



# ДОГОВОР

## присоединения к комплексному банковскому обслуживанию

Настоящий Договор присоединения к комплексному банковскому обслуживанию (далее – Договор) является договором, заключаемым между АО «Kaspi Bank» (далее – Банк или Kaspi) и физическим лицом (далее – Клиентом), условия которого определены в стандартных формах и могут быть приняты Клиентом путем присоединения к предложенному Договору в целом.

### 1. Цель и сфера регулирования

Договор разработан с целью приведения в соответствие с вновь введенными требованиями действующего законодательства Республики Казахстан, для повышения уровня защиты прав Клиентов, улучшения условий договоров, обеспечения возможности применения новых технологий и дистанционного обслуживания Клиентов при взаимодействии с Kaspi и его партнерами.

### 2. Общие условия договора

2.1. Термины, определения и сокращения, если иное прямо не следует из контекста, имеют следующее значение:

- 1) **Авторизация** – разрешение Kaspi на осуществление платежа с использованием Карты. Авторизация осуществляется в автоматизированном режиме с использованием электронных устройств или в голосовом режиме (далее – Голосовая авторизация) с использованием телефонной связи;
- 2) **Активация** – процедура отмены установленного при выпуске Карты технического ограничения на совершение Клиентом расходных Операций с использованием Карты, предусматривающего отказ в предоставлении авторизации независимо от Платежного лимита или каких-либо других условий, любым способом, предлагаемым Kaspi;
- 3) **Банковский день** – период времени с 9.00 ч. до 19.00 ч. времени г. Нур-Султан, ежедневно, кроме выходных и праздничных дней в соответствии с законодательством Республики Казахстан;
- 4) **Банковское обслуживание** – банковские услуги, предоставляемые Kaspi в соответствии с настоящим Договором;
- 5) **Банкомат** – электронно-механическое устройство, позволяющее Клиенту получать наличные деньги и пользоваться другими услугами Kaspi;
- 6) **Блокирование** – полный или временный запрет на осуществление платежей с использованием Карты;
- 7) **Возвратный платеж** – деньги, зачисленные на счет обслуживания Карты вследствие опротестования Клиентом совершенной расходной Операции с использованием Карты путем предъявления в Kaspi письменной претензии и т.п., и признания Kaspi обоснованности претензии Клиента;
- 8) **Держатель/Клиент** – физическое лицо, имеющее право пользоваться Картой в соответствии с условиями Договора;
- 9) **Импринтер** – механическое устройство, позволяющее получать оттиск лицевой стороны Карты на Слипе.
- 10) **Канал связи** – одно из средств передачи информации между Клиентом и Kaspi: электронная почта (email), почтовая связь, интернет-банкинг, мобильный банкинг, телебанкинг, USSD/SMS-сообщение, телефон, факс, банкомат, POS-терминал, Терминал, Личный кабинет, мобильное приложение (в т.ч. посредством Push-уведомлений), Интернет киоск, интернет-отделение, сообщение на странице Клиента в социальной сети, сообщение на официальной странице Kaspi в социальной сети, используемый в порядке и на условиях, определяемых Kaspi;
- 11) **Платежная карточка или Карта** – средство электронного платежа, которое содержит информацию, позволяющую ее держателю посредством электронных терминалов или других Каналов связи осуществлять платежи и (или) переводы денег либо получать наличные деньги, либо производить обмен валют, получать и оплачивать Кредиты в рамках Кредитного лимита, определенные Kaspi и на его условиях. Кредитная линия предоставляется Клиенту по Платежной карточке одной из МПС и/или СПК, которая эмитируется Kaspi на пластике и/или в электронном виде, предоставляется информация о ее реквизитах в т.ч. в виде QR-кода в Личном кабинете и/или иными Каналами связи;
- 12) **Клубный взнос** – взнос за обслуживание Карты Kaspi Red, предоставляющей возможность Клиенту покупать у партнеров, товары и услуги в рамках кредитного лимита на Покупки;
- 13) **Код доступа** – индивидуальный цифровой код и/или буквенный код доступа к информации Клиента, называемый при обращении Клиента к Kaspi с целью идентификации Клиента по Каналу связи;
- 14) **КСДИ** – код системы динамической идентификации, сообщаемый Клиенту при оказании электронных банковских услуг посредством Канала связи;
- 15) **Личный кабинет** – информационное пространство, доступ к которому осуществляется посредством Kaspi.kz или мобильного приложения, при идентификации и аутентификации Клиента, предназначенное для

предоставления Клиенту определенных Kaspi электронных банковских услуг и иных целей, предусмотренных договорами;

16) **Льготный период (или грейс-период)** – период времени, в течение которого комиссии, предусмотренные договорами, не начисляются и не взимаются, либо предоставляется скидка на оплату отдельных услуг или иные индивидуальные временные улучшения условий договоров, в том числе определяемый Kaspi грейс-период. Льготный период может действовать в отношении одного или нескольких лиц, одной или нескольких Операций в течение промежутка времени, определяемого Kaspi. Условия предоставления льготного периода сообщаются путем опубликования соответствующей информации на Сайте и/или посредством уведомления одним из Каналов связи;

17) **МПС** – Международные платежные системы MasterCard WorldWide / Visa International / American Express Card / JCB / Diners Club / China UnionPay / PPS PayPal, платежная система Kaspi и другие – система участников расчетов и их расчетных агентов, объединенных между собой определенными правилами и условиями и строящих взаимоотношения на основе использования технологии платежных карт. МПС устанавливает правила функционирования и осуществляет информационную поддержку своих участников;

18) **Мультивалютное обслуживание** – комплекс банковских услуг, предусматривающий возможность осуществления Операций посредством Канала связи по Счетам Клиента, связанные с переводом, конвертацией валют и иные действия на условиях, определенных Kaspi и опубликованных на Сайте;

19) **Операция** – получение наличных денег, пополнение счетов, обмен валюты, оплата товаров и услуг и другие операции, отражаемые в Счет-выписке;

20) **Персональные условия** – информация об индивидуальных условиях и улучшениях предоставления услуг Kaspi, выражающиеся в предоставлении льготного периода/промо- периода, и/или иные параметры обслуживания, определенные Kaspi, направленные на улучшение условий, определенных на момент заключения договора;

21) **ПИН-код или PIN** – персональный идентификационный номер, индивидуальный цифровой код, служащий для идентификации Клиента при проведении авторизации в автоматизированном режиме;

22) **Платежный лимит** – сумма денег, в пределах которой Держатель вправе совершать расходные Операции с использованием Карты. Включает положительный остаток денег на Счетах в тенге и Доступные остатки кредитных лимитов за вычетом суммы Операций, которые еще не были отражены на счетах;

23) **Промо-период** – период времени, в течение которого отдельные услуги банковского обслуживания и/или сервис-пакета предоставляются на бесплатной основе вне срока действия договора банковского обслуживания и/или сервис-пакета;

24) **Сайт** – интернет-ресурс по адресу [www.kaspibank.kz](http://www.kaspibank.kz), [www.kaspi.kz](http://www.kaspi.kz) или иной интернет- ресурс ссылка на который в качестве официального интернет-ресурса Kaspi содержится на сайте [www.kaspibank.kz](http://www.kaspibank.kz);

25) **Слип** – платежный документ банка-эквайера или торговой/сервисной точки, составляемый с помощью Импринтера на бумажном носителе при проведении операции по Карте в режиме Голосовой авторизации;

26) **СМС-сервис** – услуга по обслуживанию Счета, в рамках которой предоставляются сведения о проведении Операции по Счету с использованием Карты;

27) **СПК (система платежных карт Kaspi)** – совокупность программно-технических средств, документации и организационно-технических мероприятий, обеспечивающих осуществление платежей и (или) переводов денег с использованием платежных карточек.

28) **Стоп-лист** – список номеров утерянных, похищенных и заблокированных Карт;

29) **Счет** – банковские текущие счета, открываемые Клиенту по Договору, доступ к одному из которых осуществляется посредством Карты, для выполнения Операций, предусмотренных законодательством Республики Казахстан и Договором;

30) **Счет-выписка** – выписка по Счету, формируемая по запросу Клиента и отражающая Операции, произведенные по Счету;

31) **Тариф/Тарифы** – тарифы Kaspi, связанные с Операциями по Карте и Счету, указанные на Сайте;

32) **Тарифный план** – условное наименование типового вида банковских услуг, включающий некоторые условия предоставления услуг и отдельные Тарифы по Договору;

33) **Терминал** – Банкомат, электронный терминал, ресайклер (устройство с функцией приема и выдачи денег), автоматизированные кассы и иные электронно-механические устройства, предназначенные для проведения операций по приему и (или) выдаче наличных денег, проведению платежей и переводов денег, обменных операций и иных видов банковских операций, в том числе с использованием платежных карточек (предоплаченных платежных карточек), электронных денег, а также для составления документов, подтверждающих факт проведения соответствующих операций;

34) **Технический овердрафт или Овердрафт** – сумма денег, израсходованная сверх остатка собственных денег Клиента на Счете или сверх установленного лимита (Сверхлимитная задолженность). Технический овердрафт также может образоваться при взимании Kaspi стоимости оказанных услуг;

35) **Экосистема Kaspi** – совокупность сервисов, продуктов и инфраструктуры Kaspi, по отдельности или в совокупности, в том числе открытие счетов, осуществление платежей и переводов, отделения, кассы, Терминалы, банкоматы, иное оборудование, сайт Kaspi.kz, мобильное приложение Kaspi.kz и иное программное обеспечение, платежные карты Kaspi, обслуживание в Call Center и иные средства, обеспечивающие возможность обслуживания по Договору, включая, предоставление электронных информационных и транзакционных услуг;

36) **Kaspi Red** – кредитный лимит на покупки в рассрочку;

37) **QR код** – технология обеспечения доступа к услугам Kaspi, Партнеров, совершения Операций, электронных информационных и транзакционных банковских услуг, позволяющая идентифицировать Партнера, Клиента, данные о товаре (работе, услуге), реквизиты Карты, а также обеспечить предоставление

указания на Операцию, осуществляемых с использованием визуальных машиночитаемых штриховых кодов, принимаемых Kaspi.

2.2. Иные термины и определения, используемые при заключении и исполнении Договора, имеют значение, определенное правилами МПС, Стандартными условиями, размещенными в печати, Условиями ЭБТУ, условиями публичного договора на информационные банковские услуги, размещенного на Сайте, и законодательством Республики Казахстан.

2.3. Для целей коммуникаций с Клиентами, в том числе посредством Каналов связи, разъяснения условий предоставления банковских услуг, пояснения предоставленных Персональных условий, в том числе предоставленных до даты присоединения Клиента к Договору, к значениям терминов, изложенных в пункте 1.1. могут применяться определения, предусмотренные условиями публичного договора на информационные банковские услуги, размещенного на Сайте.

### 3. Предмет договора

3.1. Kaspi выпускает в электронном или ином виде, предоставляет Клиенту и обслуживает Kartу, которая используется Клиентом для оплаты товаров/услуг или получения наличных денег в порядке, предусмотренном действующим законодательством Республики Казахстан и для иных целей в порядке, определенном условиями соответствующих договоров, заключенных с Kaspi, и осуществляет банковское обслуживание, предусмотренное в Договоре, обеспечивает работоспособность и доступ к Экосистеме Kaspi, открывает, обслуживает и закрывает Счета Клиента, а Клиент оплачивает услуги по Договору.

3.2. В соответствии с Договором, в рамках обслуживания Kartы Клиенту предоставляются электронные банковские услуги, предусмотренные соответствующим Договором, размещенным на Сайте, и обеспечивается работоспособность Экосистемы Kaspi.

3.3. Операции по счетам совершаются в порядке, предусмотренном Договором, а при проведении операций при помощи Интернет ресурса [www.kaspi.kz](http://www.kaspi.kz), также на условиях, установленных в Договоре банковского обслуживания на Интернет-ресурсе [www.kaspi.kz](http://www.kaspi.kz) и Условиями предоставления электронных банковских услуг в АО «Kaspi Bank» (далее – Условия ЭБТУ), размещенных на сайтах [www.kaspi.kz](http://www.kaspi.kz) и [www.kaspibank.kz](http://www.kaspibank.kz).

3.4. Оплата услуг Kaspi производится Клиентом при проведении операций, согласно Тарифам и/или Персональным условиям в безналичном порядке, наличными деньгами, путем прямого дебетования счетов Клиента и/или путем изъятия в безакцептном порядке при проведении операций денег со счета Клиента, либо с любого иного банковского счета Клиента в Kaspi или в других банках, либо внесения денег в обеспечительный взнос.

3.5. Присоединение к Договору осуществляется путем предоставления Заявления Клиентом, подписанного им на бумажном носителе или в электронном виде по Каналам связи. Заявление составляется по форме, установленной Kaspi и акцептуется согласно Договору. Договор может заключаться путем подписания договора, содержащего условие о присоединении к Договору. Акцепт Заявления осуществляется путем открытия Клиенту текущего счета, сообщения индивидуального идентификационного кода и выпуска платежной карты в соответствии с Договором.

3.6. В отношении иных услуг, перечисленных в настоящем Договоре, Договор считается заключенным с момента принятия Kaspi соответствующего заявления(ий) о предоставлении таких услуг или совершении Клиентом действий, означающих согласие на оказание данных услуг по Договору.

3.7. Договор с момента его принятия Клиентом путем подписания договора, либо выражения согласия посредством Каналов связи, регулирует также отношения между Kaspi и Клиентом по договорам, заключенным Клиентом ранее в рамках следующих примерных условий:

- 1) Генеральные (примерные) условия заключения договора о предоставлении и обслуживании платежных карточек, договора банковского займа и договора банковского счета (версия 1), опубликованные в печатном издании «Крыша» №13 от 02.04.2009 года, в части обслуживания банковских счетов и платежных карточек;
- 2) Генеральные (примерные) условия договоров банковских услуг АО «Kaspi Bank» (версия 2), опубликованные в печатном издании «Капитал» №02 (287) от 20 января 2011 года, в части обслуживания банковских счетов, услуг сервис-пакета и платежных карточек;
- 3) Генеральные (примерные) условия договоров банковских услуг АО «Kaspi Bank» (версия 3), опубликованные в печатном издании «Деловой Казахстан» № 29 (276) от 5 августа 2011 года, в части обслуживания банковских счетов, услуг сервис-пакета и платежных карточек;
- 4) Генеральные (примерные) условия договоров банковских услуг АО «Kaspi Bank» (версия 4), опубликованные в печатном издании «Капитал» №11 (390) от 21 марта 2013 года, в части обслуживания банковских счетов, банковского комплексного обслуживания, услуг сервис-пакета и платежных карточек;
- 5) Генеральные (примерные) условия договоров банковских услуг АО «Kaspi Bank» (версия 5), опубликованные в Журнале для клиентов «Просто о финансах» # 2 (18) от 28 мая 2013 года, в части обслуживания банковских счетов, банковского комплексного обслуживания, услуг сервис-пакета и платежных карточек;
- 6) Стандартные условия обслуживания и предоставления кредитной карты АО «Kaspi Bank», опубликованные в Журнале для клиентов «Просто о финансах» #2 (23) от 30 марта 2014 года;
- 7) Стандартные условия предоставления кредитов и кредитной линии АО «Kaspi Bank» - опубликованные в Газетах «Литер» №97 (2976) от 01.07.2016 года, «Айкын» №97 (2973), от 01.07.2016 года, в части обслуживания банковских счетов и платежных карт.

### 4. Условия выдачи карты и осуществления платежей

4.1. Карта передается Клиенту способами, указанными в Правилах пользования Kartой.

- 4.2. Держатель основной Карты является владельцем Счета.
- 4.3. Kaspi вправе выдать несколько дополнительных Карт по одному Счету. Предоставление услуг по выпуску дополнительных Карт осуществляется после внесения соответствующих изменений в Договор по порядку выпуска и обслуживания дополнительных Карт либо при наличии таких условий выпуска и обслуживания в Договоре.
- 4.4. Выпуск Карты СПК осуществляется Клиентам без предоставления дополнительных документов. Основанием для выпуска Карты СПК и (или) Платежной системы Kaspi.kz может являться совершение Клиентом Операций на Kaspi.kz и (или) в Терминалах и (или) регистрация на Kaspi.kz.
- 4.5. Карта СПК выпускается в электронном виде.
- 4.6. Карта СПК используется для проведения Операций между счетами в Kaspi, в т.ч. с целью погашения займа, посредством Kaspi.kz, Терминалов Kaspi, в том числе с применением QR-кода и (или) иных способов идентификации Клиента, поддерживаемых Kaspi.
- 4.7. Карты МПС используются при непосредственном их применении и (или) применении их реквизитов для предоставления указаний к Счету, при предоставлении такой возможности Kaspi, в т.ч. посредством устройств, не принадлежащих Kaspi, и в случае если проведение операций, указанных в пункте 4.6. Договора, невозможно без применения СПК.
- 4.8. Операции с СПК совершаются на территории Республики Казахстан.
- 4.9. Использование Карт и объем соответствующих полномочий, предоставленный Клиентам, регулируются законодательством Республики Казахстан, нормами соответствующей МПС и(или) СПК, Договором и Правилами пользования Карт (Приложение № 1 к Договору), являющимся неотъемлемой частью Договора.
- 4.10. Карта или ее номер также является средством идентификации Клиента Банком и третьими лицами, в рамках совместных программ (программ лояльности, бонусных программ и иных) Kaspi и третьих лиц, в том числе в банковской информационной системе и информационных системах третьих лиц.
- 4.11. Валютой расчетов с МПС являются доллары США, либо EURO, либо иная валюта, в соответствии с правилами применяемой МПС. При совершении Операции в валюте расчетов МПС сумма такой Операции в безакцептном порядке изымается со Счета Клиента, по обменному курсу тенге к валюте расчетов, установленному Kaspi на день списания денег со Счета.
- 4.12. При совершении Операции, посредством МПС вне территории Республики Казахстан в валюте отличной от валюты расчетов МПС:
- 4.7.1. Сумма такой Операции конвертируется в валюту расчетов, определенную правилами МПС по обменному курсу, применяемому МПС на день расчета Kaspi с МПС по данной Операции;
- 4.7.2. Сумма Операции в валюте расчетов в безакцептном порядке изымается со Счета Клиента, по обменному курсу тенге к валюте расчетов, установленному Kaspi на день списания денег со Счета;
- 4.13. Со Счета, валюта ведения которого отличается от валюты Операции, совершенной посредством МПС и (или) СПК на территории Республики Казахстан, в безакцептном порядке изымается сумма в валюте ведения Счета, эквивалентная сумме Операции по обменному курсу валюты, установленному внутренними требованиями Kaspi на день списания денег со Счета.
- 4.14. В случае, если валюта Счета отличается от валюты Операции по операции зачисления (пополнения) Счета, совершенной посредством МПС и (или) СПК на территории Республики Казахстан, сумма Операции на счет зачисляется в валюте Счета в сумме, эквивалентной сумме Операции по обменному курсу валюты, установленному в соответствии с внутренними требованиями Kaspi на день зачисления Kaspi денег на Счет.
- 4.15. Присоединением к Договору Клиент дает свое согласие Kaspi:
- 4.15.1. На прямое дебетование его Счета в целях, предусмотренных условиями Договора, в том числе ошибочно зачисленных на Счет денег, а также сумм любых задолженностей перед Kaspi;
- 4.15.2. На Блокирование Карты при наличии у Kaspi подозрений на мошеннические операции (для предотвращения риска несанкционированного использования Карты либо ПИН-кода третьими лицами) без уведомления Клиента до выяснения обстоятельств. В этом случае Kaspi вправе, но не обязан, по своему усмотрению осуществить Блокирование Карты;
- 4.15.3. Дает свое согласие Kaspi на предоставление, сбор, обработку персональных данных о нем, включая банковскую тайну, а также информации, связанной с исполнением Сторонами своих обязательств, третьим лицам, предоставляющим услуги связи, услуги страхования, иные услуги. Персональные данные, полученные Банком используются и могут быть использованы для: заключения и исполнения договоров, стороной которых, выгодоприобретателем или заинтересованным лицом является Клиент; понуждения к их исполнению или взысканию задолженности, обеспечения надлежащей реализации прав и обязанностей клиента; верификации сведений, в том числе для цели недопущения мошеннических операций; доведения до сведения Клиента информации, связанной с исполнением договоров, сведений и информации третьих лиц, участвующих в совместных программах третьих лиц (программах лояльности); передачи страховым, почтовым организациям, организациям связи; передачи коллекторским и иным организациям, а также физическим лицам для взыскания просроченной задолженности.
- 4.16. Допущенный Клиентом Овердрафт, кроме случаев уплаты комиссии за обслуживание Карты Kaspi Red (Клубный взнос), подлежит немедленному погашению.
- 4.17. С момента возникновения обязанности по уплате задолженности по договорам, заключенным с Банком деньги, поступающие на Счет, направляются на оплату задолженности на текущую дату.
- 4.18. Овердрафт предоставляется Клиенту в случае недостатка Платежного лимита на счете обслуживания Карты в размере необходимом для осуществления:
- 1) Расходных Операций по оплате товаров, работ и услуг, услуг предприятий торговли и сервиса (ПТС), в том числе страховщика, банковских переводов с использованием Карты (ее реквизитов);

- 2) Оплаты Клиентом начисленных выплат, комиссий, и иных причитающихся Kaspi платежей согласно договорам и Тарифам.
- 4.19. При допущении Овердрафта и превышении лимита Овердрафта, Kaspi вправе потребовать оплаты комиссий или неустойки, в размерах, установленных Тарифами, либо Персональными условиями.
- 4.20. Kaspi вправе отказать в предоставлении Овердрафта.
- 4.21. Срок действия Карты указывается на Карте, либо сообщается посредством Канала связи. Карта действительна до последнего дня (включительно), месяца и года, указанного на Карте, либо до последнего дня (включительно) месяца и года, указанного при сообщении реквизитов Карты посредством Канала связи, либо иного срока, сообщенного по одному из Каналов связи. Kaspi уведомляет Клиента об истечении срока действия карты при посещении отделений Kaspi лично, одним из Каналов связи по выбору Kaspi, за 10 календарных дней до окончания срока её действия. Реквизиты Карты могут быть переданы Каналами связи в электронном виде.
- 4.22. Действия Клиента по распоряжению деньгами, совершению платежных указаний, изменению анкетных данных, выполненные посредством Канала связи, в определенном Kaspi защищенном режиме, подтвержденные вводом ПИН-кода, ЭЦП, Кода доступа или КСДИ, приравниваются к письменному распоряжению Клиента, лично совершенному в Kaspi.
- 4.23. Операции, совершенные до обращения Клиента в Kaspi с требованием о блокировании утерянной/украденной, либо иным образом утраченной Карты, считаются совершенными Клиентом лично.
- 4.24. Открытие счетов и выпуск Карты осуществляются после представления Клиентом необходимых документов или совершения действий, предусмотренных Договором.
- 4.25. Kaspi выпускает Клиенту Карту с учетом следующих условий:
- 1) Карта, в том числе дополнительная карта, передается Клиенту лично или путем направления заказного письма по почте или через курьера, либо путем сообщения Клиенту реквизитов Карты посредством одного из Каналов связи, в т.ч. Личного кабинета, мобильного приложения, отправки СМС сообщения на Номера телефона, в случае выпуска/перевыпуска Карты в электронном виде;
  - 2) ПИН-код сообщается Клиенту при обращении Клиента в Call Center Kaspi или посредством иного Канала связи по усмотрению Kaspi;
  - 3) Все Карты, выпущенные согласно Договору, являются собственностью Kaspi и подлежат возврату Клиентом по первому требованию Kaspi;
  - 4) Карта может использоваться для совершения Операций только лицом, на чье имя она была выпущена. При этом на Держателя дополнительной карты распространяются все требования в отношении использования Карты и совершения Операций, установленные Договором;
  - 5) В связи с истечением срока действия Карта может быть автоматически перевыпущена в электронном виде, путем предоставления Держателю реквизитов Карты по одному из Каналов связи по выбору Kaspi. Перевыпуск может быть осуществлен в любой период до или после истечения срока действия Карты.
- 4.26. Для начала совершения Клиентом расходных Операций с использованием Карты, в случае, если карта не активирована, Клиент обращается в Kaspi для проведения Активации полученной Карты одним из следующих способов:
- 1) При обращении Клиента лично (при условии предъявления Клиентом документа, удостоверяющего личность);
  - 2) по телефону Call Center при условии осуществления Клиентом таких звонков только с Номера телефона;
  - 3) Посредством иного Канала связи, предусмотренного для Активации.
- 4.27. Заключением Договора Клиент признает и соглашается с тем, что Kaspi не имеет возможность:
- 1) Требовать принятия Карты к оплате третьей стороной;
  - 2) Обеспечить проведение Операции при возникновении технических неисправностей (неисправность линий связи либо коммуникационного оборудования, работа которых не зависит от Kaspi) либо по причине отказа в совершении Операции третьим лицом (в том числе отказе в совершении операции, либо введении ограничений по операциям с Картой другими банками);
  - 3) Влиять на валютные или иные нормативные ограничения страны пребывания Держателя/ей Карты/Карт;
  - 4) Влиять на валютные или иные нормативные ограничения страны пребывания Держателя/ей Карты/Карт;
  - 5) Действия третьих лиц, в какой-либо степени затронувших интересы Держателя/ей Карты/Карт.
- 4.28. Комиссия за обслуживание Карты оплачивается согласно Тарифам и/или Персональным условиям.
- 4.29. Клубный взнос Kaspi Red оплачивается Клиентом в первый день второго и последующего расчетного периодов и, в случае оплаты данной комиссии за счет Овердрафта, погашение задолженности по оплаченной комиссии осуществляется тремя равными частями согласно Счету на оплату. В случае досрочного погашения займа по Карте Kaspi Red, задолженность по Овердрафту должна быть погашена в полном объеме единовременно в день досрочного погашения.
- Для целей настоящего пункта Договора, расчетный период – период времени, равный одному году, исчисляемый в следующем порядке:
- 1) Первый расчетный период исчисляется с даты получения лимита по Карте Kaspi Red. В случае если до даты получения лимита Kaspi Red, был закрыт/прекращен ранее полученный аналогичный лимит Kaspi Red, то датой начала первого расчетного периода является дата отражения по Счету первой расходной Операции с даты получения нового лимита Kaspi Red;
  - 2) Второй и последующий расчетный периоды исчисляется с даты отражения по Счету первой расходной Операции, совершенной после истечения предшествующего расчетного периода.

## 5. Условия открытия и ведения банковских счетов

5.1. Kaspi является участником АО «Казахстанский фонд гарантирования депозитов» и действует на основании

Свидетельства №011 от 31.10.2008 года. В случае принудительной ликвидации обязательства Kaspi по возврату остатка денег со счетов Клиента являются объектом обязательного коллективного гарантирования (страхования) вкладов (депозитов) физических лиц в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

5.2. При наличии Счета на момент заключения Договора, отношения между Сторонами по обслуживанию такого счета, могут регулироваться Договором.

5.3. Kaspi по заявлению Клиента, полученному по Каналу связи, оказывает Клиенту электронные банковские услуги по дистанционному открытию банковских, в том числе сберегательных счетов в случаях, в порядке и на условиях, предусмотренных Условиями ЭБТУ.

5.4. Клиент обязуется не использовать Счет в целях осуществления предпринимательской, адвокатской, частной нотариальной деятельности, а также деятельности частного судебного исполнителя.

5.5. В рамках настоящего Договора могут открываться следующие банковские счета:

- 1) Счет обслуживания Карты;
- 2) Счет банковского обслуживания;
- 3) Сберегательный счет.

5.6. Каждому счету присваивается, в целях учета денег Клиента, индивидуальный идентификационный код, сообщаемый Клиенту посредством Канала связи. Банковские счета открываются для целей, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

5.7. Счета открываются в валютах, указанных Клиентом в Заявлении либо в Договоре.

5.8. Основные условия ведения счетов:

- 1) Счета открываются Клиенту в день заключения Договора;
- 2) Индивидуальный идентификационный код счета сообщается посредством Канала связи;
- 3) Счет открывается и ведется в казахстанских тенге;
- 4) Деньги со счета обслуживания Карты могут быть использованы для расчетов по операциям с Картой, включая, но не ограничиваясь оплатой товаров/услуг в предприятиях торговли/сервиса, с помощью POS-терминала, Импринтера, посредством Сайта, а также для получения наличных;
- 5) Оплата услуг по счетам, связанным с зачислением и списанием денег осуществляется согласно Тарифам на момент совершения Операции.

5.9. Kaspi ежемесячно направляет Клиенту Счет-выписку посредством отражения в Личном кабинете Клиента. Счет-выписка носит информативный характер и содержит информацию об Операциях, отраженных на Счете, о реквизитах платежной карточки, начальной и последней даты отчетного периода; суммы и даты осуществления каждого платежа с использованием платежной карточки; размере комиссионных, удержанных с клиента за осуществление платежей с использованием платежной карточки и иную информацию, в соответствии с договорами и/или законодательством Республики Казахстан, а также информацию, которую Kaspi считает необходимым довести до сведения Клиента.

5.10. Клиент соглашается с тем, что Kaspi не имеет возможности контролировать или регулировать сроки поступления денег из других организаций либо влиять на размеры комиссий, взимаемых за перечисление денег.

5.11. Зачисление денег, поступивших в пользу Клиента безналичным платежом, производится на основании надлежащим образом оформленных платежных документов.

5.12. Клиент пополняет счета путем вноса денег наличными или безналичным перечислением. Kaspi вправе установить ограничения по совершению операции по пополнению счетов наличными деньгами в кассе или Терминале и при осуществлении безналичных переводов по пополнению Счета посредством платежной карты, эмитентом которой Kaspi не является.

5.13. В случае безналичного перечисления Клиентом денег из других банков, кредитных организаций или отделений почтовой связи риски, связанные с возможной задержкой в поступлении этих денег на счета не по вине Kaspi, несет Клиент.

5.14. Взнос денег на счета третьими лицами допускается, если иное не установлено действующим законодательством Республики Казахстан.

## 6. Обязанности сторон

6.1. Kaspi обязуется:

- 1) В течение 30 (тридцати) Банковских дней с момента предоставления Клиентом Заявления изготовить и выдать Карту или ее реквизиты (при выпуске в электронном виде);
- 2) Обеспечить возможность Авторизации;
- 3) В установленные законодательством сроки с момента получения всех необходимых платежных документов зачислять деньги на банковские счета Клиента;
- 4) Предоставлять Клиенту Счет-выписку по усмотрению Kaspi электронным способом по Каналу связи либо в отделении Kaspi согласно Тарифам;
- 5) Уведомлять Клиента обо всех изменениях в Правилах пользования картой и Тарифах одним или несколькими из следующих способов по усмотрению Kaspi: при посещении Клиентом отделения Kaspi лично, по Каналу связи, путём размещения объявлений в операционных залах Kaspi, а также путем публикации на Сайтах, не позднее, чем за 15 (пятнадцать) календарных дней до вступления таких изменений в силу.

6.2. Клиент обязуется:

- 1) Оплачивать все услуги Kaspi согласно действующим Тарифам, в том числе Клубный взнос при получении кредитного лимита Kaspi Red (в случае его предоставления);
- 2) В безусловном порядке производить расчет за совершение операций по Счету, если Kaspi до их совершения не было направлено заявление о блокировании или аннулировании Карты;

- 3) Информировать Kaspi обо всех случаях, связанных с изменением адреса места проживания, номеров рабочего и домашнего телефона и других данных, указанных в заявлении, в течение 5 (пяти) Банковских дней с даты внесения таких изменений;
- 4) Не разглашать условия договора, являющиеся конфиденциальными, а также в обязательном порядке незамедлительно сообщать Kaspi обо всех случаях изменения адреса проживания, номера мобильного телефона, документов, удостоверяющих личность Клиента, утери документов, удостоверяющих личность Клиента;
- 5) Не сообщать ПИН-код, КСДИ, логин и пароль от Личного кабинета, а также Коды доступа никаким третьим лицам, включая работников Kaspi;
- 6) Своевременно возмещать Технический овердрафт и уплачивать начисленную комиссию в случае допущения Технического овердрафта (при ее наличии);
- 7) Обеспечить сохранность Карты и не передавать ее третьим лицам;
- 8) Возмещать в безусловном порядке все расходы Kaspi, связанные с изъятием, Блокированием Карты, внесением в Стоп-лист, если данные действия были предприняты Kaspi по вине Клиента;
- 9) В случае ошибочного зачисления на счета Клиента денег, не принадлежащих Клиенту, незамедлительно уведомить Kaspi об этом и в течение 3 (трех) Банковских дней с момента получения Счета-выписки или с момента получения от Kaspi соответствующего уведомления возратить Kaspi ошибочно перечисленные на счет деньги;
- 10) При получении от Kaspi уведомления о расторжении Договора по Каналу связи незамедлительно прекратить пользование Картой/ами;
- 11) Обеспечить сумму денег на счете, необходимую для исполнения платежного документа, составленного при осуществлении платежа с использованием Карты;
- 12) Возмещать в безусловном порядке расходы и судебные издержки, понесенные Kaspi по вине Клиента или связанные с Блокированием Карты;
- 13) Контролировать и нести полную финансовую ответственность перед Kaspi за использование Карты;
- 14) При проведении операций по счетам соблюдать требования законодательства Республики Казахстан;
- 15) Предоставить по требованию Kaspi подтверждающие документы по валютным платежам, осуществленным с использованием Карты в течение 3 (трех) Банковских дней со дня получения соответствующего требования Kaspi;
- 16) Незамедлительно уведомить Kaspi о краже, утере или несанкционированном использовании Карты;
- 17) В случае использования Карты Клиентом в странах с повышенным риском мошенничества, Клиент в течение 3 (трех) Банковских дней с момента прекращения использования Карты в странах с повышенным риском мошенничества обязуется обратиться в Kaspi для перевыпуска Карты и оплатить перевыпуск Карты в соответствии с действующими на момент перевыпуска Тарифами. В случае несоблюдения указанного требования и при возникновении в связи с этим мошеннических Операций по данной Карте, все расходы Kaspi, а также ущерб, причиненный Kaspi, подлежит возмещению Клиентом в безусловном порядке. Для целей Договора к странам с повышенным риском мошенничества относятся страны, указанные на Сайте или на сайтах МПС;
- 18) Предоставлять документы, необходимые для открытия банковских счетов и проведения идентификации Клиента в соответствии с законодательством Республики Казахстан по противодействию легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем и требованиями Kaspi;
- 19) В соответствии с Условиями ЭБТУ осуществить действия на сайте [www.kaspi.kz](http://www.kaspi.kz) с использованием Номера телефона в качестве Логина, необходимые для получения доступа к Личному кабинету, открытому Клиенту;
- 20) Обратиться в Личный кабинет Клиента (с идентификацией посредством регистрации или вводом логина и пароля) для получения информации от Kaspi, в т.ч. по Счету-выписке, о реквизитах Карты, выпущенной/перевыпущенной в электронном виде, о предоставленных Персональных условиях, изменениях или улучшениях.

## 7. Права сторон

### 7.1. Kaspi вправе:

- 7.1.1. Изъять путем прямого дебетования с любых банковских счетов Клиента, открытых в Kaspi суммы:
  - 1) Операций;
  - 2) Комиссий за услуги согласно Тарифам;
  - 3) Любых убытков, понесенных Kaspi в результате пользования Картой с нарушением условий настоящего Договора и Правил пользования Картой;
  - 4) Ошибочно зачисленных денег на счёта Клиента, не принадлежащих клиенту, не позднее следующего Банковского дня со дня обнаружения бухгалтерской записи по счету клиента, свидетельствующей об ошибочном поступлении денег в его пользу;
  - 5) Любых задолженностей Клиента в порядке и случаях, предусмотренных договорами, заключенными между Kaspi и Клиентом.
- 7.1.2. Удержать комиссии из перечисленных для зачисления на счета денег, если комиссии не выделены отдельно в платежном поручении;
- 7.1.3. Отклонить отзыв указания Клиента на зачисление денег на счет, если зачисление денег на счет уже произведено;
- 7.1.4. Не принимать к рассмотрению претензию по Операции, предъявленную Клиентом по истечении 30 (тридцати) календарных дней с даты дебетования счета;

7.1.5. Блокировать Карту с последующим ее изъятием и расторжением Договора в одностороннем внесудебном порядке или без указанных действий, а также потребовать погашения задолженности и неустоек в случае неисполнения Клиентом своих обязательств, предусмотренных Договором и Правилами пользования Картой, получения уведомления от Клиента об утере, краже или несанкционированном использовании Карты, наложения ареста на деньги, находящиеся на счета Клиента или приостановления расходных операций по счетам в соответствии с законодательством Республики Казахстан наличия неисполненных требований, предъявленных к счетам, просроченной задолженности перед Kaspi;

7.1.6. Отказать в совершении операций (в акцепте указаний) по счету в случае если в платежных документах не указаны, либо неправильно указаны наименование, БИК (банковский идентификационный код), наименование Клиента, индивидуальный идентификационный код, ИИН Клиента, другие реквизиты, или если имеются расхождения в цифровом и прописном написании суммы денег, либо валюта платежа не соответствует валюте банковского счета;

7.1.7. В случае неявки Клиента в Kaspi для получения Карты в срок более 3 (трех) календарных месяцев со дня подачи заявления, либо не получения ПИН-код в течение 3 (трех) календарных месяцев с даты подписания Заявления аннулировать Карту и закрыть счет;

7.1.8. Приостановить расходные и приходные Операции по счетам с использованием Карты или ее реквизитов (снятие, пополнение наличных денег, пополнение безналичным способом, оплата товаров и услуг и др.) при блокировании Карты или истечении ее срока действия;

7.1.9. Приостановить предоставление услуг при неисполнении любых иных обязательств по Договору, либо реальной угрозы наступления негативных последствий для Kaspi, в том числе при выявлении факта предоставления Клиентом недостоверных сведений при заключении договора или совершения Операций, если Клиент вовлечен в судебный процесс и/или если на имущество Клиента и/или его счета наложен арест или обращено взыскание (или существует реальная угроза этого), при получении информации о помещении Клиента в психоневрологические диспансеры, психиатрические клиники, клиники по излечению от наркотической или алкогольной зависимости, а также в иных случаях, которые, по мнению Kaspi, могут негативно отразиться на возможности надлежащего исполнения Клиентом своих обязательств по Договору;

7.1.10. Отказать Клиенту в Авторизации платежной Операции и/или в проведении операций по изъятию денег с его Счета, в случаях, когда расходные операции по Счету приостановлены либо уполномоченными государственными органами или лицами, наложен арест на деньги, находящиеся на Счете, в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан;

7.1.11. Потребовать от Клиента предоставления документов, необходимых для проведения операций по Счету в соответствии с валютным законодательством Республики Казахстан;

7.1.12. Заблокировать все Карты, выданные по данному Счету, при допущении Технического овердрафта. Информация о блокировании Карты и необходимости внесения денег на Счет доводится Kaspi до сведения Клиентам по Каналу связи;

7.1.13. Блокировать на счетах деньги на сумму Авторизации до получения платежного документа, сроком до 30 (тридцати) календарных дней с даты проведения Авторизации с использованием Карты;

7.1.14. В одностороннем порядке изменять индивидуальный идентификационный код счетов, открытых на имя Клиента, остаток денег с данного счета перечислить на счет Клиента с новым индивидуальным идентификационным кодом, в соответствии с внутренними требованиями Kaspi. Об указанном изменении номера счета, уведомить Клиента одним или несколькими из следующих способов: при посещении Клиентом отделений Kaspi, по Каналу связи, путём размещения объявлений в операционных залах Kaspi, а также путем публикации на Сайте;

7.1.15. В одностороннем порядке вносить изменения в Договор и Правила пользования Картой путем публикации на Сайте за 15 (пятнадцать) дней до вступления таких изменений в силу;

7.1.16. В одностороннем порядке вносить изменения в Тарифы путем публикации на Сайте. Измененные Тарифы вступают в силу в измененном виде незамедлительно с момента уведомления Kaspi о таких изменениях согласно Договору;

7.1.17. Отказать в совершении операций (в акцепте указаний) по Счету в случае непредставления Kaspi платежных и иных документов, а также информации в порядке и формах, требуемых Kaspi и/или установленных нормативными правовыми актами Республики Казахстан, в том числе предусмотренных законодательством Республики Казахстан о противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных незаконным путем, и финансированию терроризма;

7.1.18. Прекратить и/или приостановить пользование Картой, а также отказать в ее возобновлении, замене или выпуске новой Карты в случаях нарушения Клиентом условий Договора;

7.1.19. При передаче Карты третьим лицам изъять Карту, расторгнуть Договор в одностороннем порядке и потребовать от Клиента возмещения Kaspi всех причиненных убытков (расходов);

7.1.20. При наличии денег на счете обслуживания Карты списывать их без распоряжения Клиента (в безакцептном порядке и/или путем прямого дебетования) для погашения Задолженности Клиента перед Kaspi, возникшей по любому договору, заключенному между Клиентом и Kaspi;

7.1.21. В соответствии с требованиями законодательных актов Республики Казахстан потребовать у Клиента любую информацию и документы, относящиеся к проводимым по счету банковским операциям, включая, но не ограничиваясь, для целей противодействия легализации (отмыванию) доходов, полученных незаконным путем, и финансированию терроризма;

7.1.22. Закрыть счета Клиента в случаях, предусмотренных Договором и/или законодательством Республики Казахстан;

7.1.23. Приостановить оказание услуг по Договору при наличии просроченной задолженности Клиента перед Kaspi;



7.1.24. По своему усмотрению определять способ выпуска Карты (в электронном виде, на пластике, и т.д.), перевыпускать и предоставлять Держателю Карту той спецификации (в т.ч. вида, функций, характеристик, дизайна и т.д.), которая на момент перевыпуска применяется/используется Kaspi для эмитируемых им платежных карточек по Договору;

7.1.25. Направлять Клиенту уведомления и информацию по своему усмотрению одним из Каналов связи, в том числе путем отправки SMS-сообщения либо Push – уведомлений на Номер телефона.

## 7.2. Клиент имеет право:

7.2.1. Один раз в месяц получать Счет-выписку на бесплатной основе в письменной форме на основании письменного обращения Клиента. В случае предоставления дополнительной Выписки по желанию Клиента, предоставление Выписки осуществляется на платной основе согласно Тарифам. Выписка направляется по Каналам связи;

7.2.2. Обратиться в Kaspi с требованием о блокировании или разблокировании Карты в порядке, предусмотренном Правилами пользования Картой и условиями Договора;

7.2.3. Направить претензию по спорной Операции (со Слипом или с чеком) в течение 30 (тридцати) календарных дней со дня дебетования Счета. В противном случае, совершенная Операция считается подтвержденной, и последующие претензии могут быть отклонены Kaspi;

7.2.4. Инициировать расторжение Договора при условии сдачи Карты и осуществления всех расчетов с Kaspi;

7.2.5. Установить ограничение на виды Операций и сумму, доступную для расходования посредством дополнительной карты в течение определенного периода времени, посредством письменного обращения в Kaspi.

7.3. Использование Каналов связи Клиент подтверждает, что обеспечил необходимый режим конфиденциальности, располагает всеми необходимыми техническими и программными ресурсами, в том числе для защиты от вредоносных компьютерных программ и самостоятельно несет риск разглашения конфиденциальной информации при пересылке Счет-выписок и иной информации, предоставляемой Каналами связи.

## 8. Условия обслуживания сберегательного счета

8.1. С целью оказания услуг по открытию и ведению сберегательного счета Клиента, и размещению вклада в рамках Договора, Kaspi может открываться и/или вестись сберегательный счет в порядке и на условиях, предусмотренных Договором на предоставление электронных банковских услуг.

8.2. Срок, ставка вознаграждения по вкладу и ИИК (в случае если Kaspi предоставляется такая услуга Клиенту в рамках Договора), указываются в Персональных условиях, либо сообщаются посредством Канала связи, либо иным способом.

8.3. Суммой вклада по Договору является размер положительного остатка на счете обслуживания Карты. В рамках оказания услуги положительный остаток на счете обслуживания Карты при отсутствии задолженности переводится на сберегательный счет Клиента для начисления вознаграждений за пользование вкладом в соответствии с условиями договора сберегательного счета и вклада. Доступ к деньгам положительного остатка осуществляется путем автоматического перечисления денег на счет обслуживания Карты.

8.4. Услуги, предоставленные по сберегательному счету, оплачиваются согласно Тарифам.

8.5. Услуги мультивалютного обслуживания оплачиваются согласно Тарифам. Порядок активирования услуги мультивалютного обслуживания, а также правила мультивалютного обслуживания определяются Kaspi и доводятся до сведения Клиента путем опубликования на Сайте.

8.6. Сберегательный счет подлежит закрытию при прекращении действия Договора, а также в иных случаях, предусмотренных законодательством Республики Казахстан и Договором.

## 9. Ответственность сторон

9.1. Стороны несут ответственность за неисполнение и/или ненадлежащее исполнение своих обязательств, предусмотренных Договором, в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан.

9.2. Kaspi несет ответственность:

1) За разглашение банковской тайны по операциям Клиента. Сведения по указанным операциям могут стать известными третьим лицам не иначе, как в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан и в случаях, предусмотренных Договором, или с согласия Клиента;

2) За ошибочно произведенную операцию в пределах суммы, дебетованной со Счета, а также суммы комиссионных, установленных по такой операции. Ответственность Kaspi в этом случае ограничивается отменой ошибочно произведенной операции и возвратом указанных сумм.

9.3. Клиент несет ответственность за:

1) Ненадлежащее исполнение условий Договора, Правил пользования картой – в полном объеме понесенных Kaspi и причиненных расходов и издержек;

2) Последствия несвоевременного уведомления о блокировании утерянной/украденной Карты – в полном объеме понесенных Kaspi и причиненных убытков;

3) Невозврат в Kaspi денег, ошибочно зачисленных на Счет – в соответствии с законодательством Республики Казахстан в размере ошибочно зачисленных денег;

4) Своевременную оплату услуг Kaspi;

5) Несоблюдение валютного законодательства Республики Казахстан и законодательства о противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных незаконным путем, и финансированию терроризма при проведении операций по Карте;

- 6) Своевременное возмещение сумм операций, представленных МПС и (или) СПК к оплате в течение 45 (сорока пяти) календарных дней со дня признания Карты недействительной;
  - 7) Возмещение расходов и судебных издержек, понесенных Kaspi по вине Клиента – в полном объеме ущерба, причиненного Kaspi;
  - 8) Неисполнение или ненадлежащее исполнение Клиентом Правил пользования Картой и условий Договора – в полном объеме причиненного ущерба;
  - 9) Возмещение убытков, понесенных Сторонами в результате несанкционированного использования Карт до уведомления Клиента о факте хищения, кражи Карт или использования ее неуполномоченным лицом;
  - 10) За задержку зачисления/не зачисление денег на Счет в случае оформления платежных документов Клиентом с нарушением требований законодательства страны пребывания;
  - 11) За ошибочные действия Держателя Карты при совершении Операций;
  - 12) За использование Счета в целях осуществления предпринимательской, адвокатской, частной нотариальной деятельности, а также деятельности частного судебного исполнителя – в полном объеме причиненного ущерба.
- 9.4. Стороны освобождаются от ответственности за полное или частичное неисполнение обязательств, если оно явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы: наводнения, землетрясения и иных чрезвычайных и непредотвратимых при данных условиях обстоятельств.
- 9.5. Kaspi вправе требовать уплаты неустойки, определенной законодательством (законной неустойки) за ненадлежащее исполнение условий Договора.

## 10. Сроки действия, изменение и расторжение договора

- 10.1. Договор вступает в силу с момента его заключения и действует бессрочно.
- 10.2. Действие Договора может быть прекращено, а счета Клиента закрыты Kaspi по истечении сорока пяти календарных дней после получения заявления Клиента о закрытии счета (расторжении Договора), подписанного Клиентом по форме, установленной Kaspi на бумажном носителе или в электронной форме, либо осуществления Клиентом действий по закрытию счетов и Карты по Каналу связи, определенному Kaspi, при соблюдении всех следующих условий:
- 1) Возвращения Клиентом всех Карт, выпущенных и переданных в рамках Договора, ранее не возвращенных и не заявленных как утерянные/украденные;
  - 2) Выплаты Клиентом неустойки в размере платы по Договору за месяц, предшествующий дате досрочного расторжения;
  - 3) Погашения Клиентом всей задолженности по услугам, оказанным по Договору и договору банковского займа, в случае, если по такому договору на Карту предоставлен кредитный лимит.
- 10.3. С даты заключения Договора, отношения Сторон, связанные с осуществлением комплексного банковского обслуживания Клиента в рамках примерных условий, согласно договорам о предоставлении платежной карточки с кредитным лимитом, регулируются Договором.
- 10.4. Действие Договора может быть прекращено по основаниям, указанным в законодательстве по обслуживанию банковских счетов и по иным основаниям, предусмотренным действующим законодательством Республики Казахстан. При этом уведомление Клиенту о закрытии счета и расторжении Договора не направляется.
- 10.5. Kaspi вправе расторгнуть Договор в том числе при нарушении Клиентом условий договора с уведомлением Клиента за пять рабочих дней до даты расторжения Договора.
- 10.6. При расторжении Договора:
- 1) Остаток денег по Счету выдается Клиенту наличными деньгами или переводится на любой банковский счет Клиента в соответствии с поступившим от Клиента указанием в электронной форме или на бумажном носителе;
  - 2) Деньги, уплаченные Клиентом за банковское обслуживание, не возвращаются.
- 10.7. Все изменения и дополнения к Договору действительны при совершении их в письменном виде и подписании обеими Сторонами, за исключением изменений и дополнений, вносимых Kaspi в одностороннем порядке в соответствии с Договором. В случае внесения изменений и дополнений в законодательство Республики Казахстан, в том числе изменений в правила и процедуры работы МПС и (или) СПК, затрагивающих правоотношения между Сторонами по Договору, считаются соответственно измененными или дополненными и положения Договора. Сделки, связанные с исполнением Договора, в том числе изменения условий Договора, анкетных данных и Персональных условий; введение новых или увеличение размеров, изменения порядка или условий взимания комиссий и иных платежей, связанных с исполнением Договора; изменение порядка, метода и способов внесения платежей; могут совершаться в двустороннем порядке путем обмена сообщениями посредством Каналов связи, способом предусмотренным Kaspi, в частности путем ввода КСДИ, ПИН- кода, обмена электронными и иными документами, осуществления действий в Личном кабинете или электронном терминале. Сделки, совершенные одним из предусмотренных настоящим пунктом способов, приравниваются к совершению сделки в письменной форме по соглашению Сторон.
- 10.8. Kaspi вправе в одностороннем порядке изменить условия Договора, в том числе изменять комиссии и Тарифы, не связанные с обслуживанием займа, и ввести новые услуги в рамках Договора. В этом случае заключение дополнительного соглашения не требуется. Уведомление Клиента о таких изменениях осуществляется посредством Канала связи за 15 (пятнадцать) дней до вступления таких изменений в силу.

В случае внесения изменений или дополнений в вышеуказанном порядке, Клиент вправе отказаться от Договора, направив письменное уведомление Kaspi до даты внесения таких изменений или дополнений без

уплаты дополнительной комиссии за его расторжение. Осуществлением Операций Клиент подтверждает свое согласие с новыми условиями Договора.

10.9. Предоставление вновь введенных платных услуг осуществляется:

- 1) В случае предложения Kaspi новых дополнительных платных услуг, которые не были предусмотрены Договором в момент заключения Договора, Kaspi направляет Клиенту уведомление о предложении оказания (подключения) дополнительных услуг, посредством Канала связи, с размещением на Сайтах условий предоставления таких новых услуг. Оказание (подключение) дополнительной услуги Клиенту будет осуществляться в случае совершения Клиентом действий, предусмотренных опубликованными условиями предоставления дополнительных услуг, как-то: совершение действий по получению услуги, запрос информации способами, предусмотренными Договором, подтверждение об оказании услуги по Каналу связи или иных действий;
- 2) Предоставление вновь введенных бесплатных услуг осуществляется со дня, указанного Kaspi, при этом Kaspi оповещает Клиента любым из способов по своему усмотрению.

## 11. Особые условия

11.1. Kaspi вправе отозвать Персональные условия полностью или в части без направления дополнительного уведомления или с направлением такового посредством Канала связи, в случаях, предусмотренных договорами.

11.2. Взаимоотношения между предприятием торговли и сервиса и Клиентом по предоставлению товаров/работ/услуг (комплектование, установка, техническое, сервисное и гарантийное обслуживание) регулируются между предприятием торговли и сервиса и Клиентом самостоятельно без участия Kaspi. Kaspi не несет ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение договора поставки товара/работ/услуг во всех случаях.

11.3. Споры и разногласия между Клиентом и предприятием торговли/сервиса разрешаются без участия Kaspi. Kaspi консультирует Клиента в случае возникновения споров по Операциям, предъявленным ему к оплате.

11.4. Kaspi обеспечивает перечисление на счет Клиента денег, возвращенных предприятием торговли и сервиса за возвращенный товар, оплаченный посредством Карты, при этом операции по возврату денег осуществляются только в безналичном порядке, путем зачисления денег на Счет на основании чека/Слипа, оформленного торговой/сервисной точкой.

11.5. Стороны согласны с тем, что передача отдельных прав и обязанностей по Договору допускается только с письменного согласия другой Стороны по Договору.

11.6. Стороны согласны считать конфиденциальной информацию, которой они обмениваются в связи с исполнением Договора, и не разглашать ее без письменного разрешения другой Стороны, за исключением случаев согласно условиям Договора и когда предоставление такой информации является обязательным в соответствии с требованиями законодательства Республики Казахстан.

11.7. Договор составлен на государственном и русском языках.

11.8. В случае подписания Заявления Клиентом дата Заявления и регистрационный номер Заявления, являются датой заключения Договора и номером Договора, соответственно.

11.9. Клиент не вправе передавать (уступить) свои права и обязанности по Договору третьим лицам без письменного согласия Kaspi.

11.10. В случаях, предусмотренных законодательством Республики Казахстан и/или внутренними нормативными документами Kaspi для проведения переписки, осуществления Операций и иных действий, могут использоваться электронная цифровая подпись, КСДИ, либо защищенные каналы связи с применением элементов защитных действий, не противоречащих законодательству Республики Казахстан.

## 12. Разрешение споров и порядок рассмотрения обращений клиента

12.1. В случае несогласия Клиента с конкретной расходной операцией, совершенной с использованием Карты, Клиент уведомляет об этом Kaspi в письменной форме с приобщением документов, подтверждающих обоснованность такой претензии (при их наличии) в течение тридцати календарных дней с даты дебетования Счета. Неполучение такого уведомления от Клиента в течение указанного срока считается подтверждением правильности совершенной расходной операции с использованием Карты.

12.2. При проведении проверки по спорной Операции с целью снижения риска несанкционированного использования Карты, в интересах Клиента, Kaspi может по своему усмотрению принять меры для предотвращения убытков и расходов Клиента, включая Блокирование Карты и/или ее изъятие.

12.3. В течение срока рассмотрения претензии Клиента Kaspi начисляет на сумму спорной Операции платы и комиссии, которые подлежат оплате Клиентом согласно Договору и Тарифам. Предъявление Клиентом претензии по спорной Операции с использованием Карты не освобождает Клиента от исполнения обязательств по осуществлению платежей в соответствии с Договором.

12.4. Если претензия Клиента по спорной Операции была признана Kaspi обоснованной, Kaspi возвращает сумму такой Операции либо ее эквивалент.

12.5. В случае если в результате проведенного расследования по заявлению Клиента по спорной Операции претензия Клиента признается необоснованной, Kaspi вправе потребовать от Клиента оплатить по фактической стоимости все расходы Kaspi, связанные с проведением служебной проверки по такой спорной Операции.

12.6. Kaspi рассматривает обращения клиента, в том числе по несанкционированному платежу, а также при возникновении иных спорных ситуаций, связанных с использованием Карты, в течение тридцати календарных дней со дня получения таких обращений.

12.7. Сроки рассмотрения обращения клиента могут превышать срок 30 календарных дней со дня получения таких обращений в случае совершения операции с использованием Карты в сети банка - нерезидента

Республики Казахстан, но не более чем на 30 календарных дней, о чем сообщается заявителю в письменной форме в течение 3 календарных дней с даты продления срока рассмотрения.

12.8. Kaspi возвращает деньги Клиенту по обоснованной претензии только после того, как они были возвращены Kaspi, соблюдая нормы и правила Kaspi и/или МПС и (или) СПК.

12.9. В случае причинения убытков Клиенту при осуществлении несанкционированного платежа по Карте, Kaspi обязуется возместить причиненный ущерб в размере несанкционированного платежа в течение 30 дней с момента получения соответствующего письменного требования Клиента, при условии предоставления Клиентом документов, подтверждающих вину Kaspi в совершении несанкционированного платежа.

12.10. Стороны предпримут все необходимые усилия и меры для урегулирования споров и разногласий. В случае если разногласия и споры между Kaspi и Клиентом не будут урегулированы в ходе переговоров, то спор подлежит рассмотрению в суде по месту нахождения Kaspi или его филиала – по усмотрению Kaspi.

12.11. Во всем остальном, что не предусмотрено Договором, Стороны руководствуются законодательством Республики Казахстан.

\* \* \*

# Приложение №1

## к Договору присоединения к комплексному банковскому обслуживанию

### Правила пользования картой

#### 1. Информация о Карте

- 1) Карта выдается Держателю, либо уполномоченному Держателем лицу на пластике в отделении Kaspi или в электронном виде по Каналам связи.
- 2) Карта используется для: оплаты товаров и услуг в торговых и сервисных точках; получения кредитов в рамках одобренных кредитных линий Kaspi; получения наличных денег в банкоматах, терминалах, предназначенных для осуществления таких операций, пунктах выдачи наличных денег; переводов и покупок в сети Интернет.
- 3) Информацию об операциях по Карте, реквизитах Карты и другие сведения можно посмотреть в Личном кабинете на [www.kaspi.kz](http://www.kaspi.kz), в мобильном приложении Kaspi.kz.
- 4) Если Вы обнаружили пропажу Карты или Вам стало известно о ее незаконном использовании, заблокируйте Kartu на [www.kaspi.kz](http://www.kaspi.kz), в мобильном приложении Kaspi.kz или по телефону 9999 (для звонков из-за границы по телефону +7 (727) 258-59-65, 258-59-89).
- 5) Для безопасности Ваших денег, Вы можете включить или выключить возможность покупок в интернете и выбирать удобную сумму на [www.kaspi.kz](http://www.kaspi.kz), в мобильном приложении Kaspi.kz.
- 6) Срок действия Карты обозначается двумя цифрами месяца и двумя последними цифрами года. Карта действительна до последнего дня срока, включительно. Перевыпуск может быть осуществлен в любой период до или после истечения срока действия Карты.
- 7) Претензии Держателя направляются в Kaspi в письменном и электронном виде в Службу поддержки. Сроки рассмотрения обращения Держателя определяются условиями Договора.

#### 2. Общие правила безопасности

- 1) Не передавайте ПИН-код и банковскую карту другим лицам.
- 2) Не записывайте ПИН-код на банковской карте. Не храните ПИН-код вместе с картой и не сообщайте его или CVC/CVV-код другим лицам.
- 3) Не сообщайте данные (реквизиты) Вашей карты (в т.ч. номер карты, срок действия карты), КСДИ, пароль, никому по телефону, за исключением случаев обращения в Kaspi по вопросам обслуживания карты.
- 4) Никому не сообщайте Ваши персональные данные. Относитесь с подозрением к любой компании, сайту или лицу, запрашивающим ваш пароль, номер паспорта, номер банковской карты и её ПИН-код, информацию о последних операциях по банковской карте или другую конфиденциальную информацию.
- 5) Не оставляйте карту без присмотра, например при проведении оплаты товаров или услуг. Не забывайте забирать Вашу карту после проведения операции, убедившись, что она принадлежит Вам.
- 6) Не пользуйтесь устройствами, которые требуют ввода ПИН-кода для доступа в помещение, где расположен банкомат.
- 7) Не используйте платежные карты в организациях торговли и сервиса, в т.ч. в Интернет-магазинах, не вызывающих доверия. При совершении покупок в сети Интернет старайтесь пользоваться проверенными интернет магазинами, в надежности которых Вы уверены.
- 8) Не используйте ПИН-код при заказе товаров или услуг по телефону/факсу или по сети Интернет. Для проведения интернет-транзакции ПИН-код не требуется.

#### 3. Служба поддержки клиентов

По всем вопросам касающихся Карты обращайтесь в АО «Kaspi Bank» в Службу поддержки клиентов круглосуточно по телефонам +7 (727) 258-59-65, 258-59-89, 9999 (с мобильного). Для региональных Клиентов по многоканальному номеру 8-800-080-1881.

\* \* \*