

ЖАСАНДЫ ИНТЕЛЛЕКТ ЖҮЙЕСІН ПАЙДАЛАНУ ТУРАЛЫ КЕЛІСІМ (ПАЙДАЛАНУШЫ КЕЛІСІМІ)

ҚЫСҚАША МАҢЫЗДЫСЫ

Осы блок – Келісімнің негізгі талаптарының қысқаша мазмұны. Толық және заңгерлік маңызы бар талаптар төмендегі 1-12 бөлімдерде баяндалған.

Келісім жасанды интеллект жүйесі (бұдан әрі – **ЖИ жүйесі**) қолданылатын Банк функциялары мен сервистерін пайдалану ережелерін белгілейді.

ЖИ жүйесі қызметінің нәтижелерін қайда кездестіре аласыз:

- Банк сервистерін пайдаланған кезде (чаттар мен дыбыстық арналарда, нысандар мен деректемелерді толтырған кезде, мобильді қосымшаның немесе интернет-сайттың кеңестері мен өзге функцияларында, Банк сервистерін дербестендіру кезінде);
- Банк бөлімшесінде қызмет көрсетуді қоса алғанда, Банк қызметтерін көрсетудің бөлек процестерінде;
- коммуникациялар мен Банк материалдарында (жарнамалық, аналитикалық және ақпараттық материалдарды қоса алғанда).

МАҢЫЗДЫ! ЖИ жүйесі қызметінің нәтижелері толық емес, нақты емес болуы мүмкін немесе қателіктерді қамтуы мүмкін.

ЖИ жүйесін қолдана отырып қалыптастырылған нәтижені пайдаланар, растар, жіберер немесе қол қояр алдында **Сіз мұндай нәтижені тексеруге міндеттісіз.**

Шектеулер мен жауапкершілік туралы толығырақ – **Жауапкершіліктен бас тарту туралы мәлімдемелер, шектеулер мен жауапкершілік** (6-бөлім) бөлімін қараңыз.

ЖИ жүйесінің пайдаланылғаны туралы қалай білесіз

Банк ЖИ жүйесінің қолданылғаны туралы **Мәнмәтінді хабарламалар** арқылы, ал қажет болған жағдайда – нәтиженің синтетикалық сипаты туралы **таңбалау және (немесе) ескерту** арқылы хабарлайды. Толығырақ **Ашықтық: ЖИ жүйесінің пайдаланылғаны туралы ақпарат беру және синтетикалық нәтижелерді таңбалау** (2-бөлім) бөлімін қараңыз.

Сіздің таңдауыңыз бен құқығыңыз

- Бір қатар жағдайларда Сіз **ЖИ жүйесімен өзара әрекеттесуден бас тартып**, қызметтерді алудың баламалы тәсілдерін пайдалана аласыз. Толығырақ **Пайдаланушының құқықтары мен жүзеге асыру тәртібі** (3-бөлім) бөлімін қараңыз.
- Сіз Келісімде қарастырылған тәртіппен ЖИ жүйесі жұмысының нәтижелері бойынша **түсініктеме** сұрата аласыз. Толығырақ **Пайдаланушының құқықтары мен жүзеге асыру тәртібі** (3-бөлім) бөлімін қараңыз.

Деректер мен сыртқы құрамдастар

ЖИ жүйесін қолдану арқылы бөлек функцияларды ұсыну үшін Банк **сыртқы технологиялық шешімдерді** пайдалана алады және (немесе) **үшінші тұлғаларды** тартып, сондай-ақ деректерді арнайы режимдерде өңдей алады. Толығырақ **Үшінші тұлғалар, сыртқы құрамдастар мен деректер** (5-бөлім) бөлімін қараңыз.

Егер басқа сұрақтар болса, қайда жүгіну керек

Жүгіну арналары мен қолдау тәсілдері **Қайда жүгіну керек** (8-бөлім) бөлімінде көрсетілген.

1. ЖАЛПЫ ЕРЕЖЕЛЕР

1.1. Осы Келісім не туралы

1.1.1. Жасанды интеллект жүйесін пайдалану туралы келісім (бұдан әрі – **Келісім**) Пайдаланушы «Bereke Bank» АҚ-ның (Lesha Bank LLC (Public) ЕБ) (бұдан әрі – **Банк**) қызметтерін алған кезде, Банкпен тиісті қызмет көрсету арналары мен коммуникация арналарында өзара әрекеттескен кезде, сондай-ақ тікелей Банктің ЖИ жүйелерін пайдаланған кезде «Bereke Bank» АҚ-ның (Lesha Bank LLC (Public) ЕБ) жасанды интеллект жүйесін пайдалану ережелері мен шектеулерін белгілейді.

Келісімде **Банктің ЖИ-функциясы** деп Банктің кез келген функциялылығы түсініледі, оны пайдаланған кезде:

- Пайдаланушы **Банктің Жасанды интеллект жүйесімен** өзара әрекеттеседі, және (немесе)
- Пайдаланушыға **Банктің Жасанды интеллект жүйесі қызметінің нәтижесі** ұсынылады, және (немесе)
- Банк Пайдаланушымен байланысты шешім қабылдау немесе тексерулер жүргізу кезінде (оның ішінде автоматтандырылған) жасанды интеллектті қолданады.

1.1.2. Егер Пайдаланушы заңды тұлға атынан әрекет етсе, осындай заңды тұлғада ЖИ жүйесін пайдаланумен байланысты құқықтар мен міндеттер туындайды. Банктің ЖИ жүйесін пайдалана отырып, Пайдаланушы осындай жағдайларда оның тиісті өкілеттіктерінің бар екендігін растайды.

1.2. Сіз Келісімге қалай қосыласыз

1.2.1. Келісім **қосылу шарты** ретінде әрекет етеді: талаптарды Банк алдын ала белгілеген, және Пайдаланушы оларды толық қабылдайды (бөлек талаптарды мақұлдайсыз).

1.2.2. Пайдаланушы келесі әрекеттердің кез келгенін жасау арқылы Келісімге қосылатынын растайды (қолжетімді арнаға байланысты):

- Банкпен жасалған басқа шарттар шеңберінде Келісімге қосылады; және (немесе)

- Банк жүйесінің интерфейсында опцияны таңдайды («Қабылдаймын» немесе мағынасы бойынша баламалы батырманы басады, келісім туралы белгі қояды немесе интерфейсте немесе қызмет көрсету арнасында көзделген өзге баламалы әрекетті жасайды); және (немесе)
- Банктің тиісті ЖИ-функциясын пайдалана бастайды; және (немесе)
- Банк Келісімге қолжетімділікті бергеннен кейін Банктің тиісті ЖИ-жүйесін пайдалануды жалғастырады.

1.2.3. Егер Пайдаланушы Келісімнің талаптарымен келіспесе, оның Банктің ЖИ-жүйесін пайдалану құқығы жоқ және оларды пайдалануды тоқтатуы тиіс. Егер тиісті сервис ЖИ жүйесін қолдану арқылы ғана қолжетімді болса, бас тарту мұндай сервисі пайдаланудың мүмкін еместігін білдіреді (толығырақ – 3-бөлімде).

1.3. Келісім қашан және қайда әрекет етеді

1.3.1. Келісім келесі жағдайларды қоса алғанда, Банк қызмет көрсеткен кезде ЖИ жүйесі пайдаланылған және (немесе) Пайдаланушы мұндай ЖИ жүйе қызметінің нәтижелерін алған барлық жағдайларға қолданылады:

- Пайдаланушы Банктің ЖИ жүйесімен **тікелей өзара әрекеттеседі** (мысалы, чат, дыбыстық интерфейс, кеңестер арқылы; роботтанған немесе цифрлық көмекшілерді, бөлімшедегі өзіне өзі қызмет көрсету интерфейстерін, цифрлық аудармашылар мен мүмкіндігі шектеулі адамдарға көмектесу функцияларын қоса алғанда); және (немесе)
- Банк Пайдаланушыға қызмет көрсету тәртібіне ықпал ете алатын **банк қызметтерін көрсету кезінде, Пайдаланушымен байланысты тексеру жүргізу немесе шешімдер қабылдау кезінде** (оның ішінде автоматтандырылған) (Пайдаланушы ЖИ жүйесімен тікелей өзара әрекеттеспейтін жағдайларды қоса алғанда) ЖИ жүйесін қолданады; және (немесе)
- Пайдаланушыға Банктің ЖИ жүйесі **қызметінің нәтижесі ұсынылады** (мысалы, кеңес, құжаттарды толтыру кезінде қалыптастырылған қолжазба, жекешелендірілген хабарлама, жарнамалық материалдар).

Пайдаланушының Банкпен мұндай өзара әрекеттесуі **онлайн-арналарда** да (мобильді қосымша, веб-сайт, мессенджерлер мен өзге цифрлық арналар), **Банктің физикалық бөлімшесінде қызмет көрсеткен кезде де** болуы мүмкін.

1.3.2. Кез келген қолданыстағы және болашақ өнімдерді, талаптарды, сервистер мен арналарды қоса алғанда, егер Банктің тиісті қызметін ұсынған кезде бөлек өзгеше ескертілмесе, Келісім Банктің өніміне, талабына, сервисіне және қызмет көрсету арнасына қарамастан қолданылады.

1.3.3. Мән-жайларға байланысты ЖИ жүйесі қызметінің нәтижелері келесілерді қамтуы мүмкін (қоса алғанда, бірақ олармен шектелмей):

- чат-боттар, дыбыстық көмекшілер мен өзге қолдау интерфейстері арқылы ұсынылатын нәтижелерді қоса алғанда **ақпараттық (анықтамалық) хабарламалар** (түсініктемелер, кеңестер, навигация, жалпы сипаттағы жауаптар);
- **материалдарды құру, түрлендіру немесе жалпылау** (мысалы, мәтіндер, түйіндеме, аудармалар, суреттер, аудио/бейне);
- маркетингтік және жарнамалық материалдарды, функциялар мен өнімдерді таңдауды, сондай-ақ Пайдаланушы және (немесе) оның қалауы туралы деректерді ескере отырып қалыптастырылған өзге нәтижелерді қоса алғанда **жекешелендірілген хабарламалар мен ұсыныстар**;
- **аналитика мен инсайт** (мысалы, шығындарды жіктеу, мәліметтер, болжаулар, заңдылықтарды анықтау, қаржыны басқару бойынша кеңестер), сондай-ақ бөлшек және бизнес-сценарийлерге арналған нәтижелерді қоса алғанда (мысалы, Пайдаланушының сұратуы бойынша тауарлар және қызметтердің нұсқаларын немесе контрагенттерді таңдау) ақпаратты таңдау және салыстыру (оның ішінде Пайдаланушының әрекеттерін оңтайландыру нұсқалары, Пайдаланушының сұратуы бойынша ықтимал контрагенттер мен өзге нұсқаларды іздеу);
- нысандарды, деректемелерді, өтінімдерді, тапсырмалар мен өзге құжаттарды (төлем құжаттарын қоса алғанда) **алдын ала толтыру** – мұндай жағдайда **қолжазба** нәтиже болып табылады және Пайдаланушы тарапынан міндетті түрде тексерілуге және расталуға жатады (6.2-тармақ);
- қауіпсіздікпен, тәуекелдерді басқарумен, алаяқтықтың алдын алумен және комплаенс талаптарын сақтаумен (мысалы, қосымша мәліметтер мен растауды сұрату, қосымша тексерулер, функциялылықтың уақытша шектеулері) байланысты **ескертулер мен автоматтандырылған тексерулердің нәтижелері**;
- **толық автоматтандырылған шешімдерді** қоса алғанда Банктің алгоритмдік жүйені қолдана отырып шешім қабылдауымен байланысты нәтижелер (2.4-тармақ).

1.4. Банк Келісімге қолжетімділікті қалай ұсынады

1.4.1. Банк Келісімнің өзекті редакциясына қолжетімділікті қамтамасыз етеді:

- қызмет көрсетудің тиісті арнасында – Банктің ЖИ жүйесінің ЖИ-функциясын пайдалану басталғанға дейін, оның ішінде мәтінді және (немесе) оған сілтемені интерфейсте және (немесе) қызмет көрсету арнасында **Мәнмәтінді хабарламалар** көмегімен орналастыру арқылы (1.5-тармақ); және
- <https://berekebank.kz> мекенжайы бойынша Банктің ресми сайтында дербес құжат ретінде.

1.4.2. Банктің ЖИ жүйесінің ЖИ-функциясын пайдалануды бастау арқылы Пайдаланушы жоғарыда көрсетілгендей пайдалану басталғанға дейін оған Келісіммен танысу мүмкіндігі ұсынылғандығын және Келісім талаптарын қабылдайтынын растайды.

1.5. Интерфейстегі хабарламалар (Мәнмәтінді хабарламалар) және бөлек келісім

1.5.1. Банк заңнамада немесе Банк құжаттарында көзделген жағдайларда Пайдаланушыға интерфейсте және (немесе) қызмет көрсету арнасында **Мәнмәтінді хабарламаларды** - Пайдаланушыға ЖИ жүйесін қолдану және оған байланысты ерекшеліктер және (немесе) шектеулер туралы ақпарат беру үшін көрсетеді. Мәнмәтінді хабарламалар атап айтқанда келесілерді қамти алады: «ЖИ қолданылады» және мағынасы бойынша ұқсас белгілерді, ескертулер мен синтетикалық нәтижелерін таңбалауды, адам-оператор мен ЖИ жүйесі арасында ауыстыру туралы хабарламаларды, жауапкершіліктен бас тарту туралы мәлімдемелер (тәуекелдер мен жауапкершілікті шектеу туралы ескертулер) және өзге хабарламалар.

Келісімде **Мәнмәтінді хабарламалар** деп хабарламалар, ескертулер, таңбалау мен Пайдаланушыға Банктің ЖИ жүйесінің ЖИ-функциясын пайдалану кезінде тиісті қызмет көрсету арнасында көрсетілетін ақпараттандырудың өзге элементтері түсініледі.

1.5.2. Мәнмәтінді хабарламалар олар көрсетілген Банктің ЖИ жүйесінің ЖИ-функциясына қатысты және оны пайдаланудың арнайы талаптары мен шектеулерін орната алады. Мұндай хабарламалар тиісті ЖИ-функциясы бөлігінде Келісімнің бөлігі деп

саналады. Егер Мәнмәтінді хабарламаның мазмұны Келісімнің талаптарына қайшы келсе, онда осы ЖИ-функциясы үшін Мәнмәтінді хабарлама қолданылады (егер заңда өзгеше белгіленбесе).

- 1.5.3. Егер нақты ЖИ-функциясы үшін Пайдаланушыдан бөлек келісім (рұқсат) алу талап етілсе, онда Банк оны бөлек әрекет арқылы немесе Мәнмәтінді хабарлама құрамында (мысалы, белгі, батырма, код немесе интерфейстегі өзге растау арқылы) сұратуға құқылы. Мұндай келісімнің берілу дерегін Банк цифрлық нысанда тіркей алады (тіркеу тәртібі жөнінде – **9-бөлімді** қараңыз).

1.6. Қандай құжаттар қолданылады және қандай құқық әрекет етеді

- 1.6.1. Келісімге Қазақстан Республикасының заңнамасы қолданылады.
- 1.6.2. Банктің нақты қызметтері бойынша мұндай қызметтерге қатысты талаптар (шарттар, ережелер, тарифтер мен өзге құжаттар) қосымша қолданылады.
- 1.6.3. Егер басқа талаптар Келісімде тікелей қарастырылмаса, Пайдаланушы мен Банк арасындағы қарым-қатынастарға да Банктің <https://berekebank.kz> сайтында жарияланған **Стандартты ескертпелердің** ережелері қолданылады. Стандартты ескертпелер Келісімнің ажырамас бөлігі болып табылады және құпиялық, санкциялық режимдер, сыбайлас жемқорлыққа қарсы ережелер, еңсерілмейтін күш жағдайлары, коммуникациялар, қолданылатын құқық және соттылық бөлігінде талаптарын айқындайды.

2. АШЫҚТЫҚ: ЖИ ЖҮЙЕСІНІҢ ПАЙДАЛАНЫЛҒАНЫ ТУРАЛЫ АҚПАРАТ БЕРУ ЖӘНЕ СИНТЕТИКАЛЫҚ НӘТИЖЕЛЕРДІ ТАҢБАЛАУ

2.1. ЖИ жүйелерін қолдану ашықтығы

- 2.1.1. Банк Банк қызметтерін ұсынған кезде, сондай-ақ Банкпен өзге өзара әрекеттесу кезінде заң талаптарына сәйкес Пайдаланушыға ЖИ жүйелерін қолданғаны туралы ақпарат береді. Ақпарат беру тиісті қызмет көрсету арнасында, оның ішінде **Мәнмәтінді хабарламалар**, ЖИ-функцияларының сипаттамасы мен Келісім ережелері арқылы жүзеге асырылады және келесілерді қамтуы мүмкін:
- 1) ЖИ жүйесінің қолданылғанын көрсету;
 - 2) ЖИ жүйесінің құқықтық режимін (мысалы, тәуекел дәрежесі, автономдық деңгейі, пайдалану түрі – ашық, жабық немесе жергілікті ЖИ жүйесі) көрсету;
 - 3) сыртқы құрамдастардың пайдаланылғандығын, үшінші тұлғалардың тартылғандығын және (немесе) сыртқы жүйелерге деректердің берілгендігін көрсету (толығырақ – 5-бөлімді қараңыз);
 - 4) ескертулер және (немесе) синтетикалық нәтижелерді таңбалау;
 - 5) адам-оператор мен ЖИ жүйесі арасында ауыстыру туралы хабарламалар;
 - 6) тиісті ЖИ жүйесінің немесе оның функциясының эксплуатациялық және өзге сипаттамалары мен шектеулері туралы ақпарат ЖИ-функцияны мақсатына сай пайдалану үшін қажетті көлемде.
- 2.1.2. ЖИ жүйесін қолдану туралы хабарлама Банктің тиісті ЖИ-функциясын пайдалану басталғанға дейін ұсынылады; егер бұл техникалық себептерге байланысты мүмкін болмаса – оны алғашқы рет пайдаланған сәтте немесе Пайдаланушыға ЖИ жүйесі қызметінің нәтижесін алғашқы рет ұсыну кезінде.

2.2. Синтетикалық нәтижелерді таңбалау және олар туралы ескерту

- 2.2.1. Егер Банк ЖИ жүйесі қызметінің синтетикалық нәтижелерін ұсынса, Банк бір уақытта келесілерді қамтамасыз етеді:
- 1) машина оқи алатын нысандағы мұндай нәтижелерді таңбалау; және
 - 2) визуалдық немесе Пайдаланушының қабылдауын қиындататын арнайы әрекеттерсіз қабылдау мүмкіндігін қамтамасыз ететін өзге нысанда нәтиженің синтетикалық сипаты туралы ескерту.
- 2.2.2. Таңбалау мен ескертудің нақты әдістері нәтиже түрі мен қызмет көрсету арнасына (мысалы, мәтін, сурет, бейне, аудио немесе олардың комбинациясы) тәуелді және Банк тарапынан тиісті қызмет көрсету арнасында жүзеге асырылады.
- 2.2.3. Егер синтетикалық нәтиже Пайдаланушыға нақты уақыт режимінде бөлек цифрлық объектіні (мысалы, дыбыстық диалог) жібермей ұсынылса, Банк мұндай талаптардың келесі жолмен орындалуын қамтамасыз етеді:
- 1) тиісті қызмет көрсету арнасында ескерту; және
 - 2) нәтиженің цифрлық жазбасын құру және (немесе) сақтау кезінде (егер мұндай жазба құрылса) машина оқи алатын нысанда немесе тиісті арнада техникалық тұрғыдан жүзеге асырылатын өзге тәсілмен таңбалау.
- 2.2.4. Үшінші тұлғаларды жаңылыстырмау үшін Пайдаланушы таратылған кезде Банктен алынған ЖИ жүйелері қызметінің синтетикалық нәтижелерін ескерту мен таңбалауды сақтауға (жарияланымды, қайта жіберуді немесе көрсетілімді қоса алғанда).

2.3. Адам-оператор мен ЖИ жүйесі арасында ауыстыру

- 2.3.1. Егер бір сессия шеңберінде Пайдаланушының өзара әрекеттесуі адам-оператормен де, ЖИ жүйесімен де жүзеге асырылатын болса, Банк Пайдаланушыға өзара әрекеттесудің ағымдағы форматы туралы ақпарат береді және ЖИ жүйесі қайта қосылған жағдайларды қоса алғанда, мұндай ақпаратты ауыстырылған кезде жаңартады.
- 2.3.2. Егер әрбір ауыстыру кезінде қызмет көрсету арнасының техникалық ерекшеліктері бойынша ақпарат беру мүмкін болмаса, Банк тиісті ЖИ-функциясын пайдалану басталғанға дейін Пайдаланушыға мұндай ерекшелік туралы және бір сессия шеңберінде өзара әрекеттесу ЖИ жүйесін пайдалана отырып жүзеге асырылуы мүмкін екендігі туралы хабарлайды. Мұндай жағдайда Пайдаланушы мұндай сессия шеңберінде ЖИ жүйесін пайдалану мүмкіндігі туралы тиісті түрде ескертілген деп саналады.

2.4. ЖИ жүйелерін қолдана отырып, толық автоматтандырылған шешімдер

- 2.4.1. Банктің бөлек функцияларында деректерді, оның ішінде дербес **деректерді автоматтандырылған өңдеу негізінде толық автоматтандырылған шешімдерді** қабылдау үшін ЖИ жүйесін қоса алғанда, алгоритмдік жүйе қолданылуы мүмкін. Банк Пайдаланушыға тиісті қызмет көрсету арнасында мұндай жүйелерді қолдану дерегі туралы ақпарат береді және заңнамада көзделген, оның ішінде шешімдерді қабылдау барысына кемсітушілікке жол бермеуге бағытталған шаралар қабылдайды.

- 2.4.2. Егер шешім толық автоматтандырылған түрде қабылданса және **заңдық салдарға әкеп соқса немесе Пайдаланушының құқықтары мен заңды мүдделеріне ықпал етуге қабілетті болса**, Пайдаланушы келесілерге құқылы:
- 1) алгоритмдік жүйені қолдану дерегі туралы ақпаратты алуға;
 - 2) шешімге ықпал еткен негізгі факторлар мен критерийлердің түсініктемесін алуға (алгоритмдерді, бастапқы кодтар мен заңмен қорғалатын құпияны ашпай);
 - 3) автоматтандырылған өңдеуге қарсылық білдіруге және (немесе) стандартты жүгіну арналары арқылы Банкке жүгіну арқылы адам-оператордың қатысуымен шешімді қайта қарауды талап етуге (**8-бөлім**). Банк мұндай өтініштерді заңда белгіленген тәртіп пен мерзімдерде қарастырады.

3. ПАЙДАЛАНУШЫНЫҢ ҚҰҚЫҚТАРЫ МЕН ОЛАРДЫ ЖҮЗЕГЕ АСЫРУ ТӘРТІБІ

3.1. Пайдаланушының құқықтары

3.1.1. Пайдаланушы келесілерге құқылы:

- Келісіммен танысып шығуға. Толығырақ **Банк Келісімге қолжетімділікті қалай ұсынады** бөлімін (1.4-тармақ) қараңыз;
- Банктің ЖИ-функцияларын пайдаланған кезде өзінің дербес деректері мен құпия ақпаратты қорғалуына;
- ЖИ жүйесін пайдаланумен құрылған зияткерлік меншік объектілеріне құқықтарды қорғау бойынша шараларды қабылдауға (5.3-тармақ);
- егер оның құқықтарын, бостандығы мен заңды мүдделерін қозғаса, ЖИ жүйесі қызмсетінің нәтижелері туралы түсініктемелер алуға (Келісім мен заңнамада көзделген тәртіппен) (3.2-тармақ);
- олардың негізінде ЖИ жүйесін қолданумен шешім қабылданатын деректер туралы ақпаратты дербес деректер туралы заңнаманы, құпиялылық пен коммерциялық құпия талаптарын ескере отырып ұсыныла алатын көлемде сұратуға (3.2-тармақ);
- егер өзара әрекеттесудің міндеттілігі заңда белгіленбесе, ЖИ жүйесімен өзара әрекеттесуден бас тартуға (3.2-тармақ).

3.2. ЖИ жүйесі қызметінің нәтижелері туралы түсініктемелер мен шешім қабылдау үшін пайдаланылған деректер туралы ақпарат

3.2.1. Егер ЖИ жүйесі қызметінің нәтижесі Пайдаланушының құқықтарын, бостандығын немесе заңды мүдделерін қозғаса, онда ол келесілерге құқылы:

- Банктен мұндай нәтиженің түсініктемесін сұратуға; және (немесе)
- Банктен олардың негізінде ЖИ жүйесі шешім қабылдаған деректер туралы ақпаратты сұратуға.

Егер нақты ЖИ-функциясы үшін интерфейсте (Мәнамәтінді хабарламада) өзге тәртіп көрсетілмесе, сұрату Банктің стандартты өтініштерді қабылдау арналары арқылы жолданады (**8-бөлім**).

3.2.2. Сұрату қарастыру үшін Банк Пайдаланушыдан түсініктеме немесе ақпарат (мысалы, күні және уақыты, арнасы, жағдайдың сипаттамасы, операцияны сәйкестендірушілер мен өзге релевантты мәліметтер) талап етілетін ЖИ жүйесі қызметінің нәтижесін және (немесе) шешімді бірмәнді анықтау үшін қажетті мәліметтерді сұратуға құқылы.

3.2.3. Банк сұратуға заңнама мен Келісімде жол берілген көлемде түсініктеме береді (3.2.4-тармақ). Банк дербес деректерді, құпия ақпарат пен коммерциялық құпияны құрайтын мәліметтерді, сондай-ақ ашылуы заңнамамен шектелген өзге мәліметтерді ашпауға құқылы. Қажет болған жағдайларда Банк ақпаратты жалпылама түрде ұсынуға құқылы.

3.2.4. Келісімде «деректер туралы ақпарат көлемі» деп ақпаратты деректер санаты (түрі) деңгейінде ұсыну түсініледі. Нақты ЖИ-функциясына байланысты деректер санаттары келесілерді қамтиды:

- Пайдаланушы Банкке ұсынған деректер;
- қызмет көрсету арнасымен өзара әрекеттесу кезінде қалыптасатын деректер (мысалы, интерфейстегі әрекеттер, сессиялардың параметрлері);
- қызмет көрсету кезінде қолданылатын Банктің ақпараттық жүйелерінен алынған деректер;
- сыртқы көздерден және (немесе) үшінші тұлғалардан алынған деректер.

3.3. ЖИ жүйесімен өзара әрекеттесуден бас тарту

3.3.1. Егер заң мұндай өзара әрекеттесуді талап етпесе, Пайдаланушы ЖИ жүйесімен өзара әрекеттесуден бас тартуға құқылы.

3.3.2. Бас тарту тәсілі қызмет көрсету арнасына тәуелді және интерфейсте (Мәнамәтінді хабарламада) көрсетіледі. Әдетте, бас тарту тиісті сервисті пайдалануды тоқтатуды немесе егер қолжетімді болса, баламалы қызмет көрсету тәсілін таңдауды білдіреді.

3.3.3. Пайдаланушы Банктің бөлек сервистері ЖИ жүйесін қолдану арқылы ғана қолжетімді болатын хабардар және келіседі. Мұндай жағдайда Пайдаланушының ЖИ жүйесімен өзара әрекеттесуден бас тартуы тиісті сервисті пайдаланудың мүмкін емес екендігін білдіреді.

3.3.4. Егер сервистің сипаты бойынша мүмкін болса, Банк Пайдаланушыға нәтижені алудың баламалы тәсілдерін ұсынуға тырысады (мысалы, қызмет көрсетудің өзге арналары арқылы). Алайда баламаның болуына кепілдік бермейді.

4. ҚОЛДАНУ ТАЛАПТАРЫ ЖӘНЕ ПАЙДАЛАНУШЫНЫҢ МІНДЕТТЕРІ. БҰЗУШЫЛЫҚТАР КЕЗІНДЕГІ БАНКТІҢ ШАРАЛАРЫ

4.1. Қолжетімділік құқықтары шеңберінде ЖИ жүйесін пайдалану

4.1.1. Пайдаланушы Банктің ЖИ-функцияларын адал және мақсатына сай пайдалануға: ұсынылған қолжетімділік құқықтары мен Келісім талаптары шегінде, интерфейстегі кеңестер мен Банктің нұсқаулықтарын орындай отырып, санкцияланбаған қол жеткізу немесе сәйкестендіру, аутентификациялау және цифрлық растау механизмдерін қоса алғанда, қорғау шараларын айналып өту әрекеттерін жасамауға және Банкке және (немесе) Банктің ЖИ жүйелерінің басқа пайдаланушыларына зиян келтіруі мүмкін қандай да әрекеттер жасамауға міндеттенеді.

4.2. Қауіпсіздік шараларын сақтау және теріс пайдалануға тыйым салу

- 4.2.1. Пайдаланушы Банктің ЖИ-функцияларын пайдаланған кезде Банк орнатқан ережелер мен қауіпсіздік шараларын сақтауға міндеттенеді. Келісімдегі сипаттамадан басқа, мұндай ережелер мен шаралар қажет болған жағдайда Пайдаланушыға Мәнмәтінді хабарламалар, қызмет көрсетудің тиісті арнасынғң интерфейсі және Банктің өзге нұсқаулықтары арқылы жеткізіледі.
- 4.2.2. Пайдаланушы Банктің ЖИ жүйелерін келесі жағдайларда пайдаланбауға міндеттенеді:
- өзге тұлғалардың және (немесе) Банктің құқықтарына, бостандықтары мен заңды мүдделеріне зиян келтіру мақсатында;
 - құқыққа қайшы әрекеттер жасау үшін;
 - әдейі қате немесе зиянды сұраныстарды жіберуді қоса алғанда, функционалдық мүмкіндіктерді теріс пайдалану, жүйені істен шығару, жүйенің тұрақтылығын бұзуға бағытталған жаппай немесе автоматтандырылған жүгіну, сондай-ақ шектеулер мен қорғау шараларын айналып өту әрекеттері үшін;
 - ЖИ жүйесі мұндай нәтижені қалыптастырған жағдайды қоса алғанда, таратылуы шектелген немесе заңнамамен тыйым салынған ақпаратты алу, тарату немесе құру үшін.

4.3. ЖИ-функцияны пайдалану кезіндегі құпия деректер

4.3.1. Біз қандай деректерді құпия деректер деп санаймыз

Келісім мақсаттары үшін **«құпия деректер»** дегеніміз Пайдаланушының ақшасына қол жеткізу немесе Банк жүйелерінде Пайдаланушының операцияларын растау үшін пайдаланылатын мәліметтер, сондай-ақ Пайдаланушы мен Банк арасындағы кез келген шартқа сәйкес құпия болып табылатын немесе сәйкестендіру не аутентификация құралы ретінде қолданылатын өзге мәліметтер.

Мұндай мәліметтерге, атап айтқанда келеселер жатады:

- PIN-кодтар, құпиясөздер мен өзге кіру кодтары;
- бір реттік растау кодтары (SMS және Push-хабарламалардағы), аутентификатор қосымшалар мен өзге сәйкестендіру құралдарындағы кодтар;
- CVC/CVV және өзге қорғау кодтары, карталардың толық деректемелері;
- кіру рұқсатын қалпына келтіру коды;
- Пайдаланушының ақшасына қол жеткізу немесе Пайдаланушының операцияларын растау үшін қолданылатын өзге ұқсас мәліметтер.

4.3.2. Құпия деректерді қалай қауіпсіз енгізуге болады: жалпы ережелер мен ерекшеліктер

Қауіпсіздік мақсатында **Пайдаланушы Банктің ЖИ-функциясын** (чаттарды, дыбыстық арналарды, кеңестер мен өзге өзара әрекеттесу элементтерін қоса алғанда) **пайдалану кезінде құпия деректерді хабарламауы, бермеуі немесе енгізеуі тиіс.**

Ерекшелігі: Банк Пайдаланушыға құпия деректерді өңдеуге жол беретін арнайы ЖИ-функциясын ұсынған жағдайларда ол **интерфейсте (оның ішінде Мәнмәтінді хабарламада) Банк тарапынан «Қорғалған арна» ретінде тікелей белгіленеді.**

Мұндай жағдайда Пайдаланушыға қорғалған режим туралы хабарлаудан бөлек, Банк қандай нақты мәліметтерді және қандай мақсаттар үшін енгізуге болатынын көрсетеді, және Пайдаланушы Банк осы ЖИ-функциясы үшін тікелей рұқсат берген мәліметтерді және көрсетілген көлемде ғана енгізуге құқылы.

Егер Пайдаланушы «Қорғалған арна» деген айқын белгіні немесе рұқсат етілген деректер тізбесін **көрмесе**, жалпы ереже қолданылады: **Пайдаланушы Банктің ЖИ-функциясын пайдалану кезінде құпия деректерді хабарламауы, бермеуі немесе енгізеуі тиіс.**

4.4. Қолжетімділікті шектеу және Банктің өзге шаралары

- 4.4.1. Банкті, Пайдаланушы мен үшінші тұлғаларды қорғау үшін, сондай-ақ сервистердің қауіпсіздігі мен тұрақтылығы үшін Банк келесілерді қоса алғанда, қауіпсіздік шараларын қолдануға құқылы:
- бөлек ЖИ-функцияларына қолжетімділікті шектеу немесе тоқтату;
 - ЖИ-функцияны пайдаланудың бөлек сценарийлерін шектеу;
 - өзара әрекеттесі сессияларын аяқтау;
 - Пайдаланушыны қосымша тексеруді және (немесе) сәйкестендіруді сұрату;
 - ЖИ-функцияларының теріс пайдаланудың алдын алу мен қорғауға бағытталған өзге қауіпсіздік шаралары.
- 4.4.2. Банктің бөлек ЖИ-функцияларына қатысты қауіпсіздік шараларын қолдануы Банктің басқа қызметтеріне қолжетімділікті автоматты түрде шектеуді білдірмейді. Пайдаланушы Банкке қызмет көрсетудің және (немесе) жүгінудің стандартты арналары арқылы жүгінуге құқылы (3.3.4-тармақ және **8-бөлім**). Бөлек қызметтер мен арналардың қолжетімділігін қызмет көрсету талаптары мен қолданылатын қауіпсіздік шаралары анықтайды.

5. ҮШІНШІ ТҰЛҒАЛАР, СЫРТҚЫ ҚҰРАМДАСТАР МЕН ДЕРЕКТЕР

5.1. Сыртқы құрамдастар, үшінші тұлғалар мен деректерді сыртқы жүйелерге беру

5.1.1. Пайдаланушы Банк ЖИ-функцияларын ұсыну кезінде ЖИ-функцияларының жұмысы үшін қажетті технологиялық операцияларды орындау үшін заңнамада рұқсат етілген шекте сыртқы технологиялық құрамдастарды (оның ішінде ЖИ сыртқы модельдерін, сондай-ақ ЖИ-функциясы шеңберінде бөлек әрекеттерді автоматты түрде орындайтын бағдарламалық құрамдастарды) пайдалануға және (немесе) үшінші тұлғаларды (мердігерлерді, агенттерді) тартуға құқылы екендігімен келіседі.

5.1.2. Егер нақты ЖИ-функциясының жұмысы үшін құжаттарды және (немесе) Пайдаланушының деректерін сыртқы жүйеге және (немесе) үшінші тұлғаларға (мысалы, деректерді тану және алу үшін) беру талап етілсе, Банк Пайдаланушыға тиісті Мәнмәтінді хабарламаның ұсынылуын қамтамасыз етеді және қажет болған жағдайда, нақты процесте және (немесе) қызмет көрсету арнасында бөлек келісім сұратады (1.5-тармақ).

Бұл жағдайда **«сыртқы жүйе»** деп Банктің қауіпсіздік периметріне кірмейтін цифрлық объект (мысалы, бағдарламалық жасақтама, цифрлық инфрақұрылым объектісі, цифрлық жүйе, цифрлық платформа мен заңнамада көзделген өзге цифрлық объектілер) түсініледі.

- 5.1.3. Банк сыртқы құрамдастарды интеграциялау кезінде қауіпсіздік және бақылау шараларын (оның ішінде баптаулар мен шектеулер арқылы) қолданады. Егер заңнамада өзгеше талап етілмесе, мердігер мен сыртқы құрамдастардың сипаттамасы Пайдаланушыға ашылмауы мүмкін.

5.2. Қолжетімділігі шектеулі деректер мен ЖИ жүйелерінің режимдері

- 5.2.1. Егер ЖИ-функцияларын ұсыну кезінде қолжетімділігі заңмен шектелген деректер өңдеусе, Банк заңнаманың қолданылатын талаптарын (оның ішінде ЖИ жүйелерін пайдалану режимі туралы және цифрлық орта туралы) сақтайды. Сондықтан, егер бұл мұндай талаптарды сақтау үшін талап етілсе, бөлек функциялар қолжетімсіз болуы мүмкін және шектеулермен жұмыс істеуі мүмкін.

5.3. Зияткерлік меншік және авторлық құқықтар

- 5.3.1. Егер объектілер заңнамаға сәйкес қорғалса, Пайдаланушы мәтіндік сұратуларды қоса алғанда, Банктің ЖИ-функцияларымен өзара әрекеттесу кезінде пайдаланатын оған тиесілі емес зияткерлік меншік объектілеріне құқықтарды сақтайды.
- 5.3.2. ЖИ жүйесін пайдалану шеңберінде мәтіндік сұратулар жолдап және (немесе) Банкке материалдарды (деректер, құжаттар, мәтіндер, суреттер мен өзге объектілер) ұсына отырып, Пайдаланушы ЖИ-функциясын ұсыну, оның жұмысын қамтамасыз ету және сапасын жақсарту мақсатында Банктің мұндай ұсынуы және пайдалануы үшін қажетті заңды негіздері бар екендігін, сондай-ақ мұндай ұсыну мен пайдалану үшінші тұлғалардың құқықтарын бұзбайтынын растайды.
- 5.3.3. Келісімге сәйкес Пайдаланушыға ұсынылатын Банктің ЖИ жүйелері банктік қызмет көрсету кезінде материалдарды қосалқы өңдеуге арналған және **авторлық құқықпен қорғалатын шығармалар құруға арналмаған**. Пайдаланушы Банктің ЖИ жүйелерін мұндай шығармаларды құру құралы ретінде **пайдаланбауға** міндеттенеді.

Көрсетілген тыйымға қарамастан, Пайдаланушы Банктің ЖИ-функцияларын мақсатынан тыс тәсілмен пайдаланған жағдайда, Пайдаланушы оған байланысты барлық тәуекелдерді өзіне қабылдайды. **Пайдаланушының Банкке** Пайдаланушының тиісті нәтижелерге қатысты авторлық құқықтарын тану, растау, қамтамасыз ету және қорғау талаптарын, сондай-ақ залалдар өтеу, өтемақы төлеу, пайдалануға тыйым салу және нәтиженің Банктің ЖИ жүйелерін пайдалана отырып құрылғандығына (дайындалғандығына) негізделген өзге талаптарды қоса алғанда, **мұндай пайдаланудан туындайтын қандай да талаптар (наразылық) қоюына құқығы жоқ**.

- 5.3.4. Банк заңды негіздері болған кезде және қолданылатын заңнама талаптарын сақтау кезінде ЖИ модельдерін оқыту (қайта оқыту) үшін шығармалар мен Пайдаланушы ұсынған басқа материалдарды, және (немесе) Пайдаланушының мәтіндік сұратуларын пайдалануға құқылы.
- 5.3.5. Банктің ЖИ жүйелерінің, ЖИ модельдерінің, бағдарламалық жасақтаманың, интерфейстер мен ЖИ-функцияларының өзге құрамдастарының айрықша құқықтары Банкке және (немесе) олардың құқық иеленушілеріне тиесілі; ЖИ-функцияларын ұсыну Келісім шеңберінде пайдалану құқықтарынан басқа, мұндай объектілерге қандай да құқықтарды Пайдаланушыға беруді білдірмейді.

6. ЖАУАПКЕРШІЛІКТЕН БАС ТARTU ТУРАЛЫ МӘЛІМДЕМЕЛЕР, ШЕКТЕУЛЕР МЕН ЖАУАПКЕРШІЛІК

6.1. ЖИ жүйелерінің шектеулері

- 6.1.1. ЖИ жүйесі қызметінің нәтижелері ЖИ модельдерін оқыту параметрлері, Пайдаланушы ұсынған ақпараттың сапасы мен толықтығын қоса алғанда, енгізу деректері мен ЖИ жүйесін қолдану талаптары негізінде, сондай-ақ тиісті қызмет көрсету арнасының техникалық ерекшеліктерінің ықпалымен қалыптастырылады.

ПАЙДАЛАНУШЫ ЖИ ЖҮЙЕСІ ҚЫЗМЕТІНІҢ НӘТИЖЕЛЕРІ ТОЛЫҚ ЕМЕС, НАҚТЫ ЕМЕС БОЛУЫ МҮМКІН, ҚАТЕЛІКТЕРДІ ҚАМТУЫ МҮМКІН ЖӘНЕ (НЕМЕСЕ) НАҚТЫ ЖАҒДАЙДЫҢ БАРЛЫҚ МӘН-ЖАЙЛАРЫН ЕСКЕРМЕУІ МҮМКІН ЕКЕНДІГІН ТҮСІНЕДІ ЖӘНЕ КЕЛІСЕДІ.

- 6.1.2. ЖИ жүйелерін қолдану шектеулері мен ерекшеліктері Банктің нақты сервисіне, өнім мен қызмет көрсету арнасына байланысты әртүрлі болуы мүмкін. Нақты ЖИ-функциясы үшін арнайы талаптар мен шектеулер Мәмәтінді хабарламалармен белгілене алады (1.5-тармақ).
- 6.1.3. Банктің ресми ақпараты болып табылмайтын ақпараттық сипаттағы нәтижелер (анықтамалық сипаттағы жауаптарды, жекешелендірілген хабарламалар мен ұсыныстарды, аналитиканы қоса алғанда) бөлігінде Банк олардың толықтығы мен нақтылығына кепілдік бермейді. Пайдаланушы мұндай нәтижелерді ЖИ жүйесінің шектеулерін ескере отырып пайдаланады және мәліметтерді ресми құжаттар мен Банктің арналары және (немесе) өзге тиісті көздер бойынша тексеруге міндетті.
- 6.1.4. **ЖИ жүйесі құқық субъектісі болып табылмайды**, құқықтық және іс-қимыл қабілеті жоқ және Банктің немесе Пайдаланушының еркін білдіре алмайды. Егер нақты ЖИ-функциясының талаптарында (оның ішінде Мәмәтінді хабарламада), шарттар мен Банктің өзге құжаттарында немесе заңнамада тікелей өзгеше көзделмесе, **уәде, растау, келісім, кепілдік немесе өтемақы не жеңілдік көрсету тапсырмасын қамтитын хабарламаларды қоса алғанда**, Пайдаланушыға ұсынылған ЖИ жүйесі қызметінің нәтижелері өз бетінше Банктің міндеттемелерін құрмайды, өзгертпейді және тоқтатпайды және Банктің ресми ұстанымы болып табылмайды.

ЖИ жүйелерін пайдалану кезінде адамның шешім қабылдаудағы автономиясы мен еркіндігін сақтауды қамтамасыз етеді.

Толық автоматтандырылған шешімдерді қоса алғанда Банктің алгоритмдік жүйені қолдана отырып қабылдайтын шешімдері (2.4-тармақ) Банктің шешімдері деп саналады және заңнама мен тиісті қызмет көрсету талаптарында белгіленген тәртіпте құқықтық салдарға әкеп соғуы мүмкін.

6.2. Пайдаланушының нәтижені тексеру міндеті

- 6.2.1. Пайдаланушы ЖИ жүйесі қызметінің нәтижелерінің дұрыстығын оларды пайдаланғанға дейін, растағанға дейін, жібргенге дейін, қол қойып, заңды және қаржылық салдарға әкеп соғуы мүмкін өзге әрекеттерді жасағанға дейін мүмкін болған шамада тексеруге міндеттенеді.

- 6.2.2. Егер ЖИ жүйесі нысандарды, деректемелерді, өтінімдерді, тапсырмалар мен өзге құжаттарды (төлем құжаттарын қоса алғанда) алдын ала толтыру үшін пайдаланылса, мұндай нәтиже **қолжазба** болып табылады және Пайдаланушы тарапынан міндетті түрде тексерілуге және расталуға жатады.
- 6.2.3. ЖИ жүйесі Пайдаланушыға көмектесе алады, бірақ Пайдаланушының еркін білдірмейді және оның орнына заңгерлік маңызы бар әрекеттер жасамайды. Заңгерлік маңызы бар әрекеттер (операциялар мен өкімдерге қол қояды, растауды қоса алғанда) Пайдаланушы тарапынан Банк көздеген растау және қол қою құралдарын пайдалану арқылы жасалады.

Пайдаланушы қол қоятын немесе растайтын мәліметтердің дұрыстығын растағаны үшін жауапкершілік көтереді.

6.3. ЖИ жүйесі қызметінің нәтижелері – кеңес те, ұсыным да емес

- 6.3.1. ЖИ жүйесі қызметінің нәтижелері (түсініктемелер, кеңестер, ұсыныстар мен өзге хабарламалар) жалпы ақпараттық сипатқа ие, нақты жағдайдың барлық мән-жайларын ескермеуі мүмкін және **тіпті олар Пайдаланушы және оның қалауы туралы деректер негізінде жекешелендірілген, қалыптастырылған немесе «ұсыным» ретінде ұсынылған болса да, жеке қаржылық, инвестициялық, құқықтық немесе салықтық кеңес (ұсыным) болып табылмайды.** Сонымен қатар бұл Пайдаланушының деректері бойынша аналитика нәтижелеріне және (немесе) әрекеттерді оңтайландыру жөніндегі ұсыныстарға қатысты. Пайдаланушы мұндай нәтижелерді шешім қабылдау үшін жалғыз негіз ретінде және (немесе) кәсіби кеңес ретінде пайдаланбауы тиіс.
- 6.3.2. Пайдаланушы өз бетінше шешім қабылдайды және ЖИ жүйесі қызметінің нәтижелерін пайдаланса, салдары үшін жауапкершілік көтереді.

6.4. Банктің ресми құжаттарының басымдығы

- 6.4.1. Банктік өнімдер мен қызмет көрсетудің ресми талаптары (тарифтерді, ережелерді, лимиттер мен өзге параметрлерді қоса алғанда) шарттармен және Банктің өзге құжаттарымен, сондай-ақ Банктің ресми арналарындағы ақпаратпен анықталады. Жекешелендірілген хабарламаларды, ұсыныстар мен «ұсынымдарды», сондай-ақ аналитика нәтижелерін қоса алғанда, ЖИ жүйесі қызметінің нәтижелері Банктің ресми талаптары **болып табылмайды** және оларды **өзгертпейді**. Егер ЖИ жүйесінің көмегімен алынған ақпарат ресми құжаттардан және (немесе) Банктің ресми арналарынан өзгеше болса, ресми құжаттар мен Банк талаптары және заңнама қолданылады.

6.5. Банктің жауапкершілігі

- 6.5.1. Банк заңнама мен тиісті қызмет пен өнім ұсынууды реттейтін Банктің шарттарына (құжаттарына) сәйкес Пайдаланушы алдында жауапкершілік көтереді.

7. ТӘУЕКЕЛДЕРДІ БАСҚАРУ, ҚАУІПСІЗДІК ПЕН ПАЙДАЛАНУДЫ ТОҚТАТА ТҰРУ НЕМЕСЕ ТОҚТАТУ

7.1. ЖИ жүйелерінің тәуекелдерін басқару

- 7.1.1. Банк пайдаланудың барлық кезеңдерінде ЖИ жүйелерінің тәуекелдерін басқарады: тәуекелдерді анықтайды және бағалайды (оның ішінде болжанатын мақсатсыз пайдалану кезінде), олардың алдын алу және азайту бойынша шаралар қолданады. Тәуекелдерді бағалау заңда айқындалған кезеңділіктен сирек емес қайта қарастырылады.
- 7.1.2. ЖИ жүйелерін пайдаланумен байланысты тәуекелдерді анықтаған кезде Банк оларды жою және (немесе) азайту бойынша шаралар қабылдайды. Қажет болған жағдайда Банк тиісті функцияны пайдалану мен тиісті ЖИ жүйесін пайдалануды шектеуі, тоқтата тұруы немесе тоқтатуы мүмкін. Егер заңмен тыйым салынған функциялылықтың немесе тыйым салынған нәтижелердің белгілері (немесе тәуекелі) анықталса, Банк тиісті ЖИ жүйесін және (немесе) функцияны пайдалануды тоқтата тұруды немесе толық тоқтатуды қоса алғанда, дереу шаралар қабылдайды.

7.2. Қауіпсіздік пен сенімділік

- 7.2.1. Банк заңнама талаптарына сәйкес санкцияланбаған қол жеткізуден қорғау мен олардың жұмысындағы ақауларды қоса алғанда, ЖИ жүйелерінің қауіпсіздігі мен сенімділігін қамтамасыз ету үшін шаралар қолданады. Қауіпсіздік шараларына, тәуекелдерді басқаруға және (немесе) техникалық жұмыстарға байланысты бөлек ЖИ-функциялары шектеулермен жұмыс істей алады, қосымша тексерулерді талап ете алады немесе уақытша қолжетімсіз бола алады.

8. ҚАЙДА ЖҮГІНУ КЕРЕК (ӨТІНІШТЕР, ШАҒЫМДАР МЕН ҚОЛДАУ)

8.1. Жүгіну арналары

- 8.1.1. Пайдаланушы Банктің Пайдаланушыларды қолдауға және жүгінуіне арналған стандартты қызмет көрсету арналары арқылы өтініштер, түсіндірмелерді сұратулар, шағымдар мен өзге хабарламалар жолдауға құқылы.
- 8.1.2. Егер нақты ЖИ-функциясы үшін интерфейсте және (немесе) Мәнмәтінді хабарламада жүгінудің бөлек тәсілі қарастырылса, қосымша мұндай тәсіл қолданыла алады.
- 8.1.3. Өтініштерді қарастыру тәртібі мен мерзімі заңнамамен және Банктің ішкі құжаттарымен анықталады.

9. ӘРЕКЕТТЕРДІ РАСТАУ ЖӘНЕ ТІРКЕУ (ЦИФРЛЫҚ ЖАЗБАЛАР МЕН ҚҰЖАТТАР)

9.1. Банк нені тіркейді

- 9.1.1. Банк келесілерді қоса алғанда, Пайдаланушының Келісімді орындауға байланысты деректері мен әрекеттерін тіркеуге (қауіпсіздік, аудит, заңнама талаптарын орындау және Банк пен Пайдаланушының құқықтары мен заңды мүдделерін қорғау үшін) құқылы:
- Пайдаланушыға Келісімге қолжетімділік пен онымен танысу мүмкіндігін ұсыну;
 - Келісімге қосылу және (немесе) оның жаңа редакциясын қабылдау;
 - Мәнмәтінді хабарламалардың талаптарымен танысу және қабылдау;
 - егер Банк сұратса, бөлек келісімдерді (рұқсаттарды) ұсыну;

- Банктің ЖИ жүйеслерін пайдалану кезіндегі Пайдаланушының әрекеттері.

9.2. Тіркеу қандай нысанда жүргізіледі

9.2.1. Тіркеу келесідей жүзеге асырылуы мүмкін:

- цифрлық нысанда – цифрлық жазбаларды (техникалық журналдарды, логтарды) қалыптастыру және цифрлық растауларды пайдалану арқылы;
- қағаз тасымалдағышта – Пайдаланушының өтініштерді, шарттарды немесе өзге құжаттарды, оның ішінде Келісімге қосылу тапсырмасын қамтитын құжаттарды рәсімдеуі мен қол қоюы арқылы.

9.2.2. Цифрлық жазбалар, цифрлық растаулар және (немесе) қағаз тасымалдағыштағы құжаттар Пайдаланушының Келісім шеңберіндегі заңгерлік маңызы бар деректер мен әрекеттерін растау үшін пайдаланылуы мүмкін.

9.3. Цифрлық аутентификациялау және цифрлық растау, электронды құжаттар

9.3.1. Қызмет көрсету арнасы мен нақты әрекетке байланысты Банк кодтарды, құпиясөздерді, бір реттік цифрлық сәйкестендірушілерді, push-растауларды, биометриялық растаулар мен тиісті қызмет көрсету арнасында көзделген өзге ұқсас құралдарды қоса алғанда, цифрлық аутентификациялауды және (немесе) цифрлық растауды пайдалана алады.

9.3.2. Егер бөлек әрекетті орындау үшін электронды құжатқа қол қою және (немесе) электронды цифрлық қолтаңбаны қолдану талап етілсе, мұндай әрекет заңнамада, тиісті қызмет көрсету арнасы мен Банктің құжаттарында көзделген тәртіппен орындалады.

10. КЕЛІСІМДІ ӨЗГЕРТУ

10.1. Банк Келісімді жаңартуға (өзгертуге) құқылы.

10.2. Пайдаланушы Банк Келісімге қолжетімділікті (1.4-тармақта көрсетілгендей тиісті қызмет көрсету арнасында және (немесе) Банктің сайтында) ұсынған сәттен бастап Келісімнің жаңа редакциясы туралы хабардар болып есептеледі.

10.3. Егер Келісімнің жаңа редакциясына қолжетімділік ұсынылғаннан кейін Пайдаланушы Банктің ЖИ-функцияларын пайдалануды жалғастырса, бұл Пайдаланушының Келісімнің жаңа редакциясын қабылдағанын білдіреді.

11. МӘТІН МЕН ТЕРМИНДЕРДІ ҚАЛАЙ ТҮСІНУ КЕРЕК

11.1. Келісімде пайдаланылатын терминдер заңнамада белгіленген мағыналарда қолданылады. Егер терминнің мағынасы Келісімде тікелей анықталса, сол анықтама қолданылады.

11.2. Келісім орыс және қазақ тілдерінде жасалған, екі мәтіннің де бірдей заңды күші бар. Мәтіндерде айырмашылықтар (сәйкессіздіктер) болған кезде орыс тіліндегі мәтін басым күшке ие болады.

12. БАНКТИҢ ДЕРЕКТЕМЕЛЕРІ

«Bereke Bank» АҚ (Lesha Bank LLC (Public) ЕБ)

БСН 930740000137

Қазақстан Республикасы, Алматы қаласы, 050059, Бостандық ауданы, Әл-Фараби даңғылы, 13/1 үй.

Банктің интернет-сайты: <https://berekebank.kz>

Электрондық мекенжайы: post@berekebank.kz

Банктің Байланыс орталығы +7 (727) 250-30-20 (қалалық қоңыраулар үшін), 5030 (ұялы қоңыраулар үшін)

СОГЛАШЕНИЕ ОБ ИСПОЛЬЗОВАНИИ СИСТЕМ ИСКУССТВЕННОГО ИНТЕЛЛЕКТА (ПОЛЬЗОВАТЕЛЬСКОЕ СОГЛАШЕНИЕ)

КОРОТКО О ГЛАВНОМ

Этот блок – краткая выжимка основных условий Соглашения. Полные и юридически значимые условия изложены в разделах 1-12 ниже.

Соглашение устанавливает правила использования функций и сервисов Банка, в которых применяются системы искусственного интеллекта (далее – **система ИИ**).

Где Вы можете встретить результат деятельности системы ИИ:

- при использовании сервисов Банка (в чатах и голосовых каналах, при заполнении форм и реквизитов, в подсказках и иных функциях мобильного приложения или интернет-сайта, при персонализации сервисов Банка);
- в отдельных процессах оказания услуг Банка, включая обслуживание в отделении Банка;
- в коммуникациях и материалах Банка (включая рекламные, аналитические и информационные материалы).

ВАЖНО! Результаты деятельности системы ИИ могут быть неполными, неточными или содержать ошибки.

Перед использованием, подтверждением, отправкой или подписанием результата, сформированного с применением системы ИИ, Вы обязаны проверить такой результат.

Подробнее об ограничениях и ответственности – см. раздел **Дисклеймеры, ограничения и ответственность** (Раздел 6).

Как Вы узнаете, что используется система ИИ

Банк сообщает о применении системы ИИ через **Контекстные уведомления**, а при необходимости – через **маркировку и (или) предупреждение** о синтетическом характере результата. Подробнее – см. раздел **Прозрачность: информирование об использовании системы ИИ и маркировка синтетических результатов** (Раздел 2).

Ваш выбор и права

- В ряде случаев Вы можете **отказаться от взаимодействия с системой ИИ** и использовать альтернативные способы получения услуги. Подробнее – см. раздел **Права пользователя и порядок реализации** (Раздел 3).
- Вы можете запросить **разъяснение** по результатам работы системы ИИ в предусмотренном Соглашением порядке. Подробнее – см. раздел **Права пользователя и порядок реализации** (Раздел 3).

Данные и внешние компоненты

Для предоставления отдельных функций с применением систем ИИ Банк может использовать **внешние технологические решения** и (или) привлекать **третьих лиц**, а также обрабатывать данные в специальных режимах. Подробнее – см. раздел **Третьи лица, внешние компоненты и данные** (Раздел 5).

Куда обращаться, если остались вопросы

Каналы обращений и способы поддержки указаны в разделе **Куда обращаться** (Раздел 8).

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. О чем это Соглашение

1.1.1. Соглашение об использовании систем искусственного интеллекта (далее – **Соглашение**) устанавливает правила и ограничения использования систем искусственного интеллекта АО «Bereke Bank» (ДБ Leshya Bank LLC (Public)) (далее – **Банк**) при получении Пользователем услуг Банка, при взаимодействии с Банком в соответствующих каналах обслуживания и каналах коммуникаций, а также при непосредственном использовании систем ИИ Банка.

Под ИИ-функцией Банка в Соглашении понимается любая функциональность Банка, при использовании которой:

- Пользователь взаимодействует с **Системой искусственного интеллекта Банка**, и (или)
- Пользователю предоставляется **Результат деятельности Системы искусственного интеллекта Банка**, и (или)
- Банк применяет искусственный интеллект при принятии решения или выполнении проверки, связанных с Пользователем (в т.ч. автоматизированных).

1.1.2. Если Пользователь действует от имени юридического лица, права и обязанности, связанные с использованием системы ИИ, возникают у такого юридического лица. Используя системы ИИ Банка в таких случаях Пользователь подтверждает наличие у него соответствующих полномочий.

1.2. Как Вы присоединяетесь к Соглашению

1.2.1. Соглашение действует как **договор присоединения**: условия установлены Банком заранее, и Пользователь принимает их целиком (без согласования отдельных условий).

1.2.2. Пользователь подтверждает присоединение к Соглашению, совершая любое из следующих действий (в зависимости от доступного канала):

- присоединяется к Соглашению в рамках других заключенных с Банком договоров; и (или)

- выбирает опцию в интерфейсе систем Банка (нажимает кнопку «Принимаю» или аналогичную по смыслу, проставляет отметку о согласии либо совершает иное аналогичное действие, предусмотренное интерфейсом или каналом обслуживания); и (или)
- начинает использовать соответствующую ИИ-функцию Банка; и (или)
- продолжает использовать соответствующую ИИ-функцию Банка после предоставления Банком доступа к Соглашению.

1.2.3. Если Пользователь не согласен с условиями Соглашения, он не вправе использовать ИИ-функции Банка и должен прекратить их использование. Если соответствующий сервис доступен только с применением системы ИИ, отказ означает невозможность использования такого сервиса (подробнее – в Разделе 3).

1.3. Когда и где действует Соглашение

1.3.1. Соглашение применяется ко всем случаям, когда при оказании Банком услуг используются системы ИИ и (или) когда Пользователь получает результаты деятельности таких систем ИИ, включая случаи когда:

- Пользователь **непосредственно взаимодействует** с системой ИИ Банка (например, через чат, голосовой интерфейс, подсказки; включая роботизированных или цифровых помощников, интерфейсы самообслуживания в отделении, цифровые переводчики и функции помощи людям с ограниченными возможностями); и (или)
- Банк применяет систему ИИ **при оказании банковской услуги, выполнении проверок или принятии решений** (в том числе автоматизированных), связанных с Пользователем (включая случаи, когда Пользователь не взаимодействует с системой ИИ напрямую), что может повлиять на порядок оказания услуги Пользователю; и (или)
- Пользователю **предоставляется результат деятельности** системы ИИ Банка (например, подсказка, сформированный черновик при заполнении документов, персонализированное сообщение, рекламные материалы).

Такое взаимодействие Пользователя с Банком может быть как в **онлайн-каналах** (мобильное приложение, веб-сайт, мессенджеры и иные цифровые каналы), **так и при обслуживании в физическом отделении Банка.**

1.3.2. Соглашение применяется вне зависимости от продукта, услуги, сервиса Банка и канала обслуживания, включая любые действующие и будущие продукты, услуги, сервисы и каналы, если только иное не будет оговорено отдельно при предоставлении соответствующей услуги Банка.

1.3.3. В зависимости от обстоятельств результаты деятельности системы ИИ могут включать (в том числе, но не ограничиваясь):

- **информационные (справочные) сообщения** (объяснения, подсказки, навигация, ответы общего характера), включая результаты, предоставляемые через чат-ботов, голосовых помощников и иные интерфейсы поддержки;
- **создание, преобразование или обобщение материалов** (например, тексты, резюме, переводы, изображения, аудио/видео);
- **персонализированные сообщения и предложения**, включая маркетинговые и рекламные материалы, подбор функций и продуктов, а также иные результаты, сформированные с учетом данных о Пользователе и (или) его предпочтений;
- **аналитику и инсайты** (например, классификация расходов, сводки, прогнозы, выявление закономерностей, подсказки по управлению финансами), а также подбор и сопоставление информации (в том числе варианты оптимизации действий Пользователя, поиск возможных контрагентов и иных вариантов по запросу Пользователя), включая результаты для розничных и бизнес-сценариев (например, подбор вариантов товаров и услуг или контрагентов по запросу Пользователя);
- **предварительное заполнение** форм, реквизитов, заявок, поручений и иных документов (включая платежные) – в таком случае результат является **черновиком** и подлежит обязательной проверке и подтверждению Пользователем (пункт 6.2);
- **предупреждения и результаты автоматизированных проверок**, связанные с безопасностью, управлением рисками, предотвращением мошенничества и соблюдением требований комплаенса (например, запрос дополнительных сведений и подтверждений, дополнительные проверки, временные ограничения функциональности);
- результаты, связанные с принятием Банком решений с применением алгоритмических систем, включая **полностью автоматизированные решения** (пункт 2.4).

1.4. Как Банк предоставляет доступ к Соглашению

1.4.1. Банк обеспечивает доступ к актуальной редакции Соглашения:

- в соответствующем канале обслуживания – до начала использования ИИ-функций системы ИИ Банка, в том числе путем размещения текста и (или) ссылки на него посредством **Контекстного уведомления** в интерфейсе и (или) канале обслуживания (пункт 1.5); и
- на официальном сайте Банка в виде самостоятельного документа по адресу: <https://berekebank.kz>

1.4.2. Начиная использование ИИ-функций системы ИИ Банка Пользователь подтверждает, что до начала использования ему была предоставлена возможность ознакомиться с Соглашением, как указано выше, и принимает условия Соглашения.

1.5. Уведомления в интерфейсе (Контекстные уведомления) и отдельные согласия

1.5.1. Банк показывает Пользователю **Контекстные уведомления** в интерфейсе и (или) канале обслуживания в случаях, когда это предусмотрено законодательством или документами Банка, - для информирования Пользователя о применении системы ИИ и связанных с этим особенностях и (или) ограничениях. Контекстные уведомления могут включать, в частности: отметки «используется ИИ» и аналогичные по смыслу, предупреждения и маркировку синтетических результатов, уведомления о переключении между оператором-человеком и системой ИИ, дисклеймеры (предупреждения о рисках и ограничении ответственности) и иные сообщения.

Под **Контекстными уведомлениями** в Соглашении понимаются сообщения, предупреждения, маркировка и иные элементы информирования, демонстрируемые Пользователю в соответствующем канале обслуживания при использовании ИИ-функций системы ИИ Банка.

1.5.2. Контекстные уведомления относятся к той ИИ-функции системы ИИ Банка, в рамках которой они показаны, и могут устанавливать специальные условия и ограничения ее использования. Такие уведомления считаются частью Соглашения в части соответствующей ИИ-функции. Если содержание Контекстного уведомления противоречит условиям Соглашения, то для этой ИИ-функции применяется Контекстное уведомление (если иное не установлено законом).

- 1.5.3. Если для конкретной ИИ-функции требуется получение от Пользователя отдельного согласия (разрешения), Банк вправе запросить его отдельным действием или в составе Контекстного уведомления (например, через отметку, кнопку, код или иное подтверждение в интерфейсе). Факт предоставления такого согласия может фиксироваться Банком в цифровой форме (по порядку фиксации – см. Раздел 9).

1.6. Какие документы применяются и какое право действует

- 1.6.1. К Соглашению применяется законодательство Республики Казахстан.
- 1.6.2. По конкретным услугам Банка дополнительно применяются условия (договоры, правила, тарифы и иные документы), относящиеся к таким услугам.
- 1.6.3. Если иные условия прямо не предусмотрены Соглашением, к отношениям между Пользователем и Банком также применяются положения **Стандартных оговорок**, размещенных на сайте Банка <https://berekebank.kz>. Стандартные оговорки считаются неотъемлемой частью Соглашения и определяют условия в части конфиденциальности, санкционных режимов, антикоррупционных положений, обстоятельств непреодолимой силы, коммуникаций, применимого права и подсудности.

2. ПРОЗРАЧНОСТЬ: ИНФОРМИРОВАНИЕ ОБ ИСПОЛЬЗОВАНИИ СИСТЕМЫ ИИ И МАРКИРОВКА СИНТЕТИЧЕСКИХ РЕЗУЛЬТАТОВ

2.1. Прозрачность применения систем ИИ

- 2.1.1. Банк информирует Пользователя о применении систем ИИ при предоставлении услуг Банка, а также при ином взаимодействии с Банком – в соответствии с требованиями закона. Информирование осуществляется в соответствующем канале обслуживания, в том числе посредством **Контекстных уведомлений**, описаний ИИ-функций и положений Соглашения, и может включать:

- 1) указание на применение системы ИИ;
- 2) указание на правовой режим системы ИИ (например, степень риска, уровень автономности, тип использования – открытая, закрытая или локальная система ИИ);
- 3) указание на использование внешних компонентов, привлечение третьих лиц и (или) передачу данных во внешние системы (подробнее – в Разделе 5);
- 4) предупреждения и (или) маркировку синтетических результатов;
- 5) уведомления о переключении между оператором-человеком и системой ИИ;
- 6) информацию об эксплуатационных и иных характеристиках и ограничениях соответствующей системы ИИ или ее функции – в объеме, необходимом для целевого использования ИИ-функции.

- 2.1.2. Уведомление о применении системы ИИ предоставляется до начала использования соответствующей ИИ-функции Банка; если это невозможно по техническим причинам – в момент ее первого использования либо при первом предоставлении Пользователю результата деятельности системы ИИ.

2.2. Маркировка синтетических результатов и предупреждение о них

- 2.2.1. Если Банк предоставляет синтетические результаты деятельности систем ИИ, Банк обеспечивает одновременно:
- 1) маркировку таких результатов в машиночитаемой форме; и
 - 2) предупреждение о синтетическом характере результата в визуальной либо иной форме, обеспечивающей возможность восприятия Пользователем без специальных действий, затрудняющих такое восприятие.
- 2.2.2. Конкретные способы маркировки и предупреждения зависят от вида результата и канала обслуживания (например, текст, изображение, видео, аудио или их комбинации) и реализуются Банком в соответствующем канале обслуживания.
- 2.2.3. Если синтетический результат предоставляется Пользователю в режиме реального времени без передачи отдельного цифрового объекта (например, голосовой диалог), Банк обеспечивает выполнение таких требований путем:
- 1) предупреждения в соответствующем канале обслуживания; и
 - 2) маркировки в машиночитаемой форме при создании и (или) сохранении цифровой записи результата (если такая запись создается) либо иным технически реализуемым способом в соответствующем канале.
- 2.2.4. Чтобы не вводить третьих лиц в заблуждение, Пользователь обязуется сохранять предупреждения и маркировку синтетических результатов деятельности систем ИИ, полученных от Банка, при их распространении (включая публикацию, пересылку или демонстрацию).

2.3. Переключение между оператором-человеком и системой ИИ

- 2.3.1. Если в рамках одной сессии взаимодействие Пользователя осуществляется как с оператором-человеком, так и с системой ИИ, Банк информирует Пользователя о текущем формате взаимодействия и обновляет такую информацию при переключении, включая случаи повторного подключения системы ИИ.
- 2.3.2. Если по техническим особенностям канала обслуживания информирование при каждом переключении невозможно, Банк до начала использования соответствующей ИИ-функции уведомляет Пользователя о такой особенности и о том, что в рамках одной сессии взаимодействие может осуществляться с использованием системы ИИ. В таком случае Пользователь считается надлежащим образом уведомленным о возможности использования системы ИИ в рамках такой сессии.

2.4. Полностью автоматизированные решения с применением систем ИИ

- 2.4.1. В отдельных функциях Банка могут применяться алгоритмические системы, включая системы ИИ, для принятия полностью автоматизированных **решений на основе автоматизированной обработки данных**, в том числе персональных данных. Банк информирует Пользователя о факте применения таких систем в соответствующем канале обслуживания и принимает меры, предусмотренные законодательством, в том числе направленные на недопущение дискриминации при принятии решений.

2.4.2. Если решение принято полностью автоматизированно и **влечет юридические последствия либо способно повлиять на права и законные интересы Пользователя**, Пользователь вправе:

- 1) получить информацию о факте применения алгоритмической системы;
- 2) получить объяснение ключевых факторов и критериев, повлиявших на решение (без раскрытия алгоритмов, исходного кода и охраняемой законом тайны);
- 3) заявить возражение против автоматизированной обработки и (или) потребовать пересмотра решения с участием оператора-человека – путем обращения в Банк через стандартные каналы обращений (**Раздел 8**). Банк рассматривает такие обращения в порядке и сроки, установленные законом.

3. ПРАВА ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ И ПОРЯДОК ИХ РЕАЛИЗАЦИИ

3.1. Права пользователя

3.1.1. Пользователь вправе:

- ознакомиться с Соглашением. Подробнее – см. **Как Банк предоставляет доступ к Соглашению** (пункт 1.4);
- на защиту своих персональных данных и конфиденциальной информации при использовании ИИ-функций Банка;
- принимать меры по защите прав на объекты интеллектуальной собственности, созданные с использованием системы ИИ (пункт 5.3);
- получать разъяснения о результатах деятельности системы ИИ, если они затрагивают его права, свободы и законные интересы (в порядке, предусмотренном Соглашением и законодательством) (пункт 3.2);
- запрашивать информацию о данных, на основании которых принято решение с применением системы ИИ, в объеме, который может быть предоставлен с учетом законодательства о персональных данных, требований конфиденциальности и коммерческой тайны (пункт 3.2);
- отказаться от взаимодействия с системой ИИ, если обязательность такого взаимодействия не установлена законами (пункт 3.3).

3.2. Разъяснения о результатах деятельности системы ИИ и информация о данных, использованных для принятия решения

3.2.1. Если результат деятельности системы ИИ затрагивает права, свободы или законные интересы Пользователя, он вправе:

- запросить у Банка разъяснение такого результата; и (или)
- запросить у Банка информацию о данных, на основании которых системой ИИ принято решение.

Запрос направляется через стандартные каналы приема обращений Банка (**Раздел 8**), если для конкретной ИИ-функции в интерфейсе (Контекстном уведомлении) не указан иной порядок.

3.2.2. Для рассмотрения запроса Банк вправе запросить у Пользователя сведения, необходимые для однозначного определения результата деятельности системы ИИ и (или) решения, по которому требуется разъяснение или информация (например: дата и время, канал, описание ситуации, идентификаторы операции и иные релевантные сведения).

3.2.3. Банк предоставляет разъяснения по запросу в объеме, допускаемом законодательством и Соглашением (пункт 3.2.4). Банк может не раскрывать персональные данные, конфиденциальную информацию и сведения, составляющие коммерческую тайну, а также иные сведения, раскрытие которых ограничено законодательством. В необходимых случаях Банк вправе предоставить информацию в обобщенном виде.

3.2.4. Под «объемом информации о данных» в Соглашении понимается предоставление информации на уровне категорий (типов) данных. В зависимости от конкретной ИИ-функции категории данных могут включать:

- данные, предоставленные Пользователем Банку;
- данные, формируемые при взаимодействии с каналом обслуживания (например, действия в интерфейсе, параметры сессии);
- данные из информационных систем Банка, используемые при оказании услуги;
- данные из внешних источников и (или) от третьих лиц.

3.3. Отказ от взаимодействия с системой ИИ

3.3.1. Пользователь вправе отказаться от взаимодействия с системой ИИ, если закон не требует такого взаимодействия.

3.3.2. Способ отказа зависит от канала обслуживания и указывается в интерфейсе (Контекстном уведомлении). Как правило, отказ означает прекращение использования соответствующего сервиса либо выбор альтернативного способа обслуживания, если он доступен.

3.3.3. Пользователь уведомлен и соглашается, что отдельные сервисы Банка могут быть доступны только с применением системы ИИ. В таком случае отказ Пользователя от взаимодействия с системой ИИ означает невозможность использования соответствующего сервиса.

3.3.4. Банк стремится предоставить Пользователю альтернативные способы получения результата (например, через иные каналы обслуживания), если это возможно по характеру сервиса. Однако наличие альтернативы не гарантируется.

4. УСЛОВИЯ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ И ОБЯЗАННОСТИ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ. МЕРЫ БАНКА ПРИ НАРУШЕНИЯХ

4.1. Использование системы ИИ в рамках прав доступа

4.1.1. Пользователь обязуется использовать ИИ-функции Банка добросовестно и по назначению: в пределах предоставленных прав доступа и условий Соглашения, следуя подсказкам в интерфейсе и инструкциям Банка, не предпринимать попыток

несанкционированного доступа или обхода мер защиты, включая механизмы идентификации, аутентификации и цифровых подтверждений и не совершать каких-либо действий, которые могут нанести ущерб Банку и (или) другим пользователям систем ИИ Банка.

4.2. Соблюдение мер безопасности и запрет злоупотреблений

4.2.1. Пользователь обязуется соблюдать установленные Банком правила и меры безопасности при использовании ИИ-функций Банка. Такие правила и меры, помимо описания в Соглашении, при необходимости доводятся до Пользователя через Контекстные уведомления, интерфейс соответствующего канала обслуживания и иные инструкции Банка.

4.2.2. Пользователь обязуется не использовать системы ИИ Банка:

- в целях причинения вреда правам, свободам и законным интересам иных лиц и (или) Банка;
- для совершения противоправных действий;
- для злоупотребления функциональными возможностями, включая умышленное направление заведомо некорректных или вредоносных запросов, попытки вывести систему из строя, массовые или автоматизированные обращения, направленные на нарушение устойчивости системы, а также попытки обойти ограничения и меры защиты;
- для получения, распространения либо создания информации, распространение которой ограничено или запрещено законодательством, включая случаи, когда такой результат может формироваться системой ИИ.

4.3. Секретные данные при использовании ИИ-функций

4.3.1. Что мы считаем секретными данными

Для целей Соглашения **«секретные данные»** - это сведения, которые используются для доступа к деньгам Пользователя или подтверждения операций Пользователя в системах Банка, а также иные сведения, которые в соответствии с любым договором между Пользователем и Банком являются секретными или применяются как идентификационное или аутентификационное средство.

К таким сведениям, в частности, относятся:

- PIN-коды, пароли и иные коды доступа;
- одноразовые коды подтверждения (из SMS и Push-уведомлений), коды из приложений-аутентификаторов и иные идентификационные средства;
- CVC/CVV и иные защитные коды, полные реквизиты карточек;
- коды восстановления доступа;
- иные аналогичные сведения, применяемые для доступа к деньгам Пользователя или подтверждения операций Пользователя.

4.3.2. Как вводить секретные данные безопасно: общее правило и исключение

В целях безопасности **Пользователь не должен сообщать, передавать или вводить секретные данные при использовании ИИ-функций Банка** (включая чаты, голосовые каналы, подсказки и иные элементы взаимодействия).

Исключение: в случаях, когда Банк предоставляет Пользователю специальную ИИ-функцию, допускающую обработку секретных данных, она будет **прямо обозначена Банком в интерфейсе (в том числе в Контекстном уведомлении) как «Защищенный канал».**

В таком случае, помимо уведомления Пользователя о защищенном режиме, Банк также указывает, какие именно сведения допускается вводить и для каких целей, и Пользователь вправе вводить только сведения, прямо разрешенные Банком для данной ИИ-функции, и только в указанном объеме.

Если Пользователь **не видит** явной отметки «Защищенный канал» или перечня разрешенных данных, применяется общее правило: **Пользователь не должен сообщать, передавать или вводить при использовании ИИ-функций Банка секретные данные.**

4.4. Ограничение доступа и иные меры Банка

4.4.1. Для защиты Банка, Пользователей и третьих лиц, а также для безопасности и устойчивости сервисов Банк вправе применять меры безопасности, включая:

- ограничение или приостановление доступа к отдельным ИИ-функциям;
- ограничение отдельных сценариев использования ИИ-функций;
- завершение сессии взаимодействия;
- запрос дополнительной проверки и (или) идентификации Пользователя;
- иные меры безопасности, направленные на предотвращение злоупотреблений и защиту ИИ-функций.

4.4.2. Применение Банком мер безопасности в отношении отдельных ИИ-функций не означает автоматического ограничения доступа к другим услугам Банка. Пользователь вправе обращаться в Банк через стандартные каналы обслуживания и (или) обращений (пункт 3.3.4 и **Раздел 8**). Доступность отдельных услуг и каналов определяется условиями обслуживания и применяемыми мерами безопасности.

5. ТРЕТЬИ ЛИЦА, ВНЕШНИЕ КОМПОНЕНТЫ И ДАННЫЕ

5.1. Внешние компоненты, третьи лица и передача данных во внешние системы

- 5.1.1. Пользователь соглашается с тем, что при предоставлении ИИ-функций Банк вправе использовать внешние технологические компоненты (в том числе внешние модели ИИ, а также программные компоненты, которые автоматически выполняют отдельные действия в рамках ИИ-функции) и (или) привлекать третьих лиц (подрядчиков, агентов) для выполнения технологических операций, необходимых для работы ИИ-функции, в пределах, допускаемых законодательством.
- 5.1.2. Если для работы конкретной ИИ-функции требуется передача документов и (или) данных Пользователя во внешнюю систему и (или) третьим лицам (например, для распознавания и извлечения данных), Банк обеспечивает предоставление Пользователю соответствующего Контекстного уведомления и, при необходимости, запрашивает отдельное согласие в конкретном процессе и (или) канале обслуживания (пункт 1.5).

Под «внешней системой» в данном случае понимается цифровой объект (например, программное обеспечение, объект цифровой инфраструктуры, цифровая система, цифровая платформа и иные предусмотренные законодательством цифровые объекты), не входящий в периметр безопасности Банка.

- 5.1.3. Банк применяет меры безопасности и контроля при интеграции внешних компонентов (в том числе через настройки и ограничения). Поставщик и характеристики внешних компонентов могут не раскрываться Пользователю, если иное не требуется законодательством.

5.2. Данные с ограниченным доступом и режимы систем ИИ

- 5.2.1. Если при предоставлении ИИ-функций обрабатываются данные, доступ к которым ограничен законами, Банк соблюдает применимые требования законодательства (в том числе о режиме использования систем ИИ и о цифровой среде). Поэтому отдельные функции могут быть недоступны или работать с ограничениями (в том числе в отдельных каналах обслуживания), если это требуется для соблюдения таких требований.

5.3. Интеллектуальная собственность и авторские права

- 5.3.1. Пользователь сохраняет права на принадлежащие ему объекты интеллектуальной собственности, которые он использует при взаимодействии с ИИ-функциями Банка, включая текстовые запросы, если такие объекты охраняются в соответствии с законодательством.
- 5.3.2. Направляя текстовый запрос и (или) предоставляя Банку материалы (данные, документы, тексты, изображения и иные объекты) в рамках использования системы ИИ, Пользователь подтверждает, что имеет необходимые законные основания для такого предоставления и использования Банком в целях предоставления ИИ-функции, обеспечения ее работы и улучшения качества, а также что такое предоставление и использование не нарушает права третьих лиц.
- 5.3.3. Системы ИИ Банка, предоставляемые Пользователю в соответствии с Соглашением, предназначены для вспомогательной обработки материалов при банковском обслуживании и **не предназначены для создания произведений, охраняемых авторским правом**. Пользователь обязуется **не использовать** системы ИИ Банка в качестве средства создания таких произведений.

В случае если, несмотря на указанный запрет, Пользователь использует ИИ-функции Банка нецелевым образом, Пользователь принимает на себя все связанные с этим риски. **Пользователь не вправе предъявлять Банку какие-либо требования (претензии), вытекающие из такого использования**, включая требования о признании, подтверждении, обеспечении, защите авторских прав Пользователя на соответствующие результаты, а также требования о возмещении убытков, выплате компенсации, запрете использования и иные требования, основанные на том, что результат был создан (подготовлен) с использованием систем ИИ Банка.

- 5.3.4. Банк вправе использовать произведения и иные материалы, предоставленные Пользователем, и (или) текстовые запросы Пользователя для обучения (дообучения) моделей ИИ при наличии правовых оснований и при соблюдении применимых требований законодательства.
- 5.3.5. Исключительные права на системы ИИ Банка, модели ИИ, программное обеспечение, интерфейсы и иные компоненты ИИ-функций принадлежат Банку и (или) их правообладателям; предоставление ИИ-функций не означает передачу Пользователю каких-либо прав на такие объекты, кроме права использования в рамках Соглашения.

6. ДИСКЛЕЙМЕРЫ, ОГРАНИЧЕНИЯ И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

6.1. Ограничения систем ИИ

- 6.1.1. Результаты деятельности системы ИИ формируются на основе параметров обучения модели ИИ, входных данных и условий применения системы ИИ, включая качество и полноту информации, предоставленной Пользователем, а также под влиянием технических особенностей соответствующего канала обслуживания.
- ПОЛЬЗОВАТЕЛЬ ПОНИМАЕТ И СОГЛАШАЕТСЯ, ЧТО РЕЗУЛЬТАТЫ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СИСТЕМЫ ИИ МОГУТ БЫТЬ НЕПОЛНЫМИ, НЕТОЧНЫМИ, СОДЕРЖАТЬ ОШИБКИ И (ИЛИ) НЕ УЧИТЫВАТЬ ВСЕ ОБСТОЯТЕЛЬСТВА КОНКРЕТНОЙ СИТУАЦИИ.**
- 6.1.2. Ограничения и особенности применения систем ИИ могут различаться в зависимости от конкретного сервиса Банка, продукта и канала обслуживания. Специальные условия и ограничения для конкретной ИИ-функции могут устанавливаться Контекстными уведомлениями (пункт 1.5).
- 6.1.3. В части результатов информационного характера (включая ответы справочного характера, персонализированные сообщения и предложения, аналитику), которые не являются официальной информацией Банка, Банк не гарантирует их полноту и точность. Пользователь использует такие результаты с учетом ограничений системы ИИ и обязан проверять сведения по официальным документам и каналам Банка и (или) иным надлежащим источникам.
- 6.1.4. **Система ИИ не является субъектом права**, не обладает право- и дееспособностью и не может выражать волю Банка или Пользователя. Результаты деятельности системы ИИ, предоставленные Пользователю, сами по себе не создают, не изменяют и не прекращают обязательства Банка и не являются официальной позицией Банка, **включая сообщения, содержащие обещания, подтверждения, согласия, гарантии или указание на компенсацию или скидки**, если только иное прямо не предусмотрено условиями конкретной ИИ-функции (в том числе Контекстным уведомлением), договорами и иными документами Банка либо законодательством.

При эксплуатации систем ИИ Банк обеспечивает сохранение автономии и свободы воли человека в принятии им

решений.

Решения, принимаемые Банком с применением алгоритмических систем, включая полностью автоматизированные решения (пункт 2.4), считаются решениями Банка и могут влечь юридические последствия в порядке, установленном законодательством и соответствующими условиями обслуживания.

6.2. Обязанность Пользователя проверить результат

- 6.2.1. Пользователь обязуется в той мере, в которой это возможно, проверять корректность результатов деятельности системы ИИ до их использования, подтверждения, отправки, подписания или совершения иных действий, которые могут повлечь юридические и (или) финансовые последствия.
- 6.2.2. Если система ИИ используется для предварительного заполнения форм, реквизитов, заявок, поручений и иных документов (в том числе платежных), такой результат является **черновиком** и подлежит обязательной проверке и подтверждению Пользователем.
- 6.2.3. Система ИИ может помогать Пользователю, но не выражает волю Пользователя и не совершает юридически значимых действий вместо него. Юридически значимые действия (включая подписание, подтверждение операций и распоряжений) совершаются Пользователем с использованием предусмотренных Банком средств подтверждения и подписания.

Пользователь несет ответственность за подтверждение корректности сведений, которые он подписывает или подтверждает.

6.3. Результаты деятельности системы ИИ – не консультация и не рекомендация

- 6.3.1. Результаты деятельности системы ИИ (объяснения, подсказки, предложения и иные сообщения) носят общий информационный характер, могут не учитывать все обстоятельства конкретной ситуации и **не являются** индивидуальной финансовой, инвестиционной, юридической или налоговой консультацией (рекомендацией) – **даже если они персонализированы, сформированы с учетом данных о Пользователе и его предпочтений или представлены как «рекомендации»**. Это относится также к результатам аналитики по данным Пользователя и (или) предложениям по оптимизации действий. Пользователь не должен использовать такие результаты как единственное основание для принятия решений и (или) как замену профессиональной консультации.
- 6.3.2. Пользователь принимает решения самостоятельно и несет ответственность за последствия, если использует результаты деятельности системы ИИ.

6.4. Приоритет официальных документов Банка

- 6.4.1. Официальные условия банковских продуктов и обслуживания (включая тарифы, правила, лимиты и иные параметры) определяются договорами и иными документами Банка, а также информацией в официальных каналах Банка. Результаты деятельности системы ИИ, включая персонализированные сообщения, предложения и «рекомендации», а также результаты аналитики, **не являются** официальными условиями Банка и **не изменяют** их. Если информация, полученная с помощью системы ИИ, отличается от официальных документов и (или) официальных каналов Банка, применяются официальные документы и условия Банка и законодательство.

6.5. Ответственность Банка

- 6.5.1. Банк несет ответственность перед Пользователем в соответствии с законодательством и договорами (документами) Банка, регулирующими предоставление соответствующей услуги или продукта.

7. УПРАВЛЕНИЕ РИСКАМИ, БЕЗОПАСНОСТЬ И ПРИОСТАНОВКА ИЛИ ПРЕКРАЩЕНИЕ ЭКСПЛУАТАЦИИ

7.1. Управление рисками систем ИИ

- 7.1.1. Банк управляет рисками систем ИИ на всех этапах их использования: выявляет и оценивает риски (в том числе при предсказуемом нецелевом использовании), принимает меры по их предупреждению и снижению. Оценка рисков пересматривается не реже определенной законом периодичности.
- 7.1.2. При выявлении рисков, связанных с использованием систем ИИ, Банк принимает меры по их предотвращению и (или) снижению. При необходимости Банк может ограничить, приостановить или прекратить использование соответствующей функции и (или) эксплуатацию соответствующей системы ИИ. Если выявлены признаки (или риск) запрещенной законом функциональности или запрещенных результатов, Банк принимает незамедлительные меры, включая приостановку или полное прекращение эксплуатации соответствующей системы ИИ и (или) функции.

7.2. Безопасность и надежность

- 7.2.1. Банк принимает меры для обеспечения безопасности и надежности систем ИИ, включая защиту от несанкционированного доступа и сбоев в их работе, в соответствии с требованиями законодательства. В связи с мерами безопасности, управлением рисками и (или) техническими работами отдельные ИИ-функции могут работать с ограничениями, требовать дополнительных проверок или быть временно недоступны.

8. КУДА ОБРАЩАТЬСЯ (ОБРАЩЕНИЯ, ЖАЛОБЫ И ПОДДЕРЖКА)

8.1. Каналы обращений

- 8.1.1. Пользователь вправе направлять обращения, запросы разъяснений, жалобы и иные сообщения через стандартные каналы обслуживания Банка, предназначенные для поддержки и обращений Пользователей.
- 8.1.2. Если для конкретной ИИ-функции в интерфейсе и (или) Контекстном уведомлении предусмотрен отдельный способ обращения, дополнительно может применяться такой способ.
- 8.1.3. Порядок и сроки рассмотрения обращений определяются законодательством и внутренними документами Банка.

9. ПОДТВЕРЖДЕНИЯ И ФИКСАЦИЯ ДЕЙСТВИЙ (ЦИФРОВЫЕ ЗАПИСИ И ДОКУМЕНТЫ)

9.1. Что Банк фиксирует

9.1.1. Банк вправе фиксировать (для безопасности, аудита, исполнения требований законодательства и защиты прав и законных интересов Банка и Пользователей) факты и действия Пользователя, связанные с исполнением Соглашения, включая:

- предоставление Пользователю доступа к Соглашению и возможность ознакомления с ним;
- присоединение к Соглашению и (или) принятие его новой редакции;
- ознакомление и принятие условий Контекстных уведомлений;
- предоставление отдельных согласий (разрешений), если они запрашиваются Банком;
- действия Пользователя при использовании систем ИИ Банка.

9.2. В какой форме ведется фиксация

9.2.1. Фиксация может осуществляться:

- в цифровой форме – путем формирования цифровых записей (технических журналов, логов) и использования цифровых подтверждений;
- на бумажном носителе – путем оформления и подписания Пользователем заявлений, договоров или иных документов, в том числе содержащих указание на присоединение к Соглашению.

9.2.2. Цифровые записи, цифровые подтверждения и (или) документы на бумажном носителе могут использоваться для подтверждения юридически значимых фактов и действий Пользователя в рамках Соглашения.

9.3. Цифровая аутентификация и цифровые подтверждения, электронные документы

9.3.1. В зависимости от канала обслуживания и конкретного действия Банк может использовать цифровую аутентификацию и (или) цифровые подтверждения, включая коды, пароли, одноразовые цифровые идентификаторы, push-подтверждения, биометрические подтверждения и иные аналогичные средства, предусмотренные соответствующим каналом обслуживания.

9.3.2. Если для совершения отдельного действия требуется подписание электронного документа и (или) применение электронной цифровой подписи, такое действие совершается в порядке, предусмотренном законом, соответствующим каналом обслуживания и документами Банка.

10. ИЗМЕНЕНИЕ СОГЛАШЕНИЯ

10.1. Банк вправе обновлять (изменять) Соглашение.

10.2. Пользователь считается уведомленным о новой редакции Соглашения с момента предоставления Банком доступа к ней (в соответствующем канале обслуживания и (или) на сайте Банка, как указано в пункте 1.4).

10.3. Если после предоставления доступа к новой редакции Соглашения Пользователь продолжает использовать ИИ-функции Банка, это означает принятие Пользователем новой редакции Соглашения.

11. КАК ПОНИМАТЬ ТЕКСТ И ТЕРМИНЫ

11.1. Используемые в Соглашении термины применяются в значениях, установленных законодательством. Если значение термина прямо определено в Соглашении, применяется такое определение.

11.2. Соглашение изложено на русском и казахском языках, оба текста имеют одинаковую юридическую силу. При расхождении (несоответствии) текстов преимущественную силу имеет текст на русском языке.

12. РЕКВИЗИТЫ БАНКА

АО «Bereke Bank» (ДБ Lesha Bank LLC (Public))

БИН 930740000137

Республика Казахстан, город Алматы, 050059, Бостандыкский район, проспект Аль-Фараби, дом 13/1

Интернет-сайт Банка: <https://berekebank.kz>

Электронный адрес: post@berekebank.kz

Контакт Центр Банка +7 (727) 250-30-20 (для звонков с городского), 5030 (для звонков с мобильного)