

## **СОГЛАШЕНИЕ ОБ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ПЕРЕВОДОВ ЭЛЕКТРОННЫХ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ ОАО «АЛИФ БАНК» В РАМКАХ УСЛУГИ «МУВАБИЛОН»**

### **1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

Настоящий документ – Соглашение об осуществлении переводов электронных денежных средств ОАО «Алиф Банк» в рамках услуги «MyBabilon» (далее – Соглашение), определяет условия осуществления переводов электронных денежных средств ОАО «Алиф Банк» в рамках услуги «MyBabilon» и в соответствии с ч. 2 ст. 469 Гражданского кодекса Республики Таджикистан является официальной письменной публичной офертой Открытого акционерного общества «Алиф Банк» (далее – Банк) (ИНН 030026536, ЕИН 0310015466, лицензия на осуществление банковской деятельности №0000114 от 03.01.2020 г.), адресованной физическим лицам, заключившим с ЗАО «Вавилон - Мобайл» договор об оказании услуг связи.

Стороны настоящего Соглашения гарантируют, что обладают необходимой право- и дееспособностью, а равно всеми правами и полномочиями, необходимыми и достаточными для заключения и исполнения Соглашения в соответствии с его условиями.

Действующая редакция Соглашения размещена в электронном платежном средстве и/или на Сайте Банка и в обязательном порядке предлагается для ознакомления Клиенту до момента совершения акцепта условий Соглашения.

### **2. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ**

2.1. В целях Соглашения нижеприведенные термины используются в следующем значении:

**Аванс** – часть денежных средств, внесенных Клиентом в качестве предоплаты на баланс SIM-карты Оператора и остающихся после оплаты данных услуг на лицевом счете Клиента в биллинговой системе Оператора.

**Агент Банка** – агентом Банка признается Оператор в части проведения идентификации Клиента в соответствии с требованиями законодательства Республики Таджикистан о противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма и законодательства о платежных услугах в целях предоставления электронного платежного средства.

**Аутентификация** – удостоверение правомочности Клиента в совершении операций с Кошельком. По умолчанию авторизационными данными, необходимыми для аутентификации Клиента, является номер мобильного телефона, к которому привязан Кошелек.

**Блокирование Кошелька** – наложение запрета на осуществление переводов Электронных денег с использованием Кошелька по распоряжению Клиента, а также наложение запрета на увеличение остатка Электронных денег в соответствии с условиями Соглашения.

**Виртуальный счет** – учетная запись в базе данных Банка, содержащая сведения об остатке Электронных денег, учтенных для соответствующего Кошелька на текущий момент, об истории переводов денежных средств, а также иную информацию.

**Идентификация** – специальная процедура предоставления Клиентом Банку или Агенту Банка данных, установленных законодательством Республики Таджикистан о противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма.

**Клиент** – физическое лицо, заключивший с Оператором договор об оказании услуг связи, на основании которого ему выделен абонентский номер и осуществившее акцепт настоящего Соглашения в соответствии с его условиями.

**Кошелек** – электронное платежное средство, предоставляемое Банком Клиенту в рамках услуги «MyBabilon» и предназначенное для осуществления Клиентом расчетов Электронными деньгами с ТСП и/или Банком. Доступ к Кошельку можно получить посредством специального приложения Оператора для мобильных устройств, разработанного Оператором в целях предоставления услуги «MyBabilon». Каждый Кошелек привязан к одному номеру мобильного телефона и при создании Кошелька ему автоматически присваивается уникальный номер, совпадающий с номером мобильного телефона, к которому он привязан и номером Виртуального счета.

**Банк** – Открытое акционерное общество «Алиф Банк», ИНН 030026536, ЕИН 0310015466, расположенное по адресу: Душанбе, ул. Ф. Ниёзи д. 51, имеющее лицензию на осуществление банковской деятельности №0000114 от 03.01.2020 г.

**Услуга «MyBabilon»** - совокупность услуг Оператора, предоставляющие Клиенту возможность распоряжения суммой Аванса, внесенного в качестве аванса на баланс SIM-карты Оператора, в том числе для осуществления перевода Электронных денег в соответствии с условиями настоящего Соглашения. Оферта Оператора по Услуге «MyBabilon» размещена в мобильном приложении Оператора.

**Платеж** - перевод Электронных денег согласно распоряжению Клиенту за счет сумм Аванса, учтенных Банком, в пользу ТСП и/или Банка для исполнения денежных обязательств Клиента перед ТСП и/или перед Банком. Распоряжения формируются Клиентом в Кошельке.

**Оператор** – Закрытое акционерное общество «Вавилон – Мобайл», ИНН 020013635, ЕИН 0210006977, расположенное по адресу: Душанбе, ул. Дехлави, 4, имеющий Лицензии №15-290-ЧТ серии №0000290 от 19.05.2016г., №15-291-ЧТ серии №0000291 от 19.05.2016г., №15-287-ЧТ серии №0000287 от 16.02.20016с. и №15-289-ЧТ серии №0000289 от 19.05.2016г., выданные Службой связи при Правительстве Республики Таджикистан.

**Товарно-Сервисное Предприятие (ТСП)** – юридическое лицо или физическое лицо, зарегистрированное в качестве индивидуального предпринимателя, оказывающее Клиенту Услуги ТСП, в порядке и на условиях, предусмотренных законодательством Республики Таджикистан, заключившее с Банком соответствующий договор с целью предоставления возможности Клиенту оплаты Услуг ТСП посредством сервиса «alif.Mobi». Перечень ТСП размещается в соответствующем разделе Кошелька.

**Услуги ТСП** – товары, работы, услуги, результаты интеллектуальной деятельности и средства индивидуализации, реализуемые ТСП Клиентам в порядке и на условиях, установленных заключенными между ними договорами.

**Служба поддержки** – подразделение Банка, предоставляющее Клиенту по его обращению (посредством телефонной связи, электронной почты или иным способом при участии оператора – сотрудника Банка) сведения об остатках и операциях по Виртуальному счету, а также совершающее по обращению Клиента блокирование Кошелька.

**Тарифы** – перечень видов и размеров вознаграждения Банка за осуществление переводов Электронных денег в целях осуществления Платежа, использование Кошелька, а также осуществление иных операций с Кошельком (Тарифы Банка).

**Технический перерасход** – совершение операций на сумму, превышающую размер остатка Электронных денег, когда это стало возможным в результате технической ошибки Банка или по любой иной причине.

**Электронные деньги (электронные денежные средства)** – денежные средства, предоставленные Клиентом Банку для исполнения обязательств Клиента перед ТСП и/или Банком исключительно за счет средств, внесенных им в качестве Аванса на балансе SIM-карты Оператора.

### **3. ПРЕДМЕТ СОГЛАШЕНИЯ**

3.1. Настоящее Соглашение определяет условия и порядок оказания Банком Клиенту следующих услуг в рамках Услуги «MyBabilon»:

- предоставление Клиенту электронного платежного средства (Кошелька);
- учет Электронных денег за счет Аванса и выполнение распоряжений Клиента по совершению Платежа за Услуги ТСП и/или Банка;
- возврат остатка Электронных денег Клиенту;
- проведение других операций с использованием Кошелька в объеме, предусмотренном настоящим Соглашением.

3.2. Обслуживание Клиента осуществляется Банком 24 часа 7 дней в неделю.

3.3. Расчеты с ТСП по распоряжениям Клиента осуществляются в сомони.

3.4. Неотъемлемой частью настоящего Соглашения являются Тарифы Банка и Правила об осуществлении перевода электронных денежных средств в рамках услуг «MyBabilon», размещенные на сайте Банка и/или в самом Кошельке.

### **4. ПОРЯДОК ЗАКЛЮЧЕНИЯ СОГЛАШЕНИЯ**

4.1. Настоящее Соглашение заключается между Банком и Клиентом в форме договора присоединения (ст. 460 Гражданского кодекса РТ). Акцепт условий настоящего Соглашения означает полное и безоговорочное принятие Клиентом всех условий настоящего Соглашения без каких-либо изъятий и/или ограничений и равносителен заключению двухстороннего письменного соглашения.

4.2. При использовании неидентифицированного Кошелька, акцептом условий Соглашения является совершение Клиентом следующих действий:

1. установка Кошелька на мобильном устройстве Клиентом;
2. ознакомление с условиями настоящего Соглашения и фактическое использование Кошелька.

4.3. При использовании идентифицированного Кошелька, акцептом условий настоящего Соглашения является подписание Клиентом по утвержденной Банком форме письменного акцепта. Список документов, необходимых для использования идентифицированного Кошелька, устанавливается Банком.

4.4. Клиент признается идентифицированным сразу после выполнения действий, указанных в пункте 4.2., если он ранее проходил процедуру идентификации Банком в рамках Соглашения об осуществлении переводов денежных средств без открытия счета с использованием сервиса «alif.mobi».

4.5. Срок акцепта условий Соглашения не ограничен.

4.6. Настоящее Соглашение заключено на неопределенный срок.

### **5. ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ КОШЕЛЬКА И ПОРЯДОК ЕГО ИСПОЛЬЗОВАНИЯ**

5.1. Банк предоставляет Клиенту возможность использования неидентифицированного и идентифицированного Кошелька.

5.2. Моментом предоставления Клиенту Кошелька является момент совершения Клиентом конклюдентных действий, предусмотренных пунктами 4.2 и 4.3. настоящего Соглашения.

5.3. Моментом возникновения у неидентифицированного Кошелька статуса идентифицированного является момент прохождения таким Клиентом процедуры Идентификации одним из следующих способов:

- личная явка в любой из офисов Банка с предъявлением удостоверяющего личность документа и подписанием соответствующего документа по установленной Банком форме;
- личная явка в любой из офисов Агента Банка с предъявлением удостоверяющего личность документа и подписанием соответствующего документа по установленной Банком форме;
- наличие подтверждения прохождения процедуры идентификации Клиента у Банка согласно пункту 4.4.;
- иными способами, не запрещенными законодательством.

5.4. Доступ к Кошельку и совершение любых операций с использованием Кошелька возможно исключительно после Аутентификации Клиента. Аутентификация Клиента при доступе к Кошельку осуществляется программным обеспечением Оператора в рамках услуги «MyBabilon».

5.5. Клиент несет всю полноту ответственности за хранение конфиденциальности, предотвращение несанкционированного использования и защиту своего Кошелька от несанкционированного доступа со стороны третьих лиц. Любые действия с Кошельком, совершенные после Аутентификации, признаются совершенными Клиентом, за исключениями, установленными законодательством.

5.7. Блокирование Кошелька Клиента осуществляется:

- по инициативе уполномоченных государственных органов;
- по инициативе Клиента;
- по собственной инициативе.

5.7. По инициативе уполномоченных государственных органов Блокирование Кошелька осуществляется в случаях и порядке, установленных законодательством. Решения о Блокировании Кошелька, принятые в установленном порядке органами, уполномоченными принимать такие решения в соответствии с законодательством, исполняются Банком незамедлительно по получении соответствующего решения.

5.8. По инициативе Клиента Блокирование Кошелька Клиента осуществляется в любой момент на основании полученного от Клиента уведомления (с указанием номера Кошелька, имени Клиента (для идентифицированных) а также данных, позволяющих удостовериться в личности Клиента) направленного Банку путем личного обращения в любой из офисов Банка, с предъявлением удостоверяющего личность документа, или обращения в Службу поддержки Банка с использованием телефонной связи, или обращения в Службу поддержки Банка с направлением уведомления по электронной почте, или иным способом, предусмотренным Банком.

5.9. По инициативе Банка Блокирование Кошелька осуществляется в следующих случаях:

1. в случае наличия у Банка подозрений в нарушении Клиентом порядка использования Кошелька, установленного настоящим Соглашением;
2. в случае необходимости обеспечения Банком сохранности остатка Электронных денег Клиента, доступ к которым осуществляется с использованием Кошелька, в отношении которого у Банка возникли подозрения в несанкционированном доступе;
3. в случае выполнения Банком требований, установленных законодательством Республики Таджикистан о противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма;
4. в случае Технического перерасхода остатка Электронных денег;
5. в случае зачисления на Кошелек денежных средств, отправленных в результате несанкционированного доступа к Кошельку плательщика.

5.10. Блокирование Кошелька влечет прекращение Банком всех операций, влекущих увеличение и/или уменьшение остатка Электронных денег. Срок Блокирования Кошелька определяется Банком в зависимости от основания Блокирования.

5.11. Порядок использования Кошелька

1. Клиент обязан при использовании Кошелька соблюдать законодательство Республики Таджикистан, права и законные интересы Банка и третьих лиц.
2. Клиент обязан использовать Кошелек только лично в соответствии с условиями настоящего Соглашения и исключить возможность получения доступа третьих лиц к Кошельку.

3. Клиент обязан самостоятельно принимать все необходимые меры по сохранению конфиденциальности, предотвращению несанкционированного использования и защите своего Кошелька от несанкционированного доступа со стороны третьих лиц.
4. Клиент обязан обеспечить антивирусную безопасность устройства, используемого для доступа к Кошельку.
5. Клиент не вправе использовать Кошелек для осуществления противоправных действий.
6. Клиент не вправе использовать программы и применять иные меры, позволяющие Клиенту скрыть от Банка технические характеристики подключения к сети Интернет для использования Кошелька.
7. Клиент не вправе совершать действия, имеющие целью или результатом нарушение нормального функционирования оборудования и программного обеспечения Банка.
8. Клиент не вправе вносить какие-либо изменения в программное обеспечение Кошелька и/или любую его часть своими силами или с привлечением третьих лиц, а также использовать какие-либо средства автоматизированного доступа к Кошельку, если иное не согласовано с Банком.

## **6. УСЛОВИЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ПЕРЕВОДОВ ЭЛЕКТРОННЫХ ДЕНЕГ**

6.1. Клиент может увеличить остаток Электронных денег путем подачи Оператору распоряжения об увеличении остатка Электронных денег за счет Аванса на балансе SIM-карты Оператора. Распоряжения об увеличении остатка Электронных денег передаются исключительно с использованием Кошелька.

6.2. Электронные деньги учитываются на Виртуальном счете Клиента в момент получения распоряжения Клиента об увеличении остатка Электронных денег от Оператор.

6.3. Обязательства Банка в рамках Соглашения ограничиваются предоставлением услуг, связанных с осуществлением переводов Электронных денег, учтенных Банком, в целях осуществления Платежа за Услуги ТСП и/или Банка.

6.3. Банк не является стороной сделки, заключенной между Клиентами и ТСП.

6.4. Исполнение распоряжений Клиентов о совершении Платежа Электронными деньгами осуществляется Банком с учетом ограничений, установленных законодательством Республики Таджикистан.

6.5. Для идентифицированных Кошельков сумма одной операции по переводу Электронных денег с использованием таких Кошельков не может превышать 3999 (три тысячи девятьсот девяносто девять) сомони.

6.6. Для неидентифицированных Кошельков остаток Электронных денег в любой момент не может превышать 1160 (тысяча сто шестьдесят) сомони, а общая сумма переводимых Электронных денег с использованием таких Кошельков не может превышать 2900 (две тысячи девятьсот) сомони в течение календарного месяца.

6.7. О совершении каждого Платежа Клиенту отправляется соответствующее уведомление в порядке, установленном разделом 8.

6.8. Уменьшение остатка Электронных денег в бесспорном порядке (без распоряжения Клиента) осуществляется:

- а) на сумму вознаграждения, подлежащего уплате Клиентом Банку в соответствии с Тарифами Банка;
- б) на сумму неустойки (штрафа, пени), предусмотренной настоящим Соглашением (в том числе Тарифами или условиями оказания дополнительных услуг) и/или иных документально подтвержденных расходов Банка, понесенных в результате оказания Клиенту услуг по настоящему Соглашению;
- в) при обращении взыскания на остаток (его часть) Электронных денег в установленном законом порядке;
- г) на сумму, ошибочно зачисленную Банком на Виртуальный счет Клиента;
- д) на сумму задолженности Клиента, которая образовалась в результате следующих обстоятельств (включая, но не ограничиваясь):

- использования Клиентом ошибочно зачисленной Банком суммы Электронных денег;
  - Технического перерасхода;
  - по кредитным договорам, договорам поручительства, по регрессным требованиям Банка к Клиенту и/или из обязательств по иным договорам, заключенным между Банком и Клиентом.
- е) на сумму поступивших в пользу Клиента денежных средств по операции, оспоренной и возмещенной плательщику в соответствии с пунктом 12.2. Соглашения. При этом не имеет значения, является ли Клиент первым или любым последующим получателем суммы оспоренной операции;
- ё) на сумму остатка Электронных денег в случае расторжения настоящего Соглашения по инициативе Клиента и при недостаточности суммы остатка для взимания комиссии Банка в соответствии с Тарифами за операцию возврата остатка Электронных денег;
- ж) в иных случаях, предусмотренных законом или соглашением Сторон.

Положения подпунктов (а) – (ж) настоящего пункта имеют силу заранее данного акцепта Клиента на уменьшение остатка Электронных денег Клиента по требованию получателя средств, включая Банка, заявленному по любому из оснований, предусмотренных настоящим пунктом 6.8.

6.9. Безусловность перевода Электронных денег наступает в момент выполнения определенных Клиентом условий осуществления перевода Электронных денег. Безотзывность и окончательность перевода Электронных денег наступает в момент уменьшения Банком на основании принятого распоряжения Клиента уменьшения остатка Электронных денег плательщика и увеличения им остатка Электронных денег получателя средств на сумму Платежа.

6.10. Если исполнение распоряжения Клиента о переводе Электронных денег приведет к увеличению установленного законом лимита остатка или лимита оборота Электронных денег, Банк отказывает в исполнении такого распоряжения.

6.11. Банк вправе ограничить перечень получателей Электронных денег для отдельных категорий Клиентов. Ограничения могут быть обусловлены, в частности, использованием идентифицированного или неидентифицированного.

6.12. Порядок и условия возврата остатка Электронных денег

1. Клиент вправе в любой момент потребовать возврата остатка (его части) Электронных денег, если соответствующий Кошелек не подвергнут Блокированию. В случае, если Кошелек подвергнут Блокированию, Клиент вправе потребовать возврата части остатка, не подвергшейся Блокированию в порядке, установленным законодательством Республики Таджикистан.
2. Банк вправе взимать вознаграждение за осуществление перевода денежных средств при возврате остатка Электронных денег не зависимо от способа подачи распоряжения и/или способа возврата.
3. Клиент, использующий идентифицированный Кошелек, вправе потребовать возврата остатка Электронных денег одним из следующих способов:
  - а) путем перевода денежных средств на любой банковский счет;
  - б) путем перевода денежных средств без открытия банковского счета;
  - в) путем получения наличных денежных средств у Банка, кредитной организации – партнера Банка, Агента Банка, а равно банковского платежного субагента, привлеченного таким Агентом Банка.
  - г) путем возврата как аванс на баланс SIM-карты Оператора.
4. Клиент, использующий неидентифицированный Кошелек, вправе потребовать возврата остатка Электронных денег только путем перевода денежных средств в качестве Платежа за Услуги ТСП или как аванс на баланс SIM-карты Оператора.
5. Возврат остатка Электронных денег осуществляется на основании распоряжения Клиента на возврат остатка Электронных денег, совершенного по форме, установленной Банком или с использованием Кошелька.
6. При расторжении настоящего Соглашения, остаток Электронных денег в сумме недостаточной для взимания комиссии Банка за операцию возврата остатка Электронных денег возврату не подлежит и списывается в доход Банка в порядке, предусмотренном подпунктом 6.8.(ё) настоящего Соглашения.

7. Клиент в рамках этой Оферты дает распоряжения Банку на перевод любых остатков Электронных денег вернуть как аванс на баланс SIM-карты Оператора.

## **7. ТАРИФЫ**

- 7.1. Банк взимает с Клиента вознаграждение за оказание услуг в рамках настоящего Соглашения, размер и порядок взимания которого устанавливается в Тарифах Банка.
- 7.2. Тарифы Банка публикуются на сайте Банка. Внесение изменений в Тарифы совершается в порядке, установленном пунктом 11.1. настоящего Соглашения.
- 7.3. Банк вправе в одностороннем порядке полностью или частично изменять (увеличивать, уменьшать), устанавливать новые, отменять существующие Тарифы. При этом указанные изменения вступают в силу в течение 15 (пятнадцати) календарных дней со дня опубликования указанных изменений на Сайте Банка, если иное не предусмотрено Банком. Клиент будет проинформирован Банком о таких изменениях одним из способов, предусмотренных пунктом 8.4. настоящего Соглашения.
- 7.4. В случае несогласия с применением новых Тарифов Клиент вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения настоящего Соглашения.

## **8. ПОРЯДОК ИНФОРМАЦИОННОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ СТОРОН**

8.1. Надлежащим способом информирования Клиента об операции с использованием Кошелька является уведомление Клиента о каждой совершенной операции, отправляемое посредством самого Кошелька. Клиент также вправе выбрать дополнительные способы направления ему уведомлений об операциях с использованием Кошелька по согласованию с Банком.

8.2. Банк при исполнении Соглашения обязан направлять Клиенту уведомления о совершении каждой операции с использованием Кошелька способами, предусмотренными пунктом 8.1. настоящего Соглашения.

8.3. Обязанность Банка по информированию Клиента о совершении операции с использованием Кошелька считается исполненной в момент отправки соответствующего уведомления согласно пункту 8.1. настоящего Соглашения. Уведомление считается полученным Клиентом в течение трех часов с момента отправки. Банк не несет ответственности за отсутствие у Клиента доступа к средствам, с использованием которых Клиент может получить уведомление, либо несвоевременное получение уведомления, в том числе за сбои в работе Интернета, сетей связи, возникшие по независящим от Банка причинам и повлекшие за собой несвоевременное получение или неполучение Клиентом уведомлений Банка.

8.4. Банк предоставляет Клиенту возможность направления Клиентом уведомлений об Утрате доступа или использовании Кошелька без согласия Клиента способами, указанными на сайте Банка. Такое уведомление должно быть направлено Банком незамедлительно после обнаружения факта Утраты доступа и/или использования Кошелька без согласия Клиента, но не позднее дня, следующего за днем получения от Банка уведомления о совершенной операции.

Банк не несет ответственности за отсутствие у Клиента доступа к средствам, с использованием которых Клиент может отправить уведомление, либо несвоевременную отправку уведомления, в том числе за сбои в работе Интернета, сетей связи, возникшие по независящим от Банка причинам и повлекшие за собой несвоевременное получение или неполучение от Клиента указанных в настоящем пункте уведомлений.

Момент получения уведомления от Клиента определяется в зависимости от способа его отправления:

- при отправлении уведомления по телефону с использованием голосовой связи, моментом получения уведомления является момент фиксации уведомления Службой поддержки Банка;
- при отправлении уведомления по телефону с использованием смс-уведомления, моментом получения уведомления является момент получения уведомления Банка;
- при отправлении уведомления по электронной почте моментом получения уведомления является момент получения уведомления почтовым сервером Банка;

- при отправлении уведомления по почте, моментом получения уведомления является дата, указанная на документе, подтверждающем вручение уведомления Банку.

8.5. Банк вправе по своему усмотрению направлять Клиенту любые иные уведомления, (в том числе порождающие правовые последствия), ответы на заявления, претензии и прочие обращения, одним из следующих способов:

- путем размещения на сайте Банка;
- непосредственно в Кошелек Клиента;
- на адрес электронной почты Клиента, предоставленный Банку;
- направлением смс-сообщения на номер мобильного телефона, к которому привязан Кошелек;
- на почтовый адрес, указанный Клиентом в любом заявлении, ранее полученном Банком;
- в любые коммуникационные интернет-сервисы (мессенджеры) и иные мобильные приложения, идентификатором Клиента в которых является номер мобильного телефона, к которому привязан Кошелек.

При направлении уведомлений в соответствии с настоящим пунктом 8.5. Соглашения, уведомление считается полученным Клиентом по истечении восьми часов с момента направления уведомления, за исключением направления уведомления на почтовый адрес Клиента, которое считается полученным Клиентом по истечении 14 суток с момента направления такого уведомления.

## **9. РАССМОТРЕНИЕ ЗАЯВЛЕНИЙ КЛИЕНТА И РАЗРЕШЕНИЕ СПОРОВ**

9.1. Клиент при исполнении Соглашения вправе направлять уведомления, запросы, претензии, заявления, жалобы и прочие обращения к Банку, как предусмотренные, так и не предусмотренные настоящим Соглашением, одним из следующих способов (если иное не предусмотрено настоящим Соглашением):

1. путем подачи идентифицированным Клиентом соответствующего документа в любой из офисов Банка с предъявлением документа, удостоверяющего личность;
2. путем подачи неидентифицированным Клиентом соответствующего документа в любой из офисов Банка с одновременным предоставлением документов, необходимых для Идентификации Клиента;
3. иным способом, согласованным Банком и Клиентом.

9.2. Все споры и разногласия, возникшие или могущие возникнуть из настоящего Соглашения по инициативе Клиента, подлежат разрешению с соблюдением досудебного претензионного порядка. В случае, если возникший спор не будет разрешен в течение 60 (шестидесяти) рабочих дней с момента получения претензии Клиента, любая из Сторон вправе обратиться за разрешением спора в суд.

Для целей настоящего Соглашения под претензией понимается направленное в соответствии с пунктом 9.1. настоящего Соглашения обращение Клиента (его представителя, предъявившего надлежащим образом оформленные полномочия представлять интересы Клиента в отношениях с Банком) к Банку, предметом которого является предъявление Клиентом к Банку требований гражданско-правового характера в связи с имеющим место, по мнению Клиента, неисполнением (ненадлежащим исполнением) Банком обязательств перед этим Клиентом, возникших из настоящего Соглашения.

9.3. Банк после получения от Клиента письменного заявления, в том числе претензии, обязана в течение 30 (тридцати) календарных дней со дня получения заявлений рассмотреть заявление и сообщить о результатах его рассмотрения Клиенту.

9.4. Ответ на обращение Клиента (в том числе претензию) направляется Клиенту одним из способов, установленных пунктом 8.5. настоящего Соглашения, по усмотрению Банка. В случае принятия решения о полном удовлетворении претензии, Банк вправе совершить соответствующие действия без направления Клиенту ответа об удовлетворении претензии.

9.5. Все споры и разногласия по настоящему Соглашению разрешаются судом общей юрисдикции или экономическим судом по месту нахождения Банка.

## **10. ИНЫЕ ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН**



#### 10.1. Банк вправе:

1. отказать в проведении операций, доступных только идентифицированным Клиентам, если Клиент не идентифицирован;
2. отказать в проведении операции, если Клиент не аутентифицирован в порядке, предусмотренном настоящим Соглашением;
3. отказать в проведении операции, если сумма остатка Электронных денег недостаточна для проведения операции и списания вознаграждений, предусмотренных Тарифами Банка;
4. отказать в проведении операции в случае обнаружения ошибки, допущенной Клиентом при указании платежных реквизитов, непредоставления или предоставления Клиентом неполного комплекта документов (реквизитов), необходимых Банку для проведения операции, а также в случае противоречия операции законодательству Республики Таджикистан и условиям настоящего Соглашения;
5. в случаях, предусмотренных настоящим Соглашением и/или законодательством Республики Таджикистан, блокировать Кошелек;
6. уменьшать остаток Электронных денег Клиента без распоряжения Клиента в случаях, установленных настоящим Соглашением и/или законодательством Республики Таджикистан;
7. вносить исправления в записи по операциям в случае сбоя в работе базы данных Банка, а также производить все необходимые действия для восстановления информации о совершенных Клиентом операциях;
8. устанавливать и изменять (увеличивать, уменьшать) в одностороннем порядке ограничения (лимиты) на совершение операций с использованием Кошелька. Информация о таких изменениях размещается на сайте Банка. Изменения вступают в силу в течение 15 (пятнадцати) календарных дней с момента размещения на сайте Банка, если иное не предусмотрено Банком;
9. производить модификацию приложения, интерфейсов и программного обеспечения, используемого при взаимодействии Сторон в рамках настоящего Соглашения;
10. приостанавливать работу программных и/или аппаратных средств, обеспечивающих техническое взаимодействие Сторон в рамках настоящего Соглашения, при обнаружении существенных неисправностей, ошибок и сбоев, а также в целях проведения профилактических работ и предотвращения случаев несанкционированного доступа;
11. в любой момент запретить ранее разрешенное автоматическое обращение к Кошельку, а также прекратить прием любой информации, сформированной автоматически;
12. потребовать от Клиента – физического лица, использующего идентифицированный Кошелек и не достигшего совершеннолетия, – предоставления письменного согласия своего законного представителя по установленной Банком форме на использование Кошелька, предоставленного Банком, и осуществление переводов Электронных денег Клиентом. Такое письменное согласие должно быть лично предоставлено законным представителем Клиента в любой из офисов Банка (уполномоченного Банка лица) с предъявлением документа, удостоверяющего личность, и подлинника документа, подтверждающего статус законного представителя в отношении данного Клиента, либо направлено в адрес Банка, при условии нотариального удостоверения подлинности подписи законного представителя под письменным согласием по установленной Банком форме;
13. предоставлять информацию о наличии у Клиента статуса идентифицированного или неидентифицированного другим Клиентам;
14. в целях исполнения Соглашения и обеспечения безопасности операций осуществлять сбор, хранение, обработку любым способом, а также при необходимости передачу третьим лицам данных о конфигурации и иных характеристиках программно-аппаратных средств, используемых Клиентом для доступа к Кошельку, а также любых иных данных, которые автоматически передаются Банку в процессе ее взаимодействия с программно-аппаратными средствами Клиента;
15. обрабатывать любым способом в целях исполнения Соглашения любые персональные данные Клиента, предоставленные Клиентом лично либо через третьих лиц при заключении, либо в период действия Соглашения, при этом, Клиент соглашается, что Банк может также передавать персональные данные Клиента (в объеме: фамилия, имя, отчество и номера телефона) третьим лицам, для конфиденциального использования, в том числе для оказания услуг Банку по информированию Клиентов об услугах и продуктах Банка;

16. Банк вправе по своему усмотрению направлять Клиенту уведомления рекламного характера любым из способов, указанных в пункте 8.5 настоящего Соглашения. Клиент вправе отказаться от получения подобных уведомлений путем направления соответствующего уведомления Банку;
17. осуществлять другие права, предусмотренные настоящим Соглашением и законодательством Республики Таджикистан.

#### 10.2. Клиент вправе:

1. получать уведомления об операциях с использованием Кошелька в порядке, предусмотренном настоящим Соглашением;
2. предъявлять Банку претензии и направлять иные заявления в порядке и случаях, предусмотренных настоящим Соглашением;
3. в одностороннем порядке отказаться от исполнения настоящего Соглашения в случае, если у Клиента отсутствует задолженность перед Банком;
4. осуществлять другие права, предусмотренные настоящим Соглашением и законодательством Республики Таджикистан.

#### 10.3. Банк обязуется:

1. уведомлять Клиента о внесении изменений в настоящее Соглашение (включая Тарифы и/или условия оказания дополнительных услуг) путем размещения такого уведомления на сайте Банка и/или в самом Кошельке, либо направления Клиенту уведомления иным способом, предусмотренным настоящим Соглашением;
2. принимать меры для предотвращения несанкционированного доступа иных лиц к информации о Виртуальном счете Клиента и проведенных по нему операциям;
3. при получении исполнительных документов или инкассового поручения уполномоченного органа блокировать все Кошельки Клиента до момента исполнения Банком требований взыскателя либо инкассового поручения уполномоченного органа;
4. при получении надлежащим образом оформленных документов уполномоченных органов о наложении ареста на остаток Электронных денег наложить арест на остаток Электронных денег, в пределах суммы, указанной в таком документе;
5. хранить банковскую тайну по операциям с использованием Кошелька и сведениям о Клиенте. Справки иным лицам по операциям с использованием Кошелька и сведениям о Клиенте могут быть предоставлены без согласия Клиента только в случаях, предусмотренных законодательством Республики Таджикистан;
6. исполнять иные обязанности, предусмотренные настоящим Соглашением и законодательством Республики Таджикистан.

#### 10.4. Клиент обязуется:

1. не проводить операции по Виртуальным счетам, связанные с ведением предпринимательской деятельности, в случае использования неидентифицированного или идентифицированного Кошелька;
2. не сообщать и не передавать иным образом данные для получения доступа к Кошельку;
3. предоставить Банку достоверные и актуальные контактные данные, а также в случаях, предусмотренных настоящим Соглашением, предоставлять для возврата остатка реквизиты только собственного банковского счета/карты;
4. при прохождении процедур Идентификации предоставить Банку или Агенту Банка достоверные идентификационные данные;
5. своевременно информировать Банк об изменении персональных данных, реквизитов и данных в документах, предъявляемых для Идентификации, данных для направления уведомлений. Непредставление Клиентом Банку уведомления об отсутствии этих изменений, признается подтверждением Клиентом соответствия действительности и неизменности ранее сообщенных Клиентом данных;
6. предоставлять Банку информацию и документы, требуемые Банком в рамках исполнения настоящего Соглашения;
7. по требованию Банка предоставлять все необходимые документы и информацию, которые связаны с проведением валютных операций в порядке и сроки, установленные валютным законодательством Республики Таджикистан;
8. предоставлять Банку по его требованию информацию, а также документы, подтверждающие источник происхождения денежных средств на Виртуальном счете, основание совершения операции;

9. Клиент дает Банку согласие на обработку любым способом в целях исполнения настоящего Соглашения любых персональных данных Клиента, предоставленных Клиентом лично либо через третьих лиц при заключении либо в период действия настоящего Соглашения. Указанное согласие действует в течение срока действия настоящего Соглашения и может быть отозвано Клиентом путем одностороннего отказа от исполнения настоящего Соглашения. В случае, если при исполнении настоящего Соглашения Клиент предоставляет Банку персональные данные третьих лиц, Клиент гарантирует законность их получения и наличие согласия субъектов этих персональных данных на их предоставление, а также принимает на себя ответственность за правомерность предоставления и соответствие действительности указанных данных;
10. исполнять иные обязанности, предусмотренные настоящим Соглашением и законодательством Республики Таджикистан.

## **11. ИЗМЕНЕНИЕ И ПРЕКРАЩЕНИЕ СОГЛАШЕНИЯ, ПРЕКРАЩЕНИЕ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ КОШЕЛЬКА**

- 11.1. Изменения в настоящее Соглашение вносятся путем акцепта Клиентом соответствующей оферты Банка. Банк направляет Клиенту оферту о внесении изменений в настоящее Соглашение путем размещения новой редакции Соглашения на сайте Банка и/или в самом Кошельке. Внесенные изменения в настоящее Соглашение вступают в силу в течение 15 (пятнадцати) календарных дней с момента размещения новой редакции Соглашения на сайте Банка и/или в Кошельке, если иное не предусмотрено Банком.
- 11.2. В соответствии с пунктами 2 и 3 статьи 470 Гражданского кодекса Республики Таджикистан в случае неполучения Банком уведомления от Клиента об одностороннем отказе от исполнения настоящего Соглашения в срок, установленный пунктом 11.3. настоящего Соглашения, а равно совершения Клиентом любых операций с использованием Кошелька по истечении указанного срока, Клиент считается совершившим акцепт оферты Банка о внесении изменений в настоящее Соглашение.
- 11.3. В случае отказа в акцепте оферты Банка об изменении условий Соглашения, Клиент имеет право в течение 15 (пятнадцати) календарных дней с момента размещения новой редакции настоящего Соглашения на сайте Банка и/или в Кошельке в одностороннем порядке отказаться от исполнения настоящего Соглашения путем направления соответствующего уведомления Банка способами, предусмотренными настоящим Соглашением.
- 11.4. Отказ от исполнения настоящего Соглашения, расторжение настоящего Соглашения, прекращение действия настоящего Соглашения по иным причинам влечет прекращение использования соответствующего Кошелька.
- 11.5. Сумма остатка Электронных денег (за исключением Электронных денег, находящихся на Виртуальном счете Клиента, использующего неидентифицированный Кошелек) на момент расторжения Соглашения подлежит перечислению на банковский счет Клиента или может быть выдана наличными Клиенту, использующему идентифицированный Кошелек. Срок возврата остатка Электронных денег исчисляется с даты получения от Клиента реквизитов его банковского счета для перечисления остатка Электронных денег и составляет от 10 до 30 банковских дней. Форма и способы предоставления Клиентом банковских реквизитов устанавливаются Банком по своему усмотрению. При расторжении Соглашения по инициативе Банка с Клиента не взимается вознаграждение за возврат остатка Электронных денег, за исключением случая, когда Клиент требует возврата указанного остатка на банковский счет в кредитной организации, созданной и зарегистрированной в соответствии с законодательством иностранного государства. В последнем случае вознаграждение взимается Банком в соответствии с Тарифами Банка.
- 11.6. Клиент вправе в любое время отказаться от исполнения настоящего Соглашения путем направления соответствующего уведомления Банку способами, предусмотренными настоящим Соглашением. В данном случае настоящее Соглашение считается расторгнутым по истечении 10 (десяти) календарных дней после получения Банком соответствующего уведомления.

11.7. Банк вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения настоящего Соглашения путем направления Клиенту соответствующего уведомления любым из способов, предусмотренных настоящим Соглашением. В данном случае настоящее Соглашение считается расторгнутым по истечении 15 (пятнадцати) календарных дней после отправления соответствующего уведомления.

11.8. В случае Блокирования Кошелька по инициативе Банка или уполномоченных государственных органов, течение сроков, установленных пунктами 11.5 и 11.6 настоящего Соглашения, начинается с даты окончания срока Блокирования Кошелька.

## **12. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН**

12.1. Стороны несут ответственность за ненадлежащее исполнение своих обязанностей в соответствии с законодательством Республики Таджикистан и условиями настоящего Соглашения.

12.2. Банк несет ответственность перед Клиентом по возмещению последнему сумм операций, совершенных без согласия Клиента, в соответствии с требованиями ст. 7 закона Республики Таджикистан «О платёжных услугах и платёжной системе». Клиент, направивший Банку уведомление в соответствии с частью 6 статьи 7 закона Республики Таджикистан «О платёжных услугах и платёжной системе», обязан в течение одного месяца с даты направления указанного уведомления обеспечить получение Банком заявления Клиента, составленного по форме, установленной Банком, с соблюдением требований пункта 9.1. настоящего Соглашения, с предоставлением разъяснений о произошедшем инциденте. Рассмотрение вопроса о возмещении ущерба, причиненного несанкционированным доступом к Кошельку, осуществляется исключительно на основании такого заявления. Неисполнение Клиентом указанной обязанности по предоставлению заявления в установленный настоящим пунктом срок признается отказом Клиента от первоначально направленного Банку уведомления, предусмотренного настоящим абзацем.

12.3. Банк не несет ответственности:

1. за сбои в работе почты, Интернета, сетей связи, возникшие по независящим от Банка причинам и повлекшие за собой несвоевременное получение или неполучение Клиентом уведомлений Банка;
2. в случае технических сбоев (отключение/повреждение электропитания и сетей связи, сбои программного обеспечения процессингового центра и технические сбои в платежных системах), повлекших за собой невыполнение Банком условий Соглашения;
3. если информация об операциях с использованием Кошелька и доступ к Кошельку становится возможным иными лицами в результате прослушивания или перехвата каналов связи во время их использования;
4. если информация об операциях с использованием Кошелька, а также доступ к Кошельку становится возможным в результате нарушения Клиентом пункта 5.12. настоящего Соглашения или иных случаев несоблюдения Клиентом условий хранения и использования Кошелька;
5. за временное отсутствие у Клиента доступа к средствам связи, обеспечивающим использование Кошелька и взаимодействие с Банком в рамках настоящего Соглашения, а также связанные с этим убытки Клиента;
6. за убытки, возникшие у Клиента в результате Блокирования Кошелька;
7. за убытки Клиента и/или третьих лиц в результате невозможности использования Кошелька независимо от оснований такой невозможности;
8. за убытки, возникшие в результате неправильного заполнения Клиентом распоряжений о совершении операции;
9. за убытки, возникшие в результате указания неверного номера Кошелька/Виртуального счета при внесении денежных средств и зачисления Банком денежных средств на указанный Виртуальный счет, после чего они были использованы Клиентом, на Виртуальный счет которого денежные средства были зачислены;
10. за убытки, возникшие в результате нарушения Клиентом установленного порядка внесения денежных средств;
11. за убытки, возникшие в результате внесения Клиентом денежных средств, зачисление которых невозможно в связи с превышением лимитов остатка Электронных денег;

12. за убытки, возникшие в результате предоставления Клиентом недостоверных, некорректных, ошибочных данных для направления уведомлений;
13. за убытки, возникшие в результате не обновления Клиентом данных для направления уведомлений и/или идентификационных данных.

12.4. Стороны освобождаются от имущественной ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по настоящему Соглашению, если оно вызвано действиями непреодолимой силы, т.е. чрезвычайными и непредотвратимыми обстоятельствами, в том числе стихийными явлениями, военными действиями, актами органов власти. При возникновении обстоятельств непреодолимой силы Сторона должна в течение 3 (трех) рабочих дней проинформировать другую Сторону в письменной форме о невозможности исполнения обязательств.

### **13. ПРОЧИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

- 13.1. Клиент гарантирует, что все условия настоящего Соглашения ему понятны и он принимает их безусловно и в полном объеме.
- 13.2. Клиент гарантирует, что не будет использовать Кошелек в противоправных целях, а также в иных целях, нежели указанные в настоящем Соглашении.
- 13.3. Клиент подтверждает, что не имеет выгодоприобретателей и бенефициарных владельцев и действует только в своих личных интересах.
- 13.4. Временем совершения всех операций с использованием Кошелька является местное время в городе Душанбе, определяемое на основании данных сервера Банка, обрабатывающего информацию об операциях, если иной порядок определения времени не был оговорен дополнительно.
- 14.5. К отношениям Сторон в рамках настоящего Соглашения применяется материальное и процессуальное право Республики Таджикистан независимо от гражданства и места жительства Клиента.