

## **ОБЩИЕ УСЛОВИЯ ВЫПУСКА И ОБСЛУЖИВАНИЯ БАНКОВСКИХ ДЕБЕТОВЫХ КАРТ ДЛЯ ФИЗИЧЕСКИХ ЛИЦ**

**Настоящий документ является составной частью Договора о выдаче банковской дебетовой карты, наряду с Заявлением-офертой о заключении договора о выдаче банковской дебетовой карты и Тарифами на обслуживание банковских дебетовых карт физических лиц.**

### **1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ**

Если в тексте настоящего документа явно не оговорено иное, термины и определения (написанные с заглавной буквы), будут иметь следующие значения:

**Авторизация** – разрешение, предоставляемое Банком для проведения операции с использованием Карты или ее Реквизитов. Авторизация осуществляется в программном обеспечении Банка, в соответствии с правилами платежной системой, Карты которой эмитирует Банк.

**Активация** – процедура по присвоению Банком Карте статуса, позволяющего Клиенту использовать Карту в порядке, установленном в Договоре. В случае, если Активация не проведена, использование Карты невозможно. Банк вправе отказать в Активации в случаях, установленных законодательством РТ.

**Банк** - открытое акционерное общество «Алиф Банк», ИНН 030026536, ЕИН 0310015466, расположенное по адресу: Душанбе, ул. Ф. Ниёзи д. 51, имеющее лицензию на осуществление банковских операций в национальной и иностранной валютах №0000114 от 3 января 2020 года.

**Держатель** – Клиент или Представитель Клиента, которому по указанию Клиента была выпущена и доставлена Карта.

**Договор** – заключенный между Банком и Клиентом Договор о выдаче банковской дебетовой карты, включающий в себя настоящий документ, Заявление Клиента и Тарифы. Договор является смешанным и содержит положения договора банковского счета и договора о выдаче Карты.

**Доверенный номер телефона** — сообщенный Клиентом Банку на основании составленного по форме Банка и подписанного Клиентом заявления, номер мобильного телефона Клиента, используемый, в том числе, в целях обмена сообщений между Сторонами по Договору.

**Заявление Клиента** – письменное предложение (оферта) Клиента, адресованное Банку, содержащее намерение Клиента заключить с Банком Договор и сведения, необходимые для идентификации Клиента в соответствии с требованиями Банка и законодательства РТ (Заявление-оферта о заключении договора о выдаче банковской дебетовой карты).

**Карта** – банковская дебетовая карта, выпущенная Банком к Счету, для составления расчетных и иных документов, подлежащих оплате за счет Клиента. Карта как электронное средство платежа используется для совершения операций ее Держателем в пределах Платежного лимита.

**Клиент** – физическое лицо, заключившее Договор с Банком.

**Личный Кабинет** – специализированный сервис Банка, представляющий собой подсистему (программное обеспечение), предназначенная для обеспечения Клиента возможности получения информации обо всех операциях, совершенных по Счету, а также об остатках

денежных средств на Счете, обновляемая Банком каждые пять 5 (пять) рабочих дней или ранее.

**Общие условия** – настоящий документ (Общие условия выпуска и обслуживания банковских дебетовых карт для физических лиц).

**Платежный лимит** – сумма денежных средств, доступная Держателю для совершения операций по Счету, равная сумме остатка денежных средств на Счете за вычетом сумм операций, расчеты по которым еще не завершены Банком.

**Поручение** – распоряжение Клиента и/или Представителя Клиента на совершение операции по Счету с использованием Карты или её Реквизитов.

**Правила** – установленные Банком Правила пользования банковской дебетовой картой, которые являются приложением к Общим условиям и считаются неотъемлемой частью Общих условий.

**Представитель Клиента** – уполномоченное лицо, при совершении операции действующее от имени, в интересах и за счет Клиента, полномочия которого основаны на доверенности или другом документе предусмотренным законодательством РТ.

**Реквизиты Карты** – информация, нанесенная на Карту путем эмбоссирования (тиснения) или иным способом, включая запись на магнитную полосу, микросхему, номер Карты, срок действия Карты, код проверки подлинности Карты, который состоит из трех цифр и размещается на обратной стороне Карты, имя Держателя, за исключением Карты моментальной выдачи (неименной карты), на которой имя Держателя не наносится и подпись Держателя.

**РТ** – Республика Таджикистан.

**Сторона** – Клиент или Банк.

**Стороны** – Клиент и Банк.

**Счет** – банковский карточный счет Клиента, открываемый для совершения операций с использованием Карты (ее Реквизитов).

**Тарифы** – документ, содержащий информацию о размере и правилах применения, расчета, взимания и начисления процентов, комиссий, плат и штрафов, являющийся неотъемлемой частью соответствующего Договора (Тарифы на обслуживание банковских дебетовых карт физических лиц).

**Технический овердрафт** – задолженность Клиента по Договору, возникающая, если Банк по техническим причинам провел операцию по Счету, сумма которой превышала доступный Платежный лимит.

## **2. ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

- 2.1. Настоящие Общие условия устанавливают порядок открытия, ведения и закрытия Счета, порядок приема денежных средств, а также порядок выпуска и обслуживания Карт и регулируют отношения, возникающие, в связи с этим между Клиентом и Банком, в том числе по вопросам предоставления Банком иных услуг, предусмотренных настоящими Общими условиями.
- 2.2. Для заключения Договора Клиент предоставляет Банку собственноручно подписанное Заявление Клиента, а также документы, необходимые для открытия Счета и проведения идентификации Клиента в соответствии с требованиями Банка и законодательства РТ.
- 2.3. Договор заключается путем акцепта Банком оферты – Заявления Клиента. Акцептом является совершение Банка следующих действий: открытие Счета, выпуск и Активация Карты.
- 2.4. Датой начала действия Договора считается дата Активации Карты со стороны Банка.
- 2.5. С целью ознакомления Клиентов с Общими условиями и Тарифами, Банк публикует Общие условия и Тарифы на сайте Банка в Интернет по адресу <https://km.alif.mobi>.
- 2.6. С момента заключения Договора применяются действующие Тарифы, опубликованные на сайте Банка согласно п. 2.5. настоящих Общих условий до заключения Договора.

- 2.7. Банк вправе изменять настоящие Общие условия и/или Тарифы, направив Клиенту соответствующее уведомление не позднее 30 (тридцати) календарных дней, предшествующих дню изменений Общих условий и/или Тарифов посредством электронной почты, смс-уведомления или разместив информацию об этом на сайте Банка в Интернет по адресу <https://km.alif.mobi>, если эти изменения не противоречат законодательству РТ.
- 2.8. При несогласии с изменениями и дополнениями Общих условий и/или Тарифов Клиент имеет право расторгнуть Договор в одностороннем порядке путем направления соответствующего заявления в Банк и погашения всей имеющейся задолженности перед Банком а также истребования всех денежных средств и закрытия Счета. Непредставление в Банк указанного заявления, совершение расходных операций, а также наличие остатка на Счете после вступления в силу изменений и дополнений Общих условий и/или Тарифов является согласием Клиента с такими изменениями и дополнениями.

### **3. ВЫПУСК КАРТ**

- 3.1. Для осуществления расчетов по Счету Банк предоставляет Клиенту Карту. К Счету Клиента может быть выпущена одна или несколько дополнительных Карт.
- 3.2. Карта является собственностью Банка, который имеет право отказать Держателю в выпуске Карты, ее Активации или замене, ограничить количество Карт, выпускаемых на имя одного Держателя, а в случаях, предусмотренных настоящими Общими условиями, приостановить или прекратить действие Карты.
- 3.3. Процедура выпуска Карты определяется Банком. При принятии решения о выпуске и Активации Карты, Банк выдает Карту Клиенту и обеспечивает расчеты по Счету с использованием данной Карты.
- 3.4. Карта передается Клиенту лично или его уполномоченному Представителю лично или доставляется заказной почтой, курьерской службой по адресу, указанному Клиентом в Заявлении Клиента, или иным способом, позволяющим однозначно установить, что Карта была получена Клиентом или его уполномоченным Представителем. Карта активируется после ее передачи Клиенту или его уполномоченному Представителю.
- 3.5. В целях идентификации Держателя при проведении операций с использованием Карты Клиенту предоставляется ПИН-код. Карта, ее Реквизиты, а также ПИН-код являются аналогом собственноручной подписи Держателя и их использование порождает юридические последствия, аналогичные использованию собственноручных подписей в соответствии с требованиями законодательства РТ. Клиент соглашается, что использование Карты, ее Реквизитов, а также правильного ПИН-кода является надлежащей и достаточной идентификацией Держателя Карты.
- 3.6. Операции произведенные:
  - с присутствием Карты и вводом соответствующего ПИН-кода; или
  - с присутствием Карты без ввода ПИН-кода; или
  - с использованием Реквизитов Картыпризнаются совершенными Клиентом (Держателем) и с его согласия.
- 3.7. Использование Карты/ее Реквизитов лицом, не являющимся Держателем, запрещено.
- 3.8. За осуществление операций с использованием Карты/ее Реквизитов и иных операций по Счету взимается вознаграждение в соответствии с Тарифами Банка.
- 3.9. Карта является действительной до последнего дня месяца года, указанного на лицевой стороне Карты. Окончание действия Карты не приводит к прекращению действия Договора.
- 3.10. По окончании срока действия Карта выпускается на новый срок на основании заявления Клиента на перевыпуск Карты на новый срок.
- 3.11. Досрочный перевыпуск Карты осуществляется в случаях утери/кражи, порчи, несанкционированного использования, изменения имени и/или фамилии Держателя на основании заявления Клиента.
- 3.12. По заявлению Клиента, переданному в Банк на бумажном носителе или в электронной форме с интернет-ресурса <https://km.alif.mobi>, Банком может быть выпущена основная или дополнительная Карта. В случае получения Карты вне офиса Банка, Клиент представляет уполномоченному лицу Банка документ, удостоверяющий личность, и подписывает необходимые документы в присутствии уполномоченного лица Банка. В случае получения Карты вне офиса Держателем, Держатель представляет документ, удостоверяющий личность и документ, удостоверяющий полномочия по получению Карты Банка, а также подписывает необходимые документы в присутствии уполномоченного представителя Банка.

- 3.13. Клиент обязуется ознакомить Держателей дополнительных Карт с настоящими Общими условиями и Тарифами и оплачивать Банку все расходы, совершенные с использованием дополнительных Карт.
- 3.14. Клиент вправе установить лимиты для проведения расходных операций с использованием Карты, отличные от тех лимитов, которые применяются Банком в соответствии с Тарифами.

#### **4. ОТКРЫТИЕ И ВЕДЕНИЕ СЧЕТА. ПОРЯДОК ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ РАСЧЕТОВ**

- 4.1. Банк открывает Клиенту Счет для осуществления расчетов по операциям с использованием Карты и/или ее Реквизитов. В случае заключения между Банком и Клиентом Договора дистанционного банковского обслуживания физического лица, Клиенту также будет предоставлена возможность иметь доступ к своему Счету и распоряжаться денежными средствами, находящимися на Счете, через систему дистанционного банковского обслуживания Банка (программно-аппаратный комплекс Банка, позволяющий организовать обмен документами / информацией в электронной форме между Банком и Клиентом через сеть Интернет). Заключение между Банком и Клиентом Договора дистанционного банковского обслуживания физического лица не прекращает действие настоящих Общих условий. Настоящие Общие условия применяются с учетом изменений и дополнений, предусмотренных Договором дистанционного банковского обслуживания физического лица. В случае противоречия условий Договора дистанционного банковского обслуживания физического лица настоящим Общим условиям применяются условия Договора дистанционного банковского обслуживания физического лица.
- 4.2. Счет открывается Банком в национальной валюте РТ.
- 4.3. На остаток денежных средств на Счете Банк начисляет проценты, порядок начисления и размер которых устанавливаются Тарифами или не начисляет какие-либо проценты по выбору Клиента согласно Заявлению Клиента.
- 4.4. Пополнение Счета осуществляется в наличной и безналичной форме в соответствии с законодательством РТ.
- 4.5. Обработка операции пополнения Счета осуществляется Банком не позднее 1 (одного) рабочего дня, следующего за днем фактического поступления денежных средств в Банк. Для правильного и своевременного зачисления денежных средств на Счет при перечислении денежных средств должны быть правильно указаны необходимые реквизиты в соответствии с законодательством РТ. Банк вправе не зачислять поступившие денежные средства и вернуть их отправителю платежа из-за недостаточности, неточности или противоречивости реквизитов расчетного документа, а также в иных случаях, установленных законодательством РТ.
- 4.6. При перечислении денежных средств в иностранной валюте в целях пополнения средств на Счете, Банк конвертирует сумму перечисления в национальную валюту РТ по своему усмотрению либо по курсу Банка, либо по официальному курсу Национального Банка Таджикистана, действующему на момент обработки операции со стороны Банка.
- 4.7. Клиент распоряжается денежными средствами, находящимися на Счете, без ограничений, за исключением случаев, предусмотренных законодательством РТ и Договором.
- 4.8. В случае перевода денежных средств с Счета по распоряжению Клиента, обязательство Банка перед Клиентом по перечислению денежных средств с Счета считается исполненным в момент зачисления соответствующей суммы на счет банка получателя денежных средств, а в случае перевода денежных средств на счет в Банке – в момент зачисления денежных средств на соответствующий счет.
- 4.9. Дата фактического совершения Держателем операции с использованием Карты и/или ее Реквизитов может не совпадать с датой ее обработки Банком.
- 4.10. Счет закрывается при расторжении Договора, а также в других случаях, предусмотренных настоящими Общими условиями и законодательством РТ.
- 4.11. Клиент обязан контролировать все операции, совершаемые по Счету, для чего Клиент обязан сохранять все платежные документы, связанные с операциями по Счету и/или с использованием Карты и/или ее Реквизитов и предъявлять их по требованию Банка при возникновении спорных вопросов.

#### **5. МЕРЫ БЕЗОПАСНОСТИ И ЗАЩИТЫ КАРТЫ ОТ МОШЕННИЧЕСТВА**

- 5.1. При пользовании Картой Держателю необходимо соблюдать элементарные меры предосторожности:

1. Получив Карту, Держатель должен сразу же подписать её шариковой ручкой на обратной стороне в специально отведенном месте. Карта без подписи является недействительной. При попытке использования неподписанной Карты для платежей в торговой сети Держателю могут отказать в обслуживании. Кроме того, при отсутствии подписи Держателя на Карте возрастают риски мошеннического использования Карты.
  2. Держатель никому не должен сообщать ПИН-код, никогда не писать его на Карте и не хранить ни ПИН-код, ни запись о нём вместе с Картой. Держатель должен запомнить его или записать в удобном для Держателя и не доступном для посторонних глаз месте.
  3. Держатель не должен передавать Карту и не сообщать ПИН-код любым третьим лицам (в том числе и родственникам, знакомым, сотрудникам Банка).
  4. Запрещается сообщать кому-либо номер Карты, иначе как при использовании Карты для оплаты (заказа или резервирования) товаров и услуг.
  5. Держатель не должен подписывать документы на оплату по Карте в торговых точках и пунктах выдачи наличных, если в них не указана сумма покупки (снятия наличных) или если эта сумма указана неверно. Необходимо взять клиентские экземпляры всех документов, подтверждающих совершение операции (в том числе товарные чеки), и сохранять их до того момента, пока все указанные суммы не будут списаны со Счета. В случае если Держатель Карты подпишет слип (чек), в котором не проставлена сумма операции, Банк не несет ответственности за урегулирование споров по этой операции. Клиент несет полную ответственность за правильность указанной в квитанции информации. Подпись Клиента на слипе (чеке) подтверждает факт совершения операции.
  6. Держатель должен соблюдать также те меры безопасности, которые описаны в Правилах.
- 5.2. При обнаружении утери, кражи или порчи Карты и/или возникновения подозрений, что Карта или ее Реквизиты, а также ПИН-код могли быть утрачены или похищены, а также в случае изменения имени или фамилии Держателя при использовании именной Карты, Клиент должен незамедлительно уведомить Банк и подать заявление о досрочном перевыпуске Карты. По факту устного заявления Клиента Банк примет меры только по блокированию Карты.
- 5.3. Клиент обязан уведомить Банк об утрате/кражи Карты и (или) обнаружении факта использования Карты без своего согласия, немедленно, но не позднее дня, следующего за днем получения уведомления от Банка, в порядке, предусмотренном разделом 8 настоящих Общих условий. Невыполнение данной обязанности освобождает Банк от обязанности по возмещению Клиенту денежных средств в случае использования Карты без согласия Клиента. Банк вправе отказаться от возмещения Клиенту денежных средств по оспариваемым операциям, если в ходе рассмотрения заявления Клиента будет установлено, что Клиент имеет причастность к данной операции, либо операция стала возможной вследствие нарушения Клиентом настоящих Общих условий и порядка использования Карты.
- 5.4. Если Карта, ранее объявленная утраченной, будет найдена, Держатель обязан вернуть ее в Банк. Использование данной Карты в дальнейшем запрещается.

## **6. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН**

- 6.1. Клиент имеет право:
1. Самостоятельно распоряжаться денежными средствами в пределах Платежного лимита.
  2. Получать информацию о состоянии Счета и проведенных по Счету операциях при обращении в офис Банка.
  3. В любой момент отказаться от исполнения Договора, предварительно погасив всю имеющуюся перед Банком задолженность и истребовав все денежные средства и закрыв Счет.
  4. Осуществлять другие права, предусмотренные настоящими Общими условиями и законодательством РТ.
- 6.2. Клиент обязуется:
1. Сообщать Банк необходимые и достоверные сведения, в том числе в Заявлении Клиента, и представлять документы в соответствии с требованиями Банка и законодательства РТ.
  2. В течение 7 (семи) календарных дней письменно информировать Банк обо всех изменениях, относящихся к сведениям, сообщенным Клиентом в Заявлении Клиента, а

также не реже 1 (одного) раза в год подтверждать действительность данных, представленных в целях заключения Договора. Отсутствие письменного уведомления от Клиента по истечении года с даты заключения Договора и каждого последующего года означает подтверждение Клиентом действительности и актуальности данных, предоставленных при заключении Договора.

3. Предоставить Банку достоверную информацию для связи с Клиентом, а в случае ее изменения незамедлительно предоставить обновленную информацию. Обязанность Банка по направлению Клиенту уведомлений, предусмотренных законодательством РТ и Договором, считается исполненной при направлении уведомлений в соответствии с имеющейся у Банка информацией для связи с Клиентом.
4. На регулярной основе обращаться в Банк для получения сведений об изменениях и дополнениях, внесенных в Общие условия и Тарифы.
5. Оплачивать Банку вознаграждение за обслуживание Счета в соответствии с Тарифами.
6. Осуществлять операции по Счету, в том числе с использованием Карты и/или ее Реквизитов только в пределах Платежного лимита.
7. Не совершать операций по Счету и не допускать совершение Представителем Клиента операций, связанных с осуществлением предпринимательской деятельности или нарушением законодательства РТ.
8. В случае обнаружения утери, кражи или порчи Карты и/или возникновения подозрений, что Карта или ее Реквизиты, а также ПИН-код могли быть утрачены или похищены и/или Карта (ее Реквизиты) могли быть использованы без согласия Держателя, незамедлительно после обнаружения указанных фактов, но не позднее дня, следующего за днем получения уведомления от Банка о совершенной операции, уведомить Банк об указанных фактах.
9. Контролировать все операции, совершаемые по Счету и сверять свои данные с информацией, внесенной в Личный Кабинет. В случае несогласия с информацией, внесенной в Личный Кабинет, Клиент обязан в течение 15 (пятнадцати) календарных дней с даты внесения соответствующей информации в Личный Кабинет заявить о своем несогласии в Банк. По истечении вышеуказанного срока при отсутствии претензий от Клиента информация, внесенная в Личный Кабинет, считается подтвержденной Клиентом.
10. Представлять по первому требованию Банка сведения и документы, необходимые для проведения расследования по оспариваемым операциям.
11. Представлять по запросу Банка документы и сведения об операциях с денежными средствами, о целях установления и предполагаемом характере деловых отношений с Банком, о целях финансово-хозяйственной деятельности, о финансовом положении, о деловой репутации, об источниках происхождения денежных средств и (или) иного имущества Клиента, а также письменные пояснения, подтверждающие соответствие характера проводимых операций режиму Счета, определенному настоящими Общими условиями.

Возвратить Карту после истечения срока действия Карты или при расторжении Договора, а также соблюдать другие обязанности, возложенные на Клиента настоящими Общими условиями и законодательством РТ.

### 6.3. Банк имеет право:

1. Требовать представления Клиентом и получать от Клиента, представителя Клиента документы и сведения, предусмотренные законодательством РТ, при проведении идентификации Клиента, представителя Клиента и обновлении информации о них.
2. Проверять сведения, предоставленные Клиентом в Заявлении Клиента, в том числе с привлечением третьих лиц.
3. При обращении Клиента в Банк осуществлять наблюдение, аудио/видеозапись, включая запись телефонных разговоров, без уведомления Клиента о такой записи. Клиент соглашается, что Банк вправе хранить такие записи в течение одного года с момента прекращения отношений с Клиентом, а также использовать их при проведении любых расследований в связи с Договором.
4. Осуществлять рассмотрение претензий Клиента о несогласии с информацией, внесенной в Личный Кабинет, в течение 30 (тридцати) дней со дня получения письменного заявления Клиента и необходимых документов.
5. Запрашивать у Клиента документы и сведения об операциях с денежными средствами, о целях установления и предполагаемом характере деловых отношений с Банком, о целях финансово-хозяйственной деятельности, о финансовом положении, о деловой репутации, об источниках происхождения денежных средств и (или) иного имущества

- Клиента, а также письменные пояснения, подтверждающие соответствие характера проводимых операций режиму Счета, определенному настоящими Общими условиями.
6. Блокировать действие Карты в том числе устанавливать лимиты на совершение операций по Карте и ограничивать проведение операций по Счету, дать распоряжение об изъятии Карты и принимать для этого все необходимые меры:
    - а) в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения Держателем обязательств, предусмотренных настоящими Общими условиями;
    - б) в случае подозрений на несанкционированное использование Карты;
    - в) в иных случаях по усмотрению Банка.
  7. Без Поручения Клиента списывать с Счета:
    - а) сумму задолженности по Договору, в том числе сумму Технического овердрафта;
    - б) суммы налогов в соответствии с законодательством РТ;
    - в) средства в оплату Клиентом комиссий, процентов, вознаграждений и штрафов Банка в соответствии с Тарифами;
    - г) денежные средства, ошибочно зачисленные Банком на Счет;
    - д) денежные средства в погашение задолженности Клиента перед Банком, возникшей из обязательств по кредитным договорам, договорам поручительства, по регрессным требованиям Банка к Клиенту и/или из обязательств по иным договорам, заключенным между Банком и Клиентом;
    - е) денежные средства, взыскиваемые с Клиента на основании исполнительных документов, а также в иных случаях, установленных законодательством РТ.

При наличии задолженности Клиента перед Банком по основаниям, указанным в настоящем пункте, в иной валюте, чем валюта Счета, списываемые с Счета денежные средства конвертируются Банком в валюту задолженности по курсу Банка на момент совершения операции и направляются Банком в погашение указанной задолженности.

8. Использовать имеющиеся на Счете денежные средства, гарантируя право Клиента беспрепятственно распоряжаться этими денежными средствами в соответствии с настоящими Общими условиями.
9. В одностороннем порядке изменить номер Счета в случаях и в порядке, предусмотренных законодательством РТ.
10. Отказать Держателю в проведении операций по Счету и/или заблокировать действие Карты без предварительного уведомления Клиента (Держателя), а также установить ограничение на проведение операций с использованием Карты, если:
  - а) в Банк не поступил документ, необходимый для проведения операции и оформленный согласно требованиям законодательства РТ;
  - б) у Банка возникли сомнения в том, что Поручение поступило от Клиента или Представителя Клиента;
  - в) операция противоречит требованиям законодательства РТ или настоящих Общих условий;
  - г) если у Банка возникли подозрения, что проводимая операция связана с ведением Клиентом или Представителем Клиента предпринимательской деятельности;
  - д) права Клиента по распоряжению денежными средствами на Счете ограничены в порядке и случаях, предусмотренных законодательством РТ и настоящими Общими условиями;
  - е) Держателем не исполнены обязательства, предусмотренные настоящими Общими условиями.

В этих случаях операции по Счету осуществляются Банком только на основании письменных распоряжений, представляемых Клиентом.

11. Отказать Клиенту или Представителю Клиента в проведении операций по Счету, в том числе с использованием Карты, если для проведения операции на Счете недостаточно денежных средств, в том числе с учетом комиссионного вознаграждения, взимаемого Банком за данную операцию.
12. В одностороннем порядке отказаться от исполнения настоящих Общих условий в отношении Счета Клиента в случае отсутствия в течение 2 (двух) лет денежных средств на Счете, операций по этому Счету и истечения срока действия всех Карт, выпущенных к Счету.
13. В случае наличия у Клиента банковской кредитной карты Банка, замораживать (холдировать) денежные средства на Счете в размере не более чем максимально-допустимая величина задолженности Клиента перед Банком в рамках договора по выпуску и обслуживанию банковской кредитной карты Банка.
14. Банк вправе отказать в Активации в случаях, установленных законодательством РТ.

15. Не зачислять поступившие денежные средства и вернуть их отправителю платежа из-за недостаточности, неточности или противоречивости реквизитов расчетного документа, а также в иных случаях, установленных законодательством РТ.

16. Банк также имеет другие права, предусмотренные настоящими Общими условиями и законодательством РТ

6.4. Банк обязуется:

1. Соблюдать конфиденциальность в отношении любой информации, связанной со Счетом и являющейся банковской тайной согласно законодательству РТ.

2. Открыть Клиенту Счет в национальной валюте РТ в соответствии с Тарифами.

3. Информировать Клиента о совершении каждой операции по Счету.

4. При получении уведомления Клиента (Держателя) заблокировать Карту в связи с утратой Карты и/или ПИН-кода либо в связи с тем, что ПИН-код и/или Реквизиты Карты стали известны третьему лицу.

5. Проводить операции по Счету в сроки и в порядке, установленные настоящими Общими условиями в соответствии с требованиями законодательства РТ.

6. При отказе Клиента от присоединения к настоящим Общим условиям, выраженного путем передачи в Банк соответствующего заявления, вернуть Клиенту после урегулирования финансовых обязательств между Банком и Клиентом остаток денежных средств на Счете, способом, указанным Клиентом.

7. Банк также обязуется соблюдать другие обязанности, возложенные на Банк настоящими Общими условиями и законодательством РТ.

## 7. ПОРЯДОК ИНФОРМАЦИОННОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ СТОРОН

7.1. Надлежащим способом информирования Клиента об операциях по Счету с использованием Карты, а также о других фактах/обстоятельствах согласно настоящим Общим условиям, является отправка смс-уведомления на Доверенный номер телефона, указанный в Заявлении Клиента. Банк ежемесячно взимает с Клиента вознаграждение за отставку смс-уведомления согласно настоящему пункту в размере, предусмотренном Тарифами.

7.2. Обязанность Банка по информированию Клиента о совершении операции по Счету с использованием Карты считается исполненной в момент отправки соответствующего уведомления согласно пункту 7.1. настоящих Общих условий. Уведомление считается полученным Клиентом в течение трех часов с момента отправки. Банк не несет ответственности за отсутствие у Клиента доступа к номеру мобильного телефона, на который отправлено смс-уведомление либо несвоевременное получение уведомления, в том числе за сбои в работе сетей связи, возникшие по независящим от Банка причинам и повлекшие за собой несвоевременное получение или неполучение Клиентом уведомлений Банк.

7.3. Банк предоставляет Клиенту возможность направления Клиентом любых уведомлений согласно настоящим Общим условиям одним из следующих способов: отправление уведомления по телефону с использованием голосовой связи или отправление уведомления по почте/курьерской службой. Банк не несет ответственности за отсутствие у Клиента доступа к средствам, с использованием которых Клиент может отправить уведомление, либо несвоевременную отставку уведомления, в том числе за сбои в работе сетей связи, возникшие по независящим от Банка причинам и повлекшие за собой несвоевременное получение или неполучение от Клиента указанных в настоящем пункте уведомлений. Момент получения уведомления от Клиента определяется в зависимости от способа его отправления: (1) при отправлении уведомления по телефону с использованием голосовой связи, моментом получения уведомления является момент фиксации уведомления службой поддержки Банка, если Клиент будет успешно идентифицирован по секретному вопросу и ответу/слову; и (2) при отправлении уведомления по почте/курьерской службой, моментом получения уведомления является дата, указанная на документе, подтверждающем вручение уведомления Банку.

7.4. Для получения доступа к Личному Кабинету Клиент должен предоставить Банку (1) адрес своей электронной почты или (2) Доверенный номер телефона. Для получения доступа к своему Личному Кабинету посредством адреса электронной почты, Клиент должен правильно ввести адрес электронной почты и пароль на интернет-сайте [online.alif.tj](http://online.alif.tj). Для получения доступа к своему Личному Кабинету посредством Доверенного номера телефона, Клиент должен правильно ввести Доверенный номер телефона и одноразовый цифровой код, отправляемый автоматически в виде смс-сообщения на этот номер телефона, на интернет-сайте [online.alif.tj](http://online.alif.tj). При личном обращении Клиента за предоставлением выписки по Счету, Клиент обязан предъявить документы, удостоверяющие личность.

- 7.5. Банк не несет ответственности в случаях неполучения Клиентом информации об истории совершенных по Счету операциях, по обстоятельствам, не зависящим от Банка. При этом Клиент несет обязанность по уточнению размера задолженности перед Банком и иной информации, касающейся исполнения Клиентом своих обязательств по Договору, в случаях, когда в течение разумного периода времени (превышающем 10 (десять) календарных дней) со дня совершения операции по Счету, Клиент не получает от Банка информацию об истории совершенных по Счету операциях.
- 7.6. Для целей информационного взаимодействия, Стороны пришли к согласию, что электронная почта, указанная в Заявлении Клиента, является аналогом собственноручной подписи Клиента и ее использование порождает юридические последствия, аналогичные использованию собственноручных подписей в соответствии с требованиями законодательства РТ. В случае получения любого сообщения посредством электронной почты Клиента, Банк рассматривает такое сообщение как собственноручно подписанное Клиентом его письменное обращение в Банк. В случае утери доступа или несанкционированного доступа третьих лиц к электронной почте Клиента, Клиент должен незамедлительно проинформировать Банк. Все риски, связанные с утерей доступа или несанкционированного доступа третьих лиц к электронной почте Клиента, возлагаются на Клиента.
- 7.7. В случае, если Клиент желает сменить Доверенный номер телефона, Клиент обращается в Банк с письменным заявлением, установленной формы с представлением документа удостоверяющего личность Клиента. В случае невозможности обращения в Банк лично, Клиент может предоставить заявление путем обращения в Банк посредством электронной почты, указанной в Заявлении Клиента, с приложением копии документа, удостоверяющего личность Клиента. Клиент также может подать заявление о смене Доверенного номера телефона без личного обращения в Банк, путем отправки электронных копий соответствующих документов с Доверенного номера телефона посредством мессенджеров, используемых Банком. В случае подачи Клиентом заявления о смене Доверенного номера телефона без личного обращения в Банк, Банк вправе предпринять все такие действия, которые Банк по своему усмотрению считает необходимыми для получения подтверждения, что с заявлением о смене Доверенного номера телефона обратился именно Клиент, а не другое лицо.

## **8. УРЕГУЛИРОВАНИЕ СПОРОВ**

- 8.1. В случае возникновения споров и разногласий по Договору, а также в случаях неисполнения обязательств по Договору. Сторона, права которой нарушены, вправе направить претензию другой Стороне. Сторона, получившая претензию, обязана ответить на неё в срок, не превышающий 30 (тридцать) календарных дней с момента её получения.
- 8.2. В случае, если направившая претензию Сторона получила отказ другой Стороны удовлетворить содержащиеся в претензии требования полностью или частично либо в течение 30 (тридцати) календарных дней с даты направления претензии не получила на неё ответ, то направившая претензию Сторона вправе передать спор на разрешение в суд. Стороны пришли к согласию, что судебный спор будет рассматриваться Судом района Шохмансур г. Душанбе в порядке, предусмотренном законодательством РТ.
- 8.3. При отсутствии сообщения об изменении адреса Стороны, претензии направляются по указанному в Договоре адресу для направления этой Стороне корреспонденции/уведомлений либо, при отсутствии такового, по указанному в реквизитах Стороны адресу, и считаются полученными, хотя и Сторона - адресат по этому адресу более и не находится.

## **9. РАСТОРЖЕНИЕ ДОГОВОРА**

- 9.1. Клиент имеет право в любой момент отказаться от Договора. В этом случае Клиент обязан передать в Банк соответствующее заявление в письменной форме, а также вернуть Банку все Карты, выпущенные на его имя и на имя Представителя Клиента для осуществления операций по этому Счету, в день подачи указанного заявления и уплатить Банку все причитающиеся по Договору суммы. Клиент вправе отозвать поданное заявление до окончания срока урегулирования финансовых обязательств между Банком и Клиентом письменно. В случае получения Банком отзыва заявления в указанный срок Договор продолжает свое действие.
- 9.2. По факту приема заявления Банк прекращает действие всех Карт (блокирует Карты), выпущенных Клиенту для осуществления операций по Счету.

- 9.3. Договор считается расторгнутым после урегулирования всех финансовых обязательств по Договору между Банком и Клиентом. Срок урегулирования финансовых обязательств между Банком и Клиентом не должен превышать 30 (тридцать) календарных дней с момента получения Банком заявления Клиента о расторжении Договора.

## **10. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН**

- 10.1. Стороны несут ответственность за неисполнение (ненадлежащее исполнение) своих обязательств по Договору в соответствии с законодательством РТ.
- 10.2. Стороны освобождаются от ответственности за полное или частичное неисполнение своих обязательств по Договору, если неисполнение будет являться следствием непреодолимой силы, то есть чрезвычайных и непредотвратимых при данных условиях обстоятельств, возникших после вступления в силу Договора. О наступлении обстоятельств непреодолимой силы стороны обязуются извещать друг друга в срок не позднее 5 (пяти) рабочих дней от даты наступления указанных событий. К таким обстоятельствам будут относиться: военные действия, массовые беспорядки, стихийные бедствия, отключение электроэнергии, забастовки, решения органов государственной власти и местного самоуправления и другие обстоятельства, делающие невозможным исполнение обязательств, предусмотренных Договором.
- 10.3. Банк не несет ответственности за несвоевременное исполнение поручений Клиента по Договору, если операции по корреспондентскому счету Банка не осуществляются или их исполнение задерживается в результате действий (бездействия) Национального Банка Таджикистана, его подразделений, банков-корреспондентов или иных третьих лиц, обеспечивающих совершение операций по корреспондентскому счету Банка.
- 10.4. Банк не несет ответственности за убыток, понесенный Клиентом вследствие исполнения Поручения, выданного неуполномоченными лицами, если в соответствии с законодательством РТ и настоящими Общими условиями Банк не мог установить факт выдачи Поручения неуполномоченными Клиентом лицами.

## **11. ПОЛИТИКА СОХРАНЕНИЯ ЛОЯЛЬНОСТИ КЛИЕНТОВ**

- 11.1. В целях сохранения лояльности Клиентов Банк проводит комплекс мер по поощрению использования Карт в соответствии с Общими условиями программ лояльности.
- 11.2. В целях сохранения лояльности Клиентов Банк вправе проводить маркетинговые/рекламные акции. Отсутствие непосредственного отказа Клиента от участия в акции может признаваться выражением согласия Клиента принять участие в маркетинговой/рекламной акции, если соответствующий порядок участия предусмотрен условиями проведения маркетинговой/рекламной акции.

## **12. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

- 12.1. В случае безналичного перечисления Клиентом денежных средств в погашение задолженности перед Банком по Договору из других кредитных организаций все риски, связанные с возможной задержкой в поступлении этих средств не по вине Банка, принимает на себя Клиент. Настоящим Клиент понимает и соглашается с тем, что Банк не имеет возможности контролировать или регулировать сроки поступления денежных средств от третьих лиц.
- 12.2. Изменение или расторжение Договора не освобождает Клиента и/или Банка от исполнения своих обязательств по Договору, возникших до момента такого изменения или расторжения.
- 12.3. Договор подлежит толкованию в соответствии с законодательством РТ.
- 12.4. В случае, если какое-либо из положений Договора становится незаконным, недействительным или не пользующимся судебной защитой по законодательству РТ, такие положения Договора не применяются во взаимоотношениях между Банком и Клиентом. Остальные положения Договора сохраняют полную силу и действительность.
- 12.5. В целях исполнения своих обязательств по настоящему Договору, Клиент предоставляет и поручает Банку обработку персональных данных Клиента. Обработка персональных данных осуществляется Банком с использованием средств автоматизации и/или без использования таких средств и включает в себя: сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передачу (предоставление, доступ), блокирование, удаление и уничтожение, а также трансграничный перевод персональных данных. Банк обязуется обеспечивать конфиденциальность и безопасность получаемых данных при их обработке, а также

принимать необходимые организационные и технические меры, соответствующие требованиям законодательства в области защиты персональных данных.

## ПРАВИЛА ПОЛЬЗОВАНИЯ БАНКОВСКОЙ ДЕБЕТОВОЙ КАРТОЙ

### Уважаемый Клиент,

Открытое акционерное общество «Алиф Банк» (далее по тексту – Банк) обращает Ваше внимание на необходимость подробного ознакомления с приведенными ниже Правилами пользования банковской дебетовой картой.

Служба поддержки клиентов доступна в рабочие дни с 08:00 до 21:00 по следующему номеру: **+992 48 888-11-11** или по короткому номеру **900**, доступному для звонков в пределах Республики Таджикистан. Служба поддержки идентифицирует Вас по секретному вопросу и ответу, указанных в Вашем соответствующем заявлении.

### 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1. Предоставленная Вам в пользование банковская дебетовая карта (далее по тексту – карта) не подлежит передаче другому лицу и должна быть сдана в Банк по окончании срока действия.
- 1.2. При получении карты Вы должны сразу же подписать ее шариковой ручкой.
- 1.3. Вместе с картой Вы получите запечатанный конверт с четырехзначным Персональным Идентификационным Номером (ПИН-кодом), который является аналогом Вашей собственноручной подписи.
- 1.4. Для сохранения работоспособности карты соблюдайте условия хранения карты. Не допускайте:
  - воздействия на карту магнитных полей (источниками магнитных полей могут быть: металлические материалы (монеты, магнитные застёжки, линейки, и т.д.); некоторые модели сотовых телефонов; видео-, аудио- приборы; ручные металлоискатели и т.д.);
  - механического повреждения карты;
  - загрязнения карты;
  - воздействия на карту высоких температур, а также агрессивных сред, разрушающих пластик карты.
- 1.5. Вы можете пользоваться картой до окончания срока ее действия. Срок действия карты указан на ее лицевой стороне и обозначается двумя цифрами месяца и двумя последними цифрами года. Карта действительна до последнего дня, указанного на ней месяца и года включительно.

### 2. ПОЛЬЗОВАНИЕ КАРТОЙ

- 2.1. Карта предназначена для оплаты товаров и услуг в торговых и сервисных точках, для получения наличных денег в банкоматах, пунктах выдачи наличных, на которых размещены наклейки с логотипом соответствующей платежной системы.
- 2.2. Для получения наличных денег в банкомате следуйте инструкциям на его экране. При вводе ПИН-кода будьте внимательны! Если ПИН-код 3 раза набран неверно, карта блокируется. Совершив операцию, заберите Вашу карту и деньги незамедлительно, иначе банкомат захватит их. Если банкомат задержал Вашу карту, обратитесь в филиал кредитной организации, который обслуживает данный банкомат (контактный телефон указан или на экране банкомата или в информационных материалах, размещенных на банкомате).
- 2.3. При совершении покупки или получении наличных в кассе кредитной организации Вы должны подписать чек, подтверждающий совершение операции по карте. Подписывая чек, убедитесь в правильности указанной на нем суммы. Не подписывайте чек, на котором не проставлена сумма операции. Помните, что Ваша подпись подтверждает факт совершения операции и является обязательством оплатить сумму операции.
- 2.4. При совершении операции по именной карте сотрудник торгового предприятия вправе попросить Вас предъявить документ, удостоверяющий Вашу личность. Получение наличных в кассе кредитной организации производится только при предъявлении документа, удостоверяющего личность.
- 2.5. При отказе в обслуживании по банковской карте в торгово-сервисных точках (на территории РТ), не связанном с техническими проблемами (когда Вас сразу информируют, что оплата по карте не может быть проведена из-за неисправности оборудования,

отсутствия связи), рекомендуем Вам информировать службу поддержки клиентов по телефонам, указанным на оборотной стороне карты, по каждому такому случаю (желательно не покидая торгово-сервисную точку) и сообщить следующую информацию:

- номер Вашей карты,
- название торговой точки,
- название кредитной организации, через который она работает по обслуживанию банковских карт.

По возможности получить чек с отказом в проведении операции и передать в Банк.

- 2.6. В случае отказа от покупки Вам оформят квитанцию возврата и стоимость товара будет возвращена на Ваш Счет или наличными.
- 2.7. Сохраняйте все документы, связанные с операциями по карте. При несогласии с суммой денежных средств, списанной с Вашего Счета – обращайтесь в Банк, при этом копии чеков будут являться доказательством Ваших платежей.
- 2.8. Для контроля за правильностью списания сумм операций регулярно следите за отправляемыми Банком смс-уведомлениями об операциях по Вашему Счету согласно условиям заключенного договора с Банком. В случае обнаружения расхождений между операциями (суммами), указанными в смс-уведомление, и фактически произведенными (оплаченными), Вам необходимо информировать Банк по существу выявленных расхождений согласно условиям заключенного договора с Банком.

### **3. ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ КАРТЫ / ПЕРЕВЫПУСК КАРТЫ**

- 3.1. Вы можете по заявлению в Банк открыть дополнительную карту на другое лицо. Все платежи, осуществленные по дополнительным картам, списываются с Вашего Счета. Вы несете ответственность за платежи, осуществленные по дополнительной карте, в части их оплаты.
- 3.2. Для перевыпуска карты/дополнительной карты Вам необходимо в течение последнего месяца действия карты или следующего месяца после окончания срока действия карты подать в Банк заявление на перевыпуск карты.

### **4. МЕРЫ БЕЗОПАСНОСТИ ПРИ ИСПОЛЬЗОВАНИИ КАРТЫ**

Соблюдение следующих рекомендаций позволит обеспечить максимальную сохранность Вашей карты, ее реквизитов, ПИН-кода и других данных.

#### **4.1. Общие рекомендации**

1. Никогда не сообщайте ПИН-код третьим лицам, в том числе родственникам, знакомым, сотрудникам кредитной организации, кассирам и лицам, помогающим Вам в использовании карты.
2. ПИН-код необходимо запомнить или хранить его отдельно от карты в недоступном для третьих лиц месте. Никогда не передавайте карту для использования третьим лицам.
3. С целью предотвращения неправомерных действий по снятию всей суммы с Счета целесообразно установить суточный лимит на сумму операций по карте.
4. Не сообщайте персональные данные или информацию о карте (в том числе ПИН-коде) при получении соответствующей просьбы от любых лиц, в том числе сотрудников Банка, за исключением случаев обращения в Банк по вопросам обслуживания карты.
5. В целях информационного взаимодействия с Банком рекомендуется использовать только те каналы связи (мобильные и стационарные телефоны, факсы, электронная почта и пр.), которые указаны в документах, полученных непосредственно от Банка.
6. Помните, что в случае раскрытия ПИН-кода или утраты/кражи карты, возрастает риск несанкционированного доступа к Вашему Счету. В таких случаях необходимо незамедлительно информировать Банк в целях блокировки Вашей карты.

#### **4.2. Рекомендации при совершении операций с картой в банкомате**

1. Осуществляйте операции с использованием банкоматов, установленных в безопасных местах (например, в госучреждениях, подразделениях кредитных организациях, торговых комплексах, гостиницах, аэропорту и т.п.).
2. При наборе ПИН-кода прикрывайте клавиатуру рукой, чтобы люди, находящиеся в непосредственной близости, не смогли его увидеть
3. В случае если клавиатура или место для приема карт банкомата оборудованы дополнительными устройствами, не соответствующими его конструкции, воздержитесь от использования карты в данном банкомате и сообщите о своих подозрениях сотрудникам кредитной организации по телефону, указанному на банкомате.

4. Если карта не вставляется, воздержитесь от использования такого банкомата и не применяйте физическую силу, чтобы вставить карту в банкомат.
  5. В случае если банкомат работает некорректно (например, долгое время находится в режиме ожидания, самопроизвольно перезагружается), следует отказаться от использования такого банкомата, отменить текущую операцию и дождаться возврата карты.
  6. После получения наличных денежных средств в банкомате следует пересчитать банкноты полистно, убедиться в том, что карта возвращена банкоматом, дождаться выдачи квитанции (чека) при ее запросе и только после этого отходить от банкомата.
  7. Следует сохранять распечатанные банкоматом квитанции (чеки) для последующей сверки указанных в них сумм с суммами, отраженными в смс-уведомлениях, получаемых от Банка.
  8. Если при проведении операций с картой в банкомате, банкомат не возвращает карту, следует позвонить в кредитную организацию по телефону, указанному на банкомате и объяснить обстоятельства произошедшего.
  9. Не прислушивайтесь к советам третьих лиц, а также не принимайте их помощь при проведении операций с картой в банкоматах.
- 4.3. Рекомендации при использовании карты для безналичной оплаты товаров и услуг
1. Не используйте карты в организациях торговли и услуг, не вызывающих доверия.
  2. Требуйте проведения операций с картой только в Вашем присутствии.
  3. При использовании карты для оплаты товаров и услуг кассир может потребовать от Вас предоставление паспорта, подписание чека или набора ПИН-кода. Перед набором ПИН-кода следует убедиться в том, что люди, находящиеся в непосредственной близости, не смогут его увидеть. Перед тем как подписать чек, в обязательном порядке проверьте сумму, указанную на чеке.
  4. В случае если при попытке оплаты картой имела место "неуспешная" операция, следует сохранить экземпляр выданного терминалом чека для последующей проверки на отсутствие проведения этой операции.
- 4.4. Рекомендации при совершении операций с картой через сеть Интернет
1. Не используйте ПИН-код при заказе товаров и услуг через сеть Интернет.
  2. Рекомендуется для оплаты покупок в сети Интернет использовать отдельную карту с предельным лимитом.
  3. Следует пользоваться Интернет - сайтами только известных и проверенных организаций торговли и услуг.
  4. Рекомендуется совершать покупки только со своего компьютера в целях сохранения конфиденциальности персональных данных о карте. В случае если покупка совершается с использованием чужого компьютера, рекомендуется убедиться, что персональные данные о карте не сохранились.
  5. Установите на свой компьютер антивирусное программное обеспечение и регулярно производите его обновление, это защитит Вас от проникновения вредоносного программного обеспечения.