

ПРИЛОЖЕНИЕ № 4
к Универсальному договору по обслуживанию
физических лиц в АКБ «TENGE BANK»

ПУБЛИЧНЫЙ ДОГОВОР-ОФЕРТЫ
НА ОБСЛУЖИВАНИЕ БАНКОВСКИХ КАРТ В
НАЦИОНАЛЬНОЙ И ИНОСТРАННОЙ ВАЛЮТЕ,
ЭМИТИРОВАННЫХ В АКБ «TENGE BANK»
ДЛЯ ФИЗИЧЕСКИХ ЛИЦ

I. Общие положения

1.1. Настоящий публичный договор-оферты на обслуживание банковских карт в национальной или иностранной валюте, эмитированных в АКБ «Tenge Bank» для физических лиц (далее - Договор) является публичной офертой (далее по тексту - Оферта) Акционерного коммерческого банка «Tenge Bank» и в соответствии с частью 2 статьи 369 Гражданского Кодекса Республики Узбекистан официальным публичным предложением заключить Договор на указанных ниже условиях всем физическим лицам.

1.2. Договор считается заключенным и приобретает силу с момента совершения Клиентом действий, предусмотренных в пункте 2.2. настоящей Оферты, которые подтверждают согласие Клиента заключить Договор на условиях, установленных в настоящей Оферте.

1.3. Актуальная и предыдущие версии Оферты размещены на официальном корпоративном сайте Банка по адресу: <https://tengebank.uz>

1.4. Основные термины и определения:

Банк - подразделения АКБ «Tenge Bank», оказывающие розничные услуги Клиентам;

Банковская карта - платежная карта, локальных или международных платежных систем, эмитированная Банком, используемая в качестве платежного средства и предоставляющая своему держателю возможность осуществления операций в национальной и иностранной валюте, в пределах остатка денежных средств на Карточном счете или в пределах установленного лимита и на условиях действующего законодательства Республики Узбекистан;

Дополнительная карта - Банковская карта, оформленная дополнительно на имя Клиента и предоставляющая возможность осуществления операций в пределах средств на Карточном счете или в пределах установленного лимита, к которому привязана первоначально выпущенная Банковская карта;

Организация - юридическое лицо, организация без образования юридического лица (представительства, филиалы и т.д.) или индивидуальный предприниматель, заключившее с Банком Договор по внедрению Банком системы зачисления заработной платы и приравненных к ней платежей, а также пенсий, компенсаций и других социальных платежей на банковские карты в национальной валюте, эмитированные Банком для сотрудников Организации;

Работник Организации/Клиент - физическое лицо, состоящее с Организацией в трудовых или гражданско-правовых отношениях. В целях применения Договора определение также распространяется на лиц, получающих пенсии и пособия, а также студентов/курсантов/слушателей высших учебных заведений и образовательных учреждений Республики Узбекистан;

Документ, удостоверяющий личность (далее - ДУЛ) - биометрический паспорт гражданина Республики Узбекистан, в том числе для выезда за границу, удостоверение личности или военные билеты военнослужащих, выданные командованием воинских частей и военных учреждений (за исключением военных билетов военнообязанных граждан), ID карты Республики Узбекистан, водительские права нового образца, паспорт

иностранного гражданина или вид на жительство в Республике Узбекистан иностранного гражданина, вид на жительство в Республике Узбекистан лиц без гражданства.

Для предоставления банковских услуг несовершеннолетним с 14 по 16 лет документом удостоверения личности является ID карта и/или биометрический паспорт, в том числе для выезда за границу.

Заработная плата - заработная плата и приравненные к ней платежи в соответствии с законодательством (включая пенсии и стипендии);

Клиент – физическое лицо, обратившееся в Банк для открытия Карточного счета и выпуска Банковской карты или при их наличии – для получения услуги;

Карточный счет - банковский счет Клиента, распоряжение денежными средствами которого может осуществляться посредством Банковской карты;

ТСП - Торгово-сервисное предприятие (юридическое лицо и/или индивидуальный предприниматель), осуществляющее реализацию товаров (работ, услуг) с использованием Терминалов для расчетов с применением Банковских карт;

Авторизация - процедура получения разрешения Банка (эмитента банковской карты) на совершение операции с использованием Банковской карты посредством телефонной, электронной или иной связи по правилам, предусмотренным платежной организацией;

Дистанционное банковское обслуживание (далее - ДБО) - комплекс услуг Банка, предоставляемых на основании электронных распоряжений, передаваемых (получаемых) Клиентом удаленным способом с использованием телекоммуникационных систем;

Транзакция - операция Клиента со своим Карточным счетом и/или посредством Банковской карты, в т.ч. осуществление платежа, снятие денежных средств и другие;

ПИН-код - персональный идентификационный номер, подтверждающий право распоряжаться средствами на карточном счете и разрешение на распоряжение средствами держателя банковской карты;

Блокирование Банковской карты - меры, приостанавливающие или прекращающие функционирование Банковской карты (в последнем случае предусматривается изъятие Банком Банковской карты при ее предъявлении к обслуживанию);

Разблокирование Банковской карты - принятие Банком мер по возобновлению функционирования Банковской карты;

Банкомат - автоматизированное электронно-техническое устройство, позволяющее Клиенту производить безналичные платежи, получать и вносить наличные денежные средства в режиме самообслуживания с получением чека по совершенным операциям, производить смену паролей доступа и получение информации по балансу Банковской карты;

Терминал - электронное устройство для проведения платежей, позволяющее Клиенту оплачивать товары (работы, услуги), получать наличные денежные средства в Банке и платежные чеки по совершенным операциям, сменить ПИН-код и получить информации по балансу Банковской карты;

Инфокиоск - автоматизированное электронно-техническое устройство, позволяющее Клиенту в режиме самообслуживания осуществлять операции с Банковской картой, производить безналичные платежи в пользу ТСП и прочие платежи, а также производить смену ПИН-кода, получать информацию по балансу Банковской карты, о состоянии Карточного счета в Банке, пополнять карточный счет наличными денежными средствами если Инфокиоск имеет On-line подключение;

Online-счет – Баланс Банковской карты Клиента во фронтальной системе Процессингового центра;

Контакт-центр - подразделение Банка, оказывающее дистанционные услуги Клиенту по телефону, онлайн-чату, электронной почте в виде предоставления информации о произведенных операциях, блокировка Банковской карты и т.д.;

Контрольное слово для телефонных разговоров - условное слово или набор знаков, предназначенный для подтверждения личности и полномочий Клиента. Пароль для телефонных разговоров указывается Клиентом в заявлении на выпуск и обслуживание банковских карт в национальной валюте для физических лиц, по [Форме №1](#) утвержденной Банком.

Картомат - автоматизированное электронно-техническое устройство, позволяющее Клиенту производить моментальный выпуск банковской карты без участия сотрудников Банка, в т.ч. вне здания Банка;

Ведомость - финансовый документ Организации, содержащий необходимые реквизиты для зачисления заработной платы работникам Организации. Ведомость предоставляется в Банк в электронной форме и/или на бумажном носителе;

Реестр - список работников Организации, составленный Организацией, где указываются Ф.И.О. работников Организации, их табельные номера, паспортные данные, дата рождения, место рождения, место их прописки и другие обязательные реквизиты;

Транзитный счет - банковский счет Организации, открытый для перечисления заработной платы (пенсий, стипендий) с основного депозитного счета до востребования или с лицевого счета Казначейства бюджетной Организации на Карточные счета работников Организации;

Электронное уведомление - короткие сообщения, стандартной формы, направляемые Банком посредством интернет и/или мобильной связи на мобильные телефоны (SMS, PUSH) и/или электронную почту Клиента;

Сторонняя платежная организация - Юридическое лицо, обладающее правом собственности на товарные знаки и (или) знаки обслуживания, идентифицирующие платежную систему и устанавливающее ее правила (CLICK, PAYME, MUNIS и т.п.);

Компрометация - утрата доверия к тому, что Пароль, используемый для доступа в платежную систему, либо средства подтверждения используются только лицом, имеющим право на их использование Клиента;

Кобрендинговая банковская карта – это совместные продукты банков и различных компаний. Партнером Банка может выступать сотовый оператор, медицинский центр, продуктовый магазин, авиакомпания, и другие;

Персональные данные - зафиксированная на электронном, бумажном и (или) ином материальном носителе информация, относящаяся к Клиенту или дающая возможность его идентификации;

Лимит по Операциям – установленное Банком / Клиентом ограничение на осуществление Операций (Поручений), совершаемых с использованием Карт и/или ДБО (при наличии у Банка такой возможности).

Reversal – отмена транзакции по Карте в терминале, банкомате, либо отмена операции по техническим причинам, в случае коммуникационной ошибки (сбой связи), либо в случае отказа Клиента от покупки товаров (услуг).

Курьерская служба – Курьер Банка и/или Курьерская служба, которая имеет договорные отношения с Банком, обеспечивающая доставку карт Клиентам на основе их запросов или без таковых (по инициативе Банка).

II. Предмет Договора

2.1. Предметом Договора, заключаемого Клиентом путем присоединения к настоящей Оферте через совершение действий, предусмотренных настоящей Офертой, является открытие Банком Карточных счетов, выпуск Банковских карт, а также обслуживание Карточных счетов и Банковских карт в соответствии с условиями Договора и действующим законодательством.

2.2. В случае получения банковских продуктов и услуг через каналы ДБО, подача заявки и заключение договора осуществляется в формате акцепта, с фиксацией в каналах ДБО.

2.3. Присоединение к условиям Оферты при явке Клиента в Банк осуществляется путем предоставления документа, удостоверяющего личность Клиента (снимается скан-копия, оригинал возвращается), а также получение акцепта настоящей Оферты Банком Клиентом путем подписания заявления по [Форме №1](#) утвержденной Банком либо предоставлением запроса посредством систем Дистанционного банковского обслуживания Банка.

Клиент подтверждает, что, акцептуя настоящий Договор, заключает его, согласен с его условиями и принимает на себя обязательства Договора и Тарифы Банка.

2.4. Если Клиент является несовершеннолетним, Банком также могут быть затребованы следующие документы:

- копия паспорта родителя или опекуна (для несовершеннолетних лиц);
- документ об установлении опеки/попечительства над Клиентом (если применимо);
- документ о признании Клиента недееспособным или об ограничении в дееспособности (если применимо);

- справка, выданная органом самоуправления граждан или товариществом частных собственников жилья, с фотографией несовершеннолетнего лица. Фотография на этой справке также заверяется печатью (при наличии печати) органов самоуправления граждан или товарищества частных собственников жилья (для лиц до 14 лет).

2.5. При оформлении запроса на выпуск и обслуживание Банковских карт и обслуживание Карточных счетов физических лиц через системы ДБО Банка заявление по утвержденной Банком [Форме №1](#) Клиентом не заполняется. Нажатие виртуальной (экранной) клавиши «Согласен с офертой» в мобильном приложении Банка означает подписание и подачу в Банк Заявления о выпуске карты, безоговорочное принятие (акцептование) Клиентом всех условий настоящей оферты.

2.6. Данный договор-оферты заключается между банком и клиентом на основании поданного заявления по [Форме №1](#) (на открытие одной или нескольких карт в одном заявлении), вне зависимости от вида платежной системы.

III. Порядок открытия Карточного счета, выпуска и использования Банковской карты

3.1. Карточный счет, открывается Банком в течение 2 (двух) банковских дней, а банковская карта в течении 5 (пяти) банковских дней, с даты подачи заявления по [Форме №1](#).

При оформлении Банковской карты в рамках зарплатного проекта Банковская карта открывается на следующих условиях:

- при условии заключения между Банком и Организацией Договора по внедрению Банком системы зачисления заработной платы и приравненных к ней платежей, а также пенсий, компенсаций и других социальных платежей (далее «зарплатный проект») на банковские карты в национальной валюте, эмитированные Банком для сотрудников Организации;

- наличие в реестре, представленном Организацией, данных о Клиенте, либо если в Заявлении по утвержденной Банком имеется подтверждение от Организации того, что Клиент является работником Организации / студентом / пенсионером.

3.2. Прием заявки на выпуск карты, может осуществляться при посещении Клиентом отделения банка, либо дистанционно, без явки в Банк, с обязательным прохождением удалённой идентификации.

3.3. Операции по открытию карты, по Карточному счету, проводимые непосредственно в Банке, могут осуществляться как непосредственно Клиентом, так и лицом, на которого оформлена в установленном законодательством порядке доверенность.

3.4. Клиент предоставляет Банку право на составление от его имени расчетных документов на совершение безналичных операций по Карточному счету. Составление Банком расчетных документов от имени Клиента осуществляется на основании заявлений Клиента, оформленных на бланках по установленной Банком форме и подписанных Клиентом собственноручно либо доверенным лицом, действующим на основании

доверенности, за исключением случаев, указанных в пункте 4.1.4. настоящего Договора, а также при осуществлении Клиентом электронных платежей путем использования систем ДБО Банка и сторонних платежных организаций. Подпись Клиента (доверенного лица) должна соответствовать образцу подписи, имеющемуся на ДУЛ (при её наличии в форме ДУЛ).

3.5. После открытия Карточного счета и выпуска Банковской карты, Банк передает Банковскую карту Клиенту через следующие каналы:

- в отделении банка
- в картомате
- через курьерскую службу.

Выбор канала получения карты осуществляется Клиентом при подаче заявки.

3.6. Передача карты в отделениях банка или посредством Курьерской службы сопровождается аутентификацией клиента при помощи оригинала ДУЛ с фиксацией факта передачи оформление журнала или Заявления о получении Банковской карты по утвержденной Банком форме.

3.7. Все карты поставляемые через курьерскую службу должны быть в запечатанном конверте. При этом статус карты «Заблокирован», для самостоятельной активации карты.

Оплата услуг Курьерской службы осуществляется Банком согласно действующим Тарифам.

3.8. При заказе банковской карты с выпуском через картомат, клиент идентифицируется с помощью QR-кода, генерирующийся мобильным приложением Банка и получает банковскую карту непосредственно с картомате согласно [Приложению №2](#).

3.9. В целях получения Электронного уведомления об операциях с применением Банковской карты, при ее получении SMS информирование подключается:

- на карты международных платежных систем - автоматически;
- на карты платежной системы UzCard – в банкоматах;
- на карты платежной системы Humo – в ЦБУ/ЦБС Банка.

3.10. Карточный счет может быть использован Клиентом для:

- зачисления средств на счет Клиента, поступающих с других счетов, как самого Клиента, так и со счетов других физических или юридических лиц в соответствии с законодательством;

- проведения безналичных операций в рамках действующего законодательства;

- перевода денежных средств в целях открытия срочных и/или сберегательных депозитов при наличии соответствующих видов вкладов, на условиях отдельно заключаемых договоров;

- учета денежных средств, которые зачисляются по окончании срока действия срочного/сберегательного депозита на Карточный счет;

- получения средств, поступивших через системы международных денежных переводов, при изъявлении желания Клиента в получении средств в национальной валюте;

- внесения и получения наличных денежных средств;

- проведения других операций/действий с Карточным счетом в рамках действующего законодательства.

3.11. Операции по безналичному переводу средств с Карточного счета и составление Банком расчетных документов от имени Клиента осуществляются на основании заявления по утвержденной Банком, подписанного Клиентом и предъявлении Банковской карты, привязанной к Карточному счету. Клиент может не предъявлять Банковскую карту только в случае расторжения настоящего Договора, или при наличии возможности совершения безналичного перевода посредством отправления Банком одноразового пароля без использования Банковского терминала.

3.12. Банковская карта может быть использована Клиентом:

- при проведении оплаты за товары, работы и/или услуги в ТСП через Терминалы/сети интернета, используя CVV-код;

- при проведении оплаты через банкоматы или инфокиоски;
- для получения наличности в кассах Банка (или других Банков), через банкоматы или инфокиоски;

- совершение других действий в рамках действующего законодательства и настоящего договора.

3.13. Срок Банковской карты указывается на лицевой стороне Банковской карты.

3.14. В отношении выпуска и обслуживания Дополнительной карты применяются условия настоящего Договора, если иное не предусмотрено действующим законодательством Республики Узбекистан.

3.15. Банк в целях обеспечения безопасности и защиты информации, а также поддержания качества обслуживания на должном уровне может записывать телефонные переговоры без дополнительного уведомления Клиента.

3.16. В случае Компрометации Банк оставляет за собой право блокирования Банковской карты. Разблокирование Банковской карты может быть осуществлено при разрешении и устранении причин, ранее приведших к ее блокированию.

3.17. Блокирование Банковской карты может быть осуществлено по инициативе Клиента следующими способами:

- посредством обращения в Контакт-центр;
- при посещении Банка;
- посредством систем ДБО.

Для разблокировки Банковской карты Клиент проходит идентификацию посредством каналов ДБО или осуществив звонок в Контакт - центр Банка и назвав Контрольное слово для телефонных разговоров, или других необходимых параметров для идентификации Клиента, согласно Паспорту продуктов по банковским картам, опубликованному на официальном сайте Банка.

3.18. Блокирование Банковской карты может осуществляться в соответствии с требованиями законодательства в сфере противодействия легализации доходов, полученных от преступной деятельности и финансированию терроризма и финансированию распространения оружия массового уничтожения в коммерческих банках, а также по предписанию специально уполномоченных органов.

3.19. Банковская карта может быть изъята Банком при:

- использовании Банковской карты не уполномоченным на то лицом;
- перевыпуске Банковской карты, если она не была утеряна;
- закрытии Карточного счета.

3.20. Заработная плата, поступающая от Организации, зачисляется на Карточный счет Банковских карт, открытый в рамках зарплатных проектов, в течение 3 (трех) банковских дней с момента ее поступления на Транзитный счет.

При этом денежные средства на счет Клиента не зачисляются в случаях, если Организацией допущены следующие недостатки:

- при не предоставлении Организацией Ведомости не позднее следующего банковского дня с момента поступления денежных средств на Транзитный счет.

- при несоответствии Ф.И.О. Клиента и номера его Карточного счета в Ведомости с реальным Ф.И.О. и номером Карточного счета Клиента в АБС Банка;

- при непоступлении в Банк Ведомости и/или Реестра по установленной Банком форме;

- при несоответствии подписей и печати на Ведомости с соответствующими данными, представленными в Карточке образцов подписей Организации;

- несоответствия суммы, поступившей на Транзитный счет и итоговой суммы, указанной в Ведомости;

- при окончании срока действия ДУЛ Клиента, а также в случае не предоставления документов по требованию Банка на условиях настоящего Договора;

- в иных случаях, предусмотренных действующим законодательством Республики Узбекистан.

При наличии возможности для Организации дистанционного зачисления денежных средств на Карточные счета Работников Организации, она освобождается от обязательства предоставлять Ведомость в Банк;

При не устранении Организацией вышеуказанных недостатков в течении 3 (трех) банковских дней с момента ее уведомления – Банк возвращает ранее поступившие на Транзитный счет денежные средства на счет Организации-отправителя.

3.21. На остаток денежных средств на Карточном счету проценты не начисляются, если действующими Тарифами Банка не установлено иное.

IV. Права и обязанности сторон

4.1. Банк вправе:

4.1.1. в случае необходимости, в установленном законодательством порядке, проверять законность производимых Клиентом операций по Карточному счету и запрашивать необходимые подтверждающие документы, связанные с оказанием услуг, предусмотренных настоящим договором;

4.1.2. изъять Банковскую карту при следующих условиях:

- при расторжении настоящего Договора;
- при использовании Банковской карты не уполномоченным на то лицом;
- перевыпуске Банковской карты, если она не была утеряна;

4.1.3. изменять Тарифы Банка, при этом Банк извещает Клиента о внесенных изменениях в Тарифы Банка за 10 (десять) банковских дней до введения их в действие путем размещения соответствующей информации в Банке, в местах обслуживания клиентов, а также на официальном сайте Банка;

4.1.4. без согласия Клиента списывать с Карточного счета и иных счетов открытых в других банках Республики Узбекистан:

- суммы транзакций, произведенных по Банковской карте, в том числе при осуществлении Клиентом электронных платежей путем ДБО;
- комиссионное вознаграждение Банка в соответствии с Тарифами Банка;
- суммы Транзакций, произведенных сверх активного остатка Карточного счета;
- деньги, ошибочно зачисленные на Карточный счет при наличии соответствующего обоснования;

- суммы, в размере достаточном для погашения любых задолженностей Клиента возникших в результате иных действующих договорных отношений, имеющих между Клиентом и Банком и не погашенных в течение 5 (пяти) банковских дней с момента их образования.

4.1.5. в соответствии с законодательством Республики Узбекистан по противодействию легализации доходов, полученных от преступной деятельности, финансированию терроризма и финансированию распространения оружия массового уничтожения в коммерческих банках:

- требовать от Клиента предоставления документов и сведений, необходимых для осуществления надлежащей проверки Клиента, в том числе дополнительных сведений по проводимой операции Клиента;

- отказаться от открытия Карточного счета и выпуска Банковской карты или от проведения операции Клиента по Карточному счету, либо прекратить в одностороннем порядке действие Договора при отсутствии возможности осуществить надлежащую проверку Клиента;

- в случае несоответствия операций сведениям, указанным в КУС анкете клиента, отклонять операции, отказать в предоставлении услуги и в одностороннем порядке расторгнуть данный договор;

- приостановить проведение операции по Карточному счету и заморозить денежные средства, используемые в операции в случаях, установленных действующим законодательством Республики Узбекистан;

- запрашивать дополнительную информацию, в целях изучения операции клиента, устанавливать лимиты на сумму операции, отказать операций или прекратить в одностороннем порядке действие Договора в случае, если клиент или его операция подпадают под действие санкций и существует такой риск.

4.1.6. приостанавливать зачисление денежных средств и их списание согласно заявлению Клиента, при окончании срока действия документа, удостоверяющего личность Клиента, а также в случае не предоставления документов по требованию Банка по условиям настоящего Договора;

4.1.7. возвращать на счет отправителя денежные средства, подлежащие к получению в рамках расчетов работодателя и работника в случаях, предусмотренных законодательством;

4.1.8. оказывать Клиенту дополнительные услуги дистанционного оповещения о состоянии Карточного счета или услуг ДБО в установленном порядке;

4.1.9. при принятии заявления на перевыпуск Банковской карты по [Форме №1](#) требовать возврата Банковской карты с Клиента (за исключением перевыпуска в связи с утерей карты);

4.1.10. запрашивать сведения у Клиента, связанные с оказанием услуг, предусмотренных настоящим Договором;

4.1.11. устанавливать и вносить в одностороннем порядке изменения в лимиты на осуществление операций с использованием ДБО;

4.1.12. блокировать Банковскую карту в случаях, установленных действующим законодательством Республики Узбекистан и настоящим Договором;

4.1.13. уничтожить Банковскую карту, не востребованную Клиентом в течение 180 (сто восемьдесят) календарных дней с момента получения Банком Заявления о закрытии банковской карты по [Форме №1](#). Комиссии за оформление и переоформление Банковской карты в этом случае Клиенту не возвращаются.

4.1.14. осуществлять иные права, предусмотренные настоящим Договором и действующим законодательством Республики Узбекистан.

4.1.15. в случае несоответствия операций сведениям, указанным в КУС анкете клиента, отклонять операции, отказать в предоставлении услуги и в одностороннем порядке расторгнуть данный договор;

4.1.16. запрашивать дополнительную информацию, в целях изучения операции клиента, устанавливать лимиты на сумму операции, отказать в проведении операции или прекратить в одностороннем порядке действие Договора в случае, если клиент или его операция подпадают под действие санкций или существует такой риск.

4.2. Банк обязуется:

4.2.1. в течение 2 (двух) банковских дней со дня предоставления заявления по [Форме №1](#) открыть Карточный счет и не позднее 5 (пяти) банковских дней выдать Клиенту Банковскую карту;

4.2.2. зачислять денежные средства на Карточный счет не позднее следующего рабочего дня, за исключением пункта 3.18;

4.2.3. оказывать услуги по проведению расчетов по поручению Клиента в рамках действующего законодательства и на условиях настоящего Договора;

4.2.4. производить списание с Карточного счета суммы всех Транзакций, осуществленных по Банковской карте и удостоверенных набором ПИН-кода или с помощью использования одноразовых переменных кодов (условия подтверждения подлинности операций

предусмотрены в отдельных Правилах оказания услуг с использованием дистанционных услуг).

4.2.5. по письменному заявлению Клиента или по запросу через ДБО Банка выдать выписку по Карточному счету, а также при обращении Клиента в Контакт-центр предоставить информацию по произведенным Транзакциям по Карточному счету при условии сообщения верного Контрольного слова для телефонных разговоров;

4.2.6. соблюдать тайну операций по Карточному счёту и предоставлять сведения, составляющие банковскую тайну третьим лицам только в случаях, предусмотренных действующим законодательством Республики Узбекистан;

4.2.7. заблокировать Банковскую карту по письменному требованию Клиента или при обращении в Контакт-центр при условии сообщения верного Контрольного слова для телефонных разговоров;

4.2.8. разблокировать Банковскую карту по письменному требованию Клиента при условии явки Клиента в Банк или через каналы ДБО Банка, а также обращением в Контакт-центр при условии сообщения верного Контрольного слова для телефонных разговоров;

4.2.9. уведомлять Клиента обо всех изменениях в Тарифах Банка путем размещения объявлений на информационных стендах, а также на официальном сайте Банка не позднее чем за 10 (десять) банковских дней до вступления их в силу;

4.2.10. при расторжении настоящего Договора принять Банковскую карту, закрыть Карточный счет и остаток денежных средств на Карточном счете по поручению Клиента перечислить на указанный Клиентом депозитный счет до востребования;

4.2.11. на основании письменного заявления Клиента по [Форме №1](#) в течение 3 (трех) банковских дней перевыпустить новую Банковскую карту в связи с порчей/утерей после уплаты комиссии согласно Тарифам Банка;

4.2.12. иные обязанности, предусмотренные настоящим Договором и действующим законодательством Республики Узбекистан.

4.3. Клиент вправе:

4.3.1. свободно распоряжаться своими денежными средствами на карточном счете и в пределах установленного лимита в рамках действующего законодательства и требований настоящего Договора;

4.3.2. предоставить третьему лицу право получить выпущенную банковскую карту, распоряжаться денежными средствами на Карточном счете и Банковской карте и получать выписку по карте путем оформления доверенности, в порядке, предусмотренном действующим законодательством.

При этом Клиент несет риск возможных неблагоприятных последствий, связанных с передачей прав по распоряжению Карточным счетом и Банковской картой третьим лицам;

4.3.3. получать от Банка консультации, а также информацию, связанную с получением услуг по принадлежащим Клиенту Карточным счетам, включая выписки по Карточным счетам и информацию о проведенных операциях;

4.3.4. отказаться от использования Банковской карты с последующим закрытием Карточного счета на основании заявления Клиента с перечислением остатка денежных средств с Карточного счета на указанный депозитный счет до востребования Клиента;

4.3.5. требовать от Банка надлежащего исполнения обязательств по Договору;

4.3.6. с помощью Банковской карты получать наличные денежные средства в банкоматах/кассах, производить оплату за товары (работы, услуги) через терминалы/инфокиоски/банкоматы;

4.3.7. получать выписку со своего Карточного счета по письменному заявлению в Банке или получать информацию по Транзакциям при обращении в Контакт - центр при условии сообщения верного Контрольного слова для телефонных разговоров;

4.3.8. получать информацию о Тарифах Банка, их изменениях, а также новых банковских услугах с использованием Банковской карты, как в офисах Банка, так и на официальном сайте Банка;

4.3.9. на перевыпуск Банковской карты либо на открытие дополнительной карты с оплатой её стоимости согласно Тарифам Банка;

4.3.10. заявлять претензии о неправильном списании денежных средств с его Карточного счёта в течение 2 (двух) банковских дней со дня получения информации о состоянии своего Карточного счёта. Неправильным списанием признается списание денежных средств с Карточного счёта без ведома Клиента и по ошибке Банка, за исключением транзакций, перечисленных в п. 4.1.4. настоящего Договора;

4.3.11. в случае утери или порчи Банковской карты обратиться в Банк с заявлением на её перевыпуск по [Форме №1](#);

4.3.12. заблокировать и/или разблокировать банковскую карту через системы ДБО Банка, письменным обращением в Банк или позвонить в Контакт-центр. Разблокирование банковской карты невозможно, если блокирование было осуществлено по запросу уполномоченных органов и/или в других, предусмотренных законодательством случаях.

4.4. Клиент обязуется:

4.4.1. при получении Банковской карты:

- в офисе Банка или посредством курьерской службы предъявить оригинал ДУЛ;
- посредством кармомата, предоставить QR-код, генерируемый мобильным приложением Банка;

- самостоятельно установить ПИН-код посредством терминала, банкомата или мобильного приложения Банка;

4.4.2. рассчитываться по Транзакциям, произведенным с использованием Банковской карты, удостоверенным набором ПИН-кода или использованием одноразовых переменных кодов (условия подтверждения подлинности операций предусмотрены в отдельных Правилах осуществления Дистанционных банковских услуг с использованием платежных систем Банка и сторонних платежных организаций);

4.4.3. предоставить по требованию Банка документы и сведения, необходимые для осуществления надлежащей проверки Клиента, в том числе дополнительные сведения по проводимой операции в сроки, установленные Банком;

4.4.4. своевременно оплачивать комиссионное вознаграждение Банка в соответствии с Тарифами Банка;

4.4.5. обеспечить сохранность Банковской карты и не разглашение третьим лицам ПИН-кода Банковской карты, одноразовые SMS пароли, ограничить доступ третьих лиц к QR-коду в мобильном приложении для получения карты в кармомате, а также не разглашать Контрольные слова для телефонных разговоров и доступа к Платежным системам;

4.4.6. в случае изменения паспортных и других данных (фамилии, имени, отчества, местожительство, контактного телефона и др.) информировать об этих изменениях Банк в течение 10 (десяти) банковских дней с момента возникновения изменений в письменной форме с предоставлением подтверждающих документов;

4.4.7. при утере/краже Банковской карты незамедлительно заблокировать банковскую карту через ДБО Банка, или обратиться в Контакт-центр, сообщив верное Контрольное слово для телефонных разговоров, либо письменно уведомить об этом Банк;

4.4.8. при перевыпуске Банковской карты в связи с утерей/порчей оплатить Банку комиссионное вознаграждение в соответствии с Тарифами Банка;

4.4.9. использовать Банковскую карту только в пределах активного остатка или в пределах установленного лимита на Карточном счете и не допускать возникновения задолженности по нему. При образовании отрицательного остатка на Карточном счете, погасить всю сумму задолженности не позднее десяти календарных дней с момента возникновения задолженности, кроме случаев предоставления Банком услуги овердрафта, которые регулируются отдельным договором;

- 4.4.10. при совершении операций по Карточному счёту обеспечить на своем Карточном счете достаточный объем денежных средств, необходимый для совершения операции и взимания Банком платы за услуги;
- 4.4.11. не осуществлять по Карточному счёту операции, связанные с осуществлением им предпринимательской деятельности;
- 4.4.12. сообщать Банку о поступлении на свой Карточный счёт чужих денежных средств в течение 2 (двух) рабочих дней со дня получения информации о состоянии своего Карточного счёта и вернуть Банку денежные средства, ошибочно зачисленные на Карточный счет в течение 3 (трех) банковских дней с момента получения информации о состоянии своего Карточного счёта;
- 4.4.13. сообщать Банку о неправильном списании с Карточного счёта в течение 2 (двух) рабочих дней со дня получения информации о состоянии своего Карточного счёта для возврата на Карточный счет неправильно списанных денежных средств;
- 4.4.14. нести полную ответственность за достоверность предоставленной информации и документов;
- 4.4.15. в течение 3 (трех) банковских дней по запросу Банка предоставлять документы и сведения, связанные с оказанием услуг, предусмотренных настоящим Договором;
- 4.4.16. самостоятельно знакомиться с условиями платежных систем Банка и сторонних платежных организаций по подключению, получению доступа и обслуживанию на их официальных страницах в сети Интернет;
- 4.4.17. незамедлительно информировать Банк в случае компрометации или при подозрении на компрометацию своих персональных данных, принимать на себя риски, связанные с возможностью компрометации данных, переданных через сети телекоммуникаций общего пользования, в том числе через Интернет;
- 4.4.18. соблюдать условия хранения и использования банковской карты установленные операторами платежной системы и банком, согласно [Приложению №1](#).

V. Комиссионное вознаграждение за банковские услуги

- 5.1. Стоимость услуг, предоставляемых в соответствии с настоящим Договором, определяется действующими Тарифами Банка.
- 5.2. Плата за услуги Банка взимается из денежных средств Клиента, находящиеся на Карточном счете, по мере проведения отдельных операций, путем безакцептного списания Банком необходимой суммы. Клиент может оплачивать услуги Банка по совершению операций как в наличной форме, так и в безналичной форме за счет денежных средств, находящихся на других счетах в Банке.
- 5.3. Банк вправе в одностороннем порядке вносить изменения в Тарифы Банка. О внесенных изменениях в Тарифы, Банк за 10 (Десять) банковских дней до введения их в действие извещает Клиента путем размещения соответствующей информации в Банке в местах обслуживания клиентов, а также на официальном корпоративном сайте Банка. В случае изменения Тарифов Банка в сторону уменьшения размера комиссионного вознаграждения (создание благоприятных условий для Клиента), Банк вправе применить в одностороннем порядке данные изменения не позднее дня, следующего после вступления в силу Изменений в Тарифы Банка.

VI. Ответственность сторон.

6.1. Клиент несет ответственность:

- 6.1.1. за законность совершаемых по Карточному счету операций и достоверность предоставляемой Банку информации и документов;
- 6.1.2. за возмещение Банку убытков, причиненных/возникших в связи с неправомерными действиями Клиента, в том числе невозврата в Банк денег, ошибочно зачисленных на Карточный счет;

6.1.3. за любые Транзакции, которые имели место, до получения Банком письменного заявления Клиента, запроса на блокировку банковской карты через ДБО или обращения в Контакт-центр об утери/краже Банковской карты или подозрительной активности по своему Карточному счету;

6.1.4. за нарушение своих обязательств и других условий, настоящего Договора;

6.1.5. за все операции с использованием платежных инструментов Банка и сторонних платежных организаций.

6.1.6 6.4. Клиент несет ответственность за законность совершаемых по Карточному счету операций и достоверность предоставляемой Банку информации и документов и обязан возместить Банку убытки, причиненные неправомерными действиями.

6.2. Банк несет ответственность за:

6.2.1. неправильное списание с Карточного счёта Клиента в размере неправильно списанной суммы (реальный ущерб);

6.2.2. несвоевременное открытие Карточного счета, а также выпуск Банковской карты, за исключением случаев их отсутствия;

6.2.3. неправомерное раскрытие банковской тайны.

6.3. Банк освобождается от ответственности в нижеследующих случаях, за:

6.3.1. несвоевременное отражение средств на Online-счете Клиента, или их временное недоступность, если причиной тому являются технические сбои в работе процессинговых центров или иные обстоятельства, связанные с деятельностью процессинговых центров;

6.3.2. отказ третьей стороны в обслуживании Банковской карты;

6.3.3. качество товаров (работ, услуг) приобретенных по Банковской карте;

6.3.4. действия/бездействия других банков-участников платежных систем «UZCARD», «HUMO», «MASTERCARD», «UNIONPAY INTERNATIONAL», «VISA» в результате которых Клиент понес моральный и/или имущественный ущерб при совершении операций с Банковской картой в сети обслуживания других банков-участников платежных систем «UZCARD», «HUMO», «MASTERCARD», «UNIONPAY INTERNATIONAL», «VISA»;

6.3.5. временное сокращение/ухудшение/изменение видов услуг, перечня возможных операций, сроков и технологических условий обслуживания Банковских карт, если это вызвано сменой версий оборудования и системы безналичных расчетов Банка, других банков-участников платежных систем «UZCARD», «HUMO», «MASTERCARD», «UNIONPAY INTERNATIONAL», «VISA»;

6.3.6. лимиты, ограничения и дополнительные вознаграждения по операциям с Банковской картой, установленные третьей стороной, которые могут влиять на интересы Клиента;

6.3.7. последствия несвоевременного письменного уведомления Банка о блокировании утерянной/украденной Банковской карты, в том числе за произведенные транзакции по Банковской карте третьими лицами до момента получения письменного оповещения о краже и/или утере Банковской карты от Клиента, или до момента блокировании Банковской карты после обращения Клиента в Контакт-центр;

6.3.8. произведенные Транзакции по Банковской карте третьими лицами в результате разглашения Клиентом ПИН-кода и/или CVV-кода Банковской карты, SMS паролей, Контрольного слова для телефонных разговоров и пароля (ей) доступа к Платежным системам третьим лицам;

6.3.9. блокирование Банковской карты вследствие последовательных трех неправильных наборов ПИН-кода;

6.3.10. приостановлений операций и замораживание средств, используемых в операции, в соответствии с законодательством Республики Узбекистан по противодействию легализации доходов, полученных от преступной деятельности, финансирования терроризма и финансированию оружия массового уничтожения в коммерческих банках или приостановлений операций и замораживание средств, в результате несоблюдения клиентом финансовых санкций и запретов;

- 6.3.11. несвоевременное предоставление или непредоставление Клиентом документов и сведений, требуемых Банком для осуществления банковских операций и надлежащей проверки Клиента, либо неточностей и ошибок, допущенных в предоставленных документах;
- 6.3.12. невозможность выполнения Банком своих обязательств по независящим от Банка причинам и при наступлении форсмажорных обстоятельств;
- 6.3.13. отказ от открытия Карточного счета и выпуска Банковской карты, а также от осуществления операции по Банковскому счету в случаях, предусмотренных законодательством по противодействию легализации доходов, полученных от преступной деятельности, финансированию терроризма и финансированию оружия массового уничтожения в коммерческих банках;
- 6.3.14. несвоевременные или неправильные действия Клиента в использовании инструментов сторонних платежных организаций;
- 6.3.15. несоответствие содержимого на бумажном носителе Реестре/Ведомости с данными в АБС Банка, если данные в АБС неидентичные с паспортными и иными данными о Клиенте;
- 6.3.16. приостановление операций по Транзитному счету Организации в соответствии с законодательством Республики Узбекистан;
- 6.3.17. по спорам и разногласиям, возникшим между Организацией и Работником (в том числе прекратившим трудовые отношения).
- 6.5. Банк не несет ответственность в случае неправомерных действий Клиента.
- 6.6. Взаимные претензии по взаиморасчетам между Клиентом и третьими лицами рассматриваются без участия Банка.
- 6.7. Помимо прав и обязанностей, предусмотренных настоящим Договором, Стороны имеют права и несут обязанности, предусмотренные действующим законодательством Республики Узбекистан.
- 6.8. Стороны освобождаются от ответственности за неисполнение обязательств, если неисполнение будет являться следствием форс-мажорных обстоятельств.

VII. Срок действия договора. Порядок прекращения действия договора

- 7.1. Настоящий Договор вступает в силу с момента присоединения Клиента к Оферте в соответствии с пунктом 2.2. настоящего Договора и считается заключенным на неопределенный срок.
- 7.2. Настоящий Договор может быть расторгнут по заявлению Клиента в любое время после осуществления им всех платежей, связанных с оказанием ему банковских услуг, а также после получения Банком всех транзакций по банковской карте.
- 7.3. Настоящий Договор может быть расторгнут Банком в одностороннем порядке, в соответствии с требованиями законодательства по противодействию легализации доходов, полученных от преступной деятельности, финансированию терроризма и финансированию оружия массового уничтожения в коммерческих банках.
- 7.4. По требованию Банка настоящий Договор может быть расторгнут судом в случаях, предусмотренных законодательством Республики Узбекистан.
- 7.5. Расторжение Договора является основанием для закрытия Карточного счета.

VIII. Антикоррупционные условия

- 8.1 При исполнении своих обязательств по настоящему Договору, Стороны, их аффилированные лица, работники или посредники:
- не выплачивают, не предлагают выплатить и не разрешают выплату каких-либо денежных средств или ценностей, прямо или косвенно, любым лицам, с целью оказания влияния на действия или решения этих лиц для получения каких-либо неправомерных преимуществ или иных неправомерных целей и / или выгоды;

- не осуществляют действия, квалифицируемые законодательством, как дача/получение взятки, коммерческий подкуп, а также действия, нарушающие требования применимого законодательства и международных актов о противодействии легализации доходов, полученных преступным путем и финансирования терроризма.

8.2 Каждая из сторон настоящего Договора отказывается от стимулирования каким-либо образом другой стороны (работников Банка), в том числе путем предоставления денежных сумм, подарков, безвозмездного выполнения в их адрес работ (услуг) и другими способами, ставящего работника Банка в определенную зависимость и направленного на обеспечение выполнения этим работником Банка каких-либо действий в пользу стимулирующей его стороны.

8.3 В случае возникновения у Стороны подозрений, что произошли или могут произойти коррупционные или мошеннические случаи, соответствующая Сторона обязуется уведомить другую Сторону в письменной форме.

8.4 Уведомленная сторона имеет право приостановить выполнение своих обязательств по данному Договору до подтверждения факта осуществления коррупционной деятельности.

8.5 Стороны несут обязательства по покрытию ущерба, причиненного в результате дачи/получения взятки или за предоставления заведомо ложных сведений о даче/получении взятки.

8.6 Соответствующая сторона обязуется информировать Банк о связанности и аффилированности с Банком, с целью предотвращения конфликта интересов.

IX. Прочие условия

9.1 Банк вправе в одностороннем порядке вносить изменения в условия настоящей Оферты, путем размещения на сайте новой редакции настоящей Оферты и Тарифов Банка. Внесенные изменения становятся обязательными для Банка и Клиента с момента их размещения на корпоративном веб-сайте Банка.

9.2 С целью исполнения действий предусмотренных настоящей Офертой, а также в соответствии с положениями Закона Республики Узбекистан №ЗРУ-547 от 02.07.2019 года «О персональных данных», Клиент предоставляет Банку право на хранение и обработку, в том числе автоматизированную, любой информации, относящейся к персональным данным Клиента, включая сбор, систематизацию, хранение, изменение, дополнение, использование, предоставление, распространение, передачу, обезличивание и уничтожение персональных данных Клиента, а также дает свое согласие на передачу Персональных данных третьим лицам в целях осуществления действий, предусмотренных настоящей Офертой.

9.3 При возникновении разногласий по условиям и исполнению условий настоящего договора, спор разрешается по взаимному соглашению сторон. Споры и разногласия, по которым стороны не достигнут договоренности, разрешаются в компетентном суде по месту расположения Банка либо его филиала.

9.4 Банк в следующих случаях может направлять клиенту уведомление:

- если со стороны банка осуществляется приостановление операций по банковским картам (кроме случаев, когда карта заблокирована в результате неправильного набора ПИН-кода) клиента, банк не позднее следующего рабочего дня со дня приостановления операций направляет клиенту уведомление о причине приостановления операций по счетам клиента;

9.4.1 Уведомление предоставляется клиенту через SMS/телефонный звонок, либо посредством почтовой или электронной связи, или через другие каналы коммуникации. Способ отправления уведомления Банком выбирается самостоятельно.

УСЛОВИЯ ХРАНЕНИЯ И ИСПОЛЬЗОВАНИЯ БАНКОВСКОЙ КАРТЫ

Назначение/переназначение и хранение ПИН кода Карты

ПИН-код может иметь максимальную длину – 4 цифры.

Сразу, по получению лично на руки Карты, конфиденциально установите на ней свой ПИН-код с соблюдением следующих правил:

– не следует использовать при установке ПИН-кода повторяющиеся цифры, знаменательные даты и общеизвестные данные о Вас (например: дата рождения, номер автомашины, телефона и т.п.);

– не записывайте Ваш ПИН-код, а запомните его;

– не сообщайте ПИН-код своей Карты другим лицам. Никто не имеет права, включая работников Банка и Предприятия торговли (услуг), требовать раскрытия ПИН-кода Вашей Карты. При раскрытии Вами другому лицу ПИН-кода вашей Карты, вся ответственность за совершенные Транзакции по Вашей Карте будет возлагаться на Вас, поскольку только Вы являетесь законным Держателем Карты согласно договору с Банком, выпустившим для Вас Карту;

– если Вы обнаружили, что Ваш ПИН-код был, вне Вашего желания, раскрыт другим лицам, то необходимо конфиденциально изменить ПИН-код;

– при изменении ПИН-кода необходимо сначала ввести действующий ПИН-код Карты, а потом переустановить его на новый, следуя подсказкам POS – терминала или Терминала самообслуживания/ДБО (при наличии у него такой возможности);

– регулярно меняйте ПИН-код, не реже одного раза в месяц. Если на Вашу Карту зачисляется заработная плата, то старайтесь заранее, за 1-2 дня до очередного зачисления заработной платы на Картсчёт, сменить ПИН-код карты. В этом случае повышается безопасность зачисленных на Картсчёт средств, даже в случае утери Карты;

– помните, что, трижды подряд неправильно введенный ПИН-код блокирует Карту. В связи с этим внимательно следите за тем, чтобы во время набора ПИН-кода при каждом нажатии на соответствующую кнопку клавиатуры на дисплее терминала или на экране POS-терминала или Терминала самообслуживания отображалась стилизованная «звездочка». Это будет означать, что все введенные цифры ПИН-кода на клавиатуре POS – терминала или Терминала самообслуживания были приняты устройством в обработку. Иначе из-за недостаточного нажатия Вами на кнопку клавиатуры или неисправности кнопки Вы можете набрать неверный ПИН-код и заблокировать Карту;

– если Вы два раза ввели неправильно ПИН-код, а на третий раз ввели его правильно, то число попыток ввода ПИН-кода снова восстанавливается до трёх;

– разблокировка Карты возможна только путём обращения в Контакт-Центр банка или разблокировать её посредством ДБО. При этом при блокировке Карты в связи с трёх кратным вводом неверного ПИН-кода, разблокировка Карты возможна посредством звонка в Контакт-Центр банка с сообщением оператору данных ДУЛ и Кодового слова. Для разблокировки Карты посредством ДБО необходимо воспользоваться Мобильным приложением Банка и войти в соответствующий раздел;

– в ходе выполнения процедуры разблокировки Вы должны будете установить лично и конфиденциально новый ПИН-код Карты.

Хранение и передача Карты другим лицам

Карта является инструментом безналичных расчётов, повышает сохранность и безопасность использования Ваших средств, предоставляет дополнительные удобства при совершении Вами покупок товаров и услуг. Однако без соблюдения Вами ряда мер безопасности, преимущества Карты будут незначительны.

Поэтому Вы всегда должны помнить и выполнять следующие правила:

1. Не храните Карту вместе с бумажником и наличными деньгами, а также в тех местах одежды, где высока вероятность случайного повреждения Карты (например: задний карман брюк, хранение вместе с ключами и другими предметами и т.п.).
2. Не передавайте Карту, даже на короткое время посторонним лицам, если Вы не в состоянии потом проконтролировать совершаемые ими действия с Картой. Периодически проверяйте наличие Карты.
3. Запишите и храните номер Вашей Карты, а также код учреждения банка, выпустившего Карту, которые нанесены на её лицевой стороне.
4. Если Вы решили доверить пользование Вашей Картой другому лицу, то необходимо оформить это надлежащим образом и убедиться, что доверенное лицо ознакомилось и усвоило рекомендации настоящих Условий и готово их неукоснительно выполнять.
5. Всегда старайтесь визуально контролировать действия с Вашей Картой со стороны персонала Предприятия торговли (услуг) и работников Банка и никогда не оставляйте Карту в Банкомате/Терминале самообслуживания или торговом терминале.
6. Избегайте воздействия на чип Карты различных излучений, попадания на него влаги, агрессивных химических веществ, не используйте Карту не по прямому назначению - это приведет к её поломке.

Действия при утере/порче и нахождении ранее утерянной Карты

Если Вы или Ваше доверенное лицо утратили Карту, то Вы должны срочно сообщить об этом Банку в соответствии с Универсальным договором.

Помните, что если по Вашей утерянной Карте будут выполнены Транзакции, то суммы по этим Транзакциям Банком возвращены Вам не будут. Поэтому, в целях снижения рисков потери средств с Карты не сообщайте свой ПИН-код посторонним лицам.

Если Вы нашли ранее утерянную Карту, по которой уже подали заявление в Банк о её утере и блокировке, то ни в коем случае не пытайтесь воспользоваться этой Картой как средством безналичного платежа - Ваша Карта уже заблокирована и может быть удержана Банкоматом/Терминалом самообслуживания.

В первую очередь Вы должны позвонить в Контакт – Центр Банка и сообщить о нахождении Вами ранее утерянной Карты, которая была заблокирована. После этого работники Банка сообщат Вам дальнейшие инструкции.

В случае, если найденная Карта при попытке ею воспользоваться в терминале/Банкомате/Терминале самообслуживания была заблокирована, то Вам необходимо обратиться в Контакт – Центр Банка для её разблокировки. В случае если для разблокировки Карты потребуется вызов работника Банка, то при себе необходимо иметь ДУЛ, а также надлежащим образом оформленную доверенность на пользование Картой (если Вы являетесь доверенным лицом).

Помните, что БАНК не будет возмещать Вам средства по Транзакциям, которые произошли по Вашей Карте в случаях если:

- Транзакции были совершены до момента блокировки Карты.
- Транзакция не поступила в процессинговый центр.

Действия при сбое или внештатной ситуации, произошедшей во время использования Карты
Вы должны всегда помнить, что Карта и оборудование инфраструктуры, в которой она используется, хоть и являются высокотехнологичными современными программно-техническими устройствами, но тоже могут быть подвержены сбоям различного характера. Ниже приведен перечень наиболее распространенных сбоев и внештатных ситуаций при использовании Карты:

1. Списание средств в Банкомате с Карты, но выдача наличных не произведена

В данном случае Вам необходимо дождаться печати Банкоматом чека Операции. После этого распечатайте в этом же Банкомате историю Операций по Карте, по которой не были выданы деньги. Затем обратитесь в учреждение банка (контактный телефон должен быть указан на чеке Банкомата), которое обслуживает данный Банкомат, подайте заявление установленного образца по факту списания с Вашей Карты средств и невыдачи их Банкоматом и приложите чек или копию чека Операции. При себе необходимо иметь Карту, ДУЛ, а также нотариально заверенную доверенность на пользование Картой (если Вы являетесь доверенным

лицом/Представителем Клиента). Возможно, после предварительного расследования ситуации в Банкомате, Вам придётся дополнительно обратиться в учреждение банка, выпустившего Вам Карту.

2. Не списание в банкомате с Карты средств и выдача наличных

В данном случае Вам необходимо дождаться печати банкоматом чека Операции. После этого необходимо распечатать в этом же Банкомате историю Операций Карты, с которой не были списаны средства, но при этом деньги были выданы Банкоматом. Затем обратитесь в учреждение банка (контактный телефон должен быть указан на чеке Банкомата), которое обслуживает данный Банкомат и подайте заявление установленного образца по факту не списания с Вашей Карты средств и выдачи их Банкоматом, приложите чек или его копию Операции и внесите полученную в Банкомате наличную сумму в приходную кассу банка. При себе необходимо иметь Карту, ДУЛ, а также надлежащим образом оформленную доверенность на пользование Картой (если Вы являетесь доверенным лицом/Представителем Клиента).

Во избежание вышеуказанных и других сбоев Вы должны контролировать, чтобы:

- персонал предприятия торговли (услуг) перед совершением Операции с Вашей Картой убедился, что торговый терминал исправен, в него заправлена и готова к печати чековая бумага (если терминал полнофункциональный) и в него установлены автономные питающие элементы – батарейки/аккумуляторы (если терминал переносной).

- в момент совершения в терминале Операции с Вашей Картой персонал Предприятия торговли (услуг) не вынимал из картридера терминала Вашу Карту и не отключал терминал от электросети (если терминал полнофункциональный), и не изымал из терминала автономные элементы питания (если терминал переносной) до завершения Транзакции и печати чека операции.

- в момент печати терминалом чека Операции персонал Предприятия торговли (услуг) не производил прогона бумаги, нажатием соответствующей кнопки клавиатуры терминала, и не производил ручную принудительного вытягивания печатающегося чека Операции.

- чек Операции был распечатан разборчиво с обязательным указанием: даты/времени Операции, номера Карты, кода Авторизации, успешности/не успешности выполнения Операции и других реквизитов Транзакции. Если экземпляр чека, переданного Вам, не отвечает этим требованиям, попросите кассира повторить печать чека.

Примечание:

- Никогда, ни при каких обстоятельствах не оставляйте чеки Операций с Вашей Картой возле Банкомата/ Терминала самообслуживания или терминала, где Вы совершали Операцию по Карте.

- Если Банкомат захватил Вашу Карту, то Вы должны обратиться в учреждение банка (контактный телефон должен быть указан на чеке банкомата), которое обслуживает данный Банкомат. При себе необходимо иметь документ, удостоверяющий личность, а также надлежащим образом оформленную доверенность на пользование Картой (если Вы являетесь доверенным лицом/Представителем Клиента).

- Если Банкомат/ Терминал самообслуживания / терминал слишком долго выполняет какую-либо Операцию с Вашей Картой (Вам кажется, что Банкомат/ Терминал самообслуживания «завис») постарайтесь дождаться выполнения Операции и получить Карту обратно.

ПРАВИЛА ПОЛЬЗОВАНИЯ КАРТОМАТАМИ ФИЗИЧЕСКИМИ ЛИЦАМИ В АКБ «TENGE BANK»

I. Общие положения

1. Правила пользования картоматами в АКБ «Tenge Bank» (далее – «Правила») разработаны в соответствии с законами Республики Узбекистан «О банках и банковской деятельности», Постановлением Президента Республики Узбекистан «Об утверждении стратегии «Цифровой Узбекистан-2030» и мерах по ее эффективной реализации» (№УП-6079 от 05.10.2022г.), с Положением «о порядке выпуска банковских карт коммерческими банками и их обращения в Республике Узбекистан» №3294 от 03.04.2021г., а также другими нормативно-правовыми актами, внутренними нормативными документами Банка и регламентируют базовые условия и процедуры работы с банковскими картами.
2. Настоящие Правила определяют порядок, процедуру и механизм осуществления эмиссии банковских карт физическими лицами в Картоматах Банка.
3. Основными целями настоящих Правил являются:
 - улучшение карточной инфраструктуры;
 - расширение перечня устройств самообслуживания, расположенных в зданиях и вне зданий АКБ «Tenge Bank»;
 - обеспечения необходимого уровня безопасности работы картоматов.
4. Конкретные условия Банка в отношении физических лиц (комиссия, тарифы и условия) по эмиссии банковских карт, порядок и процедура осуществления операций по банковским картам определяются Публичным договором-оферты на обслуживание банковских карт в национальной или иностранной валюте, эмитированных в АКБ «Tenge Bank» для физических лиц, другими внутренними нормативными документами Банка (далее по тексту - ВНД Банка).

II. Обновление документа

5. В зависимости от ситуации, сложившейся на рынке и существующей конкурентной среды, настоящие Правила могут изменяться и/или дополняться, а в случае необходимости, разрабатываться в новой редакции, по мере разработки новых продуктов/технологий и изменения политики Банка. Все изменения и/или дополнения в настоящие Правила или Правила в новой редакции утверждаются в порядке, установленном внутренними нормативными документами Банка.

III. Термины и определения

В настоящих Правилах применяются следующие основные понятия:

Банк - АКБ «Tenge Bank» (Головной офис и офисы банковских услуг/точки продаж);

Банковская карта - платежная карта, локальных или международных платежных систем, эмитированная Банком, используемая в качестве платежного средства и предоставляющая своему держателю возможность осуществления операций в национальной и иностранной валюте, в пределах остатка денежных средств на Карточном счете или в пределах установленного лимита и на условиях действующего законодательства Республики Узбекистан;

Блокирование Банковской карты - меры, приостанавливающие или прекращающие функционирование Банковской карты (в последнем случае предусматривается изъятие Банком Банковской карты при ее предъявлении к обслуживанию);

Банкомат – электронно-механическое УС, предназначенное для приема/выдачи денег, валютно-обменных операций, выдачи информации по банковским счетам, осуществления безналичных платежей и получения других услуг Банка с использованием банковской карты и без таковой;

Департамент карточного бизнеса (далее – ДКБ) - структурное подразделение Банка, обеспечивающее эмиссионную и эквайринговую деятельность Банка. В части настоящих Правил – обеспечивает монтаж и надлежащую эксплуатацию УС (устройств самообслуживания – банкоматы, картоматы и тп.);

Доверенный номер – личный номер мобильного телефона Клиента, используемый для регистрации и подключения к мобильному приложению Банка. Доверенный номер может использоваться Банком для информационного и финансового взаимодействия с Клиентом;

Дополнительная карта - Банковская карта, оформленная дополнительно на имя Клиента и предоставляющая возможность осуществления операций в пределах средств на Карточном счете или в пределах установленного лимита, к которому привязана первоначально выпущенная Банковская карта;

Дистанционное банковское обслуживание (далее - ДБО) - комплекс услуг Банка, предоставляемых на основании электронных распоряжений, передаваемых (получаемых) Клиентом удаленным способом с использованием телекоммуникационных систем;

Инцидент – случай, произошедший в ходе совершения операций Клиентом с использованием Картомата, в результате которого по причинам технического характера Банковская карта осталась внутри Картомата и не была выдана Клиенту;

Картомат - автоматизированное электронно-техническое устройство, позволяющее Клиенту производить моментальный выпуск (эмиссию) банковской карты без участия сотрудников Банка и без оформления документов на бумажном носителе, а именно путем оформления документов в электронном виде в мобильном приложении Банка;

Клиент – физическое лицо, являющийся пользователем мобильного приложения Банка и прошедший в ней цифровую идентификацию;

Карточный счет - банковский счет Клиента, распоряжение денежными средствами которого может осуществляться посредством Банковской карты;

Контакт-центр - подразделение Банка, оказывающее дистанционные услуги Клиенту по телефону, онлайн-чату, электронной почте в виде предоставления информации о произведенных операциях, блокировка Банковской карты и т.д.;

Контрольное слово для телефонных разговоров - условное слово или набор знаков, предназначенный для подтверждения личности и полномочий Клиента. Пароль для телефонных разговоров указывается Клиентом в заявлении на выпуск и обслуживание банковских карт в национальной валюте для физических лиц;

Компрометация - утрата доверия к тому, что Пароль, используемый для доступа в платежную систему, либо средства подтверждения используются только лицом, имеющим право на их использование Клиента;

Лимит по Операциям – установленное Банком / Клиентом ограничение на осуществление Операций (Поручений), совершаемых с использованием Карт и/или ДБО (при наличии у Банка такой возможности);

Международная платежная система (МПС) - международные платежные системы, такие как Visa International, MasterCard Worldwide, American Express, China UnionPay и др.) представленные в виде системы участников расчетов и их агентов, объединенных между собой определенными правилами и строящих взаимоотношения на основе использования технологии платежных карт;

Мобильное приложение Банка – 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;

Обращение – обращение Клиента в устной или письменной форме, направленное в соответствующее подразделение Банка с просьбой об организации и/или проведении выяснения причин Технического сбоя и устранения Инцидента с указанием адреса расположения Картомата, даты и времени операции и т.д.;

PIN-код - персональный идентификационный номер, подтверждающий право распоряжаться средствами на карточном счете и разрешение на распоряжение средствами держателя банковской карты;

Персональные данные - зафиксированная на электронном, бумажном и (или) ином материальном носителе информация, относящаяся к Клиенту или дающая возможность его идентификации;

Программно-технические работы – виды работ с Картоматом (профилактические, инсталляционные, настроечные, диагностические, ремонтные, тестовые и подготовка к транспортировке);

Пользователь – физическое лицо, использующее мобильное приложение Банка для осуществления информационно-банковских услуг;

Пункт обслуживания клиентов / Офисы банковских услуг / Точка продаж - подразделение Банка, не являющееся юридическим лицом, расположенное, в том числе и вне места нахождения Головного офиса, осуществляющее банковские операции от имени Банка и действующее в пределах полномочий, предоставленных ему Банком, в соответствии с действующим законодательством Республики Узбекистан и внутренними нормативными документами Банка;

Разблокирование Банковской карты - принятие Банком мер по возобновлению функционирования Банковской карты;

Тарифы Банка - утвержденные Банком документы, определяющие условия обслуживания Клиента Банком, включая ставки, комиссии, неустойки, проценты и т.п.

Транзакция - операция Клиента со своим Карточным счетом и/или посредством Банковской карты, в т.ч. осуществление платежа, снятие денежных средств и другие;

Технический сбой – нештатная ситуация в работе Картомата, в результате которой операция в Картомате была выполнена с ошибкой;

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

Цифровая идентификация – решение, позволяющее на основе инструментов цифровой биометрии (при помощи MuID), признать удаленного пользователя мобильного приложения идентифицированным и зарегистрировать пользователя в форме Клиента АКБ «Tenge Bank»;

Электронное уведомление - короткие сообщения, стандартной формы, направляемые Банком посредством интернет и/или мобильной связи на мобильные телефоны (SMS, PUSH) и/или электронную почту Клиента;

Электронный документ – документ, в котором информация представлена в электронно-цифровой форме;

QR-код - удобный и безопасный сервис в мобильном приложении, посредством которого осуществляется идентификация Клиента картоматом, а также выпуск банковской карты;

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;

CVV2-код («CVV2» – Card Verification Value 2) – идентификационный трехзначный код, присваиваемый банковской карте (CVV2-код – по банковским картам Visa, CVC2-код – по банковским картам MasterCard) и предназначенный для идентификации Держателя карты при оплате товаров и услуг в сети интернет.

IV. Основные условия

6.1. Требования настоящих Правил применяются для операций Клиентов с использованием услуг Картоматов, установленных на территории и вне зданий Банка.

6.2. В рамках настоящих Правил Клиентом посредством Картоматов доступна операция по выпуску банковских карт локальных и международных платежных систем.

6.3. Операции с использованием Картоматов осуществляются Клиентом в режиме 24/7 (круглосуточно и в любой день недели), за исключением случаев проведения программно-технических работ, во время возникновения Технических сбоев и/или выявления Инцидентов с целью их устранения.

6.4. Обязанность по технической поддержке Картоматов, приему и обработке Обращений по возникшим Инцидентам, их изучение возлагается на ДКБ, а также на отделы эмиссии и эквайринга в Точках продаж Банка в пределах предоставленных полномочий и в соответствии с внутренними нормативными документами Банка.

6.5. При возникновении Инцидентов или нарушении режима работы Картоматов Клиент вправе обратиться в подразделение Банка или в круглосуточную службу поддержки:

- по короткому номеру Контакт-центра: 1245;
- по телефону доверия Банка: +(99871) 203-00-65;
- по электронной почте, по адресу info@tengebank.uz;
- посредством бота в Telegram по адресу @tengebankSupport.

V. Порядок выпуска банковских карт посредством картоматов

7.1. Получить банковскую карту в картомате могут только Клиенты Банка, прошедшие идентификацию в отделении Банка или каналах ДБО (мобильное приложение) с применением инструментов цифровой биометрии.

7.2. Заявка на выпуск банковской карты (в том числе Дополнительной карты) подается через мобильное приложение Банка в разделе «Карты».

7.3. Клиент ознакомляется и акцептует Электронную оферту в мобильном приложении Банка.

7.4. В соответствие с действующими Тарифами Банка с клиента может взиматься комиссия за выпуск Банковской карты.

7.5. Производится выбор способа получения карты – «Через картомат» и мобильным приложением генерируется QR-код.

7.6. Подойдя к одному из картоматов Банка, Клиент на экране картомата выбирает платежную систему, прикладывает мобильный телефон с изображением QR-кода непосредственно к считывателю QR-кода, расположенному на Картомате, и тем самым дает команду на выпуск Банковской карты.

7.7. Если Картомату не удалось считать QR-код, Клиенту предоставляется сообщение о возникшей ошибке и способе ее решения.

7.8. Процесс выпуска Банковской карты Картоматом осуществляется в течение 1-3 минут.

7.9. Клиенту в АБС автоматически открывается карточка клиента и счет учета карточных операций (Карточный счет), а также подключается услуга «SMS-банкинг».

7.10. Перед выдачей Банковской карты Клиенту, на экране Картомата либо в мобильном приложении отображается информация о порядке самостоятельной активации Банковской карты.

7.11. Клиент, акцептуя на Картомате информацию об активации карты, получает персонализированную Банковскую карту с автоматическим подключением услуги 3D-secure (на картах международных платежных систем). Клиент забирает карту с Картомата, не подписывая Журнал о получении Банковской карты по утвержденной Банком форме, так как учет выданных банковских карт ведется в электронной форме непосредственно самим Картоматом.

7.12. При получении Банковской карты в Картомате Клиенту необходимо проверить корректность указанных на лицевой стороне карты фамилии и имени. При обнаружении ошибок в их написании необходимо сообщить об этом Банку, обратившись в любую точку продаж Банка либо в круглосуточную службу поддержки Банка.

7.13. Активация Банковской карты может быть осуществлена в мобильном приложении Банка, для чего Клиент:

- В разделе «Карты» в мобильном приложении Банка выбирает из списка карту;
- Нажимает на карту, для того чтобы установить PIN-код;
- Подтверждает свое действие об установке PIN-код;
- Устанавливает PIN-код согласно требованиям мобильного приложения Банка;
- Получает PUSH-уведомление об успешном установлении PIN-кода и проверке баланса в ближайшем Банкомате.

7.14. В случае если выдача Банковской карты Картоматом не осуществлена, Клиенту следует обратиться в круглосуточную службу поддержки Банка;

7.15. В целях устранения Инцидента Клиент подает Обращение и дает разъяснение о попытке выпуска Банковской карты, а также указывает адрес расположения Картомата, дату, время операции и т.д.

7.16. Изучение Инцидента проводится в течение десяти дней со дня поступления Обращения и в соответствии с требованиями законодательства и внутренних документов Банка.

7.17. После выявления причин и подтверждения Инцидента соответствующими работниками структурных подразделений Банка при возможности осуществляется выпуск Банковской карты.

VI. Ответственность

8.1. Банк в случае необходимости, в установленном законодательством порядке, проверяет законность проводимых Клиентом операций и запрашивает необходимые подтверждающие документы, связанные с оказанием услуг по выпуску Банковских карт посредством Картоматов;

8.2. Работники Банка, в соответствии с действующим законодательством, несут ответственность за нарушение норм, установленных настоящими Правилами в рамках компетенции;

8.3. Клиент несет ответственность за нарушение правил безопасности использования мобильного приложения Банка и предоставление третьим лицам доступа к QR-коду для получения Банковской карты в Картомате Банка.

В целях необходимости использования клиентом услуг Контакт-центра Банка для обеспечения безопасности и защиты информации, а также поддержания качества обслуживания на должном уровне, телефонные разговоры могут быть записаны Банком без дополнительного уведомления Клиента.



АКБ «Tenge Bank» _____
Наименование отделения банка

ЗАЯВЛЕНИЕ

От _____
Фамилия, имя и отчество клиента или его законного представителя

Я прошу вас открыть или закрыть банковские карты, перечисленные ниже, а также соответствующие счета, если это необходимо:

- | | | |
|---|---|---|
| <input type="checkbox"/> ВЫПУСК | <input type="checkbox"/> ПЕРЕВЫПУСК | <input type="checkbox"/> ЗАКРЫТИЕ |
| <input type="checkbox"/> Uzcard физического лица | <input type="checkbox"/> HUMO физического лица | <input type="checkbox"/> Mastercard Start (UZS) |
| <input type="checkbox"/> Uzcard зарплатный проект | <input type="checkbox"/> HUMO зарплатный проект | <input type="checkbox"/> Mastercard Start (USD) |
| <input type="checkbox"/> Индивидуальный дизайн | <input type="checkbox"/> Индивидуальный дизайн | <input type="checkbox"/> Индивидуальный дизайн |

Причина перевыпуска банковской карты **: Испорченный/ Потерянный Истек срок годности Изменения в Ф.И.О.
Номер перевыпущенной / закрываемой банковской карты **: _____

Также прошу вас о следующих дополнительных услугах Подключить Отключить
 SMS-Уведомление Мобильное приложение / Личный кабинет

ИНФОРМАЦИЯ О КЛИЕНТЕ:

Ф.И.О.*: _____

Паспортные данные*: _____

Дата рождения*: _____

Адрес*: _____

Место работы: _____

Номер телефона*: + 9 9 8 () - -

Номер мобильного телефона для отправки SMS-данных: Используйте номер выше + 9 9 8 () - -

E-mail: _____

Контрольное слово для телефонных разговоров* _____

Я ознакомлен и согласен с условиями Публичного договора-оферты на обслуживание банковских карт в национальной/иностранной валюте, эмитированных в АКБ «Tenge Bank» для физических лиц и Тарифами Банка, действующих в Банке на момент заполнения данной заявки, также даю свое согласие на получение бонусов и кешбэков и принимаю на себя обязательства по уплате возможных налогов.

По истечении срока действия банковской карты и в случае, если на карточном счете не осталось средств, прошу вас в дальнейшем закрыть карточный счет и расторгнуть со мной договор.

Дата заполнения заявления: _____ Подпись Держателя карты : _____

ПОДТВЕРЖДЕНИЕ ИНФОРМАЦИИ О СОТРУДНИКЕ/СТУДЕНТЕ ***

Мы подтверждаем, что вышеуказанный клиент является сотрудником/студентом нашей организации.
Наименование организации: _____

Дата: “ ” 20 г. Подпись руководителя _____ М.П.

ОТМЕТКА БАНКА:

Дата принятия заявления: _____ Подпись сотрудника принявшего заявление: _____

Прочие отметки: _____

* - требуется при оформлении банковской карты и/или подключении дополнительных услуг

** - требуется только при закрытии или перевыпуске банковской карты

*** - заполняется только при первом обращении с заявлением на выдачу зарплатной банковской карты.