1. В рамках банковского обслуживания на Интернет-ресурсе «www.kaspi.kz» Банком предоставляются, включая и не ограничиваясь, следующие услуги:

- 1) выполнение распоряжений Клиента о перечислении денег между Счетами Клиента, открытыми в Банке, в том числе пополнение Счетов с целью погашения кредита (в тенге/долларах США/Евро/Российских рублях), переводы денег между Счетами (в тенге/долларах США/Евро/Российских рублях), открытых в Банке, с учетом ограничений, установленных на Интернет-ресурсе «www.kaspi.kz»;
- 2) выполнение распоряжений Клиента по платежам и переводам посредством Карты, иных платежных карточек Клиента МПС VISA, MasterCard, других МПС, согласно договору с Клиентом, ППК и Электронных денег;
- 3) предоставление информации по договорам, заключенным с Банком, в том числе, предоставление возможности просмотра состояния кредитных договоров, выписок за период по договору кредитной карты (не больше 6 месяцев), графика погашения по кредитам (деньги, товар), выписок за период по депозитным договорам (не больше 12 месяцев); выписки по Картам по которым проводились Операции (не более 6 месяцев), передача информации о реквизитах платежных карт в электронном виде удаленными каналами связи (в том числе, при перевыпуске);
- 4) обеспечение возможности оплаты услуг (мобильная связь, коммунальные платежи, телевидение и т.д.) с платежных карточек, а также посредством Электронных денег;
- 5) перевод денег поставщикам за услуги/работы/товары (мобильная связь, коммунальные платежи, телевидение и т.д.) с ППК и с банковских счетов Клиента, в том числе с использованием платежных карточек Клиента, а также посредством Электронных денег;
- 6) подключение и изменение условий Автооплаты (и иных услуг, предоставляемых Банком);
- 7) обеспечение возможности управления платежами по договору банковского займа, заключенными с Банком;
- 8) изменение условий кредитования по займу, предоставляемому на кредитную карточку (Управление кредитным платежом);
- 9) предоставление услуг СМС (Сервис мониторинга счета);

- 10) подключение к E-Mail и SMS уведомлениям по событиям со сберегательными счетами (по депозиту);
- 11) покупка ППК;
- 12) сервис периодических платежей;
- 13) открытие Счетов в порядке и с учетом требований действующего законодательства;
- 14) выпуск и погашение Электронных денег;
- 15) и иные услуги, относящиеся к электронным платежным и информационным банковским услугам.

2.2. Платежные услуги, предусмотренные Договором, оказываются в разовом порядке посредством системы удаленного доступа Интернет-ресурса «www.kaspi.kz», в том числе с использованием Мобильного приложения. Договор заключается в отношении каждой конкретной платежной услуги в момент предоставления Банку согласия на ее оказание в порядке, предусмотренном Договором, и действует до момента полного исполнения Сторонами обязательств в отношении соответствующей услуги.

3. Порядок оказания услуг

3.1. Предоставление электронных банковских услуг, в том числе банковского обслуживания на Интернет-ресурсе «www.kaspi.kz» и получения доступа к ним, в том числе с использованием Мобильного приложения, осуществляется посредством сети Интернет, и иным каналам связи.

3.2. Указание Клиента по платежам и переводам денег на Интернет-ресурсе «www.kaspi.kz», исполняется Банком не позднее Операционного дня, следующего за днем получения указания, за исключением установленных законодательством и/или договорами случаев, в которых указание подлежит исполнению в иные сроки. Банк отказывает в исполнении указания не позднее Операционного дня его поступления.

3.3. Документы, подтверждающие платеж или перевод денег направляются Клиенту электронным способом путем его направления на адрес электронной почты Клиента в почтовой системе Интернет-ресурса «www.kaspi.kz» и/или на Номер телефона, указанный Держателем Карты (Клиентом), посредством коротких текстовых и/или мультимедийных сообщений, и/или путем отображения в Личном кабинете или непосредственно на странице Интернет-ресурса «www.kaspi.kz» или в Мобильном приложении после оказания услуги.

3.4. Банк обязан по требованию Клиента представить ему выписку, содержащую информацию об Операциях и/или Платежах, осуществленных с использованием Карты (в том числе ППК).

3.5. Порядок открытия Счета Клиента, а также выпуска Карты определяются в Условиях при условии оказания Банком таких Услуг.

3.6. Порядок выпуска, погашения и совершения операций с Электронными деньгами устанавливается Правилами системы электронных денег АО «Kaspi Bank» и Договором о выпуске электронных денег (размещаются на сайте Банка).

3.7. Клиент присоединяется к Договору путем совершения Акцепта.

3.8. Клиент, присоединившийся к Договору, и Банк принимают все установленные Договором условия и обязательства.

3.9. Для получения услуг по Договору Клиент обеспечивает соблюдение всех следующих условий:

- 1) у Клиента имеется техническое средство для получения услуг на Интернет-ресурсе «www.kaspi.kz»;
- 2) Клиент предоставил Банку информацию, необходимую для оказания услуг по Договору;
- 3) Клиент совершил действия по Регистрации/Аутентификации/Верификации и иные действия, предусмотренные Договором и Условиями, необходимые для оказания услуг;
- 4) для использования Мобильного приложения – мобильный телефон или иное устройство, с операционной системой, позволяющей использование Мобильного приложения, и доступом в Интернет.

3.10. Предоставление доступа к услугам на Интернет-ресурсе «www.kaspi.kz» осуществляется следующими способами:

3.10.1. Клиент прошел процедуру Верификации (получил КСДИ с целью получения электронных банковских услуг);

3.10.2. Клиент прошел процедуру Регистрации (получил Пароль с целью получения электронных банковских услуг);

3.10.3. Для оказания услуг посредством Мобильного приложения – скачать Мобильное приложение в APP Store, Google Play, установить Мобильное приложение.

3.11. Основанием для предоставления Клиенту услуг посредством Интернет-ресурса «www.kaspi.kz» является Регистрация или Верификация на Интернет-ресурсе «www.kaspi.kz», а также предоставление Банку указания и согласия на оказание конкретной Услуги в порядке и случаях, предусмотренных Договором, в т.ч. Условиями.

3.12. Аутентификация Клиента на Интернет-ресурсе «www.kaspi.kz» осуществляется по Паролю, либо вводом КСДИ, полученного Клиентом от Банка на Номер телефона.

3.13. Используемые во взаимоотношениях между Клиентом и Банком документы в электронном виде, успешно авторизованные Клиентом на Интернет-ресурсе «www.kaspi.kz», признаются равнозначными соответствующим документам на бумажном носителе и порождают аналогичные им права и обязанности Сторон по настоящему Договору (за исключением документов и договоров, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Республики Казахстан должны быть предоставлены на бумажных носителях).

3.14. Клиенты, прошедшие процедуру Регистрации вправе получать дополнительную информацию и дополнительные информационные банковские услуги по имеющимся кредитам/депозитам/транзакциям/счетам, при условии введения по запросу «Интернет-ресурса «www.kaspi.kz» одного или нескольких параметров (определяется Интернет-ресурсом «www.kaspi.kz», а именно: а) Пароль; б) Номер платежной карточки; в) Номер кредитного договора; г) Номер договора банковского обслуживания (банковского счета, банковского вклада, сервис-пакета и иные договоры); д) Номер телефона Клиента.

3.15. При регистрации Клиента на Интернет-ресурсе «www.kaspi.kz» одновременно осуществляется регистрация в почтовой системе Интернет-ресурса «www.kaspi.kz». При регистрации Клиента в почтовой системе Интернет-ресурса «www.kaspi.kz» Клиенту присваивается адрес электронной почты, который состоит из двух частей, разделённых символом «@», доступ к которому осуществляется посредством Личного кабинета. Левая часть адреса состоит из Номера телефона, по которому Клиент зарегистрировался, правая часть адреса является доменным именем «kaspi.kz». Данный адрес электронной почты может быть использован только для отправки на него уведомлений системой Интернет-ресурса «www.kaspi.kz» и не предназначен для использования Клиентом в других почтовых системах, а именно Клиент не может отправить на этот адрес электронные сообщения или принимать на этот адрес сообщения от других систем.

3.14. Сообщениями, направленными Клиенту посредством почтовой системы Интернет-ресурса «www.kaspi.kz», является информация о проведенных Указаниях Клиентов, специальные предложения от Банка Клиенту, направляемые согласно условиям Договора уведомления и иная информация.

3.15. Логинем Клиента на Интернет-ресурсе «www.kaspi.kz» является Номер телефона Клиента.

3.16. Верификация на Интернет-ресурсе «www.kaspi.kz» осуществляется при наличии одного или нескольких следующих условий:

1) наличие номера мобильного телефона в Банке, полученного Банком от третьих лиц для исполнения поручения по платежам и переводам;

2) указание Клиентом Номера телефона на сайте Интернет-ресурса «www.kaspi.kz», в том числе по запросу системы, а также посредством Мобильного приложения.

3.17. Процедура восстановления Пароля осуществляется согласно действиям, определяемым в на Интернет-ресурсе «www.kaspi.kz» (последовательность действий определяется Банком по своему усмотрению и доводится до сведения Клиента на Интернет-ресурсе «www.kaspi.kz»).

3.18. Регистрируясь на Интернет-ресурсе «www.kaspi.kz» Клиент дает Банку свое согласие на сбор и обработку его персональных данных, в том числе биометрических, указанных на Интернет-ресурсе «www.kaspi.kz» в процессе Регистрации, с применением элементов защитных действий, не противоречащих законодательству Республики Казахстан, а также на использование Банком изображения (фотографии) Клиента размещенной в Мобильном приложении, для целей исполнения настоящего Договора.

4. Права и обязанности Сторон

4.1. Банк имеет право:

- 1) отказать в проведении Операций/Платежа в случае, если Клиент не Идентифицирован и не Аутентифицирован в порядке, предусмотренном Договором, не выполнил условия Договора, необходимые для оказания услуги, при нарушении установленных Договором, МПС, банками-эмитентами платежных карточек лимитов, ограничений, запретов (в т.ч. по размеру разовой операции, сумме операций, количеству операций за определенный период, валюте операции и т.д.), при получении от банка-эмитента карточки отказа в совершение Операции или неполучении ответа, а также при отсутствии у Банка технической возможности для оказания запрашиваемой услуги или если сумма Доступного остатка (денег на Счетах) недостаточна для проведения Операций/Платежа и списания комиссий, предусмотренных Тарифами, несоответствия валюты перевода валюте банковского счета или платежной карточки;
- 2) приостановить проведение Операций/Платежей по счетам Клиента в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан;
- 3) не исполнять поручение Клиента в случае обнаружения ошибки, допущенной Клиентом при указании платежных реквизитов, не предоставления или предоставления неполного комплекта документов/реквизитов Клиентом, необходимых Банку, а также в случае противоречия Операции/Платежей законодательству Республики Казахстан, внутренним нормативным документам Банка и условиям Договора;
- 4) блокировать доступ к услугам, предоставляемым на Интернет-ресурсе «www.kaspi.kz» в случае нарушения Клиентом условий Договора и Условий предоставления электронных банковских услуг, определенных на сайте www.kaspi.kz, а также в иных случаях, предусмотренных Договором;
- 5) запрашивать у Клиента документы и иную информацию, необходимую для осуществления валютного контроля и выполнения иных требований законодательства и внутренних нормативных документов Банка;
- 6) устанавливать и изменять в одностороннем порядке ограничения по Операциям/Платежам на Интернет-ресурсе «www.kaspi.kz».

4.2. Клиент имеет право:

- 1) получать отчеты и выписки по Счетам с использованием Интернет-ресурса «www.kaspi.kz»;
- 2) проводить Операции/Платежи по Счетам в пределах остатков денег на Счетах;
- 3) проводить Операции/Платежи посредством платежных карточек Международной платежной системы VISA, MasterCard, платежных карточек других международных платежных систем согласно договору с Клиентом и ППК, за исключением случаев, предусмотренных законодательством, МПС, Условиями и Договором;
- 4) расторгнуть Договор в случае несогласия с вносимыми Банком изменениями и/или дополнениями в Договор и/или Тарифы Банка;
- 5) в любой момент письменно уведомить Банк о намерении расторгнуть Договор за 30 (тридцать) рабочих дней до предполагаемой даты расторжения Договора.

4.3. Банк обязуется:

- 1) уведомить Клиента о внесении изменений в настоящий Договор за 10 календарных дней до даты введения в действие указанных изменений, разместив уведомление на WEB-странице Банка в сети Интернет по адресу: www.kaspi.kz;
- 2) принять меры для предотвращения несанкционированного доступа иных лиц к информации о Счетах Клиента и проведенных по ним Операциям/Платежам;
- 3) исполнять распоряжения и поручения Клиента, оформленные на Интернет-ресурсе «www.kaspi.kz»;
- 4) принимать заявления Клиентов;
- 5) не разглашать информацию, полученную от Клиента при предоставлении электронных банковских услуг.

4.4. Клиент обязуется:

- 1) не передавать другим лицам информацию о Пароле, Логине, и иную информацию, предоставляемую для получения услуг на Интернет-ресурсе «www.kaspi.kz» (обеспечить неразглашение конфиденциальной информации);

- 2) в случае утраты средств доступа к Интернет-ресурсу «www.kaspi.kz», предусмотренных Договором, немедленно уведомить об этом Банк через доступные для Клиента средства связи. До получения Банком извещения об утрате средств доступа. Клиент несет ответственность за все Операции/Платежи по Счетам, совершенные третьими лицами во всех случаях;
- 3) в указанные Банком сроки представлять Банку необходимые документы и информацию, требуемые в соответствии с законодательством (в т.ч. о валютном контроле, о противодействии (легализации), отмыванию доходов, полученных незаконным путем и финансированию терроризма), и внутренними документами Банка для проведения Операций/Платежей или по проведенным Операциям/Платежам;
- 4) распоряжаться деньгами, хранящимися на Счетах в банке, в соответствии с законодательством РК, внутренними нормативными документами Банка и Договором;
- 5) оплачивать Банку комиссионное вознаграждение согласно Тарифам Банка.
- 6) при получении услуг на Интернет-ресурсе «www.kaspi.kz» использовать технически исправное оборудование;
- 7) не осуществлять Операции/Платежи с использованием платежных карточек, держателем которых Клиент не является.
- 8) не проводить Операции/Платежи:
 - требующие получения регистрационного свидетельства, свидетельства об уведомлении, учетного номера контракта (для резидентов РК);
 - связанные с осуществлением предпринимательской деятельности;
 - связанные с финансированием террористической и экстремисткой деятельности и иным пособничеством терроризму либо экстремизму;
 - связанные с легализацией (отмыванием) доходов, полученных преступным путем, или осуществление которых повлечет нарушение иных требований законодательства.

5. Ответственность Сторон

- 5.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение условий Договора Стороны несут ответственность согласно законодательству Республики Казахстан.
- 5.2. Уплата неустойки (пени) и возмещение убытков и расходов в случае нарушения Сторонами любого из обязательств по Договору не освобождают от обязанности надлежащим образом исполнить соответствующие обязательства по Договору.
- 5.3. Ни одна из Сторон не несет ответственности перед другой Стороной, за какой бы то ни было ущерб или убытки, прямые или косвенные, вызванные любыми повреждениями или отказами систем связи или оборудования или за перерывы в предоставлении услуг, вызванные природными катаклизмами, бедствиями, общественными беспорядками или другими причинами, не зависящими от воли Сторон. Если любое из таких обстоятельств непосредственно повлияет на исполнение обязательств в срок, установленный в Договоре, то этот срок продлевается на время действия соответствующего обстоятельства. Доказательством форс-мажора будут служить письменное свидетельство уполномоченного органа Республики Казахстан, подтверждающие возникновение обстоятельств форс-мажора.
- 5.4. В случае нарушений условий Договора, Банк имеет право применить одну из следующих мер:
 - 1) предупредить о возможном ограничении в предоставлении услуг;
 - 2) ограничить и (или) приостановить предоставление услуг;
 - 3) заблокировать доступ к Интернет-ресурсу «www.kaspi.kz»;
 - 4) расторгнуть Договор в одностороннем порядке.
- 5.5. Банк не несет ответственности за неисполнение или задержку исполнения платежей, возникшие в результате отключения электроэнергии, повреждения линий связи, а также ошибки, неверного толкования и т.п., возникающих вследствие неясных, неполных или неточных инструкций Клиента, неисполнения или задержек в исполнении платежей третьими лицами, в результате нарушения Клиентом условий Договора и требований нормативных правовых актов Республики Казахстан, и по другим причинам, не зависящим от Банка. Банк не несет ответственности за сбои в работе Интернета, почты, сетей связи, возникшие по не зависящим от Банка причинам и повлекшие за собой несвоевременное получение или неполучение Клиентом уведомлений Банка и выписок по Счета Клиента. Банк освобождается

от имущественной ответственности в случае технических сбоев (отключение/повреждение электропитания и сетей связи, сбой программного обеспечения Базы данных Банка, технических сбоев в платежных системах), повлекшие за собой невыполнение Банком условий Договора.

5.6. Банк не несет ответственности за ошибки, допущенные Клиентом при оформлении документов и указании неверных номеров телефонов, реквизитов при использовании услуг на Интернет-ресурсе «www.kaspi.kz».

5.7. Банк не несет ответственности в случае, если информация о Счетах, Пароле, Логине, КСДИ или проведенных Клиентом Операциях/Платежах станет известной иным лицам в результате прослушивания или перехвата каналов связи во время их использования, разглашения конфиденциальной информации Клиентом, в том числе в связи с утерей или передачей Клиентом третьим лицам мобильного телефона, планшета или иного оборудования, программного обеспечения, с использованием которого осуществляется доступ к услугам, Аутентификация и Верификация Клиента, а также использования неисправного оборудования, оборудования с вирусным программным обеспечением, при получении услуг на Интернет-ресурсе «www.kaspi.kz», в том числе посредством Мобильного приложения.

5.8. В случае утраты Пароля, Логина, КСДИ, оборудования, программного обеспечения, используемого Клиентом для доступа к услугам Банк списывает со Счета/платежной карточки деньги в размере сумм Операций/Платежей, проведенных с использованием Пароля и/или КСДИ, до момента получения Банком письменного сообщения (в том числе по факсу) от Клиента об утрате доступа к Интернет-ресурсу «www.kaspi.kz» и/или до момента блокирования Пароля Клиентом.

5.9. Клиент несет ответственность за все Операции, проводимые на Интернет-ресурсе «www.kaspi.kz», в т.ч. посредством Мобильного приложения, с использованием предусмотренных Договором средств его Идентификации и Аутентификации.

6. Ограничения пользования Интернет-ресурсом «www.kaspi.kz»

6.1. Предоставление услуг на Интернет-ресурсе «www.kaspi.kz» приостанавливается или прекращается в случаях:

6.1.1. наличия заявления Клиента об отключении услуги. Предоставление услуги на Интернет-ресурсе «www.kaspi.kz» прекращается по истечении 7 (семи) рабочих дней после получения письменного заявления Клиента об отключении;

6.1.2. проведение технических работ на Интернет-ресурсе «www.kaspi.kz» (Банк сообщает период таких работ за 15 минут до приостановления работ путем размещения на сайте Интернет-ресурса «www.kaspi.kz» сообщения об этом);

6.1.3. изменение условий договоров, заключенных с Клиентом в соответствии с которыми предоставление услуг прекращается либо приостанавливается;

6.1.4. уведомления Клиента об отказе от Договора с ним в одностороннем порядке за 1 календарный день до прекращения предоставления услуг.

6.2. Банк вправе в одностороннем порядке, отказаться/прекратить/приостановить оказание любой из предусмотренных настоящим Договором Услуг (в том числе, Услуги Автооплата) либо отказаться от Договора, при этом Банк размещает уведомление об этом (в том числе, указывает срок по истечении которого Банк отказывает/прекращает/приостанавливает оказание услуги (услуг) либо Договор считается расторгнутым) на WEB-странице Банка в сети интернет по адресу: www.kaspi.kz.

6.3. Операции с использованием Электронных денег осуществляются с учетом ограничений, установленных Правилами системы электронных денег АО «Kaspi Bank» и Договором о выпуске электронных денег

7. Процедуры безопасности

7.1. Процедуры безопасности, применяемые при предоставлении услуг банковского обслуживания на Интернет-ресурсе «www.kaspi.kz», утверждаются Банком, размещаются на Интернет ресурсе сайте «www.kaspi.kz».

7.2. 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 услуг на Интернет-ресурсе www.kaspi.kz», Банк уведомляет об этом Клиента, в отношении которого были допущены такие действия, не позднее одного Операционного дня следующего за днем получения указания.

8. Срок действия Договора

8.1. Договор действует бессрочно, за исключением случаев указанных в Договоре, и может быть расторгнут любой из Сторон в порядке, предусмотренном законодательством РК и Договором.

8.2. В случае отказа Клиента от банковского обслуживания на Интернет-ресурсе «www.kaspi.kz», отключение от услуги осуществляется на основании письменного заявления об отключении услуги. При этом все финансовые и иные обязательства Сторон должны быть выполнены в полном объеме.

9. Разрешение споров

9.1. Споры и разногласия между Сторонами разрешаются Сторонами посредством переговоров. Если путем переговоров Стороны не могут достичь взаимного согласия, то споры и разногласия рассматриваются в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан.

9.2. При возникновении конфликтных ситуаций Стороны осуществляют следующие действия:

- 1) Клиент направляет сообщение, в письменном виде пройдя по ссылке https://kaspi.kz/guide/ask/form_to_fill/ либо звонит в Call Center Банка по тел. 8-727-258-59-55 (для Алматы) и 8-800-080-18-00 (весь Казахстан) с указанием адреса, номера телефона, содержания претензии и иной информации;
- 2) Банк рассматривает заявку Клиента в сроки установленные законодательством РК о порядке рассмотрения обращений граждан;
- 3) Банк предоставляет Клиенту ответ в письменном виде на адрес, указанный в сообщении, направленном Банку в порядке, предусмотренном законодательством РК.

10. Заключительные положения

10.1. Все уведомления и (или) сообщения, направляемые Сторонами друг другу по Договору, кроме случаев, прямо предусмотренных Договором, имеют силу и считаются доставленными, если они составлены в письменном виде, подписаны уполномоченными представителями Сторон и отправлены заказным письмом либо курьерской службой либо доставлены нарочным по указанным в договоре адресам Сторон с отметкой об их получении.

10.2. Все другие взаимоотношения, не урегулированные Договором, определяются отдельными договорами и (или) дополнительными соглашениями между Сторонами.

10.3. Условия Договора применяются к отношениям между Банком и Клиентом, регулируемым ранее заключенными договорами между Банком и Клиентом, в качестве дополнительного соглашения.

10.4. К порядку заключения Договора применяются установленные гражданским законодательством Республики Казахстан правила публичной оферты.

10.5. Настоящий Договор составлен на государственном и русском языках. В случае возникновения расхождений в текстах Договора, Стороны пришли к соглашению считать приоритетным текст на русском языке.
