

**«ҚАЗАҚСТАН
РЕСПУБЛИКАСЫНЫҢ
ҰЛТТЫҚ БАНКІ»**

РЕСПУБЛИКАЛЫҚ
МЕМЛЕКЕТТІК МЕКЕМЕСІ

**БАСҚАРМАСЫНЫҢ
ҚАУЛЫСЫ**

2016 жылғы 31 тамыз

Алматы қаласы



РЕСПУБЛИКАНСКОЕ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ

**«НАЦИОНАЛЬНЫЙ БАНК
РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН»**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ
ПРАВЛЕНИЯ**

№ 212

город Алматы

**Банктердің және банк
операцияларының жекелеген
түрлерін жүзеге асыратын
ұйымдардың электрондық банктік
қызметтерді көрсету қағидаларын
бекіту туралы**

Қазақстан Республикасының Әділет
министрлігінде 2016 жылғы 18
қазанда № 14337 тіркелген

(2019.30.03. берілген өзгерістер мен толықтырулармен)

«Қазақстан Республикасының Ұлттық Банкі туралы» 1995 жылғы 30 наурыздағы, «Төлемдер және төлем жүйелері туралы» 2016 жылғы 26 шілдедегі Қазақстан Республикасының заңдарына сәйкес, банктердің және банк операцияларының жекелеген түрлерін жүзеге асыратын ұйымдардың электрондық банктік қызметтерді көрсету тәртібін белгілеу мақсатында Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкінің Басқармасы **ҚАУЛЫ ЕТЕДІ:**

1. Қоса беріліп отырған Банктердің және банк операцияларының жекелеген түрлерін жүзеге асыратын ұйымдардың электрондық банктік қызметтерді көрсету қағидалары (бұдан әрі - Қағидалар) бекітілсін.

2. Осы қаулыға қосымшаға сәйкес тізбе бойынша Қазақстан Республикасының Ұлттық Банкі Басқармасының кейбір қаулыларының, сондай-ақ Қазақстан Республикасының Ұлттық Банкі Басқармасының кейбір қаулыларының құрылымдық элементтерінің күші жойылды деп танылсын.

3. Төлем жүйелері департаменті (Ашықбеков Е.Т.) Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген тәртіппен:

1) Заң департаментімен (Сәрсенова Н.В.) бірлесіп осы қаулыны Қазақстан Республикасының Әділет министрлігінде мемлекеттік тіркеуді;

2) осы қаулыны «Қазақстан Республикасы Әділет министрлігінің Республикалық құқықтық ақпарат орталығы» шаруашылық жүргізу құқығындағы республикалық мемлекеттік кәсіпорнына:

Қазақстан Республикасының Әділет министрлігінде мемлекеттік тіркелгенінен кейін күнтізбелік он күн ішінде «Әділет» ақпараттық-құқықтық жүйесінде ресми жариялауға;

Қазақстан Республикасының Әділет министрлігінде мемлекеттік тіркелгеннен кейін оны Қазақстан Республикасының Ұлттық Банкі алған күннен бастап күнтізбелік он күн ішінде Қазақстан Республикасы нормативтік құқықтық актілерінің мемлекеттік тізіліміне, Қазақстан Республикасы нормативтік құқықтық актілерінің эталондық бақылау банкіне енгізуге жіберуді;

3) осы қаулы ресми жарияланғаннан кейін оны Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкінің ресми интернет-ресурсына орналастыруды қамтамасыз етсін.

4. Қаржылық қызметтерді тұтынушылардың құқықтарын қорғау және сыртқы коммуникациялар басқармасы (Терентьев А.Л.) осы қаулыны Қазақстан Республикасының Әділет министрлігінде мемлекеттік тіркелгеннен кейін күнтізбелік он күн ішінде мерзімді баспасөз басылымдарында ресми жариялауға жіберуді қамтамасыз етсін.

5. Осы қаулының орындалуын бақылау Қазақстан Республикасының Ұлттық Банкі Төрағасының орынбасары Ғ. О. Пірматовқа жүктелсін.

6. Осы қаулы Қағидалардың 2017 жылғы 1 маусымнан бастап қолданысқа енгізілетін 6-тармағының екінші бөлігін және 21-тармағын қоспағанда, алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі.

Ұлттық Банк Төрағасы

Д. Ақышев

Қазақстан Республикасы
Ұлттық Банкі Басқармасының
2016 жылғы 31 тамыздағы
№ 212 [қаулысымен](#)
бекітілген

**Банктердің және банк операцияларының жекелеген түрлерін жүзеге асыратын
ұйымдардың электрондық банктік қызметтерді көрсету
қағидалары**

1-тарау. Жалпы ережелер

1. Осы Банктердің және банк операцияларының жекелеген түрлерін жүзеге асыратын ұйымдардың электрондық банктік қызметтерді көрсету қағидалары (бұдан әрі - Қағидалар) «Қазақстан Республикасының Ұлттық Банкі туралы» 1995 жылғы 30 наурыздағы, «Қазақстан Республикасындағы банктер және банк қызметі туралы» 1995 жылғы 31 тамыздағы (бұдан әрі - Банктер және банк қызметі туралы заң), «Электрондық құжат және электрондық цифрлық қолтаңба туралы» 2003 жылғы 7 қаңтардағы (бұдан әрі - Электрондық құжат туралы заң), «Ақпараттандыру туралы» 2015 жылғы 24 қарашадағы (бұдан әрі - Ақпараттандыру туралы заң), «Төлемдер және төлем жүйелері туралы» 2016 жылғы 26 шілдедегі (бұдан әрі - Төлемдер және төлем жүйелері туралы заң) Қазақстан Республикасының [заңдарына](#) сәйкес әзірленді және банктердің және банк операцияларының жекелеген түрлерін жүзеге асыратын ұйымдардың (бұдан әрі - банктер) электрондық банктік қызметтерді көрсету тәртібін айқындайды.

Банктердің электрондық банктік қызметтерді көрсету тәртібінде электрондық банктік қызметтерді көрсету, қауіпсіздік рәсімдері, рұқсат етілмеген кіруден қорғау шаралары, электрондық банктік қызметтерді көрсетуді тоқтата тұру және тоқтату, электрондық банктік қызметтерді көрсету кезінде электрондық құжаттарды сақтау қамтылады.

Осы Қағидалар Интернет желісінде тауарлар мен қызметтерді сатушы тұлғалардың пайдасына төлем карточкаларын пайдалана отырып төлемдерді қабылдауға байланысты қызметтерге (интернет-эквайринг) қолданылмайды.

ҚР Ұлттық Банкі Басқармасының 2018.27.08. № 182 [Қаулысымен](#) 2-тармақ жаңа редакцияда (бұр.ред.қара)

2. Осы Қағидаларда банктер және банк қызметі туралы, электрондық құжат туралы, ақпараттандыру туралы, төлемдер және төлем жүйелері туралы [заңдарда](#) көзделген ұғымдар, сондай-ақ мынадай ұғымдар пайдаланылады:

1) аутентификация - қауіпсіздік рәсімінің талаптарына сәйкес электрондық құжаттың түпнұсқалығын және дұрыс жасалуын растау;

2) биометрикалық сәйкестендіру - клиенттің электрондық банктік қызметті алу құқығын бірыңғай растау мақсатында клиенттің жеке басын физиологиялық және биологиялық ерекшеліктері негізінде анықтау рәсімі;

3) бірреттік (біржолғы) код - клиенттің сұратуы бойынша бағдарламалық-аппараттық құралдар арқылы жасалатын және клиентке электрондық банктік қызметтерде қолжетімділікті ұсыну кезінде біржолғы пайдалануға арналған электрондық цифрлық символдардың бірегей жүйелілігі;

4) қауіпсіздік рәсімі - клиенттің электрондық банктік қызметті алу құқығын белгілеу мен берілетін және алынатын электрондық құжаттардың мазмұнындағы қателерді және (немесе) өзгерістерді анықтау мақсатында электрондық құжаттарды жасау, беру және алу кезінде

клиентті сәйкестендіруге арналған ұйымдастыру шараларының және ақпаратты қорғаудың бағдарламалық-техникалық құралдарының кешені;

5) пайдаланушының бірегей сәйкестендіргіші - банк жүйесіне кіру үшін клиентке банк тағайындайтын цифрлық, әріптік немесе өзге де символдардан тұратын коды, ол бойынша электрондық банктік қызметтерге рұқсат беріледі;

6) пароль - электрондық банктік қызметтерді алу үшін банктің жүйесіне кіру құқықтарын растау үшін жасалатын цифрлық, әріптік немесе өзге де символдар жиынтығы;

7) сәйкестендіру деректерімен алмасу орталығы (СДАО) - клиенттердің сәйкестендіру рәсімдерін жүргізу үшін қолжетімді дереккөздерден клиенттің деректерімен алмасу бойынша банктермен өзара іс-қимылды қамтамасыз ететін банкаралық ақша аудару жүйесінің операциялық орталығы;

8) серпінді сәйкестендіру - бір реттік (бір жолғы) кодты пайдалану арқылы клиенттің электрондық банктік қызметті алу құқығын бірыңғай растау мақсатында клиенттің жеке басын растауды белгілейтін рәсім;

9) электрондық құжат - ақпарат электрондық-цифрлық нысанда берілген және сәйкестендіру құралдарымен куәландырылған Қағидаларда көзделген тәртіппен жөнелтуші жасаған және бұрмалаушылықтар және (немесе) жасалғаннан кейін оған енгізілген өзгерістер жоқ электрондық құжат;

10) электрондық төлем қызметтері - банк шотын пайдалана отырып төлемдерді және (немесе) ақша аударымдарын, шетел валютасымен айырбастау операцияларын жүргізуге және ақпараттық банктік ақпараттық қызметтерге жатпайтын банк операцияларының өзге де түрлерін жүзеге асыруға байланысты көрсетілетін қызметтер.

2-тарау. Электрондық банктік қызметтерді көрсету талаптары

3. Электрондық банктік қызметтер қашықтан қол жеткізу жүйесі арқылы көрсетіледі.

4. Банк электрондық банктік қызметтерді көрсету үшін интернет-ресурс ашқан кезде интернет-ресурсты ашқаннан кейін он жұмыс күні ішінде бұл туралы Қазақстан Республикасының Ұлттық Банкіне (бұдан әрі - Ұлттық Банк) еркін жазбаша нысанда хабарлайды.

Хабарламада:

1) интернет-ресурстың домендік аты және электрондық мекенжайы;

2) Интернет арқылы көрсетілетін электрондық банктік қызметтердің тізбесі;

3) электрондық банктік қызметтерді көрсету кезінде ақпарат қауіпсіздігінің және ақпаратты рұқсатсыз қол жеткізуден қорғаудың бекітілген рәсімдерінің болуы туралы растама қамтылады.

5. Интернет-ресурстың домендік аты, электрондық мекенжайы өзгерген кезде банк осындай өзгерістер болғаннан кейін он жұмыс күні ішінде бұл жөнінде Ұлттық Банкке еркін жазбаша нысанда хабарлайды.

ҚР Ұлттық Банкі Басқармасының 2017.22.12. № 248 Қаулысымен 6-тармақ жаңа редакцияда (бұр.ред.қара)

6. Банк электрондық банктік қызметтерді уәкілетті мемлекеттік орган берген лицензияда көзделген банк операциялары бойынша ғана көрсетеді.

Банк электрондық банктік қызметтерді көрсеткенге дейін клиентке көрсетілетін электрондық банктік қызметтер бойынша ақшалай көрсетілген комиссияның мөлшері туралы ақпарат ұсынуды қамтамасыз етеді.

Электрондық терминал арқылы төлем қызметін көрсеткен кезде алынатын комиссия мөлшерінің ақшалай мәні туралы ақпаратты клиент терминалға қолма-қол ақшаны енгізгеннен кейін көрсетуге рұқсат беріледі.

7. Банк қылмыстық жолмен алынған кірістерді заңдастыру (жылыстату) және терроризмді қаржыландыру схемаларында электрондық банктік қызметтерді көрсетудің қолданыстағы немесе енгізілетін тәсілдері мен технологияларын пайдалануды болдырмау рәсімдерін және олар жөніндегі шараларды әзірлейді және бекітеді.

Банк электрондық банктік қызметтерді көрсету кезінде «Қылмыстық жолмен алынған кірістерді заңдастыруға (жылыстатуға) және терроризмді қаржыландыруға қарсы іс-қимыл туралы» 2009 жылғы 28 тамыздағы Қазақстан Республикасының [Заңында](#) (бұдан әрі - КЖТҚҚ туралы заң) көзделген, сондай-ақ валюталық бақылау агентінің функцияларын сақтау үшін Қазақстан Республикасының валюталық заңнамасына сәйкес қажетті шараларды қабылдайды.

8. Электрондық банктік қызметтер осы Қағидаларда белгіленген тәртіпті сақтай отырып, Төлемдер және төлем жүйелері туралы [заңда](#) көзделген сәйкестендіру құралдарын қолдану арқылы көрсетіледі. Банктің электрондық цифрлық қолтаңбаны пайдалана отырып клиентке электрондық банктік қызметтерді көрсетуі клиентте Қазақстан Республикасының аккредиттелген куәландырушы орталық немесе Қазақстан Республикасының сенім білдірілген үшінші тарабында тіркелген шетелдік куәландырушы орталық берген тіркеу куәлігі болған кезде жүргізіледі.

9. Клиентке электрондық банктік қызметтер электрондық банктік қызметтерді көрсету туралы шарттың не электрондық банктік қызметтерді көрсету талабы қамтылған электрондық банктік қызметтерді көрсету шартының (бұдан әрі - шарт) негізінде көрсетіледі.

10. Шартта мынадай талаптар қамтылады:

- 1) электрондық банктік қызметтердің тізбесі;
- 2) электрондық банктік қызметтерді көрсету тәртібі және ең көп мерзімі;
- 3) электрондық банктік қызметтерді көрсетудің және оларға қол жеткізудің (Интернет, телекоммуникациялар, цифрлық және ақпараттық технология құралдары, бағдарламалық қамтамасыз ету, жабдықтар немесе басқа құрылғылар арқылы) тәсілдері (тәсілі);
- 4) алынатын комиссиялардың мөлшері немесе олар туралы ақпарат қамтылатын интернет-ресурсты көрсету және оларды өндіріп алу тәртібі;

5) банктің негізінде клиентке электрондық банктік қызметтер көрсетілетін электрондық құжаттардың жөнелтілгені және (немесе) алынғаны туралы растама беру тәртібі мен мерзімдері;

6) тараптардың құқықтары мен міндеттері;

7) қауіпсіздік рәсімдері, сондай-ақ клиенттің электрондық банктік қызметтерді алуға құқығын аутентификациялау және растау тәртібі;

8) тараптардың шарт бойынша міндеттемелерін орындамағаны немесе тиісінше орындамағаны үшін жауапкершілігі;

9) клиентке хабарлау тәртібі мен нысандарын көрсете отырып, электрондық банктік қызметтерді көрсетуді тоқтата тұру, тоқтату негіздері;

10) банк электрондық банктік қызметтерді көрсеткен кезде шағым-талапты ұсыну тәртібі және туындайтын даулы жағдайларды шешу тәсілдері;

11) байланыс телефондары мен мекенжайлары, оның ішінде электрондық банктік қызметтерді көрсетуге байланысты мәселелер бойынша банкке хабарласуға арналған;

12) электрондық банктік қызметтерді көрсеткен кезде клиенттен алынған ақпаратты банктің жария етпеуі туралы талап;

13) клиенттің шартты бұзу құқығы;

14) электрондық банктік қызметтерді шетел валютасымен көрсеткен кезде қолданылатын валюта айырбастау бағамын айқындау тәртібі.

Шартқа осы тармақта қамтылмаған өзге талаптарды енгізуге рұқсат етіледі.

11. Шарт жасаған кезде банк клиентке электрондық банктік қызметтер туралы ақпарат ұсынады.

12. Шартта банктің интернет-ресурсында орналастырылған және шартқа қосымша талаптар қамтылған электрондық құжатқа сілтеме көрсетілген жағдайда банк клиентке шарттың қолданылу мерзімі ішінде аталған электрондық құжатқа кедергісіз қол жеткізуі мүмкіндігін қамтамасыз етеді.

13. Банк электрондық банктік қызметтерді Интернет арқылы көрсеткен жағдайда, электрондық банктік қызметтерді көрсету тәртібі мен талаптары банктің ішкі құжаттарында айқындалады, бұл құжаттар банктің интернет-ресурсында орналастырылады.

14. Электрондық төлем қызметтері заңды тұлғаларға олардың уәкілетті тұлғаларының электрондық цифрлық қолтаңбасын, серпінді сәйкестендіруін немесе биометриялық сәйкестендіруін пайдалана отырып көрсетіледі.

15. Заңды тұлғалар электрондық төлем қызметтерін алу үшін серпінді сәйкестендіруді пайдаланған кезде бір реттік (біржолғы) кодты жасайтын құралдарды және оларға берілетін кодтардың жеке сәйкестендіру нөмірлерін міндетті пайдаланылады. Бір реттік (біржолғы) кодты жасайтын құралдың бірегей нөмірі болады және заңды тұлғаның әрбір нақты уәкілетті адамына өз өкілеттіктері шегінде ол айқындаған операцияларды жүргізу үшін бекітіледі. Бір реттік (біржолғы) кодты жасайтын құралды пайдалану оған жеке сәйкестендіру нөмірін енгізу және теріп алу қызметіне қолжетімділік болған кезде сәйкестендірудің басқа құралдарын (пайдаланушының бірегей сәйкестендіргішін, парольді) көрсету арқылы жүзеге асырылады. Заңды тұлғаның уәкілетті адамына басқа уәкілетті адамға тиесілі бір реттік (біржолғы) кодты жасайтын құралды пайдалануына рұқсат берілмейді.

16. Электрондық төлем қызметтері жеке тұлғаларға сәйкестендірудің мынадай тәсілдерінің бірін: пайдаланушының электрондық цифрлық қолтаңбасын, серпінді сәйкестендіруін, биометрикалық сәйкестендіруін немесе бірегей сәйкестендіргіші мен парольін пайдалана отырып көрсетіледі.

17. Жеке тұлғалар электрондық төлем қызметтерін алу үшін серпінді сәйкестендіруді пайдаланған кезде банк бір реттік (біржолғы) код жасайды және оны жеке тұлға клиентке олар арасында жасалған шарттың талаптарына сәйкес жібереді. Электрондық төлем қызметтерін алу үшін жеке тұлғаға бір реттік (біржолғы) код жасайтын құрылғыны да пайдалануына рұқсат беріледі.

18. Электрондық төлем қызметтеріне әрбір қолжетімділік үшін серпінді сәйкестендіруді пайдаланған кезде жаңа бір реттік (біржолғы) кодты жасау талап етіледі.

Клиент үшін электрондық төлем қызметтеріне қайтадан қолжетімді болған кезде жаңа бір реттік (біржолғы) кодты жасау және пайдалану талап етіледі.

19. Ақпараттық банктік қызметтер сәйкестендірудің мынадай тәсілдерінің бірін: электрондық цифрлық қолтаңба, серпінді сәйкестендіру, биометрикалық сәйкестендіру немесе бірегей сәйкестендіргіш пен парольді пайдалана отырып көрсетіледі. Пароль бірнеше мәрте негізде пайдаланылады не клиенттің қалауы бойынша өзгертіледі.

20. Электрондық төлем қызметтеріне қолжеткізу үшін банктің жүйесінде көрсетілетін пайдаланушының бірегей сәйкестендіргіші мен парольін пайдалану серпінді сәйкестендіру болып танылмайды.

21-тармақ 2017 ж. 1 маусымнан бастап қолданысқа енгізілді

21. Клиенттің электрондық төлем қызметтерін төлем қызметтерін тысқары жеткізушінің қашықтан кіру жүйесі арқылы алуына рұқсат етіледі.

Клиенттің төлем қызметтерін тысқары жеткізушіден электрондық төлем қызметтерін алуы үшін клиенттің банктік шотына қызмет көрсететін банк төлем қызметтерін тысқары жеткізушіге клиенттің банктік шоты мен ақпаратына қолжетімділік береді.

Төлем қызметтерін тысқары жеткізуші электрондық банктік қызметтерді көрсету кезінде Төлемдер және төлем жүйелері туралы [заңда](#) және Қағидаларда белгіленген талаптардың сақталуын қамтамасыз етеді.

22. Банктің өтеусіз қызмет көрсету шартының (бұдан әрі - аутсорсинг туралы шарт) негізінде үшінші тұлғаларға электрондық банктік қызметтерді көрсету үшін қажетті ақпараттық-технологиялық функцияларды орындауды беруіне рұқсат етіледі. Электрондық банктік қызметтерді көрсету жөніндегі аутсорсинг тәртібі банктің ішкі құжаттарында және аутсорсинг туралы шартта айқындалады және Төлемдер және төлем жүйелері туралы заңның [13-бабының 16, 17-баптарының](#) талаптарына сәйкес жүзеге асырылады.

ҚР Ұлттық Банкі Басқармасының 2018.27.08. № 182 [Қаулысымен](#) 2-1-тараумен толықтырылды

2-1-тарау. Қызметті қашықтан тәсілімен көрсеткен кезде СДАО қызметін пайдаланудың ерекшеліктері

22-1. Электрондық банк қызметтерін көрсеткен кезде клиенттермен іскерлік қатынастарды қашықтан тәсілімен орнату Нормативтік құқықтық актілерді мемлекеттік тіркеу тізілімінде № 17250 болып тіркелген, Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкі Басқармасының 2018 жылғы 29 маусымдағы № 140 қаулысымен бекітілген Іскерлік қатынастар қашықтықтан орнатылған жағдайда қаржы мониторингі субъектілерінің клиенттерді тиісінше тексеруіне қойылатын [талаптарға](#) сәйкес жүзеге асырылады.

22-2. Биометрикалық ақпараттың құралын пайдалана отырып клиентті сәйкестендірген кезде СДАО қызметін пайдалануға рұқсат етіледі.

ҚР Ұлттық Банкі Басқармасының 2019.30.03. № 44 [Қаулысымен](#) 22-3-тармақ өзгертілді (бұр.ред.қара)

22-3. Қағидалардың [22-2-тармағында](#) көзделген жағдайда, клиенттің оның дербес деректерін жинауға, өңдеуге, сақтауға және оның ішінде қажет болған кезде үшінші тұлғаларға ұсынуға алынған, сәйкестендіру құралы арқылы расталған келісімі негізінде банк клиентпен клиентте бар құрылғыларды және (немесе) банктің өзге құрылғыларын пайдалана отырып бейнеконференция сеансын жүргізеді. Банктер бейнеконференцияның мазмұнды бөлігін (бақылау мәселелерінің тізбесі), сондай-ақ клиенттерді қашықтан сәйкестендірген кезде банктер көрсететін қызметтің тізбесі мен көлемін дербес белгілейді.

Банк СДАО-ға клиенттің жеке не бизнес-сәйкестендіру нөмірі және бейнеконференция сеансынан алынған бейнежазбасын береді.

СДАО бағдарламалық қамтамасыз ету арқылы бейнеконференция сеансынан алынған фотобейненің және клиенттің қолжетімді дереккөздерінен алынған фотобейнесінің биометрикалық көрсеткіштері бойынша сәйкес болу дәрежесін айқындайды. Клиенттер өтініштерінің бейнежазбасы банкте сақталады.

Осы тараудың мақсаттары үшін қолжетімді дереккөздерден мәліметтер деп клиенттің жеке басын сәйкестендіруге мүмкіндік беретін мемлекеттік дерекқорынан мәліметтер түсініледі.

Фотобейненің биометрикалық көрсеткіштер бойынша және клиенттің СДАО қолжетімді дерекқордан алынған сәйкестендіру деректерінің сәйкес келу дәрежесінің нәтижелері банкке беріледі. Сәйкес келу дәрежесінің нәтижелері СДАО дерекқорында сақталады.

СДАО қолжетімді дерекқордан алынған мәліметтердің тұтастығын және өзгермейтіндігін қамтамасыз етеді.

Банк қажет болған кезде клиентті сәйкестендірудің қосымша тәсілдерін қолдана отырып, фотобейнелердің СДАО-дан алынған сәйкес келу нәтижелері негізінде клиентке электрондық банк қызметтерін көрсету туралы шешім қабылдайды.

Банктердің СДАО-мен өзара іс-қимылы олардың арасында жасалған шарт негізінде жүзеге асырылады, шартта мынадай талаптар бар, бірақ мұнымен шектелмейді:

1) қызметтер ұсыну және алу тәртібі мен мерзімдері;

- 2) қауіпсіздікті қамтамасыз ету рәсімдері;
- 3) алынатын комиссия мөлшері, оны алу тәртібі;
- 4) тараптардың, оның ішінде конфиденциалдылық режимін сақтау, банктік құпияны сақтау және клиенттердің дербес деректерін қорғау бөлігіндегі жауапкершілігі;
- 5) тараптардың құқықтары мен міндеттемелері;
- 6) шағым-талаптарды ұсыну тәртібі және даулы мәселелерді шешудің тәсілдері.

3-тарау. Қауіпсіздік рәсімдері

23. Банктің электрондық банктік қызметтерді көрсетуі банктің ішкі құжаттарында және шартта белгіленген қауіпсіздік рәсімдеріне сәйкес жүргізіледі.

24. Қауіпсіздік рәсімдері:

- 1) клиентті және оның тиісті электрондық банктік қызметтерді алу құқығын дәйекті түрде сәйкестендіруді;
- 2) негізінде клиентке электрондық банктік қызметтер көрсетілетін электрондық құжаттардың мазмұнында бұрмалаулардың және (немесе) өзгерістердің болуын анықтауды;
- 3) банктік құпияны құрайтын ақпаратқа рұқсатсыз қол жеткізуден қорғауды және осы ақпараттың тұтастығын қамтамасыз етеді.

25. Клиент банктің ішкі құжаттарында және шартта белгіленген қауіпсіздік рәсімдерін орындаған жағдайда электрондық банктік қызметтерді көрсету дәйекті болып табылады.

26. Банк клиентке электрондық банктік қызметтерді көрсетуге негіз болған хабарлардың жіберілгені және (немесе) алынғаны туралы растамалардың сақталуын қамтамасыз етеді.

27. Банк клиенттің сұратуы бойынша оған электрондық банктік қызметтерді көрсетілгенін растайтын электрондық құжаттардың жіберілгені және (немесе) алынғаны туралы растаманы шартта көзделген тәртіппен және мерзімдерде береді.

ҚР Ұлттық Банкі Басқармасының 2018.27.08. № 182 [Қаулысымен](#) 28-тармақ жаңа редакцияда (бұр.ред.қара)

28. Банктің ішкі құжаттарында және шартта белгіленген қауіпсіздік рәсімдерін қолдану негізінде сәйкестендіру құралдарын қолданбай телефон байланысы арқылы жеке тұлғаға электрондық банктік қызмет көрсетуге, сондай-ақ заңды тұлғаға ақпараттық банктік қызмет көрсетуге рұқсат етіледі.

Жеке тұлғаға электрондық төлем қызметтерін телефон байланысы арқылы ұсынған кезде банктің ішкі құжаттарында және шартта белгіленген қауіпсіздік рәсімдеріне сәйкес алынған төлем қызметін клиент - жеке тұлғаның бастамашы болғаны туралы растама банкте қалады.

4-тарау. Рұқсат етілмеген қол жеткізуден қорғау шаралары

29. Банктік құпияны құрайтын ақпаратқа рұқсатсыз қол жеткізу, оны рұқсатсыз өзгерту, рұқсатсыз төлемдерді немесе ақша аударымдарын және өзге де рұқсат берілмеген іс-әрекеттерді жүзеге асыру анықталған кезде банк олар анықталғаннан кейінгі келесі жұмыс күнінен кешіктірмей бұл жөнінде осындай іс-әрекеттерге жол беруге қатысы бар клиентке хабарлайды.

30. Осы Қағидалардың [29-тармағында](#) көрсетілген рұқсатсыз іс-әрекеттер туындаған жағдайда банк тез арада олардың салдарларын жою және олардың болашақта пайда болуының алдын алу үшін барлық қажетті шараларды қабылдайды.

5-тарау. Электрондық төлем қызметтерін көрсетуді тоқтата тұру және тоқтату

31. Банк:

1) клиент шартта көзделген электрондық банктік қызметтерді алу тәртібі мен талаптарын бұзған;

2) электрондық банктік қызметтерді көрсетуді қамтамасыз ететін техникалық құрал-жабдықтар жарамсыз болған жағдайларда;

3) Банктер және банк қызметі туралы, Төлемдер және төлем жүйелері туралы, КЖТҚҚ туралы [заңдарда](#), 1994 жылғы 27 желтоқсандағы Қазақстан Республикасының [Азаматтық кодексінде](#) (Ерекше бөлім) және шартта көзделген өзге де негіздер бойынша клиентке электрондық банктік қызметтерді көрсетуді тоқтата тұрады немесе тоқтатады.

32. Қағидалардың [31-тармағының 3\) тармақшасында](#) көзделген электрондық банктік қызметтерді көрсету тоқтатыла тұрған немесе тоқтатылған жағдайларды қоспағанда, Қағидалардың [31-тармағында](#) көзделген негіздер бойынша электрондық банктік қызметтерді көрсету тоқтатыла тұрған немесе тоқтатылған жағдайда банк клиентке шартта белгіленген тәртіппен және мерзімдерде хабарлайды.

33. Қағидалардың [31-тармағының 3\) тармақшасында](#) көзделген электрондық банктік қызметтерді көрсету тоқтатыла тұрған немесе тоқтатылған жағдайларды қоспағанда, клиенттің электрондық банктік қызметтерді алу құқығын тоқтата тұруға алып келген себептер жойылған кезде банк клиентке кейіннен жазбаша не электрондық нысанда хабарлай отырып, оған электрондық банктік қызметтерді көрсетуді қайтадан бастайды.

6-тарау. Электрондық банктік қызметтерді көрсету кезінде электрондық құжаттарды сақтау

34. Электрондық құжаттардың тұтастығы мен өзгермеуі сақтала отырып, олар қалыптастырылған, жіберілген немесе алынған форматта сақталады және басып шығаруды немесе сақтау мақсатында қағаз тасымалдағыштағы электрондық құжаттың мазмұнына өзге де белгілеулерді талап етпейді.

35. Электрондық құжаттарды сақтау тәртібі мен мерзімдері банктің Төлемдер және төлем жүйелері туралы [заңға](#) және КЖТҚҚ туралы [заңға](#) сәйкес әзірленген ішкі құжаттарында айқындалады.

Қазақстан Республикасы
Ұлттық Банкі Басқармасының
2016 жылғы 31 тамыздағы
№ 212 [қаулысына](#)
қосымша

**Күші жойылды деп танылған Қазақстан Республикасының
Ұлттық Банкі Басқармасының кейбір қаулыларының, сондай-ақ
Қазақстан Республикасының Ұлттық Банкі Басқармасының
кейбір қаулыларының құрылымдық элементтерінің
тізбесі**

1. «Қазақстан Республикасында ақша төлемі мен аударымын жүзеге асырған кезде электронды құжаттар алмасу ережесін бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкі Басқармасының 2000 жылғы 21 сәуірдегі № 146 [қаулысы](#) (Нормативтік құқықтық актілерді мемлекеттік тіркеу тізілімінде № 1148 тіркелген).

2. «Қазақстан Республикасының Әділет министрлігінде № 1148 тіркелген Қазақстан Республикасының Ұлттық Банкі Басқармасының «Қазақстан Республикасында ақша төлемі мен аударымын жүзеге асырған кезде электронды құжаттар алмасу ережесін бекіту туралы» 2000 жылғы 21 сәуірдегі № 146 қаулысына өзгерістер мен толықтырулар енгізу» туралы Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкі Басқармасының 2003 жылғы 4 шілдедегі № 228 [қаулысы](#) (Нормативтік құқықтық актілерді мемлекеттік тіркеу тізілімінде № 2434 тіркелген).

3. «Екінші деңгейдегі банктердің және банк операцияларының жекелеген түрлерін жүзеге асыратын ұйымдардың электрондық банк қызметін көрсету ережесін бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкі Басқармасының 2008 жылғы 28 наурыздағы № 18 [қаулысы](#) (Нормативтік құқықтық актілерді мемлекеттік тіркеу тізілімінде № 5189 тіркелген, 2008 жылғы 23 мамырда «Заң газеті» газетінде № 77 (1303) жарияланған).

4. «Қазақстан Республикасының Ұлттық Банкі Басқармасының кейбір қаулыларына өзгерістер мен толықтырулар енгізу туралы» Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкі Басқармасының 2009 жылғы 24 тамыздағы № 85 қаулысына (Нормативтік құқықтық актілерді мемлекеттік тіркеу тізілімінде № 5806 тіркелген, 2009 жылғы 30 қазанда «Заң газеті» газетінде № 165 (1589) жарияланған) қосымша болып табылатын Қазақстан Республикасының Ұлттық Банкі Басқармасының өзгерістер мен толықтырулар енгізілетін қаулылары тізбесінің [3-тармағы](#).

5. «Қазақстан Республикасының Ұлттық Банкі Басқармасының кейбір қаулыларына ақша төлемдері мен аударымдарын жүзеге асыру мәселелері бойынша өзгерістер мен толықтырулар енгізу туралы» Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкі Басқармасының 2011 жылғы 30 тамыздағы № 52 қаулысына (Қазақстан Республикасының Нормативтік құқықтық актілерді мемлекеттік тіркеу тізілімінде № 7080 тіркелген, 2011 жылғы 3 тамызда «Заң газеті» газетінде № 110 (1926) жарияланған) қосымша болып табылатын Қазақстан Республикасының Ұлттық Банкі Басқармасының кейбір қаулыларына ақша төлемдері мен аударымдарын жүзеге асыру мәселелері бойынша енгізілетін өзгерістер мен толықтырулардың тізбесінің [3-тармағы](#).

6. «Кейбір нормативтік құқықтық актілерге ақша төлемі мен аударымын жүзеге асыру мәселелері бойынша өзгерістер мен толықтырулар енгізу туралы» Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкі Басқармасының 2013 жылғы 26 сәуірдегі № 117 қаулысына (Нормативтік құқықтық актілерді мемлекеттік тіркеу тізілімінде № 8513 тіркелген, 2013 жылғы 23 шілдеде «Заң газеті» газетінде № 107 (2308) жарияланған) қосымша болып табылатын Өзгерістер мен

толықтырулар енгізілетін ақша төлемі мен аударымын жүзеге асыру мәселелері бойынша нормативтік құқықтық актілер тізбесінің [1](#) және [7-тармақтары](#).

7. «Қазақстан Республикасының кейбір нормативтік құқықтық актілеріне өзгерістер мен толықтырулар енгізу туралы» Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкі Басқармасының 2014 жылғы 27 тамыздағы № 168 қаулысымен (Нормативтік құқықтық актілерді мемлекеттік тіркеу тізілімінде № 9796 тіркелген, «Қазақстан Республикасы Әділет министрлігі Республикалық құқықтық ақпарат орталығы» шаруашылық жүргізу құқығындағы республикалық мемлекеттік мекемесінің «Әділет» ақпараттық-құқықтық жүйесінде 2014 жылғы 12 қарашада жарияланған) бекітілген Қазақстан Республикасының өзгерістер мен толықтырулар енгізілетін нормативтік құқықтық актілері тізбесінің [1](#) және [7-тармақтары](#).