

## **“ШИНХАН БАНК ҚАЗАҚСТАН” АҚ ИНТЕРНЕТ-БАНКИНГ ЖҮЙЕСІН ПАЙДАЛАНУ ҚАҒИДАЛАРЫ**

### **1. Жүйенің атқаратын қызметі және анықтамалар**

1. Интернет-Банкинг жүйесі – ол Банктің қызмет көрсету бойынша балама желілерінің бірі. Интернет-Банкинг жүйесі одан активациялаудан өткен Клиенттерге қай жерде және қай уақытта болмасын, Банкке бармай-ақ банктік қызметтердің бірнешеуін алуға мүмкіндік береді.

2. Интернет-Банкинг жүйесі арқылы электрондық банктік қызметтерді алу үшін Интернетке қол жетімділік, Пайдаланушының ID-і, жасырын сөз және сол клиентке ресімделген «Токен» динамикалық аутентификациялау немесе бір реттік SMS паролін тіркеу (жеке тұлғалар үшін) құрылғысы бар болу керек.

### **2. Интернет-Банкинг жүйесіне қол жетімділікті беру шарттары**

3. Интернет-Банкинг жүйесі Банктің Клиенттеріне: <https://kz.shinhanglobal.com> мекен-жайы бойынша қол жетімді.

4. Электрондық банктік қызметтерді көрсетуді Банк дербес компьютерлер, байланыстың электрондық құралдары мен Қазақстан Республикасы заңнамасына қайшы келмейтін басқа да тәсілдер арқылы Байланыс каналдары бойынша оқшау жүзеге асырады.

5. Электрондық банктік қызметтерді көрсетудің кешенін алу үшін Клиентте: ұтқыр телефон (самртфон)/дербес компьютер/«Интернет» желісіне қол жетімділігі бар Байланыс операторларының желісіне қосылған басқа құрылғы болуы тиіс.

6. Банк Электрондық банктік қызметтерді Клиент осы Қағидалармен келіскен және Шартқа қосылуға келісім берген жағдайда көрсетеді.

7. Интернет-Банкинг Жүйесіне қосылу үшін Клиенттің банкте әрекет ететін банктік есеп-шоты болуы тиіс. Электрондық банктік қызметтерді көрсету Интернет-Банкинг Жүйесіне қосылуға қол қойылғаннан және қол қойылған жағдайда ғана мүмкін болады.

8. Транзакциялық-банктік қызметтерді көрсеткен кезде, Банк пен Клиент арасындағы ақпарат алмасу Банктің ішкі құжаттарымен және Шартпен белгіленген Қауіпсіздік рәсімдерін қолдана отырып, бір жолғы (бір сәттік) кодты генерациялайтын «Токен» құрылғысын немесе клиентке SMS-хабарлама түрінде жіберілген бір реттік пароль арқылы (жеке тұлғалар үшін), пайдалана отырып жүзеге асырылады.

9. Клиентті Динамикалық сәйкестендіру жолымен расталған тапсырманың күші, Клиент қол қойған қағаз тасымалдағыштағы жазбаша құжатпен бірдей.

10. Тапсырманы кері қайтаруға Клиент электрондық пошта арқылы тиісті жазбаша өкіммен өтініш жасаған кезде, Банкпен әлі орындалмаған, Тапсырма жасалған Іс-қимыл күні ғана жол беріледі. Тапсырманы кері қайтару, егер Клиент басқа Іс-қимыл күні жазбаша өкім берген болса, Интернет-банкинг Жүйесінде жүзеге асырылмайды. Тапсырманы кері қайтару банктің тарифіне сәйкес жүзеге асырылады.

11. Электрондық банктік қызметтер ақылы, оның мөлшері Банктің уәкілетті органымен бекітілген Банктің тарифінде көрсетілген және [www.shinhan.kz](http://www.shinhan.kz) Интернет-ресурсында орналастырылған.

12. Электрондық банктік қызметтерді жабу Клиенттің тікелей Банкке тиісті өтінішті берген күнінен бастап жүзеге асырылады.

### **3. Жүйедегі жұмыс бойынша жалпы талаптар**

13. Клиентке қойылатын талаптар.

Қызметті пайдалану үшін Клиент:

- [www.shinhan.kz](http://www.shinhan.kz) сайтында жарияланған Қызмет көрсету шартын, осы Қағидаларды, іс-қимылдар Тарифтерін мұқият зерделеуі керек;
- Интернетке қол жетімділігі болу керек, Жүйеде жұмыс істеуге қажетті жабдығы мен бағдарламалық қамтамасыз етуі бар болуы керек;
- Интернетте қол жеткізу және навигация үшін жабдық пен бағдарламалық қамтамасыз етуді реттеу және пайдалану бойынша қажетті білім мен машыққа ие болуы керек;
- Қызмет көрсету шартын Банкке дұрыс толтырылған және қол қойылған өтінішті беру жолымен жасау керек;
- Осы Қызмет көрсету шартын, осы Қағидаларды, іс-қимылдар мен қызмет көрсету Тарифтерінің талаптарын орындау керек.

14. Бағдарламалық қамтамасыз ету мен жабдыққа қойылатын талаптар:  
 АҚ жүйесінде жұмыс істеу үшін Клиентке Web-браузері бар Internet Explorer 11, Firefox31 және одан жоғары, Chrome 38 және одан жоғары, Safari 6 және одан жоғары, Opera 11 және одан жоғары керек.

### **Қауіпсіздік**

15. АҚ жүйесіне қосу және онымен жұмыс істеу жалпыға бірдей қол жетімді Интернет желісі арқылы жүзеге асырылады, сондықтан пайдаланушының компьютері бойынша банктің серверіне қосылатын каналды қорғау үшін, деректерді берудің қорғалған режимі қолданылады.

16. Интернет-Банкинг жүйесі арқылы банктік іс-қимылдарды жүргізуді қосымша қауіпсіздендіру үшін, бірнеше қарапайым ережелерді сақтауды өтініп сұраймыз:

- Өзіңіздің компьютеріңіздің зиянды бағдарламалармен зақымдалмағанына көз жеткізіңіз. Вирустар мен зиянды бағдарламалардың қызметі құпия ақпаратты үшінші тұлғаларға жеткізуге бағытталған. Антивирустық бағдарламаны орнатыңыз және үнемі антивирустық базаны жаңартып отырыңыз;

- ешкімге Өзіңіздің жасырын сөзді және Пайдаланушының ID-ін айтпаңыз;

- Өзіңіздің компьютерге дербес брандмауэр (firewall) орнатыңыз және пайдаланыңыз. Ол компьютердегі ақпаратқа рұқсатсыз қол жетімділіктің алдын алады;

- егер Сізде Интернет-Банкинг жүйесін пайдаланып, Өзіңіздің жасырын сөзді және Пайдаланушының ID-ін біреу біледі-ау деген күдік туындаса, міндетті түрде жасырын сөзді ауыстырыңыз;

- ешқашан электронды пошта бойынша Сізге жіберілген күдікті файлдарды ашпаңыз.

### **4. Интернет-Банкингпен жұмыс жасау**

17. Интернет-Банкинг жүйесі келесідей Электронды банктік қызметтерді жүзеге асырады:

- Банкте ашылған Клиенттің банктік есеп-шотының бар болуы және нөмірлері туралы ақпаратты береді;

- Бар депозиттер мен несиелер бойынша ақпаратты беру;

- Клиенттің Банктегі ашылған кез келген банктік есеп-шоттары (депозиттік және ссудалық шоттарын қоса алғанда) бойынша ақшаларының қалдықтары мен қозғалысы туралы ақпарат (үзінді) беру;

- төлемдер мен аударымдар тарихын қарап шығу;

- болашақта бір үлгідегі төлемдер мен аударымдарды жүзеге асыру үшін үлгілер құру;

- өзінің банктік есеп-шоттарынан ақшаларды төлеуді және аударуды жүзеге асыру;

- шетел валютасын сатып алуды және сатуды жүзеге асыру.

18. Жүйеге кіру үшін клиент келесідей әрекеттерді жасауы керек:

- Web-браузер-ді пайдалана отырып, Жүйенің <https://kz.shinhanglobal.com> сайтымен қосылуды орнатады. Қосылу орнатылған сәтте экранда Қызметтер сайтымен қауіпсіз қосылудың орнатылғаны туралы ақпараттайтын, «Қауіпсіздікті ескерту» (Security Alert) хабарламасы шығуы мүмкін.

- қауіпсіз қосылуды орнатуға өзіңіздің келісетінін растаңыз. Экранда Web-браузердің терезесінде Жүйе сайтының бастапқы беті көрінуі тиіс.

- Жүйе сайтының бастапқы бетінде Клиент пен Банктің компьютерлерінің арасында орнатылған қауіпсіз қосылудың бар екенін, Банктің сертификатының түпнұсқалығын тексеріңіз.

- егер Клиент пен Банктің компьютерлерінің арасында Банктің түпнұсқа сертификатын пайдалану арқылы қауіпсіздік қосылу орнатылған болса, Жүйенің бастапқы бетінде тиісті жолдарда, енгізілген деректерді растай отырып, Пайдаланушының ID-ін және жасырын сөзді енгізу керек. Егер барлық деректер дұрыс енгізілсе, экранда, Web-браузердің терезесінде Клиенттің Жүйедегі дербес парағы көрінуі тиіс.

- Іс-қимылды растау үшін, клиент Токенмен генерацияланған кодты немесе клиентке SMS-хабарлама түрінде жіберілген бір реттік пароль (жеке тұлғалар үшін) пайдалануы тиіс.

- Жүйедегі онан кейінгі әрекеттерді Клиент Интернет-Банкинг жүйесінің «Сұрақтар мен жауаптар (Q&A)» бөлімін пайдаланып және [www.shinhan.kz](http://www.shinhan.kz) сайтында орналастырылған қосымша нұсқаулықтармен жүзеге асырады.

## **5. Интернет-Банкинг жүйесінде пайдаланушыларға тосқауыл қою, тосқауылды алу**

19. Банк шартпен қарастырылған жағдайларда Клиентке алдын ала ескертпестен Интернет-Банкинг жүйесін жауып тастай алады.

20. Интернет-Банкинг жүйесіне қойған тосқауылды алу тосқауылды қоюға болған себепті жойғаннан кейін жүзеге асырылады.

21. Интернет-Банкинг жүйесіне қойған тосқауылды алу Клиент Банкке өтініш жасағаннан кейін жүзеге асырылады.

## **6. Қорытынды ережелер**

22. Жүйеде авторизация жүргізген кезде және қызмет көрсетілген кезде қиындықтар туындаған жағдайда, Интернет-банкинг жүйесінің жұмысына қатысты кез келген мәселелер туындаған кезде, Пайдаланушы +7 727 356 96 00 телефоны немесе ұтқыр телефоннан 2468 нөміріне бойынша Астана уақыты бойынша сағат 09.00-ден 18.00-ге дейін жұмыс күндері хабарласа алады.