

## Қауіпсіздік ережелері

Осы «Internet Banking» Жүйесімен (бұдан әрі – Жүйе) қауіпсіз жұмыс істеу ережелері мен ұсынымдары шетелдік банктер мен компаниялардың тәжірибелері негізінде әзірленген. Бұл ережелерде практикалық мысалдар – қаскүнемдердің компаниялардың шоттарына рұқсатсыз қол жеткізулеріне бағытталған әрекет ету тәсімдерінің сипаттамалары келтірілген.

Төменде келтірілген алаяқтық оқиғаларының «First Heartland Bank» АҚ-ның жұмысында орын алмағандығын ескеріңіз. Бұл ережелердің мақсаты клиенттерді банктің тікелей қадағалай алмайтын әртүрлі алаяқтық оқиғаларынан сақтандыру болып табылады. Бұл ретте Клиенттердің хабардар әрі қырағы болулары аса маңызды.

Шетелдік компаниялардың тәжірибелеріне қарап, қашықтықтан банктік қызмет көрсету жүйесінің қағаз тасымалдағыштарында ақпарат алмасумен салыстырғанда өзін банкпен сенімдірек және қауіпсіз жұмыс істеу тәсілі ретінде танытқандығына назарыңызды аударамыз.

**№1 ЕРЕЖЕ.** Ешбір жағдайда «Internet Banking» жүйесіне ҚОЛ ЖЕТКІЗУДІҢ ҚҰПИЯ СӨЗДЕРІН ЖАРИЯ ЕТПЕҢІЗ.

Құпия сөздер құпия ақпарат болып табылады және оларды Жүйеге қол жеткізу үшін Банк логин жасап берген тұлға ғана білуі тиіс. Жүйеге қол жеткізуге арналған құпия сөз әріптерден, сандардан және арнайы белгілерден құралған кемінде 8 таңбадан тұруы тиіс.

Автотолтыруды пайдалануға және құпия сөздер мен пайдаланушының деректерін веб-браузерге сақтауға тыйым салынады (Internet Explorer бағдарламасының деректерді пайдаланылатын компьютерге сақтау ұсынысынан бас тарту қажет).

**№2 ЕРЕЖЕ.** Ешбір жағдайда басқа тұлғаға ЭЛЕКТРОНДЫ САНДЫҚ ҚОЛТАҢБА СЕРТИФИКАТЫН ТАБЫСТАМАҢЫЗ, оны рұқсатсыз көшіріп алуға жол бермеудің барлық шараларын қолданыңыз!

Электрондық сандық қолтаңба (ЭСҚ) сертификаты тек сертификаттың иесіне және/немесе сертификатты Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес пайдалануға уәкілеттік берілген тұлғаға ғана қолжетімді болуы тиіс.

ЭСҚ Сертификатын көшіріп алуға жол бермес үшін келесі ережелерді сақтау қажет:

- ЭСҚ Сертификатын Жүйеде төлем құжаттарына қол қойған кезде ғана пайдаланыңыз;
- ЭСҚ Сертификатын көпшілікке қолжетімді орындарда сақтамаңыз;
- ЭСҚ Сертификатын бөгде адамдарға табыстамаңыз;
- ЭСҚ Сертификатын көпшілікке қолжетімді дербес компьютерлерде (мысалы, интернет-кафелерде) пайдалануға қатаң тыйым салынады.

Қаскүнемдердің «Internet Banking» жүйесінің логині мен құпия сөзіне, ЭСҚ сертификатына қол жеткізу мақсатында ықтимал әрекет ету тәсімдері:

1-жолы.

Қаскүнем өзін Банктің немесе уәкілетті органның қызметкері ретінде таныстырып, «Internet Banking» жүйесімен жұмыс істеуге қолжетімділігі бар компанияның қызметкеріне жүйедегі техникалық проблеманы немесе кез келген басқа бір нәрсені сылтауратып, телефон соғады да, «Internet Banking» жүйесіне қол жеткізу логині мен құпия сөзін айтуын сұрайды.

Мыналарға назар аударыңыз:

А) Банк қызметкері Сізден ешқашан Жүйенің құпия сөзін айтуыңызды талап етпейді. Жүйедегі техникалық немесе басқа проблемаларды шешу үшін Банк қызметкерінің Сіздің жеке құпия сөзіңізді білуі керек емес.

Ә) Бұл Банк қызметкерін білесіз бе, оның дауысын танысыз ба?

Б) Телефоныңыздың нөмір анықтағышы болса, Банк қызметкері қай телефоннан қоңырау шалып тұрғанын жазып алыңыз.

Сіздің іс-әрекеттеріңіз келесідей болуы керек:

А) Ешбір жағдайда Жүйенің құпия сөзін айтпаңыз; Ә) Мүмкіндігінше қоңырау шалған қызметкердің аты-жөнін, қай нөмірден телефон соққанын есіңізде сақтап алыңыз немесе жазып алыңыз;

Б) Алматы қаласындағы (727) 2581505 телефон нөмірі бойынша Банкке болған жайт туралы хабарлаңыз.

2-жолы.

Сіздің электронды мекенжайыңызға (e-mail) банк қызметкерінен, Жүйенің әкімшісінен немесе уәкілетті органның қызметкерінен хабарлама келеді. Қандай да бір сылтау тауып, жіберуші осы хабарламаға жауап ретінде Жүйенің логині мен құпия сөзін жолдауыңызды сұрайды. Бұл ретте жіберушінің электронды мекенжайы банкке тиесілі шын мекенжайға әбден ұқсауы мүмкін, мысалы administrator@fhb.kz (жалған болуы мүмкін).

Мыналарға назар аударыңыз:

А) Банк қызметкері Сізден ешқашан Жүйенің құпия сөзін айтуыңызды талап етпейді. Жүйедегі техникалық немесе басқа проблемаларды шешу үшін Банк қызметкерінің Сіздің жеке құпия сөзіңізді білуі керек емес.

Ә) Хабарламада қолтаңбасы тұрған Банк қызметкерін білесіз бе; Банк қызметкерінің кері байланысы көрсетілген бе.

Б) Осы хатқа «Жауап беру» батырмасын бассаңыз, «Кімге» жолағында қандай мекенжай көрсетіледі (хабарламаға жауап берген кезде жіберушінің іс жүзіндегі мекенжайы көрінуі мүмкін).

Сіздің іс-әрекеттеріңіз келесідей болуы керек:

А) Ешбір жағдайда Жүйенің құпия сөзін айтпаңыз; Ә) Мүмкіндігінше қоңырау шалған қызметкердің аты-жөнін, қай нөмірден телефон соққанын есіңізде сақтап алыңыз немесе жазып алыңыз;

Б) Алматы қаласындағы (727) 2581505 телефон нөмірі бойынша Банкке болған жайт туралы хабарлаңыз.

№3 ЕРЕЖЕ. «Internet Banking» жүйесін пайдалану үшін оған тек <https://online.fhb.kz/> немесе <https://online1.fhb.kz/> веб-сайттары арқылы кіріңіз.

Жүйені пайдаланған кезде браузеріңіздің мекенжай жолағында көрсетілген веб-сайттың мекенжайына назар аударыңыз. Браузеріңіздің мекенжай жолағында көрсетілген веб-сайт мекенжайының өзгеріп кеткенін байқасаңыз, логиніңіз бен құпия сөзіңізді термеңіз, бұл сайтты дереу жауып, Банкке жүгініңіз.

Банк «Internet Banking» жүйесінің веб-адресін шынымен өзгерткен жағдайда, Сіз Банктен міндетті түрде мекенжайдың өзгертілгені туралы ресми хат аласыз, сондай-ақ тура осындай ақпарат Банктің <http://fhb.kz/> басты сайтында жарияланады.

Жасанды веб-сайт пайдаланылатын алаяқтықтың ықтимал тәсімдері

3-жолы.

«Internet Banking» жүйесіне кіруді жүзеге асыратын банктің веб-сайт мекенжайының өзгергені туралы телефон немесе e-mail арқылы хабарландыру аласыз. Бұл ретте хабарлама жіберушінің электронды мекенжайы банкке тиесілі шын мекенжайға әбден ұқсауы мүмкін, мысалы administrator@fhb.kz (жалған болуы мүмкін).

Мыналарға назар аударыңыз:

А) Бұл Банк қызметкерін білесіз бе, оның дауысын танысыз ба? (қоңырау шалса).

Ә) Телефоныңыздың нөмір анықтағышы болса, Банк қызметкері қай нөмірден телефон соғып тұр (қоңырау шалса).

Б) Банк қызметкерінің кері байланыстары көрсетілген бе (хабарландыру e-mail арқылы келсе).

В) Осы хатқа «Жауап беру» батырмасын бассаңыз, «Кімге» жолағында қандай мекенжай көрсетіледі (хабарламаға жауап берген кезде жіберушінің іс жүзіндегі мекенжайы көрінуі мүмкін).

Сіздің іс-әрекеттеріңіз келесідей болуы керек:

А) Егер Банктен Жүйенің веб-сайт мекенжайының өзгертілгендігі туралы ресми хабарландыру/растама алмасаңыз, онда ешбір жағдайда бөгде адамдар көрсеткен сайтқа кірмеңіз, оған қоса белгісіз сайтқа «Internet Banking» жүйесінің логині мен құпия сөзін енгізбеңіз.

Ә) Банктен «Internet Banking» жүйесінің веб-сайт мекенжайының өзгертілгендігі туралы хабарландыру алсаңыз, өзіңіз Банкпен байланысып, келіп түскен ақпараттың растығына көз жеткізіңіз.

Б) Осыған ұқсас жағдайлар туындаса немесе сайттың түпнұсқалығына күмән келтірсеңіз, бұл туралы Алматыдағы (727) 2581505 телефон нөмірі бойынша Банкке дереу хабар беріңіз.

4-жолы.

«Internet Banking» жүйесінің <https://online.fhb.kz/> немесе <https://online1.fhb.kz/> сайттарына кірген кезде веб-сайттардың мекенжайы автоматты түрде басқасына өзгереді. Сонымен бірге компьютеріңізде веб-сайт сертификатының сәйкес келмейтіндігі туралы ескерту пайда болуы мүмкін.

Мыналарға назар аударыңыз:

А) Жүйені пайдаланған кезде браузеріңіздің мекенжай жолағында көрсетілген веб-сайттың мекенжайына назар аударыңыз. Ә) Жүйені пайдаланған кезде Жүйенің безендірілуіндегі немесе оған кіру тәртібіндегі кез келген қайшылықтарға назар аударыңыз (Жүйенің бұрынғы пішінімен немесе атқарымдарымен салыстырғанда, қандай айырмашылықтарды байқайсыз).

Сіздің іс-әрекеттеріңіз келесідей болуы керек:

А) Сайттың түпнұсқалығына аздаған күдік пайда болса, Жүйенің логині мен құпия сөзін енгізбеңіз. Ә) Бұл сайтты дереу жабыңыз.

Б) Алматы қаласындағы (727) 2581505 телефон нөмірі бойынша болған жайт туралы Банкке дереу хабарлаңыз.

№4 ЕРЕЖЕ. «Internet Banking» жүйесінің құпия сөзі жария етілсе, ЭСҚ Сертификаты жоғалған/жойылған немесе рұқсатсыз көшірілген жағдайда, Жүйенің және/немесе ЭСҚ-дың рұқсатсыз пайдаланылғанына күмәніңіз болса, сондай-ақ компанияңыздың шоттарына әлдекімнің рұқсатсыз қол жеткізуіне алып келуі мүмкін басқа жағдайларда, бұл туралы Алматыдағы (727) 2581505 телефон нөмірі бойынша Банкке кідірмей хабар беріңіз.

№5 ЕРЕЖЕ. Электрондық пошта арқылы бейтаныс тұлғалардан келген файлдар мен бағдарламаларды компьютеріңізге сақтамаңыз және орнатпаңыз.

Қаскүнемдерден келген файлдарда вирустар немесе Сіздің логиндеріңіз бен құпия сөздеріңізге, ЭСҚ сертификаттарыңызға қол жеткізуге бағытталған бағдарламалар болуы мүмкін.

Қаскүнемдердің «Internet Banking» жүйесінің логині мен құпия сөзіне, электронды сандық қолтаңба сертификатына қол жеткізу мақсатында ықтимал әрекет ету тәсімдері:

5-жолы.

Сіздің электрондық поштаңызға өзін Банк қызметкері деп таныстыруы мүмкін бейтаныс тұлғадан файл салынған хабарлама келеді. «Internet Banking» жүйесінің жаңартылып жатқандығын, техникалық проблемаларды немесе басқа мәселелерді шешуге көмегіңіздің қажет екенін сылтауратып, жіберуші Сізден салынған файлды немесе бағдарламаны компьютеріңізге сақтауыңызды немесе орнатуыңызды сұрайды. Бұл ретте хабарлама жіберушінің электронды мекенжайы банкке тиесілі шын мекенжайға әбден ұқсауы мүмкін, мысалы administrator@fhb.kz (жалған болуы мүмкін).

Мыналарға назар аударыңыз:

А) Хабарламада қолтаңбасы тұрған Банк қызметкерін білесіз бе; Банк қызметкерінің кері байланыстары көрсетілген бе.

Б) Осы хатқа «Жауап беру» батырмасын бассаңыз, «Кімге» жолағында қандай мекенжай көрсетіледі (хабарламаға жауап берген кезде жіберушінің іс жүзіндегі мекенжайы көрінуі мүмкін).

Сіздің іс-әрекеттеріңіз келесідей болуы керек:

А) Бейтаныс тұлғалардан, соның ішінде күмәнді Банк қызметкерлерінен алған файлдар мен бағдарламаларды сақтамаңыз және орнатпаңыз.

Ә) Алматы қаласындағы (727) 2581505 телефон нөмірі бойынша Банкке болған жайт туралы хабарлап, бұл хабарламаны шынымен Банк қызметкерінің жібергеніне көз жеткізіңіз.

Жоғарыда сипатталған ықтимал алаяқтық тәсімдер мен қаскүнемдердің әрекет ету тәсімдері мейлінше толық болып табылмайды. Банк қаскүнемдердің жаңа айла-тәсілдері туралы ақпаратты уақытылы тарату үшін бар күшін салады. Дегенмен, Сіздің барлық күдікті жағдайларға назар аударып, қырағылық танытуыңыз қажет. Мұндай жағдайлар туындап жатса, дереу Алматы қаласындағы (727) 2581505 нөмірі бойынша Банкке телефон соғыңыз.