

Договор о присоединении к электронным банковским услугам в АО «Шинхан Банк Казахстан»

Настоящий Договор о присоединении к электронным банковским услугам в АО «Шинхан Банк Казахстан» (далее – Договор) посредством системы Интернет-Банкинг, заключается между: АО «Шинхан Банк Казахстан», именуемым в дальнейшем «Банк», и Клиентом Банка, присоединившимся к Договору в порядке и на условиях, предусмотренных Договором (совместно именуемые «Стороны») и Правилами предоставления электронных банковских услуг в АО «Шинхан Банк Казахстан» (далее - Правила), с целью определения условий оказания Клиенту электронных банковских услуг в системе Интернет-Банкинг.

Клиент, присоединившись к Договору подтверждает, что данный Договор прочитан им, и безоговорочно и полностью согласен с его условиями, признает и принимает данный Договор способами, указанными в настоящем Договоре.

1. Термины и определения

- 1) **АБИС** – автоматизированная банковская информационная система;
- 2) **Аутентификация** – подтверждение подлинности и правильности составления Электронного документа путем использования Процедуры безопасности, установленной Банком;
- 3) **Банк** – АО «Шинхан Банк Казахстан».
- 4) **Банковский заем** – денежные средства, предоставляемые Банком Клиенту в соответствии с договором банковского займа на условиях срочности, платности, возвратности, целевого использования и обеспеченности;
- 5) **Верификация** – комплекс действий Клиента, направленных на подтверждение его прав на получение Электронных банковских услуг путем ввода кода с Устройства безопасности (Токена) в системе Интернет-Банкинг;
- 6) **Вклад** – деньги, вносимые Клиентом или третьими лицами на сберегательный счет Клиента, открытый в Банке в соответствии с условиями договора;
- 7) **Выписка по счету** – отчет по Операциям, проведенным по Счету Клиента за определенный период времени, составленный в электронном виде;
- 8) **Динамическая идентификация клиента** – процедура установления личности клиента с целью однозначного подтверждения его прав на получение электронных банковских услуг путем использования одноразового (единовременного) кода;
- 9) **Договор** – договор о присоединении к Электронным банковским услугам в АО «Шинхан Банк Казахстан» посредством системы Интернет-Банкинг, размещенный на Интернет-ресурсе Банка www.shinhan.kz и/или в системе Интернет-Банкинг, являющейся неотъемлемой частью настоящих Правил;
- 10) **Индивидуальный идентификационный номер (ИИН)** – уникальный номер, формируемый для физического лица, в том числе индивидуального предпринимателя, осуществляющего деятельность в виде личного предпринимательства.
- 11) **Интернет-ресурс «www.shinhan.kz»** - официальный информационный ресурс Банка в сети Интернет;
- 12) **Информационно-банковские услуги** – Электронные банковские услуги, связанные с предоставлением Банком Клиенту информации об остатках и движениях денег по его Счету (-ам), о проведенных платежах и переводах денег и иной информации о предоставляемых и предоставленных банковских услугах, по запросам Клиента либо по Договору, заключенному между Банком и Клиентом;
- 13) **ID Пользователя** – уникальный набор символов, используемый Клиентом для подключения к системе Интернет-Банкинг при прохождении процедуры Аутентификации;

- 14) **Каналы связи** – средства передачи информации между Клиентом и Банком посредством электронной почты (e-mail), почтовой связи, Интернет-ресурса www.shinhan.kz, SMS-сообщений, телефонов, используемые в порядке и на условиях, определяемых Банком;
- 15) **Клиент** – физическое/юридическое лицо, резидент или нерезидент Республики Казахстан, заключивший с Банком Договор;
- 16) **Номер сотового телефона** – номер абонента оператора сотовой связи, указываемый Клиентом при подключении к Электронным банковским услугам, а также регистрируемый в базе данных Банка и используемый Клиентом для получения Электронных банковских услуг;
- 17) **Код безопасности** – уникальная последовательность электронных цифровых символов (код), генерируемая специальным Устройством Интернет-безопасности (Токен), выдаваемый Клиенту Банком в соответствии с настоящим Соглашением, и предназначенная для одноразового использования при предоставлении доступа Клиенту к Электронным банковским услугам и получения Клиентом Электронных банковских услуг. При повторном доступе клиента к электронным банковским услугам требуется создание (генерация) и использование нового одноразового (единовременного) кода;
- 18) **Оператор связи** – юридическое лицо, правомочное в соответствии с законодательством Республики Казахстан оказывать услуги связи, заключившее с Клиентом договор о предоставлении услуг связи либо иной аналогичный договор, в рамках которого Клиенту был предоставлен Номер телефона и/или Доступ к сети «Интернет»;
- 19) **Операция** – любая подлежащая отражению на Счетах Операция (транзакция), внесение денег на Счета наличным либо безналичным путем; возврат Платежей; списание Банком денег в погашение задолженности; списание со Счетов начисленных плат, комиссий и вознаграждения в соответствии с заявлением, договором банковского займа; другие операции, подлежащие отражению на Счетах Клиента;
- 20) **Операционный день** - часть рабочего дня, отведенная для приема и обслуживания Клиентов в Банке и выполнения Операций по кредитованию, расчетам, приему и выдаче наличных денег;
- 21) **Пароль** – известная только Клиенту последовательность буквенно-цифровых символов, связанная с присвоенным Клиенту ID Пользователя, позволяющая однозначно произвести Аутентификацию Клиента в системе Интернет-Банкинг;
- 22) **Платеж** - совокупность Операций и иных действий, необходимых для исполнения Поручения и завершения платежа по денежному обязательству;
- 23) **Конклюдентные действия** – действия Клиента, выражающие его волю установить правоотношение, но не в форме устного или письменного волеизъявления, а поведением/действиями, по которому можно сделать заключение о таком намерении;
- 24) **Отдел Клиентского сервиса** – подразделение Банка, осуществляющее прием и обработку звонков Клиентов, информирование о продуктах и услугах Банка, и иные функции, определяемые Банком, для текущего обслуживания Клиента;
- 25) **Поручение** – распоряжение Клиента, удостоверенное ID Пользователя, Паролем и Токеном в системе Интернет-Банкинг, переданное Банку по Каналам связи, используемым при оказании Банком Электронных банковских услуг, о совершении Операций на Счете Клиента;
- 26) **Процедуры безопасности** – комплекс организационных мер и программно-технических средств защиты информации, предназначенных для идентификации Клиента при составлении, передаче и получении Электронных документов с целью установления его права на получение Электронных банковских услуг и

- обнаружения ошибок и/или изменений в содержании передаваемых и получаемых Электронных документов;
- 27) **Регистрация** – комплекс действий Клиента, в том числе Аутентификация/Верификация, направленных на получение Пароля, и его введение в системе Интернет-Банкинг;
 - 28) **Сеть «Интернет»** – всемирная система объединённых компьютерных сетей для хранения и передачи информации;
 - 29) **Система Интернет-Банкинг** – программный комплекс (включая программное обеспечение) Банка, позволяющий предоставлять Электронные банковские услуги в соответствии с Договором посредством Сети Интернет через Интернет-ресурс kz.shinhanglobal.com;
 - 30) **Счет** - банковский текущий и/или сберегательный счет Клиента, открытый в Банке;
 - 31) **Тарифы Банка** – утвержденные уполномоченным органом Банка ставки платежей и комиссий за услуги Банка, связанные с его деятельностью, действующие на дату оплаты услуг Банка;
 - 32) **Токен** - устройство для генерации одноразовых паролей, которое генерирует одноразовый пароль как функцию от времени и секретного ключа токена (time based).
 - 33) **Транзакционно-банковские услуги** – Электронные банковские услуги, связанные с открытием и закрытием Клиентом Счета(-ов), проведением платежей и переводов денег и осуществлением иных видов Операций, не относящихся к Информационно-банковским услугам;
 - 34) **Учетная запись** – регистрационные данные Клиента в системе Интернет-Банкинг, идентифицирующие Клиента в целях предоставления доступа к Электронным банковским услугам;
 - 35) **Электронные банковские услуги** - услуги, связанные с получением Клиентом доступа к своему (-им) Счету (-ам) для получения информации о сумме денег на Счете (-ах), Операциях, проведенных по Счету (-ам), осуществлением платежей и переводов денег, открытием или закрытием Счета (-ов) и/или осуществлением иных видов Операций, предоставляемых Банком по линиям телекоммуникаций, через спутниковую связь или иные виды связи. Электронные банковские услуги подразделяются на Информационно-банковские и Транзакционно-банковские услуги;
 - 36) **Электронный документ** – электронный документ, составленный отправителем (Клиент либо Банк) в системе Интернет-Банкинг и не содержащий искажений и/или изменений, внесенных в него после составления, предназначенный для получения Электронно-банковских услуг;
 - 37) **Global Portal** - система электронного документооборота, применяемая в Банке

2. Условия заключения настоящего Договора

2.1. Настоящий Договор является Договором присоединения.

2.2. Ознакомление Клиентом с Договором осуществляется в процессе Регистрации. Договор считается заключенным при подписании Клиентом заявления на подключение к услуге Интернет-Банкинг.

2.3. Подпись Клиента на Заявлении, свидетельствует о том, что Клиент получил, прочитал, понял и принял Договор в полном объеме, без каких-либо замечаний и возражений и присоединился к нему полностью в части указанной в Заявлении услуги Банка

2.4. Клиент не вправе ссылаться на отсутствие его подписи на Договоре, как на доказательство того, что Договор не был им получен/прочитан/понят/принят, если у Банка имеется экземпляр Заявления, подписанного Клиентом.

2.5. Настоящий Договор отменяет и заменяет собой все предыдущие договора между

сторонами в отношении предмета настоящего Договора. В случае противоречия между положениями Договора и положениями Приложений, положения Договора имеют преимущественную силу.

3. Предмет Договора

3.1. Настоящий Договор определяет порядок и условия предоставления Банком и получения Клиентом Электронных банковских услуг посредством системы Интернет-Банкинг, а также иных услуг, оговоренных в настоящем Договоре.

3.2. Посредством системы Интернет-Банкинг Клиенту предоставляются следующие Электронные банковские услуги:

- 1) предоставление информации о наличии и номерах банковских счетов Клиента открытых в Банке;
- 2) предоставление информации по имеющимся депозитам и кредитам.
- 3) предоставление информации (выписки) об остатках и движении денег по любому банковскому счету Клиента, открытому в Банке (включая депозитные и ссудные счета);
- 4) просмотр истории платежей и переводов;
- 5) создание шаблонов для осуществления однотипных платежей и переводов в будущем;
- 6) осуществление платежей и переводов денег со своих банковских счетов;
- 7) осуществление покупки и продажи иностранной валюты.

4. Порядок предоставления и использования Электронных банковских услуг через систему Интернет-Банкинг

4.1. Предоставление Электронных банковских услуг через систему Интернет-Банкинг возможно после присоединения Клиента к Договору, размещенному на Интернет-ресурсе www.shinhan.kz и/или в системе Интернет-Банкинг.

4.2. С тарифами банка можно ознакомиться на официальном сайте Банка: www.shinhan.kz

4.3. Электронные банковские услуги и способы их предоставления могут быть изменены и/или дополнены по усмотрению Банка в одностороннем порядке в любое время. Принятие Клиентом новых дополнительных Электронных банковских услуг осуществляется в порядке, предусмотренном пунктом 4 настоящих Правил.

4.4. Для получения Электронных банковских услуг в системе Интернет-Банкинг Клиенту необходимо иметь:

- Банковский счет/Кредит/Депозит;
- доступ в Сеть «Интернет»;
- Токен
- ID Пользователя и Пароль.

4.5. Доступ к Электронным банковским услугам в системе Интернет-Банкинг осуществляется через Регистрацию в качестве пользователя путем заполнения заявления.

4.6. Банк предоставляет Клиенту Токен непосредственно после подписания заявления.

4.7. ID Пользователя указывается Клиентом в заявлении, Пароль предоставляется Клиенту Банком после подачи заявления о присоединении к Договору.

4.8. Временный пароль, выданный Банком, необходим для первичного входа Клиента в систему Интернет-Банкинг, который должен быть изменен на собственный после первого входа в систему.

4.9. При получении Информационно-банковских услуг ввод Кода с Устройства безопасности для подтверждения Операций не требуется.

4.10. Ввод кода с Токена представляет собой Верификацию Клиента, после чего система Интернет-Банкинг осуществляет Динамическую идентификацию Клиента для подтверждения его прав на получение Электронных банковских услуг.

4.11. Ознакомление Клиента с Договором осуществляется в процессе Регистрации. Договор считается заключенным при подписании Клиентом заявления на подключение к системе Интернет-Банкинг.

4.12. После регистрации Клиента в качестве пользователя Системы Интернет-Банкинг, Клиенту необходимо сменить временный пароль в системе Интернет-Банкинг в течение семи дней, с даты регистрации Клиента в Банке.

4.13. При первом входе Клиента в качестве пользователя Системы Интернет-Банкинг, Клиенту необходимо ввести в соответствующую электронную форму ID Пользователя, Пароль, Серийный номер Токена. Указанные Клиентом ID Пользователя, Пароль будут использоваться Клиентом для последующего доступа в систему Интернет-Банкинг. Первичный и последующие вход в систему производится по двум основным параметрам: ID Пользователя, Пароль.

4.14. ID Пользователя и Пароль, измененный при первичном входе, являются Учетной записью для доступа Клиента в систему Интернет-Банкинг, которые используются при последующей Аутентификации

4.15. При предоставлении Банком электронных банковских услуг у Банка остается подтверждение об отправке и/или получении сообщений, на основании которых Клиенту предоставлены электронные банковские услуги. Подтверждением получения электронного документа будет считаться предоставление Клиенту Банком электронной банковской услуги.

4.16. В течении одной текущей сессии в системе Интернет-Банкинг, Клиент вправе получать неограниченное количество Электронных банковских услуг в течении рабочего дня Банка. Время одной текущей сессии Банком не ограничивается, за исключением, когда устройство доступа (компьютер, мобильный телефон, смартфон, планшет, другие устройства) после входа в систему Интернет-Банкинг остаются бездействующими более 10 (десяти) минут для физических лиц и 30 (тридцати) минут для юридических лиц. В этом случае текущая сессия в системе Интернет-Банкинг прерывается и выход из нее осуществляется автоматически.

4.17. Подтверждение отправки и/или получения электронного платежного документа осуществляется в электронной форме в рамках функционирования системы ИБ путем получения уведомления об отправке и/или получения электронного платежного документа.

4.18. В случае осуществления переводов по поручению Клиента со счета в одной валюте на счета третьих лиц или Клиента в другой валюте, Банк, согласно заявления клиента осуществляет конвертацию по текущему курсу Банка, если сторонами не оговорено иное. Такие операции производятся с соблюдением требований валютного законодательства.

5. Права и обязанности Банка и Клиента в Системе Интернет-Банкинг

5.1. Банк обязуется:

- предоставлять Электронные банковские услуги на условиях, предусмотренных Договором и Правилами;
- исполнять Поручения, если они соответствуют условиям Договора, Правилам и требованиям законодательства Республики Казахстан;
- приостановить (возобновить) предоставление Клиенту Электронных банковских услуг в срок, указанный в его соответствующем письменном заявлении, поданного в Банк;
- направлять на Email информацию, запрашиваемую Клиентом;

- уведомить о предъявлении к Счету требований (платежное требование-поручение или инкассовое распоряжение) третьих лиц о взыскании задолженности Клиента перед ними;
- сотрудничать с правоохранительными органами в случае досудебного расследования уголовных дел, возбужденных по факту несанкционированных Операций по Счету в системе Интернет-Банкинг;
- сохранять банковскую тайну при оказании Электронных банковских услуг.

5.2. Банк имеет право:

- отказать в предоставлении Электронных банковских услуг, если Клиент не предоставил документы, подтверждающие информацию, необходимую для Аутентификации, либо они содержат недостоверные сведения;
- запросить у Клиента дополнительную информацию и (или) документы для совершения Операции в целях проверки ее соответствия законодательству Республики Казахстан. Операция не осуществляется в системе Интернет-Банкинг до предъявления Клиентом дополнительной информации и (или) документов в Банк;
- в течение Операционного дня направить по своей инициативе и за свой счет отправлять на Электронную почту Клиента сведения информационно-справочного характера о банковских услугах Банка;
- отказать в осуществлении Операций в случае неверного указания Клиентом кода Токена;
- отказать в осуществлении Транзакционно-банковских услуг по основаниям, предусмотренным Договором;
- производить изменения интерфейса и технических настроек в системе Интернет-Банкинг;
- приостановить или прекратить предоставление Электронных банковских услуг по основаниям, предусмотренным пунктом 7.1 настоящего Договора;
- вводить постоянные или временные ограничения на использование Клиентом Каналов связи с целью доступа в систему Интернет-Банкинг, в том числе ограничить перечень видов Электронных банковских услуг, Регистрация и Операции которых возможна только по определенному Каналу связи;
- временно приостановить или ограничить доступ к Электронным банковским услугам по одному или нескольким каналам доступа в систему Интернет-Банкинг при наличии у Банка оснований считать, что по данным каналам осуществляется попытка третьими лицами несанкционированного доступа в систему Интернет-Банкинг и совершения от имени Клиента, но без его согласия Операция. Банк в течение Операционного дня направляет соответствующее уведомление Клиенту на Электронную почту с указанием основания. При подтверждении Клиентом о совершении попытки доступа в Систему Интернет-Банкинг самим Клиентом, ограничение в доступе снимается незамедлительно;
- отказать в проведении Операций по Счету в случае безуспешной Аутентификации или Динамической идентификации Клиента;
- отказать в совершении Операций в системе Интернет-Банкинг при наличии неисполненных требований к Счету (платежное требование-поручение или инкассовое распоряжение), предъявленных третьими лицами. В этом случае Клиенту допускается только пополнение Счета в системе Интернет-Банкинг для исполнения указанных требований;
- приостановить проведение Операций Клиента в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан.
- в соответствии с законодательством Республики Казахстан о противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма, отказать в исполнении распоряжения Клиента о совершение операции в случае непредставления Клиентом документов и сведений, необходимых Банку для осуществления распоряжения

5.3. Клиент обязуется:

- оплачивать Электронные банковские услуги в размере, установленном Тарифами Банка, в порядке, предусмотренном Договором;
- в случае изменения данных предоставить в Банк заявление на изменение данных Клиента по форме, установленной внутренними документами Банка с указанием новых реквизитов;
- представить в Банк документы и сведения в случае изменения идентификационных данных.
- обеспечить сохранность информации о ID Пользователя, Пароле;
- в целях недопущения несанкционированного доступа третьими лицами в систему Интернет-Банкинг осуществить смену Пароля в установленные сроки или по мере необходимости по усмотрению самого Клиента;
- нести ответственность за конфиденциальность информации, переданной при получении Электронных банковских услуг;
- в случае утери, кражи и иных случаях утраты Токена, клиенту необходимо зарегистрировать утерю Токена в системе Интернет-Банкинга и/или немедленно обратиться в Банк, с заявлением на замену Токена по форме установленной внутренними документами Банка;
- не предъявлять претензий к Банку за Операции в системе Интернет-Банкинг, совершенные третьими лицами с согласия Клиента или без, вследствие разглашения Клиентом информации о ID Пользователя, Пароле.

5.4. Клиент имеет право:

- пользоваться Электронными банковскими услугами в порядке, предусмотренном Договором и Правилами (приложение 1 к Договору);
- получать в Банке подтверждение на бумажных носителях об Операциях, совершенных на основании Поручений;
- заявлять по телефону или по электронной почте о приостановлении предоставления Электронных банковских услуг (блокировании Учетной записи). Возобновление предоставления Электронных банковских услуг осуществляется на основании письменного заявления Клиента, предъявленного непосредственно в Банк;
- изменять по своему усмотрению Пароль в системе Интернет-Банкинг;
- на получение от Банка консультаций по вопросам получения Электронных банковских услуг;
- Любыми способами информировать Банк о выявлении (подозрении) несанкционированного доступа к Счету в системе Интернет-Банкинг.

6. Ответственность Сторон

6.1. Банк несет ответственность за сохранность денег Клиента в соответствии с законодательством Республики Казахстан, поступивших в результате осуществления Операций/Платежей по Счетам. Возврат ошибочно перечисленных средств осуществляется в порядке, предусмотренном действующим законодательством. При этом ответственность Банка перед Клиентом за неисполнение и/или ненадлежащее исполнение своих обязательств по настоящему Договору ограничивается размером реального ущерба, понесенного им в результате использования Электронных банковских услуг, при условии, что такой ущерб непосредственно причинен умышленными виновными действиями Банка.

6.2. Банк несет ответственность за неразглашение сведений, полученных от Клиента при предоставлении Электронных банковских услуг в пределах и на условиях настоящего Договора и/или иных договоров банковского обслуживания. При этом ответственность Банка перед Клиентом за неисполнение и/или ненадлежащее исполнение своих обязательств по настоящему пункту ограничивается размером реального ущерба, понесенного Клиентом в результате неправомерного использования Банком информации, предоставленной Клиентом

Банку при использовании Клиентом Электронных банковских услуг и при условии, что такой ущерб непосредственно причинен умышленными виновными действиями Банка.

6.3. Клиент несет ответственность за точность и полноту Поручений и за их соответствие действительным намерениям Клиента.

6.4. 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.

6.5. Клиент несет ответственность за все Операции, проводимые в системе Интернет-Банкинг, с использованием предусмотренных Договором средств его идентификации и Аутентификации.

6.6. Банк не несет ответственности:

1) за ошибки, задержки или невозможность Клиента получить доступ в систему Интернет-Банкинг, связанные с неисправностью оборудования Клиента и/или иных третьих лиц;

2) за повреждение оборудования Клиента или информации, хранящейся в оборудовании Клиента, за безопасность программного обеспечения и персонального компьютера Клиента от различных вирусов и других повреждений;

3) за невыполнение Поручений касательно его Счетов, если на них был наложен арест или Операции по ним были приостановлены Клиентом и/или уполномоченными органами в порядке, предусмотренном действующим законодательством Республики Казахстан.

4) Банк не несет ответственности за ошибки, допущенные Клиентом при оформлении документов и указании неверных реквизитов при пользовании Электронными банковскими услугами в Системе Интернет-банкинг.

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

6) Банк не несет ответственности в случае, если информация о Счетах, Пароле, ID Пользователя, пароле Токена или проведенных Клиентом Операциях/Платежах станет известной иным лицам в результате прослушивания или перехвата Каналов связи во время их использования.

7) Ни одна из Сторон не несет ответственности перед другой Стороной в случае наступления форс-мажора, в том числе, за какой бы то ни было ущерб или убытки, вызванные любыми повреждениями или отказами систем связи или оборудования, или за перерывы в предоставлении Электронных банковских 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.

6.7. Действие настоящего Договора связано исключительно с ведением Счетов Клиента в Банке. Если Клиент закрывает свои Счета в Банке или Банк закрывает Счета согласно условиям соответствующих договоров, настоящий Договор теряет силу. При этом неисполненные обязательства Клиента перед Банком по настоящему Договору продолжают действовать до полного исполнения Клиентом.

6.8. В случае нарушений условий Договора, Банк имеет право применить одну из следующих мер:

- 1) приостановить и (или) прекратить предоставление Электронных банковских услуг;
- 2) заблокировать доступ в Систему Интернет-банкинг;
- 3) расторгнуть Договор в одностороннем порядке.

7. Ограничения по предоставлению Электронных банковских услуг в системе Интернет-Банкинг

7.1. Предоставление Электронных банковских услуг системы Интернет-Банкинг приостанавливается или прекращается в случаях:

- 1) проведения технических работ на Интернет-ресурсе kz.shinhanglobal.com. Банк сообщает период таких работ не менее чем за 30 (тридцать) минут до приостановления работ путем размещения в системе Интернет-Банкинг сообщения об этом;
- 2) нарушения Клиентом порядка и условий предоставления Электронных банковских услуг, предусмотренных Договором;
- 3) наличия заявления Клиента об отключении от Электронных банковских услуг Банка;
- 4) изменение условий Договора, заключенного с Клиентом, в соответствии с которым предоставление Электронных банковских услуг прекращается либо приостанавливается.
- 5) Если клиент в течении длительного времени (более 1 года) не пользовался услугами системы Интернет-Банкинга.
- 6) Если клиент не изменил временный пароль в течении 7 дней с момента подачи заявления на регистрацию

7.2. Банк вправе в одностороннем порядке прекратить/приостановить оказание Электронных банковских услуг, при этом Банк размещает уведомление об этом на Интернет-ресурсе www.shinhan.kz и/или в системе Интернет-Банкинг не менее чем за 30 (тридцать) минут до момента их приостановления/прекращения.

7.3. Возобновление Электронных банковских услуг осуществляется путем уведомления Банком на Интернет-ресурсе www.shinhan.kz либо предоставлением доступа в систему Интернет-Банкинга.

8. Процедуры безопасности

8.1. Процедуры безопасности позволяют Аутентифицировать Клиента и его право на получение Электронных банковских услуг, выявлять наличие искажений и/или изменений в содержании Электронных документов, на основании которых Клиенту предоставляются Электронные банковские услуги, обеспечивать защиту от несанкционированного доступа к информации, составляющей банковскую тайну, и обеспечивать целостность данной информации.

8.2. Процедуры безопасности, применяемые при предоставлении Электронных банковских услуг, предусмотрены Правилами, размещёнными на Интернет-ресурсе www.shinhan.kz.

9. Срок действия Договора

9.1. Договор действует бессрочно и может быть расторгнут любой из Сторон в порядке, предусмотренном законодательством Республики Казахстан и Договором.

9.2. В случае отказа Клиента от банковского обслуживания в системе Интернет-Банкинг, отключение от Электронных банковских услуг осуществляется в момент подачи соответствующего заявления Клиента непосредственно в Банк. При этом все финансовые и иные обязательства Сторон должны быть выполнены в полном объеме.

10. Разрешение споров

10.1. При возникновении конфликтных ситуаций Стороны осуществляют следующие действия:

1) Клиент направляет обращение в письменном виде либо оставляет электронное обращение на Интернет-ресурсе kz.shinhanglobal.com, обращается в Отдел Клиентского Сервиса Банка по телефону +7 727 356 96 00, или на номер 2468 с мобильного телефона в рабочие дни с 09.00 до 18.00 по времени Астаны с указанием адреса, номера телефона, содержания претензии и иной информации;

2) Банк рассматривает обращение Клиента в сроки, установленные действующим законодательством Республики Казахстан о порядке рассмотрения обращений граждан;

3) Банк предоставляет Клиенту ответ в установленном законодательством Республики Казахстан порядке в письменном виде либо по номеру телефона, указанный в обращении, направленном Банку.

10.2. Все споры и разногласия, которые могут возникнуть между Банком и Клиентом, будут разрешаться путем переговоров. При невозможности урегулирования спорных вопросов путем переговоров споры передаются на рассмотрение в суд в соответствии с законодательством Республики Казахстан по месту нахождения Банка.

11. Контакты Банка

11.1 Контакты Банка для получения информации и обращения в банк по вопросам, связанным с предоставлением электронных банковских услуг:

Тел: +7-727-356-96-00

Факс: +7-727-356-95-85

Адрес: 050010, Республика Казахстан, г. Алматы, пр. Достык 38

Интернет-Банкинг: <https://kz.shinhanglobal.com/>

Сайт: <http://www.shinhan.kz/>

Мобильное приложение: S-Bank Global

12. Заключительные положения

12.1. 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.

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

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

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

12.5. Ввод информации при входе в системе Интернет-Банкинг, является Акцептом, и Договор считается заключенным с момента ввода Клиентом запрашиваемой информации.

12.6. Настоящий Договор составлен на государственном и русском языках. В случае возникновения расхождений в текстах Договора, Стороны пришли к соглашению руководствоваться текстом на русском языке.