

# МЕМОРАНДУМ

## о взаимном сотрудничестве

г. Алматы

«12» июля 2023 года

**Агентство Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка**, именуемое в дальнейшем «Агентство», в лице Первого Заместителя Председателя **Абдрахманова Нурлана Алмасовича**, действующего на основании статьи 6-4 Закона Республики Казахстан «О государственном регулировании, контроле и надзоре финансового рынка и финансовых организаций», с одной стороны, и

**ОЮЛ «Ассоциация финансистов Казахстана»**, именуемое в дальнейшем «АФК», в лице Председателя Совета **Бахмутовой Елены Леонидовны**, действующей на основании Устава, и

**Банки второго уровня и организации, осуществлявшие отдельные виды банковских операций**, именуемые в дальнейшем «Банк», в лице представителей,

далее совместно именуемые «Стороны», считая необходимым сотрудничество по вопросам защиты прав и интересов граждан Республики Казахстан, достигших 16 лет (далее - гражданин), пострадавших от мошенничества на финансовом рынке (далее - Меморандум) согласились о нижеследующем.

### 1. Цель Меморандума

1.1. Целью Меморандума является защита прав и интересов граждан, в том числе являющихся клиентами Банков, за исключением индивидуальных предпринимателей, путем принятия Сторонами мер по противодействию мошенничеству на финансовом рынке, разработки механизма возмещения ущерба клиентам, пострадавшим от действий интернет-мошенников, а также урегулированию задолженности, возникшей при оформлении на граждан кредитов мошенническим способом дистанционным путем.

Требования Меморандума не распространяются на случаи совершения операций Клиентом лично и (или) при его личном присутствии в помещениях Банка.

### 2. Принципы сотрудничества

2.1. Сотрудничество между Сторонами базируется и осуществляется на принципах соблюдения норм законодательства Республики Казахстан, этических норм взаимоотношений, добросовестного соблюдения условий Меморандума.

2.2. Каждая из Сторон подтверждает, что Меморандум является актом доброй воли и излагает взаимное намерение Сторон добросовестно сотрудничать для достижения намеченных целей, а также не будет интерпретирован в качестве договора или иного документа, устанавливающего права и обязанности.



### 3. Основные направления сотрудничества

3.1. Приоритетные направления взаимного сотрудничества Сторон в рамках борьбы с интернет-мошенничеством, возникающим в результате использования дистанционных каналов обслуживания:

- 1) своевременная защита и восстановление нарушенных прав и законных интересов граждан и потребителей финансовых услуг;
- 2) обмен информацией по вопросам, связанным с урегулированием задолженности по займам, оформленным мошенническим способом;
- 3) выработка мер по противодействию мошенничеству на финансовом рынке и механизма возмещения ущерба клиентам, пострадавшим от действий интернет-мошенников.

### 4. Формы взаимодействия Сторон

4.1. Стороны в рамках полномочий проводят мероприятия, направленные на выработку эффективных механизмов по разрешению вопросов, изложенных в пункте 1.1 Меморандума:

**Агентство:**

по совершенствованию действующего законодательства и повышению уровня осведомленности граждан по вопросам противодействия мошенничеству на финансовом рынке;

по разработке совместно с Банками механизма возмещения ущерба заемщикам и клиентам Банков, пострадавшим от действий интернет-мошенников;

по предоставлению на основании запроса Банков информации о ходе проведения досудебного производства по возбужденному уголовному делу.

**Банки** по принятию мер, направленных на:

усиление защиты систем Банка от действий мошенников;

содействие гражданам, на которых оформлены займы либо вклады которых изъяты мошенническим способом;

урегулирование вопросов граждан, на которых оформлены займы мошенническим способом.

**АФК** – по координации взаимодействия Банков с Агентством по вопросам противодействия мошенничеству на финансовом рынке.

### 5. Реализация мероприятий по обеспечению информационной безопасности дистанционного оказания услуг

5.1. Банк в мобильном приложении для дистанционного банковского обслуживания (далее – ДБО) реализует следующий функционал для обеспечения информационной безопасности:

- 1) при первичной регистрации клиента в мобильном приложении ДБО осуществляется биометрическая идентификация клиента посредством Центра обмена идентификационными данными (далее - ЦОИД) или с использованием биометрических данных, полученных посредством устройств Банка.

2) изменение кода доступа (пароля) к мобильному приложению ДБО осуществляется посредством биометрической идентификации клиента с использованием биометрических данных, подтвержденных ЦОИД или полученных посредством устройств Банка;

3) до осуществления операций с денежными средствами в мобильном приложении ДБО – осуществляется передача в Банк геолокационных данных мобильного устройства при наличии разрешения от клиента либо передача информации об отсутствии такого разрешения.

5.2. Банк обеспечивает до ввода в промышленную эксплуатацию разрабатываемого программного обеспечения ДБО проведение анализа исходных кодов в автоматическом или полуавтоматическом режиме с использованием сканера статического анализа исходных кодов.

5.3. Банк обеспечивает реализацию корректирующих мер по устранению выявленных уязвимостей по результатам анализа исходных кодов программного обеспечения ДБО.

5.4. Критичные уязвимости устраняются Банком до ввода в эксплуатацию программного обеспечения ДБО и (или) его новых версий.

5.5. Банк обеспечивает хранение и доступ в оперативном режиме к результатам тестирования безопасности и версиям исходного кода программного обеспечения ДБО, которые были введены в эксплуатацию в течение последних 3 лет.

5.6. Страница авторизации клиентов Банка при дистанционном оказании услуг на интернет-ресурсах обеспечивает:

1) однозначность идентификации принадлежности интернет-ресурса Банку (доменное имя, логотипы, корпоративные цвета);

2) запрет на сохранение в памяти браузера авторизационных данных;

3) маскирование вводимых секретов;

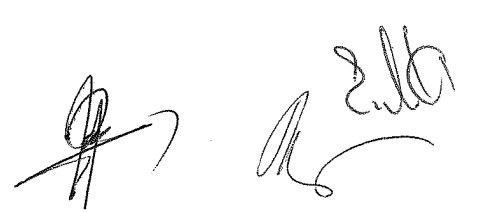
4) информирование на странице авторизации клиента о мерах обеспечения кибергигиены, которым рекомендуется следовать при использовании интернет-ресурса;

5) обработку ошибок и исключений безопасным способом, не допуская отображение в интерфейсе клиента конфиденциальных данных, предоставляя минимально достаточную информацию об ошибке.

5.7. Банк обеспечивает шифрование обмена данными между клиентской и серверной сторонами программного обеспечения ДБО с использованием версии протокола шифрования Transport Layer Security (Транспорт Лэйер Секьюрیتی) не ниже 1.2.

## **6. Реализация мероприятий по выявлению и реагированию на мошеннические операции**

6.1. Банк обеспечивает выявление и реагирование на мошеннические операции в рамках функционирования антифрод-службы, которая осуществляет выполнение следующих функций:



Хранение информации о выявленных подозрительных операциях, правилах их выявления, имеющиеся данные, свидетельствующие о наличии признаков мошенничества, предпринятых действиях реагирования осуществляется в соответствии с внутренними документами Банка;

ведение «черных» списков мошенников, содержащих имеющиеся данные о них, такие как ФИО, ИИН, номера телефонов и иной информации, позволяющей идентифицировать гражданина;

формирование сведений по сценариям сработки антифрод-системы. Сценарий – модель той или иной ситуации, на которую Банк должен определенным образом отреагировать. Каждая антифрод-система содержит базу готовых сценариев, но Банк может добавлять и собственные. В основе сценариев лежат отдельные события или целые их цепочки, а также варианты поведения клиента;

разбор подозрительных транзакций. Подозрительные транзакции расследуются Банком. Во время расследования подробно изучается информация о клиенте и его транзакциях, о конкретном рассматриваемом кейсе. При необходимости, Банк по результатам разбора кейса, осуществляет корректировку сценариев антифрод-системы;

аналитика массива данных. Антифрод-система обрабатывает массивы данных, выявляя по определенным признакам мошеннические схемы. При этом используется анализ естественного языка, численные методики.

Банк, не имеющий антифрод-службу, создает ее не позднее 3 (трех) месяцев с даты подписания настоящего Меморандума.

## **7. Реализация мероприятий при обращении клиента в Банк по факту оформления банковских займов либо незаконного снятия денег со счетов мошенническим способом**

7.1. При обращении клиента по факту оформления банковских займов либо снятия денег со счетов мошенническим способом в течение 5 лет с момента совершения указанной операции, Банк принимает меры по проведению проверки факта выдачи займа/списания денег со счета клиента согласно установленному в Банке порядку.

В частности, Банк осуществляет проверку:

способа идентификации клиента при предоставлении финансовой услуги в соответствии с пунктом 5.1. Меморандума;

подтверждения оформления займа клиентом (посредством биометрии, СМС-кода, Push-уведомления в мобильном приложении ДБО, ЭЦП, QR-код, Cash by Code, PIN-код и/или иными способами в соответствии с внутренними документами Банка);

подтверждение легитимности снятия денег со счета (посредством биометрии, СМС-кода, Push-уведомления в мобильном приложении ДБО, QR-код, Cash by Code, PIN-код и/или иными способами в соответствии с внутренними документами Банка);



способа вывода заемных средств (наличными в кассе Банка либо через устройства самообслуживания, перевод на счет клиента либо третьего лица);

на наличие признаков мошенничества при совершении операции.

Банк обеспечивает предоставление материалов проверки органам и (или) в течении сроков, установленных внутренними документами Банка, уполномоченному органу при поступлении соответствующего запроса, в целях выявления лиц, непосредственно виновных в оформлении банковских займов мошенническим способом и вывода денег со счета клиента.

7.2. В случае внесения в Банк лицом, осуществляющим досудебное расследование в соответствии со статьей 200 Уголовно-процессуального кодекса Республики Казахстан, представления о принятии мер по устранению обстоятельств, способствовавших совершению уголовного правонарушения в отношении пострадавших, Банк не позднее 15 (пятнадцати) календарных дней с даты получения представления:

приостанавливает сроком на 6 (шесть) месяцев начисление вознаграждения по такому банковскому займу;

приостанавливает сроком на 6 (шесть) месяцев претензионно-исковую работу по клиенту;

направляет письменное уведомление клиенту о приостановлении начисления вознаграждения по банковскому займу и проведения претензионно-исковой работы, а также о возобновлении начисления вознаграждения и штрафов по истечении 6 (шести) месяцев с даты, когда Банк приостановил такое начисление в случае не предоставления судебного акта.

Сроки, указанные в абзацах два и три части первой настоящего пункта, могут быть продлены Банком при наличии существенных оснований.

7.3. В случае отмены уполномоченным на то лицом или органом представления, на основании которого приостановлено начисление вознаграждения по банковскому займу и (или) приостановлена претензионно-исковая работа, либо по истечении 6 (шести) месяцев с момента приостановления действий, указанных в пункте 7.2. настоящего Меморандума, Банк вправе доначислить вознаграждение за пользование займом за период приостановления начисления вознаграждения, и возобновить претензионно-исковую работу по клиенту.

7.4. На основании вступившего в законную силу приговора суда, в котором установлен факт отсутствия вины клиента в оформлении на его имя банковского займа третьими лицами, Банк в течении 15 (пятнадцать) рабочих дней:

принимает решение о об отнесении задолженности клиента на ущерб Банка и отказа Банка от предъявления требования к клиенту о взыскании суммы задолженности по данному банковскому займу;

вносит корректировки в кредитную историю клиента в кредитных бюро путем устранения записей о наличии задолженности по данному банковскому займу и количестве просроченных дней по нему;

осуществляет возврат клиенту сумм задолженности по данному банковскому займу, ранее взысканных банком с банковских счетов клиента, либо погашенных клиентом самостоятельно.

Указанный приговор суда является основанием для предъявления Банком требования к лицам, непосредственно виновных в оформлении банковских займов мошенническим способом в порядке статьи 917 Гражданского кодекса Республики Казахстан.

7.5. Отнесение задолженности клиента на убытки Банка, не лишает Банк права требовать с клиента возмещения суммы убытков, связанных с оформлением займа мошенническим способом, при наличии вины самого клиента, установленной судом, вследствие нарушения условий заключения с Банком договора банковского займа, а также суммы убытка с виновного лица по приговору суда.

7.6. При установлении на основании вступившего в законную силу приговора суда факта незаконного снятия денег со счета клиента вследствие необеспечения Банком информационной безопасности систем дистанционного оказания услуг и отсутствия нарушений со стороны клиента условий договора в части разглашения третьим лицам банковских сведений (СМС-код, реквизиты платежной карты и др.), Банк осуществляет клиенту возврат похищенных средств.

7.7. Банк ведет детализированный учет всех выявленных операций с признаками мошенничества по видам финансовых услуг (займы, платежи и переводы, кассовые операции и др.), в том числе по обращениям граждан, в течении сроков, установленных внутренними документами Банка, и по запросу Агентства предоставляет данную информацию.

## **8. Реализация мероприятий по противодействию мошенничеству на финансовом рынке и выработке механизма возмещения ущерба клиентам, пострадавшим от действий интернет мошенников**

8.1. В целях реализации мероприятий по противодействию мошенничеству на финансовом рынке и выработке механизма содействия граждан, пострадавшим от действий интернет-мошенников, Стороны принимают активное участие в деятельности Рабочей группы по выработке системных мер по противодействию мошенничеству на финансовом рынке, созданной приказом Первого заместителя Председателя Агентства от 23 февраля 2023 года № 136.

## **9. Конфиденциальность**

9.1. Любая информация или данные, полученные Сторонами, рассматриваются как конфиденциальные в случае, если предоставляемая информация письменно определена как конфиденциальная. Конфиденциальная

информация или данные не могут быть раскрыты третьим лицам иначе, как в целях Меморандума и разрешения Стороны, передающей конфиденциальную информацию.

9.2. В случаях передачи информации, содержащей конфиденциальную информацию, обмен информацией, осуществляется с соблюдением требований к передаче конфиденциальных данных.

9.3. Стороны несут ответственность, предусмотренную законодательством Республики Казахстан, за разглашение, утечку информации, полученную от другой Стороны в рамках исполнения условий Меморандума.

## 10. Гарантии

10.1. Каждая Сторона заявляет и гарантирует другой Стороне, что лицо, подписывающее Меморандум от своего имени, обладает всеми правами, полномочиями и компетенцией на заключение Меморандума.

## 11. Заключительные положения

11.1. Меморандум вступает в силу со дня его подписания, действует в течение 3 лет, автоматически продлевается на следующие 3 года, если ни одна из Сторон не возражает.

Любая из Сторон вправе прекратить действие Меморандума в любое время путем направления письменного уведомления за 15 календарных дней до предполагаемой даты расторжения Меморандума другой Стороне.

11.2. В Меморандум по взаимному согласию Сторон могут быть внесены изменения и дополнения, которые оформляются отдельными документами, являющимися неотъемлемой частью Меморандума

11.3 Меморандум не является договором и не создает для Сторон никаких юридических и финансовых прав и обязанностей.

11.4. Все споры и разногласия между Сторонами относительно толкования и применения Меморандума будут решаться путем взаимных консультаций и переговоров.

11.5. Меморандум подписан в 4-х (четырёх) экземплярах: 2 (два) экземпляра на государственном и 2 (два) на русском языках, имеющих одинаковую юридическую силу.

11.6. Подлинные экземпляры Меморандума хранятся в АФК и Агентстве.


## Подписи Сторон:

**Первый Заместитель  
Председателя Агентства**


  
**Н. Абдрахманов**




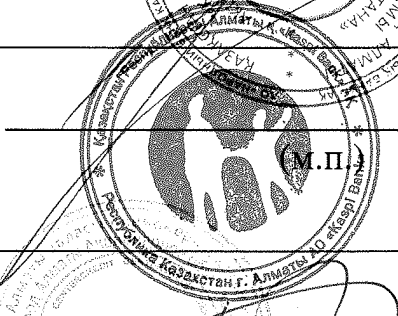
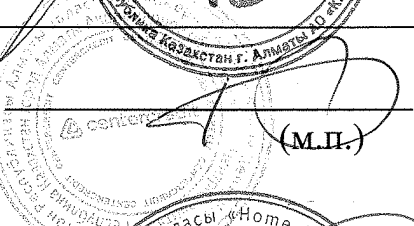
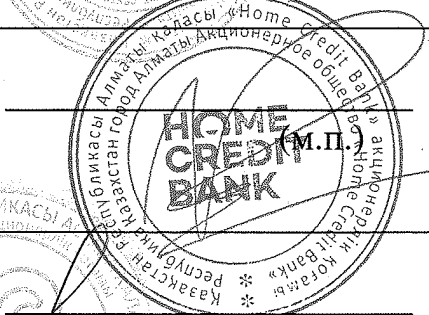
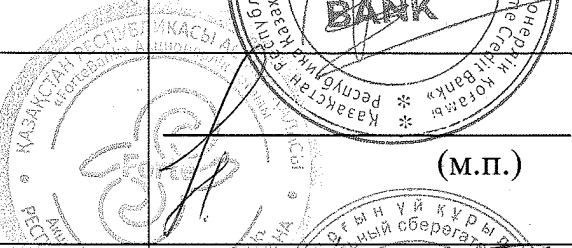



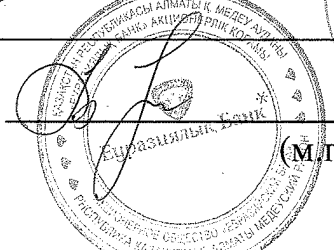
**Председатель Совета**

  
**Е. Бахмутова**

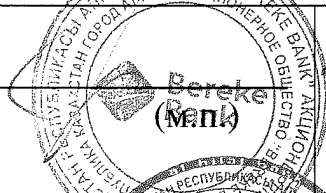


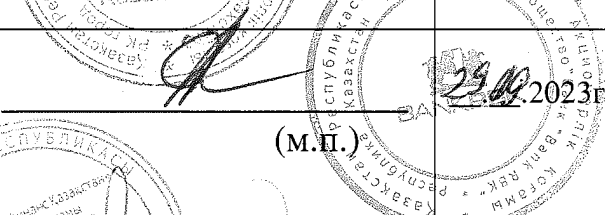
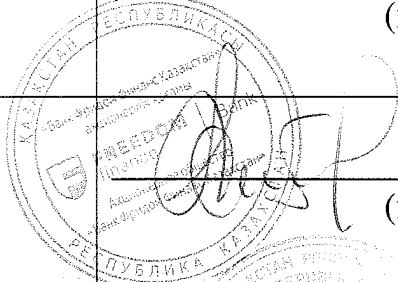
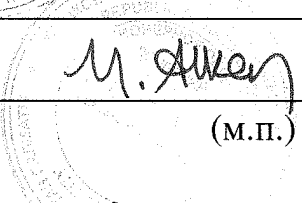
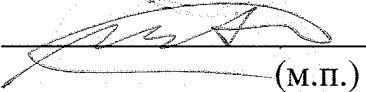






## Представители от банков:

АО «Народный Банк Казахстана»		17.07.2023г.
АО «Kaspi Bank»		23.08.2023г.
АО «Банк ЦентрКредит»		17.08.2023г.
АО «Home Credit Bank»		03.08.2023г.
АО «ForteBank»		04.09.2023г.
АО «Отбасы Банк»		18.08.2023г.
АО «Altyn Bank» (ДБ China CITIC Bank Corporation Ltd)		09.08.2023г.
ДО АО Банк ВТБ (Казахстан)		17.08.2023г.
АО «Евразийский банк»		21.08.2023г.



АО «Bereke Bank»	 (М.П.)	27.09.2023г.
АО «Исламский Банк «Al Hilal»	 (М.П.) al hilal bank	...2023г.
АО «Шинхан Банк Казахстана»	 (М.П.) Shinhan Bank Kazakhstan	28.08.2023г.
АО «Банк «Bank RBK»	 (М.П.)	29.09.2023г.
АО «Банк Фридом Финанс Казахстан»	 (М.П.)	...2023г.
АО «ДБ «КЗИ Банк»	 (М.П.)	10.08.2023г.
АО «First Heartland Jusan Bank»	 (М.П.)	15.09.2023г.
АО «Торгово-промышленный Банк Китая в Алматы»	 (М.П.)	...2023г.
АО ДБ «Банк Китая в Казахстане»	 (М.П.)	25.08.2023г.

Пронумеровано и пронумеровано

9 (ДЕВЯТЬ) ЛИСТОВ

