

Типовая форма утверждена
Правлением АО " First Heartland Bank " (протокол заседания от "21" февраля 2019 года №21022019)

Для лиц, связанных с Банком особыми отношениями (в том числе с аффилированными лицами)
типовая форма утверждена решением Совета директоров АО " First Heartland Bank"
(протокол заседания от 22 февраля 2019 года № 220219)

**Комплексный договор банковского обслуживания
(Договор присоединения) для физических лиц в АО «First Heartland Bank»**

1. Термины и определения

1.1. Настоящий Комплексный договор банковского обслуживания (далее по тексту - Договор) является договором присоединения, заключаемым в соответствии с положениями статьи 389 Гражданского кодекса Республики Казахстан, условия которого могут быть приняты Клиентом не иначе как путем присоединения к настоящему Договору в целом на основании Заявления о присоединении к настоящему Договору.

1.2. Настоящий Договор определяет условия и порядок предоставления банковских услуг в АО «First Heartland Bank», утверждается уполномоченным органом Банка и размещается на официальном веб-сайте Банка в сети Интернет по адресу www.fhb.kz (далее по тексту – официальный сайт Банка www.fhb.kz).

1.3. Термины и определения, используемые в настоящем Договоре, Приложениях и Заявлениях, заключаемых в рамках настоящего Договора, означают следующее:

- 1) Call Center – структурное подразделение Банка, осуществляющее консультирование клиентов/потенциальных клиентов по вопросам услуг Банка для физических лиц, а также выполняющее операции в соответствии с внутренними документами Банка;
- 2) Cash-back (кэш-бэк) – услуга Банка, согласно которой Банк осуществляет Клиенту возврат части суммы от безналичного платежа по Карточке в пределах размера и на условиях, установленных внутренними документами Банка;
- 3) POS-терминал – электронный терминал, предназначенный для осуществления безналичных платежей/получения наличных денег (в отделениях банков) с помощью Карточек;
- 4) Secure Code - технология, позволяющая осуществлять дополнительную идентификацию Держателя Карточки для обеспечения безопасности платежей с использованием Карточки в сети Интернет;
- 5) Авторизация – разрешение Банка на осуществление Карточной операции с использованием Карточки;
- 6) Банк – АО «First Heartland Bank»;
- 7) Банк – эквайер/Эквайер – Банк или организация, осуществляющая отдельные виды банковских операций, которым согласно договора с предпринимателем и/или условиям платежного документа, составленного у предпринимателя при осуществлении платежа с использованием Карточки, надлежит принять деньги, поступившие в пользу предпринимателя и/или выполнять иные действия, предусмотренные договором с предпринимателем. Эквайером также является банк, осуществляющий выдачу наличных денег с использованием Карточки;
- 8) Банкомат – электронно-механическое устройство, позволяющее Держателям платежных Карточек получать наличные деньги и пользоваться другими услугами с использованием Карточки;
- 9) Бесконтактная Карточка – Карточка, предоставляющая ее Держателю возможность осуществлять платежи бесконтактным способом на основе использования технологии беспроводной связи, не требующей физического соприкосновения платежной Карточки и электронных терминалов или иных устройств в момент совершения операции. Возможность выпуска Банком Карточки в качестве Бесконтактной Карточки определяется в соответствии с внутренними документами Банка. Карточные операции с использованием Бесконтактной Карточки проводятся в соответствии с условиями Договора;
- 10) Бесконтактный Ридер - электронное устройство, подключенное к POS-терминалу, предназначенное для осуществления Карточных операций с использованием Бесконтактных Карточек;
- 11) Выписка – документ, предоставляемый Банком, содержащий информацию об остатке денег на счете и осуществленных операциях за определенный период, а также иную информацию, предусмотренную законодательством Республики Казахстан. Выписка является достаточным доказательством осуществления операций по счету с использованием Карточки;
- 12) Группа акционера - Акционер Банка, любые из его аффилированных лиц, дочерние организации, связанные лица, или любые их филиалы и отделения, такой же смысл имеет «любой член Группы Акционера»;
- 13) Держатель Карточки – лицо, на имя которого выпущена Карточка;

- 14) Договор – настоящий Договор, включающий все Приложения к нему, Заявления, надлежащим образом заполненные и, акцептованные Банком и любые дополнительные условия оказания банковских услуг, публикуемые/размещенные на официальном сайте Банка www.fhb.kz;
- 15) Дополнительная Карточка – Карточка Банка, оформленная на Клиента или третье лицо, в качестве средства доступа к счету дополнительно к основной Карточке;
- 16) Заявление– Заявление-оферта на присоединение к настоящему Договору и на открытие текущего счета и/или на открытие счета и получение платежной Карточки;
- 17) Карточка и/или Платежная Карточка – средство доступа к деньгам через электронные терминалы или иные устройства (за исключением Виртуальных Карточек), которое содержит информацию, позволяющую осуществлять Карточные операции. Карточка может быть Основной или Дополнительной, совместно именуемые по тексту настоящего Договора, как «Карточка», или соответственно «Основная Карточка» и «Дополнительная Карточка»;
- 18) Карточная операция – платежи и/или переводы денег, оплата товаров и услуг, получение наличных денег, обмен валюты и другие операции, совершаемые с использованием Карточки, определенные эмитентом Карточки и на его условиях;
- 19) Клиент – физическое лицо, обсуживающееся в Банке согласно условиям заключенного Договора;
- 20) Контракт – ТСФЛ ПК или совокупность всех ТСФЛ ПК (для Мультивалютных Карточек), открытых в рамках одного Договора Банком Держателю Карточки для обеспечения осуществления Карточных операций;
- 21) Кредитный лимит – сумма денежных средств, предоставляемых Банком Держателю Карточки в виде возобновляемого кредитного лимита, в пределах которой Держатель Карточки может совершать операции при отсутствии собственных средств;
- 22) Курс конвертации - курс безналичной конвертации сумм по мультивалютным Карточкам, установленный Банком на день конвертации;
- 23) Мультивалютная Карточка – Карточка, обеспечивающая доступ к счетам в разных валютах (тенге и/или доллары США, и/или евро, и/или российские рубли, и/или британские фунты), где основной(базовый) счет ведется в тенге, а счета в долларах США, евро, российских рублях и британских фунтах заводятся в системе Банка в рамках одного Контракта для проведения операций с соответствующей валютой транзакции;
- 24) Неразрешенный овердрафт (далее - Технический овердрафт) – несанкционированный Банком перерасход сумм денег сверх суммы остатка/кредитного лимита по Платежной Карточке, возникший вследствие, включая, но не ограничиваясь: проведения Карточных операций без Авторизации в случаях, предусмотренных Платежными системами; изменения курса валют; проведения Карточных операций при наличии текущих неподтвержденных операций по Платежной Карточке и пр.;
- 25) Операционный день - установленный Банком период времени в течение Рабочего дня, в течение которого Банк открыт для приема, обработки указаний/распоряжений о приостановлении исполнения указаний Клиента, а также для проведения банковских и иных операций. Операционный день может отличаться для различных видов осуществляемых операций/предоставляемых Банком услуг. Сведения об Операционном дне Банка доводятся до сведения Клиента посредством размещения соответствующей информации в помещениях Банка и на официальном сайте Банка www.fhb.kz
- 26) Основная Карточка – первая Карточка, оформленная по ТСФЛ ПК на Держателя Карточки. При истечении срока действия Основной Карточки, а также, в случае ее утраты или хищения, Карточка, выпускаемая взамен Основной Карточки, также является Основной Карточкой;
- 27) ПИН-код – Персональный Идентификационный Номер, 4-х значный цифровой секретный код, присваиваемый Держателю/Держателем Карточки и Держателю/Держателем Дополнительной Карточки в порядке, предусмотренном Договором, предназначенный для их идентификации;
- 28) Платежная система (МПС) – Международная система платежных Карточек Mastercard Worldwide, совокупность программно-технических средств, документации и организационно-технических мероприятий, обеспечивающих осуществление платежей с использованием Карточек в соответствии с правилами данной платежной системы;
- 29) Поверенное лицо – физическое лицо, уполномоченное представлять интересы Клиента при открытии и/или проведении операций по его Счету на основании нотариально удостоверенной доверенности на право открытия и (или) распоряжения Счетом, выданной Клиентом. Предоставление доверенности не требуется физическому лицу, уполномоченному открывать Счета в соответствии с законодательством (родителям или иным законным представителям);
- 30) ПОД/ФТ - противодействие легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма;
- 31) Правила – Правила пользования международной платежной Карточкой, разработанные Банком. Правила являются неотъемлемой частью настоящего Договора;
- 32) Процессинговый центр - совокупность технических, аппаратных средств и программного обеспечения, необходимых для сбора, обработки и расчета операций, произведенных с помощью Платежных Карточек.
- 33) Санкционированная Карточная операция – Карточная операция, при осуществлении которой Карточка не была заблокирована, не истек срок ее действия, и Карточка была использована для осуществления платежа ее Держателем в соответствии с Правилами. Несанкционированной Карточной операцией является Карточная операция, осуществленная с нарушением требований к Санкционированной Карточной операции. Несанкционированной Карточной операцией является также Карточная операция, осуществленная с использованием поддельной Карточки;

- 34) Стандартные условия – если не указано иное, любые из стандартных условий, являющиеся неотъемлемой частью Договора, в том числе Стандартные условия открытия, ведения и закрытия текущего счета, Стандартные условия открытия, ведения и закрытия текущего счета средством доступа, к которому является платежная Карточка;
- 35) Стандартный лимит расходования денег – лимит по максимальной сумме и/или количеству проводимых с использованием Карточки Карточных операций, установленный в соответствии с внутренними документами Банка;
- 36) Сторона(ы) – Банк или Клиент;
- 37) Тарифы – цены на услуги, оказываемые Банком, размещенные на официальном сайте Банка www.fhb.kz;
- 38) Текущий счет физического лица средством доступа, к которому является платежная Карточка (далее ТСФЛ ПК) – текущий счет, открываемый Банком Держателю Карточки для обеспечения осуществления Карточных операций, а также иных операций, предусмотренных законодательством Республики Казахстан;
- 39) Технология 3D Secure – технология, которая обеспечивает двухфакторную аутентификацию и является дополнительным уровнем защиты при оплате товаров и услуг в сети Интернет; Технология 3D Secure позволяет идентифицировать владельца Карточки при проведении интернет-платежей с помощью дополнительного пароля, который известен только Держателю Карточки;
- 40) Услуга - деятельность Банка, осуществляемая по поручению Клиента с целью удовлетворения его потребностей в банковском обслуживании;
- 41) Электронные банковские услуги – услуги Банка, связанные с получением Клиентом доступа к своему банковскому (им) счету (ам) для получения информации о сумме денег на банковском счете, операциях, проведенных по банковскому счету, осуществлением платежей и переводов денег, открытием и закрытием банковского счета, выпуском платежной Карточки и/или осуществлением иных видов банковских операций, предоставляемых Банком с использованием удаленных каналов обслуживания;
- 42) Электронный документ – документ в котором информация предоставлена в электронно-цифровой форме и удостоверена посредством Электронной цифровой подписи, Одноразовым паролем;

1. Общие положения

1.1. Настоящий Договор является договором присоединения, определяющим стандартные условия предоставления банковских услуг, который утверждается уполномоченным органом Банка и размещается на официальном сайте Банка www.fhb.kz.

1.2. Подписание Клиентом Заявления о присоединении свидетельствует о том, что:

- Клиент прочитал, понял и принял условия Договора в полном объеме, без каких-либо замечаний и возражений;
- Договор не содержит каких-либо обременительных для Клиента условий, которые он, исходя из своих разумно понимаемых интересов, не принял бы;
- Клиент не вправе ссылаться на отсутствие его подписи в договоре, как доказательство того, что Договор не был им прочитан/понят/принят, если у Банка имеется Заявление о присоединении, подписанное Клиентом.

К подписанию так же относится проставление Клиентом электронно-цифровой подписи.

1.3. Подписание Клиентом Заявления означает присоединение к Договору в целом. Договор считается заключенным с момента принятия Банком подписанного Клиентом Заявления и проставлении отметки Банка о его принятии и/или проставлении Клиентом электронно-цифровой подписи.

1.4. Подача Клиентом Заявления о присоединении к тому или иному виду Услуг не означает автоматическое возникновение для Банка обязанности предоставления этих Услуг. Решение по Заявлению принимается Банком самостоятельно по собственному усмотрению в соответствии с внутренними нормативными документами Банка. Банк вправе отказать в установлении деловых отношений с Клиентом.

1.5. Подписывая Заявление, Клиент принимает все условия и присоединяется к Договору, а также подтверждает, что Клиент получил, прочитал, понял и принял Договор в полном объеме, без каких-либо замечаний и возражений, все положения настоящего Договора в полной мере соответствуют интересам и волеизъявлению Клиента.

1.6. Подписанное Сторонами Заявление является неотъемлемой частью Договора.

1.7. В рамках настоящего Договора предоставляются следующие виды услуг:

- открытие и ведение текущих счетов;
- выпуск платежных Карточек и обслуживание операций с использованием платежных Карточек, эмитированных Банком.

1.8. Подписывая Заявление, Клиент подтверждает, что Ознакомлен(а) с формой и присоединяется к форме «Согласия на сбор и обработку персональных данных», размещенной на официальном сайте Банка www.fhb.kz, и дает свое согласие на сбор и обработку персональных данных, включая без ограничения: сбор (запись), накопление, хранение, изменение (обновление, уточнение), дополнение, систематизацию, использование, распространение, обезличивание, блокирование, уничтожение, трансграничную передачу, а также осуществлением иных действий, в соответствии с требованиями законодательства Республики Казахстан.

Перечень персональных данных, подлежащих сбору и обработке: анкетные и биографические данные Клиента; паспортные данные; адрес регистрации/места жительства; домашний телефон, а также иные персональные данные, содержащиеся в документах, предъявляемых Клиентом Банку необходимых для исполнения Договора.

Клиент признает и подтверждает, что, в случае необходимости, персональные данные, либо документы, содержащие персональные данные, могут быть переданы по основаниям, предусмотренным Законом Республики Казахстан «О персональных данных и их защите»; лицам и государственным органам указанным в Законе Республики Казахстан «О банках и банковской деятельности в Республике Казахстан», государственному органу, осуществляющему

финансовый мониторинг в соответствии с требованиями Закона Республики Казахстан «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма»; а также иным лицам, включая, но не ограничиваясь: Национальному Банку Республики Казахстан; аудиторам в рамках проводимого аудита в отношении Банка; консультантам Банка, любым третьим лицам для реализации Банком своих прав и обязанностей в рамках настоящего Договора, а также для защиты Банком своих прав в соответствии с законодательством Республики Казахстан, с чем Клиент согласен и подтверждает об отсутствии необходимости получения дополнительного согласия о передаче персональных данных/документов, содержащих персональные данные вышеуказанным органам/лицам.

1.9. Подписывая Заявление, Клиент, дает Банку письменное безусловное согласие на раскрытие и предоставление Банком любой информации, в том числе конфиденциальной и коммерческой, любым третьим лицам, необходимой для реализации Банком своих прав и обязанностей по Договору. Клиент настоящим безотзывно дает согласие Банку по его усмотрению передавать членам, аффилированным компаниям Группы Акционера, третьим лицам информацию о Клиенте и его операциях для любых целей, включая предотвращение мошенничества, аудита, предоставления услуг любым третьим лицом, взыскания долга, удовлетворения запроса уполномоченного государственного органа, предоставления услуг процессинговыми (компьютерными) центрами за пределами Республики Казахстан, выполнения поручений Клиента и выполнение иных договоров с Клиентом.

1.10. Клиент выражает свое безусловное согласие на то, что Банк может отказать в проведении операции и предоставлении услуг, в случае отказа Клиента от предоставления документов и/или сведений необходимых для установления налогового резидентства Клиента.

1.11. В случае, если Клиент не предоставил сведения/предоставил некорректные сведения и документы для установления Банком его налогового резидентства, Клиент обязуется не предъявлять никаких претензий и требований в случае каких-либо удержаний Банком или/и иными финансовыми учреждениями из сумм, причитающихся Клиенту, а также настоящим Клиент принимает условие, что Банк вправе расторгнуть ранее заключенный Договор в случаях, указанных в настоящем пункте Договора.

1.12. Клиент обязуется предоставлять в Банк для открытия Счета и осуществления операций по нему документы, предусмотренные законодательством Республики Казахстан, в том числе, запрашиваемые для целей соблюдения требований законодательства Республики Казахстан о противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма, внутренними документами и/или требованиями Банка.

1.13. Клиент подтверждает, что не осуществляет по банковскому счету операций, связанных с предпринимательской деятельностью, нотариальной деятельностью, адвокатской деятельностью, деятельностью по исполнению исполнительных документов, деятельностью по урегулированию споров в порядке медиации, если такие условия не предусмотрены договором банковского обслуживания между Клиентом и Банком.

1.14. Клиент выражает свое согласие на получение информации о банковских услугах на указанные в Заявлении номер мобильного телефона и/или электронный адрес.

1.15. Банк отказывает Клиенту (его представителю) в установлении деловых отношений, а также отказывает в проведении операций в следующих случаях:

- 1) невозможности принятия мер по надлежащей проверке Клиента (его представителя) и бенефициарного собственника в соответствии с требованиями законодательства Республики Казахстан о ПОД/ФТ;
- 2) нахождения Клиента (его представителя) и бенефициарного собственника в перечне организаций и лиц, связанных с финансированием терроризма и экстремизма, и (или) санкционных списках, за исключением случаев получения средств в виде заработной платы, пенсии, стипендии, пособия, иной социальной выплаты в соответствии с законодательством Республики Казахстан;
- 3) признания операции (сделки) подозрительной.

1.16. Банк вправе прекратить деловые отношения с Клиентом в следующих случаях:

- 1) нахождения Клиента (его представителя) и бенефициарного собственника в перечне организаций и лиц, связанных с финансированием терроризма и экстремизма, и (или) санкционных списках, за исключением случаев получения средств в виде заработной платы, пенсии, стипендии, пособия, иной социальной выплаты в соответствии с законодательством Республики Казахстан;
- 2) в случае возникновения у Банка подозрений, что деловые отношения используются Клиентом в целях легализации (отмывания) доходов, полученных преступным путем, и финансирования терроризма;
- 3) в случае невозможности принятия мер по проверке достоверности, обновлению сведений о Клиенте (его представителе) и бенефициарном собственнике;
- 4) при наличии иных оснований, предусмотренных Законом Республики Казахстан «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма».
- 5) Банк вправе отказаться от исполнения Договора по основаниям и в порядке, предусмотренным законодательством Республики Казахстан

1.17. Банк обязуется производить банковское обслуживание Клиента в соответствии с законодательством Республики Казахстан и нормативными правовыми актами уполномоченных органов Республики Казахстан в течение операционного дня Банка на условиях, определенных в Тарифах Банка. При этом все предоставляемые Банком по настоящему Договору платежные услуги подлежат оказанию в порядке и сроки, предусмотренные законодательством Республики Казахстан.

1.18. При оказании Банком Клиенту платежной услуги в иностранной валюте, применяемый к таким платежным операциям обменный курс определяется, исходя из установленного Банком курса на день проведения платежной услуги.

2. Виды Услуг

2.1. Открытие и обслуживание текущих счетов.

- 1) На основании Заявления от Клиента, Банк открывает Клиенту текущий счет, с присвоением ИИК (далее по тексту - Счет), Банк производит операции по Счету, оказывает банковские услуги в соответствии с законодательством Республики Казахстан, а Клиент обязуется оплатить оказываемые Банком услуги согласно Тарифам Банка, действующим на момент проведения банковской операции.
- 2) Стандартные условия открытия Текущего счета в Банке, права и обязанности Банка и Клиента, определяются Приложением №1 к настоящему Договору.

2.2. Выпуск и обслуживание платежных Карточек.

- 1) На основании Заявления на выпуск платежной Карточки, Банк открывает Клиенту Контракт, выпускает и выдает ему в пользование Карточку и оказывает услуги по обслуживанию ТСФЛ ПК и Карточки. Клиент получает Карточку и оплачивает Банку стоимость оказываемых услуг согласно Тарифам Банка.
- 2) Стандартные условия выпуска и обслуживания Карточек, эмитированных Банком для физических лиц, определяются Приложением №2 к настоящему Договору, а также Правилами Пользования международной платежной Карточкой являющимися Приложением №3 к Настоящему Договору.

3. Заем/Кредитный лимит

3.1. В случае, если Банком на основании принятого заявления определена возможность предоставления Держателю Карточки Займа/Кредитного лимита, Держатель Карточки обязуется заключить с Банком Кредитный договор на условиях, установленных Договором и внутренними документами Банка.

3.2. Условия предоставления Держателю Карточки займа/Кредитного лимита регулируются Кредитным договором.

4. Банковская тайна и Конфиденциальность

4.1. Банковская тайна может быть раскрыта в порядке и по основаниям, предусмотренным настоящим Договором, Законом Республики Казахстан «О банках и банковской деятельности в Республике Казахстан» и иного законодательства Республики Казахстан, кроме того Клиент, безусловно, согласен на раскрытие Банком информации, составляющей банковскую тайну консультантам Банка, аудиторам в рамках проводимого аудита в отношении Банка, Агентам, курьерам и иным лицам, оказывающим услуги Банку.

4.2. Клиент, подавая Заявление в Банк посредством любых средств связи, дает Банку в момент своего личного присутствия в Банке, письменное согласие на раскрытие информации, составляющей банковскую тайну третьим лицам для реализации Банком своих прав и обязанностей в рамках настоящего Договора, а также для защиты Банком своих прав в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

4.3. Банк может представлять сведения о наличии, номерах банковских счетов и об остатках денег на этих счетах, а также иные сведения в отношении Клиента, уполномоченному государственному органу, в соответствии с требованиями международного договора, ратифицированного Республикой Казахстан.

4.4. Клиент настоящим соглашается, что для целей осуществления операций, предусмотренных настоящим Договором, Банк вправе требовать раскрытия любой информации, в соответствии с положениями законодательства Республики Казахстан, внутренних политик, стандартов, процедур Банка, устанавливающих необходимость соблюдения закрепленного в них уровня раскрытия информации, а Клиент обязуется предоставлять Банку, по его первому требованию, любую информацию в сроки, установленные Банком и с соблюдением Банком условий конфиденциальности, как предусмотрено настоящим Договором.

4.5. Настоящим Клиент уполномочивает Банк (на основании настоящего Договора/Заявления и без необходимости получения дополнительного согласия от Клиента) на раскрытие любой информации (в том числе, когда такая информация представляет собой банковскую тайну и / или персональные данные), имеющей отношение к Клиенту, его счетам в Банке, Договору, а также к любым иным договорам между Банком и Клиентом, третьим лицам (включая, без ограничений, Группе акционера Банка и/или другим аффилированным лицам Банка и/или его родительской компании, дочерним компаниям, подрядчикам, консультантам, аудиторам или любым другим поставщикам услуг Банка, потенциальным или фактическим представителям или правопреемникам Банка) при условии, что такое раскрытие всегда осуществляется Банком на конфиденциальной основе, а также в следующих случаях: (а) с целью соблюдения каких-либо обязательных положений законодательства, и / или (б) для того, чтобы следовать любым внутренним политикам, процедурам или положениям Банка, и / или (с) в любых других случаях, в том числе в связи с исполнением сторонами своих обязательств по Договору и/или иным договорам между Банком и Клиентом и/или в случаях оказания иных дополнительных услуг/консультаций Клиенту.

5. Форс-мажор

5.1. Банк не несет ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств по Договору, в случае если исполнение таких обязательств становится невозможно или затруднено, или задерживается ввиду возникновения форс-мажорных обстоятельств, что включает, без ограничений, принятие, опубликование или изменение в толковании или применении каких-либо законодательных или нормативных актов, решений и т.п. государственными органами Республики Казахстан или других государств, Национальным Банком Республики Казахстан или центральными (национальными) банками других государств (в том числе ограничения по конвертации и переводу иностранных валют), в результате которых исполнение Банком своих обязательств становится незаконным или неправомерным, а также саботаж, пожары, наводнения, взрывы, стихийные бедствия, гражданские волнения, забастовки и любые выступления работников, восстания, беспорядки, войны или действия правительств или любые

другие обстоятельства, находящиеся вне разумного контроля Банка ("Обстоятельства непреодолимой силы"). Если стороны не достигнут письменного соглашения об обратном, при наступлении Обстоятельств непреодолимой силы, Банк вправе приостановить исполнение своих обязательств по Договору, которые попадают под действие Обстоятельств непреодолимой силы до момента прекращения действия таких Обстоятельств непреодолимой силы.

6. Ответственность Сторон

6.1. Ответственность Банка:

- 1) За совершение нарушений, связанных с банковским обслуживанием Клиента, Банк несет ответственность в соответствии с законодательством Республики Казахстан.
- 2) В любых случаях ответственность Банка при нарушении условий настоящего Договора ограничивается размером реального ущерба, причиненного Клиенту неправомерными действиями/бездействием, размер которого должен быть подтвержден соответствующими документами.

6.2. Ответственность Клиента:

- 1) Клиент несет ответственность за законность совершаемых им операций по Счету в соответствии с законодательством Республики Казахстан, за достоверность, предоставляемых в Банк документов, а также за надлежащее использование Счета (в т.ч. по соблюдению требования о проведении операций по Счету, не связанных с предпринимательской деятельностью).

6.3. Исключение ответственности:

- 1) Стороны не несут ответственность за случаи неисполнения и/или ненадлежащего исполнения обязательств по настоящему Договору, если такие случаи явились следствием наступления обстоятельств непреодолимой силы, включая, но не ограничиваясь: принятие уполномоченными государственными органами, Национальным Банком Республики Казахстан актов/мер ограничительно-запретительного характера, сбоев программного обеспечения, отключения электроэнергии, повреждения линии связи и других обстоятельств, не зависящих от воли Сторон и имеющих непосредственное отношение к Предмету настоящего Договора.
- 2) Банк не несет ответственность перед Клиентом за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по настоящему Договору, возникшее в результате неясных, неполных или неточных инструкций Клиента либо третьих лиц и по другим причинам, не зависящим от Банка.
- 3) Банк не несет ответственность за ущерб, причиненный Клиенту, возникший в результате неисполнения и/или ненадлежащего исполнения Клиентом обязанностей, предусмотренных настоящим Договором

7. Порядок разрешения споров

7.1. Разногласия и споры, возникающие в процессе выполнения настоящего Договора, рассматриваются Сторонами в предварительном порядке в целях выработки взаимоприемлемых решений.

7.2. В случае если Стороны не придут к соглашению по возникшим разногласиям и спорам путем переговоров, все спорные вопросы подлежат урегулированию в судах Республики Казахстан по месту нахождения Банка на условиях и в порядке определенных законодательством Республики Казахстан

7.3. Все претензии, возникающие из настоящего Договора или связанные с ним, оформляются Сторонами в письменном виде и направляются по адресу, указанному в настоящем Договоре и рассматриваются Сторонами в сроки, предусмотренные законодательством Республики Казахстан.

8. Заключительные положения

8.1. В случае отчуждения в любой форме Банком прав требований по действующим или заключаемым в будущем между Банком и Клиентом договорам, Клиент не будет требовать прекращения своих обязательств по этим договорам, путем зачета однородных встречных требований к Банку, основанных на Договоре.

8.2. Договор является стандартной типовой формой и не подлежит изменению со стороны Клиентов. Договор может быть пересмотрен/изменен Банком. При этом Банк не менее чем за 5 (пять) календарных дней должен известить Клиентов о внесении соответствующих изменений путем размещения информации о внесенных изменениях на официальном сайте Банка www.fhb.kz

8.3. В случае несогласия Клиента с изменениями Договора, Клиент имеет право расторгнуть Договор, письменно уведомив Банк о расторжении Договора по процедуре, установленной в Банке. В случае, если до вступления в силу новых условий Договора, Банк не получит письменное уведомление о расторжении Договора, Банк данное обстоятельство считает выражением согласия Клиента с измененными условиями.

8.4. Настоящим Клиент выражает согласие на то, что Банк будет информировать его об изменении размеров комиссии, тарифов, появлении новых видов банковских услуг путем размещения соответствующей информации на официальном сайте Банка www.fhb.kz.

8.5. Стороны пришли к Соглашению, что в случае изменения размера комиссий и (или) ставки вознаграждения, соответствующие изменения в Договор считаются внесенными, соответственно, с момента размещения информации на официальном сайте Банка www.fhb.kz.

8.6. Клиент выражает свое безусловное согласие на то, что Банк может отказать в акцепте платежных документов в случае отказа Клиента от предоставления документов и/или сведений, необходимых в соответствии с требованиями законодательства Республики Казахстан и требованиями внутренних нормативных документов Банка, а также в иных случаях, предусмотренных законодательством Республики Казахстан.

8.7. Информация об оказываемых по настоящему Договору платежных услугах может быть получена Клиентом посредством обращения Клиента в Call Center Банка или к ответственным менеджерам в отделениях Банка.

- 8.8. Защитой от несанкционированных платежей и (или) переводов денег в рамках предоставления платежных услуг по настоящему Договору является соблюдение соответствующих норм, установленных законодательством Республики Казахстан и выполнение иных действий, направленных на проверку данных об иницировании (санкционировании) указаний или распоряжений об их отзыве инициатором и выявлении возможных ошибок. В качестве элементов защитных действий могут использоваться подпись, в том числе электронная цифровая, уполномоченного лица (лиц), печати, алгоритмы, коды (цифровые, буквенные, с применением символов и комбинированные), слова-идентификаторы или идентификационные коды, шифрование, биометрические данные или иные способы защиты, не противоречащие законодательству Республики Казахстан.
- 8.9. Порядок регулирования вопросов по несанкционированным платежным услугам устанавливается законодательством Республики Казахстан и внутренними нормативными документами Банка.
- 8.10. Клиент вправе расторгнуть Договор в порядке и на условиях, установленных Стандартными условиями получаемой услуги.
- 8.11. Подписывая Заявление, Клиент подтверждает, что он соглашается со всеми условиями Договора, принимая их без каких-либо возражений и замечаний.
- 8.12. Все уведомления, предусмотренные настоящим Договором, составляются Сторонами в письменном виде, за исключением случаев прямо, предусмотренных настоящим Договором.
- 8.13. Стороны настоящим соглашаются и подтверждают, что любые уведомления от Банка считаются оформленными в письменном виде и полученными Клиентом, в случае размещения соответствующей информации в филиалах Банка или на официальном сайте Банка: www.fhb.kz.
- 8.14. Стороны настоящим соглашаются и подтверждают, что любые уведомления от Клиента считаются оформленными в письменном виде и полученными Банком, одним из следующих способов, если иное не установлено в Стандартных условиях:
- 1) Вручением уполномоченному работнику Банка под роспись о получении;
 - 2) Через курьерскую или почтовую службу.
- 8.15. Датой получения уведомления размещенного на официальном сайте Банка: www.fhb.kz считается день размещения уведомления.
- 8.16. Настоящий Договор вступает в силу с момента присоединения к нему Клиентом и является бессрочным.
- 8.17. Действие Договора прекращается, а Счет закрывается в случаях, предусмотренных настоящим Договором и/или законодательством Республики Казахстан, а также по инициативе Клиента на основании его письменного заявления о закрытии Счета, при отсутствии неисполненных требований к Счету.
- 8.18. Стороны вправе инициировать расторжение настоящего Договора в одностороннем порядке путем направления другой Стороне письменного уведомления, не позднее чем за 30 (тридцать) календарных дней до предполагаемой даты расторжения настоящего Договора, а также при отсутствии требований к банковскому Счету.
- 8.19. Настоящий Договор составлен на государственном и русском языках, каждый из которых имеет равную юридическую силу. В случае несоответствия текста настоящего Договора на государственном языке тексту на русском языке Стороны руководствуются настоящим Договором на русском языке.

9. Приложения

- 9.1. Приложение №1. Стандартные условия Текущего счета для физических лиц в АО «First Heartland Bank»;
- 9.2. Приложение №2. Стандартные условия выпуска и обслуживания платежных Карточек, эмитированных АО «First Heartland Bank» для физических лиц;
- 9.3. Приложение №3. Правила пользования международной платежной Карточкой АО «First Heartland Bank».
- 9.4. Приложение №4. Типовая форма заявления №1. Заявление об открытии текущего счета и присоединении к комплексному договору банковского обслуживания (Договор присоединения) для физических лиц в АО «First Heartland Bank»;
- 9.5. Приложение №5. Типовая форма заявления №2. Заявление на выпуск платежной Карточки и присоединении к Комплексному договору банковского обслуживания (Договор присоединения) для физических лиц в АО «First Heartland Bank»;
- 9.6. Приложение №6. Уведомление об открытом 20-значном текущем счете с использованием платежной Карточки.

Стандартные условия Текущего счета для физических лиц в АО «First Heartland Bank»

1. Предмет

- 1.1. Банк открывает Клиенту Текущий, с присвоением ИИК (далее по тексту – Счет), на основании подписанного Клиентом и принятого Банком (путем проставления соответствующей отметки Банка) Заявления о присоединении, при предоставлении Клиентом в Банк документов необходимых для открытия Счета, в соответствии с законодательством Республики Казахстан и внутренними документами Банка, что является волеизъявлением Клиента на открытие Счета.
- 1.2. Банк производит операции по Счету, оказывает банковские услуги в соответствии с законодательством Республики Казахстан, а Клиент обязуется оплатить оказываемые Банком услуги согласно тарифам Банка, действующим на момент проведения банковской операции.
- 1.3. Клиент вправе открыть один или несколько Счетов после присоединения к Договору путем предоставления в Банк Заявления о присоединении, которое будет являться неотъемлемой частью настоящего Договора. При этом условия Договора распространяются на каждый открываемый Клиентом Счет.
- 1.4. Номер Счета, валюта Счета указываются в Заявлении. Счет является объектом обязательного гарантирования депозитов/текущих счетов в соответствии с законодательством Республики Казахстан.
- 1.5. Информация о платежных услугах, предусмотренных настоящим Договором, размещена на официальном сайте Банка www.fhb.kz.

2. Ведение Счета

- 2.1. Банковское обслуживание Клиента по Счету производится в течение операционного дня, продолжительность которого определяется Банком самостоятельно. Банк вправе изменять продолжительность операционного дня.
- 2.2. Открытие, ведение, закрытие Счета, выдача/получение денег со Счета, зачисление денег на Счет производится Банком и Клиентом в соответствии с законодательством Республики Казахстан, внутренними документами Банка и настоящим Договором.
- 2.3. Банк осуществляет платежи и переводы денег в пределах остатка денег на Счете. В случае, если Клиент не оплатил комиссионное вознаграждение Банка и/или на Счете недостаточно денег для проведения платежа и/или перевода денег с учетом суммы комиссионного вознаграждения Банка, подлежащей оплате в связи с проведением платежа Банк отказывает в проведении платежа.
- 2.4. Банк вправе в любое время без какого-либо дополнительного согласия в любой форме со стороны Клиента или уведомления Клиента дебетовать/списывать со Счета Клиента без его согласия любые суммы, причитающиеся Банку, в том числе суммы задолженности комиссионного вознаграждения Банка, на основании любого договора с банком. В котором предусмотрено такое право, а также в случаях когда это необходимо для совершения Банком корректирующих проводок по Счету (ошибочно зачисленные на Счет деньги и др).
- 2.5. Платежный документ, инициированный Клиентом, считается исполненным по умолчанию в случае неполучения от Банка уведомления и неисполнении платежного документа в течение одного операционного дня, следующего за днем получения указания Клиента.
- 2.6. Банк выполняет следующие операции по Счету, связанные с:
 - 2.6.1. Принятием (зачислением) денег в пользу Клиента.
 - 2.6.2. Выполнением распоряжения Клиента о переводе денег в пользу третьих лиц в порядке, предусмотренном Договором. Переводы денег могут осуществляться с текущей датой валютирования и с будущей датой валютирования, указанной в Заявлении Клиента, но не превышающей 7 (семи) календарных дней. Если дата валютирования, приходится на нерабочий день, то такой датой считается следующий рабочий день. Исключения составляют переводы, инициированные Клиентом по дистанционным каналам связи, которые осуществляются текущей датой.
 - 2.6.3. Исполнением распоряжения третьих лиц об изъятии денег Клиента по основаниям, предусмотренным законодательными актами Республики Казахстан и (или) Договором.
 - 2.6.4. Осуществлением пополнения Счета Клиентом и/или третьим лицом наличными деньгами и/или безналичным перечислением, в том числе путем перевода из других банков в соответствии с законодательством Республики Казахстан и выдачи Клиенту наличных денег в порядке, установленном Договором.
 - 2.6.5. Предоставлением по требованию Клиента информации о сумме денег Клиента на Счете и произведенных по нему операциях.
 - 2.6.6. Осуществлением иного банковского обслуживания Клиента, предусмотренного законодательством Республики Казахстан.
- 2.7. Все операции по Счету Банк производит на основании указаний Клиента, оформленных в соответствии с положениями законодательства Республики Казахстан.
- 2.8. Все расходные операции по Счету осуществляются в пределах остатка денег на Счете.
- 2.9. Операции, проведенные Клиентом в выходные/праздничные дни, отражаются в системе Банка следующим рабочим днем после выходных/праздничных дней.

2.10. Изъятие денег со Счета осуществляется на основании платежных документов, предъявленных Клиентом, а также третьими лицами, составленными по форме и в соответствии с требованиями законодательства Республики Казахстан и внутренних документов Банка.

2.11. В случае наложения ареста на деньги на Счете либо наложения ограничения на пользование Счетом в соответствии с решением уполномоченного органа, Банк приостанавливает проведение соответствующих операций по Счету в порядке, предусмотренном законодательством Республики Казахстан. Операции по Счету Банк возобновляет после получения соответствующего документа уполномоченного органа, вступившего в законную силу, об отмене решения (постановления) о наложении ареста на деньги на Счете либо о наложении ограничения на пользование Счетом.

3. Права и обязанности Банка

3.1. Банк имеет право:

3.1.1. При проведении Клиентом операций по своему Счету сверять идентичность подписи Клиента с образцом подписи в документе, удостоверяющем его личность. Затребовать от Клиента (его представителя) информацию и документы, необходимые для открытия Счета и проведения операций по нему, сведения и документы, необходимые для идентификации Клиента (его представителя), а также сведения о налоговом резиденстве, роде деятельности и источнике финансирования совершаемых операций.

3.1.2. Изымать со Счета Клиента комиссии согласно действующим Тарифам Банка за оказываемые Банком услуги, в том числе не предусмотренные в настоящем Договоре, согласно действующим Тарифам Банка. Производить путем прямого дебетования списание:

- денег со Счета Клиента за оказанные Банком услуги,

- ошибочно зачисленных на Счет сумм,

- а также иных сумм в случаях, предусмотренных настоящим Договором и законодательством Республики Казахстан.

3.1.3. Инициировать внесение изменений и/или дополнений в Тарифы Банка, разместив информацию на официальном сайте Банка www.fhb.kz не позднее 5 календарных дней до даты введения в действие таких изменений и/или дополнений. Непредставление Клиентом в Банк заявления о непринятии изменений и/или дополнений в Тарифы Банка в течении 5 календарных дней со дня размещения изменений и/или дополнений в Тарифы означает согласие Клиента с новыми Тарифами.

3.1.4. Изменять перечень, порядок и отдельные условия предоставления электронных банковских услуг, в т.ч. включать дополнительные и/или исключать действующие виды предоставляемых электронных банковских услуг.

3.1.5. Производить изъятие/списание денег на основании указаний третьих лиц, предъявленных к Счету в соответствии с требованиями законодательства Республики Казахстан.

3.1.6. Подписанием настоящего Договора, Клиент предоставляет безусловное право Банку на беспорочное изъятие (списание) всех сумм Задолженности по обязательствам Клиента перед Банком с любых банковских счетов Клиента, открытых как в Банке, так и в других банках (организациях, осуществляющих отдельные виды банковских операций) на территории Республики Казахстан и за ее пределами, а также в случае установления факта подделки платежных документов, при наличии подтверждающих документов. В случае отсутствия либо недостаточности суммы денег на банковском счете Клиента Банк вправе приостанавливать расходные операции Клиента по банковскому счету в пределах суммы Задолженности по обязательствам Клиента перед Банком, путем их аккумулирования до полного погашения обязательств по платежным документам, находящимся в картотеке (платежные ордера, платежные требования, иные платежные документы, исполняемые в беспорочном порядке, предусмотренные законодательством Республики Казахстан).

3.1.7. Отказать в проведении операции по Счету, приостановить расходные операции в случае и порядке, предусмотренных законодательством Республики Казахстан в сфере противодействия легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем и финансированию терроризма, в том числе в случае если получателем или стороной сделки будет являться резидент государства, в отношении которого действуют международные санкции (как физическое, так и юридическое лицо).

3.1.8. Отказать в проведении операций в случае отзыва согласия на сбор и обработку персональных данных.

3.1.9. Отказывать и/или приостанавливать проведение операций, в том числе и по открытию Счета (-ов), в иных случаях, предусмотренных законодательством Республики Казахстан.

3.1.10. Отказать в исполнении платежного документа Клиента в случае не предоставления Клиентом документов и сведений, необходимых Банку для осуществления возложенных на него функций; предъявления платежных документов, заполненных и предоставленных в форме, не соответствующей требованиям, установленным законодательством Республики Казахстан и внутренними документами Банка.

3.1.11. В случае установления факта ошибочного зачисления денег на Счет (-а) Клиента производить возврат денег путем безакцептного списания/изъятия денег со Счета (-ов) Клиента в соответствии с законодательством и нормативными правовыми актами уполномоченных органов Республики Казахстан.

3.1.12. Закрыть в одностороннем порядке Счет Клиента в случаях и порядке, предусмотренных законодательством Республики Казахстан. В случаях, предусмотренных законодательством, Банк вправе расторгнуть Договор, при этом уведомление о расторжении Договора размещается Банком в мобильном приложении, или путем направления SMS-сообщения, или путем направления письменного уведомления посредством курьерской или почтовой связи, или уведомления на электронную почту Клиента за 30 (тридцать) календарных дней до предполагаемой даты расторжения Договора. При отсутствии денег на Счете и при истечении срока, указанного в уведомлении, Банк расторгает Договор и закрывает Счет(-а). Данное уведомление

является достаточным и надлежащим для оповещения Клиента и подписанием Договора Клиент подтверждает свое согласие с ним. При отсутствии движения денег на Счете и по истечении срока, указанного в уведомлении, Банк расторгает Договор и закрывает Счет, путем перечисления остатка денег на депозит нотариуса в соответствии с требованиями и условиями, предусмотренными законодательством Республики Казахстан.

3.2. Банк обязан:

- 3.2.1. Открыть Клиенту Счет при предоставлении Клиентом или его уполномоченным представителем документов в соответствии с законодательством Республики Казахстан и внутренними документами Банка.
- 3.2.2. Зачислять на Счет деньги, вносимые наличным или безналичным перечислением Клиентом или в пользу Клиента третьими лицами, при этом Клиент предоставляет Банку право зачисления на его Счет денег, вносимых третьими лицами.
- 3.2.3. Выполнить поручение Клиента или его представителей, действующих на основании нотариально удостоверенной доверенности, о переводе денег со Счета в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан.
- 3.2.4. Выплатить деньги по требованию Клиента или его представителей в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан.
- 3.2.5. Размещать на официальном сайте Банка www.fhb.kz информацию о тарифах Банка при каждом их изменении и предоставлять для ознакомления Клиенту по его запросу при личном обращении в Банк.
- 3.2.6. Исполнять законные указания уполномоченных органов об аресте, изъятии денег Клиента и приостановлении операций по Счетам, снятии ареста с денег Клиента и возобновлении операций по Счетам.
- 3.2.7. Предоставлять информацию о номере(-ах) Счета(-ов) Клиента, а также о его (их) закрытии в налоговые органы в соответствии с нормами законодательства Республики Казахстан.
- 3.2.8. Обеспечить сохранность денег Клиента и строгую конфиденциальность совершаемых операций по Счету Клиента. Сведения относительно операций по банковским счетам Клиента могут стать известными третьим лицам не иначе, как в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан.
- 3.2.9. Все операции по обслуживанию Клиента производить в течение операционного дня, установленного Банком, в том числе операции, проводимые по дистанционным каналам обслуживания, за исключением переводов денег с будущей датой валютирования, исполнение которых производится при наступлении даты валютирования.
- 3.2.10. Соблюдать требования законодательства Республики Казахстан при осуществлении обслуживания Клиента.
- 3.2.11. Закрыть Счет на основании Заявления Клиента или его представителей, действующих на основании нотариально удостоверенной доверенности, а также в иных случаях предусмотренных законодательством Республики Казахстан.
- 3.2.12. Предоставлять Клиенту информацию о состоянии его Счета.

4. Права и обязанности Клиента

4.1. Клиент имеет право:

- 4.1.1. Самостоятельно распоряжаться деньгами на Счете, в порядке и пределах, установленных настоящим Договором за исключением, случаев установленных законодательством Республики Казахстан.
- 4.1.2. В течение всего срока действия настоящего Договора, пополнять Счет, получать наличные деньги, осуществлять безналичные перечисления со Счета в пределах остатка денег на этом Счете, а также безналичные перечисления на Счет с других банковских счетов Клиента, производить конвертацию денег в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан.
- 4.1.3. Получать информацию о текущем состоянии своего Счета.
- 4.1.4. Доверить распоряжение Счетом другому лицу путем оформления доверенности в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан.
- 4.1.5. Иметь несколько Счетов в Банке.
- 4.1.6. Давать указания Банку о проведении операций по Счету в пределах остатка денег на Счете, в течение операционного дня, установленного в Банке.
- 4.1.7. Подавать заявление о закрытии Счета в любое время, если иное не предусмотрено законодательством Республики Казахстан.

4.2. Клиент обязан:

- 4.2.1. При проведении операций по Счету при обращении в Банк предъявлять документ, удостоверяющий личность, предоставить сведения и документы, необходимые для идентификации Клиента (его представителя), а также сведения о налоговом резиденстве, роде деятельности и источнике финансирования совершаемых операций.
- 4.2.2. Не осуществлять по Счету(-ам) операций, связанных с предпринимательской, адвокатской, частной нотариальной деятельностью, профессионального медиатора, а также с деятельностью частного судебного исполнителя, согласно законодательству Республики Казахстан.
- 4.2.3. В обязательном порядке уведомить Банк за 1 (один) рабочий день до предполагаемой даты операции по снятию наличных денег со своего Счета на сумму свыше 2 000 000 (двух миллионов) тенге или эквивалента в иностранной валюте.
- 4.2.4. Оплачивать услуги Банка по Тарифам, действующим на момент совершения операции по Счету одновременно с совершением соответствующей операции по Счету путем внесения наличных денег в кассу Банка или обеспечения на Счете суммы денег, необходимой для оплаты Тарифов.
- 4.2.5. Уведомить Банк в письменном виде или по другим указанным в Договоре средствам связи при предоставлении третьим лицам права распоряжаться Счетом, при замене лиц, уполномоченных распоряжаться

Счетом на основании доверенности и представить оригиналы документов, подтверждающих такие изменения, в течение 1 (один) рабочего дня. В случае не исполнения/ненадлежащего исполнения Клиентом порядка уведомления, Банк освобождается от ответственности за ущерб, который может быть причинен Клиенту.

4.2.6. Предъявлять указания в установленной законодательством Республики Казахстан форме для осуществления операций по Счету.

4.2.7. Самостоятельно узнавать об изменении тарифов Банка в его филиалах или по телефонам Call Center Банка или на официальном сайте Банка www.fhb.kz

4.2.8. Предоставить любую информацию и документы касательно денег на Счете по требованию Банка.

4.2.9. Не позднее следующего рабочего дня со дня получения информации, согласно которой Клиент мог или должен узнать об ошибочно зачисленных суммах, известить Банк об ошибочном зачислении и возратить ошибочно зачисленную сумму в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан и настоящим Договором.

4.2.10. Не позднее следующего рабочего дня со дня получения информации, согласно которой Клиент мог или должен узнать об ошибочном исполнении платежного документа, сообщить Банку об обнаруженной ошибке.

4.2.11. Незамедлительно сообщать в Банк обо всех случаях изменения адреса проживания, контактного телефона, ФИО, документов, удостоверяющих личность Клиента; утери или хищения документов, удостоверяющих личность Клиента/оригинала собственного экземпляра Договора, прекращении полномочий Доверенного лица Клиента по доверенности.

5. Осуществление операций по Счету на основании доверенности

5.1. Проведение Банком операций по доверенности осуществляется в соответствии с законодательством Республики Казахстан и внутренними документами Банка.

5.2. При проведении операций по Счетам Поверенным лицом, Поверенное лицо обязано предоставить в Банк: документ, удостоверяющий личность Поверенного лица, оригинал нотариально удостоверенной доверенности, выданной Клиентом Поверенному лицу на распоряжение Счетом. При проведении операций по банковским счетам Наследником Клиента (в случае смерти Клиента), Наследник обязан предоставить в Банк: документ, удостоверяющий личность Наследника и оригинал Свидетельства о праве на наследство.

5.3. Клиент обязан в течение 1 (одного) рабочего дня лично уведомить Банк о досрочном прекращении полномочий лиц, уполномоченных распоряжаться Счетом на основании доверенности, путем предоставления оригинала документа, в котором соответствующая доверенность была изменена либо отменена, заверенного соответствующим нотариусом.

5.4. Клиент предоставляет Банку право отказать в проведении операций по банковскому счету/-ам Поверенным лицом в случаях, если:

- 1) доверенность не была оформлена в соответствии с Законодательством Республики Казахстан;
- 2) в доверенности подпись Клиента не соответствует документу с образцами подписей, находящегося в Банке;
- 3) доверенным лицом не был предоставлен оригинал доверенности.

5.5. Подписанием Договора Клиент предоставляет Банку право проводить мероприятия по выяснению факта выдачи Клиентом доверенности, а также не осуществлять операции по Счету/-ам в течение 3 (трех) рабочих дней с момента предъявления в Банк доверенности Поверенным лицом или Клиентом.

5.6. Банк не несет ответственности за перевод/выдачу по доверенности суммы со Счетов Доверенному лицу в случае смерти Клиента, если Банку не было известно об этом факте, а также в случае, если Клиент не выполнил условия п. 5.3 настоящего Приложения.

6. Порядок проведения валютных операций

6.1. Проведение по Счету валютных операций осуществляется Банком в соответствии с валютным законодательством Республики Казахстан.

6.2. Перевод денег осуществляется только после прохождения обязательного валютного контроля на предмет соответствия валютному законодательству Республики Казахстан.

6.3. Зачисление поступающих на Счет денег осуществляется Банком в соответствии с требованиями и условиями валютного законодательства Республики Казахстан.

6.4. При поступлении в пользу Клиента денег, полученных в результате проведения валютных операций, требующих регистрационного свидетельства или письменного подтверждения о характере поступившей суммы, Банк зачисляет деньги на счет хранения денег и уведомляет Клиента о необходимости представления требуемых документов/подтверждений.

6.5. До предоставления Клиентом в Банк всех требуемых согласно положениям законодательства Республики Казахстан документов, деньги хранятся Банком на счете хранения денег.

7. Ответственность сторон

7.1. В случае неисполнения и/или ненадлежащего исполнения Банком платежей и/или переводов денег Банк оплачивает Клиенту неустойку в размере 0,01% от суммы платежа и/или перевода за каждый день просрочки.

7.2. Неустойка, установленная настоящим пунктом является исключительной, т.е. допускается взимание только неустойки, но не убытков.

7.3. Банк не несет ответственность:

- за неосведомленность Клиента об изменении Тарифов Банка и условий Договора;

- в случае обращения взыскания на деньги находящиеся на Счете по основаниям и в порядке, установленным законодательством Республики Казахстан;
- Банк не несет ответственность если операции по Счету задерживаются по вине Национального Банка Республики Казахстан и банков корреспондентов, участвующих в расчетной операции;
- в случае проведения Клиентом операций, связанных с предпринимательской деятельностью;
- в случае установления запретов и ограничений на проведение операций по Счету в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

Стандартные условия выпуска и обслуживания платежных Карточек, эмитированных АО «First Heartland Bank» для физических лиц

1. Положения по Карточкам

1.1. На основании Заявления Клиента, Банк обязуется, с учетом требований законодательства Республики Казахстан и внутренних документов Банка, открыть Клиенту текущий счет (далее Счет и/или текущий счет) и выпустить платежную Карточку, обеспечить обслуживание Счета и Карточки, в рамках чего оказывать любые предусмотренные законодательством Республики Казахстан виды платежных услуг, связанные с таким выпуском и обслуживанием. Текущий счет открывается для проведения операций, не связанных с предпринимательской, адвокатской, частной нотариальной деятельностью, а также с деятельностью частного судебного исполнителя. Банк осуществляет следующие операции по Счету Клиента/Держателя Карточки, связанные с:

- осуществлением приема от Клиента/Держателя Карточки наличных денег для зачисления на его Счет в порядке установленным действующим законодательством Республики Казахстан и/или Договором;
- принятием (зачислением) денег в пользу Клиента/Держателя Карточки;
- осуществлением платежей в пользу третьих лиц с использованием Карточки Клиента/ Держателя Карточки;
- выдачей Клиенту/ Держателю Карточки наличных денег с использованием Карточки;
- выдачей по запросу Клиента/ Держателя Карточки выписок и справок по Счету;
- исполнением распоряжения третьих лиц об изъятии денег Клиента по основаниям, предусмотренным законодательными актами Республики Казахстан и/или Договором;
- осуществлением иного банковского обслуживания Клиента/Держателей Карточек, предусмотренного законодательством Республики Казахстан и/или настоящим Договором

1.2. Карточку можно использовать как за рубежом, так и на территории Республики Казахстан. Карточка является собственностью Банка. Карточка действительна по конец месяца и года, указанного на ней. По Карточкам с истекшим сроком действия, Карточные операции не производятся.

1.3. Использование Карточки Держателем Карточки регулируется законодательством Республики Казахстан, правилами Платежной системы, внутренними документами Банка, Правилами, а также условиями настоящего Договора.

1.4. Исполнение условий заявления – поручения Держателя Карточки по списанию денег с Контракта возможно при наличии достаточных денежных средств на Контракте на дату исполнения.

1.5. Список лиц, которым выдаются дополнительные Карточки (при выдаче нескольких платежных Карточек разным Держателям на основании Договора) указывается в бланке Заявления на выпуск платежной Карточки.

1.6. По Дополнительным Карточкам возможно установление ограничений и лимитов на осуществление Карточных операций:

- в отделении Банка на основании письменного Заявления Держателя Карточки,
- самостоятельно в FNB online bank.

1.7. Выпуск Карточки можно заказать как в отделениях Банка, так и посредством подачи заявки через Дистанционные каналы.

1.8. Выпуск платежной Карточки осуществляется на основании настоящих Стандартных условий выпуска и обслуживания платежных Карточек, эмитированных Банком для физических лиц (далее - Условий).

1.9. Платежная Карточка подразделяется на дебетную Карточку и кредитную Карточку. Все расходные операции по Счету, осуществляются в пределах остатка денег на Счете по дебетным Карточкам и в пределах остатка доступного кредитного лимита по кредитным Карточкам.

1.10. До выдачи платежной Карточки Клиент обязан ознакомиться с Правилами пользования международной платежной Карточкой АО «First Heartland Bank».

1.11. Физическое лицо является Держателем платежной Карточки со дня получения платежной Карточки. Подтверждением получения платежной Карточки ее Держателем является подпись Держателя платежной Карточки на документе, подтверждающим факт получения платежной Карточки ее Держателем, форму и содержание которого определяет Банк.

1.12. Банк в целях защиты денег Клиента от несанкционированного доступа к Счету и/или несанкционированного платежа, может устанавливать следующие ограничения, не противоречащие законодательству Республики Казахстан и в соответствии с внутренними документами Банка:

- блокирование Карточки;
- установление лимитов по Карточке на проведение Карточных операций.

Клиент вправе обратиться в Банк по вопросу изменения ограничений на расходные Карточные операции. При этом изменение ограничений на расходные Карточные операции производится Банком, в порядке, предусмотренном внутренними документами Банка.

2. Выпуск Карточки

2.1. При выпуске Основной Карточки Банк открывает Клиенту Контракт. Для открытия Контракта Клиент предоставляет в Банк документы, установленные внутренними документами Банка, для открытия ТСФЛ ПК. В случаях и порядке установленных законодательством Республики Казахстан, Банк уведомляет налоговые органы об открытии Счетов.

2.2. Клиент является Держателем Основной Карточки. По желанию Клиента и на основании его Заявления Банком может быть выпущена Дополнительная Карточка к Контракту на имя лица указанного Клиентом (в т.ч. самому Клиенту в случаях, предусмотренных внутренними документами Банка), которое будет являться Держателем Дополнительной Карточки. Клиент и Держатель Дополнительной Карточки несут солидарную ответственность перед Банком за выполнение требований Договора (кроме несовершеннолетних детей), поскольку Держатель Дополнительной Карточки является лицом, уполномоченным Клиентом на распоряжение Контрактом Клиента с использованием Дополнительной Карточки в части разрешения конфликтных ситуаций между Клиентом и Держателем Дополнительной Карточки. Все споры в таких случаях решаются между Клиентом и Держателем Дополнительной Карточки без участия Банка. Клиент вправе на основании письменного заявления с учетом условий Договора аннулировать Основную и/или Дополнительную Карточку (в т.ч. до истечения срока действия Карточки). При этом комиссия Банка за обслуживание Карточки не возвращается. Банк вправе сообщить Держателю Дополнительной Карточки, в случае его обращения в Банк, номер Контракта.

2.3. В случае неявки Держателя Карточки в Банк для получения Карточки в срок более 3 (трех) календарных месяцев с даты выпуска Карточки, Банк вправе аннулировать Карточку.

2.4. Карточка является собственностью Банка и выдается Держателю Карточки только как средство доступа к деньгам на Контракте. Держатель Карточки обязан вернуть Карточку в Банк в случае ее аннулирования, а также не позднее 5 (пяти) календарных дней по истечении срока ее действия, за исключением случаев, установленных Договором. Срок действия Карточки указывается на ее лицевой стороне.

3. Условия проведения расчетов

3.1. Карточные операции осуществляются в соответствии с законодательством Республики Казахстан, внутренними правилами Платежной системы, Договором и внутренними нормативными документами Банка.

3.2. Базовый ТСФЛ ПК по Контракту Мультивалютных Карточек ведется в тенге, а ТСФЛ ПК в долларах США, и/или евро, и/или российских рублях и/или британских фунтах открываются в системе Банка в рамках Контракта для проведения операций с соответствующей валютой транзакции. При этом ТСФЛ ПК в тенге и евро открываются при открытии Контракта, а ТСФЛ ПК в долларах США, российских рублях, британских фунтах резервируются в рамках Контракта и открываются при появлении у Банка соответствующей технической возможности, о чем Держатель Мультивалютной Карточки уведомлен и не возражает.

3.3. При проведении Карточных операций Держатель Карточки по своему усмотрению распоряжается деньгами на Контракте с учетом требований Договора. Держатель Карточки самостоятельно контролирует остаток и движение денег по Контракту путем получения Выписок, подписки на услугу SMS-информирование, посредством FNB online bank /Банкоматов в порядке и на условиях, установленных Банком.

3.3.1. Как правило, наличные деньги выдаются с использованием Карточки в валюте страны пребывания. В некоторых странах частота и максимальная сумма выдачи наличных денег по Карточке могут ограничиваться законодательством соответствующей страны пребывания, политикой Эквайера и/или правилами Платежных систем.

3.3.2. В связи с тем, что правила Платежных систем в разных регионах могут отличаться, Банк не несет ответственности за взимание пунктами выдачи наличных Денег какого-либо дополнительного вознаграждения, не относящегося к Тарифам Банка.

3.4. Пополнение Контракта может осуществляться безналичным и/или наличным платежом. При пополнении Контракта Мультивалютной Карточки деньги зачисляются на ТСФЛ ПК, соответствующий валюте поступления/взноса. Поступление/взнос денег возможен только в валюте, соответствующей валюте ведения любого из ТСФЛ ПК Контракта.

3.5. Возвратная операция «reversal» является пополнением ТСФЛ ПК и к ней применяется тот же алгоритм, что и при пополнении ТСФЛ ПК.

3.6. Валютой расчетов для Карточек Банка с МПС являются доллары США/евро/российские рубли/британские фунты при наличии технической возможности. Сумма Карточной операции, совершенной посредством МПС, конвертируется в доллары США/Евро/российские рубли/британские фунты по установленному МПС курсу в момент получения финансового документа по данной Карточной операции. Банк изымает с ТСФЛ ПК сумму в тенге/долларах США/евро/российских рублях/британских фунтах, эквивалентную сумме Карточной операции, в тенге/долларах США/евро/российских рублях/британских фунтах, по курсу продажи валюты, установленному Банком на дату изъятия денег с ТСФЛ ПК по платежной Карточке.

3.7. По Мультивалютным Карточкам/Контракту, в случае получения платежного требования с валютой взаиморасчетов:

- в тенге - деньги списываются со Счета в тенге. При недостаточности денег на Счете в тенге для проведения транзакции (включая комиссию за совершение транзакции), деньги расходуются со Счета в долларах США, в сумме эквивалентной сумме Карточной операции по курсу покупки валюты, установленному Банком в момент поступления финансовых документов. При недостаточности средств на Счете в долларах США, транзакция совершается со средств на Счете в евро в сумме, эквивалентных сумме Карточной операции по курсу покупки валюты, установленному Банком в момент поступления финансовых документов. При недостаточности средств на Счете в евро, транзакция

- 3.9. При начислении вознаграждений за допущенный Технический овердрафт количество дней в календарном месяце принимается равным 30 (тридцать) дням, а в году - 360 (триста шестьдесят) дням.
- 3.10. Ставка вознаграждения за допущенный Технический овердрафт определяется в соответствии с действующими Тарифами.
- 3.11. Клиент выражает свое безусловное и безотзывное согласие на изъятие/ списание Банком всех сумм задолженностей по Договору, включая суммы неустоек, расходов и издержек, а также суммы, ошибочно зачисленные на ТСФЛ ПК, со всех банковских Счетов Клиента, открытых как в Банке, так и в других банках и организациях, осуществляющих отдельные виды банковских операций, как путем их прямого дебетования, так и на основании платежных документов, не требующих акцепта Клиента, в порядке и сроки, установленные законодательством Республики Казахстан и/или соответствующими заключенными между Банком и Клиентом договорами.
- 3.12. При проведении расходной Карточной операции и/или списании комиссии Банка по ТСФЛ ПК Контракта в валюте, отличной от валюты ведения любого из ТСФЛ ПК Контракта, Банк осуществляет конвертацию изымаемой суммы в валюту подтверждающего финансового документа от МПС по текущему курсу, установленному Банком в момент поступления финансовых документов.
- 3.13. Списание денег с ТСФЛ ПК по проведенной Карточной операции осуществляется на основании подтверждающих финансовых документов по заверченной Карточной операции по курсу Банка, установленному на момент списания денег с ТСФЛ ПК, с взиманием комиссионного вознаграждения за конвертацию в соответствии с действующими Тарифами Банка.
- 3.14. Заверченной Карточной операцией считается после списания денег с ТСФЛ ПК на основании подтверждающих финансовых документов.
- 3.15. Валюта, указанная в финансовых документах по проведенной Карточной операции, может отличаться от валюты проведенной Карточной операции и/или Авторизации.
- 3.16. Операции, проведенные Клиентом в выходные/праздничные дни, отражаются в системе Банка следующим рабочим днем после выходных/праздничных дней.

4. Перевыпуск Карточки

- 4.1. Перевыпуск Карточки по истечении срока ее действия осуществляется в следующем порядке:
- 4.1.1. Возможность/невозможность перевыпуска Карточки определяется Банком в соответствии с внутренними документами Банка не менее чем за 30 (тридцать) календарных дней до окончания срока действия Карточки.
- 4.1.2. Банк перевыпускает Карточку с удержанием комиссии за перевыпуск Карточки согласно Тарифам Банка.
- 4.1.3. Если перевыпуск Карточки невозможен, перевыпуск Карточки не осуществляется и Клиент (а также Держатель Дополнительной Карточки – в случаях, установленных Договором) обязуется погасить имеющуюся Задолженность. Договор действует до полного исполнения Держателем Карточки своих обязательств по Договору.
- 4.2. Перевыпуск Карточки в случае ее утери, кражи либо по желанию Клиента осуществляется на основании соответствующего письменного заявления Клиента с удержанием Банком комиссии за перевыпуск Карточки согласно Тарифам Банка с соблюдением требований пунктов 4.1.2-4.1.3 настоящего приложения к Договору.

5. Тарифы и взаиморасчеты Клиента с Банком

- 5.1. За услуги, предоставляемые Банком по Договору, Клиент (а также Держатель Дополнительной Карточки – в случаях, установленных Договором) обязуется оплачивать Банку комиссионное вознаграждение (комиссию) в соответствии с действующими на дату совершения операции Тарифами.
- 5.2. Тарифы предоставляются Банком Держателю Карточки до присоединения Держателя Карточки к Договору (путем размещения информации о Тарифах на официальном сайте Банка www.fhb.kz и/или предоставления Держателю Карточки Тарифов по Зарплатному проекту Банком/работодателем Держателя Карточки). Присоединившись к Договору, Держатель Карточки подтверждает, что ознакомлен с Тарифами и согласен с их размером, порядком изменения и применения.
- 5.3. Банк вправе в одностороннем порядке вносить в Тарифы изменения. О внесенных изменениях Банк информирует Держателя Карточки путем размещения информации на официальном сайте Банка www.fhb.kz не позднее, чем за 5 (пять) календарных дней до вступления таких изменений в силу.
- 5.4. Держатель Карточки обязуется незамедлительно возвратить деньги, ошибочно зачисленные на ТСФЛ ПК, либо ошибочно полученные с использованием Банкомата/POS-терминала сверх сумм, запрошенных Держателем Карточки и указанных в контрольном чеке Банкомата, в т.ч. в иной валюте (независимо от причины такого ошибочного зачисления/получения), в порядке, установленном Банком.

6. Лимиты и ограничения по Карточным операциям

- 6.1. С целью минимизации рисков:
- 6.1.1. Банком установлены Стандартные лимиты расходования денег по Карточке в соответствии с внутренними документами Банка, размещаются на официальном сайте Банка www.fhb.kz.
- 6.1.2. Банк вправе устанавливать лимиты на снятие Клиентом в банкоматах/кассах денег и на безналичные операции с использованием Карточки, которые не могут быть отменены/изменены по заявлению/обращению Клиента. Лимиты на снятие Клиентом денег в банкоматах и на безналичные операции с использованием Карточки подлежат установлению в соответствии с внутренними документами Банка.
- 6.1.3. Банк вправе устанавливать Клиенту полное ограничение на проведение операций на снятие наличных денег в банкоматах/POS-терминалах, в случаях, предусмотренных законодательством РК по ПОД/ФТ.

6.2. Клиент вправе отменить Стандартный лимит расходования денег по Карточке (Индивидуальный лимит расходования денег) посредством FNB online bank и/или путем обращения в Банк с письменным заявлением и/или позвонив в Call Center Банка.

6.3. По Дополнительной Карточке можно использовать все доступные для расходных операций деньги на ТСФЛ ПК в пределах Стандартного лимита расходования денег, если по Дополнительной Карточке не установлен Индивидуальный лимит расходования денег.

6.4. Держателю Карточки запрещается использование Карточки в противозаконных целях, включая покупку товаров и услуг, запрещенных действующим законодательством Республики Казахстан, а также для проведения операций, которые не могут проводиться с использованием Карточки в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

7. Технология Secure Code

7.1. При совершении операций в интернет-магазинах и онлайн-сервисах, поддерживающих технологию Secure Code, Держателю Карточки автоматически направляется SMS-сообщение с одноразовым кодом, который необходимо ввести при оплате, для подтверждения покупки.

7.2. Сервис Secure Code предоставляется бесплатно и не требует от Держателя Карточки подключения к сервису.

7.3. SMS-сообщение с одноразовым кодом поступает на мобильный номер Держателя Карточки, который был указан в Заявлении на выпуск Карточки.

7.4. Для замены недействующего номера мобильного телефона на актуальный Держателю Карточки необходимо обратиться в Call Center Банка по номеру 342 (с мобильного номера), +7(727)2581575 (с городского номера).

7.5. Банк не принимает претензии по несанкционированным операциям в сети Интернет, проведенные с использованием Secure Code.

8. Начисление Cash-back по платежным Карточкам

8.1. В случаях и порядке, установленных внутренними документами Банка, клиенту предоставляются дополнительные услуги, в том числе Cash-back в соответствии с которыми Банк выплачивает Клиенту определенную сумму по безналичным Карточным операциям, совершенным Клиентом. В случае последующего возврата денег по проведенной Карточной операции, ранее зачисленная Клиенту в связи с такой операцией сумма Cash-back изымается с банковского счета Клиента, открытого в Банке путем прямого дебетования, в установленном законодательством Республики Казахстан порядке

8.2. Банк осуществляет начисление Cash-back по платежным Карточкам только по продуктам, в рамках которых предусмотрено данное условие в соответствии с Тарифами Банка.

8.3. Cash-back начисляется только по завершенным Карточным операциям по ставке, установленной тарифами Банка в отчетную дату для выплаты Cash-back.

8.4. Программа Cash-back построена на возврате на ТСФЛ ПК Клиента процентного отношения от суммы безналичных операций по Платежным Карточкам Банка, при оплате за товары и услуги в предприятиях торговли и сервиса. По операциям, по которым предприятиями торговли и сервиса были проведены возвратные платежи, Банк вправе по своему усмотрению прекратить начисление и/или выплату Cash-back по таким платежам.

8.5. Банк осуществляет начисление Cash-back после получения финансового документа по безналичной операции. Выплата Cash-back осуществляется один раз в месяц первого числа месяца, следующего за прошедшим месяцем по операциям, по которым Банком получено финансовое представление. В случае если первое число месяца является праздничным или выходным днем, выплата производится в ближайший рабочий день.

8.6. Банк имеет право установить ограничение на максимальную сумму начисляемого в месяц Cash-back.

8.7. При установлении максимальной суммы начисляемого Cash-back в месяц в течение месяца Банк осуществляет начисление Cash-back по операциям в стандартном режиме, но первого числа клиенту будет выплачена только максимально допустимая сумма Cash-back.

8.8. Банк не несет ответственность за некорректное предоставление информации о типе операции, предоставляемой торгово-сервисной организацией и/или ее банком-эквайером.

8.9. Банк не осуществляет начисление Cash-back на следующие типы операций:

- любые операции пополнения Платежной Карточки Клиента;
- снятие денежных средств в банкоматах и в кассах любых банков;
- перевод денежных средств с Платежной Карточки клиента (в том числе банковские переводы, переводы по реквизитам платежных Карточек другого банка и другие типы переводов);
- оплата товаров (работ, услуг) в разделах платежей и переводов FNB online bank;
- платежи и переводы на электронные средства платежа (любые электронные кошельки, включая такие сервисы как PayPal, Qiwi);
- операции со следующими MCC-кодами:

4814	Телекоммуникационные услуги
4900	Коммунальные услуги – электричество, газ, канализация, вода и др.
9211	Судебные выплаты, включая алименты и детскую поддержку
9222	Штрафы
9223	Платежи по залогам и облигациям

9399	Правительственные услуги - нигде более не классифицированные
5511	Легковой и грузовой транспорт – продажа, сервис, ремонт, запчасти и лизинг.
5521	Продажа легковых и грузовых автомобилей
5816	Цифровые товары – игры
5817	Цифровые товары - приложения (кроме игр)
6050	Финансовые учреждения – квази-кэш
6051	Нефинансовые учреждения – квази-кэш
7995	Транзакции по азартным играм
9754	Лошадиные / собачьи бега (только США)

8.10. Банк оставляет за собой право осуществить списание сумм Cash-back при выявлении случаев:

- злоупотребления Клиентом условиями начисления Cash-back;
- некорректного излишнего начисления Cash-back по платежной Карточке.

8.11. Условия начисления Банком Cash-back определяются уполномоченным органом Банка и могут быть изменены/дополнены Банком в одностороннем порядке, на основании соответствующего решения Банка. Банк оставляет за собой право изменить/прекратить условия начисления Cash-back в любое время. О внесенных изменениях Банк информирует Держателя Карточки путем размещения информации на официальном сайте Банка www.fhb.kz.

9. Особенности выпуска и обслуживания Карточек, оформленных через Дистанционные каналы

- 9.1. Через Дистанционные каналы возможно оформление как дебетовых, так и Карточек с Кредитным лимитом.
- 9.2. Кредитный лимит по Платежной Карточке устанавливается после подписания соответствующего соглашения о предоставлении Кредитной линии по Платежной Карточке.
- 9.3. Банк в одностороннем порядке вправе отказать Держателю Карточки в предоставлении Кредитного лимита в случае, если по результатам рассмотрения документов Держателя Карточки будет выявлена просрочка исполнения Держателем Карточки обязательств по действующим кредитам и/или Банком будет получена негативная информация от кредитного бюро.
- 9.4. По Карточкам, оформленным через Дистанционные каналы, Банк по заявлению Клиента обеспечивает доставку Карточек по адресу, указанному Клиентом в Заявлении. Услуги по доставке Карточек предоставляются в соответствии с Тарифами Банка.
- 9.5. Для осуществления доставки Карточек Банк может привлекать организацию, которая специализируется на услуге доставки Карточек.
- 9.6. Доставка Карточек осуществляется в регионах, с реализованной Банком возможностью доставки.
- 9.7. Карточки, недоставленные по вине Держателя Карточки в течение 7 (семи) рабочих дней с назначенной Держателем Карточки даты ее получения, подлежат хранению в соответствии с внутренними документами Банка.
- 9.8. Карточки, не полученные Клиентом по причине отказа Клиента от Карточки до осуществления ему доставки и вскрытия Клиентом пакета (с документами и Карточкой), либо невозможности связаться с Клиентом более 7 (семи) рабочих дней со дня выпуска Карточки, либо переноса даты получения Карточки на срок более, чем 7 (семь) рабочих дней со дня выпуска Карточки, подлежат хранению в соответствии с внутренними документами Банка.
- 9.9. При доставке Карточки организацией по доставке Карточек, работник такой организации фотографирует документ, удостоверяющий личность Держателя Карточки, и Держателя Карточки с Удостоверением личности и Карточкой.
- 9.10. В случае отказа Держателя Карточки от подписания каких-либо документов или препятствие действиям работника организации по доставке Карточек (фото документа, удостоверяющего личность, фото Держателя с Карточкой/подписание акта приема-передачи), Карточка Клиенту не передается и подлежит хранению в соответствии с внутренними документами Банка.
- 9.11. Перевыпуск Карточки по инициативе Держателя Карточки осуществляется через Отделения Банка и Дистанционные каналы.

10. Права Держателя Карточки

- 10.1. Совершать Карточные операции в пределах остатка денег на Контракте и/или в пределах установленного кредитного лимита (в случае установления кредитного лимита по ТСФЛ ПК).
- 10.2. Обратиться в Банк с устным или письменным требованием о Блокировании Карточки или разблокировании Карточки в порядке, предусмотренном условиями настоящего Договора и Правилами.
- 10.3. Оформлять и/или аннулировать по ТСФЛ ПК Дополнительные Карточки, предоставив в Банк соответствующие Заявления.
- 10.4. Направлять в Банк рекламацию по спорной Карточной операции.
- 10.5. Изменять установленные ранее ограничения и лимиты на осуществление Карточных операций, либо отказаться от них, письменно обратившись в Банк, не менее чем за 3 (три) рабочих дня до даты предполагаемого изменения установленных ограничений и лимитов, либо самостоятельно в FHB online bank.

11. Обязанности Держателя Карточки

- 11.1. Указывать достоверные сведения при заполнении Заявления и информировать Банк в письменном виде в течение 10 (десять) рабочих дней об изменении сведений, указанных в Заявлении с приложением необходимых подтверждающих документов.
- 11.2. Оплачивать оказанные услуги Банка по данному Договору в соответствии с Тарифами.
- 11.3. В полном объеме нести все расходы (затраты) по Карточным операциям с использованием Карточки и Дополнительной Карточки, удостоверенным набором правильного ПИН-кода и/или подписью Держателя Карточки Secure Code или вводом одноразового пароля (ОТР), полученного посредством SMS-сообщений или Держателя Дополнительной Карточки, произведенным до Блокирования Карточки.
- 11.4. Контролировать расходование средств с Контракта, не допускать Технический овердрафт. В случае образования Технического овердрафта погасить задолженность до 10 (десятого) числа месяца, следующего за месяцем образования Технического овердрафта.
- 11.5. Своевременно погашать Задолженность.
- 11.6. Незамедлительно информировать Банк об утере, хищении и/или использовании Карточки лицом, не являющимся ее Держателем (с устным обращением в Call Center Банка или письменным требованием о Блокировании Карточки в отделение Банка).
- 11.7. Прекратить совершение Карточных операций при получении от Банка соответствующего письменного уведомления и, в течение 10 (десять) рабочих дней со дня получения уведомления, вернуть в Банк все Карточки, выпущенные по ТСФЛ ПК в рамках Контракта в соответствии с условиями настоящего Договора.
- 11.8. Возмещать расходы, понесенные Банком по вине Держателя Карточки и/или Держателя Дополнительной Карточки.
- 11.9. Возвратить Банку любым доступным способом деньги, ошибочно зачисленные на Контракт (в том числе путем предоставления Банком Кредита/Кредитного лимита), либо ошибочно полученные с использованием Банкомата/POS-терминала сверх сумм, запрошенных Держателем Карточки и указанные в контрольном чеке Банкомата, в т.ч. в иной валюте (независимо от причины такого ошибочного зачисления/получения), в течение 5 (пяти) рабочих дней, со дня получения от Банка соответствующего письменного уведомления.
- 11.10. За 1 (один) календарный месяц до истечения срока действия Карточки подать письменное заявление на Аннулирование Карточки, выпущенной по Текущему счету. При несвоевременной подаче Держателем Карточки заявления на Аннулирование Карточки заплатить стоимость обслуживания Карточки, согласно действующим Тарифам Банка.
- 11.11. Ежегодно, в течение 10 (десять) рабочих дней первого месяца текущего календарного года подтверждать остаток денег на Текущем счете, по состоянию на первое число текущего года. По истечении указанного срока исходящий остаток денег на Текущем счете Держателя Карточки по состоянию на первое число каждого текущего календарного года считается подтвержденным, если отсутствуют письменные претензии от Держателя Карточки, свидетельствующие о наличии разночтений между Банком и Держателем Карточки по сумме данного остатка.
- 11.12. Держатель Карточки обязан хранить чеки и другие документы, подтверждающие проведение Карточных операций в течение 3-х (три) месяцев со дня осуществления Карточной операции для использования в качестве подтверждающих документов в случае возникновения спорных транзакций, требующих урегулирования с другими банками.
- 11.13. В случае использования Карточки Держателем Карточки в странах с повышенным риском мошенничества, последний, в течение 3 (трех) рабочих дней, с момента прекращения использования Карточки в странах с повышенным риском мошенничества, должен обратиться в Банк для блокирования Карточки и ее перевыпуска на новую с новым номером и новым ПИН-кодом. В случае несоблюдения указанного требования и при возникновении в связи с этим Мошеннических транзакций по данной Карточке, Банк в праве отказать в возмещении средств по поданной Держателем Карточки претензии о проведении мошеннических операций. Список стран с повышенным риском мошенничества можно получить, обратившись в Банк или на официальный сайт Банка www.fhb.kz.
- 11.14. При выезде за пределы Республики Казахстан на длительный срок (от 6 месяцев и выше) представить в Банк необходимые сведения (период пребывания, страна пребывания) и контактный телефон, необходимые для поддержания Банком связи с Клиентом.
- 11.15. Держатель Карточки (а также Держатель Дополнительной Карточки – в случаях, установленных Договором) обязуется безусловно рассчитываться по Карточным операциям, подтвержденным, включая, но не ограничиваясь: набором правильного ПИН-кода (в случаях, когда набор ПИН-кода требовался при проведении Карточной операции) и/или подписью Держателя Карточки, в том числе проведенным с использованием Бесконтактной Карточки в соответствии с условиями Договора, и/или подтвержденным набором правильного Пароля SecureCode, и/или проведенным путем указания Реквизитов Карточки при совершении Карточных операций в сети Интернет, если Банку до их совершения не было направлено заявление о блокировании или аннулировании Карточки. Карточные операции с использованием Бесконтактной Карточки на сумму до 5 000 (пять тысяч) тенге (если иной размер не будет предусмотрен законодательством и/или особенностями Карточного продукта) проводятся без введения ПИН-кода и не требуют подписи Держателя Карточки.
- 11.16. При осуществлении Банком доставки Карточки предъявить документ, удостоверяющий личность, для идентификации Держателя Карточки, подписать все предоставленные Банком оригиналы документов и не препятствовать процессу фотографирования документов и Держателя Карточки с Удостоверением личности, Карточкой.
- 11.17. Лично получить доставленную Карточку.

- 11.18. В случае отказа от Карточки после ее выпуска, заранее предупредить Банк об отказе от Карточки, позвонив в Call Center Банка.
- 11.19. В случае невозможности получить Карточку в оговоренные сроки по причине отсутствия Держателя Карточки в указанном для доставки регионе, заранее предупредить Банк, позвонив в Call Center Банка.
- 11.20. Предоставлять по запросу Банка документы, необходимые для разрешения вопросов по возврату Cash-back на Контракт.

12. Банк вправе

- 12.1. В одностороннем порядке изменять или дополнять Тарифы, уведомляя об этом Держателя Карточки путем размещения объявлений в Банке и на официальном сайте Банка www.fhb.kz за 5 (пять) календарных дней до вступления указанных изменений и/или дополнений в силу.
- 12.2. Без согласия (без акцепта) Держателя Карточки изымать посредством прямого дебетования текущего счета средством доступа, к которому является Карточка:
- 12.2.1. деньги, при исполнении распоряжений третьих лиц об изъятии денег Держателя Карточки по основаниям, предусмотренным законодательными актами Республики Казахстан;
 - 12.2.2. деньги, излишне полученные Держателем Карточки с использованием Банкомата/POS-терминала;
 - 12.2.3. стоимость предоставленных услуг Банка;
 - 12.2.4. сумму Задолженности;
 - 12.2.5. деньги, ошибочно зачисленные на текущий счет Клиента, открытый в Банке;
 - 12.2.6. остаток денег в соответствии с пунктом 12.11. настоящего Приложения к Договору.
- 12.3. Приостанавливать и/или не выплачивать Cash-back по возвратным платежам предприятий торговли и сервиса;
- 12.4. Осуществить Блокирование Карточки в следующих случаях:
- 12.4.1. при нарушении Держателем Карточки условий настоящего Договора и/или Правил, а также требований Платежной системы с последующим ее изъятием;
 - 12.4.2. при поступлении в Банк письменного уведомления о расторжении настоящего Договора или принятия Банком такого решения с последующим ее изъятием;
 - 12.4.3. до выяснения обстоятельств в случаях фиксирования Карточных операций, совершенных возможно в целях мошенничества и в целях их предотвращения.
- 12.5. Блокирование Карточки на основании уведомления Держателя Карточки осуществляется в течение 1 (одного) часа с момента получения данного уведомления.
- 12.6. В случае, если Держатель Карточки предоставил в Банк заявление с отказом от пользования Карточкой менее чем за 30 (тридцать) календарных дней до истечения срока ее действия и Банком произведен перевыпуск Карточки на новый срок, Банк вправе удержать комиссию за обслуживание Карточки, путем изъятия/списания денег со счета Клиента (при наличии остатка), согласно действующим Тарифам Банка, путем прямого дебетования.
- 12.7. Отказать в предоставлении услуги дистанционного выпуска Карточки без объяснения причин отказа.
- 12.8. Аннулировать Карточку и не возвращать Держателю Карточки стоимость годового обслуживания в случае неявки Держателя Карточки в Банк для получения Карточки в срок более 4 (четыре) календарных месяцев со дня изготовления Карточки.
- 12.9. Аннулировать Карточку в случае невозможности осуществить доставку Карточки по вине Держателя Карточки в течение 7 (семи) рабочих дней с назначенной Держателем Карточки даты ее получения.
- 12.10. В случае возникновения Задолженности Держателя Карточки перед Банком производить изъятие/списание денег как с банковских счетов Держателя Карточки без дополнительного согласия Держателя Карточки в тенге и в иностранной валюте, открытых в Банке, так и в иных обслуживающих банках путем выставления платежных требований/платежных ордеров.
- 12.11. Заблокировать на ТСФЛ ПК деньги на сумму Авторизации по проведенной Карточной операции до получения финансовых документов, подтверждающих факт осуществления Карточной операции. В случае не поступления в течение 30 (тридцати) календарных дней подтверждающих документов заблокированная сумма подлежит разблокированию.
- При этом суммы, заблокированные на Счете до получения Банком заявления о блокировании Карточки, могут быть списаны Банком, в том числе и после получения Банком заявления о блокировании Карточки. Карточная операция, проведенная с использованием Бесконтактной Карточки, после подачи заявления о блокировании Карточки, будет списана Банком.
- 12.12. В случае расторжения настоящего Договора или окончания срока действия Карточки на основании заявления от Держателя Карточки изъять остаток денег с ТСФЛ ПК при условии, что сумма остатка денег на дату расторжения настоящего Договора не превышает или равна согласно действующим Тарифам стоимости услуг Банка, по выдаче наличных денег с ТСФЛ ПК в отделениях Банка или их переводу на банковский счет, указанный Держателем Карточки.
- 12.13. Аннулировать Дополнительные Карточки, оформленные по ТСФЛ ПК в случае Аннулирования Основной Карточки.
- 12.14. В целях снижения риска осуществления Несанкционированной Карточной операции устанавливать ограничения и лимиты на осуществление Карточных операций. Величина ограничений и лимитов, а также условия и порядок их установления, определяются Банком самостоятельно.
- 12.15. В случае отсутствия или недостаточности денежных средств на ТСФЛ ПК на дату исполнения, не исполнять условия заявления – поручения по счету, представленный Держателем Карточки.

12.16. Закрыть Контракт/СФЛ ПК в рамках Контракта без заявления Клиента в случае отсутствия денег на ТСФЛ ПК Клиента более 1 (одного) года и/или при отсутствии движений денег (входящих и/или исходящих платежей и переводов денег) по ТСФЛ ПК более 1 (одного) года с даты последней операции по ТСФЛ ПК, при условии отсутствия неисполненных требований к ТСФЛ ПК с соблюдением законодательства Республики Казахстан.

12.17. В случае образования просроченного Технического овердрафта более 60 (шестьдесят) дней, запустить процесс автоматического закрытия Контракта/ТСФЛ ПК до полного погашения задолженности по Техническому овердрафту.

12.18. Запросить по телефону дополнительную информацию у потенциального Клиента при заведении заявки на выпуск Карточки через Дистанционный канал.

12.19. Для осуществления доставки Карточек, оформленных через Дистанционные каналы, самостоятельно определять регионы доставки по Республике Казахстан и территорию доставки в пределах населенного пункта.

12.20. Изменить сроки доставки Карточки заранее сообщив и согласовав с Держателем Карточки новое время и день доставки.

12.21. По своему усмотрению и без дополнительного согласования с Клиентом, в соответствии с внутренними документами Банка, вводить в действие либо отменять бонусные, либо дисконтные программы, связанные с выпуском либо обслуживанием Карточки.

13. Банк обязан

13.1. После получения полного пакета документов, необходимых для открытия ТСФЛ ПК и выпуска (перевыпуска) Карточки, предусмотренных законодательством Республики Казахстан и внутренними документами Банка, в сроки, определяемые Банком самостоятельно открыть Держателю Карточки Контракт/ТСФЛ ПК и выпустить (перевыпустить) ему Карточку.

13.2. Зачислять на Контракт деньги, поступившие в пользу Держателя Карточки на дату валютирования в соответствии со сроками, установленными законодательством РК и настоящим Договором.

13.3. В течение 5 (пять) рабочих дней со дня получения письменного запроса предоставлять Держателю Карточки Дополнительные выписки.

13.4. В случае Блокирования Карточки по инициативе Банка письменно уведомить Держателя Карточки в течение 3 (три) рабочих дней со дня Блокирования с указанием причины.

13.5. Устно или письменно уведомлять Держателя Карточки об образовании Технического овердрафта в течение 3 (три) рабочих дней с даты его образования.

13.6. Осуществить доставку Карточки в сроки, оговоренные с Держателем Карточки.

13.7. Уведомить Клиента путем размещения информации на интернет-ресурсе Банка или направления на указанный Клиентом адрес электронной почты или устройство сотовой связи посредством SMS-сообщений, о вносимых изменениях и (или) дополнениях в договор о выдаче платежной Карточки и размере комиссий обслуживания, не позднее чем 5 (пять) календарных дней до даты вступления.

13.8. Информировать Клиента об истечении срока действия его Платежной Карточки не менее, чем за 1 (один) календарный месяц до даты ее истечения в порядке, предусмотренном договором о выдаче платежной Карточки.

13.9. Осуществить Блокирование Карточки в следующих случаях:

- 1) при наложении ареста на деньги, находящиеся на ТСФЛ ПК и/или при приостановлении расходных операций по ТСФЛ ПК в соответствии с законодательством Республики Казахстан;
- 2) при получении уведомления от Держателя Карточки об утере, утрате, хищении и/или несанкционированном использовании Карточки.

14. Ответственность Сторон

14.1. Банк несет ответственность за:

14.1.1. разглашение банковской тайны - в соответствии с законодательством Республики Казахстан;

14.1.2. ошибочно произведенную по Контракту/ТСФЛ ПК операцию. Ответственность Банка в этом случае ограничивается отменой ошибочно произведенной операции;

14.1.3. задержку зачисления на Контракт/ТСФЛ ПК денег, поступивших в Банк в пользу Держателя Карточки в сроки, предусмотренные действующим законодательством РК в размере 0,01% от несвоевременно зачисленной суммы денег за каждый рабочий день задержки.

14.2. Банк не несет ответственности за:

14.2.1. отказ третьей стороны в обслуживании Карточки;

14.2.2. качество товаров и услуг, приобретенных с использованием Карточки;

14.2.3. лимиты и ограничения и дополнительные вознаграждения по Карточке, установленные третьей стороной, которые могут повлиять на интересы Держателя Карточки;

14.2.4. последствия несвоевременного обращения Держателя Карточки в Банк с требованием о Блокировании утерянной/ утраченной/похищенной Карточки;

14.2.5. урегулирование споров и разногласий между Держателем Карточки и Держателем Дополнительной Карточки;

14.2.6. действие и/или бездействие третьих лиц – контрагентов Банка, которые препятствовали выполнению Банком условий настоящего Договора, если со своей стороны Банк предпринял все необходимые меры, для выполнения условий настоящего Договора;

14.2.7. ущерб, причиненный третьими лицами Держателю Карточки, в результате разглашения Держателем Карточки персональных и контактных данных, данных Платежной Карточки, указания Держателем Карточки недостоверных и неактуальных данных в документах на получение Карточки и на изменение персональных и

контактных данных при обращении в Банк, в том числе, которые могут быть использованы для получения банковских услуг.

14.3. Держатель Карточки несет ответственность за:

14.3.1. последствия несвоевременного обращения в Банк с требованием о Блокировании утерянной/ утраченной/похищенной Карточки – в полном объеме причиненного Банку ущерба;

14.3.2. не возврат в Банк, после соответствующего письменного уведомления, денег, ошибочно зачисленных на ТСФЛ ПК - в соответствии с законодательством Республики Казахстан;

14.3.3. несанкционированную Карточную операцию в сумме несанкционированной Карточной операции, с учетом стоимости оказанной Банком услуги за осуществление Карточной операции, в случае, если действия и/или бездействие Держателя Карточки и/или Держателя Дополнительной Карточки привели к осуществлению несанкционированной Карточной операции, включая операции, произведенные по Интернету;

14.3.4. предъявление в Банк не обоснованной претензии. В случае не обоснованной претензии со стороны Держателя Карточки, стоимость оспаривания спорной транзакции в Арбитраже международных платежных систем, а также стоимость предоставленных копий подтверждающих документов будут в бесспорном порядке изъяты/списаны с ТСФЛ ПК Держателя Карточки;

14.3.5. нарушения условий настоящего Договора Держателем Карточки и/или Держателем Дополнительной Карточки;

14.3.6. передачу третьим лицам Карточки, номера ПИН-кода, слова-пароля (кодовое слово) и иных персональных данных.

15. Разрешение споров по несанкционированным платежам и другим требованиям Клиентов

15.1. Держателю Карточки рекомендуется сохранять чеки для учета расходования денег на Контракте в Карточной базе в течение 3-х месяцев со дня осуществления Карточной операции в качестве подтверждающих документов в случае возникновения спорных транзакций, требующих урегулирования с другими банками.

15.1. Заявления по спорной Карточной операции принимаются Банком не позднее 45 (сорока пяти) дней со дня совершения Карточной операции с приложением соответствующих документов (Слипов, чеков). В противном случае совершенная Карточная операция считается подтвержденной и претензии могут быть отклонены Банком. В случае доказанной рекламации, деньги восстанавливаются Банком на Контракт.

15.2. Банк не инициирует претензионную процедуру, в порядке, предусмотренном Международной платежной системой, в следующих случаях:

1) Денежные средства были списаны с Платежной Карточки и успешно зачислены на счета, предназначенные для дальнейшего инвестирования, совершения валютных и торговых операций, участия в азартных играх и других действий, связанных с биржевой, брокерской, инвестиционной и игровой деятельностью. В данном случае, факт списания средств с Платежной Карточки и зачисление на указанные счета, принимается Банком как завершенная операция и услуга считается оказанной и соответствующей требованиям Платежной системы. Операции, споры по которым не могут быть рассмотрены в рамках претензионной процедуры Международной платежной системы, включают, но не ограничиваются ими, дальнейшее использование или не использование средств, вывод со счета неиспользованных или выигранных средств, получение призов, прибыли или убытка в результате принятия торговых и инвестиционных решений и решений по игровым ставкам;

2) Успешно была совершена операция по покупке единиц и фишек для дальнейшего использования в азартных играх, в целях инвестирования, участия в торговых и обменных операциях. В данном случае, факт списание средств с Платежной Карточки и зачисление соответствующего количества единиц и фишек на счет клиента на стороне торгово-сервисного предприятия принимается Банком как завершенная операция и услуга считается оказанной. Операции, споры по которым не могут быть рассмотрены в рамках претензионной процедуры Международной платежной системы, включают, но не ограничиваются ими, дальнейшее использование или не использование единиц или фишек, вывод со счета неиспользованных или выигранных единиц, или фишек, получение призов, прибыли или убытка в результате использования единиц или фишек;

3) Успешно была совершена операция по переводу средств с Платежной Карточки Держателя:

- на другой счет или Платежную Карточку клиента, открытым в Банке или в другом банке;

- на счет или Платежную Карточку третьего лица, открытым в Банке или в другом банке;

4) Операция проводилась по чипу платежной карты с применением ПИН-кода или подписи;

5) Операция проводилась с применением сервиса MasterCard SecureCode и при совершении операции был введен специальный код;

15.3. По всем спорам Держатель Карточки обращается с письменным запросом в Банк, который в случае принятия претензии выступает перед Международной платежной системой от имени Держателя Карточки. Правилами Международной платежной системы установлен срок давности по рассмотрению спорной Карточной операции – 45 (сорока пяти) календарных дней со дня ее совершения.

15.4. В случае обоснованности претензии Банк восстанавливает сумму Карточной операции на ТСФЛ ПК в Карточной базе. За необоснованные претензии Международной платежной системой устанавливаются штрафные санкции, которые могут превышать сумму спорной Карточной операции. Банк вправе без дополнительного согласия Держателя Карточки (в безусловном и бесспорном порядке) изъять с Контракта в Карточной базе, путем его прямого дебетования, штрафы и сумму необоснованной претензии, а Держатель Карточки с этим безусловно согласен

15.5. Сроки рассмотрения спорных ситуаций, связанных с использованием Платежной Карточки, следующие:

1) Для операций, проведенных в сети обслуживания Банка или других банков Казахстана – в срок не более 30 (тридцать) календарных дней со дня получения Банком заявления о рассмотрении спорной ситуации;

- 2) Для операций, проведенных в сети банков за пределами Казахстана - в срок не более 45 (сорока пяти) календарных дней со дня получения Банком заявления о рассмотрении спорной ситуации;
- 3) Для операций, заявленных в качестве несанкционированных и проведенных в сети обслуживания Банка или других банков Казахстана и не требующих получения информации от третьих лиц или других участников Платежной системы - в срок не более 15 (пятнадцати) календарных дней со дня получения Банком заявления о рассмотрении спорной ситуации;
- 4) Для операций, заявленных в качестве несанкционированных и проведенных в сети обслуживания Банка или других банков Казахстана и требующих получения информации от третьих лиц или других участников Платежной системы - в срок не более 30 (тридцать) календарных дней со дня получения Банком заявления о рассмотрении спорной ситуации;
- 5) Для операций, заявленных в качестве несанкционированных и проведенных в сети обслуживания банков за пределами Казахстана- в срок не более 60 календарных дней со дня получения Банком заявления о рассмотрении спорной ситуации.

15.6. В случае необходимости продления сроков рассмотрения спорных ситуаций, связанных с использованием Платежной Карточки, Банк уведомляет Держателя Платежной Карточки о необходимости дополнительного времени на рассмотрение и принятия решения.

15.7. Представление Банком Держателю Карточки Ежемесячной выписки, Дополнительной выписки, а также копий иных документов, в том числе подтверждающих правильность изъятия денег с ТСФЛ ПК в Карточной базе, осуществляется в порядке и сроки, установленные законодательством Республики Казахстан, внутренними правилами Банка, включая Тарифы.

15.8. Стороны согласны признавать данные об операциях на электронных носителях информации, полученные от Платежной системы и/или Процессингового центра, сформированные при осуществлении Карточной операции в качестве доказательств при разрешении споров.

15.9. Письменные уведомления считаются полученными другой Стороной, если они вручены ей под роспись, направлены заказным письмом по адресу, указанному Клиентом в Заявлении (при наличии почтовой квитанции), направлены в виде SMS-сообщения на номер мобильного телефона, указанный Клиентом в Заявлении, либо направлены на электронную почту Клиента, указанную в Заявлении.

16. Срок действия настоящего Договора, условия его расторжения и изменения

16.1. Держатель Карточки вправе расторгнуть настоящий Договор в одностороннем порядке путем направления Банку соответствующего письменного уведомления и сдачи в Банк всех Карточек, выпущенных в рамках настоящего Договора, за 30 (тридцать) календарных дней до предполагаемой даты расторжения настоящего Договора при условии отсутствия денежных обязательств Держателя Карточки по данному Договору и иных оснований в соответствии с законодательством Республики Казахстан не допускающих расторжение Договора.

16.2. Банк вправе расторгнуть настоящий Договор в одностороннем порядке путем направления Держателю Карточки соответствующего письменного уведомления не менее чем за 30 (тридцать) календарных дней до даты расторжения при отсутствии неисполненных требований к Контракту/ТСФЛ ПК Держателя Карточки и данному Договору.

16.3. При расторжении настоящего Договора:

- 1) комиссии за обслуживание Карточки не возвращаются;
- 2) остаток денег выдается Держателю Карточки наличными деньгами или переводится на его банковские счета в соответствии с поступившим от Держателя Карточки письменным указанием.

16.4. Настоящий Договор считается расторгнутым и прекращает свое действие после полного завершения взаиморасчетов между Сторонами.

ПРАВИЛА ПОЛЬЗОВАНИЯ МЕЖДУНАРОДНОЙ ПЛАТЕЖНОЙ КАРТОЧКОЙ АО «First Heartland Bank»

1. Порядок выдачи и хранения Карточки.

- 1.1. Банк выдает персонализированную Карточку непосредственно Держателю Карточки, либо его поверенному, действующему на основании выданной Держателем Карточки доверенности в порядке, предусмотренном законодательством Республики Казахстан.
- 1.2. Карточка строго персональная, передача Карточки другим лицам в пользование или в качестве залога запрещается. Карточка, предъявленная неуполномоченным лицом, подлежит изъятию.
- 1.3. При получении Карточки, Держатель Карточки в присутствии работника Банка расписывается в специально предусмотренном для этого поле на оборотной стороне Карточки. В дополнительном поле указан секретный код Карточки (CVC2, CVV2), который необходим при использовании Карточки при телефонных/почтовых заказах, оплаты товаров и услуг в сети Интернет.
- 1.4. Выпуск Карточки производится с неактивным статусом, который исключает вероятность проведения каких-либо операций по Карточке до ее выдачи Держателю. Активация Карточки осуществляется Держателем Карточки, при установлении ПИН-кода.
- 1.3. Не допускается воздействие на Карточку неблагоприятных факторов: электромагнитных полей (соседство с дисплеями, намагниченными или содержащими магниты предметами, например, ключами, магнитными замками на сумках и прочее), механических повреждений (царапины, загрязнение, перегрев, например, солнечными лучами и прочее), которые могут повредить целостность магнитной полосы и/или микропроцессора Карточки и повлечь за собой невозможность проведения Карточных операций.
- 1.4. Карточку следует хранить в футляре или портмоне, отдельно от других Карточек.

2. Установка ПИН-кода

- 2.1. Карточка выпускается без ПИН-конверта. ПИН-код Карточки устанавливается Держателем самостоятельно посредством инструкции, размещенной на официальном сайте Банка www.fhb.kz в разделе «Установка ПИН-кода».
- 2.2. Клиенту предоставлено два способа установки ПИН-кода на выбор:
 - 1) Автоматическая установка ПИН-кода посредством опции «Сгенерировать ПИН-код», где Держатель Карточки получает SMS-сообщение с готовым сгенерированным ПИН-кодом;
 - 2) Самостоятельная установка ПИН-кода, где Держатель Карточки устанавливает собственную комбинацию чисел ПИН-кода.
- 2.3. ПИН-код, полученный Держателем Карточки посредством SMS-сообщения, неизвестен работникам Банка. Передача/разглашение ПИН-кода третьим лицам запрещена. Ответственность за последствия рассекречивания ПИН-кода возлагается на Держателя Карточки.
- 2.4. Держатель Карточки должен соблюдать следующие требования для обеспечения секретности ПИН-кода:
 - хранить ПИН-код Карточки отдельно от самой Карточки;
 - не позволять посторонним лицам подглядывать набираемую на клавиатуре электронного устройства комбинацию цифр ПИН-кода (прикрывая ввод второй рукой).
- 2.5. При вводе ПИН-кода Карточки более трех раз подряд (с любым временным промежутком, при пользовании одним или несколькими электронными устройствами) Карточка блокируется. Сброс попыток неправильного ввода ПИН-кода Карточки, производится Банком при обращении Держателя Карточки в филиал Банка или в Call center после его верификации. Удержание вознаграждения за обнуление счетчика неправильного набора ПИН-кода Карточки производится в автоматическом режиме согласно Тарифам Банка. Комиссия за обнуление счетчика неправильного набора ПИН-кода Карточки не возвращается.
- 2.6. Карточные операции, произведенные в автоматизированном режиме и подтвержденные правильным набором ПИН-кода, считаются Банком совершенными Держателем Карточки и не подлежат оспариванию.
- 2.7. Если Держатель Карточки забыл ПИН-код, то Карточку следует сдать в Банк для ее перевыпуска, поскольку проведение операций в автоматизированном режиме станет невозможным.

3. Обслуживание в пунктах торговли и сервиса.

- 3.1. Все пункты обслуживания Карточек оснащаются указателями с логотипами соответствующей МПС для информирования Держателей Карточек о возможности обслуживания по Карточке в данном пункте.
- 3.2. Согласно правил МПС предприятие торговли и сервиса не вправе завышать стоимость товаров и услуг при принятии Карточки к оплате по сравнению с наличным расчетом. При невыполнении предприятием обслуживания данных требований Держателю Карточки рекомендовано уведомлять Банк о таких случаях.
- 3.3. Для проведения Карточных операций Держатель Карточки предъявляет Карточку кассиру пункта обслуживания, либо производит действия с банкоматом в режиме самообслуживания.
- 3.4. Кассир, приняв Карточку осуществляет Авторизацию с помощью POS-терминала. Для этого кассир помещает Карточку в считывающее устройство POS-терминала. Набирает на клавиатуре сумму операции и, при необходимости,

предлагает Держателю Карточки подтвердить операцию путем набора ПИН-кода на PIN клавиатуре POS-терминала. При наборе правильного ПИН-кода, отсутствия запрета на проведения расходных операций и достаточности денег на Контракте для Держателя Карточки распечатывается чек в двух экземплярах, подтверждающий совершение операции. Кассир вручает Держателю Карточки один экземпляр чека. Держатель Карточки проверяет правильность данных, указанных в чеке. В случае отсутствия запроса ПИН-кода, распечатанный чек заверяется подписями Держателя Карточки и кассира.

3.5. Кассир вправе потребовать у предъявителя Карточки документ, удостоверяющий его личность. При отсутствии документа кассир вправе отказать предъявителю Карточки в проведении операции.

3.6. Кассир вправе изъять Карточку до выяснения обстоятельств, согласно условиям раздела 6 Настоящих Правил.

3.7. Подпись Держателя Карточки является подтверждением достоверности, указанной на чеке/слипе информации.

3.8. При отказе от покупки (Держатель Карточки возвращает товар), необходимо убедиться, что кассир произвел отмену запрошенной авторизации, при этом кассир распечатывает чек POS-терминала с информацией о возврате суммы в двух экземплярах, и одну из них вручает Держателю Карточки.

Важно знать. Оплата товаров и услуг в сети Интернет осуществляется на условиях и согласно правил, действующих в Интернет-магазине, принимающему к оплате Карточки.

4. Снятие наличных в Банкоматах.

4.1. Снятие наличных денег с использованием Карточки производится в пунктах выдачи наличных денег и/или с помощью банкоматов Банков-членов МПС.

4.2. В некоторых странах частота и максимальная сумма выдачи наличных денег по Карточке могут ограничиваться законодательством этих стран.

4.3. Снятие наличных денег с использованием Карточки в пунктах выдачи наличных денег Банков-членов МПС производится в безакцептном порядке.

4.4. Перед тем, как воспользоваться банкоматом, необходимо убедиться в работоспособности банкомата и в наличии логотипа МПС «Mastercard», а также на наличие посторонних предметов, которые могут привести к компрометации данных платежной Карточки. С помощью банкомата снятие наличных денег по Карточке производится Держателем Карточки в режиме самообслуживания. Убедившись, что банкомат находится в рабочем состоянии, Держатель Карточки, помещает ее в устройство приема-выдачи Карточки. На дисплее банкомата отобразится предложение выбрать язык обслуживания путем нажатия соответствующих клавиш. Затем последует предложение набрать ПИН-код на ПИН-клавиатуре. После набора ПИН-кода Держатель Карточки выбирает нужную функцию из предложенного меню банкомата.

4.5. Операция для действующей Карточки при наборе правильного ПИН-кода может быть отклонена по следующим причинам:

- 1) Запрашиваемая сумма не может быть выдана банкнотами, отсутствующими в банкомате. Следует запрашивать сумму, кратную минимальному номиналу банкнот, указываемому в инструкции к данному банкомату;
- 2) Запрашиваемая сумма превышает лимит разовой выдачи, определяемый габаритами и/или правилами Банка члена МПС владельца устройства выдачи наличных денег банкомата. Необходимо разделить запрашиваемую сумму на части и повторить операцию несколько раз;
- 3) Запрашиваемая сумма превышает сумму денег по Контракту Держателя Карточки. Можно запросить меньшую сумму, размер которой следует уточнить через функцию запроса остатка денег по Карточке.

4.6. При работе с банкоматом следует помнить, что время возврата Карточки и/или банкнот составляет около 20 секунд. В целях сохранности денег Держателя Карточки, Карточка или банкноты будут изъяты банкоматом по истечении 20 секунд. В таких случаях возврат Карточки ее Держателю может быть произведен банком, обслуживающим данный банкомат, только после выяснения причин изъятия Карточки, а восстановление суммы операции (или ее не изъятой части), списанной с Карточки по факту Авторизации, может быть произведено только после обращения клиента в Банк с заявлением о диспутной ситуации.

4.7. При наборе неправильного ПИН-кода на дисплее банкомата появится соответствующее уведомление, и операция будет отклонена.

5. Ограничения

5.1. В целях сохранности денег Держателей платежных Карточек и повышения уровня безопасности, Банком установлены следующие ограничения, установленные по умолчанию:

- 1) Ограничение на расходные операции по Карточке (в сутки);
- 2) Ограничения на проведения операций в сети Интернет и телефонные/почтовые заказы.
- 3) Ограничения на проведение всех Карточных операций по магнитной полосе Карточки на территории США и стран Юго-Восточной Азии (за исключением Австралии и Новой Зеландии);

Вышеуказанные ограничения могут быть сняты при обращении Клиента в Call center по телефону на срок не более 15 (пятнадцати) суток, либо по письменному заявлению Клиента на любой указанный срок.

5.2. Актуальные размеры вышеуказанных ограничений размещены на официальном сайте Банка www.fhb.kz. Данные ограничения могут быть сняты или изменены:

- 1) Клиентом – при обращении в Call center по телефону на срок до 23:59 часов текущего дня времени Астаны, либо по письменному заявлению на любой указанный в нем срок;
- 2) в целях снижения риска несанкционированных Карточных операций Банком – при подозрении на мошенничество, выявлении фактов массовых несанкционированных Карточных операций, либо при фиксировании инцидентов, которые могут повлечь угрозу кражи персональных данных пользователей

дистанционного банковского обслуживания и реквизитов Платежных Карточек клиентов Банка, при возникновении форс-мажорных обстоятельств. При этом изменения вступают в силу со дня размещения соответствующего уведомления на официальном сайте Банка www.fhb.kz. С размерами измененных ограничений и лимитов, можно ознакомиться на официальном сайте Банка www.fhb.kz или путем обращения в Банк.

5.3. Максимальная сумма снятия лимитов не должна превышать трехкратный размер Стандартного лимита расходования денег, указанных на официальном сайте Банка www.fhb.kz.

5.4. При считывании платежной Карточки по магнитной полосе в устройстве поддерживающему проведение операции по микропроцессору (ЧИП-у), операция будет отклонена, т.к. платежные Карточки АО «First Heartland Bank» оснащены микропроцессорами (ЧИП-ми), проведение операции по которым существенно повышает безопасность использования платежной Карточки.

6. Изъятие Карточки

6.1. Изъятие Карточки в пункте обслуживания производится в соответствии с правилами МПС, в случаях, если:

- **предъявитель Карточки не является ее Держателем;**
- **при выявлении явных признаков подделки Карточки;**
- **если Карточка не была извлечена Держателем Карточки из банкомата в течение установленного времени после совершения операции;**
- **если Карточка в Карточной системе имеет статус «Потеряна» или «Украдена».**

6.2. Причина изъятия Карточки сообщается Держателю Карточки по устному (по телефону) или письменному обращению клиента в Банк.

6.3. Возврат изъятых Карточек производится Банком непосредственно Держателю Карточки, если Банком будет принято соответствующее решение, на основании письменного заявления, предоставляемого Держателем Карточки и после выяснения обстоятельств.

7. Утеря или кража платежной Карточки

При утере или краже Карточки Держателю необходимо незамедлительно обратиться в круглосуточную службу Call center по контактными данным, указанным на оборотной стороне Карточки.

По всем вопросам, связанными с Карточками, Вы можете обратиться в любое отделение Банка либо в Call center по телефонам: +7 (727) 258 15 75 или 342 (бесплатно с мобильного телефона на территории Республики Казахстан).

Заявление о присоединении к Комплексному договору банковского обслуживания (Договор присоединения) для физических лиц в АО «First Heartland Bank» и открытии текущего счета

Заявление на открытие текущего счета № _____

Основные реквизиты Договора	
1. Клиент	
2. ИИН Клиента	
3. Дата заключения Договора	
4. № Счета (ИИК - Индивидуальный идентификационный код Клиента)	
5. Документ, удостоверяющий личность и № документа, удостоверяющего личность	
6. Дата выдачи и орган, выдавший документ, удостоверяющий личность	
7. Адрес места прописки	
8. Номер мобильного телефона	
9. Признак резиденства	
10. Признак налогового резиденства	
11. Страна резиденства	
12. Клиент просит открыть текущий банковский счет в	
13. С тарифами Банка ознакомлен (-а) и принимаю без каких-либо возражений и замечаний.	
<p>14. В соответствии со статьей 389 Гражданского Кодекса Республики Казахстан, настоящим Заявлением о присоединении, который признается и заявлением на открытие текущего счета (далее - Заявление) клиент принимает условия Комплексного договора банковского обслуживания (Договор присоединения) для физических лиц в АО «First Heartland Bank» (далее - Договор) в редакции, размещенной на официальном сайте Банка www.fhb.kz, по состоянию на день его подписания и подтверждает, что:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Договор прочитан, принят в полном объеме без каких-либо замечаний и возражений, не содержит каких-либо обременительных условий; - Настоящее Заявление в совокупности с Договором рассматривается как единый документ - Согласен на изменение и дополнение в одностороннем порядке путем размещения Договора в новой редакции, с учетом внесенных изменений и дополнений на официальном сайте Банка www.fhb.kz. - Не вправе ссылаться на отсутствие подписи в Договоре как доказательство того, что Договор не был Клиентом прочитан/принят, если у Банка имеется настоящее Заявление - Банком была предоставлена исчерпывающая информация о: тарифах, условиях предоставления банковских услуг, перечне необходимых документов для заключения Договора, об ответственности и возможных рисках в случае невыполнения обязательств по Договору 	
<p>15. Подписывая Заявление, которое является неотъемлемой частью Комплексного договора банковского обслуживания, Клиент подтверждает, что он ознакомлен и соглашается со всеми условиями Договора для физических лиц размещенными на официальном сайте Банка www.fhb.kz, принимая их без каких-либо возражений и замечаний. Ознакомлен с формой «Согласия на сбор и обработку персональных данных», размещенной на официальном сайте Банка www.fhb.kz, и дает свое согласие на сбор и обработку персональных данных.</p>	
<p>16. Клиент подтверждает, что счет не будет использован для операций, связанных с предпринимательской деятельностью, нотариальной деятельностью, адвокатской деятельностью, деятельностью по исполнению исполнительных документов, деятельностью по урегулированию споров в порядке медиации, если такие условия не предусмотрены договором банковского обслуживания между Клиентом и Банком.</p>	

17. Подпись Клиента

КЛИЕНТ: _____ (ФИО полностью) _____ (подпись)

Дата и время « ____ » _____ 20__ г.

Отметки Банка

АО «First Heartland Bank»
Республика Казахстан ____ БИН, ИИК _____, БИК _____, КБе _____

Настоящее Заявление принял, идентификацию Клиента осуществил, документы по открытию текущего счета проверил.

« ____ » _____ 20__ г.

Исполнитель: _____ Подпись _____
мп

Приложение №5
к Комплексному договору банковского обслуживания
(Договор присоединения) для физических лиц в АО «First Heartland Bank»
Типовая форма заявления №2



ЗАЯВЛЕНИЕ на
выпуск платежной

Приложение №6
к Комплексному договору банковского обслуживания
(Договор присоединения) для физических лиц в АО «First Heartland Bank»

УВЕДОМЛЕНИЕ

об открытом 20-значном текущем счете с использованием платежной Карточки

г. _____

«__» _____ 20__ года

Уважаемый _____!

АО «First Heartland Bank» уведомляет Вас об открытых текущих счетах с использованием платежной Карточки
№ _____ * * * * * _____:

Индивидуальный идентификационный код (ИИК)	Валюта счета

Внимание!

О вышеуказанных данных необходимо уведомить:

1. Работодателя (в случае получения заработной платы);
2. Держателей дополнительных платежных Карточек (при необходимости).