



АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО «FORTEBANK»



## Процедура предоставления электронных банковских услуг на Онлайн-платформе

**РАЗРАБОТЧИК:**

Направление транзакционного бизнеса  
Направление кредитования МСБ

---

г. Астана  
2025 год

## 1. НАЗНАЧЕНИЕ

1. Настоящая Процедура предоставления электронных банковских услуг на Онлайн-платформе (далее – Процедура) разработана в соответствии с законодательством Республики Казахстан.
2. Процедура устанавливает порядок оказания Пользователю Электронных банковских услуг посредством систем удаленного доступа и определяет процедуры и технологии оказания Электронных банковских услуг с использованием Онлайн-платформы Банка в соответствии с требованиями процедур безопасности Банка.

## 2. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ В ПРОЦЕДУРЕ

- 1) **Авторизация** - предоставление Пользователю прав на выполнение определенных действий на Онлайн-платформе, а также процесс проверки (подтверждения) данных прав при использовании Онлайн-платформы Банка;
- 2) **Аутентификация** - подтверждение подлинности и правильности составления электронного документа, введенных Логин и паролей Уполномоченным лицом Клиента, в соответствии с Процедурами безопасности Банка;
- 3) **Банк** - АО «ForteBank», включая его филиалы;
- 4) **Биометрическая идентификация** - процедура установления личности Пользователя с целью однозначного подтверждения его прав на получение электронных банковских услуг на основе его физиологических и биологических особенностей, в соответствии с Процедурами безопасности Банка;
- 5) **ВД** – внутренний документ;
- 6) **Динамическая идентификация** - процедура установления личности Пользователя с целью однозначного подтверждения его прав на получение электронных банковских услуг путём использования одноразового (единовременного) кода, в соответствии с Процедурами безопасности Банка;
- 7) **Идентификационные средства** - электронная цифровая подпись Пользователя или уникальный идентификатор, представляющий собой комбинацию букв, цифр или символов, или иной идентификатор (персональный пароль, одноразовый (единовременный) идентификационный код (SMS-код), средства биометрической идентификации. Применение Пользователем идентификационного средства удостоверяет факт ознакомления, и/или подписания Пользователем электронного документа, в том числе договора в электронном виде, заключаемого на Онлайн-платформе;
- 8) **Идентификация** - процедура, установления подлинности Пользователя/Уполномоченного лица Пользователя с целью однозначного подтверждения его прав на получение электронных банковских услуг на Онлайн-платформе;
- 9) **Каналы связи** - средства передачи информации между Пользователем и Банком посредством электронной почты (email), почтовой связи, официального интернет-ресурса Банка <https://business.forte.kz/>, мобильного интернет банкинга, SMS-сообщений, телефонов, факса, банкомата, платежных терминалов, POS-терминалов, электронных терминалов и др., используемые в порядке и на условиях, определяемых Банком;
- 10) **Код подтверждения (SMS-код)** - одноразовый (единовременный) код, ограниченный по времени действия, состоящий из уникальных последовательных электронных цифровых символов, создаваемый программно-техническими средствами Банка по запросу Пользователя и предназначенный для одноразового использования при предоставлении доступа Пользователю к электронным банковским услугам на Онлайн-платформе, направляемый Пользователю на номер мобильного телефона;
- 11) **Кредит** - банковский заем (в том числе кредитная линия), предоставляемый Банком Пользователю на условиях срочности, платности, возвратности (а в отдельных случаях – также на условиях обеспеченности и использования по целевому назначению) в соответствии с условиями договора банковского займа/ соглашения о предоставлении кредитной линии и действующим законодательством Республики Казахстан;
- 12) **Надлежащая проверка** Пользователя – совокупность мер, принимаемых Банком в соответствии с законодательством о ПОД/ФТ;
- 13) **НУЦ РК** - Национальный удостоверяющий центр Республики Казахстан, юридическое лицо, удостоверяющее соответствие открытого ключа электронной цифровой подписи закрытому ключу электронной цифровой подписи, а также подтверждающее достоверность регистрационного свидетельства;
- 14) **Онлайн-платформа – веб-приложение** системы удаленного доступа, представляющее собой совокупность телекоммуникационных средств, цифровых информационных технологий, программного обеспечения и оборудования, обеспечивающих взаимодействие между Пользователем и Банком для получения электронных банковских услуг;
- 15) **Операционный день** - период времени, в течение которого Банком осуществляется прием и обработка указаний, распоряжений о приостановлении исполнения указаний, либо отзыве таких указаний от Пользователей;

16) **Пользователь** - юридическое лицо, индивидуальный предприниматель, частный нотариус, частный судебный исполнитель, адвокат, профессиональный медиатор, крестьянское или фермерское хозяйство, финансовый управляющий – получатель электронных банковских услуг посредством Онлайн-платформы;

17) **Процедура безопасности** - комплекс организационных мер и программно-технических средств защиты информации, предназначенных для идентификации Пользователя при составлении, передаче и получении электронных сообщений с целью установления его права на получение Электронных банковских услуг и обнаружения ошибок и/или изменений в содержании передаваемых и получаемых электронных сообщений;

18) **ПОД/ФТ** - противодействие легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма;

19) **Рабочие дни** - дни, не являющиеся выходными либо праздничными, в соответствии с законодательством Республики Казахстан;

20) **Регистрационное свидетельство** - электронный документ, выдаваемый НУЦ РК для подтверждения соответствия Электронной цифровой подписи требованиям, установленным законодательством Республики Казахстан;

21) **Соглашение о предоставлении электронных банковских услуг (далее и выше - Соглашение)** - договор присоединения, установленной формы, регулирующий отношения между Банком и Пользователем, связанные с предоставлением Банком Электронных банковских услуг посредством Онлайн-платформы, способами, не противоречащими законодательству Республики Казахстан;

22) **Удостоверяющий центр** – РГП «Казахстанский центр межбанковских расчетов Национального Банка Республики Казахстан» - юридическое лицо, удостоверяющее соответствие открытого (публичного) ключа ЭЦП закрытому (секретному) ключу ЭЦП, а также подтверждающее достоверность и действительность (действие) регистрационного свидетельства;

23) **Хэш** - сгенерированное значение, использующее алгоритмические или обычные функции в целях защиты или целостности данных;

24) **Электронно-цифровая подпись (ЭЦП)** - набор электронных цифровых символов, созданный средствами ЭЦП и подтверждающий достоверность электронного документа, его принадлежность и неизменность содержания, являющийся идентификационным средством;

25) **Электронные банковские услуги** - услуги, связанные с доступом Пользователя к своему банковскому счету посредством Онлайн-платформы для получения платежных услуг и информационных банковских услуг;

26) **Электронный документ** - документ, в котором информация представлена в электронно-цифровой форме и удостоверена идентификационными средствами, составленный отправителем и не содержащий искажений и (или) изменений, внесенных в него после составления, в порядке, предусмотренном законодательством Республики Казахстан;

27) **SMS-сообщение** - короткое текстовое сообщение установленного формата, передаваемое Пользователем Банку либо Банком Пользователю через оператора мобильной связи.

Иные специфические термины и обозначения, применяемые в тексте Процедуры, используются в соответствии со значением, закрепленным в законодательстве Республики Казахстан.

### 3. ПЕРЕЧЕНЬ ЭЛЕКТРОННЫХ БАНКОВСКИХ УСЛУГ

3. Банк предоставляет Пользователю возможность пользоваться следующими услугами Банка посредством Онлайн-платформы:

- 1) открытие банковского (текущего) счета;
- 2) подача заявки на получение Кредита;
- 3) подача заявки на получение транша в рамках кредитной линии;
- 4) подача заявки на изменения условий Кредита;
- 5) получение справок;
- 6) подключение к торговому эквайрингу посредством POS-терминала/ FortePOS;
- 7) подключение к интернет-эквайрингу, за исключением платежных организаций;
- 8) выпуск банковских гарантий.

4. Процедура открытия банковского счета дистанционным способом предусмотрена в ВД, регламентирующем порядок открытия, ведения и закрытия банковских (текущих) счетов юридических лиц и индивидуальных предпринимателей в Банке.

5. Процедура подачи заявки на получение Кредита, транша в рамках кредитной линии, а также внесение изменений в условия Кредита, предусмотрена в ВД, регламентирующем порядок кредитования юридических лиц и индивидуальных предпринимателей и соответствующим приказом.

Перечень услуг, указанный в настоящем разделе, не является исчерпывающим и может быть дополнен/изменен Банком в одностороннем порядке по мере развития Онлайн-платформы, о чем Банк в течение

10 (десяти) рабочих дней со дня такого изменения извещает Пользователя посредством размещения соответствующего информационного сообщения на официальном сайте Банка <https://business.forte.kz/>.

#### **4. ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ЭЛЕКТРОННЫХ БАНКОВСКИХ УСЛУГ НА ОНЛАЙН-ПЛАТФОРМЕ**

6. До установления деловых отношений с Пользователем Банк осуществляет надлежащую проверку Пользователя. Порядок принятия Банком мер по надлежащей проверке Пользователя (его представителя) и бенефициарного собственника, предусмотрены в ВД, регламентирующем порядок открытия, ведения и закрытия банковских (текущих) счетов юридических лиц и индивидуальных предпринимателей в Банке, а также в ВД, регламентирующем процедуры по ПОД/ФТ.

7. Вход Пользователя на Онлайн-платформу осуществляется с помощью персонального компьютера, имеющего доступ к сети Интернет. При этом Пользователь обязан соблюдать Процедуры безопасности, предусмотренные Главой 5 Процедуры.

8. Доступ Пользователю к Электронным банковским услугам предоставляется только при условии прохождения Пользователем процедуры идентификации на Онлайн-платформе и заключения Соглашения о предоставлении электронных банковских услуг.

9. При прохождении идентификации на Онлайн-платформе, Пользователь дает Банку своё согласие на сбор и обработку его персональных данных в целях предоставления электронных банковских услуг.

10. Авторизация и получение электронных банковских услуг на Онлайн-платформе осуществляется Пользователем самостоятельно в порядке, предусмотренном в Соглашении.

11. Банк предоставляет Пользователю электронные банковские услуги посредством Онлайн-платформы с учетом технической возможности Онлайн-платформы. Онлайн-платформа Банка доступна для Пользователя круглосуточно, в целях получения информационных банковских услуг. Доступ для получения электронных платежных услуг на Онлайн-платформе предоставляется Пользователю в течение операционного дня Банка. Операционный день Банка устанавливается Банком и может быть изменен Банком в одностороннем порядке. Информация о продолжительности операционного дня и/или его изменениях размещается на официальном сайте Банка <https://business.forte.kz/>. По вопросам, связанным с получением электронных банковских услуг посредством Онлайн-платформы Пользователь может обратиться по телефонам службы поддержки, указанным на официальном сайте Банка <https://business.forte.kz/>.

12. Для получения услуг посредством Онлайн-платформы необходимо наличие одновременно следующих условий:

- 1) доступ к Онлайн-платформе (путем подключения к web-ресурсу Банка [https://mybpm.bpm.fortebank.com/login/cert?returnUrl=%2Fhome%2Fmain%2Fprocess%2Fstart%3Fkey%3Dopen\\_account\\_site%26external%3Dtrue](https://mybpm.bpm.fortebank.com/login/cert?returnUrl=%2Fhome%2Fmain%2Fprocess%2Fstart%3Fkey%3Dopen_account_site%26external%3Dtrue));
- 2) наличие технической возможности у Банка предоставления электронных банковских услуг;
- 3) наличие действующего ЭЦП, номера мобильного телефона у Пользователя.

13. Выполнение любой операции на Онлайн-платформе возможно при условии идентификации Пользователя с использованием ЭЦП, SMS- кода, а также биометрической идентификации при подаче заявки на Кредит без посещения Банка.

14. Указания/документы, направляемые Пользователем Банку в электронном виде посредством Онлайн-платформы после положительных результатов аутентификации и идентификации Пользователя, считаются отправленными от имени Пользователя и признаются равнозначными документам на бумажном носителе, подписанным собственноручной подписью Пользователя. Указанные документы являются основанием для проведения Банком операций и совершения иных действий от имени Пользователя.

15. Пользователь и Банк обязуются принимать на себя в полном объеме все обязательства, вытекающие из документов/указаний, отправляемых Пользователем и получаемых Банком посредством Онлайн-платформы в соответствии с Соглашением.

16. Банк предоставляет Пользователю подтверждение об отправке/получении указаний Пользователя посредством Онлайн-платформы после положительных результатов аутентификации и идентификации Пользователя, в момент совершения Электронных банковских услуг.

17. При получении от Пользователя указаний в электронном виде на проведение операции посредством Онлайн-платформы, Банк исполняет указание Пользователя в порядке, предусмотренном правилами Банка и/или законодательством Республики Казахстан.

18. Документы, сформированные Банком при оказании электронных банковских услуг, хранятся в электронном виде не менее 5 (пяти) лет, если иные сроки не предусмотрены законодательством Республики Казахстан.

19. Банк предоставляет Пользователю извещения о совершенных операциях в электронном виде посредством Онлайн-платформы в момент совершения Электронных банковских услуг.

20. Пользователь обязан самостоятельно отслеживать исполнение Банком указаний Пользователя, полученных посредством Онлайн-платформы.
21. Максимальные сроки оказания электронных банковских услуг, предоставляемых Банком в течение срока действия Соглашения, соответствуют срокам, предусмотренным законодательством Республики Казахстан.
22. Банк принимает претензии по оспариванию операций, проведенных посредством Онлайн-платформы в порядке, предусмотренном законодательством Республики Казахстан.
23. При подаче заявки на Кредит, до подписания договора банковского займа/соглашения о предоставлении кредитной линии, Пользователю предоставляется информация по банковским займам/кредитной линии: срок предоставления банковского займа/кредитной линии; предельная сумма и валюта банковского займа; вид ставки вознаграждения: фиксированная или плавающая, размер ставки вознаграждения в годовых процентах и ее размер в годовом, эффективном, сопоставимом исчислении; перечень и размеры комиссий, тарифов и иных расходов, связанных с получением и обслуживанием (погашением) банковского займа, в пользу Банка; ответственность и риски Пользователя в случае невыполнения обязательств по договору банковского займа/соглашению о предоставлении кредитной линии. В случае если Пользователь соглашается с условиями предоставления электронных банковских услуг, подписывает все документы с помощью ЭЦП.
24. Предоставление услуг на Онлайн-платформе приостанавливается или прекращается в случаях:
- 1) проведения технических работ на Онлайн-платформе (Банк сообщает период таких работ путем размещения сообщения об этом на официальном сайте Банка, не позднее дня проведения работ);
  - 2) изменения условий договоров/соглашений, заключенных с Пользователем, в соответствии с которыми предоставление услуг прекращается либо приостанавливается;
  - 3) уведомления Пользователя об отказе от Соглашения с ним в одностороннем порядке, в соответствии с условиями Соглашения.
25. Банк вправе отказать/приостановить оказание услуг посредством Онлайн-платформы в случаях:
- 1) предусмотренных законодательством Республики Казахстан, в том числе для отказа в исполнении указания;
  - 2) обнаружения Банком несанкционированного доступа к информации, составляющей банковскую тайну, ее несанкционированного изменения и иных несанкционированных действий, возникающих при предоставлении Банком услуг посредством Онлайн-платформы;
  - 3) невозможности осуществления идентификации, аутентификации Пользователя, в порядке, предусмотренном Процедурами и Соглашением;
  - 4) несоответствия предоставляемых документов требованиям законодательства Республики Казахстан;
  - 5) в случаях, предусмотренных законодательством о ПОД/ФТ;
  - 6) в случаях существенного нарушения Пользователем условий Соглашения или иных договоров, заключенных с Пользователем;
  - 7) наличия задолженности перед Банком;
  - 8) подозрения на мошеннические и (или) иные противоправные действия при предоставлении Пользователю банковских услуг;
  - 9) выявления факта нахождения Пользователя в базах данных центра обмена данными по платежным транзакциям с признаками мошенничества и (или) иных противоправных действий в соответствии с законодательством Республики Казахстан;
  - 10) в иных случаях, предусмотренных договорами/соглашениями, заключенными с Пользователем.

## **5. ПРОЦЕДУРЫ БЕЗОПАСНОСТИ ПРИ РАБОТЕ НА ОНЛАЙН-ПЛАТФОРМЕ**

26. Банк использует технологии, позволяющие обеспечить безопасность и конфиденциальность информации, передаваемой через каналы связи.
27. Процедуры безопасности Банка обеспечивают:
- 1) достоверную идентификацию Пользователя и его право на получение соответствующих электронных банковских услуг;
  - 2) выявление наличия искажений и (или) изменений в содержании электронных документов, на основании которых Пользователю предоставляются электронные банковские услуги;
  - 3) защиту от несанкционированного доступа к информации, составляющей банковскую тайну, и целостность данной информации;
  - 4) хранение записей о неудачных попытках аутентификации, а также информирование Пользователя о таких попытках в целях повышения безопасности и предотвращения несанкционированного доступа.
28. Предоставление электронных банковских услуг посредством Онлайн-платформы является санкционированным в случае выполнения Пользователем процедур безопасности, установленных Банком.
29. Банк обеспечивает достоверную идентификацию и аутентификацию Пользователя на Онлайн-платформе личным ЭЦП, а также SMS - сообщениями для подтверждения прав на получение Электронных банковских

услуг.

30. После реализации механизма кроссдоменной аутентификации программного обеспечения дистанционного оказания услуг процесс согласовывается с подразделением по информационной безопасности.

31. Доступ к данным для разбора и анализа спорных ситуаций обеспечивается возможностью ведения архива всех отосланных/принятых Пользователем и Банком документов. Банк обеспечивает на своей стороне:

1) обработку ошибок и исключений безопасным способом, не допуская в ответе раскрытия конфиденциальных данных, предоставляя минимально достаточную информацию для диагностики проблемы;

2) проверку данных на валидность для предотвращения атак с подделкой запросов и инъекций вредоносного кода.

32. Все действия Пользователей на Онлайн-платформе записываются в электронный журнал Банка. Срок хранения не менее 3 (трех) месяцев в оперативном доступе и не менее 1 (одного) года в архивном доступе либо не менее 1 (одного) года в оперативном доступе.

33. Для обеспечения защиты от несанкционированного доступа на Онлайн-платформу и контроля целостности данных, идентификации Пользователя применяется функционал автоматической проверки подлинности ЭЦП Пользователя, осуществляющий проверку ЭЦП, проверку регистрационного свидетельства, выданного НУЦ РК. Порядок предоставления ключей ЭЦП и Регистрационных свидетельств регламентирован требованиями НУЦ РК. Для выполнения операций по работе с ЭЦП Онлайн-платформа использует библиотеку: комплект разработчика НУЦ РК (NCALayer, Kalkan Crypt) - для формирования Хэша, а также проверки ЭЦП на сервере НУЦ.

34. Банком предусматриваются дополнительные условия, требования для проверки подлинности, корректности, достоверности операций, совершаемых Пользователем и необходимые для оказания услуги, в целях повышения уровня безопасности от несанкционированного доступа, предотвращения мошеннических действий, недопущения разглашения конфиденциальной информации или иных противоправных действий.

Онлайн-платформа обеспечивает:

1) однозначность идентификации принадлежности веб-приложения Банку (доменное имя, логотипы, корпоративные цвета);

2) запрет на сохранение в памяти браузера авторизационных данных;

3) маскирование вводимых секретов;

4) информирование на странице авторизации Пользователя о мерах обеспечения кибергигиены, которым рекомендуется следовать при использовании веб-приложения;

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

35. В целях соблюдения Процедур безопасности при работе в Онлайн-платформе Пользователю необходимо следовать следующим правилам:

1) использовать лицензионное, своевременно обновляющееся антивирусное программное обеспечение;

2) использовать современные операционные системы на своем компьютере, с автоматическим своевременным обновлением, рекомендуемым компаний-производителем в целях устранения, выявленной в нем уязвимости;

3) регулярно выполнять обновления операционной системы и браузера компьютера;

4) после окончания работы необходимо закрывать окно системы с помощью кнопки "Выход" и никогда не оставлять компьютер с активной сессией в системе, без присмотра;

5) не использовать нелегальное, сомнительное, а также не проверенное на наличие вредоносных программ программное обеспечение;

6) желательно использовать отдельный компьютер с ограниченным физическим доступом, в котором не установлено постороннее программное обеспечение, например, игры или развлекательные программы;

7) желательно исключить дистанционное подключение к компьютеру, предназначенному для работы;

8) желательно исключить использование внешних носителей (флешек) на компьютере, предназначенном для работы;

9) использовать надежный пароль для учетных записей на компьютере, предназначенном для работы. Длина пароля не менее 8 (восьми) символов и наличие в пароле как минимум четырех групп символов: строчных букв, заглавных букв, цифр, специальных символов. Использовать ввод пароля при блокировке компьютера и автоматическую блокировку компьютера при неактивности;

10) предоставлять Пользователю только те права доступа, которых будет достаточно для выполнения его должностных обязанностей;

11) административные права доступа на компьютере, предназначенном для работы, должны быть только у системного администратора;

12) не использовать общедоступные Wi-Fi сети для банковских операций;

13) отключить функцию сохранения паролей в браузере.

## 6. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

36. Банк вправе в одностороннем порядке вносить изменения и дополнения в настоящую Процедуру, в установленном внутренним документом Банка порядке и своевременно размещать на соответствующем доступном для Пользователя ресурсе Банка.

37. В процессе организации работы, обслуживания, внедрения новых сервисов (продуктов, услуг) на Онлайн-платформе все задействованные подразделения несут ответственность за качество и своевременность выполнения своих функциональных обязанностей.

38. Уровень ответственности подразделения в целом и каждого работника подразделения в отдельности при взаимодействии в процессе продажи электронных банковских услуг посредством Онлайн-платформы определяется соответствующими внутренними документами Банка, а также условиями Процедуры.

39. Вопросы, не урегулированные настоящей Процедурой, подлежат разрешению в соответствии с нормами законодательства Республики Казахстан и(или) внутренних документов Банка, Соглашением и обычаями делового оборота, принятыми в банковской практике.

40. Настоящая Процедура действует до даты отмены и (или) прекращения действия по иным основаниям соответствующим решением уполномоченного органа/лица Банка.