



**ПРАВИЛА  
по открытию и обслуживанию банковских счетов в ЗАО «ФИНКА Банк»**

Настоящие Правила являются публичной офертой и неотъемлемой частью Генерального договора банковского счета (далее: Договор), заключенного между Клиентом и Банком. При подписании Сторонами Генерального договора банковского счета, Клиент целиком и полностью присоединяется к настоящим Правилам. Клиенту необходимо внимательно ознакомиться с настоящими Правилами.

**1. Понятия и термины, используемые в настоящих правилах**

**Банк** – Закрытое Акционерное Общество «ФИНКА Банк»

**Генеральный договор банковского счета** - договор между Клиентом и Банком, предметом которого является открытие Клиенту Счета, а также расчетно-кассовое обслуживание Клиента. Договор представляет собой совокупность настоящих Правил, которые являются неотъемлемой частью Договора. На основании Договора Банк по письменному заявлению Клиента может открывать Вклады/депозиты, карточные счета и предоставлять Клиенту доступ к системе Интернет-Банкинг.

**Клиент** - юридическое лицо, не являющееся кредитной организацией, индивидуальный предприниматель или физическое лицо, подписавшее с Банком Договор.

**Операции по Счету** - зачисление на Счет, перечисление и выдача со Счета денежных средств, а также проведение других операций по Счету, предусмотренных действующим законодательством КР и Правилами.

**Правила** - настоящие Правила, определяющие порядок открытия и обслуживания банковских/карточных счетов, подключения Клиентов к системе Интернет-Банкинг, права, обязанности и ответственность Сторон.

**Расчетно-кассовое обслуживание** - прием и зачисление на Счет Клиента поступающих к нему денежных средств, выполнение распоряжений Клиента о перечислении и выдаче средств со Счета Клиента, а также проведение других операций по Счету, предусмотренных действующим законодательством КР и Правилами.

**Стороны** - Банк и Клиент с момента заключения Договора в порядке, предусмотренном Правилами.

**Счет** – расчетный счет, счет до востребования в валюте указанном в заявлении Клиента, открываемый на основании Заявления Клиента в соответствии с Правилами.

**Тарифы Банка (Тарифы)** – сведенные в единый документ перечни ставок оплаты услуг Банка, оказываемых Клиентам Банка.

**Электронная подпись (ЭЦП)** – информация в электронной форме, которая присоединена к другой информации в электронной форме и (или) логически связана с ней и которая используется для определения лица, от имени которого подписана информация.

**2. Общие положения:**

2.1. Настоящие Правила открытия, ведения и закрытия банковских счетов устанавливают порядок открытия Счетов Клиентов, совершения операций по Счетам Клиентов, закрытия Счетов Клиентов, права и обязанности Сторон по Договору, а также иные существенные условия Генерального Договора банковского счета.

2.2. Перечень документов, необходимых для открытия Счета Клиенту, содержится на официальном сайте Банка ([www.fincabank.kg](http://www.fincabank.kg)).



2.3. Правила доводятся до Клиентов путем их размещения на официальном Сайте Банка ([www.fincabank.kg](http://www.fincabank.kg)).

2.4. Стороны договорились, что Банк имеет право вносить изменения в Правила и/или в Тарифы. Размещение соответствующих изменений в Правила и/или Тарифы осуществляется Банком на Сайте Банка не позднее 10 (десяти) календарных дней до дня вступления изменений в силу, что является надлежащим исполнением Банком обязательства по уведомлению Клиента о вводимых изменениях. В случае несогласия Клиента с изменениями, внесенными в Правила, Клиент вправе отказаться от обслуживания, подав в Банк письменное Заявление на расторжение Генерального Договора банковского счета.

2.5. Заключение Договора влечет за собой возникновение у Сторон прав и обязанностей, а также ответственности предусмотренных настоящими Правилами.

### **3. Порядок открытия и ведения Банковского счета.**

3.1. Банк открывает Клиенту Счет на основании письменного Заявления на открытие счета в офисах Банка или путем удаленной идентификации. При открытии счета путем удаленной идентификации Клиент распоряжается счетом/ами в рамках установленных Банком Лимитов.

3.1.1. Банк по письменному Заявлению Клиента, открывает пенсионный счет для получения пенсий и иных социальных выплат от Социального Фонда и Министерства труда Кыргызской Республики на условиях, указанных в отдельном Дополнительном соглашении.

3.2. Услуги Банка оплачиваются Клиентом в порядке и сроки, установленные Банком, в соответствии с Тарифами Банка и Лимитами Банка, являющимися неотъемлемой частью Договора.

3.3. Банк, на основании Договора, по письменному заявлению Клиента может открывать срочные, накопительные и другие виды Вкладов/депозитов предусмотренные в Банке, карточные счета с выдачей клиенту банковской карты, а также подключать Клиента к системе Интернет-Банкинг. При удаленном открытии счета и удаленном подключении счетов Клиента к системе ИБ, клиент может самостоятельно открывать депозиты в рамках установленных лимитов.

3.4. Проценты на сумму депозита/вклада начисляются согласно соответствующим Дополнительным соглашениям, со дня поступления средств на Депозит, и заканчиваются до дня, предшествующего их возврату Клиенту. Выплата Банком вознаграждения по депозиту производится в зависимости от выбранного вида, наименования депозита на условиях, указанных в соответствующем Дополнительном соглашении. В случае, если дата выплаты процентов и основной суммы вклада приходится на нерабочий день, выплата производится на следующий рабочий день.

3.5. Банк гарантирует сохранение за Клиентом права беспрепятственно распоряжаться средствами на Счете на условиях Правил и в рамках действующего законодательства КР.

3.6. Ограничение прав Клиента на распоряжение денежными средствами, находящимися на Счете, допускается при наложении ареста на денежные средства и/или приостановлении операций по Счету в случаях, установленных действующим законодательством КР. При этом ответственность за указанные действия несут непосредственно соответствующие органы, вынесшие решения, на основании которых были ограничены права Клиента на распоряжение денежными средствами, находящимися на Счете.

### **3.7. Банк обязуется:**

3.7.1. Своевременно осуществлять все виды операций по счету Клиента, предусмотренные действующим законодательством КР для данного вида счета.

3.7.2. Гарантировать тайну Счета Клиента, операций по Счету и сведений о Клиенте, а также обеспечить конфиденциальность персональных данных Клиента. Не представлять



сведения, составляющие банковскую тайну, без согласия Клиента, за исключением случаев, предусмотренных законодательством КР.

3.7.3. Зачислять денежные средства на Счет и/или на Пенсионный депозит, поступивших в пользу Клиента, не позднее банковского дня, следующего за днем получения выписки по Счету Банка в соответствующем банке-корреспонденте или Ведомости о зачислении денежных средств на Счета клиентов от Социального Фонда и Министерства труда КР.

3.7.4. Распоряжение на перевод денежных средств со счета, расходные операции по счету осуществляются Банком в пределах остатка средств на счете.

**3.8. Банк имеет право:**

3.8.1. Отказать Клиенту в совершении расчетных и кассовых операций по Счету или по Вкладам, случаях, предусмотренных действующим законодательством, Правилами и Договором, при неполном/неверном указании Клиентом реквизитов, совершаемой операции, нарушении сроков ее совершения, несоответствии платежного документа и его формы требованиям законодательства или недостаточности денежных средств на счете/счетах Клиента и/или для оплаты вознаграждения Банка за совершаемую операцию, а также при невозможности совершения операции по техническим причинам, не зависящим от Банка.

3.8.2. Без распоряжения и согласия Клиента с его счета/электронного кошелька списывать денежные суммы на основании документов, предусмотренных законодательством КР, а также суммы ошибочно зачисленные на счета/электронные кошельки Клиента, комиссии банка за оказанные банковские услуги согласно тарифам Банка, суммы в погашение предоставленного кредита/овердрафта по счету и установленных процентов, а также иные суммы денежных средств по обязательствам Клиента перед Банком, в том числе и не связанным с банковским обслуживанием, но вытекающим из иных правоотношений между Банком и Клиентом;

3.8.3. В случае, если у Банка появляется сомнение в экономической целесообразности и/или законности проведения операции, требовать у Клиента предоставить документы, подтверждающие законность и экономическую целесообразность операции. Такими документами могут быть счета, выставленные клиенту, договора, заключенные клиентом и т.д. В случае отказа Клиента предоставить требуемые документы Банк должен отказать в проведении операции по Счету и/ или по Пенсионному депозиту.

**3.9. Клиент обязуется:**

3.9.1. При открытии Счета и/или проведения операций по счету предоставить в Банк необходимые документы. По запросу Банка предоставить дополнительные документы, для осуществления Банком обязательного контроля, в целях противодействия финансирования террористической деятельности и легализации (отмыванию) преступных доходов.

3.9.2. Клиент, если является физическим лицом обязуется не использовать Счета для проведения операций, связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

3.9.3. Оплачивать услуги Банка на условиях, в порядке и размерах, предусмотренных утвержденными тарифами Банка, а также следить за изменениями тарифов за услуги Банка.

3.9.4. В течение 5 календарных дней после выдачи ему выписки письменно сообщить Банку о суммах, ошибочно списанных со счета или зачисленных на счет. При не поступлении от Клиента в указанный срок возражений, совершенные операции и остаток средств на счете считаются подтвержденными Клиентом.

3.9.5. Письменно проинформировать Банк об изменении своих персональных данных, номера телефона или замены документа, удостоверяющего личность как самого клиента, так и лиц, имеющих право распоряжаться счетом Клиента.



3.9.6. По требованию Банка предоставить в течение 3 (трех) рабочих дней документы, подтверждающие законность и экономическую целесообразность операции/операций в соответствии с требованиями законодательства КР.

3.9.7. Соблюдать законодательство КР, регулирующие порядок осуществления наличных и безналичных расчетов и ведения кассовых операций.

### **3.10. Клиент имеет право**

3.10.1. Самостоятельно распоряжаться денежными средствами, находящимися на Счете или предоставить такое право другому лицу в соответствии с законодательством КР.

3.10.2. Согласно установленным тарифам Банка получать выписки по Счету, справки по Счетам и Депозитам.

### **3.11. Кассовое обслуживание Клиента**

3.11.1 Банк осуществляет прием и выдачу наличных денег из своих касс Клиенту в течение операционного дня.

3.11.2 Банк принимает от Клиента наличные деньги в сумме, указанной в приходном кассовом ордере, и в тот же день зачисляет на счет Клиента. Банкноты должны быть рассортированы по достоинству (номиналу), сложены лицевой стороной в одном направлении, верхней горизонтальной стороной к верхней. Монеты должны быть рассортированы по достоинствам. В ином случае с клиента взыскивается дополнительная плата за сортировку согласно тарифам Банка.

3.11.3 В тех случаях, когда кассовым работником установлено расхождение между суммой сдаваемых денег и суммой, указанной в документе, а также при обнаружении сомнительных или неплатежных денежных знаков, документ переоформляется на фактически вносимую сумму денег.

3.11.4 Выдача денег Клиентам производится по денежным чекам, или по расходному ордеру при представлении документов, удостоверяющих личность получателя.

3.11.5 Выданные из кассы деньги, Клиент проверяет, не отходя от кассы в присутствии кассового работника, выдавшего деньги. Клиент имеет право по своему желанию пересчитать полученные деньги полистно. Клиент имеет право заявлять претензии о недостатке наличных денег, выявленной при пересчете денежной наличности в помещении Банка и в присутствии его представителя. Банк не принимает претензии по недостаткам, неплатежным или поддельным денежным знакам в полученных Клиентом наличных деньгах, если денежная наличность не была пересчитана Клиентом при получении в присутствии кассового работника.

### **4. Ответственность сторон**

4.1. За нарушение принятых по договору обязательств стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством.

4.2. За несвоевременное зачисление на Счет или неправильное списание со Счета Клиента денежных средств, а также за невыполнение указаний Клиента о перечислении либо выдаче денежных средств со Счета, Банк уплачивает Клиенту штраф от суммы неисполнения в размере 0,05% за каждый день просрочки от суммы, подлежащей возврату.

4.3. Клиент обязан незамедлительно уведомить Банк об ошибочно зачисленных на его Счета суммы и с момента письменного уведомления Банка, вернуть не принадлежащие ему средства Банку в течение 5-ти календарных дней. В случае невыполнения или несвоевременного выполнения данного требования, Клиент выплачивает Банку неустойку в размере 0.05% за каждый день просрочки от суммы, подлежащей возврату.

4.4. Стороны освобождаются от ответственности на период действия обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажор). Сторона, ссылающаяся на форс-мажорные обстоятельства, обязана уведомить другую Сторону в письменном виде не позднее 10 (десяти) рабочих дней со дня наступления таких обстоятельств, с предоставлением подтверждающих документов.



**4.5. Банк не несет ответственности:**

4.5.1. За неисправность и/или безопасность: оборудования, программного обеспечения Клиента, коммуникаций в каналах связи, за средства и услуги, обеспечиваемые третьей стороной (провайдер доступа к Интернету и пр.).

4.5.2. За невыполнение или ненадлежащее выполнение Клиентом установленных мер безопасности и конфиденциальности, а также Правил пользования интернет-банкингом.

4.5.3. За получение неуполномоченным лицом информации, если данная информация была отправлена Банком на электронный адрес, мобильный телефон, указанный Клиентом в заявлении, а также за изменение Клиентом электронного адреса и, мобильного телефона для получения информации, без письменного уведомления Банка.

4.5.4. За неисполнение своих обязательств в случае, если такое неисполнение произошло по вине третьих лиц, а также из-за неточности указанных Клиентом реквизитов.

4.5.5. Во всем ином, что не предусмотрено настоящими Правилами и Договором, Стороны несут ответственность в соответствии с законодательством Кыргызской Республики. При внесении изменений в законодательство, изменяющих условия настоящих Правил и договора, стороны руководствуются договором, в части не противоречащей законодательству КР.

**5. Условия по совместным счетам (относится только к физическим лицам)**

5.1. Присоединение к владению Счетом одного или нескольких лиц, осуществляется путем подачи общего заявления за подписью всех будущих владельцев совместного счета.

5.2. Денежные средства на совместном счёте, являются совместной собственностью всех совместных владельцев.

5.3. При наличии любой задолженности перед Банком любого из владельцев совместного счета, в том числе и по обязательствам, не связанным с данным договором, Банк вправе без акцептного порядка списать соответствующую задолженность с совместного счета без предварительного уведомления и согласия других владельцев совместного счета.

5.4. Клиенты совместного счета, подписывая Договор, согласны на рассмотрение Банком каждого (любого) владельца совместного счета как единственного владельца счета.

5.5. Любой из владельцев совместного счета, является представителем других владельцев совместного счета и уполномочен единолично распоряжаться совместным счетом без какого-либо согласования с остальными владельцами совместного счета, и вправе проводить любые банковские операции, если совместными владельцами письменно не установлено обязательное наличие одновременно нескольких подписей совместных владельцев.

5.6. Любое уведомление Банка по известному адресу и/или посредством телефонного/электронного сообщения на мобильный номер/электронную почту/почтовую корреспонденцию, отправленная одному из владельцев совместного счета, является надлежащим уведомлением всех владельцев совместного счета.

Приложение №2 к Генеральному договору банковского счета

**ПРАВИЛА**

**по предоставлению доступа к системе Интернет-Банкинг**

Настоящие Правила являются публичной офертой и неотъемлемой частью Генерального договора банковского счета (далее: Договор), заключенного между Клиентом и Банком. При подписании Сторонами Генерального договора банковского счета, Клиент целиком и полностью присоединяется к настоящим Правилам. Клиенту необходимо внимательно ознакомиться с настоящими Правилами.

**1. Понятия и термины, используемые в настоящих правилах**



**Система Интернет Банкинг, Мобильный Банкинг ЗАО «ФИНКА Банк»** — это программный комплекс дистанционного, банковского обслуживания клиентов/сотрудников, предоставляющий им доступ к счетам и операциям (по ним) в любое время и с любого устройства, имеющего доступ в Интернет (далее – Система или ИБ).

**Мобильное приложение** – программное обеспечение для мобильного устройства (смартфон, планшет) на платформе Android, iOS, предназначенное для обеспечения клиентам возможности совершения операций по оплате услуг, управлению своими счетами, открытыми в Банке и совершения прочих операций посредством мобильных устройств через сеть Интернет.

**WEB-ресурс** - страница на официальном сайте Банка [www.fincabank.kg](http://www.fincabank.kg), предназначенная для обеспечения Клиентам возможности совершения операций по оплате услуг и управлению своими счетами, открытыми в Банке, и совершения прочих операций посредством сети Интернет.

**Правила** - настоящие Правила, определяющие порядок предоставления доступа к системе Интернет Банкинг, права, обязанности и ответственность Сторон.

**Логин** – кодовое имя пользователя Клиента для входа в личный кабинет. Логин указывается Клиентом в заявлении на подключение услуг системы ИБ.

**PIN-код** – секретный код, предъявляемый Клиентом для подтверждения личности и получения доступа в личный кабинет Мобильного приложения.

**Персональные данные** - любая информация, относящаяся к прямо или косвенно определенному или определяемому физическому лицу (субъекту персональных данных).

**Обработка персональных данных** - любое действие (операция) или совокупность действий (операций), совершаемых с использованием средств автоматизации или без использования таких средств с персональными данными, включая сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передачу (распространение, предоставление, доступ), обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение персональных данных.

**Конфиденциальность персональных данных** - обязательное для соблюдения Банком требование не допускать их распространения без согласия субъекта персональных данных или наличия иного законного основания.

**QR-код** - матричный код в виде графического изображения, в котором в закодированном виде представлена информация о реквизитах для осуществления Перевода и/или платежа по QR-коду. QR-код позволяет осуществить автоматизированный ввод реквизитов перевода.

**Перевод по QR-коду** – разновидность Денежных переводов в системе Интернет Банкинг с использованием информации в виде QR-кода для осуществления перевода.

**Платежная ссылка** - текстовый набор символов для передачи платежных данных.

**Платежные данные** - набор символов, описывающий детали платежа.

## 2. Общие положения:

- 2.1. Настоящие Правила определяют порядок предоставления доступа Клиента к системе Интернет Банкинг.
- 2.2. Правила доводятся до Клиентов путем их размещения на официальном Сайте Банка ([www.fincabank.kg](http://www.fincabank.kg)).
- 2.3. Стороны договорились, что Банк имеет право вносить изменения в Правила и/или в Тарифы. Размещение соответствующих изменений в Правила и/или Тарифы осуществляется Банком на Сайте Банка не позднее 10 (десяти) календарных дней до дня вступления изменений в силу, что является надлежащим исполнением Банком обязательства по уведомлению Клиента о вводимых изменениях. В случае несогласия



Клиента с изменениями, внесенными в Правила, Клиент вправе отказаться от обслуживания, подав в Банк письменное Заявление на расторжение Генерального Договора банковского счета.

2.4. Заключение Договора влечет за собой возникновение у Сторон прав и обязанностей, а также ответственности предусмотренных настоящими Правилами.

2.5. Использование Клиентом системы Интернет банкинг означает согласие с настоящими Правилами и условиями обработки персональных данных.

### **3. Условия пользования системы Интернет банкинг.**

3.1. Банк по желанию Клиента на основании заявления может подключить Клиента к системе Интернет -Банкинг, которая включает в себя интерфейсы доступа к интернет-банкингу с помощью интернет-браузера и мобильного приложения FINCA Bank Кыргызстан для смартфонов и планшетов на платформе Android и iOS, размещенные от имени Банка в Google Play и Apple App Store.

3.1.1. Для использования Мобильного приложения FINCA Bank Кыргызстан необходимо загрузить из маркета (Google play, App Store), соответствующего операционной системе (Android, iOS – соответственно) мобильного устройства.

3.1.2. Для пользования ИБ посредством WEB ресурса, Клиенту необходимо перейти по ссылке на страницу Интернет банкинга [www.online.fincabank.kg](http://www.online.fincabank.kg).

3.1.3. Функциональные возможности Интернет Банкинга посредством WEB ресурса в зависимости от интерфейса доступа могут отличаться.

3.1.4. Обслуживание в системе ИБ предоставляется Клиенту удаленно, через сеть Интернет с помощью персонального компьютера или других устройств Клиента.

3.1.5. Для доступа в личный кабинет через систему ИБ, Клиент получает в Банке идентификационные данные согласно предоставленного Заявления: «Логин» и «Пароль».

3.1.6. Регистрация Клиента к интернет банкингу подтверждается одноразовым Паролем, полученным Клиентом в тексте SMS-сообщений, который высылается на указанный в заявлении номер мобильного телефона Клиента.

3.1.7. Одноразовый Пароль состоит из нескольких знаков и используется для входа в систему для установки Клиентом собственного Пароля. Согласно политике безопасности, Пароль должен состоять из групп символов строчные буквы (а,б,в, а, b, с и т.д.), цифры (0-9), специальные символы (!, @, #, % и т.д.).

3.1.8. Срок действия одноразового Пароля составляет 7 календарных дней. В случае неиспользования клиентом одноразового Пароля в указанный срок, Пароль теряют силу. Для получения нового одноразового Пароля клиенту необходимо обратиться в банк с письменным заявлением.

3.2. Клиент получает право на обслуживание в системе ИБ после заключения Договора, получения идентификационных данных, а также после ознакомления с настоящими Правилами.

3.3. При удаленном открытии счета с предоставлением доступа к Интернет банкингу, Клиент проводит операции по счету в рамках установленного Банком Лимита.

3.4. В системе Интернет Банкинг имеются несколько режимов доступа в систему:

- Режим просмотр – предоставляет доступ на просмотр остатка по своим банковским счетам (доступен для ФЛ, ИП и ЮЛ);
- Полный режим – предоставляет возможность производить операции по банковским счетам (доступен для ФЛ, ИП и ЮЛ);
- Режим исполнитель – предоставляет возможность создавать операции по банковским счетам (доступен для ЮЛ);
- Режим авторизатор – предоставляет возможность утверждать операции по банковским счетам, созданные исполнителем (доступен для ЮЛ).



3.5. В системе Интернет Банкинг Клиент может производить только безналичные операции, а также получать выписки по счёту/ам и просмотреть документы по операциям.

3.6. Все распоряжения Клиента, отправленные через систему ИБ исполняются в рабочие дни Банка, в соответствии с Перечнем услуг и графиком обслуживания в системе ИБ. Исполнение распоряжений от Клиента, поступивших после установленного времени, проводится следующим операционным днем Банка

3.7. Расчет в безналичной форме становится безотзывным для Клиента в момент получения подтверждения о принятии платежного документа к исполнению Банком и окончательным - в момент списания средств со счета/счетов Клиента.

3.8. Банк приостанавливает/прекращает доступ в систему Интернет-Банкинг в случаях:

- закрытия счёта/о, подключённых к обслуживанию через систему ИБ;
- выполнения 10 (десяти) раз подряд неудачных попыток ввода идентификационных данных (имя пользователя, пароль, OTP-пароля);
- не оплаты услуг Банка;
- возникновения технических неисправностей при работе с системой ИБ;
- смены программного обеспечения и проведения профилактических работ;
- возникновения спорных ситуаций по Правилам и Договору;
- в других случаях, предусмотренных законодательством Кыргызской Республики.
- в период устранения технических проблем Клиент должен осуществлять банковские операции с предоставлением в Банк платежного документа, оформленного на бумажном носителе подписанным Клиентом.

#### **4. Безопасность и обеспечение конфиденциальности.**

4.1. Стороны признают, что идентификационные данные для доступа в систему ИБ, являются аналогом электронной цифровой подписи Клиента и признаются равнозначными собственноручной подписи в соответствии с законодательством Кыргызской Республики.

4.2. Дополнительным средством защиты является получение через SMS рассылку одноразовых паролей или приобретение Е-ТОКЕН устройства (One Time Password – OTP пароль). Приобретение Е-ТОКЕН устройства осуществляется в офисах Банка согласно заявления Клиента (стоимость Е-ТОКЕН указан в Тарифах Банка, который размещен на главной странице [www.fincabank.kg/](http://www.fincabank.kg/))

4.3. Вход в систему ИБ посредством WEB ресурса без одноразового пароля невозможен. Номер мобильного телефона, на который Клиент будет получать одноразовые пароли для входа в систему ИБ указывается Клиентом в заявлении на подключение услуг системы ИБ.

4.4. Стороны признают, что распоряжение Клиента о произведении операции через систему ИБ, сделанные по счёту/ам с использованием правильного Логина, пароля и OTP-пароля или Е-ТОКЕН пароль, считаются исходящими от Клиента и приравниваются к распоряжениям на бумажном носителе.

4.5. Все пароли и OTP являются строго конфиденциальной информацией и должны быть известны только Клиенту. Запрещается разглашать или передавать пароли и OTP третьим лицам. Разглашение паролей и OTP может привести к несанкционированному доступу к средствам Клиента. При возникновении подозрения о том, что пароли и OTP стали известны третьим лицам или в случае потери, кражи Мобильного телефона, Клиенту необходимо перейти в соответствующий пункт меню ИБ в WEB ресурсе и самостоятельно изменить пароль либо необходимо немедленно обратиться в любое отделение Банка или позвонить в Колл-центр Банка по тел. 440-440 или 4400 (с мобильного телефона) для блокировки услуги (круглосуточно).

4.6. Не рекомендуется сохранять логин и Пароль в ПК/ноутбуке/мобильном устройстве, если на нем не задействованы дополнительные инструменты защиты (например, разблокировка по паролю или биометрических данных)





- 4.7. Для безопасного использования ИБ с ПК/ноутбука/мобильного устройства общего пользования (не персонального) рекомендуется обеспечить конфиденциальность вводимой с клавиатуры и получаемой на экран информации, а при завершении работы – корректно выйти из системы (для этого необходимо выбрать команду «Выход» в меню ИБ).
- 4.8. Клиент должен обеспечить режим конфиденциальности в отношении своего рабочего места, логинов и паролей в ИБ.
- 4.9. Клиент должен входить в личный кабинет ИБ <https://www.online.fincabank.kg> / только по ссылке с официального сайта Банка ([www.fincabank.kg](http://www.fincabank.kg)). Перед входом в систему, убедиться в безопасности веб-страницы, проверив наличие Унифицированных Указателей Ресурсов (URL), которые должны начинаться с «https», а на статусе интернет-браузера должен появиться знак защищённого соединения.
- 4.10. Клиенту следует не сохранять пароль в текстовых файлах на компьютере, либо на других носителях информации.
- 4.11. Клиенту следует не раскрывать логины и пароли третьим лицам, включая сотрудников Банка (в том числе при обращении неустановленных лиц от имени Банка по телефону, электронной почте, через SMS). Пароль не требуется сотрудникам Банка и службе технической поддержки для подключения, обслуживания и поддержки сервиса в работоспособном состоянии.
- 4.12. После окончания работы в системе ИБ Клиенту следует корректно завершать работу с использованием программной кнопки «Выход».
- 4.13. Клиенту следует не использовать рабочее место для подключения к социальным сетям в сети Интернет, к форумам, конференциям, чатам, телефонным сервисам и иным сайтам, содержащим потенциально вредоносные программы, а также для чтения почты и открытие почтовых документов от адресатов, незаслуживающих доверия;
- 4.14. Клиенту следует использовать для работы с системой ИБ выделенное рабочее место, не используемое Пользователем в других целях.
- 4.15. Клиенту следует обеспечить функционирование на рабочем месте Пользователя лицензионной версии (не контрафактной) операционной системы Microsoft Windows XP/2003/Vista/7, Apple Macintosh Mac OS X или старше, Linux и её своевременное обновление согласно 10 рекомендациям компании-разработчика в целях устранения, выявленных в ней уязвимостей, позволяющих получить доступ к конфиденциальной информации;
- 4.16. Клиенту следует обеспечить функционирование на рабочем месте Пользователя лицензионного (не контрафактного) антивирусного программного обеспечения и его своевременное обновление согласно рекомендациям компании-разработчика. Это требуется в целях недопущения заражения рабочего места пользователя вредоносным программным обеспечением, способным предоставить несанкционированный доступ неуполномоченным третьим лицам в ИБ от имени Пользователя;
- 4.17. Клиенту следует обеспечить функционирование на рабочем месте лицензионного (не контрафактного) программного обеспечения «брандмауэр (firewall)» в режиме блокирования несанкционированного удалённого доступа к рабочему месту из сети Интернет и локальной сети Пользователя;
- 4.18. Клиенту следует не работать в системе ИБ в сети Интернет, используя источник подключения из мест, не заслуживающих доверия (интернет-кафе), или используя общественные каналы связи (бесплатный Wi-Fi и т.п.).
- 4.19. Клиенту следует обращать внимание на любые изменения и ошибки программного обеспечения во время установления соединения в системе Интернет Банкинг Банка или в работе ИБ, при возникновении любых сомнений в правильности работы Интернет Банкинга незамедлительно прекратить работу и обратиться в Банк в целях установления отсутствия/наличия несанкционированных операций;



4.20. В случае появления предупреждений браузера о перенаправлении на другой сайт при подключении к системе ИБ, Клиенту следует отложить совершение операций и обратиться в отдел поддержки клиентов (0312 440-440) Банка в целях установления причины перенаправления;

4.21. Клиенту следует регулярно проверять историю операций и выписки для отслеживания ошибок или неавторизированных операций по счету;

4.22. Клиенту следует не покидать сайт, где осуществляются электронные операции, даже если персональный компьютер оставлен без присмотра на короткий срок.

4.23. Клиенту необходимо периодически менять пароль, при этом 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;»;

4.24. Клиенту перед вводом личной финансовой информации системы интернет-банкинга необходимо внимательно ознакомиться с условиями использования или распространения данной информации.

4.25. Банк не несет никакой ответственности за ущерб причиненный Клиенту действиями третьих лиц в случае не соблюдения Клиентом условий предусмотренных п. п. 4.5.-4.22. настоящих Правил.

4.26. Настоящие Правила устанавливают обязательства ЗАО «ФИНКА Банк» по неразглашению и обеспечению режима защиты конфиденциальности персональных данных.

4.27. Персональные данные Клиента могут быть использованы в целях предоставления доступа Клиенту к системе Интернет банкинг и для получения возможности использования функционала.

4.28. 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.

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

## **5. Права и обязанности сторон**

### **Банк обязуется:**

5.1. Информировать Клиента о проведении профилактических и технических работ системы «Интернет Банкинг», путем размещения информации на сайте Банка ([www.fincabank.kg](http://www.fincabank.kg)) или иным путем.

5.2. По устному или письменному обращению Клиента Банк обязуется немедленно блокировать учётную запись Клиента

5.3. Использовать полученную информацию о персональных данных исключительно для целей, указанных в п. 4.10. настоящих Правил.

5.4. Обеспечить хранение конфиденциальной информации в тайне, не разглашать без предварительного письменного разрешения Клиента, а также не осуществлять обмен, опубликование, либо разглашение иными возможными способами переданных персональных данных Клиента, за исключением установленных требований законодательства Кыргызской Республики.

5.5. Принимать меры предосторожности для защиты конфиденциальности персональных данных Клиента согласно порядку, обычно используемого для защиты такого рода информации в существующем деловом обороте.

### **Банк имеет право**



5.6. При необходимости Банк вправе затребовать от Клиента оформления документов на бумажном носителе. В этом случае Банк вправе не производить исполнение до получения документа на бумажном носителе.

5.7. В случае нарушения Клиентом настоящих Правил и Договора, в случаях осуществления Клиентом подозрительных или несанкционированных операций, а также в иных случаях по усмотрению Банка, для безопасности заблокировать доступ Клиента к системе ИБ или к мобильному приложению, при необходимости к банковскому счету и иным инструментам.

5.8. Заблокировать Клиенту доступ в систему ИБ Клиенту, если с момента последнего использования системы ИБ прошло более 6 (шести) месяцев. Возобновление доступа к системе ИБ производится по письменной заявке Клиента.

5.9. Устанавливать/изменять общие лимиты по операциям в системе ИБ.

5.10. В одностороннем порядке изменять условия настоящих Правил и Договора, при этом способы оповещения Клиента могут быть: сообщение в системе ИБ, размещение на инфо. стенде в операционном зале офиса Банка или на сайте Банка ([www.fincabank.kg](http://www.fincabank.kg)).

**Клиент обязуется**

5.11. Сообщать в Колл-центр Банка по тел. 4400 или +996 312 440 440, при возникновении случаев использования системы ИБ третьими лицами для блокировки доступа в систему.

5.12. Руководствоваться и соблюдать Правила при работе в системе ИБ.

5.13. После отправки электронного распоряжения проверять факт получения и его исполнения Банком. При не подтверждении факта получения и/или исполнения - обратиться с запросом в Банк для выяснения его причины.

5.14. Обеспечить конфиденциальность при использовании идентификационных данных (имя пользователя, пароль, OTP-пароль, ключ электронной подписи) в системе ИБ.

5.15. Немедленно сообщать Банку об обнаружении несанкционированного доступа либо такой попытки, а также о случаях утери, хищений идентификационных данных Клиента, изменения/утери номера мобильного телефона по системе ИБ.

5.16. Предоставить информацию о персональных данных, необходимую для пользования системой Интернет банкинг и обновить, дополнить предоставленную информацию о персональных данных в случае изменения информации.

**Клиент вправе:**

5.17. Обращаться в Банк с требованием о блокировке его идентификационных данных (имени пользователя, пароля, OTP-пароля) в случаях обнаружения несанкционированного доступа либо такой попытки в систему ИБ.

5.18. Менять идентификационные данные (имя пользователя, пароль) в системе ИБ.

5.19. Клиент может опротестовать транзакцию, проведенную в системе удаленного/дистанционного обслуживания, подав поставщику услуг заявление в соответствии с условиями договора. Поставщик услуг осуществляет отмену транзакции согласно регламенту и порядку работы соответствующей платежной системы.

**Клиент ответственен:**

5.20. За обеспечение конфиденциальности средств доступа в систему ИБ, за убытки, возникшие от несанкционированного использования средств доступа, а также за ненадлежащее исполнение условий Договора и Правил.

5.21. За соблюдение правил по использованию платежных инструментов и порядка оформления платежных документов в соответствии с законодательством КР.

5.22. За ненадлежащее выполнение мер безопасности, конфиденциальности и Правил.

5.23. За операции проведенные с момента утери телефона и/или идентификационных данных, до момента обращения в Банк для блокировки доступа к системе ИБ.

**Банк не несет ответственность:**



5.20. За ненадлежащее выполнение Клиентом установленных мер безопасности и конфиденциальности, а также Правил пользования интернет-банкингом.

5.21. За невыполнение указаний Клиента с использованием системы ИБ, если на счет Клиента был наложен арест или операции по нему были приостановлены в порядке, предусмотренном Договором или в соответствии с законодательством КР.

6. Перечень возможных операций с использованием Интернет банкинга.

6.1. При подключении Интернет банкинга Клиенту будут доступны:

6.1.1. Денежные переводы:

- Клиентам внутри Банка;
- между своими счетами в Банке;
- на счета в другом банке в национальной валюте;
- через системы денежных переводов;
- в иностранной валюте (SWIFT);
- на карты зарубежных стран.

6.1.2. Депозиты:

- открытие депозитов;
- просмотр сведений о депозитах Клиента;

6.1.3. Кредиты:

- отправка заявок на кредит;
- просмотр сведений о ранее полученных кредитах;

6.1.4. Оплата коммунальных и других услуг (оплата услуг ЖКХ, услуги связи, гос.платежи и т.д.);

6.1.5. Просмотр выписки по счетам, а также детальной информации о проведенных транзакциях;

6.1.6. Обмен валюты в безналичной форме между своими счетами, а также просмотр курсов валют по безналичным операциям;

6.1.7. Создание шаблонов платежей и оплаты услуг;

6.1.8. Создание регулярных платежей;

6.1.9. Смена Пароля (МБ);

6.1.10. Смена Логина, Пароля, загрузка аватара, просмотр действующих Тарифов и лимитов (WEB ресурс ИБ);

6.1.11. Просмотр ближайшего отделения Банка/АТМ/POS-терминалов

6.2. Пополнение счета Клиента осуществляется наличными в кассах Банка, Cash-in терминалах или безналичным путем перевода денег на его счет.

6.3. Снятие наличных средств со счета Клиента осуществляется в любом отделении Банка через кассу с обязательным предъявлением паспорта Клиента или посредством банковской карты в банкоматах.

## **7. Прочие условия**

7.1. Стороны признают, что используемая ими система ИБ является достаточной для обеспечения надежной и эффективной работы при обработке, хранении, приеме и передаче информации, в том числе для защиты от несанкционированного доступа, а также для подтверждения подлинности электронного распоряжения.

7.2. Стороны признают, что при утере, хищении, передаче третьим лицам или использовании третьими лицами идентификационных данных или устройств доступа, вся ответственность за несанкционированный доступ к системе ложиться на Клиента.

7.3. Заявления от клиентов по претензионным платежам рассматриваются Банком в срок от 3-х рабочих дней, в зависимости от проведенного платежа. Банк не гарантирует возврат денег, в случае получения отказа от контрагента, задействованного в процессе платежа.



7.4. Клиент подтверждает, что ознакомлен с условиями и правилами пользования системой ИБ, графиком обслуживания в системе ИБ и памяткой по информационной безопасности, которые размещены на сайте Банка [www.fincabank.kg](http://www.fincabank.kg).

Приложение №3 к Генеральному договору Банковского счета

**Правила**

**пользования банковской картой в ЗАО «ФИНКА Банк»**

Настоящие Правила являются публичной офертой и неотъемлемой частью Генерального договора банковского счета (далее: Договор), заключенного между Клиентом и Банком. При подписании Сторонами Генерального договора банковского счета, Клиент целиком и полностью присоединяется к настоящим Правилам. Клиенту необходимо внимательно ознакомиться с настоящими Правилами.

**Термины и сокращения, используемые в настоящих Правилах**

**Авторизация** – разрешение Банка на осуществление операции с использованием Карты. Авторизация по картам Банка возможна только в автоматизированном режиме (с использованием электронных устройств: Банкоматы, ПОС-терминалы, Виртуальные ПОС-терминалы (на сайтах ТСП, принимающих Карты к оплате через Интернет)).

**Аннулирование карты** – признание Карты недействительной и изъятие ее из обращения.

**Банковский день** – день, в который банки в Кыргызской Республике открыты для проведения банковских операций (кроме суббот, воскресений и официальных праздничных нерабочих дней Кыргызской Республики).

**Банкомат** – электронно–механическое устройство, позволяющее держателям Карт получать наличные денежные средства и пользоваться другими услугами Банка с использованием Карт.

**Бесконтактная Карта** – это Карта с бесконтактной технологией, имеющая, кроме контактных чипа и магнитной полосы, встроенную микросхему с антенной на базе специальных технологий платёжных систем на базе технологии PayWave (для карт Visa) или PayPass (для карт MasterCard), а также логотипы и символы бесконтактной технологии международной платёжной системы. Бесконтактная Карта дополнительно предоставляет возможность осуществлять Бесконтактные платежи за товары/услуги в торгово-сервисных предприятиях без считывания контактного чипа или магнитной полосы Карты, путем приложения такой бесконтактной Карты к специальному электронному устройству/ПОС-терминалу, поддерживающему бесконтактную технологию.

**Бесконтактный платеж** – платеж, осуществляемый без физического контакта между картой и устройством для считывания карт или терминалом.

**Блокирование Карты** – постоянный или временный запрет на осуществление операций с использованием карты.

**Дебетная карта** – Карта, предоставляющая ее Держателю возможность осуществлять платежи в пределах суммы денег на Карт-счете.

**Выписка** – список операций по Карточному Счету, формируемая Банком по запросу Держателя карты и отражающая операции, произведенные по Карточному счету за период времени, указанный в запросе Держателя карты с учетом условий настоящих Правил. Остаток по Карточному счету отражает остаток по Карте на предыдущий рабочий день.



**Держатель карты** – клиент банка, физическое лицо, в том числе уполномоченное юридическим лицом/индивидуальным предпринимателем-владельцем счета, имеющий/ее право совершать операции с использованием карты на основании заключенного Договора.

**Задолженность** – задолженность Держателя Карты перед Банком в соответствии с договором по открытию и обслуживанию карточного счета и выпуску платежной карты.

**Карта** – банковская платежная карта (основная и/или дополнительная), средство доступа к денежным средствам и/или заемным денежным средствам Клиента через электронные терминалы или иные устройства, которое содержит информацию, позволяющую держателю такой карты осуществлять платежи, получать наличные деньги и другие операции, определенные Банком и на его условиях. Карта действительна до конца месяца и года, указанного на ней. По просроченным картам и картам, срок действия которых еще не наступил, карточные операции не производятся. Карта, выпущенная Банком, является его собственностью и подлежит возврату Банку по первому требованию.

**Карточный Счет** – Банковский счет, открываемый Банком Клиенту для учета движения денежных средств Клиента и карточных операций, в соответствии с Законодательством Кыргызской Республики и настоящими Правилами.

**Карточная операция** – оплата товаров и услуг в ТСП, получение наличных денежных средств и другие операции, совершаемые с использованием карты.

**Кодовое слово** – Буквенно-цифровая комбинация, выбранная Клиентом и указанная в Заявлении на открытии карточного счета и выпуск карты или в иных письменных документах, предоставленных Клиентом в Банк, используемая Сторонами для идентификации Клиента по телефону.

**Лимиты карточных операций** – Лимит по максимальной сумме и/или количеству проводимых с использованием Карты операций, установленный в соответствии с нормативными документами Банка, при превышении которого Банк имеет право отказать в проведении карточной операции.

**Лимиты на проведение операций с использованием Бесконтактной карты** – установленные Банком лимиты на проведение операций без использования ПИН-кода; специальные транзакционные лимиты (при превышении которого Бесконтактная карта может быть использована только как контактная).

**Международная платежная система расчетов с использованием банковских платежных карт (далее - международная платежная система)** – система расчетов с использованием международных карт, эмитируемых и обслуживаемых в соответствии с требованиями операторов данных систем и законодательством Кыргызской Республики. Системой устанавливаются определенные правила осуществления взаимных расчетов в иностранной валюте по платежам с использованием карт между участниками системы.

**ПИН-код** – Персональный идентификационный номер, четырехзначный секретный цифровой код, присваиваемый Держателю Карты и предназначенный для идентификации Держателя Карты при проведении карточных операций через электронные устройства. ПИН-код известен только Держателю карты и выдается единожды, вместе с картой.

**ПИН-конверт** – специальный запечатанный конверт, выдаваемый Держателю карты, содержащий вкладыш на котором напечатан ПИН-код.

**Платежная система Элкарт** (далее – система Элкарт) – Национальная платежная система «ЭЛКАРТ», совокупность программно-технических средств, документаций и организационно-технических мероприятий, обеспечивающих осуществление платежей



с использованием платежных карт ЭЛКАРТ в соответствии с внутренними правилами данной системы. Национальная платежная система «ЭЛКАРТ» устанавливает правила функционирования и осуществляет клиринговые расчеты по Карточным операциям между членами Системы с соответствующей конвертацией валют.

**ПОС-терминал** – электронно–механическое устройство, предназначенное для осуществления безналичных платежей с помощью платежных карт.

**Правила** - настоящие Правила определяющие порядок предоставления доступа к системе Интернет Банкинг, права, обязанности и ответственность Сторон, размещенные на официальном веб-сайте Банка [www.fincabank.kg](http://www.fincabank.kg)

**Предприятие обслуживания** – Торгово-Сервисное Предприятие (Далее - ТСП), которое вправе принимать карты для оплаты товаров и услуг.

**Предвыпущенная карта** – карта моментальной выдачи в отделении банка без указания фамилии и имени держателя карты на поверхности карты, обеспечивающая доступ к счету, который открывается на конкретного клиента и предназначенная для получения денежных переводов, обналличивания денежных средств посредством периферийных устройств, оплаты покупок в торговых точках безналичным путем, проведения операций через интернет в соответствии с требованиями НПА НБКР и законодательством по ПФТД/ЛПД.

**СМС-оповещение** – получение на мобильный телефон СМС-оповещений о расходных и/или приходных операциях (снятие наличных денежных средств, оплата товаров и услуг), совершенных с использованием Карты и/или иные рассылки информационного характера.

**Срок действия Карты** – Период, в течение которого Карта может быть использована для совершения операций. Карта выпускается сроком не менее чем на 3 года.

**Тарифы** – утверждаемые Банком тарифы за услуги, оказываемые Банком по Картам и операциям совершенными с использованием Карт, действующие на дату уплаты комиссий и вознаграждений Банка.

## **1. Общие положения**

1.1. Настоящие Правила определяют порядок выпуска и обслуживания Карт Банка открытия и обслуживания Карточных Счетов, условия обслуживания юридических лиц, индивидуальных предпринимателей и физических лиц, получивших Карту, а также порядок совершения операций с использованием Карт.

1.2. Настоящие Правила разработаны в соответствии с действующим законодательством Кыргызской Республики, нормативными актами Национального банка Кыргызской Республики, правилами и инструкциями Платежной системы.

1.3. Настоящие Правила являются типовыми для всех Держателей Карт.

1.4. Держатель Карты, присоединившийся к настоящим Правилам, принимает на себя все обязательства, предусмотренные настоящими Правилами.

1.5. Карточный счет ведется в национальной или иностранной валюте по выбору Держателя Карты.

1.6. При открытии Карточного счета необходимо предоставить в Банк документы необходимые для открытия Банковского Счета, а также при необходимости по запросу Банка предоставить дополнительные документы и сведения, подтверждающие основания совершения операций (сделок) и иную информацию и документы по запросу Банка в соответствии с Законом Кыргызской Республики «О ПФТД/ЛПД».

1.7. Карта является собственностью Банка и выдается Клиенту на срок действия Карты. Карта по первому требованию должна быть возвращена Банку.

1.8. Банк вправе установить минимальный размер денежных средств (неснижаемый остаток) на Карте, который не может быть расходован (использован) Держателем Карты в



течение всего срока действия Договора. Размер неснижаемого остатка предусматривается Тарифами Банка.

1.9. Настоящие Правила и Тарифы Банка размещаются на официальном веб-сайте Банка [www.fincabank.kg](http://www.fincabank.kg), на информационных стендах в отделениях Банка.

1.10. Стороны согласились, что Реестр операций и другие документы, полученные Банком от Платежной Системы, являются официальными документами, подтверждающими Карточные операции Клиента.

1.11. Комиссии Банка за оказываемые услуги по Карточным операциям взимаются по Тарифам Банка, действующим на дату оказания услуг.

1.12. Банк не использует электронные средства связи для получения конфиденциальной информации от Держателей. В связи с этим **запрещается Держателю карты отвечать на какие-либо электронные сообщения, которые якобы отправлены от имени сотрудников Банка и в которых просят Держателя карты предоставить ПИН-код, номер карты, кодовое слово и другую личную информацию.**

## **2.1. Порядок выдачи и хранения Карты**

2.1.1. Банк выдает изготовленную Карту Клиенту, либо его доверенному лицу, действующему на основании выданной Клиентом доверенности. При получении Карты Клиент оставляет свою подпись в Журнале выданных карт, а также на специально предусмотренном поле на оборотной стороне Карты.

2.1.2. После выдачи Карты Держателю Карты выдается ПИН-код. При этом Держатель Карты соглашается с тем, что порядок активации Карты и способ сообщения Банком ПИН-кода к ней определяется Банком самостоятельно. ПИН-код неизвестен сотрудникам Банка, и должен храниться Держателем Карты в секрете, в течение всего времени эксплуатации Карты.

2.1.3. Передача Карты и ПИН-кода другим лицам в пользование или в качестве залога запрещается. Карта, предъявленная неуполномоченным лицом, подлежит изъятию.

2.1.4. На лицевой стороне Карты имеется встроенный микропроцессор, а на оборотной стороне карты магнитная полоса с закодированной на них информацией. Не допускается воздействие неблагоприятных факторов: электромагнитных полей (соседство с дисплеями, намагниченными или содержащими магниты предметами, например, ключами, магнитными замками на сумках), механических повреждений (царапины, загрязнение, перегрев, например, солнечными лучами) и т.п., которые могут повредить запись как на чипе, так и на магнитной полосе и привести к невозможности проведения Карточных операций.

2.1.5. Карту следует хранить в футляре или портмоне, не прилагать чрезмерных усилий при обращении с ней.

## **3. Права и обязанности сторон**

### **Клиент вправе:**

3.1. Вносить денежные средства на Карточный Счет в наличной или безналичной форме.

3.2. Обратившись в любой офис Банка на основании письменного Заявления установить или изменить кодовое слово.

3.3. В случае утери или порчи карты, а также утери ПИН-кода, получить в Банке новую Карту после письменного обращения и оплаты комиссий Банка.

3.4. Обратиться в Банк или ЗАО «Межбанковский процессинговый центр» с устным или письменным требованием блокирования или разблокирования Карты.

3.5. Обратиться в Банк с письменным заявлением о выпуске дополнительной карты как на свое имя, так и на имя третьего лица с оформлением необходимых документов, установленных внутренними правилами Банка. Дополнительные карты, относящиеся к одному Карточному счету, имеют одинаковые остатки денежных средств.





3.6. Расторгнуть в одностороннем порядке Договор, в том числе части обслуживания банковской карты, с предварительным письменным уведомлением Банка о закрытии Карточного Счета, не менее чем за 10 (десять) банковских дней и вернуть карту Банку.

3.7. Подключиться или отключиться к/от услуги/услуги “СМС-оповещение” по письменному Заявлению в любом офисе Банка и получать информацию по проведенным операциям по Карточному счету (список операций, по которым предоставляется СМС-оповещении остается на усмотрение Банка) и другие маркетинговые СМС-сообщения.

3.8. При осуществлении операций по Бесконтактной Карте самостоятельно провести Операцию бесконтактного считывания ПОС-терминалом необходимой информации с Карты, не передавая Бесконтактную карту кассиру торгово-сервисного предприятия, путем поднесения карты к ПОС-терминалу, поддерживающему бесконтактную технологию.

**Клиент обязан:**

3.9. Если Клиент физическое лицо он обязан использовать Карточный счет для расчетов, а также для хранения и накопления денежных средств, не связанных с предпринимательской или коммерческой деятельностью.

3.10. Сообщить в Банк по круглосуточным телефонам центра обслуживания процессингового центра +996 312 63 76 96, +996 312 63 76 97 или кол-центра Банка 4400 или +996 312 440 440, при возникновении обстоятельств использования Карты третьими лицами для ее блокирования. Ответственность по операциям по Карте, по которой не было извещения, лежит на Клиенте.

3.11. Оплачивать услуги Банка на условиях, в порядке и размерах, предусмотренных утвержденными Тарифами.

3.12. Следить за изменениями в условиях предоставления услуг, Правилами и Тарифами Банка, связанных с заключением Договора.

3.13. Контролировать движением средств на Карточном Счете с помощью ежемесячной выписки, интернет-банкинга, а также иных способов.

3.14. Самостоятельно получать ежемесячную банковскую выписку по Карточному Счету в любом офисе Банка. Выписка по Карточному Счету содержит информацию по прошедшим операциям по счету и карте по предыдущий рабочий день на день запроса выписки.

3.15. Возвратить Банку деньги, ошибочно зачисленные на Карточный Счет, в течение 2 (двух) банковских дней со дня получения выписки или соответствующего письменного уведомления от Банка.

3.16. Подать претензию по проведенным карточным операциям в течении 90 (девяносто) календарных дней с момента проведения операции. При отсутствии в течение 90 (девяносто) календарных дней с момента проведения операции претензий к проведенным платежам, все операции по счету Клиента считаются принятыми.

3.17. Рассчитываться с Банком по любым операциям с использованием карты, которые были удостоверены набором ПИН-кода, если до их совершения, не было произведено блокирование карты.

3.18. В случае утери или кражи Карты немедленно обратиться в Банк с устным требованием блокирования Карты в порядке, предусмотренном Правилами.

3.19. Обеспечить сохранность и надлежащее использование Карты. Не передавать Карту, не раскрывать любые коды доступа к Карте любым третьим лицам, любыми способами.

3.20. При получении от Банка письменного уведомления о расторжении Договора прекратить пользование Картой и в течение 3 (трех) Банковских дней со дня получения данного уведомления вернуть в Банк все Карты, выпущенные в рамках Договора.

3.21. Контролировать и нести полную финансовую ответственность по расходам Держателей Дополнительных Карт.



3.22. При смене Держателя Дополнительной Карты, немедленно аннулировать доверенность, письменно уведомив об этом Банк не позднее следующего рабочего дня, а также погасить задолженность по карте и вернуть Карту, выпущенную на имя Клиента с указанием данных Держателя Карты, полномочия которого были аннулированы.

**Банк вправе:**

3.23. В одностороннем порядке изменять Тарифы и Правила, информируя об этом Клиента, путем размещения информации в сети интернет на официальном корпоративном сайте Банка [www.fincabank.kg](http://www.fincabank.kg), информационном стенде в операционном зале офиса Банка, а также иными способами, не менее чем за десять рабочих дней до вступления их в силу.

3.24. Без акцептного порядка списать с Карточного Счета Клиента и/или иных расчетных счетов Клиента в Банке путем прямого дебетования:

- сумму комиссий, включая комиссии других банков, за произведенные Клиентом карточные операции, в том числе за пределами Кыргызской Республики, причитающейся Банку в соответствии с Тарифами,
- сумму любой задолженности Клиента перед Банком.

3.25. Отказать в удовлетворении претензий Клиента относительно недостач(и) при получении им денежных средств в банкомате/ или депонировании (пополнении) на Счет Клиента через банкомат, в случае не обнаружения излишков в банкомате, определяемых посредством ревизии/пересчета денежных средств банкомата, произведенных на основании письменного заявления Клиента и в порядке, установленном внутренними процедурами Банка.

3.26. Установить индивидуальный лимит (ограничение) по операциям, осуществляемым Клиентом с использованием Карты, как на сумму одной карточной операции, так и на сумму всех карточных операций, произведенных Клиентом в течение определенного периода времени.

3.27. В любое время закрыть доступ Держателю Карты в совершении операций без использования ПИН-кода по Карте.

3.28. По своему усмотрению ограничить Клиенту доступ к Интернет-платежам на некоторых Интернет-ресурсах, а также установить лимиты по сумме, количеству операций/платежей в сутки в целях обеспечения безопасности персональных данных Клиента.

3.29. Блокировать карту Клиента, если проводимые Клиентом операции вызывают подозрение на мошенничество, уведомив Клиента по электронной почте или СМС-сообщением.

3.30. В случае нарушения Клиентом условий Договора и/или Правил, а также в иных случаях по своему усмотрению, блокировать Карту с последующим ее изъятием и расторжением Договора в одностороннем порядке.

3.31. Аннулировать Карту и не возвращать Клиенту выплаченную им сумму комиссии за годовое обслуживание карты в случае неявки Клиента в Банк, для получения Карты в срок от 6 (шести) и более календарных месяцев со дня подачи Заявлений.

3.32. Не принимать к рассмотрению претензию по карточной операции, совершенной за пределами Кыргызской Республики, предъявленную Клиентом по истечении 45 (сорока пяти) календарных дней со дня ее совершения.

3.33. В одностороннем порядке отказаться от исполнения Договора в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения Клиентом условий Договора.

3.34. За услуги, оказываемые по Картам, Банк взимать комиссии и вознаграждения в размерах, установленными Тарифами.



3.35. Отказать Клиенту или его доверенным лицам в выпуске Карты в случаях, предусмотренных законодательством Кыргызской Республики или внутренними нормативными документами Банка.

**Банк обязуется:**

3.36. Банк обязан открыть клиенту Карточный Счет и выдать Карту и осуществлять банковское обслуживание в соответствии с условиями настоящих Правил, Договора и законодательством, при условии предъявления Клиентом соответствующих документов, оплат услуг и внесения минимального неснижаемого остатка на Карточном Счете (при наличии такого требования в Тарифах).

3.37. В случае утери или порчи Карты, предоставить клиенту возможность: получить новую Карту; воспользоваться остатком денежных средств на Карточном Счете путем снятия средств или перечисления на другой счет.

3.38. По требованию Клиента предоставлять на ежемесячной основе Клиенту либо его поверенному, действующему на основании выданной Клиентом доверенности, выписку по Карточному Счету в обслуживающем Клиента филиале Банка или высылать по почте (при условии оплаты Клиентом почтовых расходов) или по электронной почте на адрес, указанный Клиентом в Заявлении.

**3.2. ПИН-КОД**

3.2.1. После выдачи Карты Держателю Карты выдается ПИН-код. При этом Держатель Карты соглашается с тем, что порядок активации Карты и способ сообщения Банком ПИН-кода к ней определяется Банком самостоятельно.

3.2.2. ПИН-код неизвестен сотрудникам Банка, и должен храниться Держателем Карты в секрете, в течение всего времени эксплуатации Карты. При смене ПИН-кода Держателю Карты следует избегать очевидных, легко предполагаемых комбинаций кода, например, таких как окончание его номера телефона, дата его дня рождения и другие.

3.2.3. Следует придерживаться определенных правил для сохранения секретности ПИН-кода:

- если ПИН-код записан где-либо Клиентом, то следует хранить Карту и запись отдельно;
- не позволять кому-либо подсматривать набираемую на клавиатуре электронного устройства комбинацию цифр ПИН-кода

3.2.4. При наборе ПИН-кода цифры на дисплее электронных устройств специально не высвечиваются, а заменяются условным знаком. Важно не допускать ошибок при наборе. Если три раза подряд (с любым временным промежутком, при пользовании одним или разными электронными устройствами) набирался неправильный ПИН-код, то, в случае допущения четвертой ошибки подряд, Банк блокирует Карту, и она будет задержана в банкомате или может быть изъята в Предприятии обслуживания или пунктом выдачи наличных денег до выяснения обстоятельств.

3.2.5. Карточные операции, подтверждаемые вводом ПИН-кода, считаются совершенными Клиентом.

**3.3. Использование карты**

3.3.1. Держатель Карты должен проверять Выписку, в особенности после возвращения из зарубежных стран. Держателю Карту рекомендуется проверить суммы Карточных операций. В случае обнаружения несанкционированных Карточных операций Держателю Карту необходимо обратиться в Банк.

3.3.2. Держатель Карты не должен передавать Карту или данные Карты третьим лицам. В случае передачи Карты или данных Карты третьим лицам Держатель Карты в соответствии с настоящими Правилами и Договором несет полную ответственность за произведенные Карточные операции по Карте/данным Карты. Банк не несет ответственность за передачу клиентом Карты или доступа к ней неуполномоченных лиц, а также за разглашение



конфиденциальной информации (ПИН-кода, кодовое слово и т.п.) необходимой для распоряжения Карточным счетом и совершения карточной операции.

3.3.3. Если Держатель Карты планирует посетить страны с повышенным уровнем риска, Держателю Карты необходимо обратиться с письменным заявлением в Банк для открытия доступа на обналчиивание по Карте, при этом Держатель Карты несет ответственность за Карточные операции в странах с повышенным уровнем риска. Индонезия является страной с повышенным уровнем риска. Однако данный перечень может быть изменен Банком при включении/исключении стран из списка стран с повышенным уровнем риска, информация о которых публикуется на web-сайте Банка.

3.3.4. Для проведения Карточных операций Клиент предъявляет Карту кассиру пункта обслуживания (Предприятия обслуживания или Банка) или совершает действия с банкоматом в режиме самообслуживания. При осуществлении операций по Бесконтактной Карте Клиент вправе самостоятельно провести операцию бесконтактного считывания ПОС-терминалом необходимой информации с Карты, не передавая Бесконтактную Карту кассиру Предприятия обслуживания.

3.3.5. Кассир вправе потребовать у предъявителя Карты документ, удостоверяющий его личность. При отсутствии документа кассир вправе отказать предъявителю Карты в проведении карточной операции.

3.3.6. Набор правильного ПИН-кода и/или подпись Держателя Карты на чеках ПОС-терминала являются поручением Клиента на списание суммы Карточной операции со счета Клиента.

3.3.7. Кассир вправе задержать Карту до выяснения обстоятельств, согласно условиям настоящих Правил.

#### **3.4. Использование карты для получения наличных денежных средств**

3.4.1. Банк рекомендует Держателю Карты осуществлять Карточные операции в банкоматах, установленных в безопасных местах.

3.4.2. В случае нахождения поблизости от банкомата третьих лиц, которые вызывают подозрение, Держателю Карты следует выбрать более подходящее время для использования банкомата или воспользоваться другим банкоматом.

3.4.3. Перед использованием банкомата Держателю Карты необходимо осмотреть его на наличие дополнительных устройств, не соответствующих его конструкции и расположенных в месте набора ПИН-кода или в месте (прорезь), предназначенном для приема карт (например, наличие неровно установленной клавиатуры набора ПИН-кода). В случае обнаружения таких дополнительных устройств на банкомате Держателю Карты не рекомендуется совершать Карточные операция во избежание наступления негативных последствий для Держателя Карты.

3.4.4. Держателю Карты не рекомендуется набирать ПИН-код таким образом, чтобы третьи лица, находящиеся в непосредственной близости от банкомата, смогли увидеть ПИН- код. При наборе ПИН-кода Держателю Карты рекомендуется прикрыть клавиатуру.

3.4.5. Получение наличных денег с использованием Карты производится в пунктах выдачи наличных денег банков (в кассах) или с помощью банкоматов.

3.4.6. Как правило, наличные деньги выдаются по Карте в валюте страны пребывания. В некоторых странах частота и максимальная сумма выдачи наличных денег по Карте могут ограничиваться законодательством или банком, выдающим наличные деньги.

3.4.7. По правилам Международной платежной системы пункт выдачи наличных денег не вправе взимать с Держателя Карты дополнительное комиссионное вознаграждение (не относящееся к Тарифам Банка или других коммерческих банков) за выдачу наличных денег по Карте. Банк не несет ответственности за данный вид вознаграждений. В таком случае Держатель Карты должен быть проинформирован о взимании дополнительной комиссии



перед проведением Карточной операции и иметь возможность отказаться от ее проведения.

3.4.8. Если в банкомате установлена комиссия за снятие наличных денежных средств, то размер комиссии и сумма на выдачу должны быть четко указаны на экране банкомата.

3.4.9. Получение наличных денег в пунктах выдачи наличных денег банков производится в Автоматизированном режиме Авторизации. Процедура проведения Карточной операции описана выше (п.3.3.4). В случае получения Авторизации кассир оформляет операцию и выдает Держателю Карты запрашиваемую сумму наличных денег.

3.4.10. С помощью банкомата получение наличных денег производится Держателем Карты в режиме самообслуживания.

3.4.11. После завершения Карточной операции и получения банкнот из банкомата распечатывается чек. В виду конфиденциальности, относящейся к Держателю Карты информации, рекомендуется забирать с собой распечатанный чек и никогда не оставлять его возле банкомата.

3.4.12. Карточная операция для действующей Карты при наборе правильного ПИН-кода может быть отклонена по следующим причинам:

- Запрашиваемая сумма не может быть выдана номиналами банкнот, имеющимися в банкомате. Следует запрашивать сумму, кратную минимальному номиналу банкнот, указываемому в инструкции к данному банкомату;
- Запрашиваемая сумма превышает лимит разовой выдачи, определяемый габаритами устройства выдачи наличных денег банкомата. Необходимо разделить запрашиваемую сумму на части и повторить операцию несколько раз;
- Запрашиваемая сумма превышает доступную Держателю Карты сумму денег.

3.4.13. При работе с банкоматом следует помнить, что, если возвращаемая Карта или выдаваемые банкноты в течение 20 секунд не изъяты Держателем Карты из устройства выдачи, сработает система защиты и, в целях сохранности денег Держателя Карты, Карта или банкноты будут втянуты внутрь банкомата и задержаны в специальном отсеке. В таких случаях возврат Карты ее Держателю может быть произведен банком, обслуживающим данный банкомат (Логотип Банка указан на банкомате), только после выяснения причин задержания Карты и консультации с Банком, выпустившим данную карту, а восстановление суммы карточной операции (или ее не изъятой части), списанной со счета Держателя Карты по факту Авторизации, может быть произведено только после инкассации банкомата и уточнения суммы, не изъятых Держателем Карты наличных денег. Держатель Карты может обратиться в Банк для поддержки в переговорах с банком, обслуживающим данный банкомат.

3.4.14. Если, в случае обслуживания в банкоматах других банков, Карта Держателя Карты была изъята банкоматом, то Держателю Карты следует обратиться в местное отделение банка, к которому принадлежит банкомат. Если была изъята сумма наличных средств клиенту необходимо письменным заявлением обратиться в любое ближайшее отделение или в службу поддержки клиентов.

3.4.15. Причина задержания Карты или наличных денег в банкомате выясняются Банком не позднее следующего Банковского дня, следующего за днем обращения Держателя Карты в Банк, устно (по телефону) или письменно.

3.4.16. Осуществление операций с использованием карты

3.4.16.1. Карточные операции по Карте, связанные с оплатой за товары и услуги в ТСП на территории Кыргызской Республики через ПОС-терминалы Банка, производятся только в национальной валюте.

3.4.16.2. Если ТСП находится за пределами Кыргызской Республики, операция осуществляется в национальной валюте по курсу Международной платежной системы и/или по курсу Банка. Валюта расчетов Банка с Международной платежной системой



определяется Международной платежной системой. Сумма Карточной операции, совершенной посредством Международной платежной системы в валюте, отличной от валюты Международной платежной системы, конвертируется в валюту Международной платежной системы по установленному Международной платежной системой курсу на день расчетов с Банком по данной Карточной операции. Банк списывает без акцептного порядка с Банковского счета Клиента сумму Карточной операции, эквивалентную сумме Карточной операции в валюте Международной платежной системы по курсу продажи валюты, установленному Банком на момент совершения Карточной операции. При этом в случае, если по Счетам Клиента установлена автоматическая конвертация валют для совершения Карточных операций, то Банк списывает в безакцептном порядке с любого Счета Клиента, на усмотрение Банка, на котором имеются денежные средства, сумму Карточной операции, эквивалентную сумме Карточной операции в валюте Международной платежной системы по внутреннему курсу продажи валюты, установленному Банком на момент совершения Карточной операции.

3.4.16.3. Карточные операции, произведенные Клиентом до окончания Операционного дня Банка, считаются проведенными этим банковским днем, а операции, произведенные Клиентом по истечении операционного дня Банка, считаются проведенными следующим банковским днем. Клиент согласен, что в Выписках по счету, полученных Клиентом, операции, произведенные после окончания Операционного дня Банка, будут датированы следующим банковским днем.

3.4.16.4. В случае если Клиент желает производить оплату за приобретаемые товары/услуги через Интернет с использованием данных Карты, Клиент настоящим подтверждает свое полное и безусловное согласие, что:

3.4.16.5. Банковский счет и/или Банковские счета Клиента будет/будут дебетован(ы) на сумму операции и сумму комиссий, применимых для данного вида операции Банком и/или Продавцом товара/услуги и/или Международной платежной системой и/или Банком Продавца по операциям, произведенным Клиентом через Интернет с использованием данных Карт (номера карты, срока ее истечения, CVV2 и т.д.) и/или данных Клиента.

3.4.16.6. Клиент несет полную ответственность за произведенные Интернет-покупки, даже если эти Интернет-покупки были произведены не самим Клиентом, а любым третьим лицом, которому такие данные стали известны в связи с их использованием Клиентом во время осуществления Интернет-покупок, или при ненадлежащем хранении и/или использовании Карты, когда к Карте имели доступ третьи лица, в любых иных случаях, результатом которых стало наличие у третьих лиц данных о Карте и/или о Клиенте, позволяющие осуществлять Интернет-покупки без согласия Клиента, в том числе при помощи аналога Карты.

3.4.16.7. Поскольку Карта имеет международное обращение в рамках Международной платёжной системы, Клиент дает согласие на трансграничную передачу информации о нем и проведенных им операциях в Международную платежную систему.

3.4.16.8. Клиент настоящим подтверждает, что принимает на себя все риски, связанные с:

- возможным доступом третьих лиц к данным Карты и/или данным Клиента, которые последний использовал при проведении Интернет-покупок, Карточных операций через ПОС-терминалы/Банкоматы и иные устройства с использованием данных Карты или ее аналога;

- осуществлением третьим лицом, которому стали известны данные Карты и/или данные Клиента, любых платежей через Интернет.

3.4.16.9. Клиент принимает на себя все возможные потери, убытки, ущерб и т.п., возникшие в результате осуществления третьим лицом Интернет-покупок, Карточных операций че-рез ПОС-терминалы/Банкоматы и иные устройства с использованием данных Карты и/или данных Клиента, и настоящим гарантирует, что не будет подавать претензий Банку или



каких-либо исков против него в таких случаях, поскольку Банк предварительно и в полном объеме информировал Клиента о возможных рисках, связанных с осуществлением Интернет-покупок, Карточных операций через ПОС-терминалы/Банкоматы и иные устройства с использованием Карты и/или данных Клиента. Настоящим Клиент признает и подтверждает, что согласен с предоставлением ему технической возможности осуществлять Интернет-покупки, Карточные операции через ПОС-терминалы/банкоматы и иные устройства с использованием Карты и/или данных Клиента, а также то, что он освобождает Банк от какой-либо ответственности, а Банк, соответственно, не несет перед ним никакой ответственности за любые последствия, которые могут возникнуть для Клиента при проведении Интернет-покупок, Карточных операций через ПОС терминалы/банкоматы и иные устройства с использованием Карты или правильных данных Карты как самим Клиентом, так и любым третьим лицом, уполномоченным или не уполномоченным Клиентом.

3.4.16.10. В рамках осуществления Клиентом Интернет-Покупок с использованием Карты, Банк по своему усмотрению и при наличии технической возможности, в целях обеспечения дополнительной безопасности, при выпуске Карты может использовать технологию 3-D Secure. Для Держателя Карты Банка, поддерживающего данную технологию, в процессе оплаты через Интернет к перечню запрашиваемой информации добавляется дополнительный запрос на подтверждение использования карты самим Клиентом, т.е. потребуются ввести код подтверждения, предоставляемый Банком для каждой операции в СМС-сообщении, отправленном на привязанный к карте номер мобильного телефона Клиента. При этом Держатель Карты настоящим подтверждает, что он осознает, что такая технология не является абсолютной защитой (возможны случаи перехвата одноразового кода компьютерными вирусами и т.п.). Клиент также соглашается с тем, что данная технология может быть применима не ко всем интернет-платежам, поскольку ее поддерживают не все банки.

3.4.16.11. Банк не несет ответственности за неполучение Клиентом информации о проведенных операциях, о кодах доступа, о блокировке Карты и т.п. в случае, если Клиент не уведомил Банк об изменении номера его мобильного телефона и электронной почты своевременно, в порядке, предусмотренном настоящим Договором.

3.4.17. В случае совершения Карточных операций в валюте, отличной от валюты Карт-счета, Банк производит автоматическую конвертацию по соответствующему и установленному Платежной системой курсу и списывает денежные средства с Карт-счета с учетом вознаграждений согласно Тарифам Банка, на сумму денежных средств, эквивалентную сумме совершенной Карточной операции, указанной в Реестре операций.

3.4.18. В Реестре операций сумма совершенной Карточной операции указывается в валюте Карт-счета и представляет собой сумму, эквивалентную сумме совершенной операции на дату обработки Карточной операции с использованием Карт, по курсу Платежной системы. При возврате Держателю Карты денежных средств в валюте Карт-счета по операциям, совершенным с использованием Карты, в валюте, отличной от валюты Карт-счета, конвертация осуществляется Банком в порядке, установленном Договором.

### **3.5. Использование карты для оплаты товаров и услуг ТСП**

3.5.1. Не рекомендуется Держателю Карты совершать Карточные операции в ТСП, не вызывающих доверия.

3.5.2. Держателю Карты рекомендуется не выпускать из поля зрения Карту вовремя проведения Карточной операции и требовать проведения Карточной операции в присутствии Держателя Карты в целях снижения риска неправомерного получения данных, указанных на Карте. Держателю Карты необходимо убедиться, что ему возвратили именно его Карту после совершения Карточной операции.



3.5.3. При совершении Держателем Карты Карточной оплаты кассир может потребовать Держателя Карты ввести ПИН-код и/или подписать чек. Перед набором ПИН-кода следует убедиться в том, что третьи лица, находящиеся в непосредственной близости от Держателя Карты, не смогут его увидеть. Перед подписанием чека в обязательном порядке проверьте сумму, указанную на чеке.

3.5.4. Карточная операция может производиться в Автоматизированном режиме Авторизации. Процедура проведения Карточной операции описана выше (п.3.3.4.). В случае получения Авторизации кассир оформляет карт-чек и завершает расчет с Держателем Карты.

3.5.5. Возврат покупки может быть осуществлен до или после проведения Авторизации.

3.5.6. В первом случае операция отменяется непосредственно в ТСП путем прекращения ее оформления.

3.5.7. Во втором случае Держатель Карты требует проведения возвратной операции, поскольку после авторизации сумма операции изымается (списывается) со счета Держателя карты. Для этого по требованию Держателя Карты и с согласия ТСП кассиром осуществляется операция «возврат покупки» или «отмена операции». При этом сумма Карточной операции будет восстановлена на счете Держателя Карты на следующий Банковский день после получения Банком другого банка данных о проведенной возвратной операции. Это обстоятельство следует учитывать при расчете суммы, доступной по Карте.

### **3.6. Блокирование карты**

3.6.1. В случае утери, кражи или несанкционированном использовании Карты необходимо незамедлительно обратиться в Банк или кол-центр процессингового центра МПЦ, или в глобальную службу поддержки клиентов, в случае нахождения Клиентом за рубежом, с устным или письменным требованием Блокирования Карты.

3.6.2. В требовании указывается фамилия, имя и отчество Держателя Карты и, по возможности, дополнительная информация: номер и срок действия Карты, а также причина блокирования. Желательно указать данные для контакта - адрес и номер телефона.

3.6.3. Круглосуточные номера телефонов кол-центра МПЦ: (312)63-76-96, (312)63-76-97, Банка: (312)440-440, 4400.

3.6.4. Блокирование Карты производится незамедлительно в случае успешной идентификации Банком Клиента.

3.6.5. Держатель Карты несет ответственность за Карточные операции, осуществленные до вступления Блокирования Карты в силу, и освобождается от нее с момента вступления Блокирования Карты в силу.

3.6.6. В случае подачи письменного требования в филиал Банка блокирование карты вступит в силу после регистрации кол-центром Банка. Требования, переданного данным филиалом от имени Держателя Карты.

3.6.7. Требование о блокировке считается исходящим от Держателя Карты, и претензии за последствия Блокирования Карты Банком не принимаются.

3.6.8. После Блокирования Карты и занесения в жесткий стоп лист, на основании письменного заявления Держателя Карты Банком выпускается новая Карта по счету Держателя Карты, с новым номером и ПИН-кодом.

3.6.9. Банк сохраняет за собой право определить меру ответственности Держателя Карты в случае допущенной им халатности при хранении Карты или несоблюдения секретности ПИН-кода даже после Блокирования Карты, а также в случае установления преднамеренных противоправных действий Держателя Карты.

3.6.10. При обнаружении Карты, ранее заявленной утраченной, Держатель Карты должен немедленно информировать об этом Банк, а затем вернуть Карту в Банк. В случае невозврата найденной Карты, Держатель Карты принимает на себя все риски, связанные с





невозвратом Карты и возмещает Банку любые расходы, которые может понести Банк в связи с изъятием Карты.

3.6.11. Банк вправе заблокировать Карту с последующим уведомлением Держателя Карты в течение 10-ти Банковских дней со дня Блокирования, до урегулирования возникших спорных ситуаций.

### **3.7. Задержание карты**

3.7.1. Задержание Карты в ТСП или ПВН производится в случаях, если:

- Карта Блокирована,
- Предъявитель Карты не является ее Держателем,
- Держатель Карты забыл карту на месте проведения Карточной операции после ее проведения.

3.7.2. Задержание Карты производится банкоматом, кассиром ТСП или пункта выдачи наличных, сотрудником Банка. При задержании Карты (за исключением случаев задержания ее банкоматом) составляется соответствующий акт.

3.7.3. Причина задержания Карты выясняется Банком не позднее следующего банковского дня, следующего за днем обращения Держателя Карты в Банк, устно (по телефону) или письменно.

3.7.4. Возврат задержанной Карты производится Банком непосредственно Держателю Карты после принятия соответствующего решения местным банком или Банком в случае доставки задержанной Карты в Банке, по письменному заявлению Держателя Карты.

### **3.8. Срок действия карты, приостановление и прекращение использования карты**

3.8.1. На Карте указывается дата истечения срока ее действия (в формате месяц/ год). Карта действительна до конца последнего дня, указанного на ней месяца. Все Карты с истекшим сроком действия блокируются и подлежат сдаче в Банк.

3.8.2. В случае отказа от пользования Картой, Держатель обязан обратиться с соответствующим письменным заявлением в Банк и сдать Карту.

### **3.9. Замена карты и перевыпуск**

3.9.1. Замена Карты или пере выпуск Карты, взамен утраченной производятся на основании письменного заявления Держателя Карты, предоставленного в Банк.

3.9.2. Карта заменяется в случаях, если истекает срок ее действия, Карта повреждена, рассекречен ПИН-код, а также по желанию Держателя Карты. Заменяемая Карта подлежит сдаче в Банк. Оплата за замену или перевыпуск Карты подлежит оплате согласно Тарифов.

3.9.3. Карта может быть автоматически перевыпущена Банком по истечении срока ее действия, если соответствует требованиям, установленным внутренними документами Банка.

### **3.10. Доступ к интернет-покупкам**

3.10.1. Банк без ограничения предоставляет Клиенту возможность осуществлять Интернет-покупки как поддерживающие технологию 3D-Secure, так и не поддерживающие. Доступ для совершения Интернет-покупок, не поддерживающих технологию 3D-Secure, может быть закрыт по заявлению Клиента. При совершении Интернет-покупок товаров и услуг на сайтах/приложениях, которые не поддерживают технологию 3D-Secure, Карточная операция осуществляется в стандартном режиме (номер, срок действия Карты, код CVV2), без ввода одноразового пароля.

3.10.2. Банк оставляет за собой право изменить порядок проведения Интернет-покупок, уведомив Клиента об этих изменениях на официальном веб-сайте Банка.

3.10.3. Доступ для Держателей Карт к сайтам с азартными играми запрещен в соответствии с законодательством КР.

3.10.4. При проведении Интернет-покупок Держателю Карты необходимо убедиться, что сайт/приложение является безопасным; Держателю Карты рекомендуется совершать Интернет-покупки только на проверенных сайтах/приложениях и совершать Интернет-



покупки со своего компьютера или иного своего устройства, а не с устройств третьих лиц, где могут быть установлены программы-шпионы.

3.10.5. Для обеспечения безопасного совершения Интернет-покупок рекомендуется совершать Интернет-покупки на сайтах/приложениях, поддерживающих технологию безопасности 3D - Secure.

### **3.11. Урегулирование споров**

3.11.1. Держателю Карты рекомендуется сохранять чеки для учета расходования денег путем карточных операций и урегулирования возможных споров.

3.11.2. Держатель карты вправе истребовать от Банка копии документов, подтверждающих правильность изъятия денег по карточным операциям.

3.11.3. По всем спорам и жалобам Держатель Карты обращается с письменным запросом в Банк, который в случае принятия претензии выступает перед платежной системой от имени Держателя Карты. Правилами платежной системы установлен срок давности по рассмотрению спорной Карточной операции - 120 дней со дня ее совершения. В случае обоснованности претензии Банк восстанавливает сумму Карточной операции на счет Держателя Карты. Необоснованные претензии могут наказываются платежной системой штрафами, которые могут превышать сумму спорной Карточной операции. Банк вправе без согласия Держателя Карты изъять со счета Держателя Карты штрафы и сумму необоснованной претензии.

### **3.12. СМС-оповещение**

3.12.1. СМС-оповещение доступно по всем Картам Банка.

3.12.2. Для подключения услуги СМС-оповещения Держатель Карты должен предоставить заявление в свободной форме на подключение услуги СМС-оповещения или указать в заявлении на выпуск новой карты.

3.12.3. Держатель Карты оплачивает комиссию за СМС-оповещение согласно Тарифам Банка. Комиссия взимается автоматически с карточного счета раз в месяц.

3.12.4. В случае, если на счёте нет достаточной суммы для оплаты комиссии за СМС оповещение, услуга будет автоматически отключена.

3.12.5. Для повторного подключения услуги Держатель Карты должен предоставить Заявление на подключение услуги СМС-оповещения.

3.12.6. Держатель Карты вправе отказаться от услуги СМС-оповещение путем подачи в Банк письменного заявления.

3.12.7. Если Держатель Карты желает изменить номера мобильного телефона для получения СМС-оповещения, он должен письменно сообщить об этом в Банк.



Приложение 4 к Генеральному договору банковского счета

**Схема конвертации из одной валюты в другую, предусматривающей различные варианты конвертаций при проведении держателем карты операций в валюте, отличной от валюты банковского счета держателя карты**

Валюта карточного счета	Тип карты	Валюта операции	Тип операции	Курс на фактическую дату операции	Курс на дату окончательного расчета по операции	Срок обработки операции <sup>1</sup>
Сом КР	Visa	Все валюты	В устройствах Банка	Курс Банка	Курс Банка	до 8-ми календарных дней
			Внутри КР (в сети ПЦ ДКИБ <sup>2</sup> )	Курс Банка	Курс Банка	
		Все валюты	Вне КР, Внутри КР (вне сети ПЦ ДКИБ), расчеты проходят через доллары США	1. Курс Visa + OIF <sup>3</sup> при конвертации в доллары США 2. Курс Банка или ДКИБ <sup>4</sup> при конвертации в валюту карточного счета	1. Курс Visa + OIF при конвертации в доллары США 2. Курс Банка или ДКИБ при конвертации в валюту карточного счета	
				Курс Банка или ДКИБ	Курс Банка или ДКИБ	
Элкарт	Российский рубль	В устройствах ПС "Мир" <sup>5</sup>	Курс НСПК <sup>6</sup>	Курс НСПК		
Доллар США	Visa	Все валюты	В устройствах Банка	Курс Банка	Курс Банка	
			Внутри КР (в сети ПЦ ДКИБ)	Курс Банка	Курс Банка	
		Сом КР	Внутри КР (кроме Банков, которые не поддерживают систему расчетов в национальной валюте, вне сети ПЦ ДКИБ)	Курс Банка	Курс Банка	
		Все валюты	Вне КР, Внутри КР (вне сети ПЦ ДКИБ), расчеты проходят через доллары США	Курс Visa + OIF	Курс Visa + OIF	

<sup>1</sup> Срок обработки операций, совершенных с использованием карт международных платежных систем, устанавливается международной платежной системой, также зависит от Банка, который обслуживает чужое устройство;

<sup>2</sup> Банки, которые обслуживаются в процессинговом центре ЗАО "Демир Кыргыз Интернэшнл Банк" (ПЦ ДКИБ), список подобных банков необходимо уточнять у ДКИБ;

<sup>3</sup> OIF - курсовая надбавка Банка (на сегодня по картам Visa Банка OIF не применяется и составляет 0%);

<sup>4</sup> По кредитным картам Visa Банка при конвертации суммы в валюту карточного счета используется курс ЗАО "Демир Кыргыз Интернэшнл Банк" согласно техническим требованиям ПЦ ДКИБ;

<sup>5</sup> Платежная система "Мир", подробнее на сайте: <https://mironline.ru/>

<sup>6</sup> Акционерное общество «Национальная система платежных карт» (НСПК) — оператор платежной системы «Мир», подробнее на сайте: <https://www.nspk.ru/>



### Примеры конвертаций:

#### 1. Карточный счет: сом Кыргызской Республики

1.1. Например, у клиента карта Visa в сомах и клиент 1 августа совершает покупку/снятие/пополнение **в долларах США/др. валюта, в устройстве Банка**, то будет применяться следующая схема конвертации:

На фактическую дату операции (1 августа) на карте клиента заблокируется сумма по схеме ниже по курсам на 1 август:

- Курс Банка.

Окончательный расчет суммы проходит 3 августа, что означает, что в выписке у клиента спишется сумма по курсам на 3 августа, по такой же схеме:

- Курс Банка.

*Примечание: Если курсы на 3 августа изменились, по сравнению с аналогичными курсами на 1 августа, то заблокированная сумма будет отличаться от суммы окончательного расчета.*

1.2. Например, у клиента карта Visa в сомах и клиент 1 августа совершает покупку/снятие/пополнение **в долларах США/др. валюта, в устройстве, которое обслуживает Банк внутри КР (в сети ПЦ ДКИБ)**, то будет применяться следующая схема конвертации:

На фактическую дату операции (1 августа) на карте клиента заблокируется сумма по схеме ниже по курсам на 1 августа:

- Курс Банка.

Окончательный расчет суммы проходит 3 августа, что означает, что в выписке у клиента спишется сумма по курсам на 3 августа, по такой же схеме:

- Курс Банка.

*Примечание: Если курсы на 3 августа изменились, по сравнению с аналогичными курсами на 1 августа, то заблокированная сумма будет отличаться от суммы окончательного расчета.*

1.3. Например, у клиента карта Visa в сомах и клиент 1 августа совершает покупку/снятие/пополнение **в Евро/др. валюта, в устройстве, которое обслуживает Банк вне КР**, то будет применяться следующая схема конвертации:

На фактическую дату операции (1 августа) на карте клиента заблокируется сумма по схеме ниже по курсам на 1 августа:

1. Курс Visa/+OIF3 при конвертации в доллары США;
2. Курс Банка или ДКИБ4 при конвертации в валюту карточного счета.

Окончательный расчет суммы проходит 3 августа, что означает, что в выписке у клиента спишется сумма по курсам на 3 августа, по такой же схеме:

1. Курс Visa/+OIF3 при конвертации в доллары США;
2. Курс Банка или ДКИБ4 при конвертации в валюту карточного счета.



*Примечание: Если курсы на 3 августа изменились, по сравнению с аналогичными курсами на 1 августа, то заблокированная сумма будет отличаться от суммы окончательного расчета.*

**1.4.** Например, у клиента карта Visa в сомах и клиент 1 августа совершает покупку/снятие/пополнение **в долларах США, в устройстве, которое обслуживает Банк вне КР**, то будет применяться следующая схема конвертации:

На фактическую дату операции (1 августа) на карте клиента заблокируется сумма по схеме ниже по курсам на 1 августа:

- Курс Банка или ДКИБ4.

Окончательный расчет суммы проходит 3 августа, что означает, что в выписке у клиента спишется сумма по курсам на 3 августа, по такой же схеме:

- Курс Банка или ДКИБ4.

*Примечание: Если курсы на 3 августа изменились, по сравнению с аналогичными курсами на 1 августа, то заблокированная сумма будет отличаться от суммы окончательного расчета.*

**1.5.** Например, у клиента карта Элкарт в сомах и клиент 1 августа совершает покупку/снятие/пополнение **в Рублях, в устройстве ПС «Мир»**, то будет применяться следующая схема конвертации:

На фактическую дату операции (1 августа) на карте клиента заблокируется сумма по схеме ниже по курсам на 1 августа:

- Курс АО «НСПК».

Окончательный расчет суммы проходит 3 августа, что означает, что в выписке у клиента спишется сумма по курсам на 3 августа, по такой же схеме:

- Курс АО «НСПК».

*Примечание: Если курсы на 3 августа изменились, по сравнению с аналогичными курсами на 1 августа, то заблокированная сумма будет отличаться от суммы окончательного расчета.*

## **2. Карточный счет: доллар США**

**2.1.** Например, у клиента карта Visa в долларах США и клиент 1 декабря совершает покупку/снятие/пополнение **в сомах/др. валюта, в устройстве Банка**, то будет применяться следующая схема конвертации:

На фактическую дату операции (1 декабря) на карте клиента заблокируется сумма по схеме ниже по курсам на 1 декабря:

- Курс Банка.

Окончательный расчет суммы проходит 3 декабря, что означает, что в выписке у клиента спишется сумма по курсам на 3 декабря, по такой же схеме:

- Курс Банка.

*Примечание: Если курсы на 3 декабря изменились, по сравнению с аналогичными курсами на 1 декабря, то заблокированная сумма будет отличаться от суммы окончательного расчета.*



- 2.2. Например, у клиента карта Visa в долларах США и клиент 1 декабря совершает покупку/снятие/пополнение **в сомах/др. валюта, в устройстве, которое обслуживает Банк внутри КР (в сети ПЦ ДКИБ)**, то будет применяться следующая схема конвертации:

На фактическую дату операции (1 декабря) на карте клиента заблокируется сумма по схеме ниже по курсам на 1 декабря:

- Курс Банка.

Окончательный расчет суммы проходит 3 декабря, что означает, что в выписке у клиента спишется сумма по курсам на 3 декабря, по такой же схеме:

- Курс Банка.

*Примечание: Если курсы на 3 декабря изменились, по сравнению с аналогичными курсами на 1 декабря, то заблокированная сумма будет отличаться от суммы окончательного расчета.*

- 2.3. Например, у клиента карта Visa в долларах США и клиент 1 декабря совершает покупку/снятие/пополнение **в сомах, в устройстве, которое обслуживает Банк внутри КР (кроме Банков, которые не поддерживают систему расчетов в национальной валюте, вне сети ПЦ ДКИБ)**, то будет применяться следующая схема конвертации:

На фактическую дату операции (1 декабря) на карте клиента заблокируется сумма по схеме ниже по курсам на 1 декабря:

- Курс Банка.

Окончательный расчет суммы проходит 3 декабря, что означает, что в выписке у клиента спишется сумма по курсам на 3 декабря, по такой же схеме:

- Курс Банка.

*Примечание: Если курсы на 3 декабря изменились, по сравнению с аналогичными курсами на 1 декабря, то заблокированная сумма будет отличаться от суммы окончательного расчета.*

- 2.4. Например, у клиента карта Visa в долларах США и клиент 1 декабря совершает покупку/снятие/пополнение **в Евро/др. валюта, в устройстве, которое обслуживает Банк вне КР/внутри КР (вне сети ПЦ ДКИБ)**, то будет применяться следующая схема конвертации:

На фактическую дату операции (1 декабря) на карте клиента заблокируется сумма по схеме ниже по курсам на 1 декабря:

- Курс Visa/+OIF3.

Окончательный расчет суммы проходит 3 декабря, что означает, что в выписке у клиента спишется сумма по курсам на 3 декабря, по такой же схеме:

- Курс Visa/+OIF3.

*Примечание: Если курсы на 3 декабря изменились, по сравнению с аналогичными курсами на 1 декабря, то заблокированная сумма будет отличаться от суммы окончательного расчета.*



*Приложение №5 к Генеральному договору Банковского счета*

**Краткая Инструкция по платежам через QR-код**

1. Для оплаты по QR-коду требуется наличие банковского счета. Деньги идут с банковского счета Клиента на банковский счет Получателя. Для этого Клиенту необходимо иметь мобильный телефон, на котором установлено мобильное приложение от ЗАО «ФИНКА Банк» - FINCA Банк Кыргызстан. И необходимо уточнить, принимает ли вторая сторона платежа по QR-коду от банка Клиента.
2. Способ оплаты по QR-коду. Клиент в мобильном приложении выбирает опцию «QR - переводы» в разделе «Переводы», после чего запустится сканер для распознавания кода и с помощью камеры мобильного телефона наводит на предоставленный получателем QR-код.
3. После того как произошло распознавание QR-кода, на экране мобильного приложения появится выбор через какой счет Клиент хочет произвести оплату, реквизиты получателя – счет, ФИО или название Получателя (магазина, салона красоты, сервиса технического обслуживания и т.д) и поле для заполнения суммы к оплате, которую будет указать Клиент самостоятельно.
4. Клиент должен перепроверить данные платежа и, если все верно, подтвердить оплату.
5. Далее сумма оплаты списывается со счета Клиента, а Получатель получит сумму оплаты на свой счет.
6. Если Клиент ошибся и ввел неверную сумму при покупке товаров, ТСП должен сразу же вернуть Клиенту разницу.
7. При возврате товара/услуг/работы Получателем Клиенту, процедура оформления возврата такая же, как и при оплате по QR-коду или иными способами платежа.
8. Конвертация платежей и переводов по QR-коду в иностранной валюте осуществляется согласно схеме конвертации и по курсу Банка-Получателя. В случае если Клиент получает платеж и перевод на свой счет в иностранной валюте, открытым в Банке осуществляется согласно схеме конвертации и по курсу Банка.
9. Получение перевода по QR. Клиент, для того чтобы выгрузить QR-код своего счета необходимо в мобильном приложении в разделе «Переводы» - «QR – переводы» выбрать счет, на который хочет получить перевод. Клиенту необходимо выбрать вид выгрузки QR-кода – платежной ссылкой или изображением. Клиент далее может предоставить свой QR-код отправителю посредством мессенджеров.
10. За подробной информацией по платежам и переводам по QR, Клиент может обращаться в ближайшие офисы Банка или по телефону 4400 или +996 312 440 440.

**Правила безопасности QR-платежей для Клиента:**

1. Клиенту перед подтверждением оплаты следует проверять реквизиты платежа (сумму перевода, наименование получателя и т.д.);
2. Использовать пин-коды, сложные пароли при входе в интернет банкинг или мобильное приложение.



**FINCA® Bank**

3. Избегать сканирования случайно найденных QR-кодов или в нежелательных сообщениях;
4. Никогда не доверять электронным письмам неизвестных отправителей;
5. Никогда не обрабатывать неизвестные QR-коды, так же, как и неизвестные URL-адреса;
6. Убедиться, что QR-код не наклеен/напечатан поверх другого QR-кода, если он расположен на физическом носителе, например, в магазине.
7. Перед подтверждением оплаты проверять сумму перевода и наименование Получателя.
8. Прежде чем сканировать QR-код, убедиться Клиенту, что он не наклеен поверх другого. Иногда это видно невооруженным взглядом, но не будет лишним и пощупать табличку с кодом.
9. Проверять QR-коды с помощью специальных приложений, распознающих вредоносный контент.
10. Если Клиент генерирует платежный код на своем мобильном телефоне, делать это непосредственно в момент оплаты — тогда у мошенников не будет времени его перехватить.
11. Перед тем как сгенерировать код, на всякий случай проверять, не смогут ли его увидеть посторонние.
12. Необходимо защитить мобильное устройство антивирусными приложениями, которое вы будете использовать для оплаты с помощью QR-кодов.
13. Банк не несет никакой ответственности за ущерб, причиненный Клиенту действиями третьих лиц в случае несоблюдения Клиентом условий предусмотренных настоящими Правилами.

---

**С приложениями к Генеральному договору банковского счета ЗАО «ФИНКА Банк» ознакомлен:**

[Клиент.ФИО]: \_\_\_\_\_ Подпись: \_\_\_\_\_

[Дата.Сегодня]: \_\_\_\_\_