



**ПРАВИЛА**  
**предоставления услуг населению посредством мобильного приложения**  
**Tenge 24 в АКБ «Tenge Bank» (новая редакция)**

## Содержание

Глава 1. Общие положения .....	3
Глава 2. Понятия, используемые в Правилах .....	3
Глава 3. Перечень предоставляемых услуг в Tenge 24.....	7
Глава 4. Условия и порядок предоставления услуг системы Tenge 24.....	9
Глава 5. Механизмы подтверждения операций/указаний в системе Tenge 24.....	10
Глава 6. Мобильное приложение Tenge 24.....	10
Глава 7. Блокировка доступа или приостановление операций в системе Tenge 24.....	11
Глава 8. Порядок предоставления услуг системы Tenge 24 в случае утраты/перевыпуска карточки, изменения идентификационных данных: пароля для входа в систему, номера мобильного телефона, подключенного к услуге «SMS-банкинг» .....	13
Глава 9. Процедуры безопасности в системе Tenge 24 .....	14
Глава 10. Статус операций .....	14
Глава 11. Схема проведения платежей и переводов, инициированных после закрытия рабочего дня .....	14
Глава 12. Оформление заявлений.....	15
Глава 13. Ведение тарифов и схемы удержания комиссии за проведение операций.....	16
Глава 14. Ведение лимитов по проводимым операциям .....	16
Глава 15. Маркетинговые кампании .....	16
Глава 16. Заключительные положения .....	16
Приложение 1 .....	18
Приложение 2 .....	20

## Глава 1. Общие положения

1. Настоящие Правила предоставления услуг населению посредством Мобильного приложения Tenge 24 в АКБ «Tenge Bank» (далее – Правила) определяют порядок и условия предоставления АКБ «Tenge Bank» (далее – Банк) услуг физическим лицам на цифровой платформе Tenge 24 (далее – Tenge 24), посредством которого Клиентам предоставляется возможность дистанционного проведения банковских операций по сберегательным и текущим счетам, с использованием банковских карточек, с применением кредитных продуктов, оказанию иных банковских услуг/продуктов Клиентам Банка.

2. Предоставление услуг Tenge 24 регулируется настоящими Правилами и другими внутренними нормативными документами Банка, а также действующим законодательством Республики Узбекистан.

3. Оплата услуг Банка по операциям, проведенным в Tenge 24, осуществляется в соответствии с утвержденными Тарифами Банка на момент совершения операций. (далее – Тарифы).

4. Основными целями Правил являются:

1) разработка и внедрение процедур для работников точки продаж Банка и Головного офиса Банка, регламентирующих процесс круглосуточного обеспечения предоставления услуг Tenge 24;

2) обеспечение работников фронтальных подразделений Банка методологическим руководством по предоставлению услуг Tenge 24.

## Глава 2. Понятия, используемые в Правилах

5. В настоящих Правилах используются следующие понятия:

1) **3D-Secure/Secure Code** – технология, разработанная международными платежными системами Visa International и MasterCard Worldwide, используемая для идентификации Клиента в процессе совершения банковских операций в интернете в режиме on-line с целью снижения риска несанкционированных транзакций и обеспечения защищенности платежей в интернете. Строгая проверка 3D Secure на терминале означает обязательное наличие аутентификации на карточке при проведении транзакции с помощью 3D Secure пароля или одноразового SMS-подтверждения Secure code, отправленного на доверенный номер. В случае если данная технология не предусмотрена банком-эмитентом, а на терминале установлена строгая проверка 3D Secure, операция не пройдет. Стандартная проверка 3D Secure обуславливает наличие данной аутентификации – если банком-эмитентом предусмотрена данная технология, то пароль будет затребован, в случае если этой технологии нет, пароль не будет затребован;

2) **CVV2-код («CVV2» – аббревиатура английского словосочетания Card Verification Value 2)** – идентификационный трехзначный код, присваиваемый карточке (CVV2-код – по карточкам Visa, CVC2-код – по карточкам MasterCard) и предназначенный для идентификации Держателя Карточки при оплате товаров и услуг в сети интернет. CVV2-код или CVC2-код наносится на поверхность карточки. По виртуальной карточке, открытой посредством Tenge 24, CVV2-код или CVC2-код и информация о сроке действия карточки отображаются в отдельном разделе Tenge 24;

3) **OTP\_SMS** – пароль, действительный только для одного сеанса аутентификации, подтверждающий разрешение на осуществление Клиентом банковской операции в системе Tenge 24;

4) **SMS-сообщение** (аббревиатура SMS расшифровывается как **Short Messaging Service – сервис коротких сообщений**) – текстовое сообщение, направляемое Банком на

доверенный номер Клиента через оператора мобильной связи; используется для получения одноразовых паролей авторизации (OTP\_SMS), а также в информационных целях;

5) **Авторизационный сервис** – сервис Банка по удаленной аутентификации клиента;

6) **Банковские операции** – операции по платежам и переводам с использованием банковских счетов Клиентов, вкладные и кредитные операции, выполняемые Банком на основании лицензии на проведение банковских и иных операций, с использованием необходимого программного обеспечения Банка. Для целей настоящих Правил к банковским операциям относятся также некоторые иные операции, которые разрешены для проведения банками законодательством Республики Узбекистан, которые выполняются Банком также на основании лицензии на проведение банковских и иных операций;

7) **Банкомат** – электронно-механическое устройство самообслуживания, позволяющее держателю платежной карточки получать наличные деньги, информацию по карт-счету/карточке, а также пользоваться другими услугами Банка с использованием платежной карточки;

8) **Виртуальная карточка** – платежная карточка, выпускаемая без физического пластика, позволяющая ее держателю осуществлять оплату товаров и услуг только в сети интернет;

9) **Инструменты верификации** - методы биометрической аутентификации, встроенные в современные смартфоны, таких как:

- сканер объёмно-пространственной формы лица человека (технология Face Unlock на Android, Face ID от Apple);

- сканер отпечатков пальцев (например, Touch ID для Apple, сенсорные сканеры для Android);

- аутентификация по радужной оболочке глаза;

10) **Доверенный номер** – личный номер мобильного телефона Клиента, используемый для регистрации и подключения к Tenge 24. Доверенный номер может использоваться Банком для информационного и финансового взаимодействия с Клиентом;

11) **Департамент поддержки информационных технологий** – структурное подразделение Банка, занимающееся администрированием, сопровождением и развитием автоматизированных систем Банка;

12) **ЕПС** – Единый процессинг счетов. Данный модуль процессинга счетов обеспечивает централизованное ведение остатков по счетам Клиентов Банка в режиме on-line. При совершении любой операции по счету отправляется запрос в модуль процессинга счетов с целью проверки допустимого остатка на счете. Такое решение позволяет управлять остатком на счете в режиме 24 часа в сутки 7 дней в неделю (24x7);

13) **Идентификационный пароль (далее пароль)** – уникальный код, используемый для аутентификации Клиента при входе в систему Tenge 24, состоящий не менее чем из 8 и не более 30 символов. В пароле обязательно должны присутствовать буквы, набранные как в нижнем (от а до z), так и верхнем (от А до Z) регистрах и цифры (от 1 до 9). При смене/восстановлении пароля требуется соблюдение всех указанных условий;

14) **Идентифицированный Клиент (Группа В – «зеленый»)** – зарегистрированный Клиент Банка, прошедший идентификацию в точках продаж Банка, либо на Финансовом портале Tenge 24, либо через авторизационные сервисы Tenge 24, подтвердивший свои личные данные, и имеющий какой-либо банковский продукт. Данный тип Клиента обладает возможностями по использованию Tenge 24 в полном объеме. Статус клиента «семья»;

15) **Идентификация при помощи MuID-** решение, позволяющее на основе инструментов цифровой биометрии, признать удаленного пользователя Tenge 24 идентифицированным и зарегистрировать пользователя в форме Клиента АКБ Tenge Bank;

16) **Интернет** – глобальная информационная система, представляющая собой объединение различных сетей, серверов и компьютеров, использующих для связи единый набор протоколов TCP/IP;

17) **Информационно-банковские услуги** – электронные банковские услуги, связанные с предоставлением Банком Клиенту информации об остатках и движениях денег по его банковским счетам, о проведенных платежах и переводах денег, включая операции по вкладам и иной информации о предоставляемых и предоставленных банковских услугах;

18) **Карточная база** – программное обеспечение Банка (OpenWay), в котором хранятся сведения о Клиентах Банка/держателях платежных карточек, обрабатывающее все движения денег на счетах держателей платежных карточек и позволяющее при необходимости получать эти сведения;

19) **Корпоративная платежная карточка (далее – корпоративная карточка)** – платежная карточка, выдаваемая уполномоченному представителю юридического лица/предпринимателя без образования юридического лица на основании договора обслуживания корпоративной платежной карточки, заключенного между Банком и юридическим лицом/предпринимателем без образования юридического лица – владельцем карт-счета. Корпоративные карточки открываются для оплаты представительских, хозяйственных, командировочных, таможенных платежей, использования и погашения заемных средств, возмещения выручки от оплаты товаров и услуг через POS-терминалы Банка, установленные в пунктах продаж и сервиса;

20) **Корпоративная система** – программное обеспечение Банка (Colvir\_BS), в котором производится внешние взаимодействия и обработка платежей, с ведением текущих и сберегательных счетов юридических лиц и осуществление операций по ним;

21) **Логин** – номер мобильного телефона, по которому прошла регистрация в систему Tenge 24 (Доверенный номер);

22) **Мобильное приложение Tenge 24** – программное обеспечение Банка, устанавливаемое на мобильный телефон и/или планшетный компьютер, и/или иное устройство, поддерживающие установку программного обеспечения Банка и позволяющее Клиенту совершать банковские операции;

23) **МПС (международные платежные системы, такие как Visa International, MasterCard Worldwide, American Express, China UnionPay и др.)** – система участников расчетов и их агентов, объединенных между собой определенными правилами и строящих взаимоотношения на основе использования технологии платежных карточек. Платежная система устанавливает определенный набор правил, программных и технических средств для передачи денег от одной стороны другой;

24) **Незарегистрированный Клиент (Группа А – «серый»)** – Клиент, не прошедший регистрацию в Tenge 24, не подтвердивший личные данные в структурных подразделениях Банка и не имеющий какой-либо банковский продукт. Данный тип Клиентов может осуществлять платежи и переводы в рамках доступности сервисов, информация по которым размещается Банком на сайте <https://tengebank.uz/>. Статус клиента «гость»;

25) **Не идентифицированный Клиент (Группа Б – «желтый»)** – зарегистрированный Клиент, прошедший регистрацию в Tenge 24, не подтвердивший личные данные в структурных подразделениях Банка либо на Финансовом портале Tenge 24, либо через авторизационные сервисы Tenge 24, и не имеющий какой-либо банковский продукт. Не идентифицированный Клиент является владельцем электронного кошелька, может осуществлять платежи и переводы в рамках доступности сервисов, информация по которым размещается Банком на сайте <https://tengebank.uz/>. Статус клиента «друг»;

26) **Одноразовый SMS-пароль** – уникальный код, состоящий из 6 цифр, получаемый Клиентом на мобильный телефон для подтверждения финансовых операций в системе Tenge 24;

27) **Оператор** – Банк с системой электронных денег Tenge 24 Wallet, участник системы электронных денег. Обеспечивает функционирование системы электронных денег, включая сбор, обработку и передачу информации, формируемой при осуществлении операций с использованием электронных денег, а также определяющие правила функционирования

системы электронных денег в соответствии с договором, заключенным с эмитентом (эмитентами) электронных денег. Банк может совмещать функции оператора и эмитента электронных денег;

28) **Основная карточка** – платежная карточка, выбранная клиентом на портале Tenge 24 как основная карточка для получения переводов;

29) **ПИН-код** (персональный идентификационный номер) – секретный код, присваиваемый карточке и предназначенный для идентификации держателя карточки (за исключением Держателя виртуальной карточки);

30) **Платежная карточка (далее – карточка)** – средство электронного платежа, которое содержит информацию, позволяющую ее держателю посредством электронных терминалов или других каналов связи осуществлять платежи и (или) переводы денег, либо получать наличные деньги, либо производить обмен валют и другие операции, определенные Банком;

31) **Пользователь** – физическое лицо, использующее Финансовый портал Tenge 24 для осуществления информационно-банковских услуг;

32) **Предприятие торговли/сервиса (поставщики услуг)** – физическое лицо, осуществляющее предпринимательскую деятельность без образования юридического лица, либо юридическое лицо, являющееся коммерческой организацией, заключившее с Банком договор о приеме платежей посредством Tenge 24;

33) **Программное обеспечение Банка** – совокупность программно-технических средств Банка, в которых осуществляются сбор, обработка и подтверждение банковских операций (платежей и переводов, вкладных операций и т.д.), совершенных Клиентом через Tenge 24 в режиме их доступности;

34) **Рабочий день** – день, в который банки Республики Узбекистан открыты для проведения операций – с 9:00 до 18:00 местного времени и соответствует дням недели, кроме суббот, воскресений и официальных праздничных и выходных дней;

35) **Розничная система** – программное обеспечение Банка (BPM), в котором производится ведение текущих и сберегательных счетов Клиентов и осуществление операций по ним;

36) **Сессия Tenge 24** – разовое соединение Клиента с Tenge 24 для получения доступа к услугам;

37) **Система «Tenge 24 Wallet»** – система электронных денег на портале Tenge 24, обеспечивающая Клиенту возможность осуществления платежей в пользу предприятий торговли/сервиса, предоставляющих товары и услуги, а также совершения иных операций на условиях Договора об использовании Системы Tenge 24 Wallet;

38) **Согласие** – Согласие субъекта кредитной истории на предоставление информации о нем в кредитные бюро и на выдачу кредитного отчета получателю кредитного отчета из кредитного бюро, согласие на обработку персональных данных, получение данных из информационных систем уполномоченных государственных органов, согласие на открытие электронного кошелька (Wallet), Договор присоединения (Tenge 24), Анкета Fatca;

39) **Система моментальных (мобильных) платежей (далее - СМП)** - направлена на проведение между банками розничных платежей, переводов денег (входящих, исходящих) в режиме реального времени, круглосуточно, с использованием внутри Республики Узбекистан и только национальной валюте (в сумах), в том числе по номеру телефона;

40) **Тарифы** – утверждаемые уполномоченным органом Банка тарифы на услуги Банка, действующие на дату совершения операции;

41) **Текущий счет** – банковский счет, открываемый Клиенту в розничной системе Банка, для совершения операций, связанных с осуществлением банковского обслуживания, предусмотренного соответствующим договором, заключенным между Банком и Клиентом;

42) **Текущий счет в карточной базе (далее – карт-счет)** – банковский счет, открываемый Банком Клиенту на основании заявления для выполнения операций, связанных

с обеспечением наличия и использованием банком денег Клиента; приемом (зачислением) денег в пользу Клиента; выполнением указания Клиента о переводе денег в пользу третьих лиц с использованием карточки в порядке, предусмотренном договором о выпуске; исполнением указания третьих лиц об изъятии денег Клиента по основаниям, предусмотренным законами Республики Узбекистан и/или договором о выпуске, включая оплату услуг Банка; осуществлением приема от Клиента и выдачи ему наличных денег в порядке и на условиях, предусмотренных законами Республики Узбекистан и/или договором о выпуске; выплатой вознаграждения в размере и порядке, определяемых договором о выпуске; предоставлением по требованию Клиента информации о сумме денег Клиента на карт-счете и произведенных операциях в порядке и сроки, предусмотренные договором о выпуске, Правилами; осуществлением иного банковского обслуживания Клиента, предусмотренных договором о выпуске, Правилами, законодательством Республики Узбекистан;

43) **Контакт-центр** – служба поддержки пользователей, осуществляющая обслуживание телефонных вызовов, электронных и письменных обращений существующих и потенциальных Клиентов Банка;

44) **Услуга «SMS-банкинг»** – сервис, обеспечивающий Клиенту круглосуточное информирование за движением денег по платежной карточке с помощью SMS-сообщений, поступающих на доверенный номер;

45) **Электронные банковские услуги** – услуги, связанные с доступом Клиента к своему банковскому счету посредством систем удаленного доступа для получения платежных услуг и информационных банковских услуг;

46) **Электронные платежные услуги** – электронные банковские услуги, связанные с открытием и закрытием Клиентом банковских счетов, проведением платежей и переводов денег, операций по вкладам, обменных операций с иностранной валютой и осуществлением иных видов банковских операций, не относящихся к информационным банковским услугам;

47) **Электронные деньги** – безусловные и безотзывные денежные обязательства эмитента электронных денег в системе Tenge 24 Wallet, хранящиеся в электронной форме и принимаемые в качестве средства платежа в системе электронных денег другими участниками системы;

48) **Электронный кошелек Tenge 24 Wallet** – микропроцессор (чип), программное обеспечение персонального компьютера, иное программно-техническое средство, в котором хранятся электронные деньги и/или обеспечивающее к ним доступ;

49) **Электронный документ** – документ, в котором информация представлена в электронно-цифровой форме.

### Глава 3. Перечень предоставляемых услуг в Tenge 24

6. Услуги, предоставляемые Банком посредством Tenge 24 пользователям, включают: транзакционные, информационные и прочие.

7. Ниже представлен перечень предоставляемых услуг. Указанный перечень услуг не является исчерпывающим и будет дополняться по мере развития Мобильного приложения Tenge 24.

1) транзакционные услуги (электронные платежные услуги) включают в себя:

- осуществление следующих платежей с текущих счетов, а также электронных кошельков Клиентов:
  - коммунальные;
  - в бюджет (налоговые, сборы, пошлины, штрафы);
  - за услуги связи телекоммуникаций;
  - за финансовые услуги (в том числе за страховые услуги);
  - за образовательные услуги;

- погашение кредитной задолженности;
- прочие (оплата товаров и услуг Предприятий торговли/сервиса, в том числе приобретение в рассрочку);
- создание, изменение либо отмена постоянно действующих поручений (инструкций) Банку о еженедельном/ежемесячном проведении платежей на будущую дату (длительные поручения) с карт-счета Клиента;
- осуществление следующих переводов в зависимости от режима их доступности в программных обеспечениях Банка:
  - между своими счетами и карточками;
  - со своей карточки/электронного кошелька на любую карточку/электронный кошелек, выпущенную Банком;
  - со своей карточки на любую карточку, выпущенную другими Банками-эмитентами;
  - кросс-переводы: со своей карточки Visa, MasterCard на любую карточку Visa, MasterCard;
  - кросс-переводы: со своей карточки на любой мобильный номер в Узбекистане;
  - со счета/карточки/электронного кошелька в пользу третьих лиц внутри Банка и в другие банки на пластиковые карты HUMO или UZCARD, в том числе по номеру телефона (СМП);
  - международные карточные переводы в суммах физическим внутри Банка;
  - конвертация денег внутри карт-счетов мультивалютной карточки;
  - конвертация валюты при переводах между своими счетами, открытыми в Банке, по курсам безналичной покупки/продажи валют в транзакционных системах Банка, установленным на момент совершения операции;

2) информационно-банковские услуги включают в себя:

- отображение детальной информации по карточкам и текущим счетам (статус, сумма в блоке, остаток бонусов, остаток и движение денег по счету, детализация приходных и расходных операций, указание размера комиссионного вознаграждения Банка (при взимании Банком комиссии));
- получение информации по имеющимся вкладам;
- получение информации по имеющимся кредитам;
- получение выписки по карточкам, счетам, включая сберегательные счета, в том числе графика погашения по займу;
- просмотр истории платежей и переводов, осуществленных посредством Tenge 24;
- просмотр баланса электронного кошелька;
- возможность просматривать детали начисления заработной платы для работников Банка;
- получение информации о курсе валют.

3) прочие услуги включают в себя:

- оформление заявок;
- на выпуск карточки;
- на выпуск виртуальной карточки;
- на открытие сберегательного счета;
- на открытие специальных счетов;

- на получение единовременных пенсионных выплат;
- на предоставление кредита;
- на предварительное принятие решения по беззалоговым займам;
- на временную блокировку/разблокировку карточки;
- на выпуск электронного кошелька;
- на эмиссию электронных денег;
- изменение пароля для входа в систему;
- подключение и отключение услуги «SMS-банкинг».

8. Лимиты на проведение операций устанавливаются на основании решений, утвержденных Уполномоченным органом Банка. Информация о лимитах на операции, доступности сервисов, вариации авторизации в зависимости от статуса Клиента и вида операции размещается Банком на сайте <http://www.tengebank.uz/>.

#### **Глава 4. Условия и порядок предоставления услуг системы Tenge 24**

9. Для подключения Клиента к Tenge 24 достаточно:

- иметь устройство (смартфон или планшет), подключенное к сети интернет;
- иметь номер мобильного телефона, принадлежащего узбекскому оператору связи (доверенный номер);
- пройти идентификацию при помощи MyID (без прохождения идентификации, пользователь имеет статус зарегистрированного Пользователя).

Регистрация в Tenge 24 может быть осуществлена пользователем одним из следующих доступных способов:

- самостоятельно через Мобильное приложение Tenge 24;
- регистрация в фронт офисах Банка, с предоставлением статуса полноценно идентифицированного клиента.

Для регистрации в Tenge 24 Клиенту необходимо:

- ознакомиться и согласиться с условиями Пользовательского соглашения в виде Публичной оферты о присоединении к Универсальному договору по обслуживанию физических лиц в АКБ «Tenge Bank» (Согласно Приложению 1);

- ввести номер телефона;
- ввести код подтверждения, полученный в SMS-сообщении на Доверенный номер, а также иные данные, запрашиваемые Tenge 24.

При успешном прохождении всех вышеотмеченных этапов регистрации клиенту присваивается статус «Гость» (Группа А-«серый»). При этом клиент имеет ограниченный доступ к операциям, таким как перевод с карты на карту, оплата за мобильную связь, интернет, и другие услуги.

Далее клиент может пройти полную регистрацию и повысить свой статус. Для этого необходимо провести процедуру биометрической идентификации посредством MyID.

Для этого необходимо:

- в настройках приложения выбрать «Пройти полную регистрацию»;
- ввести серию и номер паспорта, а также дату рождения;
- ознакомиться и принять условия Пользовательского соглашения и Политики конфиденциальности UZINFOCOM;
- пройти процедуру распознавания лица посредством фронтальной камеры телефона.

При успешном прохождении всех вышеотмеченных этапов регистрации клиенту присваивается статус «Друг» (Группа Б - «желтый»). У клиентов с данным статусом есть доступ ко всем функциям и возможностям приложения, но с лимитами на сумму отдельных операций.

У клиентов по техническим причинам с «MyID» могут возникнуть проблемы при прохождении цифровой идентификации. В таком случае клиент может пройти идентификацию в режиме оффлайн, обратившись в точку продаж, обязательно имея при себе документ, удостоверяющий личность и свой мобильный телефон. Процесс активации клиента в ДБО в ручном режиме осуществляется сотрудником точки продаж в системе BPM CBS в «Карточке клиента», где проставляется галочка в чекбоксе «Активировать Клиента в ДБО» и осуществляется сохранение данных изменений, в результате чего меняется статус клиента в ДБО на «Семья» (Группа В – «зеленый»). У клиентов с данным статусом есть доступ ко всем функциям и возможностям приложения Tenge 24, без лимитов на сумму операций.

Клиент гарантирует корректность, полноту, актуальность и достоверность предоставляемой информации. Клиент несет ответственность за неправомерное использование данных третьих лиц при идентификации в системе. В результате произведенной регистрации Клиенту необходимо запомнить собственные параметры доступа в систему Tenge 24 (доверенный номер, пароль/ код доступа) и никому не разглашать.

10. По завершению регистрации, устройство, с которого успешно была пройдена процедура регистрации, приобретает признак Доверенного устройства, и Клиент получает доступ уровня Normal.

11. Оплата услуг Банка по операциям, проведенным в Tenge 24, осуществляется в соответствии с Тарифами Банка, действующими на момент проведения операции.

12. По всем вопросам, касающимся работы Tenge 24, Клиент может обратиться по телефонам Контакт-центра, размещенным в нижней части страницы web-сайта, а также по короткому номеру 1245 с мобильного телефона.

13. Администрирование Tenge 24 осуществляется Департаментом поддержки информационных технологий.

## **Глава 5. Механизмы подтверждения операций/указаний в системе Tenge 24**

14. Авторизация операций/указаний в системе Tenge 24 в зависимости от вида операций осуществляется:

- 1) с использованием уникальных идентификаторов пользователя – логина и пароля;
- 2) с применением механизма подтверждения операции одноразовым паролем, который предоставляется Клиенту в виде SMS-сообщения на Доверенный номер;
- 3) с помощью ввода 3DSecure;

15. Уникальные идентификаторы пользователя – логин и пароль:

Логин – номер мобильного телефона, по которому прошла регистрация в системе Tenge 24 (Доверенный номер);

Пароль – совокупность цифровых, буквенных и иных символов, создаваемая для подтверждения прав на вход в систему Tenge 24.

16. Проведение операций осуществляется в порядке, установленном внутренними документами Банка, а также в соответствии с действующим законодательством Республики Узбекистан. Согласившись с условиями Универсального договора по обслуживанию физических лиц в АКБ «Tenge Bank», клиент подтверждает, что платеж и (или) перевод денег не связан с осуществлением Клиентом предпринимательской деятельности, а также осуществлением валютных операций, доступных в структурных подразделениях Банка.

17. Совершенные Пользователем операции в системе Tenge 24 считаются исходящими от Пользователя и приравниваются к указаниям, полученным в структурных подразделениях Банка на бумажном носителе. При этом Пользователь несет полную ответственность за содержание и правильность ввода реквизитов в отправленных Банку указаниях для исполнения.

## **Глава 6. Мобильное приложение Tenge 24**

18. Мобильное приложение – контролируемая Банком электронная система дистанционного банковского обслуживания физических лиц, доступная в качестве

мобильного приложения в App Store или Play Market. Приложение позволяет пользователям осуществлять банковские операции, получать информацию о состоянии счетов и другой информации с мобильного телефона (для платформ iOS и Android).

19. Функционал мобильного приложения полностью соответствует web-версии системы. Подтверждение операций в мобильном приложении Tenge 24 осуществляется в соответствии с методами аутентификации, определенными для каждого вида операции, с применением:

- 1) механизма подтверждения операции одноразовым паролем, который предоставляется Клиенту в виде SMS-сообщения на Доверенный номер;
- 2) механизма подтверждения операции с помощью 3DSecure.

## Глава 7. Блокировка доступа или приостановление операций в системе Tenge 24

20. Доступ в систему блокируется автоматически после трехразового последовательного ошибочного ввода пароля/пин-кода, при этом на странице ввода персональных данных появляется окно для ввода доверенного номера телефона (указанного при регистрации) и соответствующие последовательность действий по разблокировке.

Разблокирование доступа в систему Tenge 24 Клиент осуществляет самостоятельно. В исключительных случаях предусмотрена возможность разблокирования доступа и присвоение временного одноразового пароля в ручном режиме ответственными работниками Департамента поддержки информационных технологий. Идентификация Клиента осуществляется по Ф.И.О. (отчество – при наличии), дате рождения и кодовому слову. Для разблокировки доступа в систему Tenge 24 Клиент может воспользоваться функцией «**Восстановление доступа**» в Мобильном приложении Tenge 24, для этого Клиенту необходимо последовательно указать запрашиваемые личные данные, номер карточки и подтвердить данные одноразовым паролем, отправленным в SMS на Доверенный номер телефона. В результате на экране система отобразит логин Клиента и предложит ввести новый пароль/Пин-код.

21. Без уведомления Клиента Банк может отключить доступ Клиента в систему Tenge 24 в следующих случаях:

- 1) если, по мнению Банка, такая мера необходима для обеспечения безопасности системы Tenge 24;
- 2) по факту обнаружения передачи Клиентом информации об уникальных идентификаторах пользователя (логин, пароль) другим лицам, при этом Банк не несет ответственности за проведенные Клиентом операции, произведенные Банком до обнаружения передачи такой информации другим лицам, т.к. они будут считаться совершенными Клиентом;
- 3) в случае возникновения технических причин или других обстоятельств, препятствующих использованию Системы. При этом Банк оповещает Клиентов о возникшем сбое (неисправности) и предполагаемых сроках его устранения путем размещения информации в офисах Банка, на корпоративном веб-сайте Банка и официальных страницах Банка в социальных сетях.

22. При обращении Клиента в случае передачи данных третьим лицам временное отключение возможности входа в Tenge 24 может быть произведено по телефону в Контакт-центр либо при личной явке Клиента в любое структурное подразделение Банка:

- при устном обращении оператор Контакт-центра осуществляет отключение возможности входа в Tenge 24 с согласия Клиента. Далее информация из Контакт-центра передается работникам Департамента поддержки информационных технологий посредством ИТ систем Банка. Возобновление доступа Клиента к системе Tenge 24 производят сотрудники Департамента поддержки информационных технологий по письменному обращению Клиента, полученному при личной явке Клиента в точки продаж Банка;

- при личной явке Клиента работник Банка принимает заявление, блокирует карточку и направляет копию заявления в Департамент поддержки информационных технологий. Получив заявление, Департамент поддержки информационных технологий осуществляет блокировку учетной записи Клиента в Tenge 24.

Банк может не исполнять поручение Клиента о выполнении операции в случае:

1) если на деньги на счете Клиента был наложен арест в соответствии с действующим законодательством Республики Узбекистан, либо операции по нему были приостановлены Клиентом или в рамках требований, определенных законом Республики Узбекистан «О противодействии легализации доходов, полученных от преступной деятельности, финансированию терроризма и финансированию распространения оружия массового уничтожения»;

2) несоответствия совершаемой операции действующему законодательству Республики Узбекистан;

3) недостаточности денег для оплаты вознаграждения Банка за совершаемую операцию на данном счете;

4) неполного (неверного) указания Клиентом реквизитов совершаемой операции, несоблюдения периода ее совершения;

5) блокирования/закрытия текущего счета Клиента/карт-счета/платежной карточки/сберегательного счета, которые задействованы в операции;

6) когда, по мнению Банка, происходит нарушение или попытки нарушения процедуры безопасности системы Tenge 24;

7) в случае превышения установленных Банком лимитов на осуществление переводов и платежей, а также в иных случаях, предусмотренных законодательством Республики Узбекистан, в том числе законом Республики Узбекистан «О противодействии легализации доходов, полученных от преступной деятельности, финансированию терроризма и финансированию распространения оружия массового уничтожения».

23. Результат об успешном завершении или невозможности проведения операции отражается сразу на экране системы.

24. Для выяснения причин блокирования или ареста денег на банковском счете Клиент может обратиться в Контакт-центр или в структурное подразделение Банка.

25. Банк имеет право прекратить деловые отношения с Клиентом путем одностороннего отказа от исполнения Договора в случаях:

- возникновения в процессе изучения операций подозрений о том, что деловые отношения используются Клиентом в целях легализации (отмывания) доходов, полученных преступным путем, или финансирования терроризма;

- неоднократных отказов в проведении расходных операций по банковскому счету либо приостановления всех операций по банковским счетам Клиента;

- наличия санкций в отношении Клиента, наложенных в соответствии с юрисдикцией любой страны (например, OFAC) или международной организации (включая, но не ограничиваясь, FATF и ООН);

- наличия у Банка оснований полагать, что операции Клиента попадают под действие международных экономических санкций либо направлены на уклонение от международных экономических санкций;

- предусмотренных внутренними нормативными документами и процедурами Банка о противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма.

26. В системе Tenge 24 Клиент может самостоятельно произвести:

1) временную блокировку активной карточки;

2) блокировку активной карточки в связи с утерей.

Для этого в Tenge 24 в разделе карточек имеется функция блокирования карточки. В результате статус карточки меняется, и совершать операции (финансовые транзакции) с ее использованием невозможно.

27. Разблокировку временно заблокированной карточки Клиент может совершить самостоятельно в том же разделе Tenge 24.

28. Карточки, заблокированные Клиентом самостоятельно в связи с утерей, доступны к разблокированию только в офисах (точках продаж) Банка по заявлению Клиента.

29. Департамент поддержки информационных технологий блокирует карточку и доступ к учетной записи в Tenge 24 при выявлении/подозрении мошенничества, также при обращении Клиента через структурное подразделение Банка с условием, что Клиент согласен с блокировкой и отключением от услуг Банка.

При мониторинге Управление Комплаенс Контроля (УКК) в режиме 24/7 в случае обнаружения мошеннических или подозрительных действий с учетной записью Клиента в Tenge 24, УКК передает информацию в Департамент поддержки информационных технологий, который блокирует скомпрометированную учетную запись и карточки Клиента. Блокировка учетной записи Клиента сохраняется до завершения обработки инцидента УКК. При этом, если мошенничество не подтверждено, дальнейшая разблокировка карточки/учетной записи возможна только работником УКК.

В случае получения информации об утере или краже карточки посредством звонка Клиента в Контакт-центр либо письменном заявлении Клиента, поступившем на обработку в Департамент поддержки информационных технологий посредством IT систем Банка, скомпрометированная карточка блокируется.

#### **Глава 8. Порядок предоставления услуг системы Tenge 24 в случае утраты/перевыпуска карточки, изменения идентификационных данных: пароля для входа в систему, номера мобильного телефона, подключенного к услуге «SMS-банкинг»**

30. При утрате карточки/ перевыпуске карточки, использованной для регистрации в системе Tenge 24, предоставление информационно-банковских услуг и транзакционных услуг в системе продолжается.

31. В случае утраты мобильного телефона для исключения возможности проведения несанкционированных операций по карт-счету Клиенту необходимо заблокировать доверенный номер, обратившись для этого к оператору сотовой связи, либо отключить доступ в Tenge 24 через Контакт-центр.

32. В случае изменения доверенного номера для осуществления транзакционно-банковских операций Клиенту необходимо внести изменения в личные данные в системе Банка только через структурное подразделение. Подключение нового доверенного номера можно осуществить только в структурном подразделении Банка. В этом случае изменение доверенного номера произойдет, в том числе в Tenge 24.

33. Клиент имеет возможность самостоятельно изменить пароль/Пин-код для входа в систему. Для внесения корректировок Клиенту необходимо на соответствующей странице указать новые данные и подтвердить изменения.

34. В случае если Клиент забыл пароль/Пин-код для входа в учетную запись системы Tenge 24, предусмотрены возможность самостоятельного восстановления идентификационных данных. Для входа в систему необходимо ввести доверенный номер телефона (указанный при регистрации), на который поступает SMS с кодом для ввода в Tenge 24. В результате на экране система отобразит логин Клиента и предложит ввести новый пароль/Пин-код.

## **Глава 9. Процедуры безопасности в системе Tenge 24**

35. Процедуры безопасности позволяют достоверно идентифицировать Клиента и его право на получение услуг системы Tenge 24, обеспечивать защиту на техническом уровне от несанкционированного доступа к системе и информации Клиента, составляющей банковскую тайну.

36. Все процедуры по обеспечению защиты информации выполняются на пользовательских персональных устройствах Клиента (компьютер, смартфон или планшет), в сети интернет и на серверах системы Tenge 24 Банка.

37. Обеспечение конфиденциальности данных, которыми обмениваются пользователи с Банком по каналам Tenge 24, осуществляется шифрованием данных. Таким образом, исключается возможность перехвата и несанкционированного чтения платежной и другой информации. Данные между Клиентом (браузером, мобильным приложением) и сервером передаются по зашифрованному каналу на транспортном уровне.

38. Аутентификация пользователей Tenge 24 осуществляется с применением логина (доверенного номера) и пароля. Пароль для входа является статичным, который придумал сам Клиент.

39. Авторизация указаний осуществляется:

- с использованием уникальных идентификаторов пользователя - логина и пароля;
- с применением механизма подтверждения операции одноразовым SMS-паролем (далее – OTP\_SMS). Действительность OTP\_SMS проверяется перед любой операцией по обработке документа;
- с помощью ввода 3DSecure;
- с применением инструментов верификации.

40. Уникальные идентификаторы пользователя логин (доверенный номер) и пароль присваиваются Клиенту для подтверждения прав на вход в систему Tenge 24.

41. В целях повышения осведомленности Клиентов о мерах информационной безопасности используются следующие возможности системы:

- 1) размещение баннеров с рекомендациями по безопасности;
- 2) отправка пользователям персонализированных сообщений.

42. Периодичность размещения баннеров и отправки персонализированных сообщений пользователям определяется Департаментом поддержки информационных технологий.

43. Лимиты и ограничения (в целях минимизации рисков возможного ущерба в случае несанкционированных операций) устанавливаются на основании решения Уполномоченного органа Банка.

## **Глава 10. Статус операций**

44. В системе Tenge 24 предусмотрено уведомление Клиента о статусе совершенной операции посредством архива платежей и переводов. Уведомление по всем запросам на совершение операции отражается в архиве с указанием статуса запроса: «в обработке», «успешно обработан», «ошибка», «отмена операции» и т.д.

45. В случае успешного завершения операции статус, отправленного на проведение операции запроса «в обработке» в выписке меняется на статус «успешно обработан».

## **Глава 11. Схема проведения платежей и переводов, инициированных после закрытия рабочего дня**

46. Операции, осуществляющиеся в Карточной базе и в Розничной системе, доступны круглосуточно. При этом, ввиду ограничений доступности Розничной системы Банка, операции с участием текущих и сберегательных счетов, проведенные после закрытия рабочего дня, будут обработаны следующим рабочим днем.

47. Схема обработки платежей и переводов, осуществляемых с карт-счетов Клиентов, следующая:

1) время отсечения поздних переводов и платежей (CUT OFF) зависит от времени закрытия дня в Карточной базе;

2) по всем переводам и платежам, инициированным до закрытия дня, бухгалтерские записи должны быть отражены в Карточной базе и на счетах Главной книги текущим рабочим днём;

3) по всем переводам и платежам, инициированным после закрытия рабочего дня, бухгалтерские записи должны быть отражены в Карточной базе и на счетах Главной книги следующим рабочим днём;

4) по всем переводам и платежам, инициированным в выходные и праздничные дни, все бухгалтерские записи должны быть отражены на счетах Главной книги в одной календарной дате следующего рабочего дня.

48. Схема обработки переводов, осуществляемых с участием счетов Клиентов в Розничной системе, следующая:

1) время отсечения поздних переводов (CUT OFF) не постоянное, а зависит от времени закрытия дня в Карточной базе;

2) после последнего постирования транзакций в Карточной базе работник Департамент, банковских карт вручную нажимает кнопку «cut-of-time»;

3) данная кнопка запускает процедуру по отсечению времени в системе ЕПС, после нажатия на нее все транзакции, совершенные через ЕПС, изменяют операционный день;

4) по всем переводам, инициированным до закрытия дня, бухгалтерские записи должны быть отражены в Розничной системе и на счетах Главной книги текущим рабочим днём;

5) по всем переводам и платежам, инициированным после закрытия рабочего дня, бухгалтерские записи должны быть отражены в Розничной системе и на счетах Главной книги следующим рабочим днём;

6) по всем переводам, инициированным в выходные и праздничные дни, все бухгалтерские записи должны быть отражены на счетах Главной книги в одной календарной дате следующего рабочего дня.

## **Глава 12. Оформление заявлений**

49. Посредством системы Tenge 24 возможно оформить следующие заявления:

1) на выпуск новой карточки с новым карт-счетом;

2) на получение предварительного решения по кредиту без залога;

3) на получение кредита;

4) на открытие текущего счета в Розничной системе;

5) на открытие сберегательного счета.

50. Оформление заявки на выпуск карточки возможно только для совершеннолетних пользователей, достигших 18 лет, резидентов Республики Узбекистан. Выпуск карточек через систему Tenge 24 доступен согласно представленным предложениям. Комиссия за выпуск карты удерживается в соответствии с действующими тарифами Банка. Осуществление автоматических проверок Клиента на отсутствие запретов на открытие счета, осуществляется в соответствии с Правилами эмиссии и обслуживания банковских карт локальных платежных систем UZCARD и HUMO АКБ «Tenge Bank».

В момент оформления заявления Клиент выбирает тип карточки, валюту счета, указывает номер телефона, выбирает карт-счет, с которого будет произведено списание комиссии, а также метод доставки карточки:

– в структурное подразделение;

– курьерской службой на указанный адрес (доступно только для Идентифицированного Клиента).<sup>1</sup>

При отсутствии денег на указанном при оформлении заявления счете или карте заявка будет отклонена системой. Уведомление о статусе заявки отправляется в SMS-сообщении на мобильный телефон Клиента, указанный при оформлении заявки, также информацию о статусе заявления возможно получить в истории. Подача заявления на выпуск новой карточки с новым счетом и новым номером карточки (с нулевым остатком) подтверждается с использованием одноразового пароля, который отправляется в виде SMS-сообщения на Доверенный номер.

51. Открытие и закрытие счетов осуществляется в соответствии с Инструкцией о банковских счетах, открываемых в банках Республики Узбекистан (рег.№1948 от 27 апреля 2009 года), Правила осуществления вкладных операций физических лиц в национальной валюте и иностранной валютах в АКБ «Tenge Bank».

52. Открытие срочного счета в Розничной системе Клиент должен выбрать: валюту счета, срок вклада, указать сумму вклада, ознакомиться и согласиться с условиями «О присоединении основным условиям и порядок осуществления вкладных операций физических лиц в АКБ «Tenge Bank»– резидента Республики Узбекистан.

### **Глава 13. Ведение тарифов и схемы удержания комиссии за проведение операций**

53. Базовые тарифы Tenge 24 и их изменения утверждаются по результатам обсуждения и голосования членов Тарифного комитета.

54. Настройки тарифов и внесение корректировок при изменении размеров и перечня тарифов в Tenge 24 осуществляет Департамент поддержки информационных технологий.

### **Глава 14. Ведение лимитов по проводимым операциям**

54. Базовые лимиты Tenge 24 и их изменения утверждаются коллегиально по результатам обсуждения с соответствующими подразделениями Департамента поддержки информационных технологий, ДРМ и УКК. Изменения в лимитах фиксируются в протоколах встреч с заинтересованными подразделениями.

55. Настройки лимитов и внесение корректировок при изменении размеров и перечня лимитов в Tenge 24 осуществляет Департамент поддержки информационных технологий.

### **Глава 15. Маркетинговые кампании**

56. В системе Tenge 24 предусмотрена баннерная реклама.

Баннер представляет собой совокупность визуального изображения и ссылки на подробную информацию по рекламируемому продукту. На главной странице может размещаться несколько баннеров, в этом случае они группируются в ленту с возможностью горизонтальной прокрутки. Ссылка с баннера ведет на страницу с детальным описанием продукта, где Клиент может получить исчерпывающую информацию и оформить заявку на данный продукт.

### **Глава 16. Заключительные положения**

57. Вопросы, касающиеся порядка предоставления услуг системы Tenge 24, не урегулированные в настоящих Правилах, регулируются другими внутренними

---

<sup>1</sup> Функционал курьерской доставки будет доступен с момента соответствующей доработки системы Банка и заключения дополнительного соглашения с курьерской службой о соблюдении необходимых требований по идентификации Клиента.

нормативными документами Банка и действующим законодательством Республики Узбекистан.

58. Взаимодействие структурных подразделений Банка в случае выявления несанкционированных транзакций в системе Tenge 24, обработка обращений пользователей системы Tenge 24 осуществляется в соответствии с внутренними нормативными документами Банка.

59. Периодичность пересмотра настоящих Правил на предмет актуализации определяется Управлением развития ДБО ФЛ ДРБ.

## **Публичная оферта о присоединении к Универсальному договору по обслуживанию физических лиц в АКБ «Tenge Bank»**

Настоящая Публичная оферта (далее «Оферта») адресована физическим лицам - держателям банковских карт в национальной валюте Республики Узбекистан, эмитированных коммерческими банками Республики Узбекистан, и является официальным публичным предложением АКБ «Tenge Bank» (далее «Банк») заключить договор присоединения к Универсальному договору по обслуживанию физических лиц в АКБ «Tenge Bank» (далее «Универсальный договор») на условиях ст.ст.360 и 369 Гражданского кодекса Республики Узбекистан, в порядке и объеме, изложенных в настоящей Публичной оферте.

В настоящей Публичной оферте содержатся общие условия заключения и присоединения физического лица к Универсальному договору.

Владельцы банковских карт, не имеющие открытого в Банке банковского счета, могут воспользоваться услугами дистанционного банковского обслуживания (ДБО), осуществляемыми без использования счетов, открытых на их имя в Банке. Перечень таких услуг указывается в Универсальном договоре, а также определяется функционалом Мобильного приложения Банка. При этом в случае открытия в дальнейшем счёта/СКС в Банке физическое лицо сможет воспользоваться полным функционалом банковских услуг и продуктов, предоставляемых Банком, для этого потребуется произвести регистрацию эмитированной Банком карты в Мобильном приложении Банка.

1. Договор присоединения к Универсальному договору считается заключенным и вступает в силу с момента совершения физическим лицом (далее «Клиент») действий, предусмотренных в настоящей Оферте и означающих безоговорочное принятие (акцептование) Клиентом всех условий настоящей Публичной оферты и Универсального договора без каких-либо изъятий или ограничений.

2. Акцептование Публичной оферты считается подтвержденным после проведения Клиентом нижеследующих действий: – скачивание на Мобильное устройство с предустановленной операционной системой (Android и/или iOS) Мобильного приложения Банка либо вход с логином в Интернетбанк; – представление необходимых данных (прохождение процедуры регистрации) в Мобильном приложении Банка либо в Интернет-банке; – получение Подтверждающего кода и введение его в Подтверждающем окне Мобильного приложения Банка либо в Интернет-банке (настройка ПИН-кода и/или Touch ID).

3. Права и обязанности, порядок рассмотрения споров и иные взаимоотношения Сторон определяются в Универсальном договоре и возникают, в том числе, на основании действий Клиента, предоставлением Клиентом Поручений, заявлений, заявок и т.п. принятых Банком к исполнению, в том числе направленных Клиентом через Мобильный банк и Контакт-Центр Банка.

4. Акцептуя настоящую Оферту, Клиент подтверждает: – что ознакомлен и согласен с условиями настоящей Оферты, Универсального договора и Тарифами Банка и обязуется их соблюдать; – что используемые в соответствии с Офертой Логин, Пароль, одноразовые переменные коды являются достаточными средствами удостоверения его права распоряжаться средствами на его банковских счетах; – что осведомлен о том, что удостоверение осуществляемых действий в рамках сервисов Систем и Мобильное приложение будет происходить в том числе с помощью одноразовых переменных кодов, направляемых на Номер мобильного телефона и/или Электронную почту посредством SMS/сообщений соответственно; – свою осведомленность о необходимости поставить в известность Банк о новом номере своего мобильного телефона в случае изменения номера, потери мобильного телефона, а также об изменении адреса электронной почты и других персональных данных; – свое согласие на открытие вклада до востребования после успешного прохождения цифровую идентификацию и отсутствию ранее открытого вклада до востребования в национальной валюте.

5. Клиент предоставляет Банку право производить обработку его персональных данных, а также передавать их и производить их обработку третьими лицами (ООО «ЕОПЦ», ООО “Milliy banklararo protsessing markazi”, бюро кредитных историй, ГНК, о состоянии отчислений в ИНПС от АК «Халк банк» и в другие интегрированные базы партнеров Банка и государственных органов для получения сведений) при оказании выбранных Клиентом банковских/финансовых услуг.

6. Положения Универсального договора вступают в силу с даты его заключения Сторонами и действуют до его прекращения по основаниям, предусмотренным Универсальным договором, а также законодательством Республики Узбекистан.

7. Банк не несет ответственности за любые последствия использования и/или невозможность использования Мобильного приложения (при установке (скачивании) Приложения на мобильное устройство и при последующем использовании Приложения), а также за ущерб, причиненный какому-либо третьему лицу в результате такого использования и/или невозможности использования Мобильного приложения.

8. В случае прекращения Универсального договора по любым основаниям, все обязательства, возникшие до момента прекращения Универсального договора, подлежат исполнению в полном объеме и в соответствии с его условиями.

9. Оферта является неотъемлемой частью Универсального договора.

10. Настоящая Оферта опубликована на русском языке

11. АДРЕС И РЕКВИЗИТЫ БАНКА

**АКБ «Tenge Bank»**

Адрес: г. Ташкент, Яшнабадский район,  
улица Паркентская, дом № 66  
МФО: 01176, ИНН: 207297973  
Номер Контакт-центра: 1245

### **Советы по безопасности при работе на Финансовом портале Tenge 24 и использовании мобильного приложения Tenge 24**

- Никому нельзя сообщать/передавать код из sms-сообщения, в том числе работнику банка!
- Нельзя подключать в банкомате чужой номер мобильного телефона!
- Никому не сообщайте/не передавайте, в том числе работнику банка - номер карты, срок ее действия (лицевая сторона карты) и 3-х значный код cvv/cvc (обратная сторона карты)!
- Избегайте подключений к веб-сайту системы Tenge 24 по баннерным ссылкам или по ссылкам, содержащимся в электронной почте. Проверяйте, что соединение с официальным сайтом системы Tenge 24 защищено шифрованием.
- Ни при каких обстоятельствах не разглашайте свой логин и пароль никому, включая работников Банка. Пароль для входа в Tenge 24 – это ваша личная конфиденциальная информация. Ответственность за хранение личных конфиденциальных данных и паролей возлагается на пользователя.
- Не сохраняйте ваш пароль в интернет-браузере и текстовых файлах на компьютере либо на других электронных носителях информации, потому что это может привести к его краже и компрометации.
- Не указывайте при регистрации в системе Tenge 24 и при изменении настроек номера телефонов, не принадлежащие Вам.
- Не осуществляйте авторизацию в приложении Tenge 24 с установкой ПИН-кода или входа по отпечатку пальца на чужом мобильном устройстве.
- Во время доступа в Tenge 24 не рекомендуется работать в системе под учетной записью с расширенными правами в операционной системе, например, «Администратор».
- Ежедневно анализируйте все сообщения о принятых и непринятых Банком транзакциях, а также немедленно информируйте Банк о случаях несанкционированного зачисления (перечисления) денег.
- В случае утери/кражи мобильного телефона, на который Банк отправляет SMS-сообщения с подтверждающим одноразовым паролем, или неожиданного прекращения работы SIM-карты Вам следует как можно быстрее обратиться к своему оператору мобильной связи и заблокировать SIM-карту, а также проинформировать об этом Банк.
- Повышайте уровень безопасности – пользуйтесь дополнительными услугами Банка, такими как «SMS-банкинг» и установление лимитов на карточные операции в сети интернет и пр.
- Всегда выходите из системы Tenge 24 через ссылку «Выход», в этом случае Ваш сеанс будет прекращен немедленно и корректно.
- Избегайте мест с публичными точками доступа в интернет (таких как интернет-кафе и игровые клубы) для использования системы Tenge 24, так как Вы не можете быть уверены, что на компьютерах данных заведений не стоят программы-шпионы, способные сохранить ваши конфиденциальные идентификационные и персональные данные.
- Используйте для работы с системой Tenge 24 только проверенные и надежные компьютеры.
- Своевременно устанавливайте обновления операционной системы своего компьютера, рекомендуемые компанией-производителем.
- Используйте лицензионное антивирусное программное обеспечение и следите за его регулярным обновлением.

- Регулярно выполняйте антивирусную проверку для своевременного обнаружения вредоносных программ.
- Банк владеет всей необходимой информацией и никогда, ни при каких обстоятельствах не осуществляет рассылку электронных писем, SMS-сообщений, звонков по телефону с просьбой передать реквизиты платежной карточки, авторизационные данные, ПИН-код к платежной карточке, а также не распространяет по электронной почте программы и их обновления.
- В случае компрометации данных или обнаружения фактов несанкционированного доступа и проведения с банковских счетов несанкционированных транзакций посредством системы Tenge 24 Вам необходимо незамедлительно обратиться в Контакт-центр по короткому номеру 1245 с мобильного телефона.

### **Как распознать фишинговый (поддельный) веб-сайт?**

Зеленый замочек и наименование Банка перед адресом официального сайта системы Tenge 24 означает, что этот веб-сайт использует сертификат расширенной проверки подлинности (EV).

Если под различными предложениями Вам предлагается:

- ввести идентификационные данные, логин/пароль, номер мобильного телефона, номер платежной карточки, CVV, Ф.И.О. – для входа на веб-сайт системы Tenge 24, после перехода по прямой URL или баннерной ссылке с различных интернет-ресурсов, не относящихся к официальным веб-сайтам Банка;
- ввести идентификационные данные, логин/пароль, номер мобильного телефона, номер платежной карточки, CVV, Ф.И.О. – для входа на веб-сайт системы Tenge 24 в форме (теле) письма, полученного от Банка.

Помните, ни при каких обстоятельствах Банк:

- не осуществляет массовые email-рассылки писем с вложенными файлами, ссылками и формами для входа на сайт системы Tenge 24;
- не запрашивает посредством этих писем или каким-либо другим способом логины, пароли, одноразовые пароли и другие конфиденциальные идентификационные и персональные данные.

Не вводите свои конфиденциальные данные для входа в систему Tenge 24, если:

- открытый Вами веб-сайт системы Tenge 24 работает в незащищенном режиме – иконки браузера, указывающие на работу в защищенном режиме, неактивны, например, замочек не закрыт или имеет предупреждающую цветовую раскраску;
- первые символы адреса веб-сайта системы Tenge 24 http://, а не https:// и в окне браузера появляется сообщение о том, что начинается просмотр страницы через небезопасное соединение;
- при входе на веб-сайт Ваш браузер предупреждает, что сертификату безопасности сайта нельзя доверять;
- адрес не совпадает с официальным адресом веб-сайта системы Tenge 24;
- в случае компрометации данных или обнаружения фактов несанкционированного доступа и проведения с банковских счетов несанкционированных транзакций посредством системы Tenge 24 Вам необходимо незамедлительно обратиться в Контакт-центр по короткому номеру 1245 с мобильного телефона.