

ДОГОВОР ОФЕРТЫ

об условиях дистанционного банковского обслуживания Клиентов – физических лиц в системе «ККВ» ОАО «Кыргызкоммерцбанк»

1. Условия оферты

- 1.1 Данный документ является официальным предложением (офертой) ОАО «Кыргызкоммерцбанк» (далее Банк) для физических лиц заключить в соответствии со ст.398 Гражданского Кодекса Кыргызской Республики Договор дистанционного банковского обслуживания клиентов – физических лиц в системе «ККВ» с ОАО «Кыргызкоммерцбанк», на указанных ниже условиях и публикуемого в Веб/Мобильных приложениях и на официальном сайте www.kkb.kg (далее - Сайт).
- 1.2 Договор дистанционного банковского обслуживания клиентов – физических лиц в системе «ККВ» (далее Договор) заключается в особом порядке: путем акцепта к настоящей оферте содержащего все существенные условия Договора, без подписания сторонами. Настоящая оферта имеет юридическую силу в соответствии со ст. 402 Гражданского Кодекса Кыргызской Республики и является равносильным Договору, подписанному сторонами.
- 1.3 Совершая действия по принятию (акцепту) настоящей оферты, Клиент подтверждает достижение им совершеннолетнего возраста, свою правоспособность и дееспособность, а также отсутствия ограничения/запрета в порядке действующего законодательства Кыргызской Республики на вступления в какие - либо договорные отношения с Банком. В случае если Клиент не согласен с условиями настоящего договора полностью или частично, то Клиент обязан отказаться от пользования электронных банковских услуг.
- 1.4 Все изменения к настоящей Оферте становятся действительными после их размещения. Клиент, присоединяясь к настоящему Договору, тем самым полностью и безоговорочно принимает и обязуется неукоснительно соблюдать все условия настоящего Договора.
- 1.5 Настоящий Договор определяет условия и порядок инициирования и совершения операций с помощью системы Дистанционного банковского обслуживания «ККВ» (далее – «ККВ») клиентами - физическими лицами, которые отвечают требованиям настоящего Договора, банковских операций, не связанных с осуществлением ими предпринимательской деятельности, а также условия и порядок выполнения таких операций Банком.
- 1.6 Договор считается заключенным между Банком и Клиентом в момент акцепта (принятия) в соответствии с п. 3.1. настоящей оферты.
- 1.7 В случае изменения и/или дополнения условий настоящего Договора каждый последующий вход в систему «ККВ» является акцептом соответствующих изменений и/или дополнений.

2. Термины и определения, применяемые в Договоре

Авторизация – разрешение эмитента платежной карты на осуществление платежа/перевода с использованием платежной карты. Процедура получения авторизации устанавливается в соответствии с договорами, заключенными между участниками системы платежных карт.

Аутентификация - проверка подлинности пользователя путём проверки подлинности введённого им идентификатора (логин, пароль, ПИН-код и т.д.).

Банк – ОАО «Кыргызкоммерцбанк».

Банковская платежная карта (платежная карта) - платежный инструмент, используемый при проведении расчетов при покупке товаров, услуг, получении наличных денег в национальной и иностранной валютах, осуществлении денежных переводов.

Верификация – это процесс подтверждения подлинности сведений, указанных пользователем.

Внешние переводы – это переводы денежных средств, отправленные на карту или счет другого банка.

Внутрибанковские переводы – перевод, совершенный клиентом Банка, на карту или счет Банка.

Идентификация – процедура установления идентификационных данных о клиенте.

Идентификатор – цифровой, буквенный или содержащий иные символы код, присваиваемый Банком Клиенту для входа в систему Банка, в которой предоставляется доступ к электронным банковским услугам;

Инициирование операции – ввод реквизитов платежа или перевода, а также подтверждение операции путем нажатия на соответствующую кнопку.

Клиент (пользователь)– физическое лицо, которое имеет открытый счет в любом банке Кыргызской Республики и присоединившееся к договору оферты. При этом клиент в праве открыть банковский счет, получить платежную карту, а также получить иные банковские продукты и услуги в рамках договора.

Комиссия – сумма, подлежащая уплате Клиентом в пользу Банка за оказание Услуги Банка в соответствии с тарифами Банка, размещенными на Интернет-ресурсе Банка по адресу: **www.kkb.kg**. Комиссия по каждой операции рассчитывается Банком и доводится до сведения Клиента на экране в Веб/Мобильных приложениях перед подтверждением операции.

Конвертация – перевод суммы денег из одной валюты в другую.

Мобильное приложение –программное обеспечение Банка, предназначенное для работы на смартфонах, планшетах и других мобильных устройствах, разработанное для конкретной платформы (iOS, Android), которое загружается из онлайн-магазинов AppStore и GooglePlay.

ОТР-код - представляет собой временный защищенный код, который отправляется пользователю приложения посредством SMS-сообщения и действует только один сеанс.

Отправитель – лицо, отправляющее указание, связанное с платежом и (или) переводом денег, которое может быть, в том числе отправителем денег, инициатором или бенефициаром.

Операция - это транзакция владельца банковской карты со своим счетом.

ПИН-Код– персональный идентификационный номер, используемый в качестве кода идентификации и верификации в информационной системе.

Присоединение к Договору – безусловное согласие Клиента с условиями Договора для получения услуги Банка.

Услуги Банка – переводы, платежи, услуги конвертации, открытие карт/счетов.

Эмитент платежной карты – Банк, участник платежной системы, осуществляющий выпуск и обслуживание банковских карт и выступающий гарантом выполнения финансовых обязательств, возникающих в ходе использования этих карт держателями.

3. Общие положения

- 3.1. С целью осуществления Клиентом банковских операций, которые не связаны с предпринимательской деятельностью, Банк по инициативе Клиента предоставляет ему доступ в систему «ККВ». Принимая настоящую оферту, Присоединение к Договору осуществляется посредством принятия Клиентом Соглашения о присоединении к Договору. Клиент подтверждает свое согласие и принятие условий оферты с ними и свое намерение использовать систему «ККВ» путем нажатия галочки «Я принимаю условия соглашения».
- 3.2. Фиксация Присоединения к Договору осуществляется Банком при регистрации пользователя в Интернет банкинг/Мобильном банкинг на экранной форме Веб-страницы Банка и хранится в аппаратно-программном комплексе Банка. Выписки из аппаратно-программного комплекса Банка могут использоваться в качестве доказательств при рассмотрении споров связанных с оказанием Услуг и реализации Сторонами своих прав и обязанностей, в том числе в судебном порядке.
- 3.3. Доступ к сети Интернет, а также к прочим техническим средствам и программному обеспечению, которое необходимо для осуществления доступа к системе «ККВ» (через сайт www.kkb24.kg и/или мобильное приложение), не является предметом настоящего Договора, и обеспечивается Клиентом самостоятельно и за счет собственных средств.
- 3.4. Клиент с помощью системы «ККВ» иницирует, а Банк выполняет банковские операции в соответствии с условиями настоящего Договора, требованиями Нормативно-правовых актов Национального банка Кыргызской Республики и законодательством Кыргызской Республики.
- 3.5. В отношении оказания Услуги Банком настоящий Договор действует до зачисления денег на Карту и оплаты Клиентом Банку Комиссии.

- 3.6. Все платежи, осуществляемые в соответствии с настоящим Договором, считаются подтвержденными и окончательными (безусловными и безотзывными) с момента завершения взаиморасчетов в системе и проведения окончательных расчетов. Для Клиента платеж считается безотзывным в момент получения подтверждения о принятии платежа к исполнению, и окончательным - в момент списания средств с банковского счета Клиента и одновременного зачисления на счет получателя.
- 3.7. Банк оказывает Клиенту Услуги в соответствии с условиями настоящего Договора, требованиями законодательства КР и соответствующими правилами Платежных систем и при одновременном выполнении следующих условий:
 - 3.7.1. Наличия у Банка технической возможности для оказания конкретной Услуги Банка;
 - 3.7.2. Успешного прохождения Клиентом Идентификации;
 - 3.7.3. Успешном подтверждении Банком-эмитентом/Банком проведения операции по Карте в результате Авторизации;
 - 3.7.4. Оплаты Клиентам Комиссии за оказание Банком Услуги в соответствии с условиями настоящего Договора;
 - 3.7.5. Наличия достаточного количества денег на Карте/Счете Клиента для оказания Банком Услуги;
 - 3.7.6. Отсутствия прямых запретов на проведение операций, установленных требованиями законодательства КР, а также предусмотренных настоящим Договором и договором, на основании которого выпущена и обслуживается Карта.
 - 3.7.7. При оказании Банком Клиенту платежной услуги в иностранной валюте, применяемый к таким платежным операциям обменный курс определяется, исходя из установленного Банком курса на момент оказания Услуги.
 - 3.7.8. По вопросам, связанным с предоставлением Услуги Банка, Клиент может обратиться по следующим контактным телефонам (Круглосуточный Колл-центр): короткий номер: **5000** или фиксированный номер: **+996 312 333 000**

4. Порядок осуществления доступа в систему «ККВ»

- 4.1. Для регистрации в системе «ККВ» Клиенту необходимо ввести:
 - 4.1.1. Номер телефона Клиента (далее по тексту - «Логин»).
 - 4.1.2. ОТП-Код подтверждения авторизации (далее по тексту - «Код 1»), который направляется Клиенту непосредственно перед входом в систему «ККВ» при помощи sms-сообщения на мобильный телефон, номер которого Клиент ввел ранее. Код 1 является конфиденциальной информацией и не подлежит разглашению Клиентом третьим лицам, в том числе сотрудникам Банка.
 - 4.1.3. ПИН-Код, который задается Клиентом при регистрации в системе «ККВ», является конфиденциальной информацией и не подлежит разглашению Клиентом третьим лицам, в том числе сотрудникам Банка.
 - 4.1.4. Фамилию, Имя и Отчество (далее по тексту – «ФИО») Клиента.
- 4.2. Пароль, который должен отвечать политики безопасности Банка, является конфиденциальной информацией и не подлежит разглашению Клиентом третьим лицам, в том числе сотрудникам Банка.
- 4.3. Для осуществления доступа в систему «ККВ» Клиент использует следующие параметры для авторизации:
 - 4.3.1. Номер телефона Клиента.
 - 4.3.2. Пароль/ПИН-код/биометрическая аутентификация (отпечаток пальца с использованием функции Touch ID, сканирование лица с использованием функции Face ID) для входа в систему «ККВ» (далее по тексту - «Пароль»).
- 4.4. При каждом входе в систему «ККВ» Банк выполняет процедуру проверки правильности ввода номера телефона, Пароля, Кода 1 (далее по тексту - Верификация), после успешного проведения которой, Банк признает Клиента идентифицированным.
- 4.5. Пароль может быть изменен Клиентом с использованием системы «ККВ».
- 4.6. ОТП-Код для подтверждения операции (далее по тексту - «Код 2») направляется Клиенту непосредственно перед иницированием банковской операции в системе, при помощи sms-сообщения на мобильный телефон, номер которого Клиент указывает при регистрации в системе «ККВ». Результатом подтверждения создания операции является проверка системой введенного ОТП-Кода.

- 4.7. Заключением настоящего Договора, Банк и Клиент пришли к согласию относительно того, что все банковские операции, оформленные Клиентом в электронном виде, признаются равными по юридической силе соответствующим документам на бумажном носителе, собственноручно подписанным Клиентом, как если бы Клиент обратился в Банк лично за совершением аналогичных операций в установленном порядке. Банк гарантирует целостность и подлинность банковских операций, инициированных Клиентом при соблюдении им всех требований Банка. Оформленные в электронном виде, инициированные Клиентом операции, могут быть предоставлены Клиенту в документальной форме, при личном обращении в Банк и предъявлении документа, удостоверяющего личность.
- 4.8. Банк обязан обеспечить и гарантировать невозможность третьих лиц получить доступ к конфиденциальной информации пользователя (Пароль, Код 1, Код 2) при обмене и передачи сообщений между пользователем и поставщиками услуг.
- 4.9. Номер мобильного телефона Клиента – номер, указанный Клиентом при регистрации, который в соответствии с условиями настоящего Договора используется для передачи Клиенту с помощью sms/push-сообщения Кода 1 и Кода 2, а также прочей информации и данных касающихся выполнения Клиентом операций в системе «ККВ».
- 4.10. Любой Код 1/Код 2 определяется настоящим Договором, как Код 1/Код 2 исключительно для подтверждения входа в систему «ККВ» или подтверждения одной иницируемой Клиентом операции в системе «ККВ».
- 4.11. Срок действия Кода 1/Код 2, переданного в sms/push-сообщении, составляет 5 (пять) минут. Банк не несет ответственности за возможные препятствия, которые могут не позволить Клиенту вовремя использовать Код 1/Код 2, переданный в sms/push-сообщении.
- 4.12. Клиент несет ответственность за все риски и негативные последствия потери, утраты, незаконного завладения, компрометации учетных данных и т.п. информации с устройства Клиента, с которого осуществляется вход в систему «ККВ» (или соответствующей SIM-карты/eSIM).
- 4.13. При неправомерном использовании номера телефона, Пароля или Кода 1/Код 2 любым третьим лицом, Банк не несет ответственности за наступление любых возможных последствий.
- 4.14. В случае утраты Клиентом Пароля, Клиент имеет возможность самостоятельно восстановить Пароль, воспользовавшись соответствующей опцией системы «ККВ». При этом Клиент должен пройти идентификацию по правилам, установленным Банком. Риски и негативные последствия за введение неверной информации несет Клиент.
- 4.15. Любой новый Пароль, измененный Клиентом самостоятельно согласно условиям настоящего Договора, определяется настоящим Договором, как Пароль соответственно. Предыдущий Пароль становится недействительным.
- 4.16. В случае изменения номера мобильного телефона Клиента, который, согласно условиям настоящего Договора, используется Банком для направления Клиенту sms/push-сообщений с Кодом 1/Код 2, Клиент обязан незамедлительно обратиться в Банк, и лично оформить заявление на изменение номера мобильного телефона в системе «ККВ». Риски и негативные последствия за введение неверной информации несет Клиент. При не уведомлении Банка в установленном порядке об изменении номера мобильного телефона, риск и всю ответственность за несанкционированное использование Кода 1 Код 2 несет исключительно Клиент.
- 4.17. Клиент вправе инициировать блокировку доступа в систему «ККВ» 1) обратившись в Банк и лично оформив Заявление на блокировку доступа в систему «ККВ»; 2) обратившись в Колл-центр Банка, по телефону, указанному на корпоративном сайте Банка и назвав «кодовое слово» держателя карты Банка. При этом Клиент должен пройти идентификацию по правилам, установленным Банком. Риски и негативные последствия за введение неверной информации несет Клиент.
- 4.18. В случае блокировки доступа Клиента в систему «ККВ» по инициативе Клиента или по инициативе Банка в случаях, определенных настоящим Договором, вход Клиента в систему «ККВ» и инициирование банковских операций с использованием номера телефона, Пароля и Кода 1 запрещены.
- 4.19. Клиент вправе инициировать разблокировку доступа в систему «ККВ» 1) обратившись в Банк и лично оформив Заявление на разблокировку доступа в систему «ККВ»; 2) обратившись в Колл-центр Банка, по телефону, указанному на корпоративном Сайте Банка

и назвав «кодовое слово» держателя карты Банка. При этом Клиент должен пройти идентификацию по правилам, установленным Банком. Риски и негативные последствия за введение неверной информации несет Клиент.

- 4.20. Клиент вправе инициировать расторжение настоящего Договора и закрытие доступа в систему «ККВ» обратившись в Банк и лично оформив Заявление на закрытие доступа в систему «ККВ». При этом Клиент должен пройти идентификацию по правилам, установленным Банком. Риски и негативные последствия за введение неверной информации несет Клиент. В случае прекращения обязательств по настоящему Договору, прекращается доступ Клиента в систему «ККВ».

5. Банковские операции

- 5.1. В соответствии с условиями настоящего Договора Банк определяет перечень банковских операций, соглашений, документов, которые могут быть инициированы/подписаны/заключены Клиентом с помощью системы «ККВ»:

5.1.1. Операции по счету до востребования/карте Клиента:

- 5.1.1.1. Получение информации об остатках и доступных суммах денежных средств;
- 5.1.1.2. Открытие и закрытие карт и счетов;
- 5.1.1.3. Внешние переводы денежных средств в национальной и иностранной валютах (по коммерческому курсу на дату списания денежных средств) на карты и счета других банков;
- 5.1.1.4. Получение выписки по проведенным операциям;
- 5.1.1.5. Внутрибанковские переводы денежных средств в национальной валюте на карты и счета физических лиц/Индивидуальных предпринимателей/юридических лиц.
- 5.1.1.6. Внутрибанковские переводы денежных средств в иностранной валюте на карты и счета физических лиц;
- 5.1.1.7. Осуществление платежей с карт и счетов в пользу поставщиков услуг платежной системы Банка;
- 5.1.1.8. Конвертация при переводах на карты и счета физических лиц;

5.1.2. Операции по банковскому вкладу (депозиту):

- 5.1.2.1. Получение информации о размещенных в Банке вкладах Клиента;
- 5.1.2.2. Получение выписки о движении денежных средств по вкладу;
- 5.1.2.3. Пополнение вклада, в случае если данное условие предусмотрено условиями самого вклада и обеспечено системой «ККВ».
- 5.1.2.4. Списание денежных средств, если данное условие предусмотрено условиями самого вклада и обеспечено системой «ККВ».

5.1.3. Просмотр истории платежей и переводов, осуществленных в системе Банка.

5.1.4. Прочие услуги по усмотрению Банка.

- 5.2. При осуществлении Клиентом операций в иностранной валюте, обменный курс определяется исходя из установленного Банком курса на момент проведения операции.
- 5.3. Банк не несет ответственности за ошибки, допущенные Клиентом при оформлении услуги Банка в момент ввода параметров операции и приведшие к платежу в некорректной сумме платежа или по некорректным реквизитам получателя. В указанных случаях услуга Банка считается оказанной Банком Клиенту надлежащим образом и в полном соответствии с Договором, и Клиент самостоятельно урегулирует дальнейшие взаиморасчеты с лицом (-ами), на счет (-а) которого (-ых) поступили деньги в результате оказания услуги Банка.
- 5.4. Банк не несет ответственности за изменившийся курс конвертации валюты в процессе проведения Клиентом операции по конвертации.
- 5.5. По инициативе Клиента при инициировании и проведении отдельных банковских операций такая операция может быть сохранена Клиентом в виде шаблона операции. В дальнейшем, при инициировании аналогичной операции, Клиент имеет возможность использовать ранее сохраненный шаблон операции.
- 5.6. Инициированная Клиентом банковская операция выполняется Банком не позднее одного банковского дня, следующего за днем ее совершения Клиентом.
- 5.7. Банк имеет право приостановить выполнение банковской операции или заблокировать доступ Клиента к системе «ККВ» при наличии (возникновении) следующих обстоятельств:
- 5.7.1. Подозрение на осуществление мошеннических действий с использованием системы «ККВ»;

- 5.7.2. Несанкционированное вмешательство в работу системы «ККВ», приведшее к хищению, утечке, потере, подделке, блокированию информации, искажению процесса обработки информации или к нарушению установленного порядка ее маршрутизации;
 - 5.7.3. Использование любого программного обеспечения, которое может негативно повлиять на работу системы «ККВ» и её целостность;
 - 5.7.4. Ненадлежащее и/или несвоевременное выполнение Клиентом своих обязательств по любому договору, заключенному между Банком и Клиентом;
 - 5.7.5. Непредставление по требованию Банка в течение 3-х банковских дней информации и документов, касающихся его деятельности и осуществляемых им банковских операций в соответствии с требованиями действующего законодательства Кыргызской Республики, регулирующего вопросы противодействия легализации («отмыванию») доходов, полученных преступным путем.
- 5.8. Банк имеет право отказать в выполнении банковской операции в случае:
- 5.8.1. Внеплановой замены, ремонта, технического обслуживания оборудования и (или) программного обеспечения, используемого Банком для обеспечения работы системы «ККВ», на срок до 24 часов (включительно) - с предварительным уведомлением Клиента. В случае предварительного уведомления Клиента об отказе в выполнении банковской операции путем размещения соответствующей информации на корпоративном сайте Банка - срок отказа в выполнении банковской операции определяется соответствующим уведомлением;
 - 5.8.2. Обнаружения ошибки, допущенной Клиентом при совершении операции, указании неверных реквизитов платежа и т.п., а также в случае несоответствия операции условиям Договора или требованиям законодательства Кыргызской Республики;
 - 5.8.3. Недостаточности на банковском счете/счетах Клиента средств для совершения соответствующей операции;
 - 5.8.4. Неполное (неверное) указание Клиентом реквизитов совершаемой операции, несоответствие совершаемой операции действующему законодательству Кыргызской Республики;
 - 5.8.5. В случае блокирования/закрытия платежной карты/закрытия банковского счета;
 - 5.8.6. При наступлении прочих условий, предусмотренных настоящим Договором;
 - 5.8.7. При наличии проблем технического характера.
- 5.9. Банк уведомляет Клиента об отказе проведения операции в случаях предусмотренных **подпунктами 5.8.2-5.8.6** путем отображения соответствующей информации на экране приложений;
- 5.10. Инициирование Клиентом любой предусмотренной настоящим Договором банковской операции считается выполненным при наступлении всех нижеперечисленных условий:
- 5.10.1. Осуществление успешной Верификации Клиента, согласно условиям настоящего Договора;
 - 5.10.2. Определение Клиентом, согласно условиям настоящего Договора всех параметров соответствующей банковской операции;
 - 5.10.3. Осуществление Банком успешной аутентификации Клиента, которая считается таковой исключительно в случае введения Клиентом правильного значения Кода 2.
- 5.11. Клиент, иницируя любую банковскую операцию с помощью системы «ККВ», подтверждает, что ознакомлен с текущей (по отношению к конкретной операции) редакцией Договора, соглашается с тем, что ему понятен порядок осуществления иницируемой банковской операции.
- 5.12. За оказание Услуги Банка, Банк взимает с Клиента Комиссию. Комиссия рассчитывается от Суммы перевода и включается в общую сумму Авторизационного запроса, проводимого по Карточке отправителя, и подлежит списанию без дополнительных распоряжений Клиента (Клиент заранее дает акцепт) со Счета карточки отправителя сверх Суммы перевода в дату списания со Счета карточки отправителя Комиссии Банка. При отсутствии на момент проведения Авторизации на Счет карточки отправителя суммы, достаточной для оказания Услуги Банка и оплаты Комиссии, Банк не принимает к обработке Поручение Клиента и отказывает в предоставлении Услуги Банка.
- 5.13. В случае оформления Клиентом Поручения на Веб-странице/Мобильном приложении Банка, сумма Комиссии, а также итоговая сумма – Сумма перевода и Комиссии выводится на экранной форме Веб-страницы/Мобильного приложения Банка в валюте перевода

(согласно п. 3.2.), в соответствующих графах на экранной форме Веб-страницы/Мобильного приложения Банка до Присоединения к Договору. Размер Комиссии указан в тарифах Банка размещенных на официальном сайте Банка.

- 5.14. Клиент подтверждает, что он ознакомлен и согласен с тарифами Банка, а также осведомлен о необходимости самостоятельного изучения их в указанных на Веб/Мобильных приложениях Банка и на официальном сайте www.kkb.kg. Банк оставляет за собой право изменять в одностороннем порядке размер и виды комиссии на услуги Банка, при условии их опубликовании в соответствии с данным Договором.
- 5.15. Банк информирует Клиента о результате оказания Услуги Банка путем вывода сообщения с результатом оказания Услуги Банка на экранную форму Веб-страницы/Мобильного приложения Банка.
- 5.16. Банк не несет ответственности в случаях, когда зачисление денег на Счет карты/Счета получателя осуществлено с нарушениями сроков и иных требований, установленных правилами Платежных систем, Договором и законодательством КР по вине Эмитента платежной карты, за исключением случаев, когда Эмитентом платежной карты выступает Банк.
- 5.17. Банк не несет ответственности за ошибки, допущенные Клиентом при оформлении Услуги Банка в момент ввода параметров операции на экранной форме Веб-страницы Банка и приведшие к переводу денег в некорректной Сумме перевода или по некорректным реквизитам Карты/Счету получателя. В указанных случаях Услуга Банка считается оказанной Банком Клиенту надлежащим образом и в полном соответствии с Договором, и Клиент самостоятельно урегулирует дальнейшие взаиморасчеты с лицом (-ами), на счет (-а) которого (-ых) поступили деньги в результате оказания Услуги Банка.
- 5.18. Банк не несет ответственности за изменившийся курс конвертации валюты в процессе проведения Клиентом операции по конвертации.
- 5.19. Банк не несет ответственности и не аннулирует операцию конвертации, совершенную Клиентом повторно, не дождавшись результатов первой операции по конвертации.
- 5.20. Услуга Банка считается оказанной должным образом Банком Клиенту в случае, когда Банком получено разрешение от Банка-эмитента/Банка на проведение операции по Карте/Счету в результате Авторизации, и Банком выполнены действия по оказанию Услуги Банка, согласно условиям настоящего Договора.

6. Права и обязанности Сторон

6.1. Банк обязан:

- 6.1.1. На своей стороне обеспечить доступ в систему «ККВ» через сеть Интернет;
- 6.1.2. Выполнять инициированные Клиентом операции с помощью системы «ККВ» в соответствии с условиями настоящего Договора, за исключением случаев, не предусмотренных настоящим Договором;
- 6.1.3. Своевременно размещать изменения к Договору на официальном сайте Банка;
- 6.1.4. Информировать Клиента о сведениях по соблюдению требований безопасности при оказании удаленного/дистанционного обслуживания в соответствии с Приложением 1 к настоящему Договору.
- 6.1.5. Принять все необходимые меры организационного и технического характера для предотвращения несанкционированного доступа третьих лиц к конфиденциальной информации, связанной с использованием Услуги Банка Клиентом;
- 6.1.6. Хранить банковскую тайну по операциям Клиента, совершенным с использованием Карты, и персональные данные о Клиенте. Информация по операциям с использованием Карты и персональные данные о Клиенте могут быть предоставлены Банком третьим лицам в случаях, предусмотренных законодательством КР и настоящим Договором.
- 6.1.7. Рассматривать претензии Клиентов по качеству оказанной Услуги Банка
- 6.1.8. Выполнять прочие определенные настоящим Договором обязанности Банка в отношении банковских операций, выполненных Клиентом в системе «ККВ».

6.2. Клиент обязан:

- 6.2.1. Использовать для доступа в систему «ККВ» технические устройства и программные средства, которые соответствуют следующим требованиям настоящего Договора:

- 6.2.1.1. использование официального программного обеспечения, размещенного в официальных магазинах приложений PlayMarket (для платформы Android) и AppStore (для платформы iOS);
 - 6.2.1.2. использование официального Сайта Банка www.kkb.kg;
 - 6.2.1.3. использование соответствующих версий Android и iOS, указанных в магазинах приложений PlayMarket (для платформы Android) и AppStore (для платформы iOS);
 - 6.2.1.4. использование лицензированного программного обеспечения;
 - 6.2.1.5. регулярное обновление антивирусных баз.
 - 6.2.2. Обеспечивать сохранность, целостность и конфиденциальность номера телефона, Пароля, Кода 1 и Кода 2.
 - 6.2.3. Незамедлительно информировать Банк о получении или возможности получения третьими лицами доступа к параметрам или объектам, определенным п.5.7.2. настоящего Договора.
 - 6.2.4. Соблюдать и руководствоваться положениями Договора при работе в системе «ККВ», в том числе при выполнении банковских операций в системе «ККВ»;
 - 6.2.5. Нести ответственность за конфиденциальность информации, переданной посредством Услуги Банка;
 - 6.2.6. Не проводить с использованием Карты операций, связанных с осуществлением предпринимательской деятельности или частной практики;
 - 6.2.7. Не передавать реквизиты Карты третьим лицам;
 - 6.2.8. Своевременно и в полном объеме до момента Присоединения к Договору ознакомиться с условиями Договора и суммами Комиссий за оказываемые Банком Услуги;
 - 6.2.9. До момента Присоединения к Договору ознакомиться с ограничениями Банка на предоставление Услуги Банка;
 - 6.2.10. Оплатить Услугу Банка в сумме Комиссии, в размере, установленном тарифами Банка;
 - 6.2.11. Клиент, являющийся Резидентом КР, обязуется не осуществлять с использованием Карт расчеты с Нерезидентами:
 - по сделкам купли-продажи ценных бумаг, долей, паев, вкладов в имущество, взносов в уставный капитал и т.п.;
 - по иным сделкам и операциям запрет на осуществление, которых установлен законодательством КР.
 - 6.2.12. Не использовать Услугу Банка в целях легализации (отмывания) дохода, полученного преступным путем и финансирования терроризма;
 - 6.2.13. Предоставлять достоверную информацию, запрашиваемую Банком при проведении операций;
 - 6.2.14. Осуществлять операции, связанные с переводами денег, предусмотренные настоящим Договором, в строгом соответствии с законодательством КР;
 - 6.2.15. Обеспечить сумму денег на Счете (-ах) карты отправителя, необходимую для исполнения перевода (-ов) и взимания Комиссии, предусмотренного действующими тарифами Банка;
 - 6.2.16. Выполнять прочие определенные настоящим Договором обязанности Клиента в отношении банковских операций, выполненных Клиентом в системе «ККВ».
- 6.3. Банк имеет право:**
- 6.3.1. В одностороннем порядке изменить условия настоящего Договора, на определенных Договором условиях.
 - 6.3.2. Заблокировать доступ Клиента в систему «ККВ» при наступлении одного из перечисленных ниже событий:
 - 6.3.2.1. выполнение 3 (трех) подряд неудачных попыток ввода Пароля;
 - 6.3.2.2. на основании обращения/заявления Клиента;
 - 6.3.2.3. в других случаях, предусмотренных законодательством Кыргызской Республики.
 - 6.3.3. Требовать от Клиента неукоснительного соблюдения условий Договора и оплаты Комиссии за оказание Услуги Банка;
 - 6.3.4. Отказать Клиенту в предоставлении Услуги Банка по основаниям, установленным настоящим Договором и/или законодательством КР, а также в случае, если установлено предоставление Клиентом недостоверной информации, необходимой для осуществления перевода;

- 6.3.5. Запросить у Клиента дополнительную информацию и документы относительно проводимой операции в целях проверки ее соответствия законодательству КР;
- 6.3.6. На обработку любой информации, относящейся к персональным данным Клиента, с использованием средств автоматизации или без таковых, включая сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение, использование, распространение (в том числе передачу), обезличивание, блокирование, уничтожение персональных данных, предоставленных Банку в связи с заключением Договора, и иные действия, предусмотренные Законом КР «Об информации персонального характера».
- 6.3.7. В случае если в результате Авторизации Банком получен запрет на осуществление операции по Карте/Счету отправителя в том числе, если запрошенный Код не введен или введен неверно, Банк имеет право отказать Клиенту в оказании Услуги Банка;
- 6.3.8. Запросить дополнительную информацию по Услуге Банка, а Клиент по такому запросу осуществить ввод дополнительных параметров для проведения Банком Идентификации;
- 6.3.9. Отказать в установлении деловых отношений с Клиентом по основаниям, предусмотренным Законодательством КР.
- 6.3.10. Не принимать к исполнению Поручения Клиента в случаях: необеспечения Клиентом суммы денег на Счете карты отправителя, достаточной для проведения операции и списания Банком Комиссии в соответствии с тарифами Банка на момент проведения операции, противоречия операции законодательству КР, нормативным правовым актам Национального Банка КР;
- 6.3.11. В бесспорном порядке изъять/списать путем прямого дебетования, деньги со Счета карты отправителя в счет оплаты Комиссии за Услуги Банка, оказанные Банком, а также все возникающие задолженности перед Банком, в соответствии с Тарифами Банка, с чем Клиент безусловно согласен. В случае списания задолженности, отличной от валюты задолженности перед Банком, производить конвертацию денег за счет Клиента по курсу, установленному Банком на день оплаты, и в соответствии с тарифами Банка на момент конвертации.

6.4. Клиент имеет право:

- 6.4.1. Осуществлять доступ в систему «ККВ» в любое время по собственному желанию 24 часа 7 дней в неделю.
- 6.4.2. Инициировать с помощью системы «ККВ» банковские операции в соответствии с требованиями настоящего Договора.
- 6.4.3. Требовать от Банка предоставления документального подтверждения выполненной Клиентом банковской операции в системе «ККВ».
- 6.4.4. Ознакомиться на Веб-странице Банка с Договором и текущими изменениями к нему.
- 6.4.5. Отказаться от получения Услуги Банка в любой момент оформления Поручения до момента Присоединения к Договору или расторгнуть договор до подтверждения параметров операции после момента Присоединения к Договору. При этом перевод денег со Счета карты отправителя на Счет карты получателя не производится, Комиссия Банка не взимается.
- 6.4.6. Направлять в Банк в письменном виде претензию по качеству оказанной Услуги Банка, проведенной не позднее:
 - 30 (тридцати) календарных дней с даты проведения операции по Счету карточки получателя;
 - 45 (сорока пяти) календарных дней с даты проведения операции по Счету карточки отправителя;
- 6.4.7. В случае не предъявления Банку в указанный срок письменной претензии по операциям, последние считаются подтвержденными и в дальнейшем обжалованию не подлежат.

7. Ответственность сторон

- 7.1. Стороны несут ответственность за ненадлежащее исполнение своих обязательств по Договору в соответствии с законодательством Кыргызской Республики.
- 7.2. Клиент несет ответственность в соответствии с законодательством Кыргызской Республики за сохранность и обеспечение конфиденциальности средств доступа в систему «ККВ» (номер телефона, Пароля, Кода 1 и Кода 2), а также за убытки, которые могут возникнуть в случае несанкционированного использования средств доступа или несанкционированных операций третьих лиц, возникшими по вине Клиента.

- 7.3. Стороны освобождаются от ответственности в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения своих обязательств по настоящему Договору, если такое неисполнение или ненадлежащее исполнение вызвано действием обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажор). Обстоятельствами непреодолимой силы являются чрезвычайные и непредотвратимые при данных условиях обстоятельства, наступившие после заключения настоящего Договора и которые ни одна из Сторон не могла ни предусмотреть, ни предотвратить разумным способом (природные и техногенные бедствия, вооруженные конфликты, массовые беспорядки, террористические акты и т.п.).
- 7.4. Сторона, для которой создалась невозможность исполнения обязательств в силу обстоятельств непреодолимой силы, должна в течение 10 (десяти) дней сообщить другой Стороне о наступлении и прекращении действия данных обстоятельств.
- Наступление обстоятельств непреодолимой силы продлевает срок исполнения соответствующего обязательства на период, продолжительность которого соответствует продолжительности действия наступившего обстоятельства, не обязывая Сторону, не исполняющую обязательства в силу данных обстоятельства, возместить убытки.
- 7.5. Стороны несут ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств, а также за достоверность информации, предоставляемой в рамках Договора в соответствии с законодательством КР.
- 7.6. Стороны несут ответственность за достоверность информации, предоставляемой в рамках настоящего Договора.
- 7.7. Банк несет ответственность за разглашение банковской тайны в соответствии с законодательством КР.
- 7.8. В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения своих обязательств по Договору Банк несет ответственность только при наличии доказанной вины, при этом убыток за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств не может превышать размера оплаченной Клиентом Комиссии.
- 7.9. Банк не несет ответственности за ущерб, возникший вследствие несанкционированного использования третьими лицами средств подтверждения Клиента, если такое использование стало возможным не по вине Банка.
- 7.10. Банк не несет ответственности за неисполнение своих обязательств перед Клиентом, если исполнение обязательств зависит от определенных действий третьей стороны, а также если невыполнение или несвоевременное выполнение связано с тем, что третья сторона не может, либо отказывается совершить необходимые действия, совершает их с нарушениями установленного порядка или недоступна для Банка (включая электроснабжение и системы связи).
- 7.11. Банк не несет ответственности в случае, если информация, связанная с использованием Клиентом Услуги Банка, станет известной третьим лицам во время использования Клиентом Услуги Банка в результате их доступа к информации при передаче по каналам связи, находящимся вне пределов Банка.
- 7.12. Банк не несет ответственности, если условия Договора не изучены и/или неправильно поняты Клиентом.
- 7.13. Банк не несет ответственности за правильность введенных Клиентом данных при осуществлении операций.
- 7.14. Банк не несет ответственности за:
- 7.14.1. Отсутствие доступа в систему «ККВ» или некорректную работу системы «ККВ», в случае использования Клиентом для совершения такого доступа технических и программных средств, которые не отвечают требованиям Договора, или в случае совершения Клиентом прочих действий, которые не соответствуют требованиям настоящего Договора.
- 7.14.2. Отсутствие доступа в систему «ККВ» в случае получения третьими лицами информации о Логине любым способом, в частности, но не исключительно путем непосредственного или по неосторожности предоставления Клиентом своего Логина/Пароля и/или Кода 1 третьим лицам, подбора Логина/или Пароля и/или Кода 1 третьими лицами и т.п.
- 7.14.3. Осуществление доступа и/или инициирование банковских операций третьими лицами, в случае получения третьими лицами информации о Логине, Пароле и/или Коде 1 и/или Коде 2 любым способом, в частности, но не исключительно путем

непосредственного или по неосторожности предоставления Клиентом своего Логина, Пароля и/или Кода 1 и/или Кода 2 третьим лицам, подбора Логина, Пароля и/или Кода и/или Кода 2 третьими лицами и т.п.

- 7.15. Банк освобождается от ответственности за операции, при указании Клиентом неверных реквизитов банковских операций в системе «ККВ», искажении электронных сообщений по вине Клиента и третьих лиц.
- 7.16. Банк не несет ответственность в случае, если при использовании Клиентом системы «ККВ», передаваемая между Клиентом и Банком информация станет известной третьим лицам в результате прослушивания, перехвата, взлома программно-технических средств Клиента и/или наличия на них вредоносного программного обеспечения, а также в результате нарушения Клиентом правил использования средств доступа, описанных в настоящем Договоре.
- 7.17. Клиент несет ответственность за все операции по Услуге Банка, совершенные иными лицами с ведома или без ведома Клиента, вследствие разглашения Клиентом информации о Платежной карте Клиента и кода Идентификации.
- 7.18. Клиент несет ответственность за ненадлежащее соблюдение Договора в полном объеме понесенных Банком убытков.

8. Разрешение споров

- 8.1. В случае несогласия Клиента с действиями Банка, связанными с использованием Банком обязательств по Договору, Клиент направляет в Банк письменное заявление с изложением сути претензии.
- 8.2. Банк рассматривает заявление Клиента в порядке и сроки, установленные законодательством КР, и по итогам рассмотрения обращения удовлетворяет претензию Клиента либо предоставляет отказ с указанием причин необоснованности претензии Клиента.
- 8.3. Любые разногласия и споры, возникающие в процессе исполнения настоящего Договора, рассматриваются Сторонами в предварительном порядке в целях выработки взаимоприемлемых решений. Неурегулированные споры подлежат разрешению в судебном порядке согласно действующему законодательству Кыргызской Республики. Стороны для разрешения указанных споров, решили предусмотреть договорную подсудность и изменить для себя территориальную подсудность по месту юридической регистрации Головного офиса Банка.

9. Заключительные положения

- 9.1. Банк в любой момент по собственному усмотрению и по собственной инициативе может изменить и дополнить настоящий Договор в части осуществления банковских операций, при условии соблюдения следующего:
 - 9.1.1. Порядок и/или условия выполнения любой банковской операции, определяются настоящим Договором в той редакции, которая действует или действовала на момент её инициирования (далее по тексту - «Текущая (по отношению к конкретной операции) редакция Договора»), если иное непосредственно не предусмотрено Текущей (по отношению к данной операции) редакцией Договора.
 - 9.1.2. Доступ к Текущей редакции Договора Банк обеспечивает через корпоративный сайт Банка и/или через web-приложение системы «ККВ».
- 9.2. Условия настоящего Договора обязательны для Сторон.
- 9.3. Настоящий Договор может быть расторгнут Банком в одностороннем порядке, в случае нарушения Клиентом законодательства КР или настоящего Договора, или возникновения подозрений о потенциальном нарушении законодательства КР и/или настоящего Договора.
- 9.4. Настоящий Договор может быть расторгнут Клиентом в порядке, установленном в п. 6.4.5. Договора.
- 9.5. Если какое-либо одно или более положений настоящего Договора утратят силу, станут недействительными или законодательно не обеспеченными в любой связи, то это не должно каким-либо образом повлиять или ослабить действительность и законность остальных положений, содержащихся в настоящем Договоре.
- 9.6. Неиспользование или несвоевременное использование Стороной любого из ее прав из настоящего Договора не должно расцениваться как отказ от такого права, а также не должно влиять на осуществление такой Стороной иных своих прав.

- 9.7. Договор является стандартной типовой формой и не подлежит изменению со стороны Клиента. Договор может быть пересмотрен/изменен Банком. При этом Банк не менее чем за 10 (десять) календарных дней должен известить Клиента о внесении соответствующих изменений путем размещения информации о внесенных изменениях на официальном сайте Банка.
- 9.8. Клиент настоящим обязуется по первому требованию Банка в сроки, установленные Банком, предоставить и/или обеспечить предоставление информации и/или документации, которая необходима для того, чтобы Банк имел возможность осуществить и соблюсти все требования правил, существующих в Банке и/или норм, установленных действующим законодательством Кыргызской Республики.
- 9.9. Защитой от несанкционированных платежей и (или) переводов денег в рамках предоставления платежных услуг по настоящему Договору является соблюдение соответствующих норм, установленных законодательством Кыргызской Республики и выполнения иных действий, направленных на проверку данных об иницировании (санкционировании) указаний или распоряжений об их отзыве инициатором и выявлении возможных ошибок. В качестве элементов защитных действий могут использоваться подпись, в том числе электронная цифровая, уполномоченного лица (лиц), печати, алгоритмы, коды (цифровые, буквенные, с применением символов и комбинированные), слова-идентификаторы или идентификационные коды, шифрования, биометрические данные или иные способы защиты, не противоречащие законодательству Кыргызской Республики.
- 9.10. Порядок регулирования вопросов по несанкционированным платежным услугам устанавливается законодательством Кыргызской Республики и внутренними нормативными документами Банка.
- 9.11. Клиент выражает свое безусловное согласие на то, что Банк может отказать в исполнении указания Клиента.
- 9.12. Банк оставляет за собой право в одностороннем порядке, отказать Клиенту в использовании услуг согласно данного Договора, в том числе, но не ограничиваясь и по причине невозможности его идентификации.
- 9.13. В случае отказа Клиента от предоставления документов и/или сведений, необходимых в соответствии с требованиями законодательства Кыргызской Республики и требованиями внутренних нормативных документов Банка, а также в иных случаях, предусмотренных законодательством Кыргызской Республики.
- 9.14. Настоящий Договор составлен на кыргызском, русском и английском языках. При наличии разночтений при толковании положений данного договора, стороны будут руководствоваться текстом на русском языке.
- 9.15. Присоединением к настоящему Договору Клиент дает свое безусловное согласие на сбор и обработку Банком своих персональных данных с использованием средств автоматизации или без таковых, включая сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение, использование, распространение (в том числе передачу), обезличивание, блокирование, уничтожение, персональных данных, предоставленных Банком в связи с заключением Договора, а также согласие на раскрытие и предоставление Банком любой информации в том числе относящейся к банковской тайне, третьи лицам (лица, оказывающим услуги по информационной/технической поддержке, юридической консультации, аудиторам и рейтинговым агентствам) для реализации Банком своих прав и обязанностей по настоящему Договору.
- 9.16. Во всем остальном, что не предусмотрено настоящим Договором, Стороны руководствуются действующим законодательством Кыргызской Республики и правилами Платежных систем.

10. Адрес и реквизиты Банка

«Банк»:

ОАО «Кыргызкоммерцбанк»,

Юридический адрес: Кыргызская Республика, 720021, г.Бишкек, ул.Шопокова, 101

БИК 105001; корреспондентский счет № 1013810000460177 в НБКР; ИНН 02910198910019;

код ОКПО 20173607.

Информация для Клиента о сведениях по соблюдению требований безопасности при оказании удаленного/дистанционного обслуживания

Для обеспечения безопасности в процессе проведения операций в рамках удаленных/дистанционных обслуживаний и защиты персональных данных, пользователи должны быть проинформированы о своих обязанностях и ответственности.

1. Пользователь при использовании интернет-банкинга должен:

- 1) использовать безопасный логин и пароль/персональный идентификационный номер, при этом не раскрывать посторонним лицам свой логин, пароль и персональный идентификационный номер;
 - не хранить свой логин, пароль и персональный идентификационный номер на устройствах доступа (персональный компьютер, мобильный телефон, и т.д.) или других незащищенных носителях;
 - периодически менять код, пароль и персональный идентификационный номер, не использовать пароли с низким уровнем защиты, такие как имя или дата рождения. Пароль должен содержать комбинацию, состоящую из не менее 6 знаков: букв (прописных и заглавных), специальных символов и цифр;
- 2) обеспечить конфиденциальность личной информации, при этом:
 - не раскрывать личную информацию (номер телефона или паспорта, номер банковского счета или адрес электронной почты) посторонним лицам;
- 3) сохранять информацию об электронных операциях, при этом:
 - необходимо регулярно проверять историю операций и выписки для отслеживания ошибок или неавторизированных операций по счету;
 - незамедлительно информировать Банк о любых случаях неавторизованного использования счета или проведения операций;
- 4) проверять правильность и безопасность веб-страницы, при этом:
 - перед осуществлением любых он-лайн операций или предоставление личной информации должен убедиться, что используется правильная веб-страница интернет-банкинга и мобильного банкинга. Необходимо остерегаться фальшивых веб-страниц, созданных в целях мошенничества;
 - должен убедиться в безопасности веб-страницы, проверив наличие Унифицированных Указателей Ресурсов (URL), которые должны начинаться с "https", а на статусе интернет-браузера должен появиться знак защищенного соединения;
 - всегда вводить URL веб-страницы непосредственно в интернет-браузер. Избегать перенаправления или ссылки на другие ненадежные страницы;
 - по возможности, использовать программу, которая автоматически шифрует или кодирует передаваемую информацию в процессе осуществления электронных операций;
- 5) защитить свое устройство доступа (персональный компьютер, мобильный телефон и т.д.) от несанкционированного доступа и вредоносных программ, при этом следить за регулярным обновлением антивирусной программы и ее постоянной работой;
- 6) необходимо покинуть сайт, где осуществляются электронные операции, даже если компьютер оставлен без присмотра на короткий срок;
 - не забывать выходить из системы после осуществления электронных операций;
- 7) ознакомиться с политикой безопасности системы интернет-банкинга:
 - необходимо внимательно ознакомиться с условиями системы интернет-банкинга относительно осуществления платежей, переводов, дебетования/кредитования счета и другими условиями банковского обслуживания;
 - перед вводом личной финансовой информации системы интернет-банкинга, необходимо внимательно ознакомиться с условиями использования или распространения данной информации.

2. Пользователь при использовании мобильного банкинга должен:

- не раскрывать посторонним лицам свой персональный идентификационный номер (ПИН), пароль, пароль от электронной почты, иные сведения, которые могут способствовать несанкционированному доступу при удаленном/дистанционном обслуживании от имени пользователя;
- периодически менять свой персональный идентификационный номер, используемый для мобильного банкинга;
- не позволять другим использовать свой мобильный телефон, через который осуществляется банковская операция;
- при потере или краже мобильного телефона, нужно незамедлительно сообщить в обслуживающий банк/оператору связи/оператора платежной системы;
- не отправлять свою личную информацию, особенно пароль или персональный идентификационный номер через электронную почту, социальные сети и другие средства электронного обмена данными;
- незамедлительно сообщить Банку при возникновении любых вопросов относительно безопасности банковского счета.