

Банктердің, Қазақстан Республикасы бейрезидент банктері филиалдарының және банк операцияларының жекелеген түрлерін жүзеге асыратын үйымдардың электрондық банктік қызметтерді көрсету қағидаларын бекіту туралы

Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкі Басқармасының 2016 жылғы 31 тамыздағы № 212 қаулысы. Қазақстан Республикасының Әділет министрлігінде 2016 жылы 18 қазанда № 14337 болып тіркелді.

**Ескерту. Қаулының тақырыбы жаңа редакцияда – ҚР Ұлттық Банкі Басқармасының 30.11.2020 № 139 (16.12.2020 бастап қолданысқа енгізіледі) қаулысымен.**

РҚАО-ның ескертпесі!

Бұйрықтың қолданысқа енгізілу тәртібін 6-т. қараңыз

"Қазақстан Республикасының Ұлттық Банкі туралы" Қазақстан Республикасы Заңының 15-бабы екінші бөлігінің 52-4) және 85) тармақшаларына және "Төлемдер және төлем жүйелері туралы" Қазақстан Республикасы Заңының 4-бабы 1-тармағының 10) және 25) тармақшаларына сәйкес Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкінің Басқармасы **ҚАУЛЫ ЕТЕДІ**:

**Ескерту. Кіріспе жаңа редакцияда – ҚР Ұлттық Банкі Басқармасының 17.09.2022 № 83 (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) қаулысымен.**

1. Қоса беріліп отырған Банктердің, Қазақстан Республикасы бейрезидент банктері филиалдарының және банк операцияларының жекелеген түрлерін жүзеге асыратын үйымдардың электрондық банктік қызметтерді көрсету қағидалары (бұдан әрі – Қағидалар) бекітілсін.

**Ескерту. 1-тармақ жаңа редакцияда – ҚР Ұлттық Банкі Басқармасының 30.11.2020 № 139 (16.12.2020 бастап қолданысқа енгізіледі) қаулысымен.**

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 F.O. 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, Қазақстан Республикасы бейрезидент банктері филиалдарының және банк операцияларының жекелеген түрлерін жүзеге асыратын ұйымдардың электрондық банктік қызметтерді көрсету қағидалары**

**Ескерту. Қағиданың тақырыбы жаңа редакцияда – ҚР Ұлттық Банкі Басқармасының 30.11.2020 № 139 (16.12.2020 бастап қолданысқа енгізіледі) қаулысымен.**

## 1-тaraу. Жалпы ережелер

1. Осы Банктердің, Қазақстан Республикасы бейрезидент банктері филиалдарының және банк операцияларының жекелеген түрлерін жүзеге асыратын ұйымдардың электрондық банктік қызметтерді көрсету қағидалары (бұдан әрі – Қағидалар) "Қазақстан Республикасының Ұлттық Банкі туралы", "Қазақстан Республикасындағы банктер және банк қызметі туралы" (бұдан әрі – Банктер және банк қызметі туралы зан), "Электрондық құжат және электрондық цифрлық қолтаңба туралы" (бұдан әрі –

Электрондық құжат туралы заң), "Ақпараттандыру туралы" (бұдан әрі – Ақпараттандыру туралы заң), "Төлемдер және төлем жүйелері туралы" (бұдан әрі – Төлемдер және төлем жүйелері туралы заң) Қазақстан Республикасының заңдарына сәйкес әзірленді және банктердің, Қазақстан Республикасы бейрезидент банктері филиалдарының 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.

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

**Ескерту. 1-тармақ жаңа редакцияда – ҚР Ұлттық Банкі Басқармасының 17.09.2022 № 83 (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) қаулысымен.**

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) пайдалануышының бірегей сәйкестендіргіші - банк жүйесіне кіру үшін клиентке банк тағайындастын 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;

7-1) СДАО қағидалары – банкаралық ақша аудару жүйесінің операциялық орталығының клиенттерге идентификациялау рәсімдерін жүргізу кезінде СДАО-ның банктерге қызмет көрсету мәселелерін реттейтін ішкі қағидалары;

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.

**Ескерту. 2-тармақ жана редакцияда – ҚР Ұлттық Банкі Басқармасының 27.08.2018 № 182 (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі); өзгеріс енгізілді - 30.11.2020 № 139 (16.12.2020 бастап қолданысқа енгізіледі) қаулыларымен.**

## **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 осындағы өзгерістер болғаннан кейін он жұмыс күні ішінде бұл жөнінде Ұлттық Банкке еркін жазбаша нысандада хабарлайды.

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.

**Ескерту. 6-тармақ жаңа редакцияда – ҚР Ұлттық Банкі Басқармасының 22.12.2017 № 248 (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін құнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) қаулысымен.**

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 әзірлейді және бекітеді және олар бойынша шараларды қабылдайды.

Банк электрондық банктік қызметтерді көрсету кезінде "Қылмыстық жолмен алынған кірістерді заңдастыруға (жылыстатуға) және терроризмді қаржыландыруға қарсы іс-қимыл туралы" Қазақстан Республикасының Заңында (бұдан әрі – КЖТҚҚ туралы заң) көзделген қажетті шараларды қабылдайды, сондай-ақ валюталық бақылау агенттінің функцияларын жүзеге асыруды қамтамасыз етеді.

**Ескерту. 7-тармақ жаңа редакцияда – ҚР Ұлттық Банкі Басқармасының 17.09.2022 № 83 (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін құнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) қаулысымен.**

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 қуәландырушы орталық немесе Қазақстан Республикасының сенім білдірілген үшінші тарабында тіркелген шетелдік қуәландырушы орталық берген тіркеу қуәлігі 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 көрсете тәртібі және ең көп мерзімі;
- 3) электрондық банктік қызметтерді көрсетудің және оларға қол жеткізу дің (Интернет, телекоммуникациялар, цифрлық және ақпараттық технология қуралдары, бағдарламалық қамтамасыз ету, жабдықтар немесе басқа құрылғылар арқылы) тәсілдері (тәсілі);
- 4) алынатын комиссиялардың мөлшері немесе олар туралы ақпарат қамтылатын интернет-ресурсты көрсете 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 ресімдері, сондай-ақ клиенттің электрондық банктік қызметтерді алуға құқығын аутентификациялау және растау тәртібі;
- 8) тараптардың шарт бойынша міндеттемелерін орындағаны немесе тиісінше орындағаны 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 туындастын 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 бұзы 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 көрсете тәртібі мен талаптары банктің ішкі құжаттарында айқындалады, бұл құжаттар банктің интернет-ресурсында орналастырылады.

14. Электрондық төлем қызметтері занды тұлғаларға келесі сәйкестендіру тәсілдерін пайдалана отырып көрсетіледі: олардың уәкілетті тұлғаларының электрондық цифрлық қолтаңбасы, серпінді сәйкестендіру, биометриялық сәйкестендіруі.

Ескерту. 14-тармақ жаңа редакцияда – ҚР Ұлттық Банкі Басқармасының 28.11.2019 № 221 (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) қаулысымен.

15. Алып тасталды – ҚР Ұлттық Банкі Басқармасының 28.11.2019 № 221 (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) қаулысымен.

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

17. Жеке тұлғалар және занды тұлғалар электрондық төлем қызметтерін алу үшін серпінді идентификациялауды пайдаланған кезде банк бірреттік (біржолғы) код жасайды және оны жеке тұлға клиентке олар арасында жасалған шарттың талаптарына сәйкес жібереді.

Электрондық төлем қызметтерін алу үшін клиентке бірреттік (біржолғы) код жасайтын құрылғыны пайдалануына рұқсат беріледі. Бірреттік (біржолғы) кодты жасайтын құрылғы өз өкілеттіктері шеңберінде өзі айқындаған операцияларды жасау үшін занды тұлғаның нақты уәкілетті тұлғасына бекітіледі.

Бір банктің қызметін қолданатын бірнеше үлестес занды тұлғалардың бір уәкілетті тұлғасына бірреттік (бір жолғы) кодты генерациялайтын бір құрылғыны қолдануға жол беріледі. Бұл өкілеттіктер Нормативтік құқықтық актілерді мемлекеттік тіркеу тізілімінде № 4422 болып тіркелген Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкі Басқармасының 2016 жылғы 31 тамыздағы № 207 қаулысымен бекітілген Клиенттердің банктік шоттарын ашу, жүргізу және жабу қағидаларының 47-тармағына сәйкес беріледі.

Бірреттік (біржолғы) кодты жасайтын құрылғыны пайдалану оған жеке идентификациялау нөмірін енгізу және басқа да идентификациялау құралдарын (пайдаланушының бірегей сәйкестендіргіші, пароль) теру қызметтеріне қол жеткізу кезінде көрсету арқылы жүзеге асырылады.

Занды тұлғаның уәкілетті тұлғасының басқа уәкілетті тұлғага тиесілі бірреттік (біржолғы) кодты жасайтын құрылғыны пайдалануына жол берілмейді.

Ескерту. 17-тармақ жаңа редакцияда – ҚР Ұлттық Банкі Басқармасының 30.11.2020 № 139 (16.12.2020 бастап қолданысқа енгізіледі) қаулысымен.

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 мэрте негізде пайдаланылады не клиенттің қалауы бойынша өзгертуледі.

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

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

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

Төлем қызметтерін тысқары жеткізуаші 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 заңының 13-бабының 16, 17-баптарының талаптарына сәйкес жүзеге асырылады.

## **2-1-тaraу. Қызметті қашықтан тәсілімен көрсеткен кезде СДАО қызметін пайдаланудың ерекшеліктері**

**Ескерту. Қағида 2-1-тараумен толықтырылды – ҚР Ұлттық Банкі Басқармасының 27.08.2018 № 182 (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін құнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) каулысымен.**

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. Клиентпен қашықтан тәсілмен іскерлік қарым-қатынас орнату кезінде, сондай-ақ клиентке электрондық банктік қызметтер көрсету кезінде биометриялық идентификациялау құралын пайдалана отырып клиентті идентификаттаған кезде СДАО қызметін пайдалануға рұқсат етіледі.

**Ескерту. 22-2-тармақ жаңа редакцияда – ҚР Ұлттық Банкі Басқармасының 30.11.2020 № 139 (16.12.2020 бастап қолданысқа енгізіледі) қаулысымен.**

22-3. "Қағидалардың 22-2-тармағында көзделген жағдайда, клиенттің оның дербес деректерін жинауға, өндөуге, 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 немесе клиенттің қозғалысын анықтау технологиясын пайдаланады. Банктер бейнеконференцияның мазмұнды бөлігін (бақылау мәселелерінің тізбесі болған жағдайда), 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 немесе қашықтан сәйкестендіру процесінде қызмет алушының қозғалысын анықтау технологиясының көмегімен алынған клиенттің бейнежазбасын береді.

СДАО бағдарламалық қамтамасыз ету арқылы бейнеконференция сеансынан немесе клиенттің қозғалысын анықтау технологиясын пайдалану кезінде алынған фотобейненің және клиенттің қолжетімді дереккөздерінен алынған фотобейнесінің биометрикалық көрсеткіштері бойынша сәйкес болу дәрежесін айқындауды. Клиенттер өтініштерінің бейнежазбасы банкте сақталады.

**Ескерту. 22-3-тармақ жаңа редакцияда – ҚР Ұлттық Банкі Басқармасының 30.11.2020 № 139 (16.12.2020 бастап қолданысқа енгізіледі) қаулысымен.**

22-4. СДАО қағидаларында көзделген клиентті идентификациялау үшін банктерге СДАО-ның қосымша қызметтерін көрсетуге рұқсат етіледі. СДАО қағидалары СДАО-ның ресми интернет-ресурсында орналастырылады.

**Ескерту. Қағида 22-4-тармақпен толықтырылды – ҚР Ұлттық Банкі Басқармасының 30.11.2020 № 139 (16.12.2020 бастап қолданысқа енгізіледі) қаулысымен.**

22-5. Банк электрондық банктік қызметтерді ұсынған кезде санкцияланбаған төлемдерге және (немесе) ақша аударымдарына қарсы іс-қимыл процесін автоматтандыратын жүйені және (немесе) бағдарламалық-техникалық құралдарды пайдаланады.

**Ескерту. 2-1-тарау 22-5-тармақпен толықтырылды - ҚР Ұлттық Банкі  
Басқармасының 23.10.2023 № 84 (01.01.2024 бастап қолданысқа енгізіледі) қаулысымен**

### **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.

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.

**Ескерту. 28-тармақ жаңа редакцияда – ҚР Ұлттық Банкі Басқармасының 27.08.2018 № 182 (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін құнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) қаулысымен.**

### **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 құнінен 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-тaraу. 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, ЕЖТКҚ 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-тaraу. Электрондық банктік қызметтерді көрсету кезінде электрондық құжаттарды сақтау**

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

35. Электрондық құжаттарды сақтау тәртібі мен мерзімдері банктің Төлемдер және төлем жүйелері туралы заңға және КЖТҚҚ туралы заңға сәйкес өзірленген 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.