



**FINCA® Bank**

**ПУБЛИЧНАЯ ОФЕРТА  
НА ЗАКЛЮЧЕНИЕ ДОГОВОРА О ПРЕДОСТАВЛЕНИИ УСЛУГ «FINCA ЭЛСОМ»  
ЗАО «ФИНКА Банк»**

Настоящая Оферта является предложением ЗАО «ФИНКА Банк» (далее: «Банк-Эмитент») об использовании услуги «FINCA Элсом» (далее: «Электронный кошелек»), заключающейся в осуществлении платежей и переводов денег (наличных, безналичных, электронных) посредством Технических средств, указанных в настоящей Оферте.

Настоящая Оферта адресована физическим, юридическим лицам и индивидуальным предпринимателям и является официальным публичным предложением Банк-Эмитента заключить Договор о Предоставлении услуги «Электронный кошелек» (далее «Договор», условия Договора размещены в настоящей Оферте) в соответствии с пунктом 2 статьи 398 Гражданского кодекса Кыргызской Республики.

Договор о Предоставлении услуги «Электронный кошелек» считается заключенным и приобретает силу с момента совершения физическим или юридическим лицом действий, предусмотренных настоящей Офертой и означающих безоговорочное принятие физическим, юридическим лицом и индивидуальным предпринимателем всех условий Оферты без каких-либо изъятий или ограничений на условиях присоединения.

Клиент может получить дополнительную информацию по настоящей Оферте, информацию о предоставлении Банк-Эмитентом услуги Электронный кошелек, расторжении Договора, а также ознакомиться с настоящей Офертой, Тарифами за услуги Банк-Эмитента на информационных стендах в Банк-Эмитента, в том числе его структурных подразделениях и филиалах, а также на официальном сайте в сети Интернет [www.fincabank.kg](http://www.fincabank.kg) или по тел.: + 996 (312) 440 440.

**1. Термины и определения, используемые в настоящей Оферте**

- **Агент Банка-Эмитента**– официальный представитель Банка-Эмитента, предоставляющий услуги «Электронного кошелька» от имени Банка-Эмитента на возмездной или безвозмездной основе на основании заключенных с Банк-Эмитентом соглашений и/или договоров.
- **Агентская сеть**– совокупность Агентов Банка-Эмитента.
- **Банк-Эмитент**- ЗАО «ФИНКА Банк», лицензия НБКР №051 и №051/1 от 03.03.2015 года, адрес: 720021, Кыргызская Республика, г. Бишкек, ул. Шопокова 93/2.
- **Договор**- Договор о предоставлении услуги «Элсом», заключаемый между Банком-Эмитентом и Клиентом на условиях, изложенных в Оферте.
- **Не идентифицированный клиент**– это клиент, который не прошел процесс идентификации и верификации в соответствии с законодательством Кыргызской Республики.
- **Клиент**- физическое или юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, заключившее с Банком-Эмитентом Договор и имеющее право совершать операции в системе «Элсом» с использованием электронного кошелька.
- **Комиссия**- вознаграждение, взимаемое Банком-Эмитентом и/или Агентами Банка-Эмитента с Клиента за предоставление услуг.



# FINCA<sup>®</sup> Bank

- **Личный кабинет**- это система для зарегистрированных пользователей Элсом, в которой содержатся все основные инструменты, необходимые для работы с электронным кошельком через интернет браузер при наличии интернет соединения.
- **Мобильное приложение Элсом** –это мобильное приложение для пользователей Элсом, на базе Android и iOS, которое позволяет управлять электронным кошельком посредством интернет соединения.
- **Идентифицированный клиент** – это клиент, прошедший процедуру идентификации в соответствии с внутренними документами Банка-Эмитента и предоставивший Банку-Эмитенту следующие документы: заявление, копию паспорта и другие необходимые документы, и сведения.
- **Операция**– действия Банка-Эмитента, осуществляемые по распоряжению Клиента или по иным основаниям, направленные на зачисление, списание, перевод Электронных денег с/на Электронный кошелек Клиента.
- **Пароль**– секретный набор символов, предназначенный для подтверждения личности пользователя при входе в систему (в личный кабинет, в мобильное приложение и т.д.). Пароль используется для защиты электронного кошелька пользователя от несанкционированного доступа.
- **Перевод**- безналичное перечисление денежных средств, осуществляемое Банком-Эмитентом в адрес Получателя с банковского счета, Электронного кошелька или без открытия банковского счета на основании Распоряжения Плательщика. Перевод без открытия счета не может быть связан с осуществлением лицом предпринимательской деятельности.
- **ПИН-код**–Персональный Идентификационный Номер – уникальный четырехзначный код доступа в систему «Элсом» через мобильный телефон.
- **Плательщик**– лицо, осуществляющее Перевод в пользу Получателя.
- **Получатель**– юридические, физические лица и индивидуальные предприниматели (резиденты и нерезиденты, определяемые в соответствии с законодательством Кыргызской Республики) в пользу которых совершается Перевод.
- **Распоряжение на Операцию**– Заявление Клиента на осуществление Операции, составленное в соответствующем Техническом средстве или составленное в бумажном виде, переданное Клиентом Банку-Эмитенту и содержащее всю предусмотренную заявлением информацию, позволяющую осуществить Операцию. С указанными заявлениями можно ознакомиться в Структурных подразделениях Банк-Эмитента у операционного работника или на Сайте «Элсом» в сети Интернет.
- **Регистрация клиента посредством удаленного доступа**– регистрация не персонифицированного электронного кошелька посредством мобильного приложения или через вебсайт ЗАО «ФИНКА Банк».
- **Сайт «Элсом»**- официальный вебсайт Банк-Эмитента с разделом FINCA ELSOM, расположенный на вебсайте <http://www.fincabank.kg>.
- **Сделка** -действия физических, юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, направленные на установление, изменение или прекращение гражданских прав и обязанностей.
- **Система Элсом** - это система расчетов электронными деньгами, которая предоставляет возможность клиентам проводить электронные платежи с использованием различных каналов доступа.



# FINCA® Bank

- **Сомнительные финансовые операции**- операции, совершаемые с денежными средствами, которые не имеют ясной экономической или очевидной законной цели.
- **Структурное подразделение Банка-Эмитента**– Банк-Эмитент, филиалы Банк-Эмитента, Сберегательные кассы Банк-Эмитента, где осуществляется обслуживание Клиента.
- **Услуги «Элсом»**- предоставляемые Банком-Эмитентом мобильные финансовые услуги посредством предоставления Клиентам Электронного кошелька в системе Банка-Эмитента.
- **Услуга «Электронного кошелька»**- Услуга «FINCA Элсом».
- **Электронные деньги** -электронный эквивалент денежной стоимости, который хранится в техническом (мобильном) устройстве и может широко использоваться для проведения платежей.
- **Электронный кошелек**- виртуальный счет Клиента, позволяющий ему вкладывать, переводить и снимать деньги в электронном формате. Электронный кошелек имеет возможности банковского счета, предлагает средства для осуществления финансовых и электронных коммерческих транзакций. Клиенты могут осуществлять транзакции виртуально в любом месте и в любое время, при условии доступности мобильной сети.

## 2. Общие положения

2.1. Настоящая Оферта является публичным предложением заключить Договор на указанных в Оферте условиях. Договор считается заключенным и приобретает силу договора присоединения с момента совершения Клиентом действий, предусмотренных в ст. 15 настоящей Оферты, означающих полное и безоговорочное принятие всех условий Договора без каких-либо изъятий и/или ограничений.

2.2. Договор между Сторонами заключается на условиях, изложенных в Оферте. Договор считается заключенным с момента акцепта Клиентом Оферты согласно п. 15.2. настоящей Оферты.

2.3. Клиент, заключив Договор на условиях, изложенных в Оферте, также подтверждает, что:

- Клиент с условиями, изложенными в Оферте, ознакомлен, полностью согласен и обязуется их соблюдать.
- Клиент не ограничен в дееспособности, не состоит под опекой, попечительством, поручительством, а также патронажем, по состоянию здоровья может самостоятельно осуществлять и защищать свои права и исполнять обязанности, не страдает заболеваниями, препятствующими осознать суть заключенного Договора и обстоятельств его заключения.
- Пользование услугой не связано с осуществлением предпринимательской деятельности.

### **Клиент, подписывая настоящую Оферту дает свое согласие на:**

- Получение, обработку, использование, хранение и передачу его/ее персональных данных в соответствии с Законом КР «Об информации персонального характера», в том числе передачу/получение его/ее персональных данных третьим лицам и от третьих лиц, на срок пользования услугами Банка и/или до полного исполнения обязательств перед Банком, без



# FINCA<sup>®</sup> Bank

информирования ее/его об осуществленной передаче и о получении его/ее персональных данных.

- Проверку его/ее персональных данных в государственных информационных системах ГРС, Тундук, СФ КР, ГНС и других уполномоченных государственных органах (при необходимости).

Банк принимает необходимые организационные и технические меры для защиты персональной информации Клиента от неправомерного или случайного доступа, уничтожения, изменения, блокирования, копирования, распространения, а также от иных неправомерных действий третьих лиц.

Банк не несет ответственности, если персональные данные были преднамеренно переданы Клиентом, либо не преднамеренно стала известна третьим лицам по вине Клиента.

## Условия Договора

### 3. Предмет Договора

3.1. Настоящий Договор определяет условия и порядок оказания Клиенту следующих услуг:

3.1.1. Предоставление Клиенту электронного кошелька;

3.1.2. Перевод электронных денег;

3.1.3. Получение онлайн-кредита;

3.1.4. Оплата платежей в пользу коммунальных услуг, гос. услуг, оплата за товары и услуги;

3.1.5. Перевод эл. денег на подвязанную карту;

3.1.6. Погашение кредит, пополнение депозита/счета.

3.2. Указанный перечень услуг не является исчерпывающим и может быть изменен и/или дополнен Банк-Эмитентом в одностороннем порядке путем размещения на Сайте «Элсом» соответствующей информации. Полный перечень услуг указывается Банком-Эмитентом на Сайте [www.fincabank.kg](http://www.fincabank.kg).

3.3. Перечень предлагаемых услуг зависит от типа регистрации держателя электронного кошелька.

3.4. Расчеты с Клиентом осуществляются в сомах. В случае поступления денежных средств в иной валюте Банк-Эмитент производит перерасчет в сомы по коммерческому курсу продажи валюты, установленному Банк-Эмитентом на день исполнения распоряжения Клиента.

3.5. Клиент ознакомлен и соглашается с условиями и правилами Программы лояльности, размещенными на интернет-сайте [www.fincabank.kg](http://www.fincabank.kg)

### 4. Идентификация

4.1. В зависимости от порядка регистрации Банк – Эмитент различает следующих держателей электронных кошельков: удаленно-идентифицированный и стандартно-идентифицированный.

4.2. Физические лица и индивидуальные предприниматели могут пройти процедуру регистрации посредством **удаленной идентификации**, оформив заявление на официальном сайте Банка-Эмитента или в самом мобильном приложении. Выбрать один из предложенных вариантов удаленной идентификации для получения персонифицированного электронного кошелька FINCA ELSOM и использовать его в рамках установленных Банком-Эмитентом тарифов и лимитов.



**FINCA**® Bank

4.3. Физические, юридические лица и индивидуальные предприниматели могут пройти процедуру регистрации посредством **стандартной идентификации**, в любом отделении Банка, предоставив необходимые данные/документы для получения, персонифицированного электронного кошелька FINCA ELSOM и использовать его в рамках установленных Банком-Эмитентом тарифов и лимитов.

- Клиент настоящим гарантирует правдивость и точность всех предоставляемых им Банку-Эмитенту сведений, и предоставляет Банку-Эмитенту право обрабатывать предоставленные данные в системе Банка-Эмитента.
- Банк-Эмитент вправе любым удобным ему способом проверять основные персональные данные Клиента через государственные информационные системы или любые другие доступные источники данных, для чего может осуществлять сбор, обработку и рассмотрение доступной информации в отношении Клиента.
- Клиент вправе в любой момент уточнять и корректировать предоставленные данные в системе Электронного кошелька, и обязан уведомлять Банка-Эмитента о любых изменениях в предоставленных данных.

4.5. При предоставлении персонифицированного Электронного кошелька Клиенту предоставляется полный перечень Услуг «Электронного кошелька» предусмотренный на Сайте «Элсом». Банк-Эмитент вправе вносить изменения и дополнения в перечень услуг посредством размещения на Сайте «Элсом» соответствующей информации.

4.6. Порядок предоставления Услуг «Электронного кошелька» и правила пользования ими указывается на Сайте «Элсом». Клиент обязуется ознакомиться с порядком и правилами пользования Услугами «Электронного кошелька» и при пользовании услугами выполнять все требования, указанные на Сайте «Элсом».

## **5. Порядок предоставления мобильных финансовых услуг**

5.1. Для проведения операций в системе «Элсом» открывается Электронный кошелек для каждого Клиента. Электронный кошелек подвязывается к номеру мобильного телефона Клиента.

5.2. Порядок пользования услугами Электронного кошелька указывается на Сайте «Элсом». Банк-Эмитент вправе изменить перечень предоставляемых услуг и порядок пользования ими с уведомлением Клиентов посредством размещения соответствующей информации на Сайте «Элсом».

5.3. Операции по Электронному кошельку проводятся на основании Распоряжения на Операцию. Операции могут проводиться по иным основаниям, указанным в настоящем Договоре, законодательстве Кыргызской Республики и соответствующих нормативных документах Банк-Эмитента, размещенных на Сайте «Элсом».

5.4. Помимо прочего, Банком-Эмитентом проводятся Операции по Электронному кошельку без Распоряжения клиента в следующих случаях:

5.4.1. Списание суммы Комиссии, подлежащей уплате Клиентом в соответствии с Тарифами.

5.4.2. Списание суммы неустойки (штрафа, пени), предусмотренной настоящим Договором (в том числе Тарифами или условиями оказания услуг) и/или иных документально подтвержденных расходов Банк-Эмитента, понесенных в результате оказания Клиенту услуг по настоящему Договору.





5.4.3. Обращение взыскания на остаток (его часть) Электронных денег в установленном законодательством порядке.

5.4.4. Списание суммы, ошибочно зачисленной на Электронный кошелек Клиента.

5.4.5. Списание суммы задолженности Клиента, которая образовалась в результате следующих обстоятельств (включая, но не ограничиваясь):

- Использования Клиентом ошибочно зачисленной суммы Электронных денег;
- Удержания Банком-Эмитентом денежных средств для возврата Плательщику при оспаривании Плательщиком операции предоставления денежных средств для пополнения Электронного кошелька;
- Технического перерасхода;
- **Без распоряжения и согласия Клиента списание денежных сумм для погашения предоставленного кредита/овердрафта по счету и установленных процентов, а также иных сумм денежных средств по обязательствам Клиента перед Банком, в том числе и не связанным с банковских обслуживанием, но вытекающим из иных правоотношений между Банком и Клиентом.**

5.4.6. Списание суммы Операции, совершенной с Электронного кошелька Плательщика без ведома и согласия Плательщика, в случае принятия Банком-Эмитентом решения о возмещении Плательщику суммы Операции, совершенной без его согласия.

5.4.7. Списание комиссии при зачислении денежных средств, полученных через системы международных денежных переводов.

5.4.8. В иных случаях, предусмотренных законодательством, локальными нормативными актами Банка-Эмитента или соглашением Сторон.

5.5. Положения подпунктов 5.4.1.- 5.4.7. настоящего Договора имеют силу заранее данного акцепта Клиента на совершение указанных в них Операций.

5.6. Окончателюность Перевода Электронных денег наступает в момент одновременного принятия Банком-Эмитентом Распоряжения на Операцию, уменьшения остатка Электронных денег Плательщика и увеличения остатка Электронных денег Получателя средств на сумму перевода Электронных денег.

5.7. Распоряжение на Операцию, составленное Клиентом посредством ввода ПИН-КОД и/или пароля признается Сторонами надлежащим и достаточным способом подтверждения намерения Клиента совершить операцию и подлинности направленного Распоряжения на Операцию.

5.8. ПИН-КОД в отдельности и/или в сочетании с паролем признается Сторонами аналогом собственноручной подписи. Применение Клиентом ПИН-КОД и/или пароля порождает юридические последствия, аналогичные использованию собственноручных подписей в соответствии с требованиями законодательства Кыргызской Республики. Все документы, составленные посредством использования ПИН-КОД и/или пароля, равнозначны документам на бумажном носителе, собственноручно подписанным Клиентом.

5.9. В случае предъявления Клиентом претензий Банку-Эмитенту относительно использования и/или подлинности ПИН-КОД/пароля, факта внесения изменений в Распоряжение на Операцию или в иной документ после его отправки Банку-Эмитенту, факта получения Банком-Эмитентом Распоряжения на Операцию, Клиент обязуется приложить к претензии достаточные доказательства наличия вышеуказанных фактов. В случае достаточности доказательств, Банк-Эмитент, используя свою процессинговую



систему, производит проверку наличия указанных фактов и выносит решение относительно обоснованности предъявленных претензий.

5.10. При зачислении денежных средств, полученных через системы международных денежных переводов, Банк-Эмитент оставляет за собой право удерживать комиссию за перевод, сумма которой указана на Сайте «Элсом».

(При этом зачисление денежных средств на электронный кошелек клиента производится в национальной валюте и используется текущий коммерческий курс Банка-Эмитента).

## **6. Тарифы**

6.1. Услуги Электронного кошелька предоставляются Банком-Эмитентом на возмездной основе путем безакцептного списания с Электронного кошелька Клиента суммы комиссии устанавливаемой Банком-Эмитентом за соответствующую услугу и размещенной на Сайте «Элсом».

6.2. В случае пользования услугами «Электронного кошелька» посредством Агентской сети Банка-Эмитента с Клиента также удерживается комиссия Агента Банка-Эмитента, устанавливаемая Агентом Банка-Эмитента. Клиент перед использованием услуги посредством Агентской сети Банка-Эмитента обязан самостоятельно уточнить сумму комиссии Агента Банка-Эмитента. Клиент вправе требовать у Агента предоставления информации относительно суммы комиссии Агента и предоставления ему полной и исчерпывающей информации относительно расчета стоимости комиссии Агента Банка-Эмитента.

6.3. Комиссия взимается дополнительно по отношению к сумме Операции (не включается в сумму Операции и не уменьшает сумму Операции).

6.4. В случае совершения ошибочной Операции Клиентом услуга считается оказанной, и сумма комиссии возврату не подлежит.

6.5. Банк-Эмитент вправе в одностороннем порядке полностью или частично изменять (увеличивать, уменьшать), устанавливать новые, отменять существующие Тарифы. При этом указанные изменения вступают в силу со дня опубликования указанных изменений на Сайте Банка-Эмитента, если иное не предусмотрено Банком-Эмитентом.

6.6. В случае несогласия с применением новых Тарифов Клиент вправе в одностороннем порядке расторгнуть настоящий Договор.

## **7. Права и обязанности сторон**

7.1. Права Банка-Эмитента:

7.1.1. Отказать в проведении операций в следующих случаях:

- при предоставлении Клиентом в Банк не достоверной информации;
- если остаток денег недостаточен для проведения операции и оплаты комиссии Банка-Эмитента, предусмотренной Тарифами;
- если Клиентом допущена ошибка при указании платежных и/или иных реквизитов;
- если Клиентом не предоставлен или предоставлен неполный комплект документов (реквизитов), необходимый Банку-Эмитенту для проведения операции;
- если Клиентом не предоставлен или предоставлен неполный комплект документов (реквизитов), необходимый для фиксирования информации, предусмотренной законодательством о противодействии финансированию терроризма и легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем;



**FINCA<sup>®</sup> Bank**

- в случае противоречия операции законодательству Кыргызской Республики и условиям настоящего Договора;
- в иных случаях, предусмотренных в настоящем Договоре, внутренних документах Банк-Эмитента и законодательстве Кыргызской Республики.

7.1.2. Приостановить выплату комиссий агентам и другим юридическим/физическим лицам за оказываемые услуги до предоставления последними информации, об обоснованности выплаты комиссий по произведенным операциям в системе ЭЛСОМ.

7.1.3. Отказать в регистрации, если Клиент не прошел или не должным образом прошел процедуру регистрации.

7.1.4. В случаях, предусмотренных настоящим Договором и/или законодательством Кыргызской Республики, а также в случаях, когда по мнению Банк-Эмитента имеется необходимость в блокировании Электронного кошелька, блокировать все или часть операций, проводимых в Электронном кошельке. Блокирование Электронного кошелька производится до устранения причин его блокирования.

7.1.5. Запрашивать у Клиента дополнительную информацию и документы об операциях с денежными средствами, в том числе подтверждающие источник происхождения денежных средств на Электронном кошельке, основание совершения операций, а также информацию и документы, позволяющую установить выгодоприобретателей, в соответствии с законодательством Кыргызской Республики.

7.1.6. Вносить исправления в записи по операциям в случае сбоя в работе базы данных Банк-Эмитента, а также производить все необходимые действия для восстановления информации о совершенных Клиентом операциях.

7.1.7. Устанавливать и изменять (увеличивать, уменьшать) в одностороннем порядке ограничения (лимиты) на совершение операций с использованием Электронного кошелька. Информация о таких изменениях размещается на Сайте «Элсом». Изменения вступают в силу с момента размещения на Сайте «Элсом», если иное не предусмотрено Банк-Эмитентом.

7.1.8. Производить модификацию интерфейсов и программного обеспечения, используемого при взаимодействии Сторон в рамках настоящего Договора.

7.1.9. При обнаружении существенных неисправностей, ошибок и сбоев, а также в целях проведения профилактических работ и предотвращения случаев несанкционированного доступа, приостанавливать работу программных и/или аппаратных средств, обеспечивающих техническое взаимодействие Сторон в рамках настоящего Договора.

7.1.10. В любой момент запретить ранее разрешенное автоматическое обращение к Электронному кошельку, а также прекратить прием любой информации, сформированной автоматически.

7.1.11. Потребовать от Клиента - физического лица, использующего персонализированный Электронный кошелька и не достигшего совершеннолетия, - предоставления письменного согласия своего законного представителя по установленной Банк-Эмитентом форме на использование Кошелька, предоставленного Банк-Эмитентом, и осуществление переводов Электронных денег Клиентом. Такое письменное согласие должно быть лично предоставлено законным представителем Клиента в любой из офисов Банк-Эмитента (Агентов) с предъявлением документа, удостоверяющего личность, и подлинника документа, подтверждающего статус законного представителя в отношении данного Клиента.





**FINCA<sup>®</sup> Bank**

7.1.12. Предоставлять информацию о наличии у Клиента статуса идентифицированного или не идентифицированного, статусе Резидента/Нерезидента Кыргызской Республики другим Клиентам.

7.1.13. В целях исполнения Договора 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 Электронному кошельку, а также любых иных данных, которые автоматически передаются Банк-Эмитентом в процессе ее взаимодействия с программно-аппаратными средствами Клиента.

7.1.14. Обрабатывать любым способом в целях исполнения Договора любые персональные данные Клиента, предоставленные Клиентом лично либо через третьих лиц при заключении, либо в период действия Договора.

7.1.15. Не принимать к рассмотрению претензию по операции, предъявленную Клиентом по истечении 10 (десяти) календарных дней со дня ее совершения.

7.1.16. Банк-Эмитент не несет ответственности за мошеннические действия третьих лиц, в случае раскрытия доступа в личный кабинет или в мобильное приложение третьим лицам по вине или по неосторожности клиента.

7.1.17. В случае если номер мобильного телефона, ранее зарегистрировавшегося в системе Элсом, был деактивирован или аннулирован со стороны мобильного Банк-Эмитента, то Банк-Эмитент имеет право в одностороннем порядке закрыть соответствующий кошелек с переводом остатков денежных средств на электронном кошельке на специальный счет в банке. Клиент может истребовать принадлежащую ему сумму за вычетом комиссий по письменному заявлению.

7.1.18. В случае если по электронному кошельку не производились финансовые операции в течение одного календарного года и на нем нет денежных средств, Банк-Эмитент оставляет за собой право в одностороннем порядке закрыть соответствующий кошелек. При наличии остатка на электронном кошельке клиента, то Банк-Эмитент, уведомив клиента путем направления письма по его месту проживания или электронного письма на электронный адрес или посредством отправки СМС на номер телефона, за 30 (тридцать) календарных дней до закрытия электронного кошелька вправе перевести:

- юридическим лицам, индивидуальным предпринимателям на расчетные счета/электронные кошельки в Банке-эмитенте или в другом банке, указанном ранее юридическим лицом/индивидуальным предпринимателем в заявлении клиента;

- физическим лицам (идентифицированных и не идентифицированных пользователей электронных кошельков) на специальный счет в Банке-эмитенте, указанном в заявлении клиента.

## **8. Права Клиента:**

8.1. Получать уведомления, информацию, выписки об операциях с использованием Электронного кошелька в порядке, предусмотренном правилами и порядком пользования Услугой «Электронного кошелька», размещенными на Сайте «Элсом» [www.fincabank.kg](http://www.fincabank.kg)

8.2. Изменять свои личные данные в соответствии с п. 11.6. настоящего Договора.

8.3. Предъявлять Банк-Эмитенту претензии и направлять иные заявления в порядке и случаях, предусмотренных настоящим Договором.



**FINCA<sup>®</sup> Bank**

8.4. Направить претензию по спорной операции Банк-Эмитенту Системы в течение 10 календарных дней со дня совершения операции. Претензия должна быть оформлена письменно в соответствии с формой установленной Банк-Эмитентом системы.

8.5. В одностороннем порядке отказаться от исполнения настоящего Договора в случае, если у Клиента отсутствует задолженность перед Банк-Эмитентом.

## **9. Обязанности Банк-Эмитента:**

9.1. Уведомлять Клиента о внесении изменений в настоящий Договор (включая Тарифы и/или условия оказания дополнительных услуг) путем размещения такого уведомления на Сайте «Элсом», либо направления Клиенту уведомления иным способом, по усмотрению Банк-Эмитента.

9.2. Принимать меры для предотвращения несанкционированного доступа иных лиц к информации о Электронном кошельке Клиента и проведенных по нему операциям.

9.3. При получении документов уполномоченного органа блокировать Электронный кошелек Клиента до момента исполнения Банк-Эмитентом требований уполномоченного органа.

9.4. При получении надлежащим образом оформленных документов уполномоченных органов о наложении ареста наложить арест на остатки денег, в пределах суммы, указанной в таком документе, а если сумма не указана, то на весь остаток денежных средств.

9.5. Предпринимать все возможные меры по обеспечению тайны операций с использованием Электронного кошелька и сведений о Клиенте. Справки иным лицам по операциям с использованием Электронного кошелька и сведениям о Клиенте могут быть предоставлены без согласия Клиента в случаях, предусмотренных законодательством Кыргызской Республики.

## **10. Обязанности Клиента:**

10.1. Соблюдать условия настоящего Договора, надлежащим образом исполнять обязательства и требования Банк-Эмитента.

10.2. В случае использования персонифицированного Электронного кошелька предоставить Банк-Эмитенту достоверные идентификационные данные.

10.3. Не хранить свой логин, пароль, ПИН-КОД и другие авторизационные данные на устройствах доступа (персональный компьютер, мобильный телефон и т.д.) или других незащищенных носителях.

10.4. Не сообщать, не раскрывать и не передавать иным образом другим лицам свой логин, пароль, ПИН-КОД и другие авторизационные данные, не размещать их в доступных местах.

10.5. Нести персональную ответственность за несанкционированные транзакции в случае раскрытия доступа в личный кабинет или в мобильное приложение третьим лицам.

10.6. Периодически менять ПИН-КОД, пароль, не использовать пароли с низким уровнем защиты, такие как имя или дата рождения. Пароль должен содержать комбинацию, состоящую из не менее 8 знаков: букв (прописных и заглавных), специальных символов и цифр.



**FINCA<sup>®</sup> Bank**

10.7. Не раскрывать личную информацию (номер мобильного телефона, номер электронного кошелька, паспортные данные, номер банковского счета или адрес электронной почты) посторонним лицам.

10.8. Регулярно проверять историю операций и остаток на электронном кошельке для отслеживания ошибок или неавторизованных операций по электронному кошельку.

10.9. Незамедлительно информировать Банк-Эмитента о любых случаях неавторизованного использования электронного кошелька и проведении несанкционированных операций третьими лицами.

10.10. Перед осуществлением любых операций в личном кабинете (посредством персонального компьютера или мобильного телефона) убедиться, что используется подлинная веб-страница личного кабинета.

10.11. Убедиться в безопасности веб-страницы проверив значок защищенного соединения в виде закрытого замка в правом нижнем углу или в адресной строке Интернет браузера.

10.12. Всегда вводить URL (унифицированный указатель ресурсов) веб-страницы непосредственно в веб-браузере. Избегать перенаправления или ссылки на другие ненадежные страницы.

10.13. Защитить свое устройство доступа (персональный компьютер, мобильный телефон, планшет, и т.д.) от несанкционированного доступа и вредоносных программ, при этом следить за регулярным обновлением антивирусной программы и ее постоянной работой.

10.14. Необходимо выполнить выход из личного кабинета, где осуществлялись электронные операции, даже если устройство доступа оставлено без присмотра на короткий срок.

10.15. Не позволять другим лицам использовать свой мобильный телефон, через который осуществляется оплата с электронного кошелька.

10.16. При потере или краже мобильного телефона, на котором использовался электронный кошелек, незамедлительно сообщить Банк-Эмитенту.

10.17. Не проводить операции, связанные с ведением предпринимательской деятельности без согласования с Банк-Эмитентом и заключения соответствующих дополнительных соглашений.

10.18. Предоставлять Банк-Эмитенту достоверные и актуальные данные.

10.19. В случае изменения персональных данных, реквизитов и данных в документах, предъявляемых для Идентификации, данных для направления уведомлений своевременно информировать Банк-Эмитента.

10.20. Предоставлять Банк-Эмитенту информацию и документы, требуемые Банк-Эмитентом в рамках исполнения настоящего Договора.

10.21. Предоставлять Банк-Эмитенту по его требованию информацию, а также документы, подтверждающие источник происхождения денежных средств на Электронном кошельке, основание совершения операции.

10.22. Исполнять иные обязанности, предусмотренные настоящим Договором.

## **11. Порядок взаимодействия Сторон**

11.1. Сайт «Элсом» является официальным источником информации и основным средством оповещения Клиента об изменениях в условиях Договора, Тарифах и Услугах. Настоящим Клиент подтверждает, что все требования, размещенные на Сайте «Элсом» подлежат неукоснительному соблюдению и исполнению в полном объеме.



**FINCA<sup>®</sup> Bank**

11.2. Банк-Эмитент по своему усмотрению осуществляет уведомление Клиента одним из ниже перечисленных способов:

- путем размещения информации на сайте;
- путем СМС рассылки;
- путем телефонных звонков, совершенных на номер, указанный Клиентом;
- путем направления письма на адрес, указанный Клиентом;
- путем направления электронного письма на электронный адрес Клиента;

Клиент ответственен за актуальность предоставленных им контактных данных. Совершение любого из вышеперечисленных действий считается надлежащим уведомлением Клиента, при этом Банк-Эмитент не несет ответственность за получение или неполучение Клиентом направленного уведомления.

11.3. Клиент гарантирует, что все Операции, проводимые в Электронном кошельке, осуществляются по его личному распоряжению.

11.4. Любые обращения Клиента должны быть составлены в письменной форме и переданы Банк-Эмитенту путем направления электронного письма с электронного адреса Клиента, зарегистрированного надлежащим образом в системе Электронного кошелька, или вручены идентифицированным Клиентом непосредственно в виде письма уполномоченному представителю Банк-Эмитента (структурные подразделения, Агентская сеть).

11.5. В случае утраты ПИН-КОД или пароля, возникновения подозрения о несанкционированном доступе к Электронному кошельку, Клиент обязан незамедлительно обратиться к Банк-Эмитенту с соответствующим заявлением. Банк-Эмитент в свою очередь обязуется рассмотреть данное заявление и заблокировать Электронный кошелек до установления личности и принадлежности Электронного кошелька не идентифицированному Клиенту, либо до смены ПИН-КОД или пароля идентифицированным Клиентом.

11.6. В случае регистрации не клиента способами, указанными в пунктах 4.2. и 4.3., клиент становится идентифицированным или удаленно-идентифицированным клиентом и может изменить свои личные данные с подачей официального заявления обратившись в структурные подразделения Банк-Эмитента.

11.7. Банк-Эмитент не является стороной сделки, заключенной между Клиентами и/или Клиентами и Получателями, в связи с чем:

11.7.1. Не несет ответственности за несоответствие сделки требованиям законодательства, за любые последствия заключения, исполнения и расторжения сделки, в том числе в части возврата оплаты по такой сделке.

11.7.2. Не рассматривает претензии Клиента, касающиеся неисполнения (ненадлежащего исполнения) Получателями обязательств по сделке.

## **12. Претензионная работа**

12.1. В случае возникновения у Клиентов претензий (жалоб) относительно предоставляемых услуг, клиенты адресуют их в Службу поддержки Клиентов «Элсом». Жалобы регистрируются и рассматриваются в соответствии с внутренними регламентами и процедурами Банк-Эмитента. Обоснованность жалобы клиента устанавливается Банк-Эмитентом по результатам служебного расследования, которое проводится по каждому факту поступления жалобы от Клиентов. В случае неполучения Банк-Эмитентом



**FINCA<sup>®</sup> Bank**

запрашиваемых документов, сведений, информации относительно существа жалобы в течение 3 (трех) рабочих дней с момента отправления запроса Клиенту, то считается, что Клиент отказался от претензии.

12.2. Под претензией в рамках настоящего Договора понимается заявление Клиента, составленное вследствие неисполнения либо ненадлежащего исполнения Банк-Эмитентом своих обязательств по настоящему Договору, содержащее требование к Банк-Эмитенту гражданско-правового характера.

12.3. Если по результатам проведенного служебного расследования Банк-Эмитент признает обоснованность претензии, то Банк-Эмитент принимает решение о полном или частичном удовлетворении претензии. В случае полного удовлетворения претензии Банк-Эмитент вправе совершить соответствующие действия без направления заявителю ответа об удовлетворении претензии. В случае частичного удовлетворения претензии, или отказа в удовлетворении претензии, Банк-Эмитент направляет Клиенту соответствующее уведомление одним из способов, предусмотренных п. 9.2. Договора, по усмотрению Банк-Эмитента.

### **13. Ответственность**

13.1. Банк-Эмитент несет ответственность за надлежащее и своевременное исполнение надлежащим образом оформленных поручений Клиента на проведение Операций.

13.2. Банк-Эмитент несет ответственность за сохранность предоставленной Клиентом конфиденциальной информации, к которой относится любая информация относительно персонифицированных данных Клиента, данных о совершенных операциях, и любой иной информации отнесенной законодательством Кыргызской Республики к конфиденциальной (тайной) информации.

13.3. Банк-Эмитент исполняет все поручения, поступающие с Электронного кошелька Клиента, и не несет ответственность за несанкционированный доступ в Электронный кошелек Клиента и распоряжение его средствами.

13.4. Банк-Эмитент не несет ответственность перед любыми третьими лицами по вопросам Операций, совершенных с Электронным кошельком Клиента. Клиент обязуется самостоятельно урегулировать любые возможные претензии таких третьих лиц.

13.5. Банк-Эмитент не несет ответственности:

13.5.1. За ошибочно совершенные Операции, в случае если в точности исполнил поручение, полученное с Электронного кошелька Клиента.

13.5.2. За сбои в работе почты, Интернета, сетей связи, возникшие по независящим от Банк-Эмитента причинам и повлекшие за собой несвоевременное получение или неполучение Клиентом уведомлений Банк-Эмитента.

13.5.3. 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 Банк-Эмитентом условий Договора.

13.5.4. Если информация об операциях с использованием Электронного кошелька, о данных Клиента станет известной иным лицам в результате прослушивания или перехвата каналов связи во время их использования.

13.5.5. Если информация об операциях с использованием Электронного кошелька, о данных Клиента станет известной иным лицам в результате нарушения Клиентом





**FINCA<sup>®</sup> Bank**

настоящего Договора или иных случаев несоблюдения Клиентом условий хранения и использования соответствующих данных.

13.5.6. За временное отсутствие у Клиента доступа к средствам связи, обеспечивающим использование Электронного кошелька и взаимодействие с Банк-Эмитентом в рамках настоящего Договора, а также связанные с этим убытки.

13.5.7. За убытки, возникшие у Клиента в результате Блокирования Электронного кошелька.

13.5.8. За убытки Клиента и/или третьих лиц в результате невозможности использования Электронного кошелька независимо от оснований такой невозможности.

13.5.9. За убытки, возникшие в результате неправильного заполнения Клиентом распоряжений о совершении операции.

13.5.10. За убытки, возникшие в результате указания неверного номера Электронного кошелька при внесении денежных средств и зачисления Банк-Эмитентом денежных средств на указанный Электронный кошелек, после чего они были использованы Клиентом, на Электронный кошелек которого денежные средства были зачислены.

13.5.11. За убытки, возникшие в результате нарушения Клиентом установленного порядка внесения денежных средств.

13.5.12. За убытки, возникшие в результате внесения Клиентом денежных средств, зачисление которых невозможно в связи с превышением лимитов остатка Электронных денег.

13.5.13. За убытки, возникшие в результате предоставления Клиентом недостоверных, некорректных, ошибочных данных для направления уведомлений.

13.5.14. За убытки, возникшие в результате предоставления Клиентом недостоверных идентификационных данных.

13.5.15. За убытки, возникшие в результате не обновления Клиентом данных для направления уведомлений и/или идентификационных данных.

13.6. Клиент несет ответственность за:

13.6.1. Любые претензии третьих лиц относительно использования Электронного кошелька.

13.6.2. Сохранность и недоступность для третьих лиц логина и пароля и ПИН-КОДа.

13.6.3. Надлежащее оформление поручений на совершение Операций.

13.6.4. Предоставление достоверных и актуальных контактных данных, а также за предоставление неполной информации и недостоверных сведений при удаленной идентификации и верификации.

13.6.5. Надлежащее исполнение требований Банк-Эмитентом.

13.6.6. Клиент гарантирует, что не связан с террористической деятельностью и не имеет связи с лицами, действия которых связаны с финансированием террористической деятельности либо других преступных действий и подтверждает, и гарантирует, что не занимался и не будет заниматься деяниями, предназначенными для сокрытия или утаивания источника доходов, полученных преступным путем («Отмывание денег»), иначе обязуется нести ответственность согласно законодательству Кыргызской Республики.

13.7. По вопросам, не оговоренным в настоящем Договоре, Стороны несут ответственность за ненадлежащее исполнение своих обязанностей в соответствии с законодательством Кыргызской Республики.

#### **14. Порядок разрешения споров**



**FINCA<sup>®</sup> Bank**

14.1. Клиент вправе обратиться к Банк-Эмитенту по любым вопросам, возникшим в связи с использованием Системы. Для этого Клиент направляет письменное заявление соответствующего образца по адресу Банк-Эмитента (720021, Кыргызская Республика, г. Бишкек, ул. Шопокова 93/2. Телефон: +996 (312) 440 440). В случаях, установленных настоящим Соглашением или на Сайте Системы (<http://www.fincabank.kg>).

14.2. Стороны примут все меры для разрешения споров и/или разногласий по Договору и/или связанные с ним, путем переговоров или направления претензий.

14.3. При невозможности решения разногласий путем переговоров настоящим Стороны соглашаются и признают, что любые споры, возникающие или связанные с настоящим Договором, в том числе споры касающиеся заключения, нарушения, прекращения, расторжения или недействительности настоящего Договора, подлежат разрешению в судах общей юрисдикции Кыргызской Республики.

## **15. Порядок заключения Договора**

15.1. Настоящий Договор заключается между Банк-Эмитентом и Клиентом в форме договора присоединения (ст. 387 Гражданского кодекса Кыргызской Республики).

15.2. Акцептом условий Договора является совершение Клиентом следующих действий:

- Заполнение регистрационных форм на Сайте «Элсом», в том числе прохождение процедуры регистрации.
- Ознакомление с условиями настоящего Договора и проставление отметки о согласии с ними в соответствующем поле регистрационной формы.

15.3. Акцепт условий настоящего Договора означает полное и безоговорочное принятие Клиентом всех условий настоящего Договора без каких-либо изъятий и/или ограничений и равносителен заключению двухстороннего письменного соглашения.

15.4. Срок акцепта условий Договора не ограничен.

## **16. Срок действия Договора**

16.1. Настоящий Договор вступает в силу и является обязательным для исполнения с момента совершения всех предусмотренных Договором действий со стороны Клиента для акцепта Договора.

16.2. Срок действия Договора является бессрочным.

## **17. Порядок изменения и расторжения Договора**

17.1. Настоящий Договор может быть изменен Банк-Эмитентом в любой момент, в том числе Тарифы, перечень предоставляемых услуг, порядок предоставления и пользования услугами, а также любые иные условия взаимодействия Сторон в рамках настоящего Договора. Изменения вступают в силу и являются обязательными для Клиента с момента размещения соответствующих изменений на Сайте «Элсом»

17.2. Клиент не имеет права изменить, отказаться или любым иным способом нарушить любое условие настоящего Договора.

17.3. Банк-Эмитент имеет право в одностороннем порядке расторгнуть настоящий Договор, с предварительным уведомлением Клиента согласно п. 9.2. настоящего Договора не менее чем за 10 календарных дней.

17.4. Клиент имеет право в любой момент расторгнуть настоящий Договор путем уведомления Банк-Эмитента, за исключением случаев, когда у Клиента имеется



**FINCA® Bank**

непогашенная задолженность перед Банк-Эмитентом или его Электронный кошелек является заблокированным по основаниям, предусмотренным в настоящем Договоре.

17.5. Сумма остатка Электронных денег на момент расторжения Договора подлежит перечислению на указанный Клиентом банковский счет в течение 10 рабочих дней с даты получения от Клиента банковских реквизитов для перечисления остатка Электронных денег.

## **18. Иные положения**

18.1. Клиент гарантирует, что все условия настоящей Оферты ему понятны и он принимает их безусловно и в полном объеме.

18.2. Клиент гарантирует, что имеет все необходимые права для вступления в правоотношения по настоящей Оферте, на совершение всех вышеуказанных прав и выполнения обязательств и не имеет каких-либо препятствий для выполнения своих обязательств по настоящему Договору.

18.3. Клиент, принимая настоящую Оферту выражает свое безусловное согласие Банку-эмитенту на обработку своих персональных данных, в том числе данных, указанных в Оферте и/или в иных документах, представленных в Банк-эмитент, в соответствии с Законом Кыргызской Республики об информации персонального характера. Настоящее согласие включает совершение любого действия (операции) или совокупности действий (операций) с использованием средств автоматизации или без использования таких средств с персональными данными, фотографирования, видеонаблюдения, включая сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение, передачу (распространение, предоставление, доступ, трансграничную передачу) персональных данных, включая передачу третьим лицам – Государственным органам и партнерам Банка-эмитента, в том числе, в случае неисполнения и/или ненадлежащего исполнения Клиентом обязательств по Оферте. Персональные данные предоставляются Клиентом в целях исполнения условий Оферты, получения информации об Оферте, получения информации о других продуктах и услугах Банка-эмитента, с использованием любых средств связи, включая электросвязь и почтовые отправления. Банк-эмитент имеет право проверить достоверность предоставленных Клиентом персональных данных, в том числе с использованием Государственных услуг и услуг своих партнеров, а также использовать информацию о неисполнении и/или ненадлежащем исполнении договорных обязательств при рассмотрении вопросов о предоставлении других услуг и заключении новых договоров. Настоящее согласие предоставляется с момента принятия Оферты и действительно в течение пяти лет после исполнения договорных обязательств. По истечении указанного срока действие согласия считается продленным на каждые следующие пять лет при отсутствии сведений о его отзыве.

Клиенту необходимо направить письменное заявление об отзыве согласия на обработку персональных данных (оформленное в простой письменной форме) на юридический адрес Банка-эмитента. Согласие считается отзывным по истечении 30 календарных дней с момента получения дней Банком-эмитентом соответствующего письменного заявления.

18.4. Недействительность или неисполнимость какой-либо части настоящего Договора или его Приложений не влечет недействительность или неисполнимость других его частей.



**FINCA<sup>®</sup> Bank**

18.5. Временем совершения всех операций с использованием электронного кошелька является время, определяемое на основании данных сервера Банк-Эмитента, обрабатывающего информацию об операциях, если иной порядок определения времени не был оговорен дополнительно.

18.6. Во всех остальных вопросах, не нашедших свое отражение в условиях настоящего Договора, Стороны будут руководствоваться действующим законодательством Кыргызской Республики, независимо от гражданства и места жительства Клиента.

18.7. Стороны обязуются регулярно извещать друг друга о предполагаемых изменениях в ходе исполнения настоящего Договора и информировать о дополнительно открывающихся обстоятельствах, непосредственно влияющих на исполнение Сторонами условий настоящего Договора.

18.8. Передача прав по настоящему Договору третьим лицам не допускается, за исключением случаев, когда на это имеется письменное согласие Сторон.

**19. Реквизиты Банк-Эмитента:**

ЗАО «ФИНКА Банк»

Адрес: Кыргызская Республика, 720021,  
г. Бишкек, ул.Шопокова 93/2

Тел.: (+996 312) 440 440/4400

Электронная почта: [finca@fincabank.kg](mailto:finca@fincabank.kg)