

## Өзара ынтымақтастық туралы МЕМОРАНДУМ

Алматы қ.

2023 жылғы 12 шілде

Бұдан әрі «Агенттік» деп аталатын **Қазақстан Республикасының Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігі** «Қаржы нарығы мен қаржы ұйымдарын мемлекеттік реттеу, бақылау және қадағалау туралы» Қазақстан Республикасы Заңының 6-4-бабы негізінде әрекет ететін, Төрағаның бірінші орынбасары **Нұрлан Алмасұлы Әбдірахманов** арқылы бір жағынан, және

бұдан әрі «ҚКҚ» деп аталатын **«Қазақстан қаржыгерлерінің қауымдастығы» ЗТБ** Жарғы негізінде әрекет ететін Кеңес Төрайымы **Бахмутова Елена Леонидовна**, және

бұдан әрі «Банк» деп аталатын **екінші деңгейдегі банктер және банк операцияларының жекелеген түрлерін жүзеге асыратын ұйымдар**, өкілдері арқылы,

бұдан әрі бірлесіп «Тараптар» деп аталады, қаржы нарығында алаяқтықтан зардап шеккен, Қазақстан Республикасының 16 жасқа толған азаматтарының (бұдан әрі – азамат) құқықтары мен мүдделерін қорғау мәселелері бойынша ынтымақтастық қажет деп есептей отырып, төмендегілер туралы келісті.

### 1. Меморандум мақсаты

1.1. Меморандумның мақсаты Тараптардың қаржы нарығындағы алаяқтыққа қарсы іс-қимыл жөнінде шаралар қабылдауы, интернет-алаяқтардың әрекеттерінен зардап шеккен клиенттерге келтірілген залалды өтеу тетігін әзірлеу, сондай-ақ азаматтарға кредиттерді алаяқтық тәсілмен қашықтан ресімдеу кезінде туындаған берешекті реттеу арқылы азаматтардың, оның ішінде дара кәсіпкерлерді қоспағанда, Банктердің клиенттері болып табылатын азаматтардың құқықтары мен мүдделерін қорғау болып табылады.

Меморандум талаптары Клиенттің жеке өзі және (немесе) оның Банк үй-жайларында жеке қатысуымен операциялар жасаған жағдайларға қолданылмайды.

### 2. Ынтымақтастық қағидаттары

2.1. Тараптар арасындағы ынтымақтастық Қазақстан Республикасы заңнамасының нормаларын, өзара қарым-қатынастардың этикалық нормаларын сақтау, Меморандум шарттарын адал сақтау қағидаттарына негізделеді және жүзеге асырылады.

2.2. Тараптардың әрқайсысы Меморандумның ізгі ниет актісі екенін және Тараптардың белгіленген мақсаттарға қол жеткізу үшін адал ниетпен ынтымақтасуға деген өзара ниетін білдіретінін, сондай-ақ шарт немесе құқықтар мен міндеттерді белгілейтін өзге құжат ретінде түсіндірілмейтінін растайды.



### 3. Ынтымақтастықтың негізгі бағыттары

3.1. Қашықтан қызмет көрсету арналарын пайдалану нәтижесінде туындайтын интернет-алаяқтыққа қарсы күрес шеңберінде Тараптардың өзара ынтымақтастығының басым бағыттары:

- 1) азаматтар мен қаржылық қызметтерді тұтынушылардың бұзылған құқықтары мен заңды мүдделерін уақтылы қорғау және қалпына келтіру;
- 2) алаяқтық тәсілмен ресімделген қарыздар бойынша берешекті реттеуге байланысты мәселелер бойынша ақпарат алмасу;
- 3) қаржы нарығындағы алаяқтыққа қарсы іс-қимыл жөніндегі шараларды және интернет алаяқтардың әрекеттерінен зардап шеккен клиенттерге келтірілген залалды өтеу тетігін әзірлеу.

### 4. Тараптардың өзара іс-қимыл нысандары

4.1. Тараптар өкілеттіктері шеңберінде Меморандумның 1.1-тармағында жазылған мәселелерді шешудің тиімді тетіктерін әзірлеуге бағытталған іс-шаралар өткізеді:

#### **Агенттік:**

қолданыстағы заңнаманы жетілдіру және қаржы нарығындағы алаяқтыққа қарсы іс-қимыл мәселелері бойынша азаматтардың хабардар болу деңгейін арттыру бойынша;

Банктермен бірлесіп интернет-алаяқтардың әрекеттерінен зардап шеккен Банктердің қарыз алушылары мен клиенттеріне келтірілген залалды өтеу тетігін әзірлеу бойынша;

қозғалған қылмыстық іс бойынша сотқа дейінгі іс жүргізудің барысы туралы ақпаратты Банктердің сұрау салуы негізінде беру бойынша.

#### **Банктер:**

Банк жүйелерін алаяқтардың әрекеттерінен қорғауды күшейтуге; қарыздар ресімделген не салымдары алаяқтық тәсілмен алынған азаматтарға жәрдемдесуге;

қарыздар алаяқтық тәсілмен ресімделген азаматтардың мәселелерін реттеуге бағытталған шаралар қабылдау бойынша.

**ҚКҚ** – қаржы нарығындағы алаяқтыққа қарсы іс-қимыл мәселелері бойынша Банктердің Агенттікпен өзара іс-қимылын үйлестіру бойынша.

### 5. Қашықтан қызмет көрсетудің ақпараттық қауіпсіздігін қамтамасыз ету жөніндегі іс-шараларды іске асыру

5.1. Банк қашықтан банктік қызмет көрсетуге (бұдан әрі – ҚБК) арналған мобильді қосымшада ақпараттық қауіпсіздікті қамтамасыз ету үшін мынадай функционалды іске асырады:

- 1) Клиентті ҚБК мобильді қосымшасында бастапқы тіркеу кезінде Идентификаттау деректерін алмасу орталығы (бұдан әрі – ИДАО) арқылы немесе

Банк құрылғылары арқылы алынған биометриялық деректерді пайдалана отырып, клиентті биометриялық идентификаттау жүзеге асырылады;

2) ҚБҚ мобильді қосымшасына кіру кодын (құпиясөзін) өзгерту ИДАО растаған немесе Банк құрылғылары арқылы алынған биометриялық деректерді пайдалана отырып, клиентті биометриялық идентификаттау арқылы жүзеге асырылады;

3) ақша қаражатымен операциялар жүзеге асырылғанға дейін ҚБҚ мобильді қосымшасында – клиенттің рұқсаты болған жағдайда мобильді құрылғының геолокациялық деректерін Банкке беру не мұндай рұқсаттың жоқ екендігі туралы ақпаратты беру жүзеге асырылады.

5.2. Банк әзірленіп жатқан ҚБҚ бағдарламалық қамтылымын өнеркәсіптік пайдалануға енгізгенге дейін бастапқы кодтарды статикалық талдау сканерін пайдалана отырып, бастапқы кодтарды автоматты немесе жартылай автоматты режимде талдауды қамтамасыз етеді.

5.3. Банк ҚБҚ бағдарламалық қамтылымының бастапқы кодтарын талдау нәтижелері бойынша анықталған осалдықтарды жою бойынша түзету шараларын іске асыруды қамтамасыз етеді.

5.4. Маңызды осалдықтарды Банк ҚБҚ бағдарламалық қамтылымы және (немесе) оның жаңа нұсқалары пайдалануға берілгенге дейін жояды.

5.5. Банк қауіпсіздікті тестілеу нәтижелеріне және соңғы 3 жыл ішінде пайдалануға берілген ҚБҚ бағдарламалық қамтылымының бастапқы кодының нұсқаларына жедел режимде сақтауды және қол жеткізуді қамтамасыз етеді.

5.6. Интернет-ресурстарда қызметтерді қашықтан көрсету кезінде банк клиенттерін авторизациялау беті:

1) интернет-ресурстың Банкке тиесілігін идентификаттаудың бірегейлігін (домендік атауы, логотиптері, корпоративтік түстері);

2) браузердің жадында авторизациялық деректерді сақтауға тыйым салуды;

3) енгізілген құпияларды жасыруды;

4) клиенттің авторизациялау бетінде интернет-ресурсты пайдалану кезінде ұстануға ұсынылатын кибергигиенаны қамтамасыз ету шаралары туралы хабардар етуді;

5) клиент интерфейсінде құпия деректердің көрсетілуіне жол бермей, қате туралы барынша аз жеткілікті ақпарат бере отырып, қателер мен ерекшеліктерді қауіпсіз түрде өңдеуді қамтамасыз етеді.

5.7. Банк Transport Layer Security (Транспорт Лэйер Секьюрити) шифрлау хаттамасының 1.2-ден төмен емес нұсқасын пайдалана отырып, ҚБҚ бағдарламалық қамтылымының клиенттік және серверлік тараптары арасында деректер алмасуды шифрлауды қамтамасыз етеді.

## **6. Алаяқтық операцияларды анықтау және оларға ден қою жөніндегі іс-шараларды іске асыру**

6.1. Банк антифрод-қызметтің жұмыс істеуі шеңберінде алаяқтық операцияларды анықтауды және оларға ден қоюды қамтамасыз етеді, ол мынадай функцияларды орындауды жүзеге асырады:

Анықталған күдікті операциялар, оларды анықтау қағидалары туралы ақпаратты, алаяқтық белгілерінің бар екендігін куәландыратын қолда бар деректерді, қабылданған ден қою әрекеттерін сақтау Банктің ішкі құжаттарына сәйкес жүзеге асырылады;

аты-жөні, ЖСН-і, телефон нөмірлері және өзге де ақпарат сияқты азаматты идентификаттауға мүмкіндік беретін олар туралы қолда бар деректерді қамтитын алаяқтардың «қара» тізімдерін жүргізу;

антифрод-жүйенің жұмыс сценарийлері бойынша мәліметтерді қалыптастыру. Сценарий – бұл Банк оған белгілі бір тәсілмен жауап беруге тиіс болатын белгілі бір жағдайдың моделі. Әрбір антифрод-жүйеде дайын сценарийлер базасы қамтылады, бірақ Банк өз сценарийлерін қоса алады. Сценарийлер негізіне жекелеген оқиғалар немесе олардың тұтас тізбегі, сондай-ақ клиенттің іс-әрекеті алынады;

күдікті транзакцияларды талдау. Күдікті транзакцияларды Банк тексереді. Тексеру барысында клиент және оның транзакциялары, қарастырылып отырған нақты жағдай туралы ақпарат егжей-тегжейлі зерттеледі. Қажет болған жағдайда Банк жағдайды талдау нәтижелері бойынша антифрод-жүйенің сценарийлерін түзетуді жүзеге асырады;

деректер массивін талдау. Антифрод-жүйе белгілі бір белгілер бойынша алаяқтық схемаларды анықтай отырып, деректер массивін өндейді. Бұл ретте ауызекі тілді талдау, сандық әдістемелер қолданылады.

Антифрод-қызметі жоқ Банк оны осы Меморандумға қол қойылған күннен бастап 3 (үш) айдан кешіктірмей жасайды.

## **7. Банктік қарыздарды ресімдеу не алаяқтық тәсілмен шоттардан ақшаны заңсыз алу фактісі бойынша клиент банкке жүгінген кезде іс-шараларды іске асыру**

7.1. Клиент көрсетілген операция жасалған сәттен бастап 5 жыл ішінде банктік қарыздарды ресімдеу не шоттардан алаяқтық тәсілмен ақша алу фактісі бойынша жүгінген кезде Банк клиенттің шотынан қарыз беру/ақшаны есептен шығару фактісіне Банкте белгіленген тәртіпке сәйкес тексеру жүргізу жөнінде шаралар қабылдайды.

Атап айтқанда, Банк:

Меморандумның 5.1-тармағына сәйкес қаржылық қызмет көрсету кезінде клиентті идентификаттау тәсілдерін;

клиенттің қарызды ресімдеуін растауды (биометрия, СМС-код, ҚБҚ мобильдік қосымшасындағы Push-хабарлама, ЭЦҚ, QR-код, Cash by Code, PIN-код арқылы және/немесе Банктің ішкі құжаттарына сәйкес өзге де тәсілдермен);

шоттан ақша алудың заңдылығын растауды (биометрия, СМС-код, ҚБҚ мобильдік қосымшасындағы Push-хабарлама, QR-код, Cash by Code, PIN-код және/немесе Банктің ішкі құжаттарына сәйкес өзге де тәсілдермен);

қарыз қаражатын алу тәсілін (банктің кассасында не өзіне-өзі қызмет көрсету құрылғылары арқылы қолма-қол ақшамен, клиенттің не үшінші тұлғаның шотына аудару);

операция жасау кезінде алаяқтық белгілерінің болуын тексеруді жүзеге асырады.

Банк алаяқтық тәсілмен банктік қарыздарды ресімдеуге тікелей кінәлі адамдарды анықтау және клиенттің шотынан ақша алу мақсатында тиісті сұрау салу келіп түскен кезде банк органдарына және (немесе) Банктің ішкі құжаттарында белгіленген мерзімдер ішінде уәкілетті органға тексеру материалдарын беруді қамтамасыз етеді.

7.2. Қазақстан Республикасы Қылмыстық-процестік кодексінің 200-бабына сәйкес сотқа дейінгі тергеп-тексеруді жүзеге асыратын адам банкке зардап шеккендерге қатысты қылмыстық құқық бұзушылық жасауға ықпал еткен мән-жайларды жою жөнінде шаралар қабылдау туралы ұсыным енгізген жағдайда, Банк ұсынымды алған күннен бастап күнтізбелік 15 (он бес) күннен кешіктірмей: .осындай банктік қарыз бойынша сыйақы есептеуді 6 (алты) ай мерзімге тоқтата тұрады;

клиент бойынша талап-арыз жұмысын 6 (алты) ай мерзімге тоқтата тұрады;

клиентке банктік қарыз бойынша сыйақы есептеуді тоқтата тұру және талап-арыз жұмысын жүргізу туралы, сондай-ақ сот актісі ұсынылмаған жағдайда Банк мұндай есептеуді тоқтата тұрған күннен бастап 6 (алты) ай өткен соң сыйақы мен айыппұлдарды есептеуді қайта бастау туралы жазбаша хабарлама жібереді.

Осы тармақтың бірінші бөлігінің екінші және үшінші абзацтарында көрсетілген мерзімдерді Банк айтарлықтай негіздер болған кезде ұзартуы мүмкін.

7.3. Уәкілеттілік берілген адам не орган оның негізінде қарыз бойынша сыйақы есептеу тоқтатылған және (немесе) шағым-талап қою жұмысы тоқтатылған ұсынымның күшін жойған не осы Меморандумның 7.2-тармағында көрсетілген іс-қимылдар тоқтатылған сәттен бастап 6 (алты) ай өткеннен кейін Банк сыйақы есептеуді тоқтата тұру кезеңінде қарызды пайдаланғаны үшін қосымша сыйақы есептеуге және клиент бойынша шағым-талап қою жұмысын қайта бастауға құқылы.

7.4. Банк үшінші тұлғалардың клиенттің атына банктік қарыз ресімдеулеріне клиенттің кінәсінің болмау фактісі анықталған заңды күшіне енген сот үкімінің негізінде 15 (он бес) жұмыс күні ішінде:

клиенттің берешегін Банктің залалына жатқызу және Банктің осы банктік қарыз бойынша берешек сомасын өндіріп алу туралы клиентке талап қоюдан бас тартуы туралы шешім қабылдайды;

осы банктік қарыз бойынша берешектің болуы және ол бойынша мерзімі өткен күндер саны туралы жазбаларды жою арқылы клиенттің кредиттік бюродағы кредиттік тарихына түзетулер енгізеді;

банк клиенттің банктік шоттарынан бұрын өндіріп алған не клиент өз бетінше өтеген осы банктік қарыз бойынша берешек сомаларын клиентке қайтаруды жүзеге асырады.

Көрсетілген сот үкімі Банктің алаяқтық тәсілмен банктік қарыздар ресімдеуге тікелей кінәлі адамдарға Қазақстан Республикасы Азаматтық кодексінің 917-бабының тәртібімен талап қоюы үшін негіз болып табылады.

7.5. Клиенттің берешегін Банктің зияндарына жатқызу Банкті клиент Банкпен банктік қарыз шартын жасасу талаптарын бұзу салдарынан клиенттің сот



анықтаған кінәсі болған кезде қарызды алаяқтық тәсілмен ресімдеуге байланысты клиенттен зияндар сомасын, сондай-ақ сот үкімі бойынша кінәлі адамнан зиян сомасын өтеуді талап ету құқығынан айырмайды.

7.6. Соттың заңды күшіне енген үкімі негізінде Банк қашықтан қызмет көрсету жүйелерінің ақпараттық қауіпсіздігін қамтамасыз етпеуі салдарынан клиенттің шотынан ақшаны заңсыз алу фактісі анықталған және клиент тарапынан үшінші тұлғаларға банктік мәліметтерді (СМС-код, төлем картасының деректемелері және т.б.) жария ету бөлігінде шарт талаптарын бұзушылықтар болмаған жағдайда Банк клиентке ұрланған қаражатты қайтаруды жүзеге асырады.

7.7. Банктің ішкі құжаттарында белгіленген мерзімдер ішінде Банк қаржылық көрсетілетін қызметтердің түрлері бойынша (қарыздар, төлемдер мен аударымдар, кассалық операциялар және т.б.), оның ішінде азаматтардың өтініштері бойынша алаяқтық белгілері бар барлық анықталған операциялардың егжей-тегжейлі есебін жүргізеді және Агенттіктің сұратуы бойынша осы ақпаратты ұсынады.

## **8. Қаржы нарығында алаяқтыққа қарсы іс-қимыл және интернет алаяқтардың әрекеттерінен зардап шеккен клиенттерге залалды өтеу тетігін әзірлеу жөніндегі іс-шараларды іске асыру**

8.1. Қаржы нарығындағы алаяқтыққа қарсы іс-қимыл жөніндегі іс-шараларды іске асыру және интернет-алаяқтардың әрекеттерінен зардап шеккен азаматтарға жәрдемдесу тетігін әзірлеу мақсатында Тараптар Агенттік Төрағасының бірінші орынбасарының 2023 жылғы 23 ақпандағы № 136 бұйрығымен құрылған Қаржы нарығындағы алаяқтыққа қарсы іс-қимыл жөніндегі жүйелі шараларды әзірлеу жөніндегі жұмыс тобының қызметіне белсенді қатысады.

## **9. Конфиденциалдылық**

9.1. Тараптар алған кез келген ақпарат немесе деректер, егер ұсынылатын ақпарат жазбаша түрде конфиденциалды болып айқындалған жағдайда, конфиденциалды ақпарат ретінде қаралады. Конфиденциалды ақпарат немесе деректер тек Меморандумның мақсаттары және конфиденциалды ақпаратты беретін Тараптың рұқсаты болған жағдайлардан басқа жағдайларда үшінші тұлғаларға жария етілмейді.

9.2. Конфиденциалды ақпараты бар ақпарат берілген жағдайда ақпарат алмасу конфиденциалды деректерді беруге қойылатын талаптарды сақтай отырып жүзеге асырылады.

9.3. Тараптар Меморандумның талаптарын орындау шеңберінде екінші Тараптан алынған ақпараттың жария болғаны, таралып кеткені үшін Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген жауапкершілікті атқарады.

## 10. Кепілдер

10.1. Әрбір Тарап екінші Тарапқа Меморандумға өз атынан қол қоятын адам Меморандум жасасуға барлық құқықтарға, өкілеттіктер мен құзыретке ие болатынын мәлімдейді және кепілдік береді.

## 11. Қорытынды ережелер

11.1. Меморандум оған қол қойылған күннен бастап күшіне енеді, 3 жыл бойы қолданылады, егер Тараптардың ешқайсысы қарсылық білдірмесе, автоматты түрде келесі 3 жылға ұзартылады.

Тараптардың кез келгені басқа Тарапқа Меморандумды болжамды бұзу күніне дейін күнтізбелік 15 күн бұрын жазбаша хабарлама жіберу арқылы Меморандумның қолданысын кез келген уақытта тоқтатуға құқылы.

11.2. Меморандумға Тараптардың өзара келісімі бойынша өзгерістер мен толықтырулар енгізілуі мүмкін, олар Меморандумның ажырамас бөлігі болып табылатын жеке құжаттармен ресімделеді.

11.3 Меморандум шарт болып табылмайды және Тараптар үшін ешқандай заңды және қаржылық құқықтар мен міндеттер туғызбайды.

11.4. Тараптар арасында Меморандумды түсіндіру мен қолдануға қатысты барлық даулар мен келіспеушіліктер өзара консультациялар мен келіссөздер арқылы шешілетін болады.

11.5. Меморандумға заңды күші бірдей 4 (төрт) данада: мемлекеттік тілде 2 (екі) дана және орыс тілінде 2 (екі) дана қол қойылды.

11.6. Меморандумның түпнұсқа даналары ҚҚҚ мен Агенттікте сақталады.

### Тараптардың қолдары:

Агенттік Төрағасының  
бірінші орынбасары

  
Н. Әбдірахманов



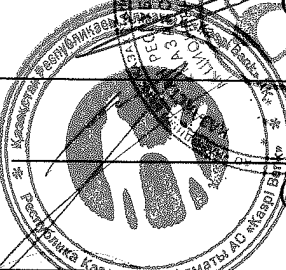

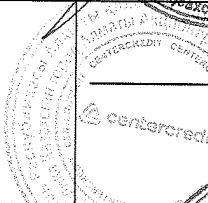
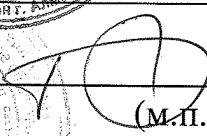
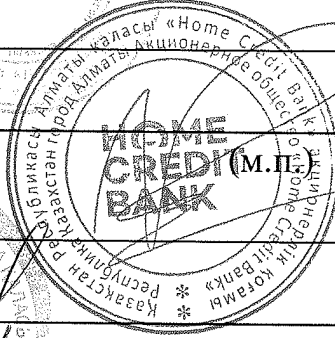
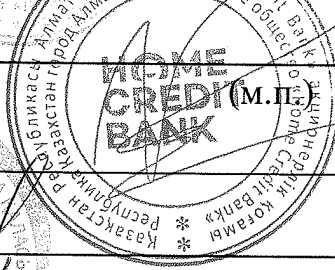
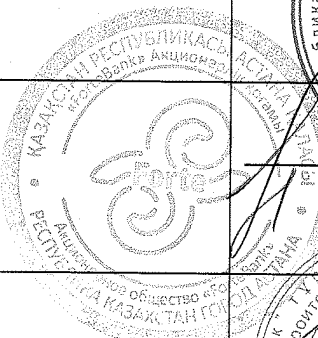
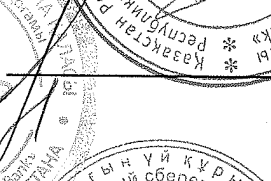
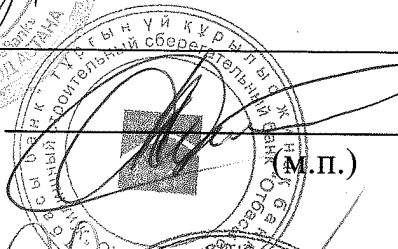
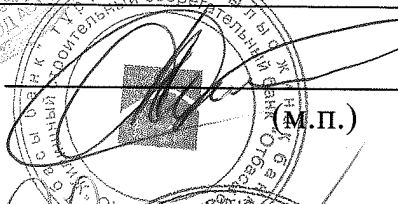


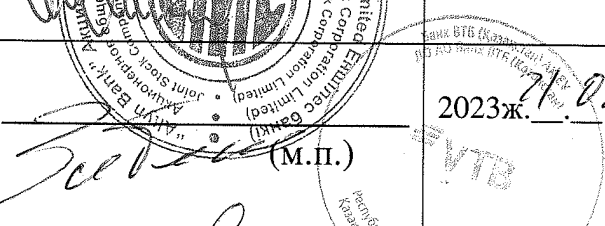



Банктердің өкілдері:

Кеңес Төрайымы




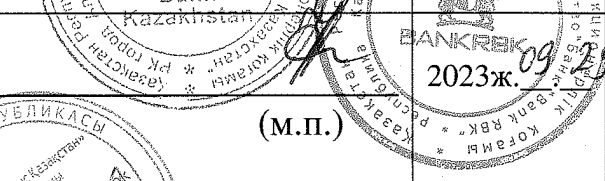
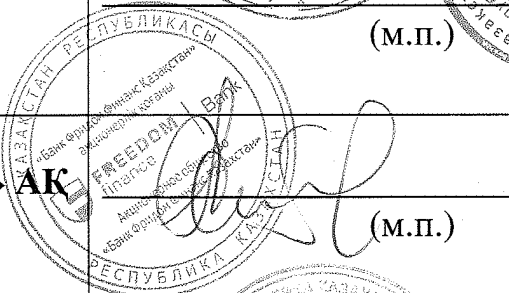
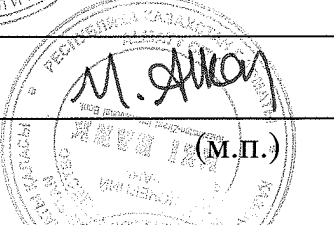



  
Е. Бахмутова



## Банктердің өкілдері:

«Қазақстан Халық Банкі» АҚ	  (М.П.)	2023ж. <u>31.07</u>
«Kaspi Bank» АҚ	  (М.П.)	2023ж. <u>08.23</u>
«Банк ЦентрКредит» АҚ	  (М.П.)	2023ж. <u>17.08</u>
«Home Credit Bank» АҚ	  (М.П.)	2023ж. <u>03.08</u>
«ForteBank» АҚ	  (М.П.)	2023ж. <u>04.09</u>
«Отбасы Банк» АҚ	  (М.П.)	2023ж. <u>18.08</u>
«Altyn Bank» АҚ (China CITIC Bank Corporation Ltd ЕБ)	  (М.П.)	2023ж. <u>09.08</u>
Банк ВТБ (Қазақстан) АҚ ЕҰ	  (М.П.)	2023ж. <u>21.08</u>
«Еуразиялық банк» АҚ	  (М.П.)	2023ж. <u>21.08</u>



«Bereke Bank» АҚ	 (М.П.)	2023ж. 09.27
«Al Hilal» Ислам Банкі» АҚ	 (М.П.)	2023ж. 09.11
«Шинхан Банк Қазақстан» АҚ	 (М.П.)	2023ж. 08.18
«Bank RBK» Банкі» АҚ	 (М.П.)	2023ж. 09.12
«Банк Фридом Финанс Қазақстан» АҚ	 (М.П.)	2023ж. ___
«ҚЗХ Банкі» ЕБ» АҚ	 (М.П.)	2023ж. 08.10
«First Heartland Jusan Bank» АҚ	 (М.П.)	2023ж. 09.15
«Алматы қаласындағы Қытай сауда-өніркәсіп Банкі» АҚ	 (М.П.)	2023ж. ___
«Қазақстандағы Қытай Банкі» ЕБ АҚ	 (М.П.)	2023ж. 08.26

Пронумеровано и пронумеровано

9 (ДЕВЯТЬ) ЛИСТОВ

