



## **ПУБЛИЧНАЯ ОФЕРТА на заключение Договора банковского обслуживания физического лица в ОАО «Мбанк»**

Настоящая Публичная оферта (далее по тексту - Оферта) адресована физическим лицам, в соответствии с частью 2 статьи 398 Гражданского Кодекса Кыргызской Республики считается публичной и является предложением ОАО «Мбанк» (далее по тексту – Поставщик услуг) на заключение с Поставщиком услуг Договора банковского обслуживания физического лица и использования услуги MBANK, условия которых содержатся в настоящей Оферте.

Договор считается заключенным с момента подписания физическим лицом (далее по тексту - Пользователь) заявления банковского обслуживания физического лица в установленной форме или открытия счета путем использования электронной подписи посредством услуги MBANK, означающего полный и безоговорочный акцепт настоящей Оферты и в соответствии со статьей 402 Гражданского кодекса Кыргызской Республики принятие Пользователем всех условий настоящей Оферты без каких-либо изъятий или ограничений, размещённых на сайте Банка [www.mbank.kg](http://www.mbank.kg) (далее по тексту – Сайт Поставщика услуг) при условии предоставления Пользователем документов, необходимых для банковского обслуживания в соответствии с требованиями законодательства Кыргызской Республики и локальными нормативными актами Поставщика услуг.

Настоящая Оферта действует до момента признания ее утратившей силу, либо опубликования новой Оферты на сайте Поставщика услуг [www.mbank.kg](http://www.mbank.kg) не менее чем за 10 (десять) банковских дней до вступления в силу указанных изменений. Банк является поставщиком услуг удаленного/дистанционного обслуживания.

### **1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ**

**Банковская карта** – платежный инструмент, предназначенный для распоряжения счетом, снятия наличных денежных средств, оплаты товаров и услуг через терминалы или иные устройства, а также в сети интернет.

**Бенефициарный владелец** – физическое лицо, которое в конечном итоге (через цепочку владения и контроля) прямо или косвенно (через третьих лиц) владеет правом собственности или контролирует Клиента либо физическое лицо, от имени или в интересах которого совершается операция (сделка).

**Высокорискованные страны** - государства и территории (образования), которые не применяют или применяют в недостаточной степени международные стандарты по противодействию отмыванию преступных доходов и финансированию террористической деятельности, а также оффшорные зоны.

**Депозит (банковский вклад)** – денежные средства, размещаемые физическим лицом, как в национальной, так и в иностранной валютах, хранящиеся на карточном счете, на условиях платности, обеспеченности, срочности и возвратности.

**Сберегательный сертификат** - ценная бумага, удостоверяющая факт внесения в банк денежных средств в качестве вклада и право вкладчика получить, по истечении установленного

срока, сумму вклада и проценты по нему в любом учреждении данного банка. Держателем сберегательного сертификата может быть только физическое лицо.

**Идентификация** – совокупность мероприятий Банка по установлению определенных национальным законодательством в сфере ПФТД/ЛПД (противодействия финансированию террористической деятельности и легализации (отмыванию) преступных доходов) сведений о Клиентах, их представителях и бенефициарных владельцах на основе представленных оригиналов документов и (или) надлежащим образом заверенных копий.

**Банковский счет** – счет по банковскому вкладу (депозиту) до востребования (счет) /карточный счет (подразумевает, что распоряжение которым может осуществляться с помощью банковской платежной карты или дистанционными каналами обслуживания) (далее по тексту картсчет) используемый физическим лицом для хранения личных денежных средств, зачисления заработной платы, авторских гонораров, пенсий, алиментов, социальных пособий, средства с другого банковского счета, платежи, связанные с наследованием, плата за реализацию личного имущества, принадлежащего владельцу счета, денежные переводы (в том числе осуществляемые по системам денежных переводов без открытия счета) и другие поступления и платежи, включая платежи по кредитам. Со счета физического лица клиент может осуществлять платежи личного характера, включая платежи за приобретенные для личных целей товары (оказанные услуги), погашения по кредиту, денежные переводы (в том числе осуществляемые по системам денежных переводов без открытия счета), коммунальные платежи и иные подобные платежи, носящие личный характер.

**Клиент** – физическое лицо, присоединившееся к настоящей Оферте.

**Кодовое слово** - секретное слово, необходимое для идентификации держателя карты при его обращении в банк по телефону или по другому официальному каналу связи. Банка.

**Стороны** – совместное наименование Банка и Клиента.

**PAN карты** (Primary Account Number) - номер банковской карты, расположенный на лицевой стороне.

**CVV/CVC код** (Card Verification Value/Code) – трехзначный код, расположенный на оборотной стороне карты, предназначен для проверки подлинности карты.

**PIN-код карты** (Персональный Идентификационный Номер) - комбинация из 4-х цифр, которая предоставляет собой секретный код для доступа к денежным средствам, хранящимся на карт-счете Клиента.

**Услуга «MBANK»** - это система программно-технических средств и организационных мероприятий, предназначенных для предоставления Пользователю банковских услуг по управлению денежными средствами на банковских счетах посредством мобильного устройства и/или глобальной компьютерной сети Интернет.

**FATCA** – Закон о налоговой отчетности по зарубежным счетам, направленный против уклонения американских граждан и резидентов от уплаты налогов.

**Удаленная идентификация** – идентификация и верификация физических лиц - граждан Кыргызской Республики с использованием данных Клиента, полученных в электронной форме без личного присутствия.

**Банковский ограниченный счет** – это счет с установленными ограничениями и лимитами согласно Порядку идентификации и верификации Клиентов, в удаленном режиме, согласно нормативно-правовым актам регулятора.

**Программа лояльности «Мбонус»** - программа лояльности, построенная на системе накопления и использования на основе специального программного обеспечения Бонусов,

направленная на стимулирование активности ее Участников в использовании Участниками продуктов и услуг Банка, увеличение объема операций, совершаемых Участником с использованием Мобильного приложения или Карт Банка, приобретении товаров Участвующих компаний. Программа реализуется и управляется Банком.

**Дополнительная карта**- карта является дополнительной, если владелец банковского счета уполномочивает доверенное лицо проводить операции по его банковскому счету в пределах сумм и на условиях, установленных в договоре между эмитентом и владельцем банковского счета. При этом учет движения средств по основной и дополнительной картам банк ведет отдельно по каждой карте.

## **ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА**

1.1. Договор определяет порядок и условия открытия счета/карт-счета в валюте и осуществляет его обслуживание в соответствии с действующим законодательством Кыргызской Республики, Тарифов Банка, условиями настоящего Договора, Правилами пользования международной платежной системой VISA и Правилами пользования национальной платежной системой ЭЛКАРТ (далее по тексту – Правила).

1.2. В рамках Договора при наличии соответствующей услуги в Банке Клиенту могут быть предоставлены следующие услуги:

- открытие и обслуживание одного или нескольких Счетов/карт счетов;
- выпуск и обслуживание платежных карт и/или без использования банковской карты (далее - карта); - дистанционные и платежные услуги (MBANK);
- предоставление предложений по кредитным продуктам и другие услуги для управления Клиентом своими счетами.
- участие в Программе Лояльности «Мбонус»

## **2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

2.1. Настоящая Оферта определяет порядок открытия счета/карт-счета, а также регулирует отношения между Банком и Клиентом, возникающие при исполнении обязательств по настоящему Договору.

2.2. Настоящее соглашение между сторонами заключается путем акцепта Клиентом настоящей Оферты. Акцептом Оферты является совершение Клиентом действий в соответствии с разделом 5 настоящей Оферты, которые рассматриваются как полное и безусловное согласие с условиями Оферты. Акцептуя условия настоящей Оферты Клиент безоговорочно соглашается с условиями публичной Оферты после заполнения и подписания Заявления, или прохождения удаленной идентификации и верификации согласно Порядку идентификации и верификации Клиента, в удаленном режиме.

2.3. Проценты на денежные средства, находящиеся на счетах/карт-счетах до востребования, не начисляются и не выплачиваются Банком, если это не предусмотрено отдельными договорами/соглашениями между Сторонами.

2.4. Банк является участником системы защиты депозитов и денежные средства на счете являются объектом защиты вкладов (депозитов) физических лиц, согласно Закону Кыргызской Республики «О защите банковских вкладов (депозитов)». Банк гарантирует в соответствии с вышеуказанным законом выплату компенсаций Клиенту (вкладчику) Агентством по защите

депозитов Кыргызской Республики в порядке, размерах и на условиях, предусмотренных законом.

2.5. Если иное не предусмотрено вышеуказанным законом, следующие депозиты (вклады) физических лиц не подлежат компенсации в соответствии с требованиями вышеуказанного закона:

- 1) депозиты связанных с банком, с микрофинансовой компанией и с жилищно-сберегательной кредитной компанией лиц;
- 2) депозиты лиц, которые на протяжении последних 3 лет являлись иностранными консультантами или внешними аудиторами банка, микрофинансовой компании, жилищно-сберегательной кредитной компании;
- 3) депозиты лиц, размещенные по поручению (доверенности) юридического лица;
- 4) депозиты, в отношении которых имеются ограничения или наложен арест в соответствии с Законами Кыргызской Республики «О банках и банковской деятельности», «О микрофинансовых организациях в Кыргызской Республике» и законодательством в сфере регулирования деятельности жилищно-сберегательных кредитных компаний;
- 5) депозиты в филиалах банка-резидента, в филиалах микрофинансовой компании-резидента, находящихся за пределами Кыргызской Республики.

2.6. Банк предоставляет Клиенту всю необходимую информацию путем размещения ее на официальном сайте Банка: [www.mbank.kg](http://www.mbank.kg)

2.7. Акцепт Оферты Клиентом означает согласие с настоящей Офертой и условиями обработки персональных данных Клиента, а именно:

- согласие на подписание заявления (на Согласие/Отзыв) субъекта на сбор и обработку его персональных данных в Соц.фонд (Приложение 2);
- согласие на подписание типовой формы согласия субъекта персональных данных на сбор и обработку его персональных данных в ГРС (Приложение 3)
- на проверку и передачу сведений кредитной истории в ЗАО Кредитное Бюро "Ишеним" (Приложение 4);
- согласие на подписание типовой формы согласия субъекта персональных данных на сбор и обработку его персональных данных в ГНС при МЭФ КР (Приложение 5) - согласие с Правилами Программы Лояльности «Мбонус» (Приложение 9)
- согласие на подписание типовой формы согласия субъекта на сбор, обработку и трансграничную передачу его персональных данных (Приложение №10)

2.8. Обработка персональных данных Клиента осуществляется без ограничения срока, любым законным способом, в том числе в информационных системах персональных данных с использованием средств автоматизации или без использования таких средств.

### **3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН**

#### **Клиент обязан:**

3.1. Предоставить Банку документы для открытия счета согласно Законодательству Кыргызской Республики;

3.2. Использовать счет/карт-счет для расчетов, а также для хранения и накопления денежных средств, не связанных с предпринимательской и/или иной подобной деятельностью.

3.3. При проведении операций по счету предоставлять в Банк платежные документы, оформленные в соответствии с требованиями, установленными Законодательством;

3.4. Оплачивать стоимость услуг согласно Тарифам Банка и следить за изменениями в условиях

Договора, Правилах и Тарифах Банка, размещенных на сайте Банка: [www.mbank.kg](http://www.mbank.kg)

3.5. Предоставить Банку право производить безакцептное списание денежных средств со счета/карт-счета Клиента для оплаты услуг, а также ошибочно зачисленных денежных средств со стороны Банка и третьих лиц или по иным обязательствам, предусмотренных в договорах и соглашениях, заключенных между Сторонами. В случае снятия наличными либо перевода на счет третьего лица ошибочно зачисленных денежных средств, возместить их Банку в течение 3 (трех) календарных дней с момента получения уведомления от Банка (в письменном или электронном виде).

3.6. Предоставить Банку право производить безакцептное списание денежных средств с картсчета на счет Клиента сумму указанную в заявлении на swift платеж, с учетом комиссии с последующей отправкой swift платежа со счета Клиента.

3.7. Предоставить Банку право производить безакцептное списание денежных средств с картсчета в валюте, отличной от валюты счета, сумму операции конвертировать в валюту счета по курсу Банка на момент проведения операции для отправки swift платежа.

3.8. Предоставить по требованию Банка, в течение 3 (трех) банковских дней, любую запрашиваемую информацию, а также документы, касающиеся деятельности Клиента и проводимых им банковских операций.

3.9. Уведомлять Банк в случае изменения персональных данных (фамилии, имени, отчества, изменения адреса, номеров телефонов, электронного адреса и др.), в письменном виде с документом подтверждающего изменения личных данных (свидетельство о перемене фамилии, имени, отчества, свидетельство об регистрации/расторжении брака, свидетельство о усыновлении/удочерении и т.п.). В противном случае Банк оставляет за собой право отказать клиенту в проведении операции по счету. Также вся корреспонденция Банка, отправленная по последнему известному адресу Клиента, считается должным образом полученной Клиентом.

3.10. В случае если он является налоговым резидентом США, письменно оповестить об этом Банк, с предоставлением права Банку на передачу информации в налоговые органы США о Клиенте.

3.11. Идентификация налоговых резидентов США предполагает наличие одного и более критериев из нижеследующих условий:

3.11.1. Физическое лицо является гражданином США;

3.11.2. Физическое лицо имеет разрешение на постоянное пребывание в США (карточка постоянного жителя (форма I-551 («Green Card»));

3.11.3. Физическое лицо, вне зависимости от гражданства, соответствует критериям «Долгосрочного пребывания в США», а именно: физическое лицо признается налоговым резидентом США, если оно находилось на территории США не менее 31 дня в течение текущего календарного года и не менее 183 дней в течение 3 лет, включая текущий год и два непосредственно предшествующих года;

3.11.4. Физическое лицо имеет место рождения на территории США;

3.11.5. Физическое лицо имеет адрес/почтовый адрес на территории США;

3.11.6. Физические лица с телефонным номером США (телефонный код + 1).

3.12. Информировать Банк (по телефону, письму и др. доступным способом) за 1 (один) рабочий день при совершении расходной наличной операций на крупную сумму по счету/карт-счету в подразделениях Банка.

- 3.13. Соблюдать требования Законодательства Кыргызской Республики по противодействию финансированию террористической деятельности и легализации (отмыванию) преступных доходов.
- 3.14. Клиент обязан сохранять конфиденциальность своих банковских реквизитов и данных доступа к дистанционным банковским услугам.
- 3.15. Не передавать, не продавать, дарить или иным способом предоставлять третьим лицам банковские платежные карты, включая физическую карту и/или данные карты (номер, срок действия, CVV/CVC-код и прочее).
- 3.16. Не раскрывать и не передавать логины, пароли, SMS-коды, биометрические данные и иные средства аутентификации, используемые для входа в мобильный банк, интернет-банк и иные дистанционные сервисы Банка третьим лицам.
- 3.17. Не регистрировать и/или использовать банковские продукты и дистанционные сервисы Банка от имени и в интересах третьих лиц.
- 3.18. После получения уведомления от Банка о наличии подозрительных/мошеннических/несанкционированных списаний посредством доступных каналов (PUSH-уведомление, СМС, электронная почта, мессенджеры, письмо) в течение 5 (пяти) календарных дней обратиться в любое отделение, филиал и/или Контакт-Центр Банка с предоставлением подтверждающих документов о законности проводимой операции (источник происхождения денежных средств). Уведомление по определённому каналу связи не является обязательной, и неполучение данного уведомления не освобождает Клиента от выплаты неустойки/штрафа Банку.
- 3.19. Предоставить Банку право производить безакцептное списание денежных средств (неустойку/штраф) в размере 15% остатков на счетах, минимум 25 000 (двадцать пять тысяч) сом со счета/карт-счета Клиента в случае получения негативной информации Банком в ходе внутренней проверки о том, что операции не соответствуют счету при открытии или операции имеют характер мошеннических/несанкционированных. В случае, если сумма остатка на счете/счетах Клиента менее 25 000 (двадцать пять тысяч) сом, неустойка/штраф списывается Банком в размере суммы остатка на счете/счетах Клиента на день списания Банком.
- 3.20. Клиент подтверждает, что при переходе с мобильного приложения Mbank на Mbusiness он ознакомлен со всеми условиями публичной оферты на заключение Договора комплексного банковского обслуживания юридических лиц/индивидуальных предпринимателей в ОАО «Мбанк», полностью принимает их и обязуется соблюдать, а также соглашается с тем, что все последующие изменения и дополнения к указанной оферте размещаются на официальном сайте Банка [www.mbank.kg](http://www.mbank.kg) и подлежат ознакомлению Клиентом самостоятельно.

**Клиент вправе:**

- 3.21. Самостоятельно распоряжаться денежными средствами счете/карт-счете, а также пользоваться картой в соответствии с условиями настоящего Договора, Правилами и Тарифами Банка, за исключением случаев, предусмотренных Законодательством.
- 3.22. Получить карту с персональным PIN-кодом, а также дополнительные карты, относящиеся к одному и тому же карт-счету, имеющие одинаковые остатки денежных средств.
- 3.23. Вносить денежные счета на счет/карт-счет в наличной и безналичной форме.
- 3.24. Самостоятельно ограничить расходование денежных средств по карт-счету путем установления индивидуальных лимитов. Установление/изменение индивидуальных лимитов осуществляется на основании письменного заявления Клиента.

- 3.25. На основании письменного заявления установить кодовое слово, обратившись в подразделение Банка, с предъявлением документа, удостоверяющего личность Клиента.
- 3.26. Получить выписку по счету/карт-счету за требуемый период в соответствии с Тарифами Банка.
- 3.27. В случае утери или порчи карты обратиться в Банк для получения новой карты после оплаты соответствующих комиссий согласно действующим Тарифам Банка.
- 3.28. Расторгнуть в одностороннем порядке Договор с предварительным письменным уведомлением Банка путем подачи заявления на закрытие счета/карт-счета не менее чем за 10 (десять) банковских дней и вернуть карту Банку;
- 3.29. Открыть банковский ограниченный счет, в пределах ограничений и лимитов согласно Порядку идентификации и верификации, в удаленном режиме. (Приложение 1)
- 3.30. Направлять Банку поручения по ведению счета, делать запросы и получать любую соответствующую информацию о состоянии счета.
- 3.31. Клиент вправе дать распоряжение Банку о списании денежных средств со счета по требованию третьих лиц при наличии документов, позволяющих их идентифицировать и подтверждающих их полномочия, в том числе связанному с исполнением Клиентом своих обязательств перед этими лицами. Банк принимает эти распоряжения при условии указания в них в письменной форме необходимых данных, определяемых Банком.
- 3.32. Распоряжаться счетом в операционный режим работы Банка.
- 3.33. Воспользоваться Поощрением в рамках Программы лояльности «Мбонус» только в случае использования Мобильного приложения MBANK и при наличии Карты Банка и/или Платежного счета.
- 3.34. Прекратить участие в Программе лояльности, путём направления Банку письменного уведомления на отключение Программы.
- 3.35. Открывать дополнительную карту и счет по продукту MBANK Junior.

**Банк обязан:**

- 3.36. Осуществлять банковское обслуживание в соответствии с Законодательством Кыргызской Республики, условиями Договора, Правилами и Тарифами Банка.
- 3.37. Заблокировать карту при условии предъявления документа, удостоверяющего личность, или сообщения Клиентом кодового слова (в т.ч. по телефону или по другим официальным каналам связи).
- 3.38. Зачислять поступившие денежные средства на счет/карт-счет Клиента не позднее одного банковского дня, следующего за днем поступления в Банк соответствующего платежного документа.
- 3.39. Информировать Клиента об изменениях процентной схемы и процентных ставок, стоимости услуг и условий предоставления услуг, в сроки и на условиях, предусмотренных в п. 3.43. настоящего Договора.
- 3.40. Предоставить Клиенту возможность воспользоваться остатком денежных средств на счете/карт-счете.
- 3.41. На основании Заявления клиента эмбоссировать на дополнительной карте держателя дополнительной карты по продукту MBANK Junior.
- 3.42. Уведомить клиента в случае выявления подозрительных/мошеннических/несанкционированных операций посредством доступных каналов (PUSH-уведомление, СМС, электронная почта, мессенджеры, письмо) о блокировке

учетной записи в системе «MBANK» и необходимостью обратиться в отделение Банка с предоставлением документов об источнике происхождения денежных средств. Уведомление по определённому каналу связи не является обязательной, и неполучение данного уведомления не освобождает Клиента от выплаты неустойки/штрафа Банку.

**Банк вправе:**

3.43. В одностороннем порядке изменять или дополнять условия Договора, Правила и Тарифы, информируя об этом Клиента, путем размещения информации на информационных стендах Банка и на сайте Банка: [www.mbank.kg](http://www.mbank.kg) в срок, не менее чем за 10 (десять) банковских дней до вступления в силу таких изменений.

3.44. Затребовать от Клиента предоставление в течение 3-х банковских дней документально подтвержденного источника происхождения денежных средств.

3.45. Затребовать у Клиента информацию и документы, касающиеся деятельности Клиента и осуществляемых им банковских операций согласно Законодательству Кыргызской Республики регулирующему вопросы противодействия финансированию террористической деятельности и легализации (отмыванию) преступных доходов, а также информацию и документы по запросам банков-корреспондентов в соответствии с международными требованиями;

3.46. В одностороннем порядке: отказать Клиенту в расчетно-кассовом обслуживании в случае отказа в предоставлении данных для налоговых органов США, в рамках закона FATCA; закрыть счет Клиента в течение 7 (семи) дней с момента отказа в предоставлении данных Банком для налоговых органов США, в рамках закона FATCA; закрыть счет Клиента в случае предоставления заведомо ложной информации.

3.47. Без предварительного уведомления приостановить банковские операции по счету/картсчету и/или в одностороннем порядке расторгнуть Договор путем направления уведомления любым доступным средством связи о расторжении Договора за 10 (десять) банковских дней, в случае: предоставления недостоверной информации, непредоставления документов, необходимых для выполнения требований по открытию счета и проведению операций по нему, идентификации Клиента и установления бенефициарного владельца, наличия сведений об участии Клиента в террористической деятельности и в легализации (отмывании) преступных доходов, наличия информации о Клиенте в международных санкционных списках, а также при любых нарушениях условий Договора.

3.48. Отказать в осуществлении банковских операций по Счету при наличии фактов, свидетельствующих о нарушении Клиентом Законодательства Кыргызской Республики и условий настоящего Договора;

3.49. В случае невострбования Клиентом подготовленной карты в течение 12 (двенадцати) календарных месяцев, заблокировать карту с дальнейшим уничтожением.

3.50. В случае отсутствия входа в мобильное приложение «MBANK» более 6 месяцев, система автоматически удаляет атрибут клиента (номер MBANK) из системы «MBANK», при этом счета клиента остаются без изменений.

3.51. В случае отсутствия движения по счету и/или операции по распоряжению Клиента в течение 12 (двенадцати) месяцев, закрыть счет в одностороннем порядке.

3.52. Производить безакцептное списание денежных средств со всех счетов/карт-счетов Клиента открытых в Банке для оплаты сервисов и услуг Банка, списание ошибочно зачисленных денежных средств со стороны Банка, третьих лиц, по иным обязательствам, предусмотренным в договорах и соглашениях, заключенных между Сторонами, в случаях,

установленных Законодательством или вызванные иными обстоятельствами вне разумного контроля сторон, препятствующие выполнению Сторонами своих обязательств по настоящему Договору, а также технических сбоях и операционных рисках Банка и/или его контрагентов. В случае ошибочно зачисленных денежных средств со стороны Банка, блокировать все счета/карт-счета Клиента открытых в Банке сроком на 10 (десять) календарных дней. Направить Клиенту в течение 2 (двух) рабочих дней уведомления о погашении ошибочно зачисленных денежных средств со стороны Банка и возмещения Клиентом Банку в течение 3 (трех) календарных дней с момента получения уведомления от Банка (в письменном или ином виде предусмотренное законом). Банк оставляет за собой право, в случае невозврата данных денежных средств, обратиться в правоохранительные и/или судебные органы.

3.53. Производить безакцептное списание денежных средств с карт-счета на счет Клиента сумму указанную в заявлении на swift платеж, с учетом комиссии с последующей отправкой swift платежа со счета Клиента.

3.54. Производить безакцептное списание денежных средств с карт-счета в валюте, отличной от валюты счета, сумму операции конвертировать в валюту счета по курсу Банка на момент проведения операции для отправки swift платежа.

3.55. В случае отсутствия у клиента счета в необходимой иностранной валюте для отправки swift платежа инициированной клиентом через мобильное приложение «МБANK», Банк вправе открыть клиенту счет в необходимой иностранной валюте в одностороннем порядке.

3.56. В случае если на счете/карт-счете клиента физического лица нерезидента остаток в иностранных валютах доллары США, евро и российские рубли в совокупности валют превышает 20 000 (двадцать тысяч) долларов США и в эквиваленте в евро и российских рублях, Банк вправе открыть клиенту срочный депозит на 12 месяцев по 0,01% годовых и производить безакцептное перечисление денежных средств со всех счетов/карт-счетов на срочный депозит клиента согласно лимитов указанных в тарифах Банка размещенных на сайте Банка [www.mbank.kg](http://www.mbank.kg).

3.57. При выявлении сомнительных операций либо наличия сведений о мошеннических операциях по счету/карт-счету, временно приостановить движения по счету/карт-счету до выяснения обстоятельств в правомерности проведенных операций.

3.58. При снятии денежных средств через кассовый терминал Банка затребовать документ, идентифицирующий личность Клиента.

3.59. В случае грубого/неприемлемого отношения к сотрудникам Банка, при наличии установленных фактов, инициировать вопрос о расторжении Договора, путем письменного уведомления Клиента.

3.60. Вносить изменения в условия Договора, в связи с изменениями нормативных документов Банка и действующего Законодательства Кыргызской Республики.

3.61. Получать сведения о Клиенте в рамках Договора, из любых законно действующих органов, указанных в п.2.7. настоящего договора.

3.62. Установить минимальный размер денежных средств (неснижаемый остаток) на счете, который не может быть расходован (использован) Клиентом в течение всего срока действия Договора. При этом, неснижаемый остаток возвращается Клиенту после закрытия счета. Размер неснижаемого остатка предусматривается Тарифами Банка. Размещенный на сайте Банка: [www.mbank.kg](http://www.mbank.kg)

- 3.63. В случае поступления входящих платежей в иностранной валюте в предпраздничный день, зачисление средств в иностранной валюте, поступивших для Клиента, проводится в первый после праздничного рабочего дня банка-корреспондента.
- 3.64. Отказать в отмене входящих платежей «пополнение MBANK» и исходящих переводов по номеру телефона в MBANK.
- 3.65. На дополнительной карте эмбоссировать имя держателя дополнительной карты по продукту MBANK Junior.
- 3.66. В случае выявления подозрительных/мошеннических/несанкционированных операций, признаков переводов/оплат, не соответствующих счету при открытии, блокировать учетную запись в системе «MBANK», счета и карты Клиента.
- 3.67. В случае не предоставления, ненадлежащего предоставления или же неполучения ответа от Клиента в течение времени, указанного в пункте 3.18 настоящей Оферты, списать со всех счетов, карт-счетов Клиента неустойку/штраф, указанные в пункте 3.19 настоящей Оферты.

#### **4. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН**

- 4.1. Клиент несет ответственность в соответствии с Законодательством Кыргызской Республики и настоящими условиями Договора за не предоставление Банку документов, необходимых для выполнения требований по открытию карт-счета, надлежащей идентификации Клиента и проведению операций по счету/карт-счету и других банковских услуг.
- 4.2. Клиент несет ответственность за передачу карты или доступа к ней неуполномоченных лиц, а также за разглашение информации (ПИН-код, кодовое слово и т.д.), необходимой для распоряжения карт-счетом и совершения транзакций по карте.
- 4.3. Клиент согласен на осуществление записи телефонных разговоров между Контакт-центром и Клиентом. Данная аудиозапись подтверждает факт обращения Клиента.
- 4.4. Клиент согласен с тем, что возможные финансовые риски, связанные с несанкционированным использованием карт при оплате через Интернет, будет нести картодержатель. При этом к Банку претензий не имеет.
- 4.5. Клиент несет персональную ответственность за совершаемые операции посредством платежной карты при совершении покупок, платежей, снятие наличных и других операций, совершаемых через банковскую карту.
- 4.6. Банк не несет ответственность за передачу Клиентом карты или несанкционированного доступа к ней неуполномоченных лиц, а также за разглашение информации (PIN-код, PAN карты, CVV/CVC код, кодовое слово, срок действия карты и т.д.), необходимой для распоряжения карт-счетом и совершения транзакций по карте, в том числе по транзакциям по заказу/покупке товаров и услуг в сети Интернет посредством введения отдельных реквизитов банковских карт в электронной форме.
- 4.7. Банк не несет ответственности в случаях, если задержка платежей произошла по вине банка-корреспондента и/или по вине Клиента, указавшего ошибочные реквизиты.
- 4.8. Банк не несет ответственность за убытки и вред, причиненный Клиенту действиями государственных и иных органов в результате наложения ареста или иного ограничения по распоряжению средствами Клиента.
- 4.9. Незнание Клиента о внесении изменений и дополнений в действующие Тарифы, порядок обслуживания (включая порядок приема и проверки расчетных (платежных) документов),

когда Клиент не ознакомился с информацией, размещенной на сайте Банка: [www.mbank.kg](http://www.mbank.kg) , указанной в пункте 3.4. настоящего Договора, не освобождает Клиента от ответственности, возникшей в результате неисполнения либо ненадлежащего исполнения обязательств по уплате соответствующих сумм согласно действующим на момент проведения операции Тарифам Банка.

4.10. Банк не несет ответственность за ущерб, возникший в случае нарушения Клиентом условий

Договора и Правил, указанных в настоящей Оферте.

4.11. Банк не несет ответственности за удержание 30% с международного платежа Клиента со стороны налоговых органов США в рамках закона FATCA.

4.12. Банк не несет ответственности за действия Клиента, если операции будут совершены в высокорискованных странах.

4.13. Банк несет ответственность за своевременное и правильное проведение операций по картсчету Клиента в соответствии с настоящими условиями Договора, нормативными актами Банка, Правилами и Законодательством Кыргызской Республики.

4.14. Банк несет ответственность за сохранение тайны по операциям по карт-счету Клиента. Сведения по карт-счету Клиента могут быть предоставлены только Клиенту. В остальных случаях предоставление сведений осуществляется строго в соответствии с требованиями Законодательства Кыргызской Республики.

4.15. Банк не несет ответственность за курсовую разницу при конвертации денежных средств, возникшую в случае проведения операции по Карте в валюте, отличной от валюты счета Карты.

4.16. В случае, если корреспондентский счет Банка, на который были зачислены входящие/исходящие платежи на имя Клиента, будет заблокирован по причине отзыва лицензии у банка корреспондента, наличия решения высших органов государства в отношении банка корреспондента, либо в силу действия международных санкций в отношении банка-корреспондента влекущие за собой приостановление банковских операций, наложение санкции, то Банк не несет ответственность за такие действия банка корреспондента, а также за выдачу Клиенту суммы, заблокированной на корреспондентском счете Банка.

4.17. В случае расторжения настоящего Договора, все карты, выданные Клиенту, считаются недействительными и подлежат возврату в Банк, при этом ежегодные платежи за услуги Банка не возмещаются.

4.18. При расторжении настоящего Договора Банк производит выдачу остатков по карт-счету Клиента.

4.19. Расторжение настоящего Договора является основанием для закрытия карт-счета Клиента.

4.20. Клиент несет персональную ответственность за совершаемые операции посредством дополнительной платежной карты при совершении покупок, платежей, снятие наличных и других операций, совершаемых через банковскую карту.

4.21. Любые действия, совершенные с использованием данных указанных в п.3.14.,3.15.,3.16.,3.17., считаются совершёнными Клиентом лично, и Банк не несёт ответственности за убытки, возникшие в результате нарушения данного условия. Ненадлежащее исполнение п.3.14.,3.15.,3.16.,3.17. указанных в настоящей публичной оферте может квалифицироваться как соучастие в противоправных действиях, в том числе связанных

с мошенничеством, отмытием денег и финансированием терроризма, и повлечь за собой уголовную ответственность.

В случае выявления факта передачи доступа третьим лицам, Банк вправе:

- заблокировать дистанционные каналы обслуживания, банковские карты и/или счета;
- прекратить обслуживание Клиента в одностороннем порядке;
- передать информацию о факте нарушения компетентным государственным органам, включая правоохранительные органы;
- применить иные меры в соответствии с законодательством Кыргызской Республики и внутренними процедурами Банка.

## **5. УСЛОВИЯ ОФОРМЛЕНИЯ КАРТ-СЧЕТА И ВЫДАЧИ БАНКОВСКОЙ ПЛАТЕЖНОЙ КАРТЫ**

5.1. Оформление карт-счета осуществляется при обращении Клиента в отделение Банка, путем заполнения и подписания Заявления, и/или прохождением удаленной идентификации и верификации, посредством сверки фото/ с использованием видеосвязи, с предоставлением всех необходимых документов для идентификации Клиента предусмотренные внутренними нормативными документами Банка, требованиями НБКР и Законодательством Кыргызской Республики.

5.2. После ознакомления Клиента с настоящей Офертой и принятия условий Договора посредством подписания Заявления, или через дистанционный сервис, посредством подписания простой электронной подписью настоящий Договор считается заключенным в соответствии со всеми требованиями Законодательства Кыргызской Республики.

5.3. Выдача банковской платежной карты производится в сроки, установленные внутренними нормативными документами Банка, с надлежащей идентификацией Клиента согласно Законодательству Кыргызской Республики.

## **6. ПОРЯДОК КОНВЕРТАЦИИ И РАСЧЕТОВ ПО ПЛАТЕЖНОЙ КАРТЕ**

6.1. При проведении операции по Карте в валюте, отличной от валюты счета Карты, сумма операции конвертируется в расчетную валюту платежной системы по курсу платежной системы и предоставляется Банку для обработки операции, согласно Приложению №8. Банк не влияет на размеры и сроки установления курса конвертации платежной системы, также как и на время получения операции от платежной системы Банком.

6.2. В случае несовпадения расчетной валюты платежной системы с валютой счета Карты, Банк конвертирует поступившую из платежной системы сумму операции в валюту счета Карты по курсу Банка. При этом курс на момент проведения операции может отличаться от курса на момент её обработки в системе Банка, что может создать разницу между суммой операции в момент её совершения, и суммой, фактически проведенной операции, что отразится в выписке по счету.

## **7. СРОК ДЕЙСТВИЯ И ПОРЯДОК РАСТОРЖЕНИЯ ДОГОВОРА**

7.1. Настоящий Договор считается заключенным с даты акцепта Клиентом настоящей Оферты в соответствии с п. 2.2 Оферты и действует до момента его расторжения.

7.2. Договор может быть расторгнут:

- Клиентом - письменным уведомлением Банка в форме заявления о закрытии карт – счета либо онлайн-заявкой посредством использования мобильного приложения MBANK; ➤
- Банком – в случае неисполнения Клиентом условий Договора; ➤ Банком – в случае отсутствия движений по счету более 12 месяцев.

## **8. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ**

8.1. Все разногласия между сторонами возникшие в ходе исполнения настоящего Договора решаются в досудебном порядке, а при невозможности урегулирования возникших разногласий рассматривается в судах Кыргызской Республики.

8.2. Сроки рассмотрения п. 8.1. в соответствии с нормами Закона Кыргызской Республики «О Банках и Банковской деятельности» является в течении 30 (тридцати) дней.

## **9. ФОРС-МАЖОР**

9.1. В случае возникновения обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажора) Стороны освобождаются от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение взятых по Договору обязательств, при этом срок исполнения обязательств отодвигается соразмерно времени, в течение которого действуют такие обстоятельства и их последствия.

9.2. Сроки исполнения обязанностей каждой из Сторон по Договору продлеваются на период действия указанных в п. 9.1. настоящего Договора обстоятельств.

9.3. Сторона, претерпевающая воздействие указанных в п. 9.1. настоящего Договора обстоятельств, обязана уведомить другую Сторону о препятствии, связанном с действием непреодолимой силы, и его влиянии на исполнение обязательств по Договору, в течение 5 (Пяти) рабочих дней с момента наступления указанных обстоятельств и представить доказательства обращения в компетентную организацию за подтверждением факта наличия и продолжительности действия форс-мажорных обстоятельств в течение следующих 10 (Десяти) рабочих дней. В случае если Сторона, претерпевшая воздействие указанных выше обстоятельств не представит подтверждения уполномоченного органа, она лишается права ссылаться на вышеуказанные обстоятельства в качестве основания неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств по настоящему Договору.

## **10. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

10.1. Клиент по настоящему Договору подтверждает, что ознакомлен и согласен с условиями настоящего Договора, Тарифами и Правилами, с Правилами пользования услугой «MBANK» (Приложение №7), Политикой конфиденциальности услуги MBANK ОАО «Мбанк» (Приложение №6), размещенных на сайте Банка: [www.mbank.kg](http://www.mbank.kg), а также следить за изменениями условий настоящей Оферты и Тарифами Банка, связанных с заключением настоящего Договора.

10.2. Условия и Тарифы по банковому обслуживанию в рамках зарплатного проекта определяются Договором об оказании услуг с организацией.

10.3. Настоящий Договор может быть расторгнут по письменному заявлению Клиента в любое время.

10.4. В случае расторжения настоящего Договора, остаток денежных средств на счете выдается Клиенту, либо по его указанию, перечисляется на другой счет не позднее 5 (пяти) банковских дней с даты получения соответствующего письменного заявления Клиента.

10.5. Клиент по настоящему договору подтверждает, что ознакомлен и согласен с Правилами Программы Лояльности «Мбонус» (Приложение № 9).

10.6. Иные условия, не вошедшие в Договор, регламентируются Законодательством.

10.7. Клиент, акцептуя настоящую Оферту, подтверждает своё согласие на автоматическое участие в маркетинговых мероприятиях Банка, включая акции, мотивационные программы и иное, проводимые в соответствии с законодательством Кыргызской Республики. Принимая участие в акциях, мотивационных программах и в иных программах клиент автоматически соглашается с условиями участия.

Условия участия, правила, изменения и дополнения размещаются в соответствующих документах на официальном сайте Банка ([www.mbank.kg](http://www.mbank.kg)), и Клиент обязуется самостоятельно с ними ознакомиться. В случае несогласия с участием в конкретной акции, Клиент вправе направить письменный отказ в адрес Банка.

## **11. РЕКВИЗИТЫ БАНКА ОАО «Мбанк»**

Адрес: г.Бишкек, ул. Горького, 1/2

Индекс: С0082

ИНН: 02712199110068

ОКПО: 20137117

БИК: 103001

## **СОГЛАШЕНИЕ НА ОТКРЫТИЕ СРОЧНОГО ДЕПОЗИТА «СРОЧНЫЙ-ОНЛАЙН»/ «СРОЧНЫЙ» к Договору карточного счета до востребования физического лица посредством услуги MBANK/через отделение Банка**

### **1. УСЛОВИЯ ДЕПОЗИТА:**

- 1.1. Банк оформляет Клиенту срочный депозит «Срочный-Онлайн»/«Срочный» (далее – Депозит или банковский вклад) дополнительно к карт-счету до востребования.
- 1.2. Открытие Депозита осуществляется: дистанционно посредством услуги MBANK, на основании электронного распоряжения на открытие Депозита Клиента, оформленного через услугу MBANK с применением средств идентификации и аутентификации Клиента, определенных Договором или посредством обращения в отделения Банка.
- 1.3. Банк осуществляет обслуживание Депозитного счета в соответствии с законодательством Кыргызской Республики (далее - Законодательство), условиями Депозита и тарифами Банка, размещенными на сайте Банка: [www.mbank.kg](http://www.mbank.kg)
- 1.4. На основании электронного/письменного распоряжения на открытие Депозита, Банк обязуется открыть Клиенту счет срочного депозита, принять от Клиента денежные средства (Депозит), вернуть сумму Депозита и выплатить проценты в порядке, предусмотренном настоящим Договором и соответствующим Заявлением.
- 1.5. Подтверждением размещения денежных средств во вклад на согласованных условиях является распоряжение на открытие Депозита Клиентом в мобильном приложении

МБАНК, при этом Клиент соглашается и подтверждает, что заключил с Банком договор срочного депозита, который приравнивается к письменному договору.

- 1.6. Минимальная сумма для открытия Депозитного счета в национальной валюте составляет 1 000 (Одна тысяча) сом, в долларах США – 100 (Сто) долларов США, в российских рублях- 1 000 (Одна тысяча) рублей, в евро – 100 (Сто) евро.
- 1.7. Зачисление денежных средств на депозитный счет клиент вносит самостоятельно, либо может дать распоряжение Банку посредством мобильного приложения МБАНК на списание денежных средств со своего счета/карт-счета на депозитный счет не позднее одного рабочего дня, после открытия счета
- 1.8. По Депозитному счету Клиент не имеет права докладывать, снимать или переводить денежные средства.
- 1.9. Банк производит начисление процентов на Депозитный счет, согласно процентной ставке действующих процентных ставок (Процентная схема депозита **«Срочный-Онлайн»** / **«Срочный»**, на момент открытия депозитного счета (*информация на процентные ставки по ссылке <https://mbank.kg/deposits/srochnyj-fiz> / <https://mbank.kg/deposits/srochnyi-onlajn>* ), при открытии счета в подразделениях Банка (филиалах); при необходимости или по требованию клиента данная информация может быть распечатана. Процентная ставка по депозиту остается неизменной до окончания срока Депозита.
- 1.10. Проценты на сумму Депозита начисляются со дня, следующего за днем поступления денежных средств на депозитный счет, до дня возврата Клиенту денежных средств.
- 1.11. Начисление процентов на сумму Депозита производится в последний рабочий день месяца. Проценты на сумму Депозита не начисляются в день внесения денежных средств и в день закрытия Депозита.
- 1.12. Расчетной базой для начисления процентов считается фактическое количество календарных дней нахождения Депозита на хранении в Банке, а количеством дней в году число календарных дней, равное 365 (366- в високосном году).
- 1.13. Выплата начисленных процентов по Депозиту производится в последний рабочий день месяца и перечисляются на карт-счет до востребования.
- 1.14. Максимальный срок Депозита в валюте сом составляет 36 месяцев, в валютах российские рубли, доллар США и евро составляет 24 месяца, с возможностью досрочного расторжения Соглашения.
- 1.15. По окончании срока Депозита, сумма Депозита перечисляется на карт-счет до востребования и будет действовать на условиях депозита до востребования.
- 1.16. В случае, если дата возврата Депозита приходится на не рабочий банковский день, то перечисление суммы Депозита и процентов, начисленных по нему, производится на следующий за этой датой рабочий день.
- 1.17. При досрочном расторжении Соглашения по инициативе Клиента, Депозит выплачивается по тарифам счета до востребования, а ранее выплаченные Клиенту проценты подлежат перерасчету и удержанию разницы из суммы Депозита при его выдаче.
- 1.18. Соглашение вступает в силу с момента внесения Клиентом денежных средств на Депозитный счет и прекращается после полного исполнения Сторонами своих обязательств по Соглашению.
- 1.19. Депозит, внесенный в рамках настоящего Договора, застрахован в порядке, размерах и на условиях, установленных законодательством Кыргызской Республики.

- 1.20. По желанию клиента при онлайн открытии депозита, клиент может получить печатный экземпляр «сберегательного сертификата» о подтверждении открытия и внесении вклада, в любом отделении Банка.
- 1.21. По окончании срока депозита, сберегательный сертификат будет являться недействительным.
- 1.22. Договор может быть расторгнут:
  1. Клиентом - письменным уведомлением Банка в форме заявления о закрытии карт – счета либо онлайн-заявкой посредством использования мобильного приложения MBANK;
  2. Банком – в случае неисполнения Клиентом условий Договора;
- 1.23. Все иные существенные условия открытия счета по срочному депозиту указываются в соответствующем заявлении клиента.

**СОГЛАШЕНИЕ НА ОТКРЫТИЕ СРОЧНОГО ДЕПОЗИТА «НАКОПИТЕЛЬНЫЙ» к  
Договору карточного счета до востребования физического лица посредством услуги  
MBANK**

**1. УСЛОВИЯ ДЕПОЗИТА:**

- 1.1. Банк оформляет Клиенту срочный депозит «Накопительный» (далее - Депозит, Депозитный счет или банковский вклад) дополнительно к карт-счету до востребования.
- 1.2. Банк осуществляет обслуживание Депозитного счета в соответствии с законодательством Кыргызской Республики (далее - Законодательство), условиями Депозита и тарифами Банка, размещенными на сайте Банка: [www.mbank.kg](http://www.mbank.kg).
- 1.3. Минимальная сумма для открытия Депозитного счета в национальной валюте составляет 1 000 (одна тысяча) сом, в долларах США - 100 (сто) долларов США, в российских рублях - 1 000 (одна тысяча) рублей, в евро - 100 (сто) евро.
- 1.4. Максимальная сумма вноса в национальной валюте составляет 50 000 000 (пятьдесят миллионов) сом, в долларах США - 550 000 (пятьсот пятьдесят тысяч) долларов США, в российских рублях - 50 000 000 (пятьдесят миллионов) рублей, в евро - 500 000 (пятьсот тысяч) евро.
- 1.5. Депозит открывается дистанционно посредством услуги MBANK, на основании электронного распоряжения на открытие Депозита Клиента, оформленного через услугу MBANK с применением средств идентификации и аутентификации Клиента, определенных Договором.
- 1.6. Клиент вправе пополнять депозитный счет в течение предоставленного Банком периода, размещенного на сайте Банка: [www.mbank.kg](http://www.mbank.kg), но без права снимать или переводить денежные средства.
- 1.7. Банк производит начисление процентов на Депозитный счет, согласно действующих процентных ставок (Процентная схема депозита «Накопительный» на момент открытия депозитного счета (<https://mbank.kg/deposits/nakopitelniy>)). Процентная ставка по депозиту остается неизменной до окончания срока Депозита.

Публичная оферта  
на заключение Договора банковского обслуживания физического лица  
в ОАО «Мбанк»

- 1.8. Начисление процентов по Депозиту производится ежедневно на каждый дополнительный взнос и зависят от периода нахождения суммы на Депозите Клиента.
- 1.9. Проценты на сумму Депозита начисляются со дня, следующего за днем его поступления в Банк, до дня возврата Вкладчику денежных средств.
- 1.10. Расчетной базой для начисления процентов считается фактическое количество календарных дней нахождения Депозита на хранении в Банке, а количеством дней в году число календарных дней, равное 365 (366- в високосном году).
- 1.11. В случае выбора условия без капитализации начисленных процентов, выплата процентов по Депозиту производится в последний рабочий день месяца и перечисляются на карт-счет до востребования.
- 1.12. В случае выбора условия с капитализацией начисленных процентов, начисленные проценты по Депозиту производится в последний рабочий день месяца и прибавляются к основной сумме вклада и зачисляются на депозитный счет.
- 1.13. Максимальный срок Депозита составляет 12 месяцев, с возможностью досрочного расторжения Соглашения.
- 1.14. По окончании срока Депозита, сумма Депозита перечисляется на карт-счет до востребования и будет действовать на условиях депозита до востребования.
- 1.15. В случае, если дата возврата Депозита приходится на нерабочий банковский день, то перечисление суммы Депозита и процентов, начисленных по нему производится на рабочий день, следующий за этой датой.
- 1.16. Частичное снятие суммы Депозита не производится.
- 1.17. При досрочном расторжении Соглашения по инициативе Клиента, Депозит выплачивается по тарифам счета до востребования, а ранее выплаченные Клиенту проценты подлежат перерасчету и удержанию разницы из суммы Депозита при его выдаче.
- 1.18. Соглашение вступает в силу с момента внесения Клиентом денежных средств на Депозитный счет и прекращается после полного исполнения Сторонами своих обязательств по Соглашению.
- 1.19. Банк гарантирует тайну банковского Депозита в соответствии с Законодательством.
- 1.20. Депозит, внесенный в рамках настоящего Договора, застрахован в порядке, размерах и на условиях, установленных законодательством Кыргызской Республики.
- 1.21. По желанию клиента при онлайн-открытии Депозита, Клиент может получить печатный экземпляр «сберегательного сертификата» о подтверждении открытия и внесении вклада в любом отделении Банка.
- 1.22. По окончании срока Депозита, сберегательный сертификат будет считаться недействительным.
- 1.23. Соглашение может быть расторгнуто:
  - Клиентом - письменным уведомлением Банка в форме заявления о закрытии карт-счета либо онлайн-заявкой посредством использования мобильного приложения MBANK;
  - Банком - в случае неисполнения Клиентом условий Соглашения.
- 1.24. Все иные существенные условия открытия счета по Депозиту указываются в соответствующем заявлении Клиента.

## **2. РЕКВИЗИТЫ БАНКА ОАО «Мбанк»**

Адрес: г.Бишкек, ул. Горького, 1/2

Индекс: С0082

ИНН: 02712199110068

ОКПО: 20137117

БИК: 103001

**СОГЛАШЕНИЕ НА ОТКРЫТИЕ СРОЧНОГО ДЕПОЗИТА «МУРАС»  
к Договору банковского обслуживания физического лица посредством услуги MBANK/  
через отделение Банка**

**1. УСЛОВИЯ ДЕПОЗИТА:**

- 1.1. Банк оформляет Клиенту срочный депозит «**Мурас**» в национальной валюте (далее – Депозит), открытие которого производится с карт-счета до востребования.
- 1.2. Банк осуществляет обслуживание Депозитного счета в соответствии с законодательством Кыргызской Республики (далее - Законодательство), условиями Депозита и тарифами Банка, размещенными на сайте Банка: [www.mbank.kg](http://www.mbank.kg) .
- 1.3. Минимальная сумма для открытия Депозитного счета в национальной валюте составляет 1 000 (одна тысяча) сом, максимальная сумма 50 000 000 (пятьдесят миллионов) сом.
- 1.4. Депозит открывается для физических лиц – резидентов КР возраста от 55 лет дистанционно посредством услуги MBANK, на основании электронного распоряжения Клиента на открытие Депозита, с применением средств идентификации и аутентификации Клиента, определенных Договором, или при обращении в отделения Банка. При этом лицам, не достигшим возраста 55 лет, открытие Депозита возможно при предъявлении пенсионного удостоверения в отделениях Банка.
- 1.5. Клиент вправе осуществлять дополнительные взносы по Депозиту, которые прибавляются к первоначальной сумме Депозита, образуя общую сумму Депозита.
- 1.6. Дополнительные взносы по Депозиту могут быть внесены в неограниченном количестве, при этом общая сумма Депозита, включая первоначальный взнос и все дополнительные взносы, не могут превышать максимальную сумму Депозита, указанную в пункте 1.3 настоящего Соглашения.
- 1.7. Прием дополнительных взносов прекращается за 30 (тридцать) календарных дней до окончания срока Депозита сроком 18 месяцев, и за 60 (шестьдесят) календарных дней до окончания Депозита сроком 24 месяцев. Для Депозита сроком 12 месяцев ограничений на прием дополнительных взносов нет. В выходные/праздничные дни, предшествующим указанным 30 (тридцати) и 60 (шестидесяти) календарным дням до окончания срока Депозита, дополнительные взносы не принимаются.
- 1.8. До окончания срока Депозита снятие и перевод размещенных денежных средств не осуществляется.
- 1.9. Банк производит начисление процентов на сумму Депозита, согласно процентной ставке, действующей на день открытия Депозита Клиентом (*информация на процентные ставки по ссылке <https://mbank.kg/deposits/muras>*). Процентная ставка по депозиту остается неизменной до окончания срока Депозита.
- 1.10. Проценты на сумму Депозита начисляются со дня, следующего за днем поступления денежных средств на открытый счет Депозита, до дня возврата Клиенту денежных средств.
- 1.11. Начисление процентов на сумму Депозита производится ежедневно, в том числе на каждый дополнительный взнос и зависят от периода нахождения суммы на Депозите Клиента.

Публичная оферта  
на заключение Договора банковского обслуживания физического лица  
в ОАО «Мбанк»

- 1.12. Расчетной базой для начисления процентов считается фактическое количество календарных дней нахождения Депозита на хранении в Банке, а количеством дней в году число календарных дней, равное 365 (366- в високосном году).
- 1.13. В случае выбора условия без капитализации начисленных процентов, выплата процентов по Депозиту производится в последний рабочий день месяца и перечисляется на карт-счет до востребования.
- 1.14. В случае выбора условия капитализации начисленных процентов (добавление к сумме Депозита), начисленные проценты по Депозиту ежемесячно в последний рабочий день месяца прибавляются к основной сумме Депозита, и в дальнейшем проценты начисляются на сумму Депозита с учетом ранее капитализированных процентов.
- 1.15. По окончании срока Депозита сумма Депозита перечисляется на карт-счет до востребования и далее действует на условиях депозита до востребования.
- 1.16. В случае, если дата возврата Депозита приходится на не рабочий банковский день, то перечисление суммы Депозита и процентов, начисленных по нему, производится на следующий за этой датой рабочий день.
- 1.17. В случае досрочного расторжения настоящего Соглашения по инициативе Клиента, ранее выплаченные Клиенту начисленные и капитализированные проценты не подлежат выплате и удерживаются из суммы Депозита при его выдаче.
- 1.18. Соглашение вступает в силу с момента внесения Клиентом денежных средств на открытый счет Депозита и прекращается после полного исполнения Сторонами своих обязательств по Соглашению.
- 1.19. Банк гарантирует тайну банковского Депозита в соответствии с законодательством Кыргызской Республики.
- 1.20. Депозит, внесенный в рамках настоящего Соглашения, подлежит страхованию в порядке, размерах и на условиях, установленных законодательством Кыргызской Республики.
- 1.21. По желанию клиента при онлайн открытии Депозита, клиент может получить печатный экземпляр «сберегательного сертификата» о подтверждении открытия и внесении вклада, в любом отделении Банка.
- 1.22. По окончании срока Депозита, сберегательный сертификат будет являться недействительным.
- 1.23. Соглашение может быть расторгнуто:
  - Клиентом – письменным уведомлением Банка в форме заявления о закрытии карт-счета либо онлайн-заявкой посредством использования мобильного приложения MBANK;
  - Банком – в случае неисполнения Клиентом условий Договора.
- 1.24. Все иные существенные условия открытия счета по Депозиту указываются в соответствующем заявлении клиента.

## **2. РЕКВИЗИТЫ БАНКА ОАО «Мбанк»**

Адрес: г.Бишкек, ул. Горького, 1/2

Индекс: С0082

ИНН: 02712199110068

ОКПО: 20137117

БИК: 103001

## **СОГЛАШЕНИЕ НА ОТКРЫТИЕ СРОЧНОГО ДЕПОЗИТА «ДЕТСКИЙ» к Договору банковского обслуживания физического лица посредством услуги MBANK**

### **1. УСЛОВИЯ ДЕПОЗИТА:**

- 1.24. Банк оформляет Клиенту срочный депозит «Детский» в национальной валюте (далее – Депозит), открытие которого производится с карт-счета до востребования.
- 1.25. Банк осуществляет обслуживание Депозита в соответствии с законодательством Кыргызской Республики (далее – Законодательство), условиями Депозита и тарифами Банка, размещенными на сайте Банка: [www.mbank.kg](http://www.mbank.kg).
- 1.26. Минимальная сумма для открытия Депозита в национальной валюте составляет 1 000 (одна тысяча) сом, максимальная сумма 5 000 000 (пять миллионов) сом.
- 1.27. Депозит открывается для физических лиц – резидентов/ нерезидентов КР дистанционно посредством услуги MBANK, на основании электронного распоряжения Клиента на открытие Депозита, с применением средств идентификации и аутентификации Клиента, определенных Договором. Условия размещения средств могут различаться в зависимости от наличия у Клиента карты MBANK Junior, выпущенной на имя ребенка Клиента.
- 1.28. Депозит может быть открыт в количестве: не более двух, если у Клиента отсутствует действующая карта MBANK Junior; при наличии действующих карт MBANK Junior – в количестве, не превышающем количество таких карт.
- 1.29. Клиент вправе осуществлять дополнительные взносы по Депозиту, которые прибавляются к первоначальной сумме Депозита, образуя общую сумму Депозита.
- 1.30. Дополнительные взносы по Депозиту могут быть внесены в неограниченном количестве, при этом общая сумма Депозита, включая первоначальный взнос и все дополнительные взносы, не могут превышать максимальную сумму Депозита, указанную в пункте 1.3 настоящего Соглашения.
- 1.31. До окончания срока Депозита снятие и перевод размещенных денежных средств не осуществляется.
- 1.32. Банк производит начисление процентов на сумму Депозита, согласно процентной ставке, действующей на день открытия Депозита Клиентом (*информация на процентные ставки размещены по ссылке [mbank.kg/deposits/detskiy](http://mbank.kg/deposits/detskiy)*). Процентная ставка по Депозиту остается неизменной до окончания срока Депозита.
- 1.33. Проценты на сумму Депозита начисляются со дня, следующего за днем поступления денежных средств на открытый счет Депозита Клиента, до дня возврата Клиенту денежных средств.
- 1.34. Начисление процентов на сумму Депозита производится ежедневно, в том числе на каждый дополнительный взнос и зависят от периода нахождения суммы на Депозите Клиента.
- 1.35. Начисленные проценты по Депозиту ежемесячно в последний рабочий день месяца прибавляются (капитализируются) к основной сумме Депозита, и в дальнейшем проценты начисляются на сумму Депозита с учетом ранее капитализированных процентов.

Публичная оферта  
на заключение Договора банковского обслуживания физического лица  
в ОАО «Мбанк»

- 1.36. Расчетной базой для начисления процентов считается фактическое количество календарных дней нахождения Депозита на хранении в Банке, а количеством дней в году число календарных дней, равное 365 (366- в високосном году).
- 1.37. По окончании срока Депозита сумма Депозита перечисляется на карт-счет до востребования и далее действует на условиях депозита до востребования.
- 1.38. В случае, если дата возврата Депозита приходится на не рабочий банковский день, то перечисление суммы Депозита и процентов, начисленных по нему, производится на следующий за этой датой рабочий день.
- 1.39. В случае досрочного расторжения настоящего Соглашения по инициативе Клиента, начисленные и капитализированные проценты по Депозиту не подлежат выплате и удерживаются из суммы Депозита при его возврате.
- 1.40. Соглашение вступает в силу с момента внесения Клиентом денежных средств на открытый счет Депозита и прекращается после полного исполнения Сторонами своих обязательств по Соглашению.
- 1.41. Банк гарантирует тайну банковского Депозита в соответствии с законодательством Кыргызской Республики.
- 1.42. Депозит, внесенный в рамках настоящего Соглашения, подлежит страхованию в порядке, размерах и на условиях, установленных законодательством Кыргызской Республики.
- 1.43. По желанию клиента при онлайн открытии Депозита, клиент может получить печатный экземпляр «сберегательного сертификата» о подтверждении открытия и внесении вклада, в любом отделении Банка.
- 1.44. По окончании срока Депозита, сберегательный сертификат будет являться недействительным.
- 1.45. Соглашение может быть расторгнуто:
  - Клиентом – письменным уведомлением Банка в форме заявления о закрытии карт-счета либо онлайн-заявкой посредством использования мобильного приложения MBANK;
  - Банком – в случае неисполнения Клиентом условий Договора.
- 1.23. Все иные существенные условия открытия счета по Депозиту указываются в соответствующем заявлении Клиента.

### **3. РЕКВИЗИТЫ БАНКА ОАО «Мбанк»**

Адрес: г.Бишкек, ул. Горького, 1/2

Индекс: С0082

ИНН: 02712199110068

ОКПО: 20137117

БИК: 103001

## **СОГЛАШЕНИЕ НА ОТКРЫТИЕ АКЦИОННОГО СРОЧНОГО ДЕПОЗИТА «НОВОГОДНИЙ»**

**к Договору банковского обслуживания физического лица посредством услуги MBANK/  
через отделение Банка**

### **2. УСЛОВИЯ ДЕПОЗИТА:**

- 1.1. Банк оформляет Клиенту срочный депозит «Новогодний» в национальной валюте (далее – Депозит), открытие которого производится с карт-счета до востребования.
- 1.2. Банк осуществляет обслуживание Депозитного счета в соответствии с законодательством Кыргызской Республики (далее - Законодательство), условиями Депозита и тарифами Банка, размещенными на сайте Банка: [www.mbank.kg](http://www.mbank.kg).
- 1.3. Минимальная сумма для открытия Депозита в национальной валюте составляет 1 000 (одна тысяча) сом. Доступные сроки размещения денежных средств: 9 и 12 месяцев.
- 1.4. Депозит для физических лиц открывается при личном обращении в отделения Банка или дистанционно посредством услуги MBANK, на основании электронного распоряжения Клиента на открытие Депозита, с применением средств идентификации и аутентификации Клиента, определенных Договором.
- 1.5. Прием дополнительных взносов, частичное снятие денежных средств и капитализация начисленных процентов по Депозиту не предусмотрены.
- 1.6. Банк производит начисление процентов на сумму Депозита, согласно процентной ставке, действующей на день открытия Депозита Клиентом (*информация на процентные ставки по ссылке <https://mbank.kg/deposits/novogodniy25>*). Процентная ставка по депозиту остается неизменной до окончания срока Депозита.
- 1.7. Проценты на сумму Депозита начисляются со дня, следующего за днем поступления денежных средств на открытый счет Депозита, до дня возврата Клиенту денежных средств.
- 1.8. Расчетной базой для начисления процентов считается фактическое количество календарных дней нахождения Депозита на хранении в Банке, а количеством дней в году число календарных дней, равное 365 (366- в високосном году).
- 1.9. Выплата начисленных процентов по Депозиту производится ежемесячно в последний рабочий день месяца и перечисляются на карт-счет до востребования.
- 1.10. По окончании срока Депозита сумма Депозита перечисляется на карт-счет до востребования и далее действует на условиях депозита до востребования.
- 1.11. В случае, если дата возврата Депозита приходится на не рабочий банковский день, то перечисление суммы Депозита и процентов, начисленных по нему, производится на следующий за этой датой рабочий день.
- 1.12. В случае досрочного расторжения настоящего Соглашения по инициативе Клиента, ранее выплаченные Клиенту начисленные проценты не подлежат выплате и удерживаются из суммы Депозита при его выдаче.
- 1.13. Соглашение вступает в силу с момента внесения Клиентом денежных средств на открытый счет Депозита и прекращается после полного исполнения Сторонами своих обязательств по Соглашению.
- 1.14. Банк гарантирует тайну банковского Депозита в соответствии с законодательством Кыргызской Республики.

1.15. Депозит, внесенный в рамках настоящего Соглашения, подлежит страхованию в порядке, размерах и на условиях, установленных законодательством Кыргызской Республики.

1.16. По желанию клиента при онлайн открытии Депозита, клиент может получить печатный экземпляр «сберегательного сертификата» о подтверждении открытия и внесении вклада, в любом отделении Банка.

1.17. По окончании срока Депозита, сберегательный сертификат будет являться недействительным.

1.18. Соглашение может быть расторгнуто:

- Клиентом – письменным уведомлением Банка в форме заявления о закрытии карт-счета либо онлайн-заявкой посредством использования мобильного приложения MBANK;
- Банком – в случае неисполнения Клиентом условий Договора.

1.19. Все иные существенные условия открытия счета по Депозиту указываются в соответствующем заявлении клиента.

### **3. РЕКВИЗИТЫ БАНКА ОАО «Мбанк»**

Адрес: г.Бишкек, ул. Горького, 1/2

Индекс: С0082

ИНН: 02712199110068

ОКПО: 20137117

БИК: 103001

Публичная оферта  
на заключение Договора банковского обслуживания физического лица  
в ОАО «Мбанк»

**Приложение №1**  
к Публичной оферте на заключение  
Договора банковского обслуживания физического  
лица в  
ОАО «Мбанк»

Операции и лимиты при удаленной идентификации и верификации посредством сверки фото:

	Тип операции	Установленные ограничения
1	Переводы в целях оплаты товаров и услуг (в пользу получателей-резидентов)	Максимальная сумма операции: 15 000 сом; Сумма переводов в течение месяца: 30 000 сом. Платежи организациям высокого риска запрещены.
2	Переводы в целях оплаты товаров и услуг (в пользу получателей-нерезидентов)	
3	Переводы между физическими лицами (между резидентами)	
4	Переводы (с участием нерезидента)	
5	Переводы в пользу государственного бюджета.	Без ограничений
6	Получение наличных/платежной карты	Клиент должен пройти полную идентификацию в отделении банка.
7	Переводы от юридического лица или индивидуального предпринимателя в пользу физического лица	Запрещены, за исключением случаев, когда операция совершается в связи с возвратом ранее совершенного платежа (например, в связи с отказом от товара или услуги)
8	Пополнение банковского ограниченного счета	Без ограничений в рамках лимита на максимальный баланс.
9	Требования к остатку на балансе	Максимально разрешенная сумма 30 000 сом.
10	Статусы при переключении/переходе с Mbank в Mbusiness	Сохраняется текущий статус клиента: Если УИ – УИ Если ПИ – ПИ

Публичная оферта  
на заключение Договора банковского обслуживания физического лица  
в ОАО «Мбанк»

Операции и лимиты при удаленной идентификации и верификации с использованием видеосвязи:

	Тип операции	Установленные ограничения
1	Переводы в целях оплаты товаров и услуг (в пользу получателей-резидентов)	Максимальная сумма операции: 100 000 сом; Сумма переводов в течение месяца: 200 000 сом. Платежи некоммерческим организациям высокого риска запрещены.
2	Переводы в целях оплаты товаров и услуг (в пользу получателей-нерезидентов)	
3	Переводы между физическими лицами (между резидентами)	
4	Переводы между физическими лицами (одна сторона нерезидент)	
5	Получение наличных	
6	Переводы в пользу государственного бюджета	Без ограничений
7	Получение кредита	Максимальная сумма операции: 15 000 сом; Сумма операций в течение месяца: 30 000 сом.
8	Погашение электронных денег/перевод на собственные счета	Без ограничений, с зачислением денежных средств на собственный банковский счет резидента Кыргызской Республики, открытый с проведением стандартных процедур НПК.
9	Переводы от юридического лица или индивидуального предпринимателя в пользу физического лица	Запрещены, за исключением случаев, когда операция совершается в связи с возвратом ранее совершенного платежа (например, в связи с отказом от товара или услуги).
10	Пополнение банковского ограниченного счета	Без ограничений в рамках лимита на максимальный баланс
11	Требования к остатку на балансе	Максимально разрешенная сумма 200 000 сом.
12	Статусы при переключении/переходе с Mbank в Mbusiness	Сохраняется текущий статус клиента: Если УИ – УИ Если ПИ – ПИ

Публичная оферта  
на заключение Договора банковского обслуживания физического лица  
в ОАО «Мбанк»

**Приложение 2**  
к Публичной оферте на заключение Договора  
банковского обслуживания физического лица в  
ОАО «Мбанк»

**Заявление (на Согласие/Отзыв) субъекта на сбор и обработку его  
персональных данных**

<b>1. Реквизиты субъекта персональных данных</b>	
1.1 ПИН	
1.2 Фамилия	
1.3 Имя	
1.4 Отчество	
1.5 Дата рождения	
1.6 Адрес по паспорту	
1.7 Адрес проживания	
1.8 Серия и номер паспорта	
1.9 Дата выдачи паспорта	
1.10 Орган, выдавший паспорт	
1.11 Номер телефона	
1.12 Адрес электронной почты	
<b>2. Реквизиты доверенного лица (при наличии доверенности)</b>	
2.1 ПИН	
2.2 Фамилия	
2.3 Имя	
2.4 Отчество	
2.5 Дата рождения	
2.6 Адрес по паспорту	
2.7 Адрес проживания	
2.8 Серия и номер паспорта	
2.9 Дата выдачи паспорта	
2.10 Орган, выдавший паспорт	
2.11 На основании (Доверенности, закона, иного правового акта)	
<b>3. Реквизиты обработчика персональных данных</b>	
3.1 ИНН	
3.2 БИК (для коммерческих банков)	
3.2 Наименование	

Публичная оферта  
на заключение Договора банковского обслуживания физического лица  
в ОАО «Мбанк»

3.3 Адрес			
3.4 Ф.И.О. сотрудника			
3.5 Должность сотрудника			
<b>4. Информация персонального характера (Выбрать один)</b>			
4.1 Информация из личного страхового счета с указанием фонда оплаты труда		Да	Нет
4.2 Информация из пенсионного дела с указанием размера пенсии		Да	Нет
<b>5. Обработка персональных данных</b>			
5.1 Дата начала согласия (дата подписания)			
5.2 Дата истечения согласия (крайняя дата)		01.01.2030 г.	
5.3 Место (населенный пункт, адрес)			
<b>Перечень пунктов для ознакомления и подписи при Согласии</b>			
Вышеуказанные персональные данные предоставляю Банку для обработки в целях предоставления мне государственной услуги «Предоставление информации из личного страхового счета гражданам» и/или «Предоставление информации из пенсионного дела»		[ФИО прописью] [Подпись]	
Я, свободно, осознанно, по своей воле даю согласие Социальному фонду Кыргызской Республики на предоставление информации персонального характера Обработчику персональных данных		[ФИО прописью] [Подпись]	
Я даю согласие в целях получения Банковских услуг, а именно участия в Программе лояльности “Мбонус”, а также исполнения всех Договоров, заключённых между мною и Банком, и для осуществления Банком своих функций по Договору, согласие распространяется на следующие информации: фамилия, имя, отчество, год, месяц, дата и место рождения, адрес проживания и регистрации, номер телефона и любая иная информация, доступная либо известная в любой конкретный момент времени Банку (далее - Персональные данные).		[ФИО прописью] [Подпись]	
Я ознакомлен(а) с тем, что согласие на обработку персональных данных действует на срок, указанный в настоящем Согласии.		[ФИО прописью] [Подпись]	
Я ознакомлен(а) с тем, что Согласие на обработку персональных данных может быть отозвано до истечения срока действия настоящего Согласия на основании заявления, поданный в Социальный фонд Кыргызской Республики в произвольной форме;		[ФИО прописью] [Подпись]	
Я ознакомлен(а) с тем, что в случае отзыва или окончания срока действия настоящего согласия на обработку персональных данных обработка моих персональных данных полностью или частично может быть продолжена в соответствии с Законом Кыргызской Республики "Об информации персонального характера".		[ФИО прописью] [Подпись]	
<b>Перечень пунктов для ознакомления и подписи при Отзыве</b>			
Я, свободно, осознанно, по своей воле даю согласие Социальному фонду Кыргызской Республики на отзыв согласия на предоставление информации персонального характера обработчику персональных данных		[ФИО прописью] [Подпись]	

Публичная оферта  
на заключение Договора банковского обслуживания физического лица  
в ОАО «Мбанк»

Я ознакомлен(а) с тем, что обработка моих персональных данных полностью или частично может быть продолжена в соответствии с Законом Кыргызской Республики "Об информации персонального характера".	<div>[ФИО прописью]</div> <div>[Подпись]</div>
--	--

**Приложение 3**  
к Публичной оферте на заключение Договора  
банковского обслуживания физического лица в  
ОАО «Мбанк»

**ТИПОВАЯ ФОРМА согласия субъекта персональных данных на сбор и  
обработку его персональных данных**

Я, \_\_\_\_\_

ПИН, присвоенный в Кыргызской Республике: \_\_\_\_\_

Документ, удостоверяющий личность: \_\_\_\_\_ серия \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_  
(вид документа)

выдан: \_\_\_\_\_,  
(дата выдачи, наименование органа выдачи)

Адрес фактического проживания: \_\_\_\_\_

Адрес места прописки: \_\_\_\_\_

Контактный телефон: \_\_\_\_\_ эл.почта \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ даю \_\_\_\_\_ согласие \_\_\_\_\_  
(наименование и адрес организации)

☐ на обработку моих персональных данных (сбор, запись, хранение, актуализация (обновление, изменение), группировка персональных данных);

☐ на передачу моих персональных данных третьим лицам в соответствии с Законом Кыргызской Республики «Об информации персонального характера» и иными нормативными правовыми актами в сфере информации персонального характера;

☐ на передачу моих персональных данных кредитным бюро в соответствии с Законом Кыргызской Республики «Об обмене кредитной информацией» для последующей обработки (сбора, записи, хранения, актуализации (обновления, изменения), группировки персональных данных).

в соответствии со следующим перечнем персональных данных и сведениями об их изменении: тип национального паспорта, ПИН, ФИО, дата рождения, номер документа, наименование органа, выдавшего

Публичная оферта  
на заключение Договора банковского обслуживания физического лица  
в ОАО «Мбанк»

документ и его код, дата выдачи, срок действия, пол, цифровое изображение лица, место жительства, семейное положение.

Сбор, обработка персональных данных осуществляется исключительно в целях

---

Настоящее согласие дается до истечения сроков хранения персональных данных или документов, содержащих, вышеуказанные сведения, определяемых в соответствии с законодательством Кыргызской Республики.

Согласие на обработку персональных данных может быть отозвано субъектом на основании письменного заявления в произвольной форме. В случае отзыва настоящего согласия, обработка персональных данных полностью или частично может быть продолжена в соответствии со статьями 5 и 15 Закона Кыргызской Республики «Об информации персонального характера».

Субъект по письменному запросу имеет право на получение информации, касающейся обработки его персональных данных (в соответствии со ст.10 Закона Кыргызской Республики «Об информации персонального характера»).

Я подтверждаю, что ознакомлен (а) с положениями Закона Кыргызской Республики «Об информации персонального характера», Порядком получения согласия субъекта персональных данных на сбор и обработку его персональных данных, порядком и формой уведомления субъектов персональных данных о передаче их персональных данных третьей стороне, утвержденным постановлением Правительства Кыргызской Республики от 21 ноября 2017 года № 759. Права и обязанности в области защиты персональных данных мне разъяснены.

Дата: \_\_\_\_\_  
(число, месяц, год) \_\_\_\_\_ Ф.И.О. \_\_\_\_\_ Подпись \_\_\_\_\_

**Приложение 4**  
к Публичной оферте на заключение  
Договора банковского обслуживания физического  
лица в  
ОАО «Мбанк»

*Заявление – согласие*

Мы нижеподписавшиеся, являемся Клиентами ОАО «Мбанк» (далее Банк), настоящим добровольно даем свои согласия на бессрочное хранение и/или предоставление и/или получение уполномоченными сотрудниками ОАО «Мбанк» любых сведений о нас в/из любое из Кредитных бюро, в т.ч. ЗАО КБ «Ишеним», осуществляющих формирование кредитных историй и их обмен между финансово-кредитными учреждениями и иными юридическими/физическими лицами, в целях снижения рисков (в том числе кредитных), недопущения перезадолженности и упрощения процедуры рассмотрения и предоставления кредита/займа/финансирования/банковские гарантии и прочие кредитные заменители.

Мы также добровольно даем своё согласие на бессрочное хранение и/или передачу и/или получение сведений в соответствующие государственные и иные органы, в юридические и иные лица - в случае если заявка на получение кредита/кредит соответствуют определенной Программе/Проекту финансирования, по которым для контроля за целевым использованием денежных средств Банк предоставляет отчеты и информацию в соответствующие государственные и иные органы, юридические или иные лица, контролирующие процесс выполнения условий кредитования по Программе/Проекту финансирования.

К данным сведениям относятся сведения о нас (ФИО физического лица / наименование юридического лица, пол, дата рождения, адрес проживания / ведения бизнеса и любые прежние подобные адреса, род и вид деятельности и др., сведения по кредитам/банковским гарантиям и прочим кредитным заменителям (вид кредита, сумма кредита, роль субъекта, дата подачи заявления, подробные сведения об истории выплат, непогашенный остаток, сумма дефолта и общая сумма долга по данному счету, сведения о поручителях/гарантах, залогодателях и других лиц, у которых образовались или имеются обязательства перед Поставщиками информации, в том числе др.сведения)., полученными нами в ОАО «Мбанк», сведения о мерах, предпринятых в отношении нас в связи с неисполнением или ненадлежащим исполнением своих обязательств по кредитам и иные сведения, ставшие известными ОАО «Мбанк» в период рассмотрения и оформления документов, в процессе выдачи и погашения кредита.

Публичная оферта  
на заключение Договора банковского обслуживания физического лица  
в ОАО «Мбанк»

При этом со стороны ОАО «Мбанк» гарантируется строгая конфиденциальность использования всей информации, предоставленной с нашей стороны.

Также мы ознакомлены с тем, что данный документ не влечет за собой обязательств ОАО «Мбанк» по выдаче кредита.

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_  
/подпись/ /ФИО Заемщика/ /подпись/ /ФИО/ супруги(а) Заемщика  
**\*Ответственность за подлинность подписи субъектов кредитной информации несет Заемщик. (В случае если подписи не соответствуют подписям данных лиц, Банк имеет право отказать в выдаче кредита).**

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_  
/подпись/ /ФИО/ Субъект №1 /подпись/ /ФИО/ Субъект №5

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_  
/подпись/ /ФИО/ Субъект №2 /подпись/ /ФИО/ Субъект №6

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_  
/подпись/ /ФИО/ Субъект №3 /подпись/ /ФИО/ Субъект №7

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_  
/подпись/ /ФИО/ Субъект №8 /подпись/ /ФИО/ Субъект №4

Дата заполнения и подписания заявления-согласия «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**Кредитное бюро** – юридическое лицо, являющееся коммерческой организацией в соответствии с законодательством Кыргызской Республики и оказывающее услуги по осуществлению обмена кредитной информацией.

**Клиент** – физическое или юридическое лицо, связанное с определённым кредитом/ займом/ финансированием (заемщик/ лизингодатель/ залогодатель/ поручитель/ гарант и др.)

**Приложение №5**  
к Публичной оферте на заключение Договора  
банковского обслуживания физического лица в  
ОАО «Мбанк»

**Заявление (на Согласие/Отзыв) субъекта на сбор и обработку его  
персональных данных**

Я, \_\_\_\_\_

ПИН, присвоенный в Кыргызской Республике: \_\_\_\_\_

Документ, удостоверяющий личность: \_\_\_\_\_ серия \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_  
(вид документа)

выдан: \_\_\_\_\_,  
(дата выдачи, наименование органа выдачи)

Адрес фактического проживания: \_\_\_\_\_

Адрес места прописки: \_\_\_\_\_

Публичная оферта  
на заключение Договора банковского обслуживания физического лица  
в ОАО «Мбанк»

Контактный телефон: \_\_\_\_\_ эл.почта \_\_\_\_\_  
даю согласие:

(наименование и адрес организации)

на обработку моих персональных данных (сбор, запись, хранение, актуализация (обновление, изменение), группировка персональных данных), **сведений, составляющих налоговую тайну**; на передачу моих персональных данных третьим лицам в соответствии с Законом Кыргызской Республики «Об информации персонального характера» и иными нормативными правовыми актами в сфере информации персонального характера; на передачу моих персональных данных кредитным бюро в соответствии с Законом Кыргызской Республики «Об обмене кредитной информацией» для последующей обработки (сбора, записи, хранения, актуализации (обновления, изменения), группировки персональных данных).

В соответствии со следующим перечнем персональных данных и сведениями об их изменении:

- 1) о реквизитах налогоплательщика (наименование или фамилия, имя и отчество налогоплательщика), а также об идентификационном номере налогоплательщика;
- 2) о сумме налоговой задолженности, признанной налогоплательщиком;
- 3) обо всех ранее полученных и действующих патентах налогоплательщика

Сбор, обработка персональных данных осуществляется исключительно в целях: принятия решения о выдаче кредита и оказания иных банковских услуг.

Настоящее согласие дается до истечения сроков хранения персональных данных или документов, содержащих, вышеуказанные сведения, определяемых в соответствии с законодательством Кыргызской Республики.

Согласие на обработку персональных данных может быть отозвано субъектом на основании письменного заявления в произвольной форме. В случае отзыва настоящего согласия, обработка персональных данных полностью или частично может быть продолжена в соответствии со статьями 5 и 15 Закона Кыргызской Республики «Об информации персонального характера».

Субъект по письменному запросу имеет право на получение информации, касающейся обработки его персональных данных (в соответствии со ст.10 Закона Кыргызской Республики «Об информации персонального характера»).

Я подтверждаю, что ознакомлен (а) с положениями Закона Кыргызской Республики «Об информации персонального характера», Порядком получения согласия субъекта персональных данных на сбор и обработку его персональных данных, порядком и формой уведомления субъектов персональных данных о передаче их персональных данных третьей стороне, утвержденным постановлением Правительства Кыргызской Республики от 21 ноября 2017 года № 759. Налоговым законодательством Кыргызской Республики в части, касающейся налоговой тайны.

Права и обязанности в области защиты персональных данных мне разъяснены.

Дата: \_\_\_\_\_  
(число, месяц, год) Ф.И.О. Подпись

## **ПОЛИТИКА КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТИ УСЛУГИ MBANK ОАО “Мбанк”**

Настоящая Политика конфиденциальности персональных данных (далее – Политика конфиденциальности) действует в отношении всей информации, которую ОАО “Мбанк” может получить о Пользователе во время использования услуги «MBANK».

### **1. ОПРЕДЕЛЕНИЕ ТЕРМИНОВ**

1.1. В настоящей Политике конфиденциальности используются следующие термины:

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

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

1.1.4. **«Конфиденциальность персональных данных»** - обязательное для соблюдения Поставщиком услуг требование не допускать их распространения без согласия субъекта персональных данных (Пользователя) или наличия иного законного основания.

1.1.5. **«Пользователь»** – физическое лицо, пользующийся банковскими и платежными услугами через систему удаленного/дистанционного обслуживания.

1.1.6. **«Поставщик услуг удаленного/дистанционного обслуживания (поставщик услуг)»** - банки, небанковские финансово-кредитные организации (далее - НФКО), операторы платежных систем и платежные организации, имеющие лицензию/свидетельство Национального банка на право осуществления отдельных банковских и платежных услуг, предусмотренных законодательством Кыргызской Республики.

### **2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

- 2.1. Использование Пользователем услуги «MBANK» означает согласие с настоящей Политикой конфиденциальности и условиями обработки персональных данных Пользователя.
- 2.2. В случае несогласия с условиями Политики конфиденциальности Пользователь должен прекратить использование услуги «MBANK».
- 2.3. Настоящая Политика конфиденциальности применяется только к услуге «MBANK».

### **3. ПРЕДМЕТ ПОЛИТИКИ КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТИ**

- 3.1. Настоящая Политика конфиденциальности устанавливает обязательства ОАО «Мбанк» по неразглашению и обеспечению режима защиты конфиденциальности персональных данных.
- 3.2. Персональные данные, разрешённые к обработке в рамках настоящей Политики конфиденциальности, предоставляются Банку Пользователем: 3.2.1. В случае использования Пользователем услуги «MBANK».

### **4. ЦЕЛИ СБОРА ПЕРСОНАЛЬНОЙ ИНФОРМАЦИИ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ**

- 4.1. Персональные данные Пользователя могут быть использованы в целях предоставления доступа Пользователя к услуге «MBANK» и для получения возможности использования функционала.

### **5. СПОСОБЫ И СРОКИ ОБРАБОТКИ ПЕРСОНАЛЬНОЙ ИНФОРМАЦИИ**

- 5.1. Обработка персональных данных Пользователя осуществляется без ограничения срока, любым законным способом, в том числе в информационных системах персональных данных с использованием средств автоматизации или без использования таких средств.
- 5.2. Персональные данные Пользователя могут быть переданы уполномоченным государственным органам только на основании и в порядке, установленным законодательством Кыргызской Республики.
- 5.3. Поставщик услуг принимает необходимые организационные и технические меры для защиты персональной информации Пользователя от неправомерного или случайного доступа, уничтожения, изменения, блокирования, копирования, распространения, а также от иных неправомерных действий третьих лиц.
- 5.4. Поставщик услуг не несет ответственности, если персональные данные были преднамеренно переданы Пользователем, либо не преднамеренно стала известна третьим лицам по вине Пользователя.

### **6. ОБЯЗАТЕЛЬСТВА СТОРОН**

#### **6.1. Пользователь обязан:**

- 6.1.1. Предоставить информацию о персональных данных, необходимую для пользования услугой «MBANK».
- 6.1.2. Обновить, дополнить предоставленную информацию о персональных данных в случае изменения информации, указанной в п. 6.1.1, настоящей Политики конфиденциальности.

## **6.2. Поставщик услуг обязан:**

- 6.2.1. Использовать полученную информацию исключительно для целей, указанных в п. 4 настоящей Политики конфиденциальности.
- 6.2.2. Обеспечить хранение конфиденциальной информации в тайне, не разглашать без предварительного письменного разрешения Пользователя, а также не осуществлять обмен, опубликование, либо разглашение иными возможными способами переданных персональных данных Пользователя, за исключением установленных требований законодательства Кыргызской Республики.
- 6.2.3. Принимать меры предосторожности для защиты конфиденциальности персональных данных Пользователя согласно порядку, обычно используемого для защиты такого рода информации в существующем деловом обороте.

## **7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН**

- 7.1. Поставщик услуг несёт ответственность за неправомерное использование персональных данных Пользователя, в соответствии с законодательством Кыргызской Республики, за исключением случаев, предусмотренных пункта 5.2 и 5.4, настоящей Политики Конфиденциальности.
- 7.2. Поставщик услуг несет ответственность за предоставляемые услуги, включая несанкционированные операции, за исключением случаев, когда операции произошли по вине самого пользователя, согласно перечню, порядку и условиям системы удаленного/дистанционного обслуживания.

## **8. РАЗРЕШЕНИЕ СПОРОВ**

- 8.1. До обращения в суд с иском по спорам, возникающим из отношений между Пользователем и Поставщиком услуг, обязательным является предъявление претензии (письменного предложения о добровольном урегулировании спора).
- 8.2. Получатель претензии в течение 30 календарных дней со дня получения претензии, письменно уведомляет заявителя претензии о результатах рассмотрения претензии.
- 8.3. При недостижении соглашения спор будет передан на рассмотрение в судебный орган в соответствии с действующим законодательством Кыргызской Республики.
- 8.4. К настоящей Политике конфиденциальности и отношениям между Пользователем и Поставщиком услуг применяется действующее законодательство Кыргызской Республики.

## **9. ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛОВИЯ**

- 9.1. Новая Политика конфиденциальности вступает в силу с момента ее размещения на Сайте банка, если иное не предусмотрено новой редакцией Политики конфиденциальности.
- 9.2. Действующая Политика конфиденциальности размещена на странице по адресу [www.mbank.kg](http://www.mbank.kg)

**Приложение №7**  
к Публичной оферте на заключение Договора  
банковского обслуживания физического лица в  
ОАО «Мбанк»

**ПРАВИЛА ПОЛЬЗОВАНИЯ УСЛУГОЙ «MBANK» (далее – «Правила»)**

**1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ.**

**Система удаленного/дистанционного обслуживания** - совокупность средств телекоммуникаций, цифровых и информационных технологий, программного обеспечения и оборудования, обеспечивающих связь между пользователем и поставщиком услуг для предоставления банковских и платежных услуг удаленным/дистанционным способом с использованием банкоматов, платежных терминалов, интернет-банкинга, электронного кошелька, мобильного банкинга, мобильного приложения и иных способов удаленного/дистанционного обслуживания.

**Мобильное приложение поставщика услуг (мобильное приложение)** - один из инструментов систем удаленного/дистанционного обслуживания, позволяющий поставщику услуг предоставлять пользователю банковские и платежные услуги удаленным/дистанционным способом. К мобильным приложениям поставщика услуг также относятся мобильные приложения агентов, предусмотренные Положением "О регулировании деятельности платежных организаций и операторов платежных систем".

**Пользователь** - физическое, юридическое лицо либо индивидуальный предприниматель, пользующийся банковскими и платежными услугами через систему удаленного/дистанционного обслуживания.

**Удаленное/дистанционное обслуживание** - способ предоставления услуг поставщиком услуг на основании распоряжений, передаваемых пользователем, удаленным/дистанционным способом с использованием систем удаленного/дистанционного обслуживания.

**PIN-код (Personal identification number)** - персональный идентификационный номер, позволяющий аутентифицировать пользователя для совершения операции.

**Личный кабинет** - это особый раздел пользователя в системе удаленного/дистанционного обслуживания поставщика услуг, который позволяет получить доступ к данным о состоянии счета/кредитного лимита и движении денежных средств, а также к другим банковским и платежным услугам, в том числе направлять заявки, подтверждения и поручения поставщику услуг.

**Аутентификация** - процедура установки подлинности пользователя путем проверки и сопоставления характеристик предъявленного идентификатора (PIN-код, **ОТР-код**, пароль и др.).

**Логин** – кодовое имя Пользователя для входа в личный кабинет. Логинем Пользователя является номер мобильного телефона. Пример: «996\*\*\*\*\*».

**Кодовое слово** – секретное слово, используемое для идентификации Поставщиком услуг Пользователя при общении с ним по звонку посредством мобильного телефона/онлайн обращению посредством мессенджера мобильного приложения. Кодовое слово устанавливается Пользователем при подключении к Услуге.

**Неснижаемый остаток (резерв для комиссии)** – часть средств Банковского счета, зарезервированная для безакцептного удержания платы за услуги, согласно действующим тарифам.

**Пункт выдачи наличных (ПВН)** – это специально оборудованное место (отделение Банка/банкомат) для совершения операций по приему и/или выдаче наличных денежных средств с использованием банковских карточек.

**Учетная запись в системе «MBANK»** - запись, содержащая сведения, которые пользователь сообщает о себе при регистрации в системе «MBANK».

**Счет по-умолчанию** - это счет Пользователя, выбранный как основной для поступлений денежных средств в услуге «MBANK»

**ОТР-код** – одноразовый пароль, который генерируется для выполнения конкретной операции и действует только один раз и в течение короткого времени.

**Root-права** - административные привилегии в операционной системе, которые предоставляют полный доступ ко всем её функциям и данным. Они могут сделать систему более уязвимой к вирусам и другим угрозам.

## **2. УСЛОВИЯ ПОЛЬЗОВАНИЯ УСЛУГОЙ**

- 2.1. Операции удаленного/дистанционного обслуживания осуществляются Пользователем с мобильного устройства Пользователя посредством Мобильного приложения (для использования приложения требуется подключение к сети Интернет, **за исключением: Абонентов/Клиентов ООО «Скай Мобайл»/ЗАО «Альфа Телеком», находящихся в зоне действия домашней мобильной сети**), 24 часа в сутки (ежедневно без перерывов, за исключением времени проведения профилактических, регламентных и ремонтных работ).
- 2.2. Подключение к Системе удаленного /дистанционного обслуживания производится:
  - 2.2.1 на основании заявления на подключение к услуге MBANK; договора карточного счета до востребования.
  - 2.2.2 Подключение осуществляется самостоятельно Пользователем при прохождении удаленной идентификации
  - 2.2.3. При подключении к Системе удалённого/дистанционного обслуживания и акцепте условий настоящей Оферты, Пользователь также выражает согласие на автоматическое подключение указанного при регистрации номера мобильного телефона к сервису Visa+ в целях упрощения проведения платежей и идентификации. Подключение осуществляется исключительно в случае, если по

Публичная оферта  
на заключение Договора банковского обслуживания физического лица  
в ОАО «Мбанк»

данному номеру телефона отсутствует активное подключение с другим номером карты или аккаунтом. В случае наличия такого подключения, новое подключение не производится.

2.2.3.1. Указанная в п. 2.2.3 автоматическое подключение может быть осуществлено однократно в рамках технического мероприятия по массовому подключению клиентов к сервису Visa+, одобренному платёжной системой Visa. Такое подключение осуществляется на основе ранее предоставленных Пользователем данных, без необходимости дополнительных действий со стороны Пользователя.

2.2.3.2. После выполнения автоматического подключения, Пользователь в любой момент вправе самостоятельно управлять сервисом Visa+ через мобильное приложение Банка. В частности, Пользователь может:

- отключить подключение номера телефона от сервиса Visa+;
- изменить текущее подключение на другую карту;
- повторно выполнить подключение по собственному выбору.
- Совершение указанных действий не требует повторного акцепта настоящей Оферты.

2.2.3.3. В целях реализации автоматического и последующего пользовательского подключения, а также для обеспечения корректной работы сервиса Visa+, Пользователь предоставляет согласие на передачу и обработку следующих персональных данных, включая возможную трансграничную передачу в адрес платёжной системы Visa Inc.:

- контактный номер телефона;
- фамилия, имя, отчество (при наличии);
- банковские реквизиты (включая номер карты).

Передача данных осуществляется с соблюдением законодательства и с обеспечением надлежащей защиты прав субъекта персональных данных.

2.3. Для входа в Систему удаленного /дистанционного обслуживания используется пароль, Согласно Политике информационной безопасности, предъявляются определенные требования по хранению паролей системы.

2.3.1 Пароль (вход не в аутентификационную зону) должен содержать от 6 до 24 символов, и должен состоять из следующих групп символов:

- Латинские и кириллические строчные и заглавные буквы;
- Цифры (0-9);

2.3.2 PIN-код (для работы в аутентификационной зоне) ☐ Цифры (4)

2.3.3 ОTR-код (для работы в аутентификационной зоне)

- Цифры (4 или 6 цифр);
- Цифры, латинские строчные и заглавные буквы (общее количество символов - 8).

2.4. Пользователь несет полную ответственность за правильность и точность введенных данных при осуществлении банковских операций. Банк не несет ответственности за убытки, вызванные ошибочным вводом данных.

2.5. Технические перерывы в работе услуги «MBANK», с целью выполнения профилактических

и регламентных работ, производятся по предварительному уведомлению Пользователя, путем публикации соответствующей информации в разделе новостей MBANK на сайте Поставщика услуг [www.mbank.kg](http://www.mbank.kg) и на официальных страницах Банка в социальных сетях.

2.6 Пользователь несет полную ответственность за безопасность своих учетных данных, включая PIN-код, ОTR-код, пароль, доступ к мобильному устройству и учетной записи. Банк не несет ответственности за убытки, вызванные несанкционированным доступом в результате халатного отношения к безопасности Пользователем.

2.7 Пользователь обязуется принимать надлежащие меры для обеспечения сохранности данных его учетной записи в мобильном приложении MBANK и несет личную ответственность в случае доступа к его учетной записи третьих лиц, в том числе за действия, совершенные с его использованием. При утере мобильного телефона и/или утечке/передаче своих данных третьим лицам для входа или использования мобильного приложения MBANK Пользователь обязан незамедлительно изменить пароль, PIN-код и обратиться в Контакт-Центр Банка по короткому номеру 3333 или обратиться в любое отделение Банка с запросом о необходимости блокирования учетной записи.

2.8 В случае, если Пользователю станет известно о любом несанкционированном использовании его пароля, логина или другой конфиденциальной информации, Пользователь обязуется изменить пароль, логин, другие необходимые данные и незамедлительно уведомить о несанкционированном доступе Банк.

2.9 Пользователь обязуется не переходить по сомнительным ссылкам, не участвовать в сомнительных акциях, розыгрышах, способах заработка и т.д. и не предоставлять свои данные третьим лицам. Банк не несет ответственности за убытки, причиненные Пользователю вследствие передачи данных в результате участия в подобных мероприятиях. Пользователь предупрежден, что Банк никогда не запрашивает данные учетной записи через акции, рекламные игры, сторонние сервисы и т.д.

2.10 Пользователь обязуется не подвергать модификациям программное обеспечение и/или мобильный телефон, с использованием которых осуществляется доступ к Услуге, и Пользователь несет ответственность за все операции, проводимые при использовании услуг, в том числе в случае, если на мобильном устройстве был активирован режим для разработчиков, root-права или любое другое

приложение/расширение, позволяющее модифицировать операционную систему мобильного телефона.

2.11 Банк оставляет за собой право списывать денежные средства со счета, отменять транзакции и/или наложить холд на счета Пользователя, ограничивая доступ к определенным суммам, производить исправление если будет установлено, что они были получены неправомерно (неправомерность устанавливается на основании выявленных нарушений условий, содержащихся в настоящей Оферте и Правилах пользования услугой MBANK), в том числе в результате ошибок, связанные с техническими сбоями, с несанкционированным доступом, мошеннических действий, незаконных транзакций или нарушений законодательства. Пользователь соглашается с тем, что Банк вправе инициировать такие действия без предварительного согласия Пользователя, если присутствуют доказательства неправомерного получения денежных средств.

2.12 Банк имеет право временно (до выяснения всех обстоятельств) или полностью блокировать счета, банковские карты и доступ к мобильному приложению Пользователя в следующих случаях:

- При подозрении на мошеннические действия;
- Попытки несанкционированного доступа;
- Нарушение Правил пользования услугой MBANK и условий, содержащихся в настоящей Оферте;
- Невыполнение обязательств Пользователем; □ При наличии судебного акта.

### 3 БЕЗОПАСНОСТЬ

3.1. PIN-код и Пароль являются строго конфиденциальной информацией и должны быть известны только Пользователю. Пользователь при использовании **мобильного приложения MBANK**:

- не должен раскрывать посторонним лицам свой PIN-код, **ОТР-код**, пароль к системе удаленного/дистанционного обслуживания, пароль от электронной почты, иные сведения, которые могут способствовать несанкционированному доступу при удаленном/дистанционном обслуживании от имени Пользователя;
- необходимо периодически менять свой PIN-код, пароль, используемый для **мобильного приложения**;
- не должен позволять посторонним лицам использовать свой мобильный телефон, через который осуществляется банковская операция; - при потере или краже мобильного телефона незамедлительно сообщить поставщику услуг, самостоятельно изменить PIN-код и Пароль в мобильном приложении и немедленно обратиться в любое отделение Поставщика услуг либо позвонить в Контакт-Центр Поставщика услуг по тел. **3333, +996 (556) 61 33 33** (круглосуточно) для блокировки услуги;
- не должен отправлять свою личную информацию, содержащую пароль, **ОТР-код** или PINкод через электронную почту, социальные сети и другие средства электронного обмена данными;

- необходимо регулярно проверять историю операций и выписки для отслеживания ошибок или несанкционированных операций и незамедлительно информировать поставщика услуг о любых случаях несанкционированных операций;
- должен незамедлительно сообщить поставщику услуг при возникновении любых вопросов относительно безопасности доступа к системам удаленного/дистанционного обслуживания;
- не должен хранить логин, PIN-код и/или Пароль в ПК/ноутбуке/мобильном устройстве, если на нем не задействованы дополнительные инструменты защиты (например, разблокировка по паролю или цифровому ключу).

3.2. При неправильно набранном пароле три раза подряд учетная запись блокируется на 900 секунд. После истечения времени клиент может заново ввести пароль. Если Пользователь не помнит пароль/ PIN-код, то может использовать функцию "Забыли пароль?" - приходит ОТП-код, с помощью которого Пользователь может восстановить пароль.

3.3 Пользователю предоставляется право использования Услуги исключительно с целью личного некоммерческого использования, при этом Пользователь может использовать Услугу исключительно в соответствии с настоящими Правилами. Пользователь обязуется не использовать мобильное приложение в нарушение прав и законных интересов правообладателей, третьих лиц, настоящих Правил и законодательства Кыргызской Республики.

3.4 Поставщик услуг не несет никакой ответственности за ущерб, причиненный Пользователю действиями третьих лиц в случае несоблюдения Пользователем Условий пользования Услугой и настоящих Правил.

#### 4 **ПЕРЕЧЕНЬ ВОЗМОЖНЫХ ОПЕРАЦИЙ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ СИСТЕМЫ УДАЛЕННОГО/ДИСТАНЦИОННОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ**

4.3 При подключении к системе удаленного/дистанционного обслуживания Пользователю будут доступны:

4.3.1 Денежные переводы:

- Переводы между своими счетами;
- Перевод средств по номеру телефона;
- Перевод средств по реквизитам

4.3.2 Запрос средств у других пользователей Услуги;

4.3.3 Оплата услуг (коммунальные платежи, оплата услуг связи и прочие платежи, оплата штрафов ДПС и др.);

4.3.4 Оплата запросов денежных средств от других пользователей Услуги;

4.3.5 Оплата товаров и услуг в сети торгово-сервисных предприятий;

4.3.6 Оплата по QR коду;

4.3.7 Просмотр выписки по счетам;

4.3.8 Просмотр детальной информации по проведенным транзакциям;

4.3.9 Просмотр курсов валют по безналичным операциям;

- 4.3.10 Получение квитанции платежа с печатью Банка;
- 4.3.11 Открытие депозита;
- 4.3.12 Открытие виртуальной карты;
- 4.3.13 Возможность смены PIN-кода от банковской карты;
- 4.3.14 Подключение/Отключение SMS-уведомления и интернет платежей на банковских картах;
- 4.3.15 Получение кредита;
- 4.3.16 Отправка заявки SWIFT;
- 4.3.17 Создание шаблонов платежей;
- 4.3.18 Получение справки о счете с остатками и без остатков;
- 4.3.19 Возможность получения реквизита банковского счета;
- 4.3.20 Смена PIN-кода, Пароля мобильного приложения.

4.4 Пополнение счета Пользователя осуществляется наличными через кассу, кэш-ин терминалы, банкоматы (с функцией кэш-ин и только при наличии платежной карты), либо безналичным путем.

4.5 Снятие наличных Пользователем осуществляется в любом отделении Поставщика услуг через кассу с обязательным предъявлением паспорта, либо посредством платежной карты в банкоматах и ПВН при предъявлении PIN кода карты.

Со списком пунктов выдачи наличных и пополнения счета можно ознакомиться на сайте [www.mbank.kg](http://www.mbank.kg), информационных стендах в отделениях Поставщика услуг, у операторов, либо в Контакт-центре Поставщика по тел. указанные на официальном сайте Поставщика услуг [www.mbank.kg](http://www.mbank.kg).

## 5 ПЕРЕВОД СРЕДСТВ ПО РЕКВИЗИТАМ

5.1. Платежи по реквизитам, проводимым по счетам внутри Банка, проводятся только в рабочие дни до 17.00. При этом валюта счета списания средств должна совпадать с валютой счета получателя.

## 6 ПОЛУЧЕНИЕ ИНФОРМАЦИИ ПО СЧЕТУ

6.1. При выполнении функции «запрос остатка» счетов Пользователя в системе удаленного/дистанционного обслуживания Поставщика услуг, отображается

**Общий остаток, Остаток на счете.** *В СЛУЧАЕ ЕСЛИ У ВАС ПЛАТЕЖНАЯ КАРТА «VISA», «ЭЛКАРТ»:* **Общий остаток** - остаток всех средств, включая неснижаемый остаток. Эти средства за минусом неснижаемого остатка являются доступными для совершения операций в системе «Мобильный

банкинг»; **Остаток на счете** – это только средства неснижаемого остатка;

6. 2. При запросе остатка и выписки по счету в системе «MBANK» информация отражается без учета необработанных транзакций, согласно правилам платежных систем.

## 7. ВВЕДЕНИЕ ПРЕТЕНЗИОННОЙ РАБОТЫ.

Публичная оферта  
на заключение Договора банковского обслуживания физического лица  
в ОАО «Мбанк»

7.1. Ошибочные платежи (платежи с неверно указанными реквизитами или суммами), совершенные Пользователем через услугу MBANK, являются окончательными, отмене и корректировке не подлежат, за исключением случаев, предусмотренных в документе «Информация по отмене платежей проведенных через MBANK» (далее по тексту - Документ) опубликованном на официальном сайте Поставщика услуг. В случае, если претензионный платеж подпадает под условия отмены, указанным в Документе, Пользователь может подать заявление в любое отделение Поставщика услуг, либо обратиться в Контакт-центр по актуальным номерам телефонов, указанным на официальном сайте Поставщика услуг [www.mbank.kg](http://www.mbank.kg)

7.2. Заявления Пользователей по претензионным, а именно ошибочные платежи (платежи с неверно указанными реквизитами и суммами), платежам рассматриваются Поставщиком услуг в сроки, установленные в вышеуказанном Документе. Поставщик услуг не гарантирует возврат денежных средств, в случае получения отказа от контрагента, задействованного в процессе платежа.

7.3. Рассмотрение претензий по платежам, связанных с совершением мошеннических действий и/или несанкционированных операций со стороны третьих лиц, осуществляется исключительно на основании письменного заявления Пользователя, поданного лично в любом отделении Банка.

**Приложение №8**

к Публичной оферте на заключение Договора  
банковского обслуживания физического лица в  
ОАО «Мбанк»

Схемы конвертации по платежным картам ОАО «Мбанк» по проведенным карточным операциям в МПС.

<b>Оплата в Интернет-магазине на сумму 100 000,00 тенге</b>	
<b>Валюта карты доллар США, оплата в тенге</b>	
Случай 1. Когда курс доллара США выше на момент обработки транзакции	Случай 2. Когда курс доллара США ниже на момент обработки транзакции
<b>1 доллар США = 469,69 тенге по курсу МПС</b>	<b>1 доллар США = 469,69 тенге по курсу МПС</b>
100 000,00 тенге / 469,69 тенге = 212,90 долларов США на дату проведения операции	100 000,00 тенге / 469,69 тенге = 212,90 долларов США на дату проведения операции
<b>1 доллар США = 470,00 тенге по курсу коммерческого банка</b>	<b>1 доллар США = 468,00 тенге по курсу коммерческого банка</b>
100 000 тенге/ 470,00 тенге = 212,76 долларов США на дату обработки финансовой транзакции	100 000 тенге/ 468,00 тенге = 213,67 долларов США на дату обработки финансовой транзакции
Итого: 212,90 долларов США - 212,76 долларов США = 0,14 долларов США (плюсовая курсовая разница)	Итого: 212,90 долларов США - 213,67 долларов США = - 0,77 долларов США (минусовая курсовая разница)

Публичная оферта  
на заключение Договора банковского обслуживания физического лица  
в ОАО «Мбанк»

<b>Валюта карты сом, оплата в долларах США</b>	
Случай 1. Когда курс доллара США выше на момент обработки транзакции	Случай 2. Когда курс доллара США ниже на момент обработки транзакции
<b>1 доллар США = 83,00 сом по курсу МПС</b>	<b>1 доллар США = 83,00 сом по курсу МПС</b>
212,90 долларов США * 83,00 сом = 17 670,70 сом на дату проведения операции	212,90 долларов США * 83,00 сом = 17 670,70 сом на дату проведения операции
<b>1 доллар США = 84,00 сом по курсу коммерческого банка</b>	<b>1 доллар США = 82,00 сом по курсу коммерческого банка</b>
212,90 долларов США * 84,00 сом = 17 883,60 сом на дату обработки финансовой транзакции	212,90 долларов США * 82,00 сом = 17 457,80 сом на дату обработки финансовой транзакции
Итого: 17 670,70 сом - 17 883,60 сом = - 212,90 сом (минусовая курсовая разница)	Итого: 17 670,70 сом - 17 457,80 сом = 212,90 сом (плюсовая курсовая разница)

<b>Денежный перевод (P2P перевод)</b>	
<b>Перевод с России на карту нашего банка в сумме 100 000,00 рублей (валюта карты-получателя сом)</b>	
<b>1 доллар США = 82,50 рублей по курсу МПС на дату проведения операции</b>	
<b>1 доллар США = 83,00 сом по курсу МПС на дату проведения операции</b>	
100 000,00 рублей / 82,50 рублей = 1 212,12 долларов США	
1 212,12 долларов США * 83,00 сом = 100 605,96 сом	
Случай 1. Когда курс сома и рубля выше на момент обработки транзакции	Случай 1. Когда курс сома и рубля ниже на момент обработки транзакции
<b>1 доллар США = 83,00 рублей по курсу коммерческого банка</b>	<b>1 доллар США = 82,00 рублей по курсу коммерческого банка</b>
<b>1 доллар США = 83,50 сом по курсу коммерческого банка</b>	<b>1 доллар США = 82,50 сом по курсу коммерческого банка</b>
100 000,00 рублей / 83,00 рублей = 1 204,81 долларов США	100 000,00 рублей / 82,00 рублей = 1 219,51 долларов США
1 204,81 долларов США * 83,50 сом = 100 601,63 сом	1 219,51 долларов США * 82,50 сом = 100 609,57 сом
Итого: 100 605,96 сом - 100 601,63 сом = 4,33 сом (плюсовая курсовая разница)	Итого: 100 605,96 - 100 609,57 сом = 3,61 (минусовая курсовая разница)

**Приложение 9**  
к Публичной оферте на заключение Договора  
банковского обслуживания физического лица в  
ОАО «Мбанк»

### Правила Программы лояльности «Мбонус» 1. Общие условия

#### 1. Термины и определения:

- 1.1. В настоящих Правила термины, написанные с заглавной буквы, имеют следующее значение:

Публичная оферта  
на заключение Договора банковского обслуживания физического лица  
в ОАО «Мбанк»

Акция	маркетинговое или рекламное мероприятие, проводимое на базе Программы, направленное на формирование и увеличение лояльности потребителей к Участвующим компаниям и Программе в целом, проводимое по инициативе Участвующих компаний и сопровождающееся поощрением Участников.
Банк	Открытое акционерное общество “Мбанк”.
Возмещение	сумма безналичных денежных средств, зачисляемая Банком на Карту Банка или Платежный счет Участника, за совершенные Участником необходимые действия в соответствии с правилами Акции и/или Правилами Программы.
Держатель Карты Банка (Держатель)	физическое лицо, заключившее с Банком договор об открытии счета, и на условиях которого выпущена Карта Банка.
Злоупотребление Правилами	недобросовестные действия Участника, противоречащие Правилам Программы и/или направленные на накопление максимального количества Бонусов на своем Бонусном счете без фактического приобретения товаров в целях личного потребления.
Инструменты доступа	Карта Банка, QR-код ТСП, Мобильное приложение MBANK, которые предоставляют Участнику возможность совершения операций с их использованием по Платежному счету при условии наличия у Банка, такого Участника, ТСП соответствующей технической возможности.
Карта Банка	эмитируемая Банком карта - электронное средство платежа, используемые Держателем Карты Банка для совершения операций по Платежному счету, к которому привязана Карта. В Программе могут участвовать только платежные дебетовые карты (пластиковые и виртуальные) с валютой “Сом”.
Мобильное приложение MBANK (МП)	программное обеспечение для мобильного устройства (смартфон, планшет) на платформе Android и iOS, предназначенное для обеспечения клиентам возможности совершения операций по оплате услуг, управлению своими счетами, открытыми в Банке и совершения прочих операций посредством мобильных устройств через сеть Интернет.
Партнер Программы (Партнер)	юридическое лицо/индивидуальный предприниматель, реализующее(ий) товары/услуги самостоятельно или по поручению третьих лиц, или размещающее(ий) в торговых точках предложения о приобретении товаров третьих лиц, заключившее(ий) с Банком договор об участии в Программе, в необходимых случаях имеющее(ий) эквайринговое оборудование, поддерживающее специальное программное обеспечение, позволяющее участвовать в Программе. В случае, если Партнер не реализует товары/услуги самостоятельно, и осуществляет деятельность по размещению в торговых точках предложений о приобретении товаров третьих лиц, а в определенных случаях также обеспечивает участие таких третьих лиц в Программе, в целях предоставления скидок на товары, в настоящих Правилах под термином Партнер могут подразумеваться указанные третьи лица (розничные продавцы, исполнители услуг). Действующий список Партнеров Программы размещается в Мобильном приложении MBANK.

Публичная оферта  
на заключение Договора банковского обслуживания физического лица  
в ОАО «Мбанк»

Персональный кабинет лояльности (ПКЛ или Личный кабинет)	раздел “Мбонус” в Мобильном приложении MBANK, содержащий информацию о состоянии Бонусного счета Участника Программы, истории Начисления и Списания Бонусов и другая информация о Программе.
Платежный счет	банковский счет, открываемый Банком на имя физического лица, для осуществления операций, не противоречащих действующему законодательству Кыргызской Республики.
Правила	документ, определяющий условия и порядок участия физических лиц в Программе лояльности «Мбонус».
Программа, Программа лояльности “Мбонус”	программа лояльности, построенная на системе накопления и использования на основе специального программного обеспечения Бонусов, направленная на стимулирование активности ее Участников в использовании Участниками продуктов и услуг Банка, увеличение объема операций, совершаемых Участником с использованием Мобильного приложения или Карт Банка, приобретении товаров Участвующих компаний. Программа реализуется и управляется Банком.
Торговосервисное предприятие (ТСП)	юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, занимающийся продажей товаров/услуг и принимающее оплату за товары/услуги, при использовании Участником Инструментов доступа.
Участвующие компании	Банк, Партнеры и иные юридические лица / индивидуальные предприниматели, участвующие в Программе.
Участник, Участник программы	Держатель Карты Банка (активированной и действительной) и/или владелец Платежного счета (активированной и действительной), присоединившийся к Программе через Мобильное приложение MBANK, и участвующий в Программе на условиях, изложенных в Правилах.
QR-код	двухмерный символ штрих кода для передачи платежных данных, формирующийся в соответствии с утвержденными стандартами в Кыргызской Республике.

## 2. Общие положения:

- 2.1. Настоящие Правила Программы «Мбонус» (далее – «Правила») определяют условия и порядок участия Держателей Карт Банка и/или владельцев Платежных счетов в Программе.
- 2.2. Правила Программы лояльности «Мбонус» приведены в Приложении №1 и детализируют порядок Начисления, Списания, Аннулирования Бонусов и иные вопросы. Приложение №1 является неотъемлемой частью Правил.
- 2.3. Присоединение к Программе осуществляется только при условии, если потенциальный Участник Программы является пользователем Мобильного приложения MBANK со статусом “Активный”. А также является Держателем Карты Банка и/или имеет Платежный счет в Банке. Держатель Карты Банка или Платежного счета автоматически подключается к Программе через мобильное приложение MBANK, осведомление о подключении приходит через соответствующее пуш-уведомление. Клиент должен дать согласие на сбор обработку передачу данных при входе в раздел «Бонусы».

- 2.4. Совершая действия, направленные на присоединение к Программе и получение Поощрения в рамках Программы, пользователь Мобильного приложения MBANK, таким образом, подтверждает, что он ознакомился с настоящими Правилами, принимает условия участия в Программе, согласен с ними, обязуется их соблюдать.
- 2.5. В рамках Программы Участник получает Поощрения, которые могут быть использованы в соответствии с настоящими Правилами.
- 2.6. Участник имеет возможность воспользоваться Поощрением в рамках Программы лояльности “Мбонус” только в случае использования Мобильного приложения MBANK и при наличии Карты Банка и/или Платежного счета.

В случае блокирования Мобильного приложения и/или Платежного счета и/или Бонусного счета, Участник в течение всего периода блокирования не вправе воспользоваться Поощрением.

В случае блокирования Карты Банка Бонусы за покупки у Партнеров по Карте Банка не начисляются.

- 2.7. Участник вправе получать информацию о Программе одним из следующих способов:

- через ПКЛ
- путем обращения в контакт-центр Банка, позвонив по номеру 3333
- из маркетинговых и рекламных материалов Программы
- сайты и мобильные приложения Банка

2.8. Список Участвующих компаний, а также информация о проводимых Акциях размещается Банком в Мобильном приложении MBANK, в маркетинговых и/или рекламных материалах.

2.9. В Программе могут участвовать только Карты Банка и/или Платежные счета в валюте “Сом”.

2.10. Банк не несет ответственности по спорам и разногласиям, возникающим между Участниками и Партнерами, если такие споры и разногласия не вызваны нарушениями Банком своих обязательств в рамках настоящих Правил или правил Акции.

2.11. Банк вправе в одностороннем порядке вносить изменения и дополнения в настоящие Правила. Для вступления в силу изменений и дополнений, вносимых в настоящие Правила, Банк соблюдает процедуру публичного информирования. Размещение изменений/электронной версии новой редакции Правил осуществляется Банком не менее чем за 10 (Десять) рабочих дней до вступления в силу изменений и дополнений в Правила на сайте Банка.

2.11.1. Новая редакция Правил вступает в силу по истечении 10 (десяти) календарных дней со дня размещения изменений/электронной версии новой редакции Правил в соответствии с п. 2.11 Правил (выше).

2.11.2. Участник Программы обязуется самостоятельно отслеживать наличие изменений и дополнений в Правилах

2.11.3. Совершение Участником действий, направленных на получение Поощрения после вступления в силу новой редакции Правил, является подтверждением согласия Участника с новой редакцией Правил.

2.12. С целью обеспечения получения Участником актуальной информации о перечне Участвующих компаний, правилах Акции, проводимых на базе Программы, ограничениях на использование Поощрения Участник обязуется самостоятельно обращаться на сайт Банка и Мобильное приложение MBANK за актуальной информацией и отслеживать внесение всех

изменений и дополнений. Совершение Участником действий, направленных на получение Поощрений в рамках правил Акций, проводимых на базе Программы, является подтверждением согласия Участника с таковыми.

2.13. Банк не несет ответственности за возможные убытки Участника, связанные с его неосведомленностью в отношении актуальной версии Правил Программы, правил Акций, проводимых на базе Программы, ограничений на использование Поощрения в случае соблюдения Банком обязательств, установленных настоящими Правилами по раскрытию и доведению информации.

2.14. Банк вправе исключить/заблокировать любого Участника из Программы лояльности “Мбонус” и прекратить, таким образом, его участие в Программе без предупреждения по любой причине, в том числе если Участник не соблюдает настоящие Правила и\или совершает Злоупотребление Правилами, правилами Акций и Поощрениями, какими-либо Наградами, предоставляемыми Участнику в рамках Уровней Программы лояльности “Мбонус” и\или предоставляет информацию, вводящую в заблуждение, или недостоверные и некорректные сведения Участвующим компаниям.

2.15. Банк вправе в одностороннем порядке приостановить или прекратить реализацию Программы в любое время по своему усмотрению. Информацию о приостановлении или прекращении реализации Программы (порядок доведения информации) доводится до Участников не менее чем за 10 (десять) рабочих дней до предполагаемой даты приостановления или прекращения Программы (срок уведомления) любым из следующих способов: путем размещения соответствующей информации на сайте Банка, в устройствах самообслуживания, в маркетинговых материалах.

2.16. В течение периода, на который реализация Программы будет приостановлена как полностью, так и частично (в случае приостановления Программы), а также с даты прекращения реализации Программы (в случае прекращения реализации Программы) Банк прекращает предоставление Поощрений, а также приостанавливает/прекращает исполнение иных процедур, предусмотренных настоящими Правилами и Приложениями к ним.

2.17. В случае если Банк вынужден приостановить Программу по обстоятельствам от него не зависящим (форс-мажор), то в этом случае Участники уведомляются о таком приостановлении в любой разумный срок, при этом положения о сроке уведомления не применяются.

2.18. Совершая действия, направленные на получение Поощрения в рамках Программы, Участник выражает свое согласие Банку на получение от них в адрес Участника информационных и рекламных сообщений и материалов, с тем, чтобы оперативно получать информацию о реализации Программы, Акциях, проводимых на базе Программы и организации предоставления Участнику Поощрения, а также о специальных предложениях Участвующих компаний.

2.19. По собственной инициативе Участник вправе прекратить участие в Программе, путем направления Банку письменного уведомления на отключение Программы, уведомление пишется в свободной форме в филиале Банка.

2.20. Если на Бонусном счете Участника имеется задолженность, то запрос может быть согласован и обработан только в случае полного погашения задолженности на Бонусном счете.

2.21. С момента совершения Участником действий, перечисленных в п.2.19 и 2.20 настоящих Правил, направленных на прекращение участия в Программе, Участник прекращает

Публичная оферта  
на заключение Договора банковского обслуживания физического лица  
в ОАО «Мбанк»

свое участие в Программе и во всех Акциях, проводимых на базе Программы и утрачивает право на получение каких-либо Поощрений в рамках Программы и/или в рамках Акции, проводимых на базе Программы в течение 7 (семи) рабочих дней с даты направления такого отзыва, а все накопленные Бонусы аннулируются, Бонусный счет закрывается. Персональные данные такого Участника уничтожаются в течение 25 (двадцати пяти) календарных дней.

2.22. В случае прекращения участия в Программе присоединение к Программе вновь соответствующего Участника может быть произведено. Для этого необходимо зайти в раздел “Мбонус” в Мобильном приложении MBANK.

### Условия Программы лояльности

#### “Мбонус” 1. Термины и определения

Для целей толкования Правил Начисления, Списания, Аннулирования Бонусов в Программе “Мбонус” написанные с заглавной буквы термины имеют следующее значение:

Аннулирование бонусов	процедура ликвидации Бонусов, ранее начисленных на Бонусный счет Участника без предоставления Участникам соответствующего Бонусного поощрения, или процедура погашения Бонусов в рамках специальных Акций, проводимых Банком с условием аннулирования Бонусов в целях участия в таких специальных Акциях.
Блокирование Бонусного счета	процедура, в результате которой устанавливается ограничение на Списание и/или Начисление Бонусов с/на Бонусного счета и, соответственно, Участник не имеет возможность использовать Бонусное поощрение.
Бонус	условная единица, начисляемая Банком на Бонусный счет Участника и списываемая Банком с Бонусного счета Участника в соответствии с Правилами Программы лояльности и дающая Участнику право на получение Бонусного поощрения. Бонусы используются только в учетных целях и не являются и не могут являться средством платежа, каким-либо видом валюты или ценной бумагой, денежным средством и/или электронным денежным средством, не могут быть обналичены, переданы третьим лицам, которые не являются участниками Программы, или переданы по наследству.
Бонусная операция	совершенная Участником операция по оплате товара и являющаяся основанием для начисления на Бонусный счет Участника соответствующего количества Бонусов.
Бонусное поощрение, Поощрение	форма поощрения Участников, предоставляемая таким Участникам в соответствии с Правилами и/или правилами Акции: <ul style="list-style-type: none"> <li>• в виде начисленных Бонусов за операции с использованием Инструментов доступа;</li> <li>• при использовании Бонусов в виде: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Конвертации Бонусов на Возмещение</li> </ul> </li> </ul>
Бонусный счет	учетная запись в базе данных Программы, формируемая по каждому Участнику отдельно, в целях отражения информации о количестве начисленных/списанных и аннулированных Бонусов и основания для такого начисления/списания. Бонусный счет не является банковским счетом, к которому эмитирована Карта Банка. Все Карты Банка, Платежные счета одного Участника, связаны с одним Бонусным счетом.
Конвертация Бонусов на Возмещение	процедура Списания Бонусов с последующим зачислением Возмещения на Карту Банка или Платежный счет в соответствии с Курсом Бонуса
Курс Бонуса	соотношение одного Бонуса к одному сому, определяемое Банком и доводимое до сведения Участников путем размещения информации на сайте

Публичная оферта  
на заключение Договора банковского обслуживания физического лица  
в ОАО «Мбанк»

	Банка и/или в правилах Акции, и/или в маркетинговых и/или рекламных материалах.
Льготный период	период времени с даты присоединения Участника к Программе до первого числа следующего календарного месяца. Если дата присоединения такого Участника к Программе — это 1 (первое) число месяца, льготного периода не возникает. В течение Льготного периода Участник принимает участие в Программе на Уровне привилегий “Серебро”.
Награда	возможности Участника, предоставляемые ему в зависимости от Уровня Участника. Примеры возможностей: <ul style="list-style-type: none"> <li>• размер бонусов: чем выше Уровень, тем выше кэшбэк Бонусами</li> <li>• пониженный процент на онлайн-кредиты □</li> </ul> Конвертация Бонусов на Возмещение □ и т.д.
Начисление бонусов	процедура, в результате которой происходит увеличение количества Бонусов на Бонусном счете Участника по основаниям, предусмотренным Бонусной программой и/или правилами Акции.
Расчетный период	период продолжительностью 1 (один) месяц, который отводится Участнику на проявление его активности в Программе лояльности (подробнее в Таблице 1). Начало Расчетного периода – первое число календарного месяца, или для новых Участников – присоединившихся к Программе в середине месяца – первое число месяца, следующего за Льготным периодом. Завершение Расчетного периода – последнее число календарного месяца.
Списание бонусов	процедура, в результате которой происходит уменьшение количества Бонусов на Бонусном счете Участника по основаниям, предусмотренным Программой и/или правилами Акции.
Уровень	характеристика в Программе, определяющая совокупность условий получения Наград в зависимости от активности Участника в Банке в предыдущем Расчетном периоде. Уровень присваивается такому Участнику 1 (первого) числа текущего Расчетного периода. И действует в течение этого Расчетного периода. Исключение – новые Участники Программы, подробнее в описании Расчетного периода.

## 2. Уровни:

2.1. Программа лояльности предусматривает 5 (пять) Уровней, организованных по прогрессивной системе:

- 1) Стандарт
- 2) Бронза
- 3) Серебро
- 4) Золото
- 5) Платина

Публичная оферта  
на заключение Договора банковского обслуживания физического лица  
в ОАО «Мбанк»

2.2. Для каждого Уровня установлены основания его присвоения и Награды.

2.2.1. Описание оснований присвоения Участнику того или иного Уровня приведено в Таблице 1.

Таблица 1.

		Объем выполняемых действий Участником для присвоения Уровня (основания для присвоения Уровня)				
	Действия, выполняемые Участником	Стандарт	Бронза	Серебро	Золото	Платина
1.	Платежи в MBANK - совершите хотя бы один платеж в MBANK	-	не менее 1 раза в Расчетный период	не менее 1 раза в Расчетный период	не менее 1 раза в Расчетный период	не менее 1 раза в Расчетный период
2.	Оборот денег - это сумма ваших платежей через MBANK* и карту Банка Кыргызстан, а также деньги, которые вы обналичили.  <i>*кроме переводов внутри МБанка; переводы за Мобильную связь, Электронные кошельки и Другие Банка; а также погашения кредита</i>	-	от 10 000 сомов в Расчетный период	от 20 000 сомов в Расчетный период	от 30 000 сомов в Расчетный период	от 50 000 сомов в Расчетный период
3.	Количество транзакций - Количество ваших платежей через MBANK* и карту Банка Кыргызстан, а также количество обналичиваний денег.  <i>*кроме переводов внутри МБанка; переводы за Мобильную связь, Электронные кошельки и Другие Банка; а также погашения кредита</i>	-	от 5 транзакций в Расчетный период	от 10 транзакций в Расчетный период	от 15 транзакций в Расчетный период	от 25 транзакций в Расчетный период
4.	Оплата в разных категориях в MBANK - в MBANK в разделе "Платежи" более 15 категорий, совершайте оплату в разных категориях и выполните это задание	-	платеж по 2 разным категориям в Расчетный период	платеж по 3 разным категориям в Расчетный период	платеж по 5 разным категориям в Расчетный период	платеж по 8 разным категориям в Расчетный период
5.	Доля безналичного оборота - отношение всех денег, которые вы потратили в безналичном обороте (MBANK, POS, ECOM), к вашему общему обороту денег	-	-	от 40% в Расчетный период	от 50% в Расчетный период	от 60% в Расчетный период
ИЛИ						

Публичная оферта  
на заключение Договора банковского обслуживания физического лица  
в ОАО «Мбанк»

Кредит - если у вас есть активный кредит от Банка Кыргызстан, вы взяли этот кредит более 1 месяца и назад, и срок вашего кредита более 1 месяца	-	-	от 5 000 до 49 999	от 50 000 до 99 999	от 100 000
---	---	---	--------------------	---------------------	------------

2.2.1.1. В случае если дата совершения операции выпадает на один календарный месяц, а дата начисления Бонусов по данной операции - на иной календарный месяц, то такая операция учитывается в том Расчетном периоде, в котором были начислены Бонусы по данной операции.

2.2.1.2. Есть следующие ограничения на задания “Оборот денег” и “Количество транзакций”:

- Переводы по номеру телефона (внутри MBANK);
- Пополнение баланса телефона;
- Пополнение любых электронных кошельков; ☐ Переводы на другие банки; ☐ Погашение кредита.

2.2.2. Описание Наград, доступных Участнику на каждом из Уровней приведено в Таблице 2.

Таблица 2.

Наименование Уровня	Перечень Наград
Уровень “Стандарт”	<input type="checkbox"/> до 4% Бонусов от покупок у Партнеров
Уровень “Бронза”	<input type="checkbox"/> до 8% Бонусов от покупок у Партнеров
Уровень “Серебро”	<input type="checkbox"/> до 12% Бонусов от покупок у Партнеров
Уровень “Золото”	<input type="checkbox"/> до 16% Бонусов от покупок у Партнеров <input type="checkbox"/> пониженный процент по онлайн кредитам -2% от ставки действующей на момент оформления кредита
Уровень “Платина”	<input type="checkbox"/> до 20% Бонусов от покупок у Партнеров <input type="checkbox"/> пониженный процент по онлайн кредитам -4% от ставки действующей на момент оформления кредита <input type="checkbox"/> быстрый дозвон в контакт-центр Банка <input type="checkbox"/> Конвертация Бонусов на Возмещение

2.2.3. Есть лимит на Конвертацию Бонусов на Возмещение в размере 10000 сомов в месяц.

2.3. Уровни присваиваются Участникам Банком по итогам Расчетного периода в зависимости от активности Участника и его действий согласно Таблице 1, при этом Участник вправе использовать как один, так и несколько Платежных счетов Участника, как одну, так и несколько открытых Участникам Карт Банка, если валюта данных Платежных счетов и Карт Банка – кыргызский сом.

- 2.4. Банк оставляет за собой право в одностороннем порядке изменять Уровень Участника и понизить его, если по мнению Банка в действиях Участника усматриваются элементы: Злоупотребления Правилами; недобросовестные действия и\или нарушения Программы Участником и\или злоупотребления правилами Акций и\или Поощрением, и\или какими-либо Наградами, предоставляемыми Участникам в рамках Программы.
- 2.5. При присоединении к Программе Участнику присваивается Уровень «Серебро», который действует в течение Льготного периода и следующего за ним первого Расчетного периода. Если Участник не выполнил задания уровней выше (“Золото” и “Платина”), в таком случае Участник переходит на уровень выше 1го числа ближайшего месяца.
- 2.6. При повторном присоединении к Программе Участнику присваивается минимальный Уровень “Стандарт”, который действует до следующего Расчетного периода.
- 2.7. Изменение (повышение) Уровня Участника также может быть проведено Банком по правилам Акции, проводимой на базе Программы на срок, установленный в таких правилах.
- 2.8. Награды, предоставленные Участнику в рамках Уровня, не накапливаются и не переносятся из Расчетного периода в Расчетный период, они отключаются с 1 (первого) числа Расчетного периода.

### **3. Правила Начисления Бонусов:**

- 3.1. Банк начисляет на Бонусный счет Участника Бонусы за Бонусные операции, совершенные с использованием Инструментов доступа в целях приобретения на территории Кыргызской Республики у Партнеров товаров для личного приобретения Участника и не содержащие признаков Злоупотребления Правилами.
- 3.2. Банк начисляет Бонусы только по тем Партнерам, которые указаны в списке “Наши Партнеры” в разделе “Мбонус” в Мобильном приложении MBANK. Максимальный размер кэшбэка Бонусами при покупке у данных Партнеров указаны также в этом разделе.
- 3.3. На Уровнях: “Стандарт”, “Бронза”, “Серебро”, “Золото”, “Платина”, в случае совершения Участником с использованием Инструментов доступа Бонусной операции Банк производит расчет и начисление Бонусов, исходя из правил, указанных в Таблице 3.

Таблица 3.

		Доля кэшбэка Бонусами в зависимости от Уровня				
		Стандарт	Бронза	Серебро	Золото	Платина
Макс. кэшбэк Бонусами при покупке у Партнеров	<b>1%</b>	0.5%	0.5%	1%	1%	1%
	<b>3%</b>	0.5%	0.5%	1%	2%	3%
	<b>5%</b>	1%	2%	3%	4%	5%
	<b>10%</b>	2%	4%	6%	8%	10%
	<b>15%</b>	3%	6%	9%	12%	15%
	<b>20%</b>	4%	8%	12%	16%	20%

- 3.3.1. Начисленная сумма Бонусов в срок, указанный в п. 3.4 настоящих Правил, учитывается на Бонусном счете Участника.
- 3.3.2. В случае если дата совершения операции выпадает на один календарный месяц, а дата начисления Бонусов по данной операции - на иной календарный месяц, то такая

операция учитывается в том Расчетном периоде, в котором были начислены Бонусы по данной операции.

- 3.4. Начисление Бонусов по общему правилу производится в течение нескольких минут с момента совершения Участником Бонусной операции, если операция была совершена через QRкод; в течение 5 (пяти) рабочих дней – если операция была совершена через Карту Банка в POS/SmartPOS/MPOS-терминалах Банка.

С учетом технических особенностей совершения расходных операций срок Начисления Бонусов может составлять до 40 (сорока) рабочих дней.

- 3.5. При Списании Бонусов с Бонусного счета Участника Начисления Бонусов на такую операцию не предполагается: ни при оплате товара частично Бонусами, ни полностью.

- 3.6. Банк вправе приостановить процедуру Начисления Бонусов и/или, провести процедуру Блокирования Бонусного счета на период рассмотрения ситуации на предмет усмотрения в действиях Участника элементов Злоупотребления Правилами, недобросовестных действий и/или нарушения Программы лояльности и/или Злоупотребления правилами Акций и/или Поощрениями, какими-либо Наградами, предоставляемыми Участникам в рамках Уровней Программы.

- 3.6.1. О проведении процедуры Блокирования Бонусного счета по основаниям, установленным п. 3.6 настоящих Правил Банк информирует Участника путем направления СМС сообщения и/или через контакт-центр на номер мобильного телефона Участника, зарегистрированный в Программе и/или по адресу электронной почты, зарегистрированному в Программе и/или посредством размещения информации в ПКЛ и/или МП.

- 3.6.2. В течение 30 (тридцати) календарных дней со дня получения от Банка информации о проведении процедуры Блокирования Бонусного счета Участник может обратиться в Банк для разбора ситуации.

- 3.6.3. В случае, если:

- 3.6.3.1. в течение 30 (тридцати) календарных дней со дня получения от Банка информации о проведении процедуры Блокирования Бонусного счета Участник не обратился в Банк для разбора ситуации, или

- 3.6.3.2. в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты получения требования от Банка для подтверждения действительности совершения Бонусных операций или для урегулирования спорных ситуаций в отношении списания и/или начисления Бонусов данного Участника Участником не предоставлена необходимая информация,

Банк вправе в одностороннем порядке признать действия Участника Злоупотреблением Правилами, недобросовестными и/или нарушающими Программу и/или Злоупотреблением правилами Акций и/или Поощрениями, какими-либо Наградами, предоставляемыми Участникам в рамках Уровней Программы, а начисленные Бонусы в рамках таких действий – результатом Злоупотребления Правилами.

#### **4. Возврат товара**

Участнику Программы

- 4.1. В случае получения от Партнера информации о возврате Участником в соответствующую торговую точку Партнера товара, приобретенного в данной торговой точке Партнера, и если за данную покупку были начислены Бонусы, Банк Аннулирует начисленные Бонусы за данную операцию с Бонусного счета соответствующего Участника.

Если Участник успел потратить Бонусы, которые должны быть Аннулированы, в рамках возврата товара, то Бонусный счет Участника уйдет в минус, и задолженность будет погашаться со следующих Начислений Бонусов до полного погашения.

4.2. В случае возврата Участником товара, приобретенного с использованием Бонусов (полностью или частично), возврат Бонусов не предполагается.

4.3. При частичном возврате товара, списание Бонусов осуществляется пропорционально стоимости возвращенного товара.

4.4. В случае если возврат товара осуществляется между двумя календарными месяцами и у Участников меняются Уровни Программы, Аннулирование Бонусов, по техническим причинам, предполагается по наименьшему Уровню.

## **5. Правила Списания Бонусов**

5.1. Банк списывает с Бонусного счета Участника Бонусы только в случаях оплаты через MBANK.

5.2. Есть следующие ограничения на Списание Бонусов:

- Переводы по номеру телефона (внутри MBANK);
- Пополнение баланса телефона;
- Пополнение любых электронных кошельков;
- Переводы на другие банки.

5.3. Списание Бонусов при их Конвертации на Возмещение осуществляется по правилам Уровней или отдельных Акций, проводимых на базе Программы. Банк вправе устанавливать Курс Бонуса и лимиты на Конвертацию Бонусов на Возмещение, принимать решение об исполнении заявки Участника на Конвертацию.

5.4. Для предоставления Участнику Поощрения Банк вправе передавать Партнерам информацию по Бонусному счету Участника.

5.5. Списание Бонусов производится по ближайшей дате Аннулирования Бонусов согласно сроку жизни Бонусов (подробнее в п. 5.9.1).

5.6. При приобретении Участниками товаров с использованием Поощрения в торговых точках Партнеров, Банк производит Списание Бонусов с Бонусных счетов Участников по курсу: 1 Бонус = 1 сом.

5.7. Участник при Списании Бонусов при оплате товаров может потратить только всю сумму накопленных Бонусов.

5.8. Банк вправе приостановить процедуру Списания Бонусов (провести процедуру Блокирования Бонусного счета) на период проведения расследования на предмет усмотрения в действиях Участника элементов Злоупотребления Правилами и\или нарушения Правил Программы и\или Злоупотребления правилами Акций и\или Поощрениями, какими-либо Наградами, предоставляемыми Участникам в рамках Уровня Программы.

5.9. Банк вправе произвести процедуру Аннулирования Бонусов по следующим основаниям:

5.9.1. Бонусы, начисленные на Бонусный счет Участника, должны быть использованы Участником в течение 3 (трех) лет с даты проведения процедуры Начисления Бонусов. В случае если Бонусы не были использованы Участником в течение 3 (трех) лет и более с даты их начисления, Банк проводит процедуру Аннулирования Бонусов;

Аннулирование Бонусов происходит в последний день календарного месяца, в начале данного календарного месяца Участнику отправляется информационное сообщение с размером Бонусов, которые Аннулируются, если Участник их не успеет потратить в этот календарный месяц;

5.9.2. в случае отключения Программы лояльности Участником;

5.9.3. в случае исключения Участника из Программы Банком;

5.9.4. в случае возврата товара, при приобретении которого на Бонусный счет Участника были начислены Бонусы, Аннулируется сумма Бонусов, начисленная при приобретении товара, который был возвращен;

5.9.5. в случае если Бонусы были начислены ошибочно, в том числе в результате технического сбоя и/или сбоя работы программного обеспечения;

5.9.6. в случае если начисление Бонусов или получение Участником Поощрения явилось результатом Злоупотребления Правилами, результатом Злоупотребления программой, и/или результатом Злоупотребления правилами Акций и/или Поощрениями, какими-либо Наградами, предоставляемыми Участникам в рамках Уровней Программы, недобросовестных действий Участника;

## **6. Прочие условия:**

6.1. Участник Программы соглашается с тем, что он обязуется сохранять документы, подтверждающие приобретение товара с использованием Инструментов доступа и идентифицирующие товар в течение 6 (шести) месяцев с даты совершения операции, и согласен предоставлять их в Банк в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты получения требования для подтверждения действительности совершения Бонусных операций или для урегулирования спорных ситуаций в отношении Списания и/или Начисления Бонусов данного Участника.

6.2. В случае прекращения Программы и неиспользовании Участниками Бонусов в течение срока, установленного п. 2.15 Программы, Бонусы, находящиеся в Бонусных счетах Участников, Аннулируются в полном объеме.

6.3. С даты прекращения Программы Банк закрывает все Бонусные счета, Аннулирует все накопленные Участниками Бонусы, при этом Банк не осуществляет какие бы то ни было выплаты и/или компенсации в пользу Участников.

6.4. С момента уведомления, указанного в п. 2.15 Программы, Банк не производит Начисление Бонусов. При этом Списание Бонусов и Конвертация Бонусов на Возмещение продолжает производиться.

6.5. Банк вправе проводить на базе Программы лояльности:

6.5.1. специальные Акции, в том числе направленные на изменение (повышение) Уровня Наград Участника;

6.5.2. Акции с использованием Бонусов, накопленных Участником;

6.5.3. Акции с определением условий по каждой акции отдельно.

6.5.4. иные Акции, направленные на формирование и увеличение лояльности потребителей к Участвующим компаниям и Программе в целом, проводимые по инициативе Участвующих компаний и сопровождающиеся Поощрением Участников.

**Приложение 10**

к Публичной оферте на заключение  
Договора банковского обслуживания  
физического лица в  
ОАО «Мбанк»

**СОГЛАСИЕ субъекта персональных данных на сбор, обработку и передачу  
его персональных данных**

Населенный пункт, дата

Я, \_\_\_\_\_ (фамилия, имя, отчество) проживающий по адресу: \_\_\_\_\_.

Документ, удостоверяющий личность: \_\_\_\_\_ (вид документа)

серия \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_ выдан \_\_\_\_\_ (дата выдачи)

(кем выдан)

(для доверенных лиц) действующий от имени

\_\_\_\_\_ (фамилия, имя, отчество) проживающего по адресу: \_\_\_\_\_.

\_\_\_\_\_ . Документ, удостоверяющий личность:

\_\_\_\_\_ серия \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_ (вид документа)

выдан \_\_\_\_\_ (дата выдачи) (кем выдан) на основании

\_\_\_\_\_ (доверенности, закона, иного правового

акта) свободно, осознанно, по своей воле даю полное и безоговорочное согласие ОАО «Мбанк»

(официальный сайт: [www.mbank.kg](http://www.mbank.kg), адрес: Кыргызская Республика, 720033, г. Бишкек, ул.

Максима Горького, 1/2):

- на обработку персональных данных согласно Порядку получения согласия субъекта персональных данных на сбор и обработку его персональных данных, в том числе в форме электронного документа, включая цели предоставления государственных и муниципальных услуг, утвержденного приказом Государственного агентства по защите персональных данных при Кабинете Министров Кыргызской Республики от 15 апреля 2025 года № 27 (любая операция или набор операций, выполняемых независимо от способов, ОАО «Мбанк» либо по его поручению, автоматическими средствами или без таковых в целях сбора, записи, хранения, актуализации, группировки, блокирования, стирания и разрушения персональных данных), а также на:

- передачу персональных данных (предоставление ОАО «Мбанк» третьим лицам в соответствии с Законом Кыргызской Республики «Об информации персонального характера», с Порядком и формой уведомления субъекта персональных данных о факте передачи его персональных данных третьей стороне, утвержденного приказом Государственного агентства по защите персональных данных при Кабинете Министров Кыргызской Республики от 15 апреля 2025 года № 26, и международными договорами);

- трансграничную передачу персональных данных (передача ОАО «Мбанк» персональным данным держателям, находящимся под юрисдикцией других государств);

Публичная оферта  
на заключение Договора банковского обслуживания физического лица  
в ОАО «Мбанк»

- на хранение переписки, полученной через электронные каналы связи (в том числе, но не ограничиваясь - мессенджеры и социальные сети WhatsApp, Telegram, Instagram, Facebook), в целях защиты интересов клиента и соблюдения минимальных требований к порядку предоставления банковских услуг и рассмотрения обращений потребителей, а также иных нормативных правовых актов.

Указанное выше согласие распространяется в том числе на следующие персональные данные: фамилия, имя и отчество (прежние фамилия, имя, отчество, дата, место и причина изменения (в случае изменения); дата и место рождения; сведения о гражданстве (в том числе предыдущее гражданство, иные гражданства); сведения об образовании (наименование и год окончания образовательной организации, наименование и реквизиты документа об образовании, квалификация, направление подготовки или специальность по документу об образовании); сведения о наличии ученой степени; информация о владении иностранными языками, уровне владения; адрес места жительства (места пребывания); номер контактного телефона или сведения о других способах связи; вид, серия, номер документа, удостоверяющего личность, наименование органа, выдавшего его, дата выдачи; идентификационный номер налогоплательщика; семейное положение, состав семьи и близких родственников; сведения о трудовой деятельности (включая военную службу, работу по совместительству, предпринимательскую деятельность, деятельность на основании договоров об оказании услуг и т.п.); государственные награды, иные награды и знаки отличия (кем награжден и когда); информация о наличии либо отсутствии судимости в том числе о примененных мерах дисциплинарной, административной ответственности и ответственности за совершение проступков и нарушений; сведения о доходах, расходах, об имуществе и обязательствах имущественного характера; личная фотография).

Вышеуказанные персональные данные предоставляю для обработки в целях осуществления ОАО «Мбанк» банковского обслуживания в соответствии с Законом Кыргызской Республики «О банках и банковской деятельности».

Настоящим даю подтверждение, что уведомлен о передаче моих персональных данных (в том числе трансграничная передача) обработчикам персональных данных ЗАО «СиЭсАй» (адрес: Кыргызская Республика, г. Бишкек, ул. Токтогула, 112/1, кв. 7Б), ТОО «ЭДНА КАЗАХСТАН» (адрес: Республика Казахстан, г. Алматы, Бостандыкский район, ул. Егизбаева, д.7/9, н.п.174) в рамках договорных отношений с Банком по информационно-технологическому взаимодействию.

Согласие на обработку персональных данных является бессрочным (действует постоянно в целях осуществления надзора и лицензирования) и действует с даты подписания настоящего согласия.

" \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

\_\_\_\_\_  
Подпись

ФИО

**Приложение № 11**  
к Публичной оферте на заключение  
Договора банковского обслуживания физического лица в  
ОАО «Мбанк»

**ПРАВИЛА пользования картами**  
**Международной Платежной Системы «VISA», «Mastercard» и**  
**Национальной Платежной Системы «ЭЛКАРТ» (далее - Правила)**

**1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Настоящие Правила регулируют порядок выпуска и обслуживания банковских локальных и международных платежных карт в Банке, открытия, ведения и закрытия банковских счетов, по которым совершаются операции с использованием платежных Карт, условия обслуживания физических лиц, получивших Банковскую платежную карту, а также порядок совершения операций с использованием Банковскую платежных карт (далее – Правила) ОАО «МБанк» (далее – Банк), а также надлежащим образом заполненное и подписанное собственноручно, электронной либо графической подписью Заявление-Анкета на получение банковских услуг (далее – Заявление-Анкета), в совокупности являются основанием для заключения между Клиентом и Банком Договора банковского обслуживания (далее – Договор).

1.2. Договор считается заключённым с момента поступления в Банк Заявления-Анкеты, оформленного в письменной или электронной форме по установленному образцу и подписанного Клиентом с предъявлением документа, удостоверяющего личность. Допускается подписание с использованием аналога собственноручной подписи, графической подписи (на планшете) либо квалифицированной электронной подписи, если это предусмотрено правилами настоящего Договора.

1.3. В случае установления совпадения персональных данных Клиента с данными лиц, включённых в санкционные перечни Кыргызской Республики и/или в перечни лиц, групп и организаций, в отношении которых имеются обоснованные сведения или подозрения об их участии в легализации (отмывании) преступных доходов, финансировании террористической или экстремистской деятельности, а также распространении оружия массового уничтожения, Банк, руководствуясь требованиями законодательства Кыргызской Республики, включая Закон Кыргызской Республики «О противодействии финансированию преступной деятельности и легализации (отмыванию) преступных доходов» (далее – Закон ПФПД ЛПД), а также иными нормативными правовыми актами, принятыми в целях реализации указанного Закона, вправе без предварительного уведомления Клиента приостановить проведение операций, осуществить блокирование (замораживание) денежных средств на счётах, отказать в выполнении распоряжений Клиента о совершении операций, в том числе отказать в открытии или обслуживании банковских счетов и карт, а также прекратить действие ранее заключённых договоров банковского обслуживания. Применение указанных мер осуществляется в порядке, установленном действующим законодательством и внутренними нормативными документами Банка, при наличии соответствующих оснований и/или получении информации от уполномоченных органов.

1.4. Форма Договора является единой и применяется всеми обособленными структурными подразделениями (далее - ОСП) Банка вне зависимости от территориального расположения ОСП Банка, в котором принималось Заявление-Анкета и заключался Договор согласно п. 1.1. настоящих Правил, и распространяется на продукты/услуги Банка, предоставляемые Банком.

1.5. Действие Договора распространяется на любые Банковские счета до востребования/вклады/депозиты, карты, дистанционные каналы обслуживания, мобильное приложение, а также любые иные продукты и услуги, открытые и используемые Клиентом как до, так и после заключения Договора/присоединения к Правилам, открываемые/предоставляемые Клиенту в рамках предоставления банковских услуг.

1.6. Банк вправе дополнительно запросить у Клиента документы, связанные с операцией, совершаемой по банковским счетам Клиента, подтверждающие законность и экономическую целесообразность операции(й) (счета, выставленные к оплате Клиенту, договоры, контракты, счета-фактуры и т.п.). В случае отказа со стороны Клиента предоставить Банку запрашиваемые документы, Банк, в соответствии с законодательством Кыргызской Республики вправе отказать в проведении операции и/или в одностороннем порядке расторгнуть настоящий Договор и закрыть счет/счета Клиента.

1.7. По Банковскому счету Клиента не допускается проведение операций, связанных с предпринимательской деятельностью Клиента либо с оплатой Клиентом контрактов и договоров, заключенных с/между юридическими лицами в качестве третьего лица (далее - предпринимательская деятельность). Указания Клиента и/или третьих лиц, которые однозначно свидетельствуют о предпринимательской деятельности Клиента, Банком не исполняются. Под «указаниями» в настоящих Правилах понимаются любые распоряжения, поручения или инструкции о проведении операций по счёту Клиента, переданные в Банк в любой форме, предусмотренной Договором, включая письменную, электронную, устную (с идентификацией), через дистанционные каналы обслуживания либо иным образом, установленным Банком.

1.7.1. В случае поступления в Банк указаний Клиента и/или третьих лиц, связанных с предпринимательской деятельностью Клиента, а также поступления в пользу Клиента денежных средств от третьих лиц, полученных в результате предпринимательской деятельности Клиента, Банк не исполняет данные указания, поручения. Денежные средства возвращаются их отправителю в бесспорном порядке.

1.7.2. На Банковский счет физических лиц, помимо личных денежных средств Клиента, могут зачисляться заработная плата, авторские гонорары, пенсии, алименты, социальные пособия, средства с другого Банковского счета, платежи, связанные с наследованием, плата за реализацию личного имущества, принадлежащего владельцу Банковского счета, денежные переводы (в том числе осуществляемые по системам денежных переводов без открытия счета) и другие поступления и платежи, включая платежи по кредитам.

1.7.3. С Банковского счета физического лица Клиент может осуществлять платежи личного характера, включая платежи за приобретенные для личных целей товары (оказанные услуги), погашения по кредиту, денежные переводы (в том числе осуществляемые по системам денежных переводов без открытия счета), коммунальные платежи и иные подобные платежи, носящие личный характер.

1.8. При предоставлении услуг/проведении операций через ОСП Банка в рамках Правил на получение банковских услуг:

1.8.1. Идентификация Клиента Банком осуществляется на основании документа, удостоверяющего личность (далее – ДУЛ) Клиента;

1.8.2. Клиент считается идентифицированным в случае соответствия реквизитов ДУЛ Клиента, содержащегося в Автоматизированной банковской системе (далее – АБС) Банка и/или на основании подтверждения действительности/ достоверности данных ДУЛ в базе данных государственного органа, уполномоченного собирать, обрабатывать, хранить и предоставлять информацию по действующим ДУЛ граждан Кыргызской Республики.

1.8.3. Верификация Клиента Банком осуществляется:

- на основании ввода правильного ПИН; и/или
- на основании ДУЛ Клиента; и/или
- на основании ввода Клиентом на POS-терминале Банка кода, полученного в SMS сообщении, сформированного Банком на Доверенный номер Клиента, зарегистрированного для доступа к получению банковских услуг посредством SMS сообщений; и/или
- на основании ввода Клиентом Кода, полученного в SMS сообщении, сформированного Банком для получения банковских услуг в Мобильном приложении «МБанк» и офисах Агента.

1.9. Предоставление услуг/проведение операций вне ОСП Банка осуществляется с использованием дистанционных каналов обслуживания (далее – ДКО).

1.9.1. Идентификация и верификация Клиента Банком может осуществляться посредством ДКО:

- на основании ДУЛ Клиента; и/или
- электронного документа, предусмотренного Договором/Правилами и/или законодательством Кыргызской Республики.

1.10. Открытие и обслуживание отдельных видов Банковских счетов, не включенных в настоящие Правила, предоставление банковских услуг и продуктов могут регулироваться отдельными договорами/ соглашениями/ правилами/ условиями обслуживания, заключенными/ установленными как до, так и после согласия и принятия Клиентом настоящих Правил/ заключения Договора.

1.11. Банк вправе в безакцептном порядке, без предварительного уведомления Клиента, списывать с Банковских счетов Клиента денежные суммы:

1. на основании исполнительных документов по требованию уполномоченных государственных/судебных органов и иных лиц, которым такое право предоставлено законодательством Кыргызской Республики;
2. суммы, ошибочно или излишне зачисленные органами Социального фонда на счет Клиента денежных средств (пенсии);
3. любые иные суммы, ошибочно зачисленные на Банковский счет(а) Клиента;
4. комиссии Банка за оказанные банковские услуги согласно Тарифам Банка;
5. суммы в погашение предоставленного кредита/овердрафта/технической задолженности по Банковскому счету и установленных процентов, а также иные суммы денежных средств по обязательствам Клиента перед Банком, в том числе и не связанным с банковским обслуживанием, но вытекающим из иных правоотношений между Банком и Клиентом.

1.12. Клиент предоставляет Банку безусловное и беспорное право без акцептного списания денег с Банковских счетов Клиента в сумме и на условиях настоящих Правил, без дополнительного акцепта Клиентом платежных требований-поручений Банка, а также операций по прямому дебетованию счета и иных Банковских счетов Клиента.

1.13. Банк гарантирует Клиенту банковскую тайну по его Банковским счетам. Предоставление информации по операциям и Банковским счетам Клиента третьим лицам, а также приостановление операций по Банковскому счету (за исключением случаев, предусмотренных настоящим Договором), осуществляется исключительно в случаях и порядке, предусмотренных законодательством Кыргызской Республики и настоящим Договором/Правилами.

1.14. Пользование Картой означает полное и безоговорочное согласие Клиента с условиями настоящих Правил, Публичной оферты и Договора. Клиент обязуется должным образом выполнять условия Договора/Правила.

1.15. Банк имеет право в одностороннем порядке вносить изменения в Договор/Правила/Тарифы, изменять редакцию Договора/Правил/Тарифов, информация об изменениях доводится до сведения Клиента через мобильное приложение «Мбанк»/информационные стенды ОСП Банка, и/или Официальный сайт Банка.

1.16. В случае несогласия Клиента с изменением Договора/Правил/новой редакцией Договора/Правил, Клиент имеет право расторгнуть Договор, письменно уведомив об этом Банк путем подачи заявления о расторжении по форме, установленной Банком/или в свободной письменной форме - подав его в ОСП Банка, в форме электронного сообщения (SMS/сообщение на мессенджер) - направив его на мессенджер (WhatsApp и/или Telegram) Контакт центра Банка, указанный на Официальном сайте Банка. Электронное сообщение о расторжении Договора подлежит направлению Клиентом с его номера телефона, зарегистрированного в системе Банка и указанием Данных для аутентификации Клиента. В случае неполучения Банком до вступления в силу новых Правил/новой редакции Договора письменного уведомления Клиента о расторжении Договора, Банк считает это выражением согласия Клиента с внесенными изменениями/новой редакцией и принятия Правил/Договора.

1.17. В случае возникновения у Клиента жалоб/претензий, связанных с предоставлением банковских услуг со стороны ОСП Банка на/вне территории ОСП Банка с использованием ДКО, Клиент имеет право обратиться с заявлением на действие/бездействие такого ОСП Банка через Официальный сайт Банка, Контакт центр Банка.

1.18. Все банковские операции могут осуществляться третьими лицами от имени Клиента только на основании доверенности, удостоверенной в порядке, установленной действующим законодательством Кыргызской Республики.

1.19. Кассовое обслуживание в помещениях ОСП Банка.

1.19.1. Кассовое обслуживание включает прием, выдачу, пересчет, обмен Банком наличных денежных средств национальной и иностранной валюты в течение Операционного дня ОСП Банка в порядке, установленном действующим законодательством Кыргызской Республики, с уплатой комиссий в соответствии с Тарифами Банка.

1.19.2. Выдача наличных денежных средств с Банковского счета Клиента производится в пределах доступного остатка денежных средств на Банковском счете Клиента.

1.19.3. Денежные средства могут быть получены Клиентом наличными в любом ОСП Банка в течение Операционного дня, установленного в таком ОСП Банка, при предъявлении ДУЛ, в порядке, установленном действующим законодательством Кыргызской Республики и внутренними нормативными документами Банка (далее – ВНД).

1.20. Настоящие Правила разработаны в соответствии с действующим законодательством Кыргызской Республики (далее – КР), нормативными правовыми актами Национального банка Кыргызской Республики (далее – НБКР), условиями локальных и международных платежных

систем.

## **2. ТЕРМИНЫ И УСЛОВНЫЕ ОБОЗНАЧЕНИЯ**

2.1. **Авторизация** – процедура подтверждения Банком полномочий Клиента на проведение им операции с использованием банковской платежной карты (транзакции), в результате которой возникает обязательство Банка Эмитента перед Банком Эквайером исполнить расчетный документ, составленный с использованием Карты Банка Эмитента. Авторизация может быть автоматизированной (посредством терминала), и голосовой (посредством телефонной связи). В случае если по совершаемой с использованием банковской платежной карты операции Банк Эмитент и Банк Эквайер являются одним и тем же лицом, то авторизация является разрешением, предоставляемым Банком Эмитентом Клиенту на совершение данной операции.

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

2.3. **Банк-Эмитент** – Банк, являющийся участником платежной системы, выпускающий (эмитирующий) Карты, а также отвечающий по обязательствам перед другими банками – участниками платежной системы.

2.4. **Банковская платежная Карта (далее - Карта)** – платежный инструмент, используемый Держателем Карты при проведении расчетов при покупке товаров, услуг, получении наличных денежных средств в национальной и иностранной валютах, осуществлении денежных переводов, а также для расчетов через POS-терминалы/ иные устройства и другие операции, а также средство доступа к счету для управления Держателем Карты денежными средствами, находящимися на счете. Карта является собственностью Банка-эмитента и предоставляется в пользование Держателю Карты в соответствии с условиями Договора. Карта может быть цифровой/пластиковой/токенизированной (digitalized).

2.5. В зависимости от способа выпуска и назначения, Банком могут выпускаться следующие **виды Карт**:

- Основная карта – Карта, выпущенная на имя Клиента — владельца счёта.
- Дополнительная карта – Карта, выпущенная по заявлению держателя основной карты и привязанная к тому же счёту. Ответственность за операции несёт держатель основной карты. Имя, наносимое на Дополнительную Карту (эмбоссированное имя), указывается в соответствии с данными Держателя Дополнительной Карты, указанного в заявлении Владельца Счёта.
- INSTANT – Предвыпущенная карта моментальной выдачи без указания имени держателя, привязанная к открытому счёту Клиента. Срок действия 3 года.
- Виртуальная карта – банковская карта, не имеющая физического носителя, выпускаемая в электронном формате. Предназначена для операций в сети интернет, а также в ТСП с использованием POS- терминалов при условии токенизации или привязки к мобильному устройству.
- Visa Junior – банковская платежная карта, предназначенная для безналичных расчётов несовершеннолетнего лица (в возрасте от 7 до 14 лет) и может использоваться для оплаты товаров и услуг, а также снятия наличных (в пределах установленных лимитов).

2.6. **Банкомат или АТМ (Automatic Teller Machine)** – аппаратно-программный комплекс для выдачи и приема наличных денежных средств, получения информации по совершенным Транзакциям Держателем Карты, осуществления безналичных платежей и выдачи карт-чека по всем видам произведенных транзакций, совершения прочих операций, доступных Держателю Карты.

2.7. **Банковский розничный агент (далее – Агент)** – юридическое лицо либо индивидуальный предприниматель, подписавшее агентский договор с Банком о предоставлении от имени Банка розничных банковских услуг, в том числе через сеть розничного агента.

2.8. **Бесконтактный платеж** – платеж, осуществляемый без физического контакта

между картой и устройством для считывания карт или терминалом.

2.9. **Блокирование Карты** – полный или временный запрет на осуществление операций с использованием Карты.

2.10. **Возвратный или претензионный платеж (Dispute/Chargeback)** – отказ Банка от осуществления платежа по транзакции Клиента, который выражается в дебетовании счета эквайера на сумму оспариваемой транзакции Клиентом. Эквайеру направляется сообщение, содержащее причины, обоснования, в соответствии с которыми был произведен возвратный платеж.

2.11. **Верификация** – процедура проверки идентификационных данных клиента и/или бенефициарного владельца, удостоверение правомочности обращения Клиента (доверенного лица Клиента) в Банк, в том числе при обращении посредством ДКО, для получения информации по счетам/вкладам и другим продуктам в Банке в порядке, предусмотренном Договором.

2.12. **Visa Direct** - это технология на базе сети VisaNet, которая позволяет осуществлять безопасный и удобный перевод денежных средств в режиме реального времени между держателями карт по всему миру.

2.13. **Visa Plus** – международная сеть банкоматов, объединённая под брендом PLUS, обеспечивающая держателям карт Visa возможность снятия наличных средств в банкоматах, поддерживающих данную систему. Наличие логотипа PLUS на банкомате или карте указывает на совместимость с данной системой.

2.14. **Дистанционные каналы обслуживания (ДКО)** – каналы/устройства Банка, через которые Клиенту могут предоставляться услуги/сервисы/банковские продукты (далее – Услуги): Устройства самообслуживания Банка, Официальный сайт Банка, мобильное приложение «МБанк», Контакт центр Банка, Платежные терминалы у партнеров Банка, Мобильные приложения агентов/субагентов Банка.

2.15. **Доверенный номер** - обязательная процедура регистрации мобильного номера, принадлежащего Клиенту/находящегося в пользовании Клиента. Код подтверждения, направляемый на Доверенный номер, используется в качестве аналога собственноручной подписи/электронной подписи Клиента / графической подписью Клиентом на планшете стилусом.

2.16. **Доверенное лицо** – физическое лицо, представляющее интересы другого физического лица в силу полномочий, основанных на доверенности.

2.17. **Данные для аутентификации Клиента** – паспортные данные Клиента (номер, срок действия, дата выдачи), ПИН, контактные данные, адрес регистрации, указанные в Заявлении – Анкете/Заявлении на получение Карты, или в иных письменных документах, предоставленных Клиентом в Банк, а также Подтверждающий код, используемый Сторонами для идентификации Клиента по телефону/мессенджеру.

2.18. **Задолженность** – задолженность Держателя Карты перед Банком в соответствии с Договором (в том числе сумма Технического Овердрафта, а также, при их наличии, начисленные проценты на указанные суммы вознаграждения и иные убытки/расходы, понесенные Банком).

2.19. **Идентификация** – установление личности Клиента (доверенного лица Клиента) при его обращении в Банк для совершения операций или получения информации по банковским счетам Клиента в порядке, предусмотренном Договором/Правилами.

2.20. **Информационное сообщение** – любое информационное сообщение Банка, отправляемое Клиенту в виде SMS-сообщения и/или в виде Push-уведомления (в Мобильное приложение Банка). Одноразовые пароли/коды, сообщения для подтверждения проведения операций по счету/получения банковских услуг отправляются Клиенту в виде SMS-сообщений на Доверенный номер, указанный в Анкете - Заявлении.

2.21. **Контакт Центр Банка** – служба информационной поддержки, дистанционного обслуживания по продуктам/услугам Банка, предоставления продуктов/услуг Банка. Обслуживание предоставляется при обращении по телефонам/мессенджерам Контакт центра Банка, указанным на Официальном сайте Банка/ на обратной стороне Карты, либо при осуществлении Банком исходящего телефонного звонка/сообщения Клиенту.

2.22. **Кодовое слово** – условное слово или фраза, установленная клиентом при заключении договора с банком, которое используется для дополнительной идентификации личности клиента при обращении в банк через дистанционные каналы (по телефону в контакт-центр).

2.23. **Лимит Авторизации** – предельная сумма денежных средств, доступная Держателю банковской/платежной Карты для совершения операций с использованием банковских/платежных Карт.

2.24. **MOTO (Mail Order/Telephone Order)** – платежное поручение Клиента Банка, составленное с использованием реквизитов Карты, например, резервирование гостиниц, автомобилей по телефону или посредством электронной почты, факсом и пр.

2.25. **Мерчант** – Продавец товаров или услуг, принимающий карты в оплату.

2.26. **Несанкционированный платеж** – платеж, осуществленный с нарушением требований санкционированного платежа. Несанкционированными также являются платежи, осуществленные с использованием поддельных Карт.

2.27. **Неснижаемый остаток** – сумма, блокируемая на карточном счете для надлежащего исполнения Клиентом своих обязательств по настоящему Договору. Размер неснижаемого остатка определяется Тарифами Банка.

2.28. **Нештатная ситуация** – ситуация, которая не может быть решена встроенными автоматическими средствами управления рисками отдельной платежной системы/Банка в соответствии с правилами и технологией работы системы и требует для ее разрешения специально организованной деятельности персонала оператора/ Банка.

2.29. **NFC (Near Field Communication)** – технология беспроводной/бесконтактной передачи данных малого радиуса действия, которая дает возможность обмена данными между устройствами и/или картой и устройством.

2.30. **Обособленные Подразделения Банка (ОСП)** – подразделения ОАО «МБанк», осуществляющие обслуживание физических лиц, перечень которых размещен на Официальном сайте Банка.

2.31. **Подтверждающий код** – единоразовая цифровая информация, полученная через удаленные каналы связи, которая может быть использована для Аутентификации Клиента при обращении в Контакт центр Банка (применяемая в случае технической реализации).

2.32. **Платежные терминалы партнеров** - электронные программно-технические устройства или аппаратно-программные комплексы, размещенные у партнеров Банка, предназначенные для совершения операций с использованием данных банковских карт/счета, в том числе для получения услуг в рамках настоящих Правил у партнеров Банка, с которыми Банк заключил договоры о сотрудничестве.

2.33. **ПИН-код** – 4 (четыре) или более значный Персональный Идентификационный Номер (секретный код), состоящий из цифр и служащий для идентификации Держателя карты при проведении карточных операций в автоматизированном режиме. ПИН-код является аналогом собственноручной подписи Клиента.

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

2.35. **ПВН** - Пункт приема и/или выдачи наличных денежных средств, соответствующим образом оборудованное место (помещение) для совершения операций по выдаче и/или приему наличных денежных средств, проведения расчетов, в том числе и с использованием Карт.

2.36. **Платежная система (далее Система)** – Платежная система расчетов с использованием банковских платежных карт (система расчетов с использованием карт) – совокупность норм, стандартов, правил, учреждений и программно-технических средств для организации расчетов с использованием карт/ иных инструментов. Платежные системы подразделяются на локальные, национальную и международные:

**Национальная платежная система (Элкарт)** – система расчетов с использованием карт, выпускаемых одним (одноэмитентная) или несколькими (многоэмитентная) эмитентами на

территории Кыргызской Республики. Карты локальных систем могут обслуживаться в периферийных устройствах согласно условиям договора, между участниками и системами.

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

2.37. **POS-терминал** – банковское оборудование, установленное в торгово-сервисном предприятии для приема оплаты за товары и услуги посредством платежных карт, электронных кошельков и/или других инструментов дистанционного обслуживания, а также выдачи наличных денежных средств с банковских карт.

2.38. **Процессинговый Центр** – юридическое лицо, обеспечивающее информационное и технологическое взаимодействие между участниками Платёжных систем и расчётов.

2.39. **Реестр операций** – документ, полученный Банком в электронной форме от Процессингового Центра, и содержащий сведения о Карточных операциях за определенный период времени по определённой карте.

2.40. **Реквизиты Платёжной карты/данные карты** – совокупность знаков и цифр, расположенных на лицевой, оборотной стороне Карты, а также записанных на магнитной полосе и чипе Карты.

2.41. **Рекуррентный платёж** – Автоматическое списание средств с карты на основе ранее заданных параметров.

2.42. **Санкционированный платеж** – платеж, осуществленный с использованием Карты, если во время осуществления платежа Карта не была заблокирована, не истек срок ее действия, и Карта была использована для осуществления платежа ее Держателем.

2.43. **Стоп-лист** – список номеров Карт, запрещенных к обслуживанию в платежных системах, передаваемый во все Пункты обслуживания Карт для предотвращения использования утерянных и похищенных Карт.

2.44. **SMS – оповещение/ Push уведомление** – сервис информирования Клиента о совершённых операциях по карте и/или счёту, а также иных действиях или событиях, предусмотренных условиями обслуживания.

2.45. **Суточный лимит операций** – лимит по максимальной сумме и/или количеству проводимых с использованием Карты операций, установленный в соответствии с внутренними документами Банка, при превышении которого, по усмотрению пункта обслуживания карты может быть проведена дополнительная авторизация операции.

2.46. **Срок действия карты** – период, в течение которого Карта может быть использована для совершения операций. Перевыпуск Карты с истекшим сроком действия, производится при личном обращении или подтверждении Клиентом о продлении использования Карты посредством дистанционных каналов обслуживания.

2.47. **VV/CVC-код** – Трёхзначный код проверки подлинности карты, используемый для интернет-платежей.

2.48. **Сервис-провайдер** – Компания (например, Google Pay), предоставляющая платёжные услуги на основе виртуальных карт.

2.49. **Тарифы** – установленный Банком перечень услуг и размер взимаемого за услуги вознаграждения, указанные на Официальном сайте Банка.

2.50. **Технический Овердрафт** – овердрафт, возникающий по независящим от Клиента причинам (например, курсовая разница и прочее).

2.51. **Терминальная сеть банка** – совокупность устройств Банка, предназначенных для обработки, передачи данных, выдачи наличных, проведения безналичных операций, либо получения информации по платёжным картам Платёжной системы.

2.52. **Торговый чек (Чек)** – документ, подтверждающий факт осуществления платежа с использованием Карты.

2.53. **Торгово-сервисное предприятие (ТСП)** – юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, которое/ый в соответствии с заключенным с эквайером договором принимает карты для оплаты товаров или услуг, выдачи наличных денежных средств с составлением документов, подтверждающих совершение операций с картами. Денежные средства, находящиеся на банковской/платежной карте, могут выдаваться только при наличии агентского договора с Банком и в соответствии с лимитами, установленными нормативными правовыми актами НБКТ, при условии соблюдения требований законодательства КР по вопросам ПФТД ЛПД в части проведения агентом соответствующих мероприятий по упрощенной идентификации и верификации Держателя карты.

2.54. **Токен** – это цифровой аналог, содержащий в себе платежную информацию.

2.55. **Токенизация** – это система защиты реквизитов Карты путем замены этих реквизитов Токеном, предоставляемым сервисами МПС.

2.56. **Транзакция** – операция с использованием Карты при покупке товаров, услуг, обмена валют или получения наличных денежных средств и других операций, в результате которых происходит дебетование или кредитование Счета на сумму Транзакции.

2.57. **Трехзначный проверочный код CVV2 (Card Verification Value 2)** – уникальный код проверки карты из трех цифр, расположенный на обороте карты, рядом с магнитной полосой, предназначенный для проведения транзакций по оплате товаров и услуг/регистрации через интернет и МОТО (т.е. дистанционная оплата по телефону, по почте – mail order telephone order) транзакций.

2.58. **Технический овердрафт** – Отрицательный остаток на счёте, возникший в результате особенностей обработки транзакций.

2.59. **Техническая задолженность** – Задолженность Клиента перед Банком, возникающая при недостатке средств на момент исполнения транзакции.

2.60. **Уведомления** – каналы, через которые Клиенты получают уведомления Банка (и/или SMS сообщения, и/или Push уведомления, и/или WhatsApp, и/или Telegram, и/или звонки, и/или официальные письменные уведомления и иные способы связи).

2.61. **Устройства самообслуживания Банка (УС)** – банкомат, платежный терминал – электронный программно-технический комплекс, TCR (Teller Cash Recycler) – в случае технической реализации, предназначенный для совершения без участия работника Банка операций выдачи/приема наличных денежных средств, в том числе с использованием платежных Карт, передачи распоряжений Клиента о перечислении денежных средств с Банковского счета Клиента и др.

2.62. **Эквайер** – финансово-кредитное учреждение, осуществляющее эквайринг Карт.

2.63. **Эквайринг** – проведение расчетов по Карточным операциям, совершаемых Держателями Карт в Банкоматах, POS-терминалах и других устройствах.

2.64. **Электронная цифровая подпись (при технической реализации)** – SMS сообщение, код, пароль, авторизационные данные Клиента или иной, указанный в Заявлении-Анкете/Анкете/Заявлении аналог собственноручной подписи, используемый Клиентом для подтверждения волеизъявления Клиента на совершение операции и/или удостоверяющий факт составления и/или ознакомления, и/или подписания электронного сообщения, электронного документа, в том числе договора/заявления/анкеты в электронном виде, заключаемого через ДКО. Условия и порядок применения электронной подписи и подписания договора аналогом собственноручной подписи применяются в соответствии с Порядком использования электронной подписи физическими лицами в ОАО «МБанк», размещенным на Официальном сайте Банка.

2.65. **Электронный документ** – документ, сформированный в ОСП Банка/Агента и/или в ДКО с использованием автоматизированных систем Банка и в электронной форме:

- распоряжение Клиента Банку на совершение операций по Счетам Клиента или иных операций, и/или
- условия заключаемого договора или заявление Клиента на заключение договора, и/или
- условия заранее данного акцепта по Счетам, и/или
- условия иных совершаемых сделок, в т.ч. доверенности, и/или
- соглашение/согласие, и/или
- заявление Клиента на получение/изменение услуг Банка или на отказ от них, и/или
- информация об операциях, совершенных Клиентом, и/или
- условия иных документов.

### **3. ПОРЯДОК ВЫПУСКА И ОБСЛУЖИВАНИЯ ПЛАТЕЖНЫХ КАРТ**

#### **3.1. Основные моменты**

3.1.1. Банк, при условии предоставления Клиентом всех необходимых для открытия карт-счетов документов, обязуется открыть Клиенту счет(а) в валютах, указанных в заявлении Клиента.

3.1.2. В случае оформления Клиентом новых карт-счетов и/или получения дополнительных услуг, связанных с использованием банковских карт, в течение срока действия настоящего Договора/Правила, его положения автоматически распространяются на такие карт-счета и услуги с момента их активации или открытия.

3.1.3. Зачисление денежных средств на карт-счёт Клиента, поступивших в пользу Клиента (в том числе в результате переводов, возвратов по операциям, начислений и т.п.), производится Банком не позднее банковского дня, следующего за днем получения подтверждающих документов (выписки) по счету Банка в соответствующем банке- корреспонденте или платежной системы.

3.1.4. В случае, если документы, являющиеся основанием для зачисления денежных средств на карт-счёт Клиента, содержат неполную, искажённую, недостоверную или противоречивую информацию, либо такие документы отсутствуют, Банк вправе приостановить зачисление указанных средств до момента получения корректных и достоверных данных, позволяющих однозначно идентифицировать Клиента и назначение платежа. Банк также вправе вернуть указанные средства отправителю в случае невозможности идентификации получателя либо при наличии недостоверных сведений.

3.1.5. Если зачисление средств на карт-счёт Клиента невозможно по вышеуказанным причинам, Банк вправе временно зачислить поступившую сумму на внутренний счёт по учёту невыясненных сумм до момента получения необходимой информации. В случае если принадлежность суммы не будет подтверждена в течение срока, установленного внутренними нормативными документами Банка, такая сумма может быть зачислена на доход Банка.

3.1.6. Операции с денежными средствами по карт-счёту Клиента осуществляются на основании распоряжения Клиента, выраженного через использование банковской карты, включая ввод ПИН-кода, подтверждение операции в мобильном приложении, через токенизированные устройства или иные предусмотренные способы аутентификации. Списание денежных средств без прямого распоряжения Клиента допускается только в случаях, предусмотренных настоящими Правилами, условиями использования карты, Тарифами Банка, а также действующим законодательством Кыргызской Республики.

3.1.7. Клиент несет полную и безоговорочную ответственность за корректность осуществления операций с использованием банковской карты, включая ввод реквизитов получателя, суммы платежа, подтверждение транзакции посредством ПИН-кода, одноразового пароля (ОТР), биометрических или иных методов аутентификации, предусмотренных Банком. В случае совершения Клиентом оплаты товаров и услуг с ошибочными или неточными реквизитами, ответственность за возможные последствия таких ошибок возлагается на Клиента.

3.1.8. Клиент не вправе предъявлять Банку требование о возврате денежных средств по операциям, подтверждённым посредством использования банковской карты, а также при наличии

цифрового подтверждения, включая SMS-код, одноразовый пароль или иную форму идентификации, признанную Банком достаточной для аутентификации Клиента.

3.1.9. Клиент соглашается с тем, что методы идентификации и верификации являются достаточными и надлежащими для подтверждения права Банка на проведение операций с использованием банковской карты и по связанному с ней карт-счёту.

3.1.10. Предоставление услуг, связанных с выпуском и обслуживанием банковских карт, осуществлением операций с использованием карты, предусмотренные настоящими Правилами, осуществляется только в случае успешной идентификации и верификации Клиента.

3.1.11. Обработка данных Клиента Банком при идентификации и верификации осуществляется только при наличии у Банка согласия Клиента на обработку его персональных данных в письменной/электронной форме, а также при наличии технической возможности.

3.1.12. Банк имеет право отказать в проведении операции с использованием банковской карты, а также в предоставлении информации по карт-счетам, в случае если Клиент не прошёл процедуру идентификации и/или верификации в установленном Банком порядке, а также если остаток по карт-счёту или установленный лимит недостаточны для проведения операции и/или списания комиссии, предусмотренных Тарифами Банка.

3.1.13. Документальным подтверждением факта совершения Клиентом операции по карт-счёту является электронный документ, сформированный в автоматизированной банковской системе (АБС) и/или другие подтверждения проведения операций в АБС Банка, подтверждающие идентификацию и верификацию Клиента, и совершение операции в системе.

3.1.14. Банк вправе требовать предъявление ДУЛ в случаях, установленных законодательством Кыргызской Республики, ВНД Банка, а также при возникновении сомнений в правомерности использования Счета.

3.1.15. Клиент имеет возможность оформить в Банке поручение на периодическое перечисление денежных средств с карт-счёта в виде Регулярного платежа со своих Счетов. Банк исполняет данные поручения при наличии достаточных денежных средств на карт-счете (в пределах расходного лимита по Счету), к которому оформлено поручение, с учетом срока действия оформленного поручения.

3.1.16. Банк не несет ответственности за ошибки Клиента, связанные с оформлением поручений на проведение операций по банковской карте, в том числе за дублирование реквизитов или платежей. В случаях необоснованного или ошибочного перевода денежных средств, совершенного по инициативе Клиента, включая регулярные списания, ответственность за урегулирование вопроса возврата таких средств лежит на Клиенте.

3.1.17. Зачисление денежных средств на счета получателей, в том числе при внесении наличных через устройства самообслуживания, переводе между собственными карт-счетами Клиента, либо посредством других каналов дистанционного обслуживания, осуществляется Банком не позднее следующего Банковского дня за днем совершения операции.

3.1.18. Все операции по банковским картам, включая переводы, оплату товаров и услуг, снятие наличных и другие транзакции, совершаются в соответствии с Тарифами Банка, действующими на момент совершения соответствующей операции.

3.1.19. Банк не несет ответственность за неисполнение или задержку исполнения переводов с использованием банковской карты, если такие задержки или неисполнение вызваны действиями или бездействием банков-корреспондентов, платёжных систем, операторов связи, платёжных агентов, а также иных третьих лиц, участвующих в проведении операции, по причинам, не зависящих от Банка.

3.1.20. Клиент вправе уполномочить третьих лиц на осуществление действий по банковскому счёту, оформив доверенность в соответствии с требованиями законодательства Кыргызской Республики.

3.1.21. Клиент обязуется при замене лиц, уполномоченных распоряжаться счетом на основании Доверенности, либо досрочном прекращении их полномочий, незамедлительно уведомить об этом Банк в письменном виде или по другим согласованным Сторонами средствам

связи и представить оригиналы документов, подтверждающие такие изменения. В противном случае, Банк не несет ответственности за действия лиц, уполномоченных распоряжаться Счетом на основании Доверенности.

3.1.22. Клиент обязуется при изменении реквизитов ДУЛ, доверенного номера, адреса регистрации, местонахождения, платежных реквизитов, контактных, а также других данных, имеющих значение для выполнения условий настоящего Договора, в течение 5 (пяти) Банковских дней уведомить об этом Банк в письменном виде или по другим согласованным Сторонами средствам связи и предоставить в Банк оригиналы документов, подтверждающие такие изменения.

3.1.23. Клиент обязан в течение 5 (пяти) Банковских дней с момента получения выписки заявить обо всех ошибочных операциях по Счету/Карте. В противном случае, Клиент несет риск возникновения неблагоприятных последствий, связанных с уплатой штрафов за пользование, полученными без основания средствами, удержания или возврата таких средств Банком, а также иных мер, предусмотренных законодательством Кыргызской Республики.

3.1.24. Операции по закрытию Счетов Клиента осуществляются через ОСП Банка/Агента, Мобильное приложение «МБанк» на основании Заявления от Клиента, оформленного по установленной Банком форме, подписанного Клиентом в порядке, определенном Договором. Клиент вправе обратиться с заявлением о закрытии счета путем направления электронного сообщения (SMS/сообщение на мессенджер WhatsApp, и/или Telegram и/или другие) на мессенджер (WhatsApp, и/или Telegram, и/или другие) Контакт центра Банка, указанный на Официальном сайте Банка, с указанием Данных для аутентификации Клиента.

## **3.2. Выпуск основной карты, ПИН-конверта и открытие карточного счета**

3.2.1. Для открытия Карточного счета и получения Карты, Клиент заполняет Заявление установленной формы и передает его Банку на рассмотрение.

3.2.2. Счет предназначен только для совершения следующих карточных операций:

- зачисление на счет денежных средств в наличном и безналичном порядке в валюте счета;
- списание со счета денежных средств на оплату Карточных операций;
- списание со счета денежных средств на оплату Банку вознаграждения по настоящему Договору;
- списание со счета денежных средств на погашение Задолженности Держателя Карты перед Банком, возникшей в рамках Договора;
- и другие операции, предусмотренные законодательством КР и настоящими Правилами.

3.2.3. Банк на основании заявления Клиента открывает Счет и выпускает Карту на имя Клиента в срок до 1-2 суток (в случае срочного изготовления, выпуск Карты производится в течение нескольких часов) с момента поступления оплаты за открытие Счета согласно тарифам Банка. При этом, в АБС Банка открывается Счет, который доступен для использования в Мобильном приложении Банка с момента открытия Карты и находится в статусе «Не выдан» до момента активации Карты, за исключением цифровых карт, которые не блокируются в процессе печати на пластиковом носителе.

3.2.4. Сроки, предусмотренные в п.3.2.3. настоящих Правил указаны для Клиентов, заказавших карты в г. Бишкек, доставка карт в регионы может достигать до 7 (семи) рабочих дней при стандартном выпуске и 5 (пять) рабочих дней, при срочном выпуске.

3.2.5. Банк выдает изготовленную Карту Клиенту, либо его доверенному лицу, действующему на основании выданной Клиентом доверенности в ОСП Банка, а также по всем установленным каналам продаж Банка.

3.2.6. Для осуществления расчетов и использования карты в качестве платежного средства необходимо выполнить ее активацию в соответствии с порядком, предусмотренным настоящим Договором, поскольку до проведения процедуры активации проведение операций с использованием карты невозможно за исключением Мобильного приложения.

3.2.7. Суммы карточных операций, совершенных с использованием Карты, суммы комиссий за произведенные с использованием Карты карточные операции, в том числе комиссий

других банков, курсовая разница и любые другие расходы, связанные с обслуживанием/выпуском Карты, списываются Банком со Счета в безакцептном порядке согласно настоящих Правил. Если Клиент не оплатил банковские комиссии в установленные сроки, Банк имеет право перевести неоплаченную сумму на другой счёт Клиента.

### **3.3. Оформление заявки на выпуск карты через мобильное приложение**

3.3.1. Авторизация Клиента в мобильном приложении «MBANK» (далее – Приложение) посредством ввода пароля, PIN-кода или биометрической аутентификации (Face ID/Touch ID) является достаточной идентификацией личности Клиента и приравнивается к прохождению процедуры идентификации в Банке.

3.3.2. При оформлении заявки на выпуск банковской карты через Приложение Клиент самостоятельно выбирает параметры карты и подтверждает операцию нажатием соответствующей кнопки («Подтвердить», «Оформить» и т.п.).

3.3.3. Дополнительное push-уведомление не направляется — это предусмотрено для упрощения и ускорения процедуры заказа карт.

3.3.4. Самостоятельное оформление заявки в Приложении и подтверждение операции Клиентом считается электронным выражением его воли, приравненным к собственноручной подписи в соответствии с законодательством Кыргызской Республики.

3.3.5. Подтверждая оформление заявки, Клиент одновременно:

- выражает согласие с Публичной офертой Банка на заключение договора банковского обслуживания;
- подтверждает ознакомление и согласие с действующими тарифами, установленными Банком для соответствующего вида карты;
- принимает условия Правил пользования банковской картой, размещённых в Приложении и/или на официальном сайте Банка.

3.3.6. До момента активации карты Клиент вправе отказаться от получения карты, направив соответствующее заявление в Банк.

### **3.4. Персональный идентификационный номер (PIN-код)**

3.4.1. Активация карты МПС производится путем присвоения/изменения ПИН кода в Мобильном приложении Банка, через POS-терминалы Банка, а также в Банкоматах Банка путем ввода ПИН-кода в течение двух часов после получения на Доверенный номер SMS-сообщения с короткого номера 3333 по ранее отправленному запросу «EPIN пробел и последние 4 цифры Карты», или иными любыми способами, определенными Банком. При блокировке карты из-за неправильного ввода ПИН кода, активация возможна по истечении двух часов.

3.4.2. После выдачи Карты Элкарт Держателю карты выдается специальный запечатанный конверт, внутри которого содержится ПИН-код. Рекомендуются сразу при получении вскрыть конверт, запомнить ПИН-код и уничтожить конверт. ПИН-код неизвестен работникам Банка и должен храниться Держателем карты в секрете в течение всего времени эксплуатации Карты. Следует придерживаться определенных правил для обеспечения секретности ПИН-кода:

- если ПИН-код записан где-либо Держателем Карты, то следует хранить Карту и запись отдельно;
- не позволять кому-либо подсматривать набираемую на клавиатуре электронного устройства комбинацию цифр ПИН-кода;
- не записывать ПИН-код на самой карте. По картам, с нанесённым на них ПИН-кодом, претензии не рассматриваются.
- немедленно блокировать карту при подозрении на компрометацию PIN-кода или данных карты.

3.4.3. Банк не несет ответственности за операции, совершенные в результате разглашения Клиентом/Держателем карты номера карты и/или ПИН-кода, CVV/CVC-код.

3.4.4. Все транзакции, совершённые с использованием корректного PIN-кода, считаются совершёнными самим Держателем карты. Банк не несёт ответственности за убытки Клиента, возникшие вследствие разглашения PIN-кода, номера карты, CVV/CVC-кода или иных аутентификационных данных.

3.4.5. Держатель карты может самостоятельно изменить ПИН-код в устройствах самообслуживания Банка, при этом необходимо знать действующий ПИН-код.

3.4.6. В случае, если Клиент забыл или утратил ПИН-код, он может инициировать его смену через мобильное приложение «МБанк», обратившись в контакт-центр Банка или посетив подразделение Банка с ДУЛ.

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

3.4.8. В случае изъятия карты банкоматом, при поступлении уведомления от Держателя карты Банка (эмитент/процессинговый центр) временно блокирует Карту до момента подачи Держателем карты заявления о внесении реквизитов карты в стоп-лист, либо о возврате карты в соответствии с условиями Договора и правилами платёжной системы.

3.4.9. В целях защиты денежных средств на Счете запрещается передавать Карту/сообщать ПИН-код/ реквизиты платёжной карты третьим лицам. На Держателя Карты возлагается полная ответственность за передачу Карты/ПИН-кода/реквизиты платёжной карты третьим лицам, при этом Банк снимает с себя всю ответственность за несанкционированное использование средств при помощи Карты.

3.4.10. Сотрудники Банка, а также представители любых других организаций не имеют права запрашивать PIN-код клиента ни при каких обстоятельствах, включая оплату товаров и услуг в интернете.

### **3.5. Виды карт**

3.5.1. Для получения Дополнительной Карты, Держатель Карты заполняет Заявление установленной формы и передаёт его Банку/Агенту Банка и/или через Мобильное приложение «МБанк» (при технической реализации), на рассмотрение. Держателем Дополнительной Карты может быть, как Держатель Основной Карты, так и доверенное лицо.

3.5.2. Банк производит выдачу Дополнительной Карты МПС/Элкарт и ПИН-конверта с кодом в сроки, установленные в пунктах 3.2.3 и 3.2.4 настоящих Правил, после подачи заявления на выпуск Дополнительной Карты и при условии оплаты Держателем Основной Карты комиссии согласно Тарифам Банка. Для Дополнительной Карты не открывается отдельный счёт, Дополнительная Карта использует средства со счёта Основной карты. Лимиты по Дополнительной Карте устанавливаются на основании заявления Держателя Основной Карты и применяются в пределах доступного остатка по Счёту.

3.5.3. В случае выпуска Дополнительной Карты все положения настоящих Правил / Договора в равной степени применяются к выпущенной Дополнительной Карте.

3.5.4. Банком предусмотрена функция выпуска банковской карты для несовершеннолетних лиц – карта Visa Junior. Данная карта предназначена для осуществления безналичных операций лиц в возрасте от 7 до 14 лет в рамках контролируемого доступа к финансовым средствам, находящимися на счёте родителя или законного представителя несовершеннолетнего.

3.5.5. Карта Visa Junior может быть оформлена одним из следующих способов:

- через мобильное приложение Банка в «Кабинете родителя» при условии предварительной идентификации родителя (законного представителя) и предоставления необходимых данных о ребёнке;
- в отделении Банка при личном обращении родителя (законного представителя) с ДУЛ, и свидетельством о рождении ребёнка;
- через картомат, при наличии соответствующего функционала, с использованием документа родителя и автоматической верификацией данных.

3.5.6. Условия использования и контроль:

- Все операции по карте Visa Junior находятся под контролем родителя или законного представителя.
- Родитель вправе устанавливать лимиты по суммам, операциям и времени совершения транзакций.
- Управление ограничениями и блокировками осуществляется через мобильное приложение «МБанк» либо в отделении Банка.
- Несовершеннолетний держатель карты не вправе в одностороннем порядке изменять параметры карты, подавать заявления или претензии в Банк — все действия совершаются через родителя/законного представителя.

3.5.7. Ответственность за операции по карте Visa Junior, включая контроль за действиями несовершеннолетнего, несёт родитель или законный представитель.

3.5.8. Клиентам доступна функция создания «виртуального представления» карты Visa в мобильном приложении Банка. Виртуальная карта предназначена для совершения безопасных покупок в сети интернет. Такая виртуальная карта может использоваться для:

- бесконтактной оплаты товаров и услуг на POS-терминалах, поддерживающих NFC;
- бесконтактного снятия наличных в банкоматах с NFC-интерфейсом;
- оплаты в цифровых коммерческих сервисах, интегрированных с мобильным приложением.

3.5.9. Для создания виртуальной карты Клиент инициирует соответствующий запрос через мобильное приложение «МБанк». После успешной верификации данных, на зарегистрированный номер телефона направляется SMS-сообщение с реквизитами карты (частично отображаемыми в приложении). Созданная Виртуальная карта формируется на базе основной Карты и отображается в мобильном приложении в виде токена (виртуального представления карты). Токен выпускается сроком до 6 (шести) лет. При оплате с использованием виртуальной карты, Клиент подтверждает операцию введением аутентификационных данных (PIN-код, биометрия, одноразовые коды).

3.5.10. Банк по своему усмотрению может ограничивать количество выпущенных карт на одного Клиента.

### **3.6. Услуга «Доставка»**

3.6.1. По желанию Клиента карта может быть выдана вне отделения Банка — с доставкой на указанный адрес. Заявка на выпуск и доставку карты оформляется через мобильное приложение или в отделении Банка.

3.6.2. После готовности карты сотрудник Банка связывается с Клиентом по номеру телефона, указанному при оформлении заявки, и согласовывает дату, время и адрес доставки.

3.6.3. Передача карты осуществляется только при наличии оригинала ДУЛ на бумажном носителе или в цифровом формате, полученный посредством Государственного портала

электронных услуг или мобильного приложения «Тундук». Сотрудник Банка производит идентификацию личности Клиента и осуществляет фотофиксацию Клиента с ДУЛ и передаваемой картой.

3.6.4. В случае доставки детской карты (например, карты Visa Junior), оформленной на имя несовершеннолетнего, карта передаётся законному представителю (родителю или опекуну) при наличии:

1. оригинала ДУЛ на бумажном носителе или в цифровом формате, полученный посредством Государственного портала электронных услуг или мобильного приложения «Тундук»;
2. документа, подтверждающего родство или опеку (при необходимости);
3. свидетельства о рождении ребёнка.

### **3.7. Правила эксплуатации карты**

**3.7.1.** Использование карты с нарушением правил эксплуатации может привести к её порче и неработоспособности. Основные причины, которые могут повредить карту:

#### **3.7.2. Физические**

повреждения:

- Изгибание или переламывание – приводит к повреждению встроенного чипа и разрыву внутренних соединений.
- Царапины и трещины – могут испортить чип или магнитную полосу, делая карту нечитаемой.
- Прожигание или контакт с высокими температурами – нагрев (например, оставление карты на солнце или возле обогревателя) может расплавить пластик и повредить микросхему.
- Попадание воды – не всегда сразу приводит к поломке, но длительное нахождение в воде или контакте с влагой может испортить чип.

#### **3.7.3. Магнитное**

воздействие:

- Контакт с магнитами (например, с магнитным чехлом телефона, динамиками, магнитными застежками на сумках) может размагнитить карту, сделав её непригодной для считывания.

#### **3.7.4. Грязь**

и

загрязнения:

- Пыль, жир, грязь на чипе или магнитной полосе могут мешать нормальному считыванию данных.
- Попадание краски, клея или других веществ на карту может сделать её нечитаемой.

#### **3.7.5. Неправильное использование в терминалах и банкоматах:**

- Резкое вытаскивание карты может повредить чип.
- Вставка карты не той стороной может привести к застреванию в банкомате.
- Использование карты с поврежденной магнитной полосой или чипом может вызвать ошибки при оплате.

#### **3.7.6. Длительное нахождение в экстремальных условиях**

- Очень низкие температуры (например, оставление карты зимой на морозе) могут привести к растрескиванию пластика.
- Очень высокие температуры (например, оставление карты в машине летом) могут деформировать карту.

#### **3.7.7. Неправильное**

хранение:

- Не размещать карту совместно с металлическими предметами, включая ключи, монеты, острые и режущие предметы, способные повредить физическую целостность карты.
- Не хранить карту в заднем кармане одежды, а также в местах, подверженных регулярному механическому воздействию, изгибам или давлению.

- Использовать защитные чехлы или иные средства физической защиты от внешних повреждений и воздействия электромагнитных полей.

**3.7.8.** Что делать, если карта повреждена:

- Если карта не работает, необходимо очистить чип или магнитную полосу сухой тканью.
- Если карта сильно повреждена (изгиб, трещины, размагничивание), необходимо обратиться в банк для перевыпуска.

### **3.8. Уведомления о карточных операциях**

**3.8.1.** Банк информирует Клиента о совершённых карточных операциях посредством PUSH-уведомлений через мобильное приложение Банка, а также посредством SMS-сообщений — для доставки PIN-кода, уведомлений о реквизитах по виртуальным картам и подтверждения операций в рамках технологии 3D Secure (3DS).

**3.8.2.** Отправка PUSH-уведомлений и доставка SMS-сообщений осуществляется операторами связи, с которыми у Клиента заключён договор на оказание соответствующих услуг. Банк не несёт ответственности за задержку, недоставку либо иное нарушение условий передачи уведомлений, возникшее по вине оператора связи или по другим причинам, не зависящим от Банка.

**3.8.3.** Банк вправе в одностороннем порядке изменять порядок оказания Услуги уведомлений и условия её оплаты, включая Тарифы. Обо всех изменениях Банк уведомляет Клиента посредством размещения информации на официальном сайте не позднее чем за 10 (десять) банковских дней до даты вступления изменений в силу.

**3.8.4.** Банк вправе приостанавливать оказание услуги уведомлений на срок до 72 (семидесяти двух) часов без предварительного уведомления Клиента в случае проведения регламентных работ, технического обслуживания, обновления программного обеспечения и иных технических мероприятий.

**3.8.5.** В случае получения SMS-сообщения или PUSH-уведомления об операции, которую Клиент не совершал, он обязан немедленно обратиться в Банк для выяснения обстоятельств. Несвоевременное обращение может повлечь за собой негативные последствия для Клиента, за которые Банк ответственности не несёт.

**3.8.6.** В случае утраты SIM-карты, смене номера телефона или иного события, в результате которого Клиент не может получать SMS-уведомления, он обязан незамедлительно уведомить Банк о необходимости временной приостановки услуги. При восстановлении SIM-карты или смене номера телефона Клиент должен подать заявление о подключении услуги на новый номер в мобильном приложении или в отделении Банка. На каждую карту может быть подключён только один номер телефона для получения PUSH- и/или SMS-уведомлений. И номер телефона для получения уведомлений должен совпадать с номером, указанным при подключении мобильного приложения MBANK.

### **3.9. Ограничения по использованию карты**

**3.9.1.** С целью минимизации рисков, связанных с мошенническими действиями при использовании банковских карт, Банк устанавливает стандартные лимиты и ограничения на осуществление операций, включая обналичивание денежных средств, оплату товаров и услуг в торгово-сервисных предприятиях (POS-терминалах), а также транзакции в сети Интернет.

**3.9.2.** Суточные лимиты операций:

- по картам Visa — в соответствии с Приложением 1 к настоящим Правилам;

- по картам Mastercard — в соответствии с Приложением 2 к настоящим Правилам;
- по картам Элкарт — в соответствии с Приложением 3 к настоящим Правилам.

**3.9.3. Дополнительные ограничения по картам Visa:**

- обналичивание денежных средств за пределами Кыргызской Республики — не более 5000 (пять тысяч) долларов США в день (или эквивалент в иной валюте);
- обналичивание в странах с повышенным уровнем риска — не более 500 (пятьсот) долларов США в день (или эквивалент в иной валюте). К числу стран с повышенным уровнем риска относятся: Аргентина (AR), Бразилия (BR), Гонконг (HK), Индонезия (ID), Индия (IN), КНДР (KP), Лаос (LA), Мексика (MX), Малайзия (MY), Нигер (NE), Нигерия (NG), Филиппины (PH), Сингапур (SG), Таиланд (TH), Тайвань (TW), Украина (UA);
- запрещено проведение более 5 интернет-транзакций по одной карте в течение 20 минут.

Ограничения распространяется на следующие типы транзакций:

Mail/Telephone Order (в том числе регулярные списания);

Electronic Commerce request by public network.

- запрещено проведение операций по магнитной полосе (если иное не предусмотрено условиями платёжной системы).

**3.9.4.** Если Клиент желает отменить или изменить указанные ограничения (например, увеличить лимиты, разрешить операции в странах с повышенным уровнем риска), он вправе оставить соответствующее заявление в отделении Банка. При этом Клиент принимает на себя все потенциальные риски, включая вероятность мошеннических действий.

**3.9.5.** Клиенту предоставлена возможность самостоятельно ограничить расходование средств по карт-счёту (в т.ч. с целью сокращения рисков мошенничества с использованием реквизитов карты или несанкционированного использования карты) путем установления индивидуальных лимитов в мобильном приложении Банка (по картам Visa и Mastercard) либо путем письменного заявления, оформленного Клиентом в подразделении Банка.

**3.9.6.** Обращаем внимание, что карты могут не приниматься для бронирования отелей, аренды автомобилей, совершения покупок в отдельных интернет-магазинах, а также при снятии наличных средств в банкоматах сторонних банков. В подобных случаях Клиенту рекомендуется обратиться в банк-эквайер.

## **4. УСЛОВИЯ ПОЛЬЗОВАНИЯ КАРТОЙ**

### **4.1. Получение наличных денежных средств.**

4.1.1. Используя Карту, в том числе при токенизации, Держатель Карты может получить наличные денежные средства несколькими способами:

- через пункты выдачи наличных (ПВН);
- посредством Банкомата/АТМ/иных устройств;
- через агентов Банка, предоставляющих соответствующую услугу.

4.1.2. При выдаче наличных денежных средств через ПВН необходимо предъявить Карту кассовому работнику и ДУЛ.

4.1.3. При выдаче наличных денежных средств через ПВН после проверки документов работник проводит авторизацию посредством POS- терминала.

4.1.4. При выдаче наличных денежных средств через ПВН, в случае положительного ответа распечатываются два чека, на каждом из которых должен расписаться кассовый работник и Держатель Карты. После чего кассовый работник выдаст наличные денежные средства в размере, указанном на чеке.

4.1.5. В ПВН сторонних банков возможно снятие дополнительной комиссии, о которых работник стороннего банка должен сообщить Держателю Карты до проведения операции.

4.1.6. В случае несогласия Держателя Карты с проведённой операцией в ПВН, необходимо требовать отмены операции в день проведения основной операции. В этом случае будет отменена сама операция и все комиссии, взятые Банком.

4.1.7. Отмена операции производится только на всю сумму, частичная отмена операции невозможна.

4.1.8. В случае если не удалось провести отмену операции, необходимо обратиться в Банк-эмитент для оформления претензионного заявления, согласно п.5.3. настоящих Правил.

4.1.9. При выдаче наличных денежных средств через банкоматы подлинность Карты и права Клиента как законного Держателя Карты удостоверяются при правильном наборе Клиентом ПИН-кода на клавиатуре Банкомата.

4.1.10. После завершения операции в Банкомате, устройство возвращает Карту Клиенту. Клиент обязан своевременно изъять выданные наличные денежные средства и Карту. В случае, если Клиент не изымает наличные денежные средства и/или Карту в течение 30 (тридцати) секунд, банкомат может автоматически втянуть наличные средства обратно и/или не вернуть Карту.

4.1.11. В случае если Карта и/или денежные средства не были выданы, были забыты, произошло излишнее списание денежных средств и пр., Клиенту необходимо обратиться в Банк, для оформления претензионного заявления, согласно п.5.3. настоящих Правил.

4.1.12. В случае если имеется срочная необходимость получения денежных средств со счета Клиента без наличия/ использования Карт VISA, Mastercard и Элкарт Банка (карта не была вовремя доставлена, украдена, потеряна, испорчена и т.п.), денежные средства могут быть получены наличными через кассу Банка/Мобильное приложение «Мбанк» путем перевода наличных денежных средств с карты на счет до востребования.

4.1.13. Денежные средства выдаются Клиенту после уточнения фактического остатка по счёту до востребования, с учётом ранее проведённых транзакций по Карте и предъявления ДУЛ через кассу Банка.

4.1.14. В случае токенизации Карты Держателю Карты необходимо:

- При добровольной передаче устройства удалить мобильное приложение/токен или временно заблокировать в порядке, установленном пунктом 4.9.2. настоящих Правил;
- При утере/краже устройства и/или компрометации токена удалить/заблокировать токен в порядке, установленном пунктом 4.9.2. настоящих Правил.

## **4.2. Оплата картой в ТСП**

4.2.1. Для проведения оплаты за приобретенные товары или оказанные услуги Держателем карты необходимо предъявить Карту.

4.2.2. Проведение операции с Картой осуществляется только в присутствии Клиента в целях безопасности в случае проведения операции работником ТСП.

4.2.3. При совершении бесконтактных операций с использованием Карты на смарт POS-терминалах установлен лимит в размере 2 499 (две тысячи четыреста девяносто девять) сомов без необходимости ввода ПИН-кода. Дополнительно на чипе карты установлено ограничение по количеству подряд совершенных бесконтактных операций без ПИН-кода – до 6 (шести) раз.

4.2.4. Убедившись в подлинности Карты работник ТСП производит авторизацию с помощью POS-терминала, операция может быть проведена с вводом ПИН-кода, с подписью или без ввода ПИН-кода. В случае проведения операции с использованием ПИН-кода ставить подпись на чеке не обязательно, поскольку операция подтверждена ПИН-кодом - аналогом собственноручной подписи. Если при проведении операции по чипу ПИН-код не запрашивался, то необходимо поставить свою подпись на чеке. Если операция была произведена по технологии NFC, то ПИН-код и подпись могут не требоваться, при наличии такого разрешения Эмитентом.

4.2.5. Чек POS-терминала является финансовым документом, удостоверяющим факт проведения транзакции/операции.

4.2.6. Чек POS-терминала распечатывается в двух экземплярах. Клиент не должен расписываться на чеке в том случае, если на нем не проставлена сумма, которая в дальнейшем будет

списана со Счета Клиента в Банке, проставлена некорректная сумма или отсутствуют другие детали операции (например, дата).

4.2.7. Чеки POS-терминала должны содержать следующие данные:

- номер документа, дату и время совершения операции,
- наименование (код) торговой точки или эквайера,
- сумму платежа,
- валюту платежа,
- код авторизации,
- размер комиссии или скидки (в соответствии с тарифами Системы),
- реквизиты Карты в соответствии с правилами безопасности платежной Системы,
- дополнительные реквизиты, если это предусмотрено регламентом и порядком работы соответствующих платежных Систем.

4.2.8. Если в качестве подтверждения авторизации была использована подпись Клиента, то работник торговой точки должен сравнить подпись Клиента, поставленную в его присутствии на чеке, с подписью на оборотной стороне Карты.

4.2.9. Если работник ТСП не убежден в идентичности подписей, он имеет право потребовать повторно расписаться на чеке (в отдельных случаях, несколько раз, до тех пор, пока работник не убедится в подлинности подписи), а также потребовать предъявить ДУЛ Клиента.

4.2.10. Если работник ТСП не уверен в идентичности подписи Клиента, он имеет право отказать в оплате покупки Клиента по Карте. Произвести отмену операции и предложить Клиенту иной способ оплаты, например, наличными.

4.2.11. После того, как работник ТСП надлежащим образом оформил чек, проверил подпись Клиента и принял оплату по Карте, он обязан выдать Клиенту первый экземпляр чека.

4.2.12. Банк настоятельно рекомендует сохранять копии всех документов, полученных Клиентом в подтверждение оплаты Картой за товары и услуги не менее 6 (шести) месяцев.

4.2.13. В случае отмены транзакции, совершённой в ТСП, возврат средств допускается исключительно при условии возврата товара (отказа от услуги) и документального подтверждения данного факта. ТСП обязано зафиксировать возврат, на основании чего производится отмена операции (reversal) либо возврат средств (refund) с соблюдением сроков, предусмотренных правилами МПИ и соглашением, заключенным с Банком.

4.2.14. Отмена операции возможна только на всю сумму операции, частичная отмена операции невозможна.

4.2.15. В случае возврата товара или отказа от услуги, ранее оплаченной с использованием карты, проводится операция «возврат покупки» с оформлением соответствующего чека, подписанного кассиром ТСП. Клиенту рекомендуется сохранять указанный чек до полного возврата денежных средств. При отсутствии зачисления средств в течение 33 (тридцати трех) календарных дней с момента оформления возврата. Клиент должен обратиться в Банк с письменным обращением. При проведении операции возврата денежных средств на карту, возможен частичный возврат.

### **4.3. Оплата через интернет с использованием карты**

- Операции по картам Visa и Mastercard

4.3.1. По умолчанию карты Visa и Mastercard имеют доступ для совершения операций в сети Интернет. Подключение или отключение доступа осуществляется по письменному заявлению Клиента либо через мобильное приложение MBANK в разделе «Мой банк».

4.3.2. Для целей обеспечения безопасности операций по оплате товаров, работ и услуг в сети Интернет, Банк рекомендует Держателю Карты осуществлять расчёты только на сайтах торгово-сервисных предприятий (далее – ТСП), поддерживающих технологии аутентификации:

1. для карт Visa – технологию Verified by Visa;
2. для карт Mastercard – технологию Mastercard SecureCode.

4.3.3. Указанные технологии предусматривают проведение дополнительной аутентификации Держателя Карты посредством одноразового пароля (ОТР), направляемого Банком в виде SMS-сообщения или push-уведомления на номер мобильного телефона либо мобильное устройство Держателя Карты, зарегистрированное в Банке.

4.3.4. Держатель Карты обязан обеспечить доступность и актуальность номера мобильного телефона и/или мобильного устройства, указанных в Банке, а также работоспособность канала получения SMS-сообщений или push-уведомлений для подтверждения операций в сети Интернет.

4.3.5. В случае проведения операции на сайте ТСП, не поддерживающем указанные технологии, Банк не несёт ответственность за возможные убытки, причинённые Держателю Карты в результате несанкционированного использования данных Карты третьими лицами.

4.3.6. Для совершения интернет-операций, как правило, необходимы следующие реквизиты карты: номер карты, срок действия, имя и фамилия Держателя Карты, CVV2-код.

4.3.7. Операции, выполненные с использованием CVV2-кода, а также рекуррентные (автоматические) платежи считаются совершёнными Клиентом.

4.3.8. Банк не требует ввода PIN-кода при интернет-операциях. Клиент несёт полную ответственность за сохранность аутентификационных данных и самостоятельно оценивает риски при использовании своей карты в сети Интернет.

4.3.9. Перед покупкой/оплатой Держатель Карты должен убедиться в том, что интернет-магазин поддерживает технологию 3D-secure, является достоверным и проверенным.

4.3.10. Держатель Карты должен избегать пересылки реквизитов Карты третьим лицам по электронной почте и другим каналам связи, так как передаваемая информация не полностью защищена от перехвата и использования третьими лицами.

4.3.11. Клиент вправе в любое время ограничить или полностью отключить возможность проведения операций по Карте в сети Интернет, включая операции в рамках сервисов электронной торговли (e-commerce), таких как оплата товаров и услуг в интернет-магазинах, подписки, а также международные онлайн-транзакции.

4.3.12. Для ограничения или отключения доступа к операциям в сети Интернет, Клиент может воспользоваться одним из следующих способов:

- подать письменное заявление в любое подразделение Банка о блокировке интернет-операций;
- использовать функционал мобильного приложения «Mbank»;
- при необходимости — временно приостанавливать или возобновлять доступ к онлайн-операциям по картам Visa, в том числе к международным, через систему управления параметрами безопасности платежей (Visa Secure Processing System, далее — VSPS), интегрированную в мобильное приложение Банка.

4.3.13. При временной приостановке подписок с помощью настроек VSPS автоматические списания могут быть заблокированы. Однако для полного прекращения действия подписки Клиент обязан самостоятельно обратиться к поставщику услуги (мерчанту) и аннулировать подписку в его системе.

4.3.14. Указанные функции VSPS предоставляются Банком в целях повышения безопасности использования Карты Visa и предоставляют Клиенту гибкий инструмент управления параметрами платежей, совершаемых в сети Интернет.

4.3.15. При оформлении заявки на активацию интернет-доступа или при его использовании по умолчанию, Клиент подтверждает осведомлённость о рисках и соглашается с возможными последствиями, освобождая Банк от ответственности.

4.3.16. Банк не несёт ответственности за операции, совершённые третьими лицами с использованием реквизитов карты Клиента, а также за утечку данных при использовании небезопасных интернет-ресурсов.

4.3.17. Держатель Карты должен убедиться в том, что интернет-магазины используют сертифицированные стандарты для обеспечения информационной безопасности. Изображение «замочка и ключика» в браузере, например, означает использование магазином протокола SSL (Secure Sockets Layer), который обеспечивает защиту передачи данных.

4.3.18. Банк настоящими Правилами информирует Клиента/Держателя Карты о наличии операций с высоким уровнем риска, по которым, согласно правилам системы, невозможен возврат денежных средств и/или не предусмотрена претензионная работа. Доступ к таким операциям блокируется по умолчанию и может быть открыт только по запросу Клиента.

4.3.19. Защита передаваемых данных обеспечивается в соответствии с регламентами платёжных систем и поставщиков сервисов (например, Google).

- Операции по картам Элкарт.

4.3.20. Доступ к совершению операций в сети Интернет по картам Элкарт по умолчанию отключён. Подключение возможно по письменному заявлению Клиента либо через онлайн-заявку на официальном сайте Банка.

4.3.21. Для проведения операций в сети Интернет требуется ввод следующих данных: номер карты, срок действия, имя и фамилия Держателя Карты, код безопасности CVV2. Ввод PIN-кода при интернет-операциях не требуется.

4.3.22. Клиент обязан использовать только проверенные ресурсы и не передавать реквизиты Карты третьим лицам по открытым каналам связи.

4.3.23. Клиенту также запрещается использовать Карту для проведения операций, связанных с пополнением брокерских платформ, интернет-казино, сайтов с азартными играми, нарушающих требования законодательства или внутренней политики Банка.

#### **4.4. Особенности проведения операций в иностранной валюте, а также в валюте, отличной от валюты счёта карты VISA и Mastercard.**

4.4.1. В рамках взаиморасчётов с платёжной системой Visa и Mastercard расчётной валютой Банка является:

- Visa: расчётная валюта Банка – евро (EUR);
- Mastercard: расчётная валюта Банка – доллар США (USD).

4.4.2. В связи с этим при осуществлении операций по карте возможны следующие особенности обработки:

- При проведении интернет-платежей, а также при поступлении денежных средств на счёт карты в безналичном порядке (переводы с карты на карту, P2P-переводы, переводы по номеру карты, переводы из других банков, выдача наличных, расчёты в POS-терминалах) Банк осуществляет конвертацию суммы операции в валюту счёта Клиента по курсу Банка, действующему на момент зачисления средств, с учётом курса платёжной системы (Visa EUR или Mastercard USD). При этом возможны расхождения между суммой, отображаемой при совершении операции, и суммой, фактически зачисленной или списанной со счёта карты после окончательной обработки операции.

- Фактическое списание средств со счёта карты производится в течение от 1 (одного) до 33 (тридцати трёх) календарных дней с даты авторизации операции. Списание осуществляется по курсу, установленному Банком и/или платёжной системой на дату списания. В связи с возможными колебаниями валютных курсов, может возникнуть разница между предварительно заблокированной суммой и суммой фактического списания. В целях минимизации риска образования технической задолженности, при авторизации операция может быть автоматически увеличена на корректирующий коэффициент в размере 1% (один процент). По завершении расчёта разница, возникшая в результате применения корректирующего коэффициента, будет возвращена на счёт карты или списана, в зависимости от итоговой суммы, рассчитанной при окончательном списании.

- При совершении операции в валюте, отличной от валюты счёта карты, производится автоматическая конвертация с использованием курса платёжной системы Visa или Mastercard, курса Банка, а также с учётом комиссии OIF (International Fee) в размере 1% от суммы операции. Указанные курсы могут различаться в момент авторизации и окончательного списания, что может повлечь разницу между отображаемой и фактически списанной суммой.

- Курсовая разница, возникающая при конвертации валют, подлежит списанию или зачислению на счёт Клиента в момент окончательной обработки операции. Для предварительного расчёта суммы операции и курсовой разницы Клиент может воспользоваться онлайн-калькулятором на сайте Банка.

#### **4.5. Использование сервиса Google Pay для карт Visa.**

4.5.1. Клиентам Банка предоставляется возможность использования платёжного сервиса Google Pay при осуществлении безналичных платежей по картам Visa, выпущенным ОАО «МБанк». Для подключения карты Visa к сервису Google Pay, Клиент должен выполнить следующие условия:

- на счёте карты должна быть доступна сумма не менее 1 (одного) доллара США либо эквивалент в иной валюте — для прохождения проверки действительности карты;
- должна быть активирована настройка PUSH-уведомления в приложении «Мбанк»;
- должен быть открыт доступ к интернет-платежам;
- мобильное устройство должно поддерживать технологию NFC (Near Field Communication);
- мобильное устройство должно работать на операционной системе Android версии не ниже 5.0, поддерживать технологию NFC и не должен иметь root-доступ (в целях безопасности).

4.5.2. Для проведения платёжной операции через сервис Google Pay, на мобильном устройстве Клиента должна быть активирована функция блокировки/разблокировки экрана (например, по PIN-коду, отпечатку пальца, распознаванию лица и т.п.).

4.5.3. Подключение и использование Google Pay осуществляется Клиентом самостоятельно в приложении «Мбанк» либо в приложении Google Кошелёк. Банк не несёт ответственности за работу стороннего сервиса, технические сбои в его функционировании или за действия третьих лиц, повлиявшие на работу приложения.

4.5.4. Подписывая Заявление на выпуск карты и/или подключая карту к Google Pay, Клиент подтверждает, что осознаёт и принимает повышенные риски, связанные с использованием мобильных приложений и технологий бесконтактной оплаты, и самостоятельно несёт ответственность за:

- сохранность и конфиденциальность одноразовых паролей, PIN-кодов, паролей к устройству и приложению;

- контроль за доступом третьих лиц к мобильному устройству, на котором установлено приложение Google Pay;

- предотвращение несанкционированного использования карты и/или сервиса Google Pay.

4.5.5. В случае компрометации мобильного устройства, подозрений на несанкционированный доступ или утрату телефона/карты, Клиент обязуется незамедлительно заблокировать соответствующую карту через мобильное приложение Банка, контакт-центр или при личном обращении в Банк.

#### **4.6. Снятие и внесение наличных денежных средств**

4.6.1. Перед проведением операции снятия наличных денежных средств через банкомат, Клиент обязан убедиться в наличии на устройстве эмблемы соответствующей платёжной системы (Visa, Mastercard или Элкарт), к которой относится его карта. При снятии наличных денежных средств в устройствах сторонних банков может взиматься дополнительная комиссия.

4.6.2. При вводе PIN-кода не допускается ошибочный ввод более трёх раз подряд. После трёх неправильных попыток карта может быть заблокирована или изъята банкоматом. В случае временной блокировки автоматическое разблокирование осуществляется по истечении 2 (двух) часов с момента блокировки.

4.6.3. При необходимости срочной разблокировки карты Клиент может воспользоваться функцией «смена ПИН-кода» через мобильное приложение «Mbank».

4.6.4. При снятии наличных денежных средств через банкомат необходимо вставить карту в приёмное устройство или приложить к NFC-модулю, следуя инструкциям на экране, и ввести PIN-код. В случае, если карта или денежные средства не будут извлечены Клиентом в течение 20 (двадцати) секунд, банкомат может их изъять. При возникновении подобных ситуаций Клиенту следует обратиться Банк или в контакт-центр Банка: +996 (312) 61 33 33 (круглосуточно), 3333 (звонок бесплатный с Megacom, O!, Beeline).

4.6.5. Получение наличных денежных средств также возможно в пунктах выдачи наличных (ПВН), где операция проводится с использованием кассового терминала. Комиссия за операцию устанавливается Банком. Клиент подписывает кассовый чек для подтверждения операции (один экземпляр остаётся у кассира, второй — у Клиента).

4.6.6. Пополнение счёта карты возможно через банкоматы с функцией приёма наличных денежных средств (Cash-In), платёжные терминалы или в отделениях Банка. При внесении наличных денежных средств необходимо расправить банкноты, исключить загнутые края, не использовать ветхие или повреждённые купюры, а также не помещать монеты и посторонние предметы в приёмный модуль.

4.6.7. По завершении любой операции рекомендуется сохранять чек и убедиться в возврате карты.

4.6.8. Карта может быть изъята банкоматом или отказано в проведении операции в ПВН или ТСП по следующим основаниям: блокировка карты; карта предъявлена не её держателем; карта забыта в устройстве; PIN-код введён неправильно более трёх раз; сбой в устройстве и иные основания, предусмотренные правилами безопасности.

4.6.9. В случае изъятия карты банкоматом, Клиенту следует: связаться с банком-владельцем банкомата по номеру телефона, указанному на устройстве; уточнить порядок возврата карты.

4.6.10. Пополнить Счет Карты можно наличным или безналичным способом, используя перевод, кассу Банка, агентскую сеть Банка, терминалы, банкоматы и другие способы.

4.6.11. Пополнять Счёт в ОСП Банка может любое физическое или юридическое лицо.

4.6.12. Для проведения карточных операций денежные средства в зависимости от способа

пополнения становятся доступными в течение банковского операционного дня, при поступлении денег на счёт. В иных случаях, денежные средства, в зависимости от способа пополнения, становятся доступными на следующий банковский день.

#### **4.7. Срок действия карты, прекращение пользования картой, замена карты, закрытие счета**

4.7.1. На каждой банковской Карте указывается срок её действия в формате «месяц/год». Карта считается действительной до окончания последнего календарного дня месяца, указанного на ней. По истечении указанного срока Карта считается просроченной и подлежит автоматической блокировке. Клиенту рекомендуется заранее обналичить или перевести средства на другой счёт и осуществить перевыпуск Карты до истечения срока её действия.

- по картам Visa: после окончания срока действия карта может продолжать работать в некоторых устройствах (банкоматы, POS-терминалы, интернет-магазины без проверки срока действия), за исключением операций через мобильное приложение MBANK. Такая настройка установлена для удобства Клиентов и возможности самостоятельно вывести денежные средства без необходимости посещения отделения Банка.

- по картам Элкарт и Mastercard: после окончания срока действия карта становится недействительной. Средства на счёте блокируются до обращения Клиента в Банк. Разблокировка денежных средств осуществляется в течение 2 (двух) рабочих дней после обращения. Дополнительно в системе установлена внутренняя настройка, при которой неиспользованные денежные средства на счёте карты переводятся на доступные (свободные) средства за 1 (один) календарный день до даты окончания срока действия карты.

4.7.2. В случае, если Клиент не обратился в Банк по истечении срока действия карты, и при этом на карте сохраняются денежные средства, Банк продолжает применять действующие тарифы на обслуживание карты до получения от Клиента иного распоряжения.

4.7.3. Банк вправе в одностороннем порядке приостановить или отклонить проведение операции по карте, если она соответствует признакам подозрительной операции, имеющей характеристики легализации (отмывания) доходов, финансирования терроризма и/или экстремизма, в соответствии с требованиями законодательства Кыргызской Республики.

Время работы платёжных систем:

для карт Visa — по часовому поясу GMT+3;

для карт Mastercard — по часовому поясу GMT+3;

для карт Элкарт — по часовому поясу GMT+6.

4.7.4. При наличии у Клиента счёта, ранее привязанного к карте, даже в случае блокировки или удаления самой карты, годовая комиссия по обслуживанию может продолжать списываться, если в карточном продукте сохранена соответствующая настройка. Например, если карта Элкарт была закрыта, но счёт продолжает использоваться, может взиматься комиссия в соответствии с действующими Тарифами Банка.

#### **4.8. Изъятие карты**

4.8.1. Изъятие Карты в банкомате, ТСП или ПВН денег производится в случаях, если:

- Карта заблокирована;
- Предъявитель Карты не является ее Держателем;
- Держатель Карты забыл карту на месте проведения Карточной операции после ее проведения;
- ПИН-код был введен более 3 (трех) раз некорректно;

– По другим основаниям.

4.8.2. При изъятии Карты (за исключением случаев изъятия ее банкоматом) составляется соответствующий акт.

4.8.3. Причина изъятия Карты выясняется Банком не позднее следующего банковского дня, следующего за днем обращения Держателя Карты в Банк/иной банк - члена Международной платежной системы, устно (по телефону) или письменно.

4.8.4. Возврат изъятной Карты производится Банком непосредственно Держателю Карты после принятия соответствующего решения местным банком или Банком в случае доставки изъятной Карты в Банк, по письменному заявлению Держателя Карты.

4.8.5. В случае изъятия Карты банкоматом необходимо:

– связаться с банком, установившим Банкомат. Координаты банка и номер телефона обычно указываются на самом Банкомате или рядом с местом размещения Банкомата;

– связаться с банком, который обслуживает Банкомат, требуется уточнить период возврата изъятной Карты;

– для получения Карты требуется предъявить ДУЛ.

4.8.6. В случае отказа банка-владельца банкомата вернуть изъятую Карту, необходимо обратиться в Банк с претензионным обращением, согласно п.5.3. настоящих Правил.

#### **4.9. Блокирование карты**

4.9.1. Банк вправе заблокировать Карту Клиента с последующим её аннулированием (удалением) в следующих случаях:

- Неоднократного возникновения у Клиента технической задолженности.
- Нарушения сроков погашения задолженности перед Банком.
- Наложения ареста, приостановления операций по счёту или установления иных ограничений в соответствии с законодательством Кыргызской Республики.
- Поступления в Банк письменного или электронного обращения от Клиента о необходимости блокировки карты.
- Если Карта была выпущена, но Клиент не явился за её получением в течение 6 (шести) календарных месяцев с даты подачи Заявления на выпуск — в этом случае карта признаётся не востребовавшейся, аннулируется, и повторный выпуск возможен только по новому заявлению Клиента.
- При отсутствии движения по счёту, к которому привязана карта, в течение 12 (двенадцати) месяцев с момента последней транзакции. В таком случае остаток денежных средств переводится на счёт обязательств Банка, а карта аннулируется.
- Нарушения условий договора или подозрения на мошенничество.

4.9.2. В случае утраты, кражи карты, компрометации реквизитов или токена, либо передачи мобильного устройства третьим лицам, Клиент обязан незамедлительно предпринять одно из следующих действий:

- обратиться в отделение Банка с письменным заявлением о блокировке карты и/или токена;
- воспользоваться функцией блокировки в мобильном приложении «Mbank»;
- связаться с Контакт-центром Банка и сообщить данные, необходимые для идентификации и блокировки карты/токена.
- Карты Национальной платёжной системы Элкарт также можно заблокировать, обратившись в ЗАО «МППЦ» по круглосуточному многоканальному телефону +996 312 637696, +996 312 637738 и назвав Данные для аутентификации Клиента.

4.9.3. После блокировки карты и признания её утраченной, при наличии соответствующего заявления, Банк производит перевыпуск карты с новым номером и PIN-кодом, согласно установленным тарифам Банка.

4.9.4. При обнаружении ранее утраченной карты, Клиент обязан немедленно уведомить Банк и сдать карту. В случае её несанкционированного использования после восстановления, ответственность за возможные убытки несёт Клиент.

4.9.5. Если в ходе внутренней проверки установлены факты халатного хранения карты, нарушения конфиденциальности PIN-кода или иных реквизитов, Банк вправе признать действия Клиента недобросовестными и инициировать соответствующие меры, вплоть до обращения в правоохранительные органы.

4.9.6. Карты, находящиеся в статусе “заблокирована” более 30 (тридцати) календарных дней, подлежат безвозвратному архивированию. Их восстановление невозможно. Перевыпуск осуществляется только по новому заявлению.

4.9.7. Разблокировка карты допускается при обращении Клиента в отделение Банка с письменным заявлением, либо через мобильное приложение (при наличии технической возможности).

4.9.8. Сервис-провайдеры могут ограничивать доступ к Карте Клиента независимо от Банка, за который Банк не несёт за это ответственности. Работа карты зависит от технической доступности систем и операторов связи. Банк не несёт ответственности за перебои, сбои и ограничения, вызванные сторонними сетями.

4.9.9. Удаление токена с мобильного устройства может быть произведено самим Клиентом через соответствующие настройки устройства.

## **5. ПОРЯДОК ИНИЦИИРОВАНИЯ ДИСПУТОВ И УРЕГУЛИРОВАНИЕ СПОРОВ**

### **5.1. Сроки рассмотрения претензий по операциям в банкоматах КР.**

5.1.1. В случае возникновения спорной ситуации, связанной с операцией, совершённой в банкомате (неполучением наличных денежных средств, не поступлением средств при пополнении карты и др.), Держатель карты обязан подать письменное заявление в Банк не позднее 180 (ста восьмидесяти) календарных дней с даты совершения соответствующей транзакции.

5.1.2. Срок рассмотрения претензии по факту неполучения наличных денежных средств в банкомате Банка составляет до 5 (пяти) рабочих дней со дня регистрации заявления.

5.1.3. Срок рассмотрения претензии по факту не поступления средств при пополнении карты через банкомат составляет до 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня регистрации заявления.

5.1.4. Срок рассмотрения претензии по факту неполучения наличных денежных средств в банкомате стороннего банка составляет до 30 (тридцати) рабочих дней со дня регистрации заявления.

5.1.5. Срок рассмотрения претензионного заявления, предмет которого не предусмотрен в пунктах 5.1.2 – 5.1.4 настоящих Правил составляет 30-60 рабочих дней.

### **5.2. Сроки рассмотрения претензий (диспутов) в рамках МПС**

5.2.1. Сроки подачи претензий (диспутов) зависят от категории спорной операции и её классификации в соответствии с правилами МПС (Visa, Mastercard и др.).

5.2.2. В рамках правил международных платёжных систем (Visa, Mastercard) предусмотрены следующие основные категории диспутов (чарджбеков), по которым Клиент имеет право оспаривать спорные операции:

- Мошенничество без физического предъявления карты (Fraud / No Cardholder Authorization)  
Применяется, если операция совершена без согласия Держателя карты (например, интернет-платежи, телефонные заказы, мошеннические транзакции).
- Отсутствие авторизации / нарушение правил авторизации (Authorization-related)  
Применяется, если операция проведена без надлежащей авторизации или с нарушением сроков её проведения.
- Неполучение оплаченного товара или услуги (Merchandise / Services Not Received)  
Применяется, если товар или услуга, оплаченные картой, не были предоставлены или были отменены продавцом.
- Ошибки обработки (Processing Errors / Incorrect Amount)  
Применяется, если списана неверная сумма или операция была проведена дважды.

5.2.3. По указанным категориям срок подачи претензии составляет до 120 (ста двадцати) календарных дней с даты обработки транзакции. Срок рассмотрения — 30 или 60 календарных дней, в зависимости от специфики случая.

5.2.4. По претензиям, относящимся к категории No Authorization / Late Presentment, срок подачи ограничен 75 (семидесяти пяти) календарными днями с даты транзакции. Срок рассмотрения — также 30 или 60 календарных дней.

5.2.5. Каждая категория диспута регулируется отдельными лимитами, сроками и условиями, установленными МПС. Рекомендуются ознакомиться с актуальными правилами, доступными на официальных сайтах платёжных систем (Visa, Mastercard и др.).

5.2.6. Держатель карты обязан до подачи заявления о чарджбеке предпринять меры по урегулированию спорной ситуации, обратившись к Торгово-сервисному предприятию (мерчанту). Одновременно с обращением к мерчанту Держатель карты обязан подать в Банк заявление о чарджбеке, приложив документы, подтверждающие обращение к мерчанту (копия переписки, ответ, квитанции и иные доказательства). В случае получения отказа от мерчанта Держатель карты обязан незамедлительно сообщить об этом в Банк и предоставить подтверждающие документы. Несвоевременное обращение в Банк или непредоставление подтверждающих документов в установленный срок, не позднее 75 календарных дней с даты проведения спорной транзакции, может привести к отказу в проведении процедуры чарджбека и его проигрышу, за что Держатель карты несёт все риски и ответственность.

### **5.3. Порядок претензионной работы**

5.3.1. Держателю Карты рекомендуется сохранять платёжные документы, подтверждающие проведение операций по Карте, для учета расходования денежных средств путем карточных операций и урегулирования возможных споров.

5.3.2. Держатель Карты вправе потребовать от Банка копии документов, подтверждающих правильность списания денежных средств по карточным операциям.

5.3.3. По всем вопросам спорных операций Держатель Карты обращается с письменным запросом в Банк, который в случае принятия претензии выступает перед Системой от имени Держателя Карты.

5.3.4. В случае обнаружения подозрительной операции в Выписке по Счету Держателю Карты, необходимо обратиться в Банк для выяснения деталей по проведенной сумме.

5.3.5. В случае несанкционированного использования денежных средств по Карте,

необходимо написать претензионное заявление, в котором указывается ФИО Держателя Карты, номер карты, номер счёта, реквизиты ДУЛ Держателя Карты, дата проведения спорной операции, сумма операции и суть претензии.

5.3.6. Карта Держателя может быть заблокирована Банком без предупреждения Держателя Карты в случае обнаружения рисков совершения подозрительных операций по ней.

5.3.7. Правилами Системы Банка установлен срок давности по рассмотрению спорной Карточной операции – 45 (сорок пять) календарных дней со дня ее совершения. В случае обоснованности претензии Банк возвращает сумму Карточной операции на счет Держателя Карты.

5.3.8. Процесс обработки претензионного заявления происходит следующим образом:

- после предоставления письменного претензионного заявления Держателя Карты, Банк проводит расследование по претензионной операции на наличие соответствия действительности проведения операции. Банк имеет право запросить дополнительные документы (чек при оплате, чек при снятии денежных средств в АТМ - при его наличии), подтверждающие факт совершения Карточной операции;

- при рассмотрении претензии Банк проводит комплексную проверку и в случае подтверждения факта некорректного списания денежных средств не по вине Держателя Карты, Банк производит возврат денежных средств.

- после детальной проверки Банк отказывает в удовлетворении претензий Держателя Карты при получении/пополнении им денежных средств в Банкомате в случае отсутствия излишков в Банкомате, а также в случае записи электронного журнала Банкомата об успешной операции получения/ пополнении денежных средств и/или в случае, если получение денежных средств зафиксировано камерой видеонаблюдения Банкомата.

5.3.9. Банк обязан формировать и направлять в уполномоченный орган сообщения об операциях (сделках), подлежащих контролю и сообщению, в соответствии с Законом Кыргызской Республики «О противодействии финансированию преступной деятельности и легализации (отмыванию) преступных доходов».

5.3.10. Если Клиент подаёт необоснованную претензию, МПС/НПС может наложить штраф на Банк за ложный или необоснованный спор. Размер такого штрафа может быть больше самой спорной суммы. В таком случае Банк оставляет за собой право удержать с клиентского счёта сумму штрафа и саму сумму спорной операции, без дополнительного согласия Клиента.

## **5.4. Предоставление технической задолженности**

5.4.1. Если на счёте Клиента недостаточно денежных средств для исполнения финансовых обязательств по транзакциям, Банк-эмитент вправе предоставить Клиенту техническую задолженность. Далее Банк проводит расследование обстоятельств образования спорной операции.

5.4.2. В случае если устанавливается, что Клиент:

- получил оказанную услугу;
- избыточно воспользовался денежными средствами;
- либо подтверждается, что операцию невозможно оспорить,

Банк-эмитент вправе в безакцептном порядке списать сумму технической задолженности с любых имеющихся у Клиента счетов и картсчетов, при необходимости осуществив конвертацию в соответствующую валюту по текущему учётному курсу Банка на дату списания.

5.4.3. Если на всех счетах Клиента недостаточно средств для полного погашения задолженности, Банк-эмитент холдирует все счета и картсчета клиента на сумму задолженности и направляет Клиенту уведомление о возникшем долге посредством телефонного звонка или официального письма. При непогашении задолженности в установленный срок Банк оставляет за собой право обратиться в судебные органы для принудительного взыскания. Срок для

добровольного погашения задолженности составляет 10 (десять) календарных дней с даты направления соответствующего уведомления Клиенту.

5.4.4. До полного погашения задолженности закрытие банковского счёта и/или аннулирование карты Клиента не осуществляется. Карта считается активной до момента полного исполнения Клиентом своих обязательств перед Банком.

## **5.5. Случай, когда Банк вправе отказать в рассмотрении заявления и не вправе инициировать спор (диспут)**

В настоящем разделе перечислены основания, при наличии которых Банк-эмитент не вправе инициировать процедуру оспаривания (диспута) транзакции по банковской карте в рамках правил международных платёжных систем (далее — МПС). Указанные случаи являются окончательными и не подлежат дополнительному рассмотрению, за исключением отдельных обстоятельств, прямо предусмотренных договором с Клиентом либо регламентами МПС. При наличии вопросов Клиент вправе обратиться в Банк за разъяснениями.

### *5.5.1. Нарушение сроков подачи заявления*

Заявление подано с нарушением установленных сроков (пункт 5.1., 5.2. настоящих Правил).

### *5.5.2. Отсутствие достаточной доказательной базы*

Претензия Клиента не содержит достаточных данных для анализа (отсутствие даты, времени, суммы, места проведения операции и пр.).

Отсутствуют подтверждающие материалы, включая:

- логи транзакций;
- видео- или фотозаписи;
- контрольные ленты банкоматов;
- документы от Мерчанта, подтверждающие факт нарушения;
- иные данные, подтверждающие наличие ошибки или неправомерного списания.

### *5.5.3. Корректное завершение транзакции по данным МПС или эквайера*

По результатам проверки операции не выявлено технических нарушений: авторизация и списание денежных средств были произведены корректно, в том числе при несанкционированном изъятии денежных средств третьими лицами.

Банк не несёт ответственности за действия третьих лиц, в случае если они получили доступ к выданным наличным денежным средствам, а сама операция технически завершена успешно.

### *5.5.4. Нарушение Клиентом условий использования карты*

Передача карты третьим лицам, разглашение ПИН-кода или использование карты с нарушением условий договора исключают возможность оспаривания операции.

### *5.5.5. Возврат денежных средств был ранее осуществлён*

Если Клиент уже получил возврат средств от Мерчанта либо иным способом (например, денежные средства восстановлены на счёт в результате корректировки), спор не инициируется.

В отдельных случаях Банк может рекомендовать Клиенту обратиться к Мерчанту напрямую для разрешения ситуации.

### *5.5.6. Претензия касается качества товара или услуги*

Спор невозможен, если товар или услуга были предоставлены в полном объёме и в соответствии с заявленными условиями.

В случае, если Клиент заявляет претензию по причине получения товара ненадлежащего качества, либо не соответствующего описанию, он обязан предпринять разумные меры для возврата

товара Продавцу. При отсутствии подтверждения попытки возврата, Банк вправе отказать в инициировании диспута, согласно правилам платёжной системы.

*5.5.7. Ответственность организации (Мерчанта) и подразделения Банка при рассмотрении диспута*

Организация (Мерчант), в адрес которой Клиент заявляет претензию, обязана в срок, установленный МПС, предоставить документы, подтверждающие факт оказания услуги либо надлежащего исполнения обязательств.

Подразделение Банка, где открыт счёт организации (Мерчант), обязано своевременно связаться с Мерчантом и запросить все необходимые документы, подтверждающие оказание услуги или надлежащее исполнение обязательств.

В случае, если организация или соответствующее подразделение Банка не предоставят достаточных доказательств надлежащего исполнения обязательств в установленные сроки, либо подтверждается факт нарушения, диспут автоматически завершается в пользу Клиента (заявителя).

Спорная сумма, подлежащая возврату Клиенту, может быть удержана Банком безакцептно с расчётного счёта организации (Мерчанта) в порядке, установленном правилами соответствующей платёжной системы и/или условиями договора эквайринга.

Возврат суммы Клиенту осуществляется только после получения окончательного решения МПС или добровольного перечисления денежных средств со стороны организации.

*5.5.8. Корректная авторизация без нарушений (Visa, Mastercard и др.)*

Если транзакция была корректно авторизована и завершена в установленные сроки, включая срок холдирования (например, до 10 календарных дней с момента авторизации), Банк не вправе инициировать спор.

*5.5.9. Суммы в MCC категории Travel & Entertainment ниже минимального порога*

Для MCC, относящихся к категории Travel & Entertainment, минимальная сумма спорной транзакции составляет 25 (двадцать пять) долларов США или эквивалент. Претензии на меньшие суммы не принимаются платёжной системой.

*5.5.10. Операции, инициированные продавцом (MIT)*

MIT-операции не оспариваются, если торговец подтверждает наличие действующего согласия Клиента (подписка, регулярные платежи). Предоставление positive advice и привязки к initial authorization подтверждает корректность транзакции.

*5.5.11. Остаточные списания (Residual Hold)*

При частичном списании остатка после авторизации, если услуга или товар были оказаны/переданы Клиенту в полном объёме и надлежащего качества, проведение процедуры оспаривания (диспута) по такой операции не допускается.

Без признаков двойного списания претензия по residual hold не подлежит удовлетворению.

*5.5.12. Ошибочные зачисления/переводы*

Денежные средства, ошибочно зачисленные на счёт Клиента, включая суммы отменённых переводов; переводы, осуществлённые вследствие технической ошибки, мошеннические операции, а также ошибки/переводы, по которым поступил запрос от стороннего банка, отправителя или Мерчанта, подлежат возврату. Такие средства не считаются безусловно принадлежащими Клиенту и не подлежат оспариванию. Клиент обязан вернуть ошибочно зачисленные средства по первому требованию Банка.

В случае поступления на счёт Клиента ошибочного зачисления/перевода и получения запроса от стороннего банка или отправителя, Банк вправе:

- при наличии подтверждающих документов временно приостановить проведение операций по счёту Клиента (захолдировать средства) на сумму, соответствующую ошибочному переводу, до выяснения обстоятельств и решению вопроса;

- при необходимости запросить дополнительную информацию у Клиента, стороннего банка или отправителя перевода.

В случаях, предусмотренных договором банковского обслуживания, законодательством или международной практикой расчётов, а также при наличии соответствующего обоснования (включая подтверждение технической ошибки или отмену операции инициатором перевода), Банк вправе произвести безакцептное списание ошибочно зачисленной суммы (п. 6.2.5. настоящих Правил).

#### *5.5.13. Отмена (void) авторизации без capture*

Если операция была только авторизована и отменена до её финансового списания со счёта Клиента, проведение процедуры оспаривания (диспута) по такой операции не допускается.

При отсутствии подтверждённого статуса от мерчанта в системе МПС, претензия отклоняется.

#### *5.5.14. Банковские комиссии и внутренние услуги*

Комиссии за обслуживание, конвертацию и прочие услуги, предусмотренные Тарифами Банка, не подлежат оспариванию через систему chargeback.

Если Клиент не оплатил банковские комиссии в установленные сроки, Банк имеет право перевести неоплаченную сумму на другой счёт Клиента; корректировка таких сумм диспутом не производится.

#### *5.5.15. Оказание услуги или товара в полном объёме*

При 100% оказании услуги/передаче товара по согласованной стоимости процедура оспаривания не применяется.

Если цена услуги подтверждена (договор, переписка, чеки), заявление на оспаривание не принимается к рассмотрению.

#### *5.5.16. Технические ограничения*

При отсутствии доказательств незаконного списания денежных средств, подтверждающих нарушение, операция не подлежит оспариванию.

#### *5.5.17. Использование токенов*

При корректной токенизации операции и отсутствии взлома, операция не подлежит оспариванию.

Подтверждение торговцем факта легитимной привязки токена (через 3DS) исключает возможность проведения процедуры оспаривания.

#### *5.5.18. Прочие исключения, предусмотренные договором или регламентом*

Банк вправе отказать в инициировании диспута, если операция признана корректной внутренней проверкой.

Операции, проведённые в условиях санкций или блокировок по требованиям государственных органов, не подлежат оспариванию.

#### *5.5.19. Переводы денежных средств и порядок действий при ошибочных или подозрительных операциях*

Клиент несёт полную ответственность за правильность введенных реквизитов при осуществлении перевода денежных средств. В случае ошибочного указания реквизитов (включая переводы на счета третьих лиц или мошенников), Банк, по письменному обращению Клиента, может направить соответствующий запрос в банк получателя с просьбой о возврате денежных средств.

Банк не гарантирует возврат ошибочно перечисленных денежных средств, так как их возврат возможен только при наличии согласия получателя или иного правового основания в соответствии с законодательством Кыргызской Республики.

При поступлении от Клиента запроса о возврате ошибочного перевода Банк может направить в адрес стороннего банка письмо о возврате ошибочно перечисленных денежных средств (на условиях good faith).

**5.5.20. Особенности операций с использованием сервиса AFT (Account Funding Transaction)**

При осуществлении перевода денежных средств с использованием сервиса AFT, при котором источником списания денежных средств является карта, выпущенная другим банком (в том числе сторонняя карта Visa), а получателем — счёт Клиента в ОАО «Мбанк», Клиент обязан:

- указать только реквизиты платёжной карты, принадлежащей лично Клиенту, и получить все необходимые разрешения на осуществление операции в соответствии с законодательством Кыргызской Республики;

- не использовать чужие платёжные карты (не принадлежащие Клиенту) в качестве источника списания, в том числе без надлежащего согласия их держателя;

- обеспечить законность получения согласия от держателя карты на списание денежных средств при проведении AFT-операции, если карта не оформлена в ОАО «Мбанк».

В случае, если в Банк поступает уведомление о возможной мошеннической транзакции, запрос на возврат средств (chargeback), претензия от стороннего банка или инициирован диспут, Банк оставляет за собой право:

- приостановить распоряжение спорной суммой на счёте Клиента (осуществить временное блокирование/холдирование средств) на срок, необходимый для проведения проверки;

- ограничить использование средств до получения окончательного решения по спору (диспуту) от международной платёжной системы или уполномоченных органов;

- в случае подтверждения неправомерности операции — произвести возврат спорной суммы стороне-инициатору в соответствии с правилами международных платёжных систем и/или требованиями законодательства.

Банк не несёт ответственности за последствия, возникающие в результате использования Клиентом некорректных или чужих реквизитов при осуществлении перевода с использованием сервиса AFT.

## **6. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ БАНКА И ДЕРЖАТЕЛЯ КАРТЫ**

### **6.1. Банк обязан:**

6.1.1. Производить банковское обслуживание Держателя Карты в соответствии с законодательством КР, НПА НБКР, ВНД Банка и настоящими Правилами.

6.1.2. Открыть Держателю Карты Счет при предоставлении Держателем Карты в Банк необходимых для открытия Счета документов.

6.1.3. Обеспечить тайну Счета, операций по Счету и сведений о Держателе Карты в соответствии с действующим законодательством КР.

6.1.4. Произвести выпуск Карты и ПИН-конверта, передать их Держателю Карты при условии оплаты Держателем Карты комиссии согласно Тарифам Банка.

6.1.5. Зачислять на Счет Держателя Карты денежные средства, поступившие в пользу Держателя Карты, в срок не позднее банковского дня, следующего за днем получения Банком всех необходимых документов. Банк имеет право задержать зачисление поступившей суммы на Счет до получения документа, содержащего необходимую информацию. В случае, если подтверждающие документы не поступят в течение 30 (тридцати) календарных дней, Банк имеет право не зачислять заблокированную сумму до момента предоставления соответствующих документов.

6.1.6. Банк также вправе вернуть сумму отправителю в случае отсутствия в документе, служащим основанием для зачисления денежных средств, информации, необходимой для идентификации Держателя Карты или при наличии не верной информации.

6.1.7. В течение одного банковского дня при поступлении от Держателя Карты Заявления на блокирование / разблокирование Карты / Дополнительной Карты произвести Блокирование / Разблокирование Карты / Дополнительной Карты.

6.1.8. На основании полученного заявления предоставлять Выписку по Счету Держателю Карты или его доверенному лицу.

6.1.9. На основании заявления Клиента закрыть Счёт и оставшуюся сумму денежных средств после удержания соответствующих комиссий / задолженностей перед Банком перечислить согласно указанным в Заявлении реквизитам, либо выдать наличными денежные средства. В случае отсутствия или недостаточности денежных средств на счете на дату осуществления платежа или перевода денежных средств, исполнение указания не производится.

6.1.10. Начислять вознаграждение на остаток денежных средств на Счете при наличии Тарифа по ставке, установленной в Тарифах Банка. Начисленное вознаграждение будет зачислено Банком на счёт Клиента в соответствии с периодичностью, установленной в Тарифах Банка.

6.1.11. Банк информирует Держателей Карт о наличии операций с высоким уровнем риска, по которым, согласно правилам Системы, невозможен возврат денежных средств и/или не предусмотрена претензионная работа. Возможность проведения таких операций заблокирована по умолчанию и предоставляется только по запросу Держателя Карты.

## **6.2. Банк вправе:**

6.2.1. В одностороннем порядке изменять, дополнять настоящие Правила и изменять или устанавливать новые Тарифы, процентную схему и процентные ставки по счету, путем размещения соответствующих изменений и дополнений на Официальном сайте Банка, информационных стендах ОСП Банка.

6.2.2. Требовать от Держателя Карты соблюдения настоящих Правил.

6.2.3. Распределять поступающие на счет денежные средства на погашение общей суммы задолженности на текущую дату согласно следующей очередности:

- Пени/штраф за несвоевременное погашение Держателем Карты задолженности;
- Технический Овердрафт и Овердрафт;
- За осуществление платежа, в случае если Держатель Карты или Держатель Дополнительной Карты нарушил условия Договора и передал Карту и рассекретил ПИН- код/данные Карты третьему лицу;
- За совершенные Карточные операции, в том числе совершенные третьими лицами с использованием Карты, ее аналога или данных Карты.
- За возможные отрицательные последствия доступа на проведение любых операций через Интернет и МОТО;
- Другие обязательства Держателя Карты перед Банком.

6.2.4. Прекратить обслуживание Карты/ отказать в осуществлении операции по Счету/ отказать в продлении срока действия Карты/ заблокировать или изъять Карту в случае несоблюдения Держателем Карты настоящих Правил, при расторжении Договора, в том числе отказа Держателя Карты от пользования Картой, а также в иных случаях, предусмотренных законодательством КР.

6.2.5. В безакцептном порядке (без дополнительного согласия Держателя Карты) списывать денежные средства со Счёта Держателя Карты и/или любых иных счетов, открытых на имя Держателя Карты в Банке, в следующих случаях:

- погашение технической задолженности Держателя Карты перед Банком;
- погашение начисленных комиссий, штрафов, неустоек и иных платежей, предусмотренных Договором/Тарифами Банка;

- исполнение требований законодательства Кыргызской Республики, включая обязательные для Банка;
- возврат ошибочно зачисленных сумм, в том числе поступивших в результате технических сбоев в системах Банка или платежных систем и по ошибке третьих лиц, если имеется документальное подтверждение ошибочности зачисления;
- возврат сумм по операциям, признанным необоснованными или мошенническими, в том числе по результатам расследований, проведенных в рамках правил МПС и/или НПС.

6.2.6. В случае, если валюта счета, с которого производится списание денежных средств, отличается от валюты обязательства Держателя Карты и/или расходов, связанных с обслуживанием Карты, счета и совершением операций в рамках настоящего Договора, Банк вправе произвести конвертацию списываемой суммы по установленным Банком на момент конвертации безналичным коммерческим курсам валют, с условиями безакцептного взимания со счета Держателя Карты комиссии за проведение конвертации, установленной Тарифами Банка. Для предварительного расчёта суммы операции и возможной курсовой разницы Клиент может воспользоваться онлайн-калькулятором, размещенным на сайте Банка.

6.2.6.1. Конвертация производится следующим образом:

А) сумма в валюте оплаты/покупки товара или услуги конвертируется на валюту биллинга (валюта МПС) по курсу МПС на момент совершения операции по карте (далее сумма биллинга);

Б) если валюта биллинга отличается от валюты счета клиента (валюта, в которой открыт счет клиента в Банке), то сумма биллинга конвертируется и блокируется по курсу Банка на момент совершения операции;

В) в последующем, со счета клиента списывается сумма биллинга по курсу Банка на момент фактического списания денежных средств.

6.2.7. Отказать в удовлетворении претензий Держателя Карты относительно недостач(и) при получении/пополнении им денежных средств в Банкомате/АТМ в случае отсутствия излишка в Банкомате/АТМ, а также в случае записи электронного журнала Банкомата об успешной операции получения/пополнения денежных средств и/или в случае если получение денежных средств зафиксировано камерой видеонаблюдения Банкомата.

6.2.8. Запрашивать информацию у Держателя Карты, по собственному усмотрению, в том числе документы, связанные с совершаемыми операциями по Счету (договоры, контракты, счета, выставленные Держателю Карты и т.п.).

6.2.9. Блокировать Карту с последующим её аннулированием по своему усмотрению и потребовать от Держателя Карты вернуть Карту в течение 5 (пяти) Банковских дней (п. 4.9.1. настоящих Правил).

6.2.10. Блокирование и аннулирование Карты по указанным в п. 4.9.1. настоящих Правил основаниям осуществляется в сроки, самостоятельно определяемые Банком. При этом окончательный расчёт с Держателем Карты Банк производит через 45 (сорок пять) календарных дней после блокировки Карты в связи с закрытием счета.

6.2.11. Не принимать к рассмотрению претензию по Карточной операции, предъявленную Держателем Карты по истечении 45 (сорока пяти) календарных дней со дня ее совершения.

6.2.12. Не принимать к рассмотрению претензию Держателя Карты об отказе от проведенной операции в случае установления факта ввода правильного ПИН-кода/корректных данных Карты при совершении карточной операции.

6.2.13. Приостановить в одностороннем порядке проведение Карточной операции в случае, если по мнению Банка, данная операция подпадает под критерии подозрительных операций, направленных на финансирование терроризма (экстремизма) и легализацию (отмывание) доходов, полученных преступным путем, в соответствии с законодательством КР.

6.2.14. Без направления предварительного уведомления приостановить проведение операций по Карте Клиента либо в одностороннем порядке расторгнуть Договор с уведомлением Клиента за 10 (десять) банковских дней и закрыть счет в случае не предоставления Клиентом сведений, предусмотренных п. 6.2.8. настоящих Правил (документы по требованию), нарушения

Держателем Карты условий Договора, либо в иных случаях, предусмотренных законодательством КР.

6.2.15. На основании Заявления Держателя Карты устанавливать ограничения и лимиты по Основной/Дополнительной Карте в рамках ограничений и лимитов, установленных самим Банком и законодательством КР.

6.2.16. Изменить количество операций и их сумму, проводимых без использования ПИН-кода и посредством NFC технологии (бесконтактные платежи).

6.2.17. Аннулировать Дополнительные Карты, оформленные по Счету в случае аннулирования Основной Карты и не возвращать удержанную стоимость за годовое обслуживание Дополнительных Карт.

6.2.18. Приостановить обслуживание Держателя Карты в следующих случаях:

- возникновение технических неисправностей при работе с Системой - до их устранения;
- смена программного обеспечения и проведение профилактических работ.

6.2.19. В случае наличия не погашенной задолженности Держателя Карты перед Банком последний вправе обратиться в судебные/иные органы за защитой своих прав и интересов/ о возмещении Задолженности по Картам Держателя Карты в соответствии с действующим законодательством КР.

### **6.3. Держатель Карты обязан:**

6.3.1. Для открытия Счета и выпуска карты предоставить в Банк все необходимые документы, предусмотренные законодательством КР и настоящими Правилами.

6.3.2. Соблюдать требования Договора/ настоящих Правил, в том числе обеспечить соблюдение соответствующих требований Договора/ настоящих Правил Держателем Дополнительной Карты.

6.3.3. Осуществлять операции по Счету в соответствии с законодательством КР, требованиями НБКР, Договором/ настоящими Правилами в пределах суммы денежных средств, находящихся на Счете.

6.3.4. Соблюдать законодательство КР по противодействию финансированию терроризма и легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, а также предоставлять Банку запрашиваемую информацию и документы, касающиеся деятельности Держателя Карты/ Держателя Дополнительной Карты и осуществляемых им операций в соответствии с требованиями законодательства КР, регулирующего вопросы противодействия финансированию терроризма (экстремизма) и легализации (отмывания) доходов, полученных преступным путем.

6.3.5. Не использовать Счет физического лица в целях осуществления расчетов, связанных с осуществлением Держателем Карты коммерческой/предпринимательской или иной подобной деятельности.

6.3.6. После получения карты Клиенту рекомендуется собственноручно поставить подпись на её обратной стороне. Подпись может использоваться для идентификации Держателя карты при совершении операций в ТСП. Указанное действие не является обязательным, однако способствует дополнительной защите от неправомерного использования Карты третьими лицами.

6.3.7. Сохранять конфиденциальность своих банковских реквизитов и данных доступа к дистанционным банковским услугам.

6.3.8. Не передавать, не продавать, дарить или иным способом предоставлять третьим лицам банковские платежные карты, включая физическую карту и/или данные карты (номер, срок действия, CVV/CVC-код и прочее);

6.3.9. Не раскрывать и не передавать логины, пароли, SMS-коды, биометрические данные и иные средства аутентификации, используемые для входа в мобильный банк, интернет-банк и иные дистанционные сервисы Банка третьим лицам;

6.3.10. Не регистрировать и/или использовать банковские продукты и дистанционные сервисы Банка от имени и в интересах третьих лиц.

6.3.11. Не передавать Карту и Дополнительную Карту третьим неуполномоченным

лицам.

6.3.12. Признавать достоверными и подлинными все карточные операции, удостоверенные авторизацией набора ПИН - кода.

6.3.13. Оплачивать услуги Банка в соответствии с Тарифами Банка, а также услуги других банков, участвующих в процессе осуществления Держателем Карты Карточных операций, и любые другие расходы, связанные с обслуживанием Карты и совершением операций, включая полученное от Банка письменное уведомление о закрытии задолженности. Обеспечить сохранность, целостность Карты и конфиденциальность ПИН-кода/ SMS-сообщения, полученного на Доверенный номер Клиента и других секретных величин, в том числе одноразовых паролей, CVV2 и пр., предназначенных для проведения авторизационного цикла по Карте.

6.3.14. Возмещать в полном объеме любые расходы и судебные издержки, возникшие у Банка по вине Держателя Карты, связанные с неисполнением и/или ненадлежащим исполнением им условий Договора/ настоящих Правил, не позднее 3 (трех) банковских дней с момента письменного уведомления Банка. Возвратить Банку денежные средства, ошибочно зачисленные на Счет и/или ошибочно выданные Держателю Карты Банкоматом, и/или не удержанные со Счета при проведении им Карточных операций в течение 2 (двух) банковских дней с момента получения выписки по Счету или уведомления/либо без таковых.

6.3.15. Не использовать Карту и предоставляемые Банком услуги в противозаконных целях.

6.3.16. Возвратить по окончании действия Договора и/или по первому требованию Банка Карты, выданные Держателю Карты Банком.

6.3.17. Предоставить по требованию Банка, в соответствии с законодательством КР и ВНД Банка, в течение 3 (трех) банковских дней любую запрашиваемую информацию, а также документы, касающиеся деятельности Клиента и проводимых им банковских, в том числе подтверждающую экономическую целесообразность проводимых операций по Счету.

6.3.18. При обнаружении ошибочного зачисления денежных средств на Счет, и/или ошибочной выдачи денежных средств Банкоматом, и/или не удержания, ошибочного удержания денежных средств со Счета при проведении им карточных операций через POS-терминал немедленно письменно проинформировать об этом Банк или обратиться в контакт-центр Банка.

6.3.19. За 7 (семь) календарных дней до истечения срока действия Карты самостоятельно инициировать перевыпуск карты через мобильное приложение «Mbank» или обратиться в Банк с заявлением на перевыпуск Карты на новый срок. В случае, если Держатель Карты не подал Заявление на перевыпуск по истечению срока действия Карты, то Карта автоматически блокируется.

6.3.20. Прекратить совершение Карточных операций по Карте/ам при получении уведомления от Банка вернуть соответствующую/ие Карту/ы, выпущенную/ые по счету согласно условиям Договора / настоящих Правил.

6.3.21. В случае расторжения Договора передать Банку Карту/ы, выпущенную/ые в соответствии с условиями Договора не позднее 5 (пяти) Банковских дней со дня получения одной из Сторон письменного уведомления о расторжении Договора.

6.3.22. Осуществление операций с использованием Мобильного приложения «МБанк» (Google Pay, Garmin Pay) может быть ограничено функциональностью программного обеспечения мобильного устройства, в том числе мобильного приложения.

6.3.23. Держатель Карты осознает повышенный риск и понимает, что при использовании мобильного приложения «Mbank» (Google Pay, Garmin Pay) доступ к мобильному устройству Держателя Карты напрямую влияет на возможность несанкционированных Оператором операций по платежной карте/дополнительной платежной карте, а, следовательно, Держатель Карты самостоятельно несет ответственность за: - конфиденциальность Одноразовых паролей, паролей, ПИН и других средств доступа Держателя к мобильному устройству, мобильному приложению, платежной карте/дополнительной платежной карте.

#### **6.4. Держатель Карты вправе:**

6.4.1. Использовать Карту в строгом соответствии с Договором/ настоящими Правилами.

6.4.2. Совершать карточные операции, в пределах остатка суммы денежных средств Держателя карты на Счете, не противоречащие действующему законодательству КР, ВНД Банка и Договором:

- оплачивать приобретенные товары и услуги в ТСП, совершать интернет-покупки;
- получать наличные денежные средства в банкомате/ПВН и у агентов банков;
- осуществлять переводы денежных средств со своего Банковского счета на счет Получателя в соответствии с законодательством КР;
- осуществлять денежные переводы через системы денежных переводов в соответствии с законодательством КР;
- проводить платежи посредством систем ДКО;
- производить пополнение Карты через кассы банков, cash-in-терминалов банков/и агентов расширенного спектра банковских розничных услуг (Лимит при обналичивании денежных средств с Карты через агента банка не может превышать 150 расчетных показателей в день на одного Держателя карты), банкоматы, системы денежных переводов и электронные кошельки.

6.4.3. Пополнять счет наличными денежными средствами, а также путем перечисления заработной платы, пенсий, социальных пособий, алиментов, авторских гонораров, средствами с другого счета физического лица и другими поступлениями, платежами, носящими разовый характер и не являющимися предметами коммерческой/предпринимательской или иной подобной деятельности.

6.4.4. Распоряжаться денежными средствами, в пределах Лимита Авторизации.

6.4.5. На основании Заявления оформлять и/или аннулировать по Счету Дополнительные карты в соответствии с требованиями настоящих Правил.

6.4.6. Получить доступ посредством Карты на проведение любых операций через сеть Интернет и МОТО, при этом настоящим Держатель Карты осознает и подтверждает свою осведомленность об ответственности и возможные риски и последствия такого доступа.

6.4.7. Обратиться в Банк с письменным запросом получить копию платежного чека/выписки, подтверждающего факт совершения операции с использованием Карты согласно Тарифам Банка.

6.4.8. Направить в Банк претензию по совершённой Карточной Операции, при наличии возражений со стороны Держателя Карты, не позднее 45 (сорока пяти) календарных дней со дня совершения Карточной операции. В противном случае совершённая Карточная операция считается подтвержденной и последующие претензии Банком от Держателя карты не принимаются.

6.4.9. Обратиться с Заявлением на перевыпуск Карты/Дополнительной Карты.

6.4.10. Делегировать полномочия держателю Дополнительной карты на Блокирование/разблокирование Дополнительной Карты, оформленной на данного Держателя Дополнительной карты, согласно требованиям Договора/ настоящих Правил.

6.4.11. Получать по запросу выписку по Счету за требуемый период.

6.4.12. В случае если Держатель Карты не продлевает срок действия Карты и намерен закрыть ее, то Держатель Дополнительной Карты не имеет право требовать перевыпуска Дополнительной Карты по истечению ее срока.

6.4.13. Расторгнуть Договор, письменно уведомив об этом Банк не менее чем за 10 (десять) банковских дней до предполагаемой даты прекращения действия настоящего Договора/настоящих Правил путем подачи заявления на закрытие Счета.

#### **6.5. Ответственность Сторон**

6.5.1. Стороны несут ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязанностей, предусмотренных настоящим Договором/ Правилами, в соответствии с

законодательством КР.

6.5.2. Банк несет ответственность за:

- разглашение банковской тайны в соответствии с действующим законодательством КР;
- ошибочно проведенную по счету операцию по вине Банка. Ответственность Банка в этом случае ограничивается отменой ошибочно проведенной операции по счету;
- сохранение денежных средств на карточном счете и выполнение операций по карточному счету при условии соблюдения Держателем Карты настоящих Правил, Договора, Правил пользования платежными картами, Тарифов Банка.

6.5.3. Банк не несет ответственность за:

- отказ третьей стороны в обслуживании Карты;
  - невозможность совершения операций в случае наложения ареста/блокировки на Счет/средства, находящиеся на Счете Держателя Карты, либо по основаниям и/или в иных случаях, предусмотренных законодательством КР;
  - за качество приобретаемых с использованием Карты товаров и услуг;
  - за лимиты, ограничения и дополнительные вознаграждения (интересы) по Карте, установленные третьей стороной, которые могут задеть интересы Держателя Карты;
  - за последствия несвоевременного обращения Держателя Карты/Дополнительной Карты в Банк с требованием о Блокировании/постановки в Стоп-лист утерянной/ украденной Карты;
  - за ситуации, связанные со сбоями в работе систем, обеспечивающих прием, обработку и передачу данных по операциям, совершенным с использованием Карты по независящим от Банка причинам, работу сервиса Google Pay, Garmin Pay и электронных кошельков третьих лиц.;
  - за возможные отрицательные последствия доступа на проведение любых операций через сеть Интернет и МОТО посредством реквизитов Карты, в числе которых, но, не ограничиваясь: риск использования третьими лицами данных Карты через Интернет и МОТО (п.6.4.6. настоящих Правил), либо с использованием Карты, несанкционированно изготовленной третьими лицами с данными Карты;
  - урегулирование споров и разногласий между Держателем Карты и Держателем Дополнительной карты;
  - за ущерб, возникший вследствие нарушений условий Договора/ настоящих Правил Держателем Карты, а также правил и обязательств, из него вытекающих;
  - за конфиденциальность сведений, отправляемых Держателю Карты по открытым каналам связи, в том числе SMS, e-mail, факс и т.п., в случае, если Держатель Карты инициировал запрос по указанным каналам связи или дал указание о направлении данных сведений по указанным каналам связи;
  - за операции по счету на основании соответствующих документов уполномоченных органов и должностных лиц, предъявленных в соответствии с действующим законодательством КР;
  - за операции, совершенные по Счету Держателя Карты, при нарушении Держателем Карты правил безопасности, указанных в настоящем Договоре/ Правилах.
- 6.5.4. Держатель Карты несет ответственность, в виде возмещения Банку причиненных убытков в полном объеме, за:
- несвоевременное обращение в Банк с требованием о Блокировании утерянной/украденной Карты;
  - невозврат в Банк денежных средств, ошибочно зачисленных на Счет в соответствии с действующим законодательством КР и Договором/ настоящими Правилами;
  - за передачу Карты или несанкционированный доступ к ней неуполномоченных лиц, а также за разглашение информации (ПИН-код, Данные для аутентификации Клиента и др.), необходимой для распоряжения Картой и совершения транзакций/операций по Карте;
  - за операции по счету, совершенные Держателем Карты;
  - причиненный Банку ущерб в результате несоблюдения условий Договора/ настоящих Правил;
  - за полноту и достоверность предоставленной Банку информации в соответствии с

Договором/ настоящими Правилами. Клиент обязуется незамедлительно сообщать Банку о любых изменениях, содержащихся в Заявлении/Договоре информации. В случае предоставления неверной или неполной информации, а также в случае несвоевременного предоставления информации Клиент возмещает Банку в полном объеме ущерб, который возник в этой связи;

– расходы и судебные издержки, понесенные Банком по вине Держателя Карты - в полном объеме ущерба, причиненного Банку;

– проведение операций по отмыванию денежных средств и финансированию терроризма, в том числе мошеннических операций, по своей Карте;

– невыполнение или ненадлежащее выполнение условий Договора, настоящих Правил, а также за любые последствия, связанные с этим.

6.5.5. Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение своих обязательств по Договору/ настоящим Правилам, причиной которого явились обстоятельства непреодолимой силы (форс-мажор), которые ни одна из Сторон не могла бы предвидеть либо предотвратить разумными действиями.

6.5.6. Любые действия, совершенные с использованием данных, указанных в п.6.3.7-6.3.10 настоящих Правил, считаются совершёнными Клиентом лично, и Банк не несёт ответственности за убытки, возникшие в результате нарушения данного условия.

6.5.7. Ненадлежащее исполнение п.6.3.7-6.3.10 настоящих Правил, указанных в настоящей публичной оферте может квалифицироваться как соучастие в противоправных действиях, в том числе связанных с мошенничеством, отмыванием денег и финансированием терроризма, и повлечь за собой уголовную ответственность.

6.5.8. В случае выявления факта передачи доступа третьим лицам, Банк вправе:

- заблокировать дистанционные каналы обслуживания, банковские карты и/или счета;
- прекратить обслуживание Клиента в одностороннем порядке;
- передать информацию о факте нарушения компетентным государственным органам, включая правоохранительные органы;
- применить иные меры в соответствии с законодательством Кыргызской Республики и внутренними процедурами Банка.

6.5.9. К обстоятельствам непреодолимой силы относятся, но не ограничиваются ими: нештатные ситуации в Системе Банка, стихийные бедствия, военные действия, государственные перевороты, революции, массовые беспорядки, террористические акты, гражданские волнения, пожары и землетрясения, эпидемии, действия правительства, государственных органов, органов контроля и надзора в банковской сфере, акты законодательства, вступившие в силу после даты заключения Договора/присоединения Клиентом к настоящим Правилам, принятие НБКР и/или органами государственной власти КР решения, повлекшего невозможность исполнения соответствующей Стороной своих обязательств по Договору.

6.5.10. В случае возникновения обстоятельств, ссылающихся на форс-мажорные обстоятельства, одна Сторона обязана уведомить другую Сторону в письменном виде не позднее 10 (десяти) календарных дней со дня наступления таких обстоятельств. Сторона, ссылающаяся на форс-мажорные обстоятельства, обязана предоставить другой Стороне для их подтверждения документ компетентного государственного органа, в противном случае Сторона лишается права ссылаться на форс-мажорные обстоятельства в целях освобождения от ответственности за частичное или полное неисполнение своих обязательств по Договору, за исключением случаев, когда форс-мажорные обстоятельства являются общеизвестными.

6.5.11. Банк не несет ответственности за издержки, ошибки, сбои, упущения или задержки платежей или транзакций, допущенные банком-корреспондентом или третьим банком, равно как не отвечает за последствия, вызванные их финансовым положением.

6.5.12. В случае утери, хищения или другого незаконного использования Карты Банк не несет ответственность за списание денежных средств со счета Держателя Карты в течение 10 (десяти) банковских дней с даты получения Банком письменного заявления от Держателя Карты о необходимости Блокирования Карты с постановкой в Стоп-лист. При этом Банк вправе в

безакцептном порядке списать со счета Держателя Карты денежные средства по операциям, совершенным с использованием Карты в течение указанного в настоящем пункте Договора/Правил периода т.е. 10 (десять) банковских дней.

#### **6.6. Порядок разрешения споров**

6.6.1. Все споры и разногласия, возникшие между сторонами по Договору/ настоящим Правилам, разрешаются путем проведения переговоров с учетом взаимных интересов. В случае не достижения соглашения по спорному вопросу дело подлежит рассмотрению в порядке, предусмотренном законодательством КР.

6.6.2. Стороны признают себя связанными, предусмотренными в Договоре/настоящих Правилах обязательствами. В доказательство вышеизложенного Стороны признают Договором подписанное клиентом Заявление-Анкету о присоединении к настоящим Правилам на получение банковских услуг физическими лицами в ОАО «Мбанк», размещенных на Официальном сайте Банка.

6.6.3. Споры, по которым не были достигнуты соглашения, подлежат разрешению в судебном порядке в соответствии с законодательством КР.

6.6.4. Стороны, настоящим Договором/Правилами, подтверждают, что согласны признавать данные об операциях на электронных носителях информации, полученных из Системы Банка в качестве доказательств при разрешении споров.

6.6.5. Письменные уведомления считаются полученными другой Стороной, если они ей вручены под расписку или направлены заказным письмом по юридическому адресу Банка/адресам Клиента, указанных в Анкете/Заявлении.

#### **7. КОНТАКТ- ЦЕНТР**

Телефоны для справок (работают круглосуточно):

3333 – звонок бесплатный с номеров MegaCom, Beeline, O!

WhatsApp: +996 (556) 61 33 33

Telegram-бот: @cbkkq\_bot

Факс: (+996 312) 61 09 00

Электронная почта: [otzyv@cbk.kg](mailto:otzyv@cbk.kg)

Номера телефонов Контакт-центра Банка также указаны на обратной стороне карты. При обращении в Банк по телефону, необходимо сообщить кодовое слово для идентификации.

#### **Приложение 1**

##### **Суточные лимиты по картам Visa:**

<b>Суточные лимиты по картам Visa</b>	<b>Валюта карты</b>	<b>Наличные (АТМ / ПВН)</b>	<b>Снятие в АТМ в месяц</b>	<b>Безналичные (POS / E-com)</b>	<b>Количество транзакций</b>
Visa Gold Instant	KGS	250 000 KGS	1 000 000 KGS	250 000 KGS	50
	USD	2500 USD	-	2 500 USD	50
	EUR	2 300 EUR	-	2 300 EUR	50

Публичная оферта  
на заключение Договора банковского обслуживания физического лица  
в ОАО «Мбанк»

MBANK Gold	KGS	250 000 KGS	1 000 000 KGS	250 000 KGS	50
	USD	2 500 USD	-	2 500 USD	50
	EUR	2 300 EUR	-	2 300 EUR	50
	RUB	200 000 RUB	-	200 000 RUB	50
MBANK Platinum	KGS	450 000 KGS	-	2 000 000 KGS	50
	USD	5 000 USD	-	20 000 USD	50
	EUR	4 500 EUR	-	18 000 EUR	50
	RUB	400 000 RUB	-	1 600 000 RUB	50
Visa Infinite	KGS	450 000 KGS	-	4 500 000 KGS	50
	USD	5 000 USD	-	50 000 USD	50
	EUR	4 500 EUR	-	45 000 EUR	50
	RUB	400 000 RUB	-	4 000 000 RUB	50

Приложение 2

Суточные лимиты по картам MASTERCARD

Суточные лимиты по картам Visa	Валюта карты	Наличные (АТМ / ПВН)	Снятие в АТМ в месяц	Безналичные (POS / E-com)	Количество транзакций
MASTERCARD Instant	KGS	250 000 KGS	-	250 000 KGS	50
	USD	2500 USD	-	2 500 USD	50
	EUR	2 300 EUR	-	2 300 EUR	50
	RUB	250 000 RUB		500 000 RUB	50
MASTERCARD	KGS	250 000 KGS	-	250 000 KGS	50
	USD	2 500 USD	-	2 500 USD	50
	EUR	2 300 EUR	-	2 300 EUR	50
	RUB	200 000 RUB	-	200 000 RUB	50
	RUB	400 000 RUB	-	1 600 000 RUB	50

Публичная оферта  
на заключение Договора банковского обслуживания физического лица  
в ОАО «Мбанк»

Mastercard World Elite	KGS	450 000 KGS	-	4 500 000 KGS	50
---------------------------	-----	----------------	---	------------------	----

Приложение 3

Суточные лимиты по картам Элкарт:

Валюта карты	Наличные (АТМ / ПВН)	Наличные (АТМ / ПВН) в месяц	Безналичные (POS/E-com)	Количество транзакций
KGS	100 000 АТМ 250 000 ПВН	1 000 000	500 000 POS Интернет платежи запрещены	20 АТМ 10 ПВН 20 POS