

УТВЕРЖДЕНЫ:

Приказом Председателя
ОАО «Алиф Банк»
№3-ПО от 27.03.2020 г.
(действуют с 27.03.2020 г.)

**ПРАВИЛА ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ПЕРЕВОДА
ЭЛЕКТРОННЫХ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ
ОАО «АЛИФ БАНК»
В РАМКАХ СЕРВИСА «ALIF.MOBI»**

2020 год

1. ОБЩИЕ УСЛОВИЯ

- 1.1. Настоящие правила осуществления перевода электронных денежных средств ОАО «Алиф Банк» в рамках сервиса «alif.mobi», именуемые далее «Правила» приняты в соответствии с законодательством Республики Таджикистан.
- 1.2. Используемые в настоящих Правилах понятия, определения которых даны в Законе Республики Таджикистан от 24 февраля 2017 года №1397 «О платежных услугах и платежной системе», используются в значениях, определенных указанным законом.
- 1.3. Настоящие Правила являются неотъемлемой частью соглашений об осуществлении переводов денежных средств без открытия счета с использованием сервиса «alif.mobi», заключаемых между ОАО «Алиф Банк» (далее – Оператор) и его клиентами, в той части, в которой они непосредственно устанавливают права и обязанности Оператора по отношению ко всем клиентам или определенным категориям клиентов.
- 1.4. Изменения и дополнения к настоящим Правилам утверждаются приказом председателя Оператора, и вступают в силу в течение 15 (пятнадцати) календарных дней с момента размещения новой редакции Правил на официальном сайте Оператора по адресу: <https://alif.mobi>.
- 1.5. Оператор совмещает свою деятельность с деятельностью поставщика платежных услуг, оператора услуг платежной инфраструктуры и расчетного центра.

2. ЭЛЕКТРОННЫЕ ПЛАТЕЖНЫЕ СРЕДСТВА (ЭПС)

2.1. Виды ЭПС

- 1) Оператор обеспечивает клиентам возможность использования следующих видов ЭПС:
 - а) неидентифицированных ЭПС, используемых клиентами – физическими лицами без прохождения идентификации в соответствии с законодательством Республики Таджикистан;
 - б) идентифицированных ЭПС, используемых клиентами – физическими лицами, прошедшими идентификацию в соответствии с законодательством Республики Таджикистан; и
 - в) корпоративных ЭПС, используемых клиентами – юридическими лицами или индивидуальными предпринимателями, прошедшими идентификацию в соответствии с законодательством Республики Таджикистан.
- 2) Моментом предоставления клиенту ЭПС является момент акцепта клиентом соглашения об осуществлении переводов денежных средств без открытия счета с использованием сервиса «alif.mobi».

2.2. Доступ к ЭПС

- 1) Оператор предоставляет клиентам возможность осуществления доступа к ЭПС, а также возможность осуществления перевода электронных денежных средств исключительно с использованием авторизационных данных клиента. Авторизация осуществляется с использованием номера мобильного телефона клиента и кода доступа к ЭПС. Клиент вправе использовать иные способы авторизации, установленные соглашением сторон.
- 2) Безусловность перевода электронных денежных средств наступает в момент выполнения определенных плательщиком и (или) получателем средств либо иными лицами условий осуществления перевода электронных денежных средств. Безотзывность и окончательность перевода электронных денежных средств наступают в момент уменьшения Оператором на основании принятого распоряжения клиента остатка электронных денежных средств плательщика и

увеличения им остатка электронных денежных средств получателя средств на сумму перевода электронных денежных средств.

- 3) Код доступа создается клиентом самостоятельно и может быть изменен в любой момент и неограниченное количество раз. Клиент несет всю полноту ответственности за сохранение своих авторизационных данных в тайне. Любые действия с ЭПС, совершенные с использованием корректного кода доступа к соответствующему ЭПС (использованием иного авторизационного способа, согласованного Оператором и клиентом), признаются совершенными клиентом.

2.3. Восстановление утраченных авторизационных данных

- 1) Оператор предоставляет клиентам возможность восстановления утраченных авторизационных данных, в частности, следующими способами:
 - а) путем сброса действующего кода доступа клиента и предоставление возможности клиенту создание нового кода доступа. Такой сброс и возможность создание нового кода доступа предоставляется клиенту только при вводе правильного ответа на секретный вопрос или при получении Оператором доказательств владения и пользования клиентом ЭПС, доступ к которому восстанавливается, например, предоставлением перечня последних операций с использованием ЭПС или другой информации, при этом достаточность указанных доказательств определяется по исключительному усмотрению Оператора;
 - б) путем подачи соответствующего заявления в офис Оператора (уполномоченного Оператором лица) с предъявлением документа, удостоверяющего личность, а также, в случае использования неидентифицированного ЭПС, предоставление доказательств владения и пользования ЭПС, доступ к которому восстанавливается, например, предоставление перечня последних операций с использованием ЭПС или другой информации, при этом достаточность указанных доказательств определяется по исключительному усмотрению Оператора;
 - в) путем обеспечения получения Оператором соответствующего заявления, подпись клиента на котором должна быть удостоверена нотариально;
 - г) иным способом, согласованным Оператором и клиентом.
- 2) Оператор вправе отказать физическому лицу в восстановлении доступа к неидентифицированному ЭПС, если по результатам рассмотрения соответствующего обращения такого лица не сочтет подтвержденной принадлежность данного ЭПС этому лицу.
- 3) Оператор вправе устанавливать требования к способам восстановления доступа к ЭПС в зависимости от вида используемого ЭПС.

2.4. Приостановление операций, приостановление использования ЭПС, прекращение использования ЭПС

- 1) Приостановление операций влечет невозможность уменьшения остатка электронных денежных средств (полностью или в части), учтенных для соответствующего ЭПС.
- 2) Использование клиентом ЭПС может быть приостановлено или прекращено в любой момент на основании волеизъявления клиента путем направления Оператору соответствующего уведомления Оператору.
- 3) Использование клиентом ЭПС может быть приостановлено или прекращено по инициативе Оператора в случае нарушения клиентом порядка использования ЭПС, установленного соглашением сторон, либо Оператором в одностороннем порядке в случае обеспечения Оператором сохранности остатка электронных денег клиента, доступ к которым осуществляется с использованием ЭПС, в отношении которого у Оператора возникли подозрения в несанкционированном

доступе. О приостановлении или прекращении использования клиентом ЭПС по инициативе Оператора последним направляется клиенту уведомление.

- 4) Операции с использованием идентифицированных либо корпоративных ЭПС могут быть приостановлены также в случаях и порядке, установленных законом.
- 5) Приостановление использования клиентом ЭПС влечет прекращение Оператором всех операций, влекущих уменьшение остатка электронных денежных средств, учтенных для соответствующего ЭПС, на срок, определенный периодом времени, указанный иницировавшей такое приостановление стороной, либо, в случае приостановления использования клиентом ЭПС по инициативе Оператора – до момента полного устранения клиентом допущенных им нарушений порядка использования ЭПС, или полной уверенности Оператора в отсутствии несанкционированного доступа к ЭПС.
- 6) Прекращение использования клиентом ЭПС является односторонним отказом такого клиента от заключенного соглашения с Оператором.

3. ПЕРЕВОД ЭЛЕКТРОННЫХ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ

3.1. Заключение соглашения с клиентом

- 1) Осуществление безналичных расчетов в форме перевода электронных денежных средств осуществляется на основании заключенного с клиентом соглашения, которое содержит в себе условия осуществления переводов электронных денежных средств, а также порядок пользования ЭПС.
- 2) До заключения соглашения с клиентом Оператор обязан предоставить ему следующую информацию:
 - а) о наименовании и месте нахождения Оператора (который также является поставщиком платежных услуг), о номере его лицензии на осуществление банковских операций;
 - б) о способах и местах осуществления перевода электронных денежных средств;
 - в) о способах и местах предоставления денежных средств клиентом - физическим лицом Оператору;
 - г) о размере и порядке взимания Оператором вознаграждения с клиентов в случае взимания вознаграждения;
 - д) о способах подачи претензий и порядке их рассмотрения, включая информацию для связи с Оператором.
- 3) До заключения соглашения с Оператором клиент – юридическое лицо или индивидуальный предприниматель обязан предоставить Оператору документы, предусмотренные внутренними документами Оператора.

3.2. Способы увеличения остатка электронных денежных средств

- 1) Оператор обеспечивает клиентам – физическим лицам, использующим идентифицированные ЭПС, возможность увеличения своего остатка электронных денежных средств следующими способами:
 - а) с использованием банковского счета (в том числе карточного счета), путем направления клиентом или другим физическим лицом – владельцем банковского счета в адрес Оператора перевода денежных средств в безналичной форме;
 - б) без использования банковского счета:
 - путем внесения клиентом или другим физическим лицом Оператору наличных денежных средств либо с предоставлением денежных средств с использованием предоплаченной банковской карты;
 - путем внесения клиентом или другим физическим лицом наличных денежных средств в пользу Оператора привлеченному Оператором

- банковскому платежному агенту, а равно банковскому платежному субагенту, привлеченному таким банковским платежным агентом;
 - путем подачи клиентом другому поставщику платежных услуг / оператору электронных денежных средств распоряжения о совершении в пользу Оператора перевода электронных денежных средств, при условии наличия у последнего необходимых договорных отношений с Оператором и использования клиентом идентифицированного ЭПС;
 - путем подачи клиентом своему оператору связи распоряжения об увеличении остатка электронных денежных средств у Оператора за счет денежных средств клиента, являющихся авансом за услуги связи, способами и в порядке, установленными соглашением между клиентом и оператором связи, при условии наличия у последнего необходимых договорных отношений с Оператором;
 - путем получения электронных денежных средств, перевод которых в пользу данного клиента совершен другим клиентом Оператора либо другим лицом – клиентом другого поставщика платежных услуг / оператора электронных денежных средств использующим идентифицированное ЭПС, в том числе по требованию получателя денежных средств;
 - путем получения электронных денежных средств, переведенных клиентом Оператора путем уменьшения остатка электронных денежных средств, учтенных с использованием иного принадлежащего данному клиенту идентифицированного ЭПС.
- 2) Оператор обеспечивает клиентам – физическим лицам, использующим неидентифицированные ЭПС, возможность увеличения своего остатка электронных денежных средств следующими способами:
- а) с использованием банковского счета (в том числе карточного счета), путем направления клиентом или другим физическим лицом – владельцем банковского счета в адрес Оператора перевода денежных средств в безналичной форме;
 - б) без использования банковского счета:
 - путем внесения клиентом или другим физическим лицом Оператору наличных денежных средств либо с предоставлением денежных средств с использованием предоплаченной банковской карты;
 - путем внесения клиентом или другим физическим лицом наличных денежных средств в пользу Оператора привлеченному Оператором банковскому платежному агенту, а равно банковскому платежному субагенту, привлеченному таким банковским платежным агентом;
 - путем подачи клиентом своему оператору связи, при условии наличия у последнего необходимых договорных отношений с Оператором, распоряжения об увеличении остатка электронных денежных средств у Оператора за счет денежных средств клиента, являющихся авансом за услуги связи, способами и в порядке, установленными соглашением между клиентом и оператором связи.
- 3) Оператор обеспечивает клиентам, использующие корпоративные ЭПС, возможность увеличения своего остатка электронных денежных средств только путем получения электронных денежных средств, перевод которых в пользу данного клиента совершен физическим лицом - клиентом Оператора либо клиентом другого оператора электронных денежных средств, а также получения денежных средств, перевод которых в пользу ЭПС данного клиента совершен физическим лицом со своего банковского счета.

3.3. Способы использования электронных денежных средств

- 1) Оператор обеспечивает клиентам – физическим лицам, использующим неидентифицированные ЭПС, возможность использования электронных денежных средств следующими способами:

- а) совершение перевода электронных денежных средств в пользу юридического лица или индивидуального предпринимателя – клиента Оператора;
 - б) совершение перевода электронных денежных средств в пользу юридического лица или индивидуального предпринимателя – клиента другого поставщика платежных услуг / оператора электронных денежных средств при условии наличия у такого оператора необходимых договорных отношений с Оператором;
 - в) совершение за счет остатка (его части) электронных денежных средств перевода денежных средств на банковский счет в пользу юридического лица или индивидуального предпринимателя;
 - г) направление остатка (его части) электронных денежных средств на исполнение обязательств клиента перед Оператором.
- 2) Оператор обеспечивает клиентам – физическим лицам, использующим идентифицированные ЭПС, возможность использования электронных денежных средств следующими способами:
- а) совершение перевода электронных денежных средств в пользу другого клиента Оператора, если получатель перевода использует идентифицированное или корпоративное ЭПС;
 - б) совершение перевода электронных денежных средств для увеличения остатка электронных денежных средств, учтенных с использованием иного идентифицированного ЭПС, принадлежащего данному клиенту;
 - в) совершение перевода электронных денежных средств в пользу клиента (в том числе свою собственную) другого поставщика платежных услуг / оператора электронных денежных средств при условии наличия у такого поставщика/оператора необходимых договорных отношений с Оператором, если получатель перевода использует идентифицированное или корпоративное ЭПС;
 - г) совершение за счет остатка (его части) электронных денежных средств перевода денежных средств на банковский счет в пользу другого лица;
 - д) совершение за счет остатка (его части) электронных денежных средств перевода денежных средств без открытия банковского счета;
 - е) направление остатка (его части) электронных денежных средств на исполнение обязательств клиента перед Оператором;
 - ж) получение остатка (его части) электронных денежных средств наличными денежными средствами у Оператора, банковского платежного агента Оператора, а равно банковского платежного субагента, привлеченного таким банковским платежным агентом.
- 3) Оператор обеспечивает клиентам, использующим корпоративные ЭСП, возможность использования электронных денежных средств следующими способами:
- а) зачисление остатка (его части) электронных денежных средств на банковский счет соответствующего клиента, открытый у Оператора;
 - б) перевод остатка (его части) электронных денежных средств на банковский счет соответствующего клиента, открытый в другой кредитной организации.

3.4. Действия Оператора при превышении лимитов, установленных для ЭПС

- 1) В случае получения Оператором распоряжения о переводе электронных денежных средств в пользу клиента Оператора (предоставления Оператору денежных средств в целях увеличения остатка электронных денежных средств клиента Оператора), если исполнение такого распоряжения (увеличение такого остатка) влечет превышение установленного лимита остатка электронных денежных средств клиента, Оператор отказывает в совершении соответствующей операции в порядке, предусмотренном соглашением с клиентом.
- 2) В случае получения Оператором от физического лица, использующего неидентифицированное электронное средство платежа, распоряжения о

переводе электронных денежных средств, исполнение которого влечет превышение установленной законом предельной суммы электронных денежных средств, переводимых с использованием данного неидентифицированного электронного средства платежа в течение календарного месяца, Оператор не осуществляет перевод электронных денежных средств в календарном месяце, в течение которого им получено соответствующее распоряжение.

3.5. Уменьшение остатка электронных денежных средств без распоряжения клиента

- 1) Уменьшение остатка электронных денежных средств без распоряжения клиента осуществляется:
 - а) на сумму комиссии, подлежащей уплате клиентом Оператору в соответствии с соглашением, заключенным с Оператором;
 - б) на основании требования получателя электронных денежных средств, в отношении которого клиентом дан акцепт в установленном законом порядке;
 - в) при обращении взыскания на остаток (его часть) электронных денежных средств в установленном законом порядке;
 - г) в иных случаях, предусмотренных законом или соглашением сторон.

4. БАНКОВСКИЕ ПЛАТЕЖНЫЕ АГЕНТЫ

4.1. Оператор на основании договора привлекает банковских платежных агентов для осуществления банковским платежным агентом всех или некоторых нижеследующих функций при условии соблюдения последним всех требований к его деятельности, установленных законом:

- а) принятие от физического лица наличных денежных средств и (или) выдача физическому лицу наличных денежных средств, в том числе с применением терминалов и автоматизированных терминалов самообслуживания;
- б) предоставление клиентам ЭПС и обеспечение возможности использования указанных ЭПС в соответствии с установленными Оператором условиями;
- в) проведение идентификации клиента - физического лица в целях осуществления таким клиентом перевода электронных денежных средств, а также предоставления ему ЭПС в соответствии с требованиями законодательства о противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма.

4.2. Оператор вправе предоставить банковскому платежному агенту право на основании договора привлекать банковского платежного субагента при условии соблюдения последним всех требований к его деятельности, установленных законом.

4.3. Оператор ведет перечень привлеченных банковских платежных агентов (субагентов) с указанием по каждому банковскому платежному агенту (субагенту) адреса всех мест осуществления ими операций по поручению Оператора. Оператор обеспечивает любому заинтересованному физическому лицу возможность ознакомления с указанным перечнем.

5. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ПРЕТЕНЗИЙ

5.1. Для целей настоящего раздела под претензией понимается письменное (в том числе в электронной форме) обращение клиента к Оператору, предметом которого является предъявление соответствующим клиентом к Оператору требований гражданско-правового характера в связи с имеющим место, по мнению заявителя, неисполнением (ненадлежащим исполнением) Оператором обязательств перед этим клиентом, возникших из отношений по предоставлению или использованию последним ЭПС, предоставленного Оператором.

5.2. Досудебный претензионный порядок урегулирования споров между соответствующим клиентом и Оператором является обязательным, если это предусмотрено соглашением сторон. Срок рассмотрения претензии клиента устанавливается соглашением сторон, но не может превышать тридцати календарных дней.

- 5.3. Ответ на претензию направляется клиенту:
- а) на бумажном носителе по указанному заявителем почтовому адресу – в случае получения Оператором претензии на бумажном носителе и наличия в полученной претензии прямого указания на данную форму ответа;
 - б) в виде электронного письма на адрес электронной почты, указанный клиентом как адрес для получения любых уведомлений от Оператора – в случаях получения Оператором претензии на бумажном носителе без указания почтового адреса заявителя, либо без прямого указания на иную форму ответа.
- 5.4. В случае принятия решения о полном удовлетворении претензии, Оператор вправе совершить соответствующие действия без направления заявителю ответа об удовлетворении претензии.

6. ПРОЦЕДУРЫ ОПЕРАТИВНОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С КЛИЕНТОМ

- 6.1. Процедуры оперативного взаимодействия Оператора с клиентами включают:
- а) направление клиенту уведомления о совершении каждой операции с использованием ЭПС и /или отказе в ее совершении;
 - б) получение и фиксацию уведомлений клиента об утрате ЭПС и (или) о его использовании без согласия клиента;
 - в) приостановление или прекращение использования клиентом ЭПС «alif.mobi» на основании уведомления клиента, предусмотренного предыдущим абзацем.
- 6.2. Уведомления Оператором клиента, предусмотренные пунктом 6.1 настоящих Правил, направляются любым (любыми) из способов, предусмотренных соглашением сторон, по усмотрению Оператора.
- 6.3. Оператор не несет ответственности за любые последствия непредоставления клиентом контактных данных клиента в целях получения уведомлений Оператора, предусмотренных пунктом 6.1 настоящих Правил.
- 6.4. Оператор не несет ответственности за любые последствия несоответствия действительности (прекращения соответствия действительности) контактных данных клиента, указанных последним в целях получения уведомлений Оператора, предусмотренных пунктом 6.1 настоящих Правил.
- 6.5. Способы направления клиентом Оператору уведомления об утрате ЭПС и (или) о его использовании без согласия клиента предусматриваются соглашением, заключенным клиентом с Оператором. Оператор обеспечивает прием и фиксацию уведомлений, направленных любым из этих способов.

7. ОБМЕН ИНФОРМАЦИЕЙ ПРИ ПЕРЕВОДЕ ЭЛЕКТРОННЫХ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ

- 7.1. Оператор предоставляет каждому клиенту до момента акцепта последней оферты Оператора информацию об Операторе, а также о порядке и условиях использования ЭПС, предусмотренную законом.
- 7.2. Информация, указанная в пункте 7.1 настоящих Правил, предоставляется в виде текста адресованной клиентам оферты Оператора, текста настоящих Правил, а также, при необходимости, иных текстов, содержащих остальные предусмотренные законом сведения, подлежащие предоставлению клиенту.
- 7.3. Информация, указанная в пункте 7.1 настоящих Правил, предоставляется путем ее размещения на сайте Оператора по адресу: <https://alif.mobi>. Оператор обеспечивает невозможность акцепта клиентом оферты Оператора без подтверждения клиентом своего ознакомления с указанной информацией путем нажатия соответствующей кнопки на странице ее размещения или в приложении.
- 7.4. Предоставление Оператором информации осуществляется по умолчанию с использованием клиентского интерфейса ЭПС или использования e-mail уведомления

или смс-уведомления. Оператор вправе взимать плату за осуществление смс-информирования клиента в размере, согласованном сторонами.

- 7.5. Дополнительные способы предоставления информации используются Оператором исключительно по требованию клиента.