Публичная оферта о возобновление сотрудничества/увеличении установленного лимита/ прощение штрафов физическим лицам в ОАО «Алиф Банк»	Офертаи оммавӣ оид ба барқарорсозии ҳамкорӣ/афзоиши лимити муқарраршуда/бахшидани ҷаримаҳо ба шахсони воқеӣ дар ҶСК «Алиф Бонк»
Настоящая Публичная оферта (далее – «**Оферта**») разработана в соответствии с Законом Республики Таджикистан «Об обращениях физических и юридических лиц», а также утвержденным внутренним «Порядком рассмотрения обращений граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей, их представителей, представителей юридических лиц», и определяет порядок и условия подачи заявлений физическими лицами в Банк, а также порядок регистрации, их рассмотрения и вынесения решения по ним. Акцептом Оферты является факт направления Заявителем обращения в Банк путём заполнения специальной формы, указанной на Сайте Банка и нажатием кнопки «*Отправить*». При несогласии с условиями Оферты, Заявитель вправе отказаться от подачи обращения. Актуальная версия настоящей Оферты размещена на официальном сайте Банка в сети интернет по адресу: https://alif.tj	Офертаи оммавии мазкур (минбаъд – «**Оферта**») мутобиқи Қонуни Ҷумҳурии Тоҷикистон «Дар бораи муроҷиатҳои шахсони воқеӣ ва ҳуқуқӣ», инчунин "Тартиби баррасии муроҷиатҳои шаҳрвандон, аз ҷумла соҳибкорони инфиродӣ, намояндагони онҳо, намояндагони шахсони ҳуқуқӣ"-и дохилии тасдиқшуда, таҳия карда шудааст ва тартиб ва шартҳои пешниҳоди аризаҳо аз ҷониби шахсони воқеӣ ба Бонк, инчунин тартиби бақайдгирӣ, баррасӣ ва қарор қабул кардан онҳоро муайян мекунад. Акцепти Оферта далели ирсоли муроҷиат аз ҷониби Муроҷиаткунанда ба Бонк тавассути пур кардани шакли махсус, ки дар Сомонаи Бонк нишон дода шудааст ва пахш кардани тугмаи «*Фиристодан*» мебошад. Дар сурати розӣ набудан бо шартҳои Оферта, Муроҷиаткунанда ҳуқуқ дорад аз пешниҳоди муроҷиат даст кашад. Нусхаи амалкунандаи Офертаи мазкур дар сомонаи расмии Бонк дар шабакаи интернет дар суроға: https://alif.tj ҷойгир карда шудааст.
1. Термины и определения	**1. Истилоҳотҳо ва мафҳумҳо**
Банк – Открытое акционерное общество «Алиф Банк», ИНН 030026536, ЕИН 0310015466, расположенный по адресу: Душанбе, улица Багаутдинова 9, имеющий лицензию на осуществление банковской деятельности №0000114 от 03.01.2020 года.	**Бонк** – Ҷамъияти саҳомии кушодаи «Алиф Бонк», РМА 030026536, РЯМ 0310015466, ки дар суроға: Душанбе, кӯчаи Бағаутдинов 9 ҷойгир аст ва литсензияи №0000114 аз 03.01.2020 сол барои амалӣ намудани фаъолияти бонкӣ дорад.
Заявитель - физическое лицо или их законные представители, обратившиеся в Банк по поводу защиты своих прав и законных интересов.	**Муроҷиаткунанда** - шахси воқеӣ ё намояндагони қонунии онҳо, ки барои ҳимояи ҳуқуқ ва манфиатҳои қонунии худ ба Бонк муроҷиат кардаанд.
Стороны – Заявитель и Банк.	**Тарафҳо** – Муроҷиаткунанда ва Бонк.
Сайт – официальный интернет сайт Банка, расположенный по адресу https://alif.tj	**Сомона** – сомонаи расмии интернетии Бонк, ки дар суроғаи https://alif.tj ҷойгир аст.
Обращение – заявление, запрос, предложение, жалоба Заявителя, направленная в Банк в электронной форме через соответствующую форму на официальном сайте Банка.	**Муроҷиат** – ариза, дархост, пешниҳод, шикояти Муроҷиаткунанда, ки ба Бонк дар шакли электронӣ тавассути шакли дахлдор дар сомонаи расмии Бонк ирсол шудааст.
Лимиты – ограничения на совершения Заявителем, устанавливаемые Банком в соответствии с положениями Условий	**Лимитҳо** – маҳдудиятҳо барои амалиётҳои Муроҷиаткунанда, ки аз ҷониби Бонк мутобиқи муқарраротҳои Шартҳои

комплексного обслуживания и/или Условиями банковского продукта. **Уполномоченные сотрудники** - уполномоченные сотрудники структурного подразделения Банка, которые в порядке, установленном нормативными правовыми актами, по существу изучают и рассматривают Обращения. **РТ** – Республики Таджикистан	хизматрасонии маҷмуӣ ва/ё Шартҳои маҳсулоти бонкӣ муқаррар карда мешаванд. **Кормандони ваколатдор** - кормандони ваколатдори воҳиди сохтории Бонк, ки дар тартиби муқарраршудаи санадҳои меъёрӣ-ҳуқуқӣ, ки моҳиятан Муроҷиатҳоро омӯхта ва баррасӣ мекунанд. **ҶТ** - Ҷумҳурии Тоҷикистон
2.Общие положения 2.1.Оферта определяет порядок и условия подачи Обращений в Банк, рассмотрения и предоставления Заявителям решений по ним. Обращения Заявителей связаны со следующим: 1. Ходатайством о возобновление сотрудничества между Банком и Заявителем, прекращенное в связи с просроченной задолженности Заявителя либо по другим обстоятельствам и причинам. 2. Ходатайством об увеличении установленного Лимита Заявителю. 3. Ходатайством о прощении штрафов. 2.2. При подаче Обращения, Заявителю необходимо заполнить специальную электронную форму на Сайте и нажать кнопку «*Отправить*». 2.3. Обращения несовершеннолетних осуществляется с письменным разрешением и/или участием законных представителей несовершеннолетних, или органов опеки и попечительства в установленных законодательством случаях.	**2. Муқаррароти умумӣ** 2.1. Оферта тартиб ва шартҳои пешниҳоди Муроҷиатҳоро ба Бонк, баррасӣ ва ба Муроҷиаткунандагонро пешниҳоди қарорҳо оиди онҳо муайян мекунад. Муроҷиатҳои Муроҷиаткунандагон бо зерин алоқаманданд: 1. Дархост дар бораи барқарорсозии ҳамкорӣ байни Бонк ва Муроҷиаткунанда, ки вобаста ба қарзи таъхиршудаи Муроҷиаткунанда ё дигар ҳолатҳо ва сабабҳо қатъ карда шудааст. 2. Дархост дар бораи афзоиши Лимити муқарраршуда ба Муроҷиаткунанда. 3. Дархост дар бораи бахшидани ҷаримаҳо. 2.2. Ҳангоми пешниҳоди Муроҷиат, Муроҷиаткунанда бояд шакли махсуси электрониро дар Сомона пур намояд ва тугмаи «*Фиристодан*»-ро пахш кунад. 2.3. Муроҷиатҳои нобалиғон бо иҷозаи хаттӣ ва/ё иштироки намояндагони қонунии нобалиғон ё мақомоти васоят ва парасторӣ дар ҳолатҳои қонунгузорӣ муқарраршуда, амалӣ карда мешавад.
3. Права и обязанности Банка 3.1.Банк обязан: 1) Обеспечить регистрацию, учет, рассмотрение и принятие решений по поступившим Обращениям. 2) Рассматривать Обращения объективно, всесторонне и в определенные сроки. 3) Направлять Заявителю ответ, по существу его Обращения. 4) Уведомлять Заявителя о необходимости продления сроков рассмотрения, если это потребуется.	**3. Ҳуқуқ ва ухдадориҳои Бонк** 3.1. Бонк вазифадор аст: 1) Бақайдгирӣ, баҳисобгирӣ, баррасӣ ва қабули қарорҳо оид ба Муроҷиатҳои воридшударо таъмин намояд. 2) Муроҷиатҳоро ба таври объективӣ, ҳамаҷониба ва дар мӯҳлатҳои муайян баррасӣ намояд. 3) Ба Муроҷиаткунанда ҷавобро аз ҷиҳати моҳиятан Муроҷиати ӯ ирсол намояд. 4) Муроҷиаткунандаро дар бораи зарурати дароз кардани мӯҳлатҳои баррасӣ, агар ин зарур бошад, огоҳ созад.

5) В случае, если Обращение не относиться к компетенции Банка, направлять его в компетентный орган, уведомив об этом Заявителя. 3.2. Банк вправе оставить Обращение без рассмотрения если: 1) Обращение является анонимным (не указаны контактные данные, либо указаны данные третьего лица). 2) Обращение содержит нецензурные или оскорбительные выражения. 3) Заявитель не предоставил необходимых документов, подтверждающих полномочия представителя. 4) Обращение дублирует раннее рассмотренное с отсутствием новых фактов. 5) В иных случаях по решению Банка. **4. Порядок подачи Обращения** 4.1. Для подачи Обращения, Заявителю необходимо совершить следующие действия: 1) Зайти на Сайт. 2) Корректно и достоверно заполнить все обязательные поля специальной формы. 3) Нажать на кнопку «*Отправить*» для завершения процесса подачи Обращения. 4.2. Обращение считается поданным с момента получения Банком подтверждения о его успешной отправке, отображаемого на Сайте или отправленного Заявителю иным способом (отправления смс-сообщения на номер телефона или на адрес электронной почты Заявителя). 4.3. Стороны согласились, что нажатие Заявителем кнопки «*Отправить*» на Сайте Банка признается аналогом собственноручной подписи Заявителя на Обращении. С момента выполнения данного действия все последующие действия, совершенные в рамках Обращения, считаются осуществленными лично Заявителем и имеют полную юридическую силу.	5) Дар сурате ки Мурочиат ба салоҳияти Бонк дахл надошта бошад, онро ба мақоми салоҳиятдор ирсол намояд ва Мурочиаткунандаро дар бораи ин огоҳ созад. 3.2. Бонк ҳуқуқ дорад Мурочиатро бидуни баррасӣ гузорад, агар: 1) Мурочиат бенишон бошад (маълумоти тамос нишон дода нашуда ё маълумоти шахси сеюм нишон дода шуда бошад). 2) Мурочиат ибораҳои кабеҳ ё таҳқиромез бошад. 3) Мурочиаткунанда ҳуҷҷатҳои зарурии тасдиқкунандаи ваколатҳои намояндаро пешниҳод накарда бошад. 4) Мурочиат такрори мурочиати пеш аз ин баррасишуда бо набудани далелҳои нав, бошад. 5) Дар ҳолатҳои дигар бо қарори Бонк. **4. Тартиби пешниҳоди Мурочиат** 4.1. Барои пешниҳоди Мурочиат, Мурочиаткунанда бояд амалҳои зеринро анҷом диҳад: 1. Ба Сомона ворид шавад. 2. Ҳамаи майдончаҳои ҳатмии шакли махсусро дуруст ва саҳеҳро пур намояд. 3. Барои анҷоми раванди пешниҳоди Мурочиат тугмачаи «*Фиристодан*»-ро пахш намояд. 4.2. Мурочиат аз лаҳзаи гирифтани тасдиқи фиристони муваффақи он аз ҷониби Бонк, ки дар Сомона нишон дода мешавад ё ба Мурочиаткунанда бо тарзи дигар фиристода мешавад (ирсоли паёмаки смс ба рақами телефон ё ба суроғаи почтаи электронии Мурочиаткунанда), пешниҳодшуда, ҳисобида мешавад. 4.3. Тарафҳо мувофиқа карданд, ки пахш кардани тугмаи «*Фиристодан*» аз ҷониби Мурочиаткунанда дар Сомонаи Бонк ҳамчун монанди имзои дастии Мурочиаткунанда дар Мурочиат эътироф карда мешавад. Аз лаҳзаи иҷрои ин амал ҳамаи амалҳои минбаъда, ки дар доираи Мурочиат анҷом дода мешаванд, аз ҷониби худи Мурочиаткунанда амалӣ карда шудаанд, ҳисобида мешаванд ва эътибори пурраи ҳуқуқӣ доранд.

4.4. При необходимости в подтверждении фактов и доводов Заявители прилагают документы либо их копии. 4.5. При необходимости уполномоченные сотрудники могут пригласить Заявителя для получения ответов, комментариев, предоставления документов, разъяснений неясностей и других деталей. 4.6. При отзыве Обращения, Заявитель обязан также уведомить Банк в электронной форме.	4.4. Ҳангоми зарурат дар тасдиқи далелҳо ва шарҳҳо, Муроҷиаткунандагон ҳуҷҷатҳо ё нусхаҳои онҳоро замима мекунанд. 4.5. Ҳангоми зарурат кормандони ваколатдор метавонанд Муроҷиаткунандаро барои гирифтани ҷавобҳо, шарҳҳо, пешниҳоди ҳуҷҷатҳо, эзоҳои номуайян ва дигар тафсилот даъват намоянд. 4.6.Ҳангоми бекор кардани Муроҷиат, Муроҷиаткунанда вазифадор аст, инчунин Бонкро дар шакли электронӣ огоҳ созад.
5.Порядок рассмотрения Обращений 5.1. Все поступившие в Банк Обращения подлежать обязательной регистрации. 5.2. Обращения рассматриваются в следующие сроки: 1) До тридцати календарных дней с даты регистрации. 2) До пятнадцати календарных дней если Обращение не требует дополнительной проверки. 3) В исключительных случаях срок рассмотрения Обращений может быть продлен на тридцать календарных дней с предварительным уведомлением Заявителя. 5.3. Ответы на обращения предоставляются в зависимости от способа подачи на языке Обращения или на государственном языке, либо направляются: 1) На электронную почту, указанную Заявителем. 2) Отправляется Заявителю СМС уведомление на мобильный номер, указанный Заявителем в Обращении. 3) Почтовым отправлением на адрес место жительства, либо адрес, указанный Заявителем в Обращении. 4) Лично Заявителю, в офисе Банка. 5.4. Банк не обязан комментировать либо объяснять причину принятого решения по Обращению Заявителя.	**5. Тартиби баррасии Муроҷиатҳо** 5.1. Ҳамаи Муроҷиатҳои ба Бонк воридшуда, бояд ҳатман ба қайд гирифта шаванд. 5.2. Муроҷиатҳо дар мӯҳлатҳои зерин баррасӣ карда мешаванд: 1) То сӣ рӯзи тақвимӣ аз санаи бақайдгирӣ. 2) То понздаҳ рӯзи тақвимӣ, агар Муроҷиат санҷиши иловагиро талаб накунад. 3) Дар ҳолатҳои истисноӣ мӯҳлати баррасии Муроҷиатҳо метавонад бо огоҳии пешакии Муроҷиаткунанда ба сӣ рӯзи тақвимӣ дароз карда шавад. 5.3. Ҷавобҳо ба Муроҷиатҳо вобаста ба тарзи пешниҳод, бо забони Муроҷиат ё ба забони давлатӣ пешниҳод карда мешаванд ё ирсол карда мешаванд ба: 1) Ба почтаи электронии аз ҷониби Муроҷиаткунанда нишондодашуда. 2) Ба Муроҷиаткунанда паёмаки СМС ба рақами мобилии дар Муроҷиат аз ҷониби Муроҷиаткунанда нишондодашуда, фиристода мешавад. 3) Бо суроғаи муқаррарии почтавӣ, ба суроғаи маҳалли истиқомат ё суроғаи дар Муроҷиат аз ҷониби Муроҷиаткунанда нишондодашуда. 4) Шахсан ба Муроҷиаткунанда, дар идораи Бонк. 5.4. Бонк вазифадор нест сабаби қарори қабулшуда оид ба Муроҷиати Муроҷиаткунандаро шарҳ диҳад ё тавзеҳ намояд.
6.Прочие положения 6.1.Оферта вступает в силу с момента ее публикации на официальном сайте Банка и действует до момента ее замены новой	**6. Муқарраротҳои дигар** 6.1. Оферта аз лаҳзаи нашри он дар сомонаи расмии Бонк эътибор пайдо мекунад ва то лаҳзаи иваз кардани он бо таҳрири нав ё

редакцией либо прекращение действия Оферты по решению Банка. 6.2. Банк оставляет за собой право одностороне, без предваритольного уведомления Заявителя вносить изменения в Оферту. 6.3.Все изменения, внесенные в Оферту, вступают в силу с момента публикации новой редакции на Сайте Банка. Последующая подача Обращения Заявителя означает его согласие с новыми условиями. 6.4.Если какое-либо положений Оферты являются или становятся недействительными в силу внесения изменений в действующее законодательство РТ, это не является основанием для приостановления действия остальных положений Оферты. Недействительные положения должны быть заменены положениями, допустимыми в правовом отношении, близкими по смыслу к заменяемым.	қатъи амали Оферта бо қарори Бонк, амал мекунад. 6.2. Бонк ҳуқуқи яктарафа, бидуни огоҳии пешакии Муроҷиаткунанда, тағйирот ба Офертаро ворид кардани худро нигоҳ медорад. 6.3. Ҳамаи тағйиротҳои ба Оферта ворид кардашуда, аз лаҳзаи нашри таҳрири нав дар Сомонаи Бонк эътибор пайдо мекунанд. Пешниҳоди минбаъдаи Муроҷиат аз ҷониби Муроҷиаткунанда розигии ӯро бо шартҳои нав ифода мекунад. 6.4. Агар ягон муқаррароти Оферта беэътибор бошад ё дар натиҷаи ворид намудани тағйирот ба қонунгузории амалкунандаи ҶТ беэътибор гардад, ин асос барои боздоштани амали дигар муқаррароти Оферта намебошад. Муқарраротҳои беэътибор боянд бо муқаррароти аз ҷиҳати ҳуқуқӣ иҷозатдодашуда, ки мазмунан ба муқаррароти ивазшаванда наздиканд, иваз карда шаванд.