Версия 08 от 20.02.2025

Соглашение об осуществлении переводов денежных средств с использованием сервиса «Эсхата Онлайн»

1. Общие положения

Настоящий документ Соглашение об осуществлении переводов денежных средств и других услуг с использованием сервиса «Эсхата Онлайн» (далее — Соглашение), определяет условия осуществления переводов денежных средств и других услуг без/с открытием банковского счета и использования электронных средств платежа при использовании сервиса «Эсхата Онлайн» и в соответствии ст.503 Гражданского кодекса РТ является официальной письменной публичной офертой ОАО «Банк Эсхата», далее именуемого Банк, адресованной физическим лицам, о предоставлении возможности использования сервиса «Эсхата Онлайн» на условиях Соглашения.

При совместном упоминании по тексту Соглашения Банк и Клиент именуются Стороны, а каждый из них по отдельности — Сторона.

Каждая Сторона гарантирует другой Стороне, что обладает необходимой право- и дееспособностью, а равно всеми правами и полномочиями, необходимыми и достаточными для заключения и исполнения Соглашения в соответствии с его условиями.

Действующая редакция Соглашения всегда размещена на мобильной программе «Эсхата онлайн» или Сайте Банка и в обязательном порядке предлагается для ознакомления Клиенту до момента совершения акцепта условий Соглашения.

2. Термины и определения, применяемые в Соглашении

2.1. В целях Соглашения нижеприведенные термины используются в следующем значении:

Авторизационные данные — данные, позволяющие провести аутентификацию Клиента. По умолчанию Авторизационными данными являются номер мобильного телефона, к которому привязан Кошелек и код доступа, также могут является логины (основной и, при наличии, дополнительный) и пароль Клиента. Банк вправе по своему усмотрению требовать использования Клиентом дополнительных Авторизационных данных (платежного пароля или любого из способов усиленной авторизации).

Агент банка — банковский платежный агент, привлеченный банком для выполнения следующих действий (каждого по отдельности или в любом их сочетании):

— принятие от Клиента наличных денежных средств и (или) выдача Клиенту наличных денежных средств, в том числе с применением платежных терминалов и банкоматов;

— предоставление Клиентам электронных средств платежа и обеспечение возможности использования указанных электронных средств платежа в соответствии с условиями, установленными Банком;

— проведение идентификации Клиента в целях осуществления перевода денежных средств в соответствии с требованиями законодательства Республики Таджикистан о противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма и финансированию распространения оружия массового поражения.

Аутентификация — удостоверение права Клиента на доступ к Кошельку в порядке, предусмотренном настоящим Соглашением. Аутентификация Клиента для осуществления операций с использованием Кошелька осуществляется программными средствами Банка на основании вводимых Клиентом Авторизационных данных.

Блокирование Кошелька — наложение запрета на осуществление переводов денежных средств с использованием Кошелька по распоряжению Клиента, а в случаях, установленных Соглашением, — также наложение запрета на увеличение остатка Электронных денег.

Возврат остатка Электронных денег — операция по уменьшению остатка Электронных денег Клиента с последующим переводом денежных средств в соответствующей сумме на банковский счет или выдачей наличными денежными средствами.

Виртуальный счет — учетная запись в базе данных Банка, содержащая сведения об остатке Электронных денег, учтенных для соответствующего Кошелька на текущий момент. Данный термин является равнозначным терминам «счет» или «баланс», используемым при коммуникации с Клиентом. При заключении Соглашения Клиенту открывается Виртуальный счет, на котором учитываются Электронные деньги, номинированные в сомони Республики Таджикистан (далее также – «Виртуальный счет в сомони РТ»).

Возврат начисленного кэшбэка — операция по уменьшению остатка Электронных денег Клиента в случае возврата Клиенту суммы Операции, связанной с приобретением товара или услуг.

Идентификация — специальная процедура предоставления Клиентом Банку данных, установленных законодательством Республики Таджикистан о противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма. По итогам прохождения процедуры Идентификации Клиенту присваивается статус идентифицированного. Клиент, не прошедший процедуру Идентификации, имеет статус неидентифицированного Клиента.

Клиент — физическое лицо, осуществившее акцепт Соглашения в соответствии с его условиями.

Кошелек — электронное средство платежа, которое предназначено для осуществления Клиентом переводов без открытия банковского счета, в том числе расчетов Электронными деньгами. Представляет собой программу для ЭВМ, интерфейс которой размещен и/или доступен в сети Интернет на Сайте Банка и отображается посредством программы для просмотра интернет-сайтов (браузера), либо специального приложения (если доступ к Кошельку осуществляется с использованием мобильных устройств). Каждому Кошельку при его создании присваивается уникальный номер, совпадающего с номером мобильного телефона Клиента и отображающийся в интерфейсе Кошелька.

НБТ – Национальный банк Таджикистана.

Банк — открытое акционерное общество «Банк Эсхата», расположенное по адресу: Худжанд, улица Гагарина, дом 135, имеющее лицензию Национального Банка Таджикистана на осуществление банковской деятельности.

Отказ от выполнения операции — отказ от исполнения распоряжения Клиента на перевод Электронных денег, на Возврат остатка Электронных денег или отказ от зачисления Электронных денег на Кошелек Клиента.

Прекращение использования Кошелька —полный запрет на совершение любых операций с использованием Кошелька.

Приостановление операции — приостановление исполнения распоряжения Клиента на перевод Электронных денег, на Возврат остатка Электронных денег или приостановление зачисления Электронных денег на Кошелек Клиента.

Сайт Банка — сайт, размещенный в сети Интернет по адресу: http://eskhata.com, на котором размещен или доступен интерфейс электронного средства платежа Клиента, а также размещена информация об Банке и сервисе «Эсхата Онлайн».

Сервис «Эсхата Онлайн» — совокупность услуг, оказываемых Банком Клиентам по переводу денежных средств без/с открытием банковского счета и предоставлению электронных средств платежа, описание и иная информация о которых размещена на Сайте Банка.

Служба поддержки — подразделение Банка, осуществляющее взаимодействие с Клиентом по его обращению (посредством телефонной связи, коммуникационных интернет-сервисов (мессенджеров) или электронной почты при участии оператора – сотрудника Банка), в том числе совершающее по обращению Клиента блокирование Кошелька.

Тарифы — перечень видов и размеров вознаграждения Банка за осуществление переводов электронных денежных средств, иных переводов без/с открытия банковского счета, использование сервиса «Эсхата Онлайн», в том числе при подключении дополнительных услуг.

Утрата доступа — утрата вследствие любых причин возможности доступа к Кошельку (в том числе передачи Авторизационных данных третьим лицам, неправомерного получения третьими лицами Авторизационных данных).

Электронные деньги (электронные денежные средства) — денежные средства, предварительно предоставленные Клиентом Банку для исполнения обязательств Клиента перед третьими лицами, в отношении которых Клиент передает распоряжение исключительно с использованием сервиса «Эсхата Онлайн».

Сообщение получателю - сообщение, отправленное получателю электронных денег со стороны отправителя электронных денег через «Эсхата Онлайн».

Cashback (Кэшбек) - денежные средства, перечисляемые Банком Клиенту на Виртуальный счет в сервисе «Эсхата Онлайн» за совершение Операции.

Бонусный счёт – счёт предназначенная для учета накопленных Кэшбеков и их использования Клиентами. Бонусный счет не является банковским счетом. Каждый Бонусный счет связан с одним Кошельком и создается в момент регистрации клиента в «Эсхата Онлайн».

Простая электронная подпись (ПЭП) – Логин и ПИН-код или пароль, используемые Заказчиком при идентификации или аутентификации в мобильном приложении «Эсхата онлайн» и подтверждении настоящего Соглашения и приложений к нему.

Идентификация клиента – совокупность мероприятий по определению идентификационных данных клиента (представителя клиента);

Дистанционная идентификация клиента – совокупность мероприятий по проведению идентификации клиента с использованием информационных коммуникационных технологий в порядке, установленном нормативными правовыми актами НБТ для совершения операций пониженного риска

В настоящем Соглашении могут быть использованы термины, не определенные в настоящем разделе 2. В этом случае толкование такого термина производится в соответствии с текстом настоящего Соглашения. В случае отсутствия однозначного толкования термина в тексте настоящего Соглашения следует руководствоваться толкованием термина, определённым законодательством Республики Таджикистан.

3. Предмет Соглашения

3.1 Настоящее Соглашение определяет условия и порядок оказания Банком Клиенту следующих услуг:

3.1.1. предоставление Клиенту электронного средства платежа;

3.1.2. прием поступающих денежных средств;

3.1.3. зачисление Электронных денег;

3.1.4. выполнение распоряжений Клиента о перечислении Электронных денег;

3.1.5. возврат остатка Электронных денег;

3.1.6. проведение других операций с использованием Сервиса «Эсхата Онлайн»:

3.1.6.1. возможность просмотра состояния своих банковских счетов/карт, открытых в Банке;

3.1.6.2. проведение банковских операций по банковским счетам, а также пополнение банковских платежных карт;

3.1.6.3. оплата различных услуг;

3.1.6.4. осведомленность о ситуации и движении денежных средств на своих счетах, а также получить выписку со счета в любой желаемый период;

3.1.6.5. перевод денежных средств между своими счетами, а также пополнения счета в соответствии с условиями договоров счета;

3.1.6.6. перевод денежных средств через внутренние переводы;

3.1.6.7. перевод денежных средств на банковские счета третьих лиц, которые имеют банковский счет в банке или других кредитных организациях

3.1.6.8. конвертация валюты во время перевода между банковскими счетами/картами, открываемыми в банке, по курсу купли-продажи валюты и лимитов, установленному Банком на день и время совершения операции;

3.1.6.9. заказ (запрос) банковской платежной карты и открытие банковских счетов или закрытие банковских счетов;

3.1.6.10. получение справок и прочее сообщение.

3.1.7. Список перечисленных операций не является окончательным и может быть добавлен с развитием сервиса.

3.2. Обслуживание Клиента осуществляется Банком 24 часа 7 дней в неделю. Действия во исполнение настоящего Соглашения, выполняемые не в автоматическом режиме, совершаются Банком в рабочие дни, являющиеся таковыми в соответствии с законодательством Республики Таджикистан.

3.3. Переводы с использованием Сервиса «Эсхата Онлайн» осуществляются в национальной и в иностранной валюте. Переводы денежных средств в иностранной валюте осуществляются Банком в соответствии с требованиями валютного законодательства Республики Таджикистан, актов органов валютного регулирования и валютного контроля.

3.4. Неотъемлемыми частями настоящего Соглашения являются условия оказания подключенных Клиентом дополнительных услуг или сервисов Банка (в течение всего срока пользования Клиентом соответствующими дополнительными услугами/сервисами), а также Тарифы.

3.5. С даты подачи заявки на получение банковской карты и открытие счета, если Держатель не получит карту в течение 180 (ста восьмидесяти) дней, карта будет уничтожена Банком, а сумма, уплаченная за карту, не будет возвращена, а также, в случае, если остаток счета равен 0 (нулю), счет закрывается.

3.6. Если у Клиента (индивидуального предпринимателя, осуществляющего предпринимательскую деятельность без создания юридического лица на основании патента или свидетельства) в Банке открыт расчетный(ые) счет(а), он также может управлять этими счетами через мобильное приложение «Эсхата Онлайн». Порядок ведения расчетного(ых) счета(ов) регулируется настоящим Договором, а также Договором банковского счета. Банк взимает плату за обслуживание с Клиента (индивидуального предпринимателя) за оказание услуг по счету, размер и порядок взимания платы за обслуживание устанавливается в Тарифах Банка.

4. Предоставление Кошелька и порядок его использования

4.1. Банк в зависимости от прохождения или не прохождения Клиентом процедуры Идентификации предоставляет Клиенту возможность использования:
— неидентифицированных Кошельков (Клиент не прошел процедуру Идентификацию),
— идентифицированных Кошельков (Клиент прошел процедуру Идентификацию),
4.2. Моментом предоставления Клиенту Кошелька является момент совершения Клиентом последнего из предусмотренных разделом 11 настоящего Соглашения конклюдентных действий, необходимых для заключения настоящего Соглашения.
4.3. Моментом возникновения у неидентифицированного Кошелька статуса, идентифицированного является момент подтверждения Клиентом с использованием Кошелька достоверности своих идентификационных

данных, ранее предоставленных Клиентом в банк одним из способов, предусмотренных пунктом 9.2. настоящего Соглашения.
4.4. Доступ к Кошельку и совершение любых операций с использованием Кошелька возможны исключительно после Аутентификации Клиента.
4.5. Аутентификация Клиента при доступе к Кошельку осуществляется программным обеспечением Банка с использованием Авторизационных данных клиента.
4.6. Авторизационные данные Клиента (логин(ы) и пароль(и)) создаются Клиентом самостоятельно. Пароль и платежный пароль могут быть изменены в любой момент и неограниченное количество раз.
4.7. Использование иных, нежели логин(ы) и пароль(и), Авторизационных данных, а равно изменение таких данных допускаются:
4.7.1. В случае осуществления Клиентом доступа к Кошельку с использованием мобильного приложения Банка.
В этом случае Клиент, использующий такое мобильное приложение и совершивший в нем Аутентификацию в общем порядке, самостоятельно формирует в соответствующей форме этого мобильного приложения код доступа установленного Банком формата. Ввод кода доступа или иного установленного Клиентом идентификатора (отпечаток пальца, распознавание лица и пр.) становится единственным способом Аутентификации Клиента для доступа к Кошельку с использованием данного экземпляра мобильного приложения. Код доступа, предусмотренный настоящим абзацем, может использоваться неограниченное число раз и может быть изменен, в том числе в случае утраты, способом, предусмотренным настоящим абзацем для первичного формирования кода доступа;
4.7.2. В случае направления Клиентом СМС-сообщения, содержащего код подтверждения для входа. В этом случае Банк направляет Клиенту на номер привязанного телефона смс-сообщение, содержащее код подтверждения входа.
4.8. Изменение пароля(ей) допускается только при условии корректного введения действующего пароля(ей).
4.9. Клиент несет всю полноту ответственности за сохранение своих Авторизационных данных в тайне. Любые действия с Кошельком, совершенные с использованием корректных Авторизационных данных признаются совершенными Клиентом, за исключениями, установленными законодательством Республики Таджикистан.
4.10. В случае Утраты доступа, Банк предоставляет Клиенту возможность восстановления доступа к Кошельку, в частности, следующими способами:
4.10.1. Путем подачи идентифицированным Клиентом соответствующего заявления по установленной Банком форме в любой из офисов Банка, который указанно на официальном сайте www.eskhata.com в разделе филиалы и ЦБО (уполномоченного Банком лица) с предъявлением документа, удостоверяющего личность;
4.10.2. Путем подачи неидентифицированным Клиентом соответствующего заявления по установленной Банком форме в любой из офисов Банка который указанно на официальном сайте www.eskhata.com в разделе филиалы и ЦБО (уполномоченного Банка лица) с одновременным предоставлением документов, необходимых для Идентификации Клиента, а также предоставлением доказательств владения и пользования Кошельком, доступ к которому восстанавливается, например, предоставлением перечня последних операций с использованием Кошелька, при этом достаточность указанных доказательств определяется по исключительному усмотрению Банка;
4.10.3. Иным способом, согласно законодательству РТ.
4.11. Банк вправе устанавливать требования к способам восстановления доступа к Кошельку в зависимости от вида используемого Кошелька и дополнительных услуг, оказываемых Клиенту по соглашению Сторон.

4.12. Банк вправе отказать Клиенту в восстановлении доступа к Кошельку, если:

4.12.1. Клиентом предоставлены данные для восстановления доступа к идентифицированному Кошельку, отличные от имеющихся у Банка данных, полученных при Идентификации Клиента;

4.12.2. По результатам рассмотрения соответствующего обращения для восстановления доступа к неидентифицированному Кошельку не будет подтверждена принадлежность данного Кошелька обратившемуся за восстановлением доступа лицу;

4.13. Банк вправе осуществить Блокирование Кошелька Клиента:

— по инициативе Клиента,

— по собственной инициативе.

4.14. По инициативе Клиента Блокирование Кошелька Клиента осуществляется в любой момент на основании полученного от Клиента уведомления, направленного Банку одним из следующих способов:

4.14.1. Путем личного обращения в любой из офисов Банка, который указанно на официальном сайте www.eskhata.com в разделе филиалы и ЦБО с предъявлением удостоверяющего личность документа;

4.14.2. Путем обращения в Службу поддержки Банка с использованием телефонной связи;

4.14.3. Путем обращения в Службу поддержки Банка с направлением уведомления по электронной почте;

4.14.4. Иным способом, предусмотренным Банком.

4.15. Уведомление Клиента о Блокировании Кошелька должно содержать следующие сведения, позволяющие удостовериться в том, что уведомление направлено Клиентом, в том числе:

— номер Кошелька;

— ФИО Клиента (для идентифицированных Кошельков);

— Логин;

— данные, позволяющие удостовериться в том, что уведомления направленно клиентом.

4.16. По инициативе Банка Блокирование Кошелька может быть осуществлено в следующих случаях:

4.16.1. в случае наличия у Банка подозрений в нарушении Клиентом порядка использования Кошелька в части, предусмотренной пунктом 4.18. настоящего Соглашения;

4.16.2. в случае необходимости обеспечения Банком сохранности остатка Электронных денег Клиента, доступ к которым осуществляется с использованием Кошелька, в отношении которого у Банка возникли подозрения в несанкционированном доступе;

4.16.3. в случае наличия нестандартных или необычно сложных схем проведения операций, отличающихся от обычного порядка операций, характерных для Клиентов Банка;

4.16.4. в случае выполнения Банком требований, установленных законодательством Республики Таджикистан о противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, финансированию терроризма и финансированию распространения оружия массового поражения;

4.16.4.1. в случае предъявления Банка Клиенту требования о прохождении Идентификации по любому из оснований, предусмотренных подпунктами 9.1.4.1., 9.1.4.3. настоящего Соглашения;

4.16.5. в случае совершения операций на сумму, превышающую размер остатка Электронных денег, когда это стало возможным в результате технической ошибки Банка или в результате использования для возврата остатка Электронных денег платежных карт, выпущенных платежными системами, если при расчетах сумма, содержащаяся в сообщении о платежном клиринге, превышает платежный лимит по карте;

4.16.6. в случае зачисления на Кошелек денежных средств, отправленных в результате несанкционированного доступа к Кошельку плательщика. При этом не имеет значения, является ли блокируемый Кошелек на момент Блокирования финальным получателем денежных средств либо использован транзитом;

4.16.7. в случае оспаривания держателем карты операции предоставления денежных средств Банка для пополнения остатка Электронных денег с использованием банковской карты;

4.16.8. в случае наличия задолженности Клиента перед Банком по любому обязательству;

4.16.9. в случае ареста счетов клиента по решению надзорных органов;

4.16.10. в случае смерти клиента, принятие решения суда об объявлении его умершим или недееспособным (с представлением подтверждающих документов) со дня извещения банка о указанных обстоятельствах;

4.16.11. в иных случаях, установленных законодательством, нормативными актами НБТ и внутренними документами банка.

4.17. Блокирование Кошелька влечет прекращение Банком всех операций, влекущих уменьшение остатка Электронных денег по распоряжению Клиента. Операции, влекущие увеличение остатка Электронных денег, также могут быть прекращены в случае Блокирования Кошелька по инициативе Банка.

В случае Блокирования Кошелька по инициативе Банка установлены следующие сроки Блокирования в зависимости от основания Блокирования:

4.17.1. до момента полного устранения Клиентом допущенных им устранимых нарушений порядка использования Кошелька в части, предусмотренной пунктом 4.18. настоящего Соглашения, либо подтверждения отсутствия в деятельности Клиента таких нарушений — в случаях, предусмотренных подпунктом 4.16.1. настоящего Соглашения;

4.17.2. до момента полной уверенности Банка в отсутствии несанкционированного доступа к Кошельку Клиента — в случаях, предусмотренных подпунктом 4.16.2. настоящего Соглашения;

4.17.3. до момента рассмотрения Банка предоставленных Клиентом разъяснений и документов о совершаемой операции, затребованных Банком, если по результатам такого рассмотрения Банком не принято решение об одностороннем отказе от исполнения Соглашения — в случаях, предусмотренных подпунктом 4.16.3. настоящего Соглашения;

4.17.4. в соответствии с требованиями, установленными законодательством Республики Таджикистан о противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, финансированию терроризма и финансированию распространения оружия массового поражения — в случаях, предусмотренных подпунктом 4.16.4. настоящего Соглашения;

4.17.4.1. до прохождения Клиентом идентификации – в случаях, предусмотренных подпунктом 4.16.4.1. настоящего Соглашения;

4.17.5. до момента погашения задолженности Клиента перед Банком – в случаях, предусмотренных подпунктами 4.16.5., настоящего Соглашения;

4.17.6. до момента принятия Банком решения по последствиям выявленных фактов несанкционированного доступа, но не более 3 (Трех) месяцев с даты Блокирования Кошелька — в случаях, предусмотренных подпунктом 4.16.6. настоящего Соглашения;

4.17.7. 180 (сто восемьдесят) дней с даты Блокирования Кошелька в случаях, предусмотренных подпунктом 4.16.7. настоящего Соглашения;

4.17.8. до получения Банком информации о прекращении по любому основанию производства по делу о банкротстве в отношении Клиента – в случаях, предусмотренных подпунктом 4.16.8. настоящего Соглашения.

4.17.9. до полного выполнения клиентом решений надзорных органов или на основании письма этих органов - в случае, предусмотренном пунктом 4.16.9. настоящего Соглашения.

4.18. Порядок использования Кошелька:

4.18.1. Клиент обязан при использовании Кошелька соблюдать законодательство РТ, права и законные интересы Банка и третьих лиц;

4.18.2. Клиент обязан использовать Кошелек только лично. Клиент не вправе сообщать или иным образом передавать свои Авторизационные данные третьим лицам;

4.18.3. Клиент обязан обеспечить хранение Авторизационных данных способом, исключающим возможность получения к ним доступа третьих лиц, в частности, не записывать Авторизационные данные таким образом, чтобы можно было определить, к чему эти Авторизационные данные относятся, не сохранять в электронном виде, в том числе, в специальных программах для хранения паролей. Клиент обязан самостоятельно принимать все необходимые меры по сохранению конфиденциальности, предотвращению

несанкционированного использования и защите своего Кошелька от несанкционированного доступа со стороны третьих лиц.

4.18.4. Клиент обязан перед вводом пароля удостовериться, что за ним не ведется наблюдение, в том числе с использованием технических средств;

4.18.5. Клиент обязан перед вводом пароля удостовериться, что:

а) соединение с Сайтом Банка установлено по протоколу https;

б) в строке URL используемого браузера действительно указан URL Сайта Банка;

в) сертификат SSL-соединения прошел проверку и соответствует Сайту;

4.18.6. Клиент обязан не использовать чужие компьютеры или иные устройства для доступа к Кошельку;

4.18.7. Клиент обязан обеспечить антивирусную безопасность устройства, используемого для доступа к Кошельку;

4.18.8. Клиент не вправе использовать Кошелек для осуществления противоправных действий;

4.18.9. Клиент не вправе использовать программы и применять иные меры, позволяющие Клиенту скрыть от Банка технические характеристики подключения к сети Интернет для использования Кошелька;

4.18.10. Клиент не вправе совершать действия, имеющие целью или результатом нарушение нормального функционирования оборудования и программного обеспечения Банка;

4.18.11. Клиент не вправе вносить какие-либо изменения в программное обеспечение Кошелька и/или любую его часть своими силами или с привлечением третьих лиц, а также использовать какие-либо средства автоматизированного доступа к Кошельку, если иное не согласовано с Банком;

4.19. Использование Авторизационных данных при направлении Клиентом Банку распоряжений и уведомлений признается Сторонами надлежащим и достаточным способом Аутентификации Клиента, подтверждения подлинности и целостности направленного электронного документа.

4.20. Авторизационные данные Клиента в целях настоящего Соглашения признаются Сторонами простой электронной подписью (ПЭП).

4.21. Стороны признают, что использование ПЭП в электронных сообщениях, передаваемых от Клиента Банку, порождает юридические последствия, аналогичные использованию собственноручных подписей в соответствии с требованиями законодательства Республики Таджикистан, и все документы, связанные с исполнением Соглашения и удостоверенные ПЭП, равнозначны документам на бумажном носителе, собственноручно подписанным соответствующей Стороной.

4.22. В случае возникновения споров о наличии и/или подлинности ПЭП бремя доказывания лежит на Стороне, не соглашающейся с наличием ПЭП и/или подлинностью ПЭП соответственно.

4.23. В случае возникновения споров о факте внесения изменений в электронное сообщение после его подписания ПЭП бремя доказывания лежит на Стороне, утверждающей, что в данное сообщение были внесены изменения.

4.24. В случае возникновения споров о факте получения одной из Сторон какого-либо электронного сообщения, подписанного ПЭП, бремя доказывания лежит на Стороне, не соглашающейся с фактом получения электронного сообщения, подписанного ПЭП.

4.25. В случае возникновения между Сторонами споров, связанных с использованием ПЭП, Банк использует программное обеспечение, которое использовалось при формировании ПЭП и используется для его проверки, и выносит свое решение о подлинности ПЭП. Клиент вправе оспорить данное решение в судебном порядке.

4.26. Отдельные сведения и/или действия, связанные с использованием Кошелька, могут быть ограничены или недоступны Клиенту в мобильном приложении Банке.

5. Условия осуществления переводов Электронных денег

5.1. Банк принимает от Клиентов денежные средства для исполнения денежных обязательств Клиента перед третьими лицами. В отношении принятых Банком денежных средств Клиент имеет право передавать распоряжения исключительно с использованием Кошелька, если иное прямо не предусмотрено настоящим Соглашением.

5.2. Обязательства Банка в рамках Соглашения ограничиваются предоставлением услуг, связанных с использованием Кошелька. Банк не является стороной сделки, заключенной между Клиентами и/или Клиентами и получателями переводов Клиентов, и соответственно:

— не регулирует и не контролирует соответствие сделки требованиям закона и иных правовых актов, ее условия, а равно факт и последствия заключения, исполнения и расторжения сделки, в том числе в части возврата оплаты по такой сделке;

— не рассматривает претензии Клиента, касающиеся неисполнения (ненадлежащего исполнения) получателями денежных средств их обязательств по сделке.

5.3. Порядок и условия предоставления денежных средств

5.3.1. Клиент вправе предоставить денежные средства Банку следующими способами:

5.3.1.1. без использования банковского счета, в том числе посредством внесения наличных денежных средств через Агента (субагента) Банка или кредитную организацию – партнера Банка;

5.3.1.2. с использованием банковского счета, в том числе с использованием расчетных и кредитных банковских карт;

5.3.1.3. за счет денежных средств, предоставляемых с использованием банковских счетов иными физическими лицами в случае проведения Идентификации Клиента;

5.3.1.4. за счет денежных средств, предоставляемых юридическими лицами или индивидуальными предпринимателями в пользу Клиента. Банк вправе по своему усмотрению ограничивать круг лиц, предоставляющих денежные средства в пользу Клиента в соответствии с настоящим подпунктом, а равно устанавливать и изменять ограничения (лимиты) размера денежных средств, предоставляемых в пользу Клиента данным способом.

5.3.2. Банк, а равно Агент (субагент) Банка, вправе взимать вознаграждение с Клиента при предоставлении им денежных средств. Наличие и ставка вознаграждения могут зависеть от способа такого предоставления. Вознаграждение Банка, предусмотренное настоящим подпунктом, устанавливается в соответствии с Тарифами. Вознаграждение Агента (субагента) Банка, предусмотренное настоящим подпунктом, устанавливается и взимается Агентом (субагентом) Банка самостоятельно.

5.3.3. Предоставление денежных средств влечет учет Банка Электронных денег в пользу Клиента в размере, соответствующем сумме предоставленных денежных средств за вычетом вознаграждения Банка и/или Агента (субагента) Банка (в случае его взимания), за исключением указанных в подпункте 5.3.3.1. Соглашения случаев.

5.3.3.1. Банк отказывает в увеличении остатка Электронных денег, если такое увеличение влечет превышение установленного законом лимита остатка Электронных денег, а также в случае, предусмотренном абзацем первым пункта 4.17. Соглашения, если Банком принято решение о распространении режима Блокирования Кошелька на операции его пополнения.
Банк возвращает денежные средства, предоставленные сверх лимита остатка Электронных денег, кредитной организации или Агенту (субагента) Банка, от которых поступили денежные средства. При невозможности возврата денежных средств/электронных денежных средств, предоставленных сверх лимита остатка

электронных денег, Банк хранит у себя эти средства, и по мере возможности, перечисляет их на виртуальный счет Клиента при уменьшении остатка электронных денег клиента.

5.3.4. Способы и условия предоставления денежных средств Клиентом могут быть ограничены. Ограничения могут быть обусловлены, в частности, использованием идентифицированного или неидентифицированного Кошелька.

5.3.5. При внесении денежных средств Клиент (или третье лицо) должен указать в назначении платежа номер Кошелька или номер телефона, привязанного к Кошельку, на котором подлежит учету соответствующая сумма Электронных денег. Банк вправе потребовать предоставления иной информации от Клиента (третьего лица) при предоставлении последним денежных средств.

5.3.6. В случае предоставления денежных средств третьими лицами все права и обязанности в отношении Электронных денег, зачисленных на Кошелек, возникают у Клиента. Такие действия третьих лиц оцениваются Сторонами как совершенные соответствующим третьим лицом в интересах Клиента.

5.4. Учет Электронных денег

5.4.1. Денежные средства в зависимости от способа их предоставления учитываются в качестве Электронных денег Клиента на Виртуальном счете в момент:

5.4.1.1. зачисления денежных средств на счет Банка;

5.4.1.2. получения Банком соответствующего уведомления от Агента Банка или оператора связи/другого оператора, партнера в установленном заключенным между ними договором порядке;

5.4.1.3. получения Банком распоряжения от владельца другого Кошелька о переводе Электронных денег в пользу данного Клиента.

5.4.1.4. получения Банком соответствующего уведомления от юридического лица или индивидуального предпринимателя, предоставляющего денежные средства в пользу Клиента, а также совершения иного действия или наступления события, предусмотренных договором с таким юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем.

5.4.2. Информация об остатке Электронных денег, об операциях Клиента с Электронными деньгами, а также иная информация об осуществлении Клиентом переводов и использовании Кошелька фиксируется и хранится Банком в течение срока действия настоящего Соглашения, а также пяти лет после даты его расторжения. Хранение указанной информации свыше указанного срока осуществляется по усмотрению Банка.

5.4.3. Действия Клиента, изменяющие сумму остатка Электронных денег, подтверждают его согласие с суммой остатка, информация о которой отражена в его Кошельке на момент времени, предшествующий соответствующим действиям Клиента.

5.4.4. Клиент, использующий идентифицированный Кошелек, вправе открывать счета для учета Электронных денег, номинированных в иностранной валюте, продавать и покупать у Банка иностранную валюту в безналичной форме, осуществлять Возврат остатка и перевод Электронных денег, номинированных в иностранной валюте, с учетом ограничений, установленных валютным законодательством Республики Таджикистан.

5.4.5. Если электронные средства, поступающие на указанный кошелек Клиента, превышают лимит, установленный для мобильного кошелька согласно законодательством или нормативными правовыми актами, сумма будет переведена на банковский счет Клиента. Если в Банке не имеется банковский счет, то банковский счет для Клиента будет открыт автоматически, а Клиенту будет отправлено SMS-уведомление об открытом счете.

Принимая настоящее соглашение, Клиент дает согласие на автоматическое открытие банковского счета со стороны Банка.

Клиент самостоятельно ознакомится с **Договором сберегательного счета для физических лиц (публичная оферта)** с соответствующей страницы Эсхата онлайн, который регулируют порядок обслуживания

и ведения банковского счета, а также с **Договором сберегательного счета для физических лиц (публичная оферта)** клиент ознакомиться с официального сайта банка или с его структурными подразделениями.

5.4.6. Банк доводит до сведения Клиентов путем размещения на Сайте Банка следующую информацию: перечень иностранных валют, которые доступны для продажи/покупки у Банка и в которых могут осуществляться переводы, виды операций, которые могут совершаться в иностранной валюте, курс продажи/покупки Банка иностранной валюты.

5.4.7. Покупка Клиентом иностранной валюты возможна только после открытия им счета для учета остатка Электронных денег, номинированных в соответствующей иностранной валюты. Банк вправе отказать Клиенту в открытии счета в иностранной валюте, если Клиентом не предоставлены данные, необходимые Банком для обновления информации о Клиенте в соответствии с требованиями законодательства о противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, финансированию терроризма и финансированию распространения оружия массового поражения.

5.4.8. Продажа и покупки иностранной валюты осуществляется по курсу продажи/покупки Банка иностранной валюты. Банк вправе устанавливать для Клиента ежедневные, месячные и иные лимитов обмена иностранной валюты. Лимиты обмена иностранной валюты могут быть изменены (понижены или повышены) Банком в зависимости от валютной позиции Банка. Банк информирует Клиента об изменении курса обмена иностранной валюты не позднее, чем за 3 рабочих дня до введения нового лимита, путем размещения информации в мобильном приложении Эсхата онлайн или на официальном сайте Банка. С лимитом обмена иностранной валюты Клиент ознакомится самостоятельно через мобильное приложение Эсхата онлайн или официальный сайт Банка перед проведением операции обмена.

5.4.9. При покупке Клиентом иностранной валюты Банк уменьшает остаток Электронных денег, учтенных на Виртуальном счете в сомони, на сумму, эквивалентную сумме приобретаемой иностранной валюты по курсу продажи Банка иностранной валюты на момент подачи Клиентом поручения на покупку, и увеличивает остаток Электронных денег, номинированных в иностранной валюте, на счете Клиента в соответствующей иностранной валюте.

5.4.10. При продаже Клиентом иностранной валюты Банк уменьшает остаток Электронных денег, учтенных на счете в соответствующей иностранной валюте, и увеличивает остаток Электронных денег, учтенных на Виртуальном счете в сомони, на сумму, эквивалентную сумме продаваемой иностранной валюте по курсу покупки Банка иностранной валюты на момент подачи Клиентом поручения на продажу.

5.5. Осуществление перевода Электронных денег

5.5.1. Перевод Электронных денег осуществляется на основании распоряжения Клиента, совершенного в электронном виде с использованием Кошелька.

5.5.2. Банк при приеме от Клиента распоряжения на перевод проверяет право Клиента на распоряжение Электронными деньгами на основании Аутентификации Клиента с использованием Авторизационных данных.

5.5.3. Клиент, использующий идентифицированный Кошелек вправе:

5.5.3.1. Осуществлять перевод Электронных денег в пользу другого клиента Банка – физического лица, прошедшего процедуру Идентификации.

5.5.3.2. Осуществлять перевод Электронных денег в пользу клиента Банка, использующего корпоративное электронное средство платежа.

5.5.3.3. Осуществлять перевод Электронных денег для увеличения остатка Электронных денег на ином Кошельке, принадлежащем данному Клиенту.

5.5.3.4. Осуществлять перевод Электронных денег в пользу клиента (в том числе свою собственную) другого оператора электронных денежных средств при условии наличия у такого оператора необходимых договорных отношений с Банком.

5.5.4. Клиент, использующий неидентифицированный Кошелек, вправе:

5.5.4.1. Осуществлять перевод Электронных денег в пользу клиента Банка, использующего корпоративное электронное средство платежа.

5.5.5. Безусловность перевода Электронных денег наступает в момент выполнения определенных Клиентом и (или) получателем средств либо иными лицами условий осуществления перевода Электронных денег, либо при отсутствии указанных условий.

5.5.6. Безотзывность и окончательность перевода Электронных денег наступают в момент одновременного принятия Банком распоряжения Клиента, уменьшения им остатка Электронных денег плательщика и увеличения им остатка Электронных денег получателя средств на сумму перевода Электронных денег.

5.5.7. Клиент вправе осуществлять переводы Электронных денег, находясь территориально в любом месте, при условии соблюдения требований, установленных п. 4.18. настоящего Соглашения.

5.5.8. Если исполнение распоряжения Клиента о переводе Электронных денег приведет к увеличению установленного законом лимита остатка или лимита оборота Электронных денег, Банк отказывает в исполнении такого распоряжения.

5.5.9. Банк вправе ограничить перечень получателей Электронных денег для отдельных категорий Клиентов. Ограничения могут быть обусловлены, в частности, использованием идентифицированного или неидентифицированного Кошелька, а также использованием или неиспользованием Клиентом дополнительных услуг Банк.

5.5.10. Клиент не вправе использовать нецензурные и оскорбительные слова, оскорбления и слова экстремистского и террористического характера в части сообщения получателю электронных денег при отправке электронных денег.

5.6. Порядок и условия Возврата остатка Электронных денег

5.6.1. Клиент вправе в любой момент потребовать Возврата остатка (его части) Электронных денег, если соответствующий Кошелек не подвергнут Блокированию.

5.6.2. Банк вправе взимать вознаграждение за осуществление перевода денежных средств при Возврате остатка Электронных денег независимо от способа подачи распоряжения и/или способа возврата.

5.6.3. Клиент, использующий идентифицированный Кошелек, вправе потребовать Возврата остатка Электронных денег одним из следующих способов:

5.6.3.1. путем перевода денежных средств на любой банковский счет;

5.6.3.2. путем перевода денежных средств без открытия банковского счета;

5.6.3.3. Путем получения наличных денежных средств у кредитной организации – партнера Банка, Агента Банка, самого Банка, а равно банковского платежного субагента, привлеченного Агентом Банка, при наличии у агента соответствующих договорных отношений с Банком;

5.6.4. Возврат остатка или части остатка электронных денежных средств держателя, не идентифицированного электронного кошелька-физического лица осуществляется после идентификации держателя электронного кошелька в офисах Банка, адрес которых указан на официальном сайте **www.eskhata.com** в разделе филиалы и ЦБО.

5.6.5. Возврат остатка Электронных денег осуществляется на основании распоряжения Клиента, которое может быть направлено с использованием Кошелька, а также иными способами, предусмотренными настоящим Соглашением или дополнительно согласованными между Клиентом или Банком. Клиент вправе направить Банку распоряжение о разовом или периодических переводах остатка (его части) Электронных денег.

5.6.6. Возврат остатка Электронных денег без распоряжения Клиента осуществляется:

5.6.6.1. На сумму вознаграждения, подлежащего уплате Клиентом Банку в соответствии с Тарифами.

5.6.6.2. На сумму неустойки (штрафа, пени), предусмотренной настоящим Соглашением (в том числе Тарифами или условиями оказания дополнительных услуг) и/или иных документально подтвержденных расходов Банка, понесенных в результате оказания Клиенту услуг по настоящему Соглашению.

5.6.6.3. По требованию получателя денежных средств, в отношении которого Клиентом дан акцепт в установленном законом порядке.

5.6.6.4. При обращении взыскания на остаток (его часть) Электронных денег в установленном законом порядке.

5.6.6.5. На сумму, ошибочно зачисленную Банком или третьих лиц на Кошелек Клиента.

5.6.6.6. На сумму задолженности Клиента перед Банком, которая образовалась в результате следующих обстоятельств (включая, но не ограничиваясь):

- Удержания банком денежных средств для возврата держателю банковской карты при оспаривании держателем карты операции предоставления денежных средств Банку для пополнения остатка Электронных денег с использованием банковской карты;

- Разницы в курсе валюты при совершении операций пополнения остатка Электронных денег с использованием банковской карты, образовавшейся в результате разницы во времени между моментом совершением операции и моментом завершения цикла обработки операции в международной платежной системе;

- совершения операций на сумму, превышающую размер остатка Электронных денег, когда это стало возможным в результате технической ошибки Банка или в результате использования для возврата остатка Электронных денег платежных карт, выпущенных платежными системами, если при расчетах сумма, содержащаяся в сообщении о платежном клиринге, превышает платежный лимит по карте.

5.6.6.7. На сумму поступивших в пользу Клиента денежных средств по операции, оспоренной и возмещенной Банком плательщику в соответствии с пунктом 13.2. Соглашения. При этом не имеет значения, является ли Клиент первым или любым последующим получателем суммы оспоренной операции.

5.6.6.8. На сумму остатка Электронных денег в случае расторжения настоящего Соглашения по инициативе Клиента и при недостаточности суммы остатка для взимания комиссии Банка в соответствии с Тарифами за операцию возврата остатка Электронных денег.

5.6.6.9. На сумму кэшбэка в случае возврата Клиенту суммы Операции, связанной с приобретением Товара, на основании отмены заказа или возврата Товара, операция возврата, начисленного кэшбэка.

5.6.6.10. В иных случаях, предусмотренных законом или соглашением Сторон.

Положения подпунктов 5.6.6.1., 5.6.6.2. , 5.6.6.5. – 5.6.6.10. настоящего пункта имеют силу заранее данного акцепта Клиента на уменьшение остатка Электронных денег Клиента по требованию получателя средств, включая Банк, заявленному по любому из оснований, предусмотренных настоящим пунктом.

Если Клиенту, прошедшему Идентификацию, принадлежит несколько Кошельков, при недостаточности Электронных денег на одном Кошельке, Банк вправе уменьшить остаток Электронных денег, учтенных на другом Кошельке, на неисполненную сумму требования получателя.

5.6.7. Возврат остатка Электронных денег может быть осуществлен по инициативе Банка в случаях отказа Банка от исполнения настоящего Соглашения в одностороннем порядке с одновременным прекращением использования Кошелька. Возврат в таком случае осуществляется на банковский счет Клиента, реквизиты которого предоставлены Клиентом.

5.6.8. В случаях, когда Возврат остатка Электронных денег может быть осуществлен по распоряжению Клиента на банковский счет иного, нежели Клиент, лица (в том числе юридического лица или индивидуального предпринимателя), установление характера правоотношений, имеющих место между Клиентом и лицом, которому Банк по распоряжению Клиента должна осуществить Возврат остатка Электронных денег, находится вне компетенции Банка. Банк не несет ответственности за последствия такого возврата, которые могут наступить для Клиента и/или иного лица.

5.6.9. При расторжении настоящего Соглашения остаток Электронных денег в сумме недостаточной для взимания комиссии Банка за операцию возврата остатка возврату не подлежит и списывается в доход Банка в порядке, предусмотренном пунктом 5.6.6.8. настоящего Соглашения.

5.6.10. Остаток (его часть) Электронных денег Клиента может быть заблокирован (недоступен для использования Клиентом) в следующих случаях:

5.6.10.1. При оплате товаров/услуг сумма перевода может быть заблокирована до момента подтверждения перевода получателем денежных средств, но не более чем на 7 (семь) дней;

5.6.11. Банк принимает распоряжение на Возврат остатка Электронных денег к исполнению, поданное как Клиентом, так и получателем, только в случае достаточности остатка Электронных денег. Исполнение распоряжения осуществляется путем уменьшения остатка (его части) Электронных денег на сумму, указанную в распоряжении.

5.7. Привязка к Кошельку банковских карт

5.7.1. Клиент вправе привязать к Кошельку банковские карты.

5.7.2. В случае подачи Клиентом с использованием Кошелька распоряжения о совершении перевода денежных средств за счет остатка денежных средств, учтенных на привязанной к Кошельку банковской карте, такое распоряжение исполняется путем совершаемых последовательно списания суммы перевода со счета банковской карты и увеличения на сумму перевода остатка Электронных денег, учитываемых на соответствующем Кошельке, а также уменьшения названного остатка Электронных денег на сумму перевода и предоставления Банком денежных средств Клиента получателю средств способом, обусловленным применяемой формой безналичных расчетов.

5.7.3. Привязка банковской карты к Кошельку осуществляется следующим способом:

5.7.3.1. Клиент дает согласие на привязку карты в процессе совершения перевода с использованием карты в интерфейсе Кошелька и подтверждает привязку карты;

5.7.4. Клиент вправе в любое время отменить привязку карты к Кошельку следующим способом:

5.7.4.1. Клиент отменяет привязку в интерфейсе Кошелька и подтверждает отмену привязки;

5.7.5. Клиент обязуется при проведении операций посредством своих счетов и банковских карт проводить исключительно от своего имени и в своих законных интересах. Клиент не допускает прикрепления банковских карт третьих лиц в программу «Эсхата Онлайн», равно как и использование банковских карт третьих лиц посредством программы «Эсхата Онлайн». Клиент, в случае прикрепления банковских карт третьих лиц в программу «Эсхата Онлайн», а также проведении операций по ним, принимает на себя риски несанкционированного доступа к программе «Эсхата Онлайн» и всю ответственность за утерю денежных средств с данных банковских карт, а также со счетов самого клиента.

5.7.6. Банк имеет право предпринимать действия по откреплению банковской карты из программы «Эсхата Онлайн» без предварительного уведомления клиента в случае выявления фактов прикрепления банковских карт третьих лиц в «Эсхата Онлайн», а также иных случаях, противоречащих внутренним нормативным документам Банка и/или препятствующим бесперебойному функционированию программы «Эсхата Онлайн» и Банка в целом.

5.8. Отказ от выполнения операции и Приостановление операции.

5.8.1. Банк вправе осуществить Приостановление операции или Отказ от выполнения операции по собственной инициативе или по инициативе уполномоченных государственных органов.

5.8.2. По инициативе Банка Отказ от исполнения операции или Приостановление операции может осуществляться в следующих случаях:

— в случаях, указанных в пункте 4.16. Соглашения;

— в случае реализации Банком мероприятий по противодействию осуществлению переводов денежных средств без согласия Клиента.

5.8.3. В случае Приостановления операции по основаниям, указанным в пункте 4.16. Соглашения, Банка возобновляет исполнение распоряжения Клиента в сроки, указанные в пункте 4.17. Соглашения.

В случае Приостановления операции в результате реализации Банком мероприятий по противодействию осуществлению переводов денежных средств без согласия Клиента, Банк возобновляет исполнение распоряжения Клиента по истечении сроков и/или после совершения Клиентом действий, определенных законом.

6. Тарифы

6.1. Банк взимает с Клиента вознаграждение за оказание услуг в рамках настоящего Соглашения, размер и порядок взимания которого устанавливается в Тарифах.

6.2. Тарифы Банка публикуются на Сайте Банка. Внесение изменений в Тарифы совершается в порядке, установленном пунктом 12.1. настоящего Соглашения.

6.3. Банк в праве в одностороннем порядке полностью или частично изменять (увеличивать, уменьшать), устанавливать новые, отменять существующие Тарифы. При этом указанные изменения вступают в силу в течение 10 (десяти) календарных дней со дня опубликования указанных изменений на Сайте Банка, если иное не предусмотрено Банком. Клиент будет проинформирован Банком о таких изменениях одним из способов, предусмотренных пунктом 7.8. настоящего соглашения.

7. Порядок информационного взаимодействия Сторон

7.1. Клиент при заключении настоящего Соглашения обязан предоставить Банку достоверную информацию для связи с Клиентом и направления ему уведомлений в соответствии с пунктом 7.8. настоящего Соглашения. Клиент несет ответственность за обеспечение постоянного соответствия указанных данных действительности.

7.2. Клиент при заключении настоящего Соглашения обязан выбрать способ получения уведомлений от Банка, направляемых в соответствии с пунктом 7.8. настоящего Соглашения.

7.3. Клиент вправе выбрать несколько способов направления ему уведомлений об операциях с использованием Кошелька из предложенных Банком, а также в любой момент изменить выбранный ранее способ уведомления, предоставив Банку достоверную информацию для связи с Клиентом и направления ему уведомлений установленным Банком способом.

7.4. Банк вправе взимать вознаграждение за направление Клиенту уведомлений об операциях с использованием Кошелька.

7.5. В случае отказа Клиентом от всех предложенных Банком способов отправки Клиенту уведомлений об операциях с использованием Кошелька Клиент признается не предоставившим надлежащим образом информацию для связи с Клиентом в соответствии с пунктом 7.1. настоящего Соглашения, а Банк считается исполнившей свои обязательства по информированию Клиента о совершенных операциях в момент подтверждения совершения операции в Кошельке. Клиент не вправе в таком случае предъявлять Банку претензии, связанные с ненадлежащим информированием Клиента об операциях.

7.6. Банк при исполнении Соглашения обязано направлять Клиенту уведомления о совершении каждой операции с использованием Кошелька способом, согласованным Сторонами в порядке, установленном пунктами 7.2. или 7.3. настоящего Соглашении.

7.7. Обязанность Банка по информированию Клиента о совершении операции с использованием Кошелька считается исполненной в момент отправки соответствующего уведомления.

Уведомление считается полученным Клиентом в течение трех часов с момента отправки.

Банк не несет ответственности за отсутствие у Клиента доступа к средствам, с использованием которых Клиент может получить уведомление, либо несвоевременное получение уведомления, в том числе за сбои в работе Интернета, сетей связи, возникшие по не зависящим от Банка причинам и повлекшие за собой несвоевременное получение или неполучение Клиентом уведомлений Банка.

7.8. Банк предоставляет Клиенту возможность направления Клиентом уведомлений об Утрате доступа или использовании Кошелька без согласия Клиента способами, указанными на Сайте Банка, а именно:

- Путем личного обращения или путем отправки уведомления в любой из офисов Банка, который указанно на официальном сайте www.eskhata.com в разделе филиалы и ЦБО;

- Путем обращения в Службу поддержки Банка по телефону **808** или **(44) 600-0-600**;

- Путем обращения в Службу поддержки Банка с направлением уведомления по электронной почте **contactcenter@eskhata.tj**;

- Путем обращения в Службу поддержки Банка с направлением уведомления посредством коммуникационных интернет-сервисов (мессенджеров), поддерживаемых Банком.

Такое уведомление должно быть направлено Банку незамедлительно после обнаружения факта Утраты доступа и/или использования Кошелька без согласия Клиента, но не позднее дня, следующего за днем получения от Банка уведомления о совершенной операции.

Банк не несет ответственности за отсутствие у Клиента доступа к средствам, с использованием которых Клиент может отправить уведомление, либо несвоевременную отправку уведомления, в том числе за сбои в работе Интернета, сетей связи, возникшие по не зависящим от Банка причинам и повлекшие за собой несвоевременное получение или неполучение от Клиента указанных в настоящем пункте уведомлений.

Момент получения уведомления от Клиента определяется в зависимости от способа его отправления:

— при отправлении уведомления по телефону с использованием голосовой связи моментом получения уведомления является момент фиксации уведомления Службой поддержки Банка;

— при отправлении уведомления посредством коммуникационных интернет-сервисов (мессенджеров) или СМС-уведомления моментом получения уведомления является момент получения уведомления Банком;

— при отправлении уведомления по электронной почте моментом получения уведомления является момент получения уведомления почтовым сервером Банком;

— при отправлении уведомления по почте моментом получения уведомления является дата, указанная на документе, подтверждающем вручение уведомления Банка.

7.9. Банк вправе по своему усмотрению направлять Клиенту любые иные уведомления, кроме предусмотренных пунктом 7.6. настоящего Соглашения. При направлении уведомлений в соответствии с настоящим пунктом 7.6. соглашения, уведомление считается полученным Клиентом по истечении 24 часов с момента направления уведомления.

7.10. Информационное взаимодействие может осуществляться с использованием открытых (незащищенных) каналов связи, находящихся вне зоны контроля Банка. Выбирая такие способы взаимодействия, Клиент соглашается со всеми рисками, связанными с передачей информации, в том числе персональных данных и данных об операциях по Кошельку, по открытым каналам связи.

7.11. Принимая настоящее Соглашение, Клиент соглашается предоставить Банком в электронной или иной форме персональные данные который предоставляется Банку при идентификации (дистанционной идентификации) или при исходном обслуживании, налоговым органам, операторам мобильной связи и третьим лицам в порядке, предусмотренном законодательством Республики Таджикистан.

8. Рассмотрение заявлений Клиента

8.1. Клиент при исполнении Соглашения вправе направлять уведомления, запросы, претензии, заявления, жалобы и прочие обращения к Банку, как предусмотренные, так и не предусмотренные настоящим Соглашением, одним из следующих способов (если иное не предусмотрено настоящим Соглашением):

8.1.1. путем подачи идентифицированным Клиентом соответствующего заявления в любой из офисов Банка, который указанно на официальном сайте www.eskhata.com в разделе филиалы и ЦБО с предъявлением документа, удостоверяющего личность;

8.1.2. путем подачи неидентифицированным Клиентом соответствующего заявления в любой из офисов Банка, который указанно на официальном сайте www.eskhata.com в разделе филиалы и ЦБО с одновременным предоставлением документов, необходимых для Идентификации Клиента;

8.1.3. путем обеспечения Клиентом получения Банком заявления на бумажном носителе, если подпись Клиента на таком заявлении удостоверена нотариально;

8.1.4. иным способом, согласно законодательству РТ.

8.2. Банк после получения от Клиента письменного заявления, в том числе претензии, обязана в течение 30 (тридцати) календарных дней рассмотреть заявление и сообщить о результатах его рассмотрения Клиенту.

8.3. Ответ на заявление Клиента (в том числе Претензию) направляется клиенту одним из способов, установленных пунктом 7.10. настоящего Соглашения, по усмотрению Банка. В случае принятия решения о полном удовлетворении претензии Банк вправе совершить соответствующие действия без направления заявителю ответа об удовлетворении претензии. По требованию Клиента информация о рассмотрении его заявления предоставляется Клиенту в письменной форме.

9. Идентификация Клиента

9.1. Идентификация Клиента проводится в следующих случаях:

9.1.1. по добровольному заявлению Клиента (в том числе при желании Клиента использовать идентифицированный Кошелек и/или подключить дополнительную услугу, требующую Идентификации Клиента);

9.1.2. по факту подачи неидентифицированным Клиентом заявления;

9.1.3. по факту удовлетворения Банком заявления Клиента о восстановлении доступа;

9.1.4. по требованию Банка, в частности, в следующих случаях:

9.1.4.1. когда у Банка есть основания предполагать, что Клиент нарушает условия Соглашения, законодательство Республики Таджикистан, права и законные интересы Банка и/или иных третьих лиц;

9.1.4.2. когда идентификация обязательна в соответствии с требованиями законодательства о противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, финансированию терроризма и финансированию распространения оружия массового поражения;

9.1.4.3. при выполнении Банком иных требований законодательства о противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, финансированию терроризма и финансированию распространения оружия массового поражения;

9.1.4.4. когда отсутствие Идентификации Клиента влечет невозможность исполнения Банком своих обязательств перед Клиентом, в том числе, в случаях, предусмотренных законодательством Республики Таджикистан.

9.2. Идентификация осуществляется следующими способами:

9.2.1. личная явка в любой из офисов Банка, который указанно на официальном сайте www.eskhata.com в разделе филиалы и ЦБО с предъявлением документов, необходимых для Идентификации;

9.2.2. иными способами, не запрещенными законодательством.

9.3. Во всех случаях, предусмотренных пунктом 9.2. настоящего Соглашения, Банк вправе предлагать проходящему идентификацию физическому лицу дополнительно проверить сообщенные им Банком сведения и подтвердить отсутствие ошибок и искажений в этих сведениях с использованием Кошелька. В случае направления Банком Клиенту такого предложения Идентификация считается успешно завершенной не ранее получения от Клиента указанного подтверждения.

9.4. Перечень данных, получаемых у Клиента при его Идентификации, определяется в соответствии с законодательством Республики Таджикистан.

9.5. В процессе удаленной идентификации клиент подает (импортирует) фото Паспорта, ИНН и других необходимых документов через мобильное приложение Эсхата онлайн, что является согласием клиента на обработку его персональных данных Банком.

10. Иные права и обязанности Сторон

10.1. Права Банка:

10.1.1. Отказать в проведении операций, доступных только идентифицированным Клиентам, если Клиент не идентифицирован;

10.1.2. Отказать в проведении операции, если Клиент не аутентифицирован в порядке, предусмотренном настоящим Соглашением;

10.1.3. Отказать в проведении операции, если сумма остатка Электронных денег недостаточна для проведения операции и списания вознаграждений, предусмотренных Тарифами;

10.1.4. Отказать в проведении операции в случае обнаружения ошибки, допущенной Клиентом при указании платежных реквизитов, не предоставления или предоставления Клиентом неполного комплекта документов (реквизитов), необходимых Банку для проведения операции, а также в случае противоречия операции законодательству Республики Таджикистан и условиям настоящего Соглашения;

10.1.5. Не исполнять распоряжения Клиента, поступающие в Банк, по которым не представлены документы, необходимые для фиксирования информации, предусмотренной законодательством о противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, финансированию терроризма и финансированию распространения оружия массового поражения, до предоставления Клиентом запрошенных Банком документов;

10.1.6. В случаях, предусмотренных настоящим Соглашением и/или законодательством Республики Таджикистан, блокировать Кошелек;

10.1.7. Запрашивать у Клиента дополнительную информацию и документы об операциях с денежными средствами, в том числе подтверждающие источник происхождения денежных средств на Виртуальном счете, основание совершения операций, а также информацию и документы, позволяющую установить выгодоприобретателей, в соответствии с законодательством Республики Таджикистан;

10.1.8. Уменьшать остаток Электронных денег Клиента без распоряжения Клиента в случаях, установленных настоящим Соглашением и/или законодательством Республики Таджикистан;

10.1.9. Вносить исправления в записи по операциям в случае сбоя в работе базы данных Банка, а также производить все необходимые действия для восстановления информации о совершенных Клиентом операциях;

10.1.10. Устанавливать и изменять (увеличивать, уменьшать) ограничения (лимиты) на совершение операций с использованием Кошелька как для всех, так и для отдельных Клиентов/групп Клиентов.

10.1.11. Производить модификацию интерфейсов и программного обеспечения, используемого при взаимодействии Сторон в рамках настоящего Соглашения;

10.1.12. Приостанавливать работу программных и/или аппаратных средств, обеспечивающих техническое взаимодействие Сторон в рамках настоящего Соглашения, при обнаружении существенных неисправностей, ошибок и сбоев, а также в целях проведения профилактических работ и предотвращения случаев несанкционированного доступа;

10.1.13. В любой момент запретить ранее разрешенное автоматическое обращение к Кошельку, а также прекратить прием любой информации, сформированной автоматически;

10.1.14. Потребовать от Клиента — физического лица, использующего идентифицированный Кошелек, не достигшего совершеннолетия и не объявленного полностью дееспособным в установленном законом порядке, предоставления письменного согласия своего законного представителя по установленной Банком форме на использование Кошелька, предоставленного Банком, и осуществление переводов Электронных денег Клиентом. Такое письменное согласие должно быть лично предоставлено законным представителем Клиента в любой из офисов Банка, который указанно на официальном сайте www.eskhata.com в разделе филиалы и ЦБО с предъявлением документа, удостоверяющего личность, и подлинника документа, подтверждающего статус законного представителя в отношении данного Клиента, либо направлено в адрес Банка при условии нотариального удостоверения подлинности подписи законного представителя под заявлением;

10.1.15. Предоставлять информацию о наличии у Клиента статуса идентифицированного или неидентифицированного Клиента;

10.1.16. В целях исполнения Соглашения, обеспечения безопасности операций осуществлять сбор, хранение, обработку любым способом, а также при необходимости передачу третьим лицам данных о конфигурации и иных характеристиках программно-аппаратных средств, используемых Клиентом для доступа к Кошельку, а также любых иных данных, которые автоматически передаются Банком в процессе ее взаимодействия с программно-аппаратными средствами Клиента;

10.1.17. Обрабатывать любым способом в целях исполнения Соглашения любые персональные данные Клиента, предоставленные Клиентом лично либо через третьих лиц при заключении, либо в период действия Соглашения.

10.1.18. Банк вправе по своему усмотрению направлять Клиенту уведомления рекламного характера любым из способов, указанных в пункте 7.8. настоящего Соглашения. Клиент вправе отказаться от получения подобных уведомлений путем направления соответствующего уведомления Банку.

10.1.19. Осуществить Приостановление операции или Отказ от выполнения операции в порядке, установленном Соглашением и действующим законодательством.

10.1.20. В любое время приостановить покупку и/или продажу иностранной валюты.

10.1.21. В случае ошибочного (по ошибке) зачисления денежных средств на мобильный кошелек со стороны Банка или третьих лиц или в других случаях, без распоряжения (без согласия) Клиента или его дополнительного письма, произвести вывод ошибочно (по ошибке) зачисленных денежных средств из мобильного кошелька.

10.1.22. Уменьшать остаток Электронных денег Клиента без распоряжения Клиента на сумму кэшбека в случаях отмены заказа или возврата Товара, подлежащей возврату Банку.

10.2. Права Клиента:

10.2.1. Получать уведомления об операциях с использованием Кошелька в порядке, предусмотренном настоящим Соглашением;

10.2.2. Предъявлять Банку претензии и направлять иные заявления в порядке и случаях, предусмотренных настоящим Соглашением;

10.2.3. В одностороннем порядке отказаться от исполнения настоящего Соглашения в случае, если у Клиента отсутствует задолженность перед Банком;

10.2.4. Осуществлять другие права, предусмотренные настоящим Соглашением и законодательством Республики Таджикистан;

10.2.5. В случае несогласия Клиента по расходным операциям, проведенным на его счете, жалобы клиента принимаются банком и рассматриваются банком в течение тридцати календарных дней со дня подачи заявления о несогласии с проведением операций в соответствии с внутренними правилами банка.

10.3. Обязанности Банка:

10.3.1. Уведомлять Клиента о внесении изменений в настоящее Соглашение (включая Тарифы и/или условия оказания дополнительных услуг) путем размещения новой редакции соответствующего документа на Сайте Банка, либо направления Клиенту уведомления иным способом, предусмотренным настоящим Соглашением;

10.3.2. Хранить банковскую тайну по операциям с использованием Кошелька и сведениям о Клиенте. Справки иным лицам по операциям с использованием Кошелька и сведениям о Клиенте могут быть предоставлены без согласия Клиента в случаях, предусмотренных законодательством Республики Таджикистан.

10.4. Обязанности Клиента:

10.4.1. Предоставить Банку достоверные и актуальные контактные данные, а также в случаях, предусмотренных настоящим Соглашением, предоставлять для Возврата остатка Электронных денег реквизиты только собственного банковского счета/карты;

10.4.2. При прохождении процедур Идентификации предоставить Банку достоверные идентификационные данные;

10.4.3. Своевременно информировать Банка об изменении персональных данных, реквизитов и данных в документах, предъявляемых для Идентификации, данных для направления уведомлений. Не направление Клиентом Банку уведомления об отсутствии этих изменений, идентификационных данных в течение трех месяцев с момента наступления срока обновления, признается подтверждением Клиентом соответствия действительности и неизменности ранее сообщенных Клиентом данных;

10.4.4. Предоставлять Банку информацию и документы, требуемые Банком в рамках исполнения настоящего Соглашения. Немедленно уведомить Банк в письменной форме о любых изменениях (ФИО, адрес, номер телефона и т.п.);

10.4.5. По требованию Банка предоставлять все необходимые документы и информацию, которые связаны с проведением валютных операций в порядки и сроки, установленные валютным законодательством Республики Таджикистан;

10.4.6. Предоставлять Банку по ее требованию информацию, а также документы, подтверждающие источник происхождения денежных средств на Виртуальном счете, основание совершения операции;

10.4.7. Клиент дает Банку согласие на обработку любым способом в целях исполнения настоящего Соглашения любых персональных данных Клиента, предоставленных Клиентом лично либо через третьих лиц при заключении, либо в период действия настоящего Соглашения. Указанное согласие действует в течение срока действия настоящего Соглашения и может быть отозвано Клиентом путем одностороннего отказа от исполнения настоящего Соглашения. В случае, если при исполнении настоящего Соглашения Клиент предоставляет Банку персональные данные третьих лиц, Клиент гарантирует законность их получения и

наличие согласия субъектов этих персональных данных на их предоставление, а также принимает на себя ответственность за правомерность предоставления и соответствие действительности указанных данных;

10.4.8. В течение 10 (десяти) рабочих дней со дня получения соответствующего требования возместить Банку убытки, возникшие в связи с недостаточностью остатка Электронных денег для перевода денежных средств по требованию Банка в случаях, указанных в подпункте 5.6.6. Соглашения, а также любые иные убытки, возникшие в связи с неисполнением или ненадлежащим исполнением обязательств Клиента перед Банком.

10.4.9. После получения SMS-сообщения по счету мобильного кошелька об ошибочно (по ошибке) зачисленных денежных средствах, в течение 1 (одного) рабочего дня уведомить Банк и вернуть Банку ошибочно зачисленные денежные средства в течение 3 (трех) календарных дней.

10.4.10. Исполнять иные обязанности, предусмотренные настоящим Соглашением.

11. Порядок заключения и срок действия Соглашения

11.1. Настоящее Соглашение заключается между Банком и Клиентом в форме договора присоединения.

11.2. Акцептом условий Соглашения является совершение Клиентом следующих действий:

— заполнение регистрационных форм на сайте Банка или путем установления Кошелька на мобильном устройстве, в том числе формирование Авторизационных данных;

— ознакомление с условиями настоящего Соглашения и совершение конклюдентных действий, свидетельствующих о согласии с ними, т.е. фактическое использования кошелька.

11.3. Акцепт условий настоящего Соглашения означает полное и безоговорочное принятие Клиентом всех условий настоящего Соглашения без каких-либо изъятий и/или ограничений и равносилен заключению двухстороннего письменного соглашения об использовании Сервиса «Эсхата Онлайн».

11.4. Срок акцепта условий Соглашения не ограничен.

12. Изменение и прекращение Соглашения, прекращение использования Кошелька

12.1. Изменения в настоящее Соглашение вносятся путем акцепта Клиентом соответствующей оферты Банка. Банк направляет Клиенту оферту о внесении изменений в настоящее Соглашение путем размещения новой редакции Соглашения на сайте Банка.

12.2. В случае неполучения Банком письменного уведомления от Клиента об одностороннем отказе от исполнения настоящего Соглашения в срок, установленный пунктом 12.3. настоящего Соглашения, а равно совершения Клиентом любых операций с использованием Кошелька в течение указанного срока, Клиент считается совершившим акцепт оферты Банка о внесении изменений в настоящее Соглашение.

12.3. В случае отказа в акцепте оферты Банка об изменении условий Соглашения, включая условия оказания дополнительных услуг, Клиент имеет право в течение трех календарных дней с момента размещения новой редакции настоящего Соглашения, включая условия оказания дополнительных услуг, на Сайте Банка в одностороннем порядке отказаться от исполнения настоящего Соглашения.

12.4. Отказ от исполнения настоящего Соглашения, расторжение настоящего Соглашения, прекращение действия настоящего Соглашения по иным причинам влечет прекращение использования соответствующего Кошелька.

12.5. Сумма остатка Электронных денег на момент расторжения Соглашения подлежит перечислению на банковский счет Клиента в кредитной организации или на платежную карту Клиента. Срок возврата остатка Электронных денег исчисляется с даты получения от Клиента реквизитов его банковского счета/платежной карты для перечисления остатка Электронных денег и составляет до 1-го банковских дней. Форма и способы предоставления Клиентом банковских реквизитов устанавливаются Банком и сообщаются Клиенту при его обращении в Службу поддержки пользователей. Банк вправе требовать предоставления Клиентом банковских реквизитов на бумажном носителе по адресу, указанному в настоящем Соглашении.

12.6. При нарушении Клиентом правил использования электронного средства платежа в части, установленной подпунктами 4.18.1., 4.18.8. – 4.18.11. настоящего Соглашения, Банк вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения настоящего Соглашения путем направления Клиенту соответствующего уведомления любым из способов, предусмотренных настоящим Соглашением. В данном случае настоящее Соглашение считается расторгнутым по истечении 10 (десяти) календарных дней после отправления соответствующего уведомления.

12.7. Клиент в праве в любое время отказаться от использования настоящего Соглашения путем направления соответствующего уведомления Банку способами, предусмотренными настоящим соглашением. В данном случае настоящая Соглашения считается расторгнутым по истечение 10 (десяти) календарных дней после получения Банком соответствующего уведомления.

12.8. Банк в праве в одностороннем порядке отказаться от исполнения настоящего Соглашения путем направления Клиенту соответствующего уведомления любым из способов, предусмотренных настоящим соглашением. В данном случае настоящее Соглашения считается расторгнутым по истечения 15 (пятнадцать) календарных дней после отправления соответствующего уведомления.

12.9. Банк вправе приостановить операции на Кошельке Клиента в следующих случаях без предварительного уведомления Клиента:

12.9.1. если Клиент отказывается обновлять идентификационные данные;

12.9.2. если будет установлено, что Клиент предоставил Банку неполную и недостоверную информацию о себе и своей деятельности, что оказывает негативное влияние на репутацию Банка;

12.9.3. при отказе Клиента от предоставления документов, подтверждающих сделки и договоры, если обязанность предоставления документов установлена в соответствии с законодательством Республики Таджикистан;

12.9.4. в случае установления Банком несоблюдения законодательства Республики Таджикистан, правовых актов Национального банка Таджикистана в операциях/контрактах, осуществляемых Клиентом.

12.9.5. при обнаружении Банком совершенных Клиентом сделок/договоров с целью мошенничества, обхода процедур должной осмотрительности Клиента или иных нарушений внутренних политик и процедур Банка;

12.9.6. если Клиент не осуществляет операцию с кошельком в течение 12 месяцев.

13. Ответственность Сторон

13.1. Стороны несут ответственность за ненадлежащее исполнение своих обязанностей в соответствии с законодательством Республики Таджикистан и условиями настоящего Соглашения.

13.2. Банк несет ответственность перед Клиентом по возмещению последнему сумм операций, совершенных без согласия Клиента, в соответствии с требованиями статьи 7 Закона РТ «О платежных услугах и платежной системе». Основанием для отказа в выплате указанного возмещения является нарушение Клиентом порядка использования электронного средства платежа, установленного любым из подпунктов 4.18.1.– 4.18.7. настоящего Соглашения.

Клиент, направивший Банку уведомление в соответствии с частью 6 статьи 7 закона Республики Таджикистан «О платежных услугах и платежной системе», обязан в течение одного месяца с даты направления указанного уведомления обеспечить получение заявления Клиента, составленного по форме, установленной Банком, с соблюдением требований пункта 8.1. настоящего Соглашения, с предоставлением разъяснений о произошедшем инциденте. Рассмотрение вопроса о возмещении ущерба, причиненного несанкционированным доступом к Кошельку, осуществляется исключительно на основании такого заявления. Неисполнение Клиентом указанной обязанности по предоставлению заявления в указанный срок признается отказом Клиента от первоначально направленного Банку уведомления, предусмотренного настоящим абзацем.

13.3. Банк не несет ответственности:

13.3.1. за сбои в работе почты, Интернета, сетей связи, возникшие по не зависящим от Банка причинам и повлекшие за собой несвоевременное получение или неполучение Клиентом уведомлений Банка;

13.3.2. в случае технических сбоев (отключение/повреждение электропитания и сетей связи, сбои программного обеспечения процессингового центра и технические сбои в платежных системах), повлекших за собой невыполнение Банком условий Соглашения;

13.3.3. если информация об операциях с использованием Кошелька, Авторизационных данных Клиента станет известной иным лицам в результате прослушивания или перехвата каналов связи во время их использования;

13.3.4. если информация об операциях с использованием Кошелька, Авторизационных данных Клиента станет известной иным лицам в результате нарушения Клиентом пункта 4.18. настоящего Соглашения или иных случаев несоблюдения Клиентом условий хранения и использования Авторизационных данных;

13.3.5. за временное отсутствие у Клиента доступа к средствам связи, обеспечивающим использование Кошелька и взаимодействие с Банком в рамках настоящего Соглашения, а также связанные с этим убытки Клиента;

13.3.6. за убытки, возникшие у Клиента в результате Блокирования Кошелька, Приостановления операции или Отказа от выполнения операции, а также приостановления покупки/продажи иностранной валюты;

13.3.7. за убытки Клиента и/или третьих лиц в результате невозможности использования Кошелька независимо от причин такой невозможности;

13.3.8. за убытки, возникшие в результате неправильного заполнения Клиентом распоряжений о совершении операции;

13.3.9. за убытки, возникшие в результате указания неверного номера Кошелька при предоставлении денежных средств, после чего они были использованы Клиентом, на Кошелек которого денежные средства были зачислены;

13.3.10. за убытки, возникшие в результате нарушения Клиентом установленного порядка внесения денежных средств;

13.3.11. за убытки, возникшие в результате внесения Клиентом денежных средств, зачисление которых невозможно в связи с превышением лимитов остатка Электронных денег;

13.3.12. за убытки, возникшие в результате предоставления Клиентом недостоверных, некорректных, ошибочных данных для направления уведомлений;

13.3.13. за убытки, возникшие в результате предоставления Клиентом недостоверных идентификационных данных;

13.3.14. за убытки, возникшие в результате не обновления Клиентом данных для направления уведомлений и/или идентификационных данных;

13.3.15. за убытки, возникшие в результате отказа Банка от исполнения Соглашения, если такой отказ связан с нарушением Клиентом порядка использования электронного средства платежа.

14. Информация о структуре банка, обслуживающего клиентов

14.1 Клиенты с предложениями и другими вопросами, связанными с данной банковской услугой, могут обращаться в Цифровой Департамент ОАО «Банк Эсхата» по телефону **(44)600-0-600**.

15. Процедуры разрешения споров и рассмотрения жалоб клиентов

15.1. Все споры, возникающие в ходе исполнения настоящего Соглашения и использования банковских услуг, будут решаться путем переговоров в досудебном порядке.

15.2. Если Клиент недоволен данной банковской услугой, он может направить свой комментарий или недовольство в ОАО «Банк Эсхата» по номеру горячей линии **«808»**, либо направить официальную жалобу по электронной почте **shikoyat@eskhata.tj**. В случае, если возникший спор не будет разрешен в течение 30 (тридцать) рабочих дней с момента получения претензии Клиента, любая из Сторон вправе обратиться за разрешением спора в суд.

15.3. В случае неурегулирования разногласий путем переговоров истец вправе обратиться в суд в соответствии с требованиями законодательства Республики Таджикистан.

16. Срок действия соглашения

16.1. Настоящий договор вступает в силу с момента его акцепта клиентом и заключается на неопределенный срок.

16.2. Настоящее Соглашение будет расторгнуто досрочно в следующих случаях:

16.2.1. По желанию Клиента;

16.2.2. Клиентом в случае нарушения Банком условий и требований настоящего Соглашения;

16.2.3. По инициативе Банка, в случае не устранения Клиентом нарушенных настоящим Соглашением требований.

17. Основания и порядок изменения условий соглашение в одностороннем порядке

17.1. Основанием для одностороннего изменения Банком условий Соглашения является адаптация Соглашения к действующему законодательству, совершенствование банковских услуг и защита прав и интересов Банка.

17.2. Банк может в одностороннем порядке вносить изменения и дополнения в настоящий Соглашение и приложении к нему, Тарифы Банка, а также о внесении односторонных изменении (в том числе о действии таких изменений) не позднее, чем за 10 (Десять) календарных дней до даты введения в действие изменения и дополнения информировать Клиента. Информация предоставляется путем размещения новой редакции Соглашения (приложений) и Тарифов Банка либо изменений и дополнений на официальном сайте **Банка www.eskhata.com**;

18. Выплата Кэшбеков

18.1. Кэшбек зачисляется путем увеличения в соответствующем размере в режиме онлайн остатка Электронных денежных средств, учитываемых в бонусном счете, в рамках которого совершена соответствующая операция.

Оплата кэшбэка-это право банка не обязательство.

18.2. Кэшбек выплачивается в сомони Республики Таджикистан в условиях обслуживания в рамках определенных продуктов/услуг на момент совершения соответствующей операции.

18.3. Банк в праве информировать Клиента о выплате кэшбеков посредством отправки сообщения по электронной почте или SMS-сообщения или push-уведомления.

18.4. Процедура начисления кэшбеков считается завершенной в момент увеличения баланса Бонусного счета.

19. Прочие положения

19.1. Клиент гарантирует, что все условия настоящего Соглашения ему понятны, и он принимает их безусловно и в полном объеме.

19.2. Клиент гарантирует, что не будет использовать Кошелек в противоправных целях, в целях, нарушающих порядок использования Кошелька, определенный настоящим Соглашением, а также в иных целях, нежели указанные в настоящем Соглашении.

19.3. Клиент подтверждает, что не имеет выгодоприобретателей и бенефициарных владельцев и действует только в своих личных интересах.

19.4. Временем совершения всех операций с использованием Кошелька является Душанбинское время, определяемое на основании данных сервера Банка, обрабатывающего информацию об операциях, если иной порядок определения времени не был оговорен дополнительно.

19.5. К отношениям Сторон в рамках настоящего Соглашения применяется право Республики Таджикистан независимо от гражданства и места жительства Клиента.

20. Адрес банка
Открытое акционерное общество "Банк Эсхата"
Адрес: Республика Таджикистан, Согдийская область,
город Худжанд, улица Гагарина 135.
ИНН 510004229
ЕИН 5110001371
Тел: +992 44 600 0 600, короткий номер 808.

Лицензионное соглашение на использование программы

«Эсхата Онлайн»

Перед использованием программы, пожалуйста, ознакомьтесь с условиями настоящего Лицензионного соглашения («Лицензии»). Использование программы возможно только на условиях Лицензии. Если Вы не принимаете условия Лицензии в полном объеме, Вы не имеете право использовать программу в каких-либо целях.

1. Общие положения

1.1. Настоящее Лицензионное соглашение («Лицензия») устанавливает условия использования программы «Эсхата Онлайн» для мобильных устройств («Программа») и заключено между любым лицом, использующим Программу («Пользователь»), и ОАО «Банк Эсхата» («Правообладатель»).

Иные отношения, прямо не предусмотренные настоящей Лицензий, включая, но не ограничивая, отношения по осуществлению переводов денежных средств, предоставлению Пользователю электронного средства платежа, проведение иных операций, связанных с осуществлением банковской деятельности, не являются предметом регулирования настоящей Лицензии.

1.2. Копируя Программу, устанавливая её на свое мобильное устройство или используя Программу любым образом, Пользователь выражает свое полное и безоговорочное согласие со всеми условиями Лицензии. Использование Программы разрешается только на условиях настоящей Лицензии. Если Пользователь не принимает условия Лицензии в полном объёме, Пользователь не имеет права использовать Программу в каких-либо целях. Использование Программы с нарушением (невыполнением) какого-либо из условий Лицензии запрещено.

1.3. Использование Программы Пользователем на условиях настоящей Лицензии в личных некоммерческих целях осуществляется безвозмездно. Использование Программы на условиях и способами, не предусмотренными настоящей Лицензией, возможно только на основании отдельного соглашения с Правообладателем.

1.4. При использовании Программы Пользователь обязан соблюдать условия настоящей Лицензии, Соглашения, а также любых иных существующих между Пользователем и Правообладателем договоров.

2. Права на Программу

2.1. Исключительное право на Программу принадлежит Правообладателю.

3. Лицензия

3.1. Правообладатель безвозмездно, на условиях простой (неисключительной) лицензии, предоставляет Пользователю непередаваемое право использования Программы на территории стран всего мира следующим способом:

3.1.1. Применять Программу по прямому функциональному назначению, в целях чего произвести её копирование и установку (воспроизведение) на мобильное(-ые) устройство(-ва) Пользователя. Пользователь вправе произвести установку Программы на неограниченное число мобильных устройств.

3.1.2. Воспроизводить и распространять Программу в некоммерческих целях (безвозмездно)

3.2. За исключением использования в объемах и способами, прямо предусмотренными настоящей Лицензией или законодательством Республики Таджикистан, Пользователь не имеет права изменять, декомпилировать, дизассемблировать, дешифровать и производить иные действия с объектным кодом Программы, имеющие целью получение информации о реализации алгоритмов, используемых в Программе, создавать производные произведения с использованием Программы, а также осуществлять (разрешать осуществлять) иное использование Программы, без письменного согласия Правообладателя.

3.3. Пользователь не вправе изменять наименование Программы изменять и / или удалять знак охраны авторского права или иное указание на Правообладателя. Настоящая Лицензия не дает Пользователю никаких прав на использование объектов интеллектуальной собственности, включая товарные знаки, за исключением прав, предоставленных настоящей Лицензией в отношении Программы.

3.4. Пользователь не имеет право воспроизводить и распространять Программу в коммерческих целях (в том числе за плату), в том числе в составе сборников программных продуктов, без письменного согласия Правообладателя.

3.5. Пользователь не имеет права распространять Программу в виде, отличном от того, в котором он ее получил, без письменного согласия Правообладателя.

4. Данные об использовании Программы

4.1. Пользователь настоящим уведомлен и соглашается, что при использовании Программы Правообладателю в автоматическом режиме может передаваться следующая информация: тип операционной системы мобильного устройства Пользователя, версия и идентификатор Программы, статистика использования функций Программы, а также иная техническая информация.

Правообладатель вправе использовать указанную информацию по своему усмотрению, в том числе передавать собранные данные (без привязки к Пользователю) третьим лицам, использовать для формирования отчетов о программе, а также доводить до всеобщего сведения.

5. Условия использования отдельных функций Программы

5.1. Выполнение ряда функций Программы возможно только при наличии доступа к сети Интернет. Пользователь самостоятельно получает и оплачивает такой доступ на условиях и по тарифам своего оператора связи или провайдера доступа к сети Интернет.

5.2. Правообладатель вправе отправлять Пользователям сообщения информационного и (или) рекламного характера, в частности, используя технологию push-уведомлений. Используя Программу, Пользователь даёт согласие на получение соответствующих push-уведомлений. Пользователь вправе отказаться от их получения путём использования соответствующего функционала Программы.

6. Ответственность по Лицензии

6.1. Программа предоставляется на условиях «как есть». Правообладатель не предоставляет никаких гарантий в отношении безошибочной и бесперебойной работы Программы или отдельных её компонентов и / или функций, соответствия Программы конкретным целям и ожиданиям Пользователя, а также не предоставляют никаких иных гарантий, прямо не указанных в настоящей Лицензии.

Пользователь признает и соглашается с тем, что любая информация (в том числе рекомендации относительно использования Программы в устной либо письменной форме), предоставленная Правообладателем Пользователю, но явно невыраженная в настоящей Лицензии, не является предоставлением гарантии.

6.2. Правообладатель не несёт ответственности за какие-либо прямые или косвенные последствия какого-либо использования или невозможности использования Программы и / или ущерб, причиненный Пользователю и / или третьим сторонам в результате какого-либо использования, неиспользования или невозможности использования Программы или отдельных её компонентов и / или функций, в том числе из-за возможных ошибок или сбоев в работе Программы, за исключением случаев, прямо предусмотренных законодательством.

6.3. Все вопросы и претензии, связанные с использованием / невозможностью использования Программы, а также возможным нарушением Программой законодательства и / или прав третьих лиц, должны направляться правообладателю.

7. Обновления / новые версии Программы

7.1. Действие настоящей Лицензии распространяется на все последующие обновления / новые версии Программы. Соглашаясь с установкой обновления / новой версии Программы, Пользователь принимает условия настоящей Лицензии для соответствующих обновлений / новых версий Программы, если обновление / установка новой версии Программы не сопровождается иным лицензионным соглашением.

8. Изменения условий настоящей Лицензии

8.1. Изменения в настоящее Лицензионное соглашение вносятся путём акцепта Пользователем соответствующей оферты Правообладателя. Правообладатель направляет Пользователю оферту о внесении изменений в настоящее Лицензионное соглашение путём публикации новой редакции Лицензионного соглашения на сайте Правообладателя www.eskhata.com.

8.2. В соответствии статьи 504 Гражданского кодекса Республики Таджикистан в случае неполучения Правообладателем письменного уведомления от Пользователя об одностороннем отказе от исполнения настоящего Лицензионного Соглашения в срок, установленный пунктом 8.3 настоящего Лицензионного соглашения, а равно совершения Пользователем любых операций в рамках Программы / иных действий по использованию Программы в течение указанного срока, Пользователь считается совершившим акцепт оферты Правообладателя о внесении изменений в настоящее Лицензионное соглашение.

8.3. Пользователь имеет право в течение трёх календарных дней с момента публикации / размещения новой редакции Лицензии отказаться от исполнения настоящего Лицензионного соглашения путём уведомления Правообладателя. Одновременно Пользователь обязан прекратить использование Программы, удалить её копию с мобильного устройства.

9. Прочие положения

9.1. К настоящей Лицензии и всем отношениям, связанным с использованием Программы, подлежит применению право Республики Таджикистан и любые претензии или иски, вытекающие из настоящей Лицензии или использования Программы, должны быть поданы и рассмотрены в суде по месту нахождения Правообладателя.

9.2. Правообладатель может предоставить Пользователю перевод настоящей Лицензии с русского на другие языки, однако в случае противоречия между условиями Лицензии на русском языке и ее переводом, юридическую силу имеет исключительно русскоязычная версия Лицензии.

9.3. Контактная информация Правообладателя:

ОАО «Банк Эсхата» (лицензия на осуществление банковской деятельности, бессрочная и без номера от 20.05.2010 г.)

Адрес места нахождения: 735700, Республика Таджикистан, город Худжанд, ул. Гагарина, дом 135, ИНН 510004229, ЕИН5110001371

9.4. Пользователь гарантирует, что все положения настоящей Лицензии ему понятны, и он принимает их безусловно и в полном объеме.

Политика конфиденциальности

Открытое акционерное общество «Банк Эсхата», далее по тексту — Банк, благодарит Вас за проявленный интерес к предоставляемым Продуктам и Сервисам Банка, далее по тексту — Сервисы Банка. Защита Вашей персональной информации очень важна для нас, поэтому мы с особым вниманием относимся к защите данных, которые собираются и обрабатываются при использовании Сервисов Банка.

Сервисы Банка представляют собой мобильные приложения, позволяющие Пользователям осуществлять взаимодействие с Банком в рамках заключенных Соглашения об осуществлении переводов денежных средств с использованием сервиса «Эсхата Онлайн» и Лицензионного соглашения на использование программы «Эсхата Онлайн» , а также без заключения таковых, включая обмен информацией и совершение отдельных операций через Интернет или специальное приложение мобильного устройства (смартфона, планшета и т.п.), а также систему электронных платежей, позволяющую пользователям мобильных устройств производить оплату услуг, осуществлять денежные переводы между физическими лицами.

Получение доступа к использованию Сервисов Банка означает безоговорочное согласие Пользователей с положениями настоящей Политики конфиденциальности.

Банком обеспечивается безопасность персональной информации, получаемой от Пользователей Сервисов Банка. Настоящая Политика конфиденциальности разработана с целью указания перечня данных, которые могут быть запрошены у Пользователей Сервисов Банка, а также способов обработки Банком и иными лицами таких данных. В настоящей Политике конфиденциальности также указаны цели, для которых может запрашиваться или разглашаться персональная информация Пользователей. Отдельными соглашениями с Пользователями могут быть предусмотрены иные цели, в которых может запрашиваться или разглашаться персональная информация Пользователей. В настоящей Политике конфиденциальности также указаны основные меры предосторожности, которые должны предприниматься Пользователями для того, чтобы их персональная информация оставалась конфиденциальной.

Настоящее Положение применяется — к информации, которая была получена Банком в результате использования Сервисов Банка Пользователями.

1. Получаемая и используемая информация Пользователей, а также цели ее использования

Информация Пользователей собирается Банком в целях осуществления технического управления Сервисами Банка, а также для проведения анализа и улучшения работы Сервисов Банка; для предоставления Пользователям информации об оказываемых Банком услугах и предлагаемых Банком продуктах; в маркетинговых целях; в иных других целях, указанных в настоящей Политике конфиденциальности или условиях использования отдельных Сервисов Банка.

В настоящей Политике конфиденциальности под информацией Пользователя понимается: персональная информация, которую Пользователь самостоятельно предоставляет Банку при создании учетной записи, регистрации и т.п., а также в процессе использования Сервисов Банка (ФИО, адрес электронной почты, номер телефона и пр.);

а также автоматически передаваемые данные в процессе использования Сервисов Банка, в том числе, но не ограничиваясь: IP-адрес, сведения о мобильном устройстве, с которого осуществляется доступ и т.д.

При использовании Сервисов Банка может быть запрошена и получена следующая информация:

Информация о Пользователе.

При создании учетной записи и/или регистрации Банком запрашивается информация о пользователе, например, ФИО, адрес электронной почты, номер телефона, а также реквизиты банковской карты или иного электронного средства платежа. Банком также может быть запрошена дополнительная информация. При

отдельно данном согласии Пользователя Банком может быть получена информация о контактных данных Пользователя (телефонная и/ или адресная книга, контакты в мобильном устройстве).

Информация о мобильном устройстве.

Банком собираются данные о мобильных устройствах Пользователей, такие как модель мобильного устройства, версия операционной системы, уникальные идентификаторы устройства, а также данные о мобильной сети и номер мобильного телефона. Кроме того, идентификатор устройства и номер мобильного телефона могут быть привязаны к учетной записи Пользователя.

Информация о местоположении.

Сервисы Банка, поддерживающие функцию географического местоположения мобильного устройства Пользователя, позволяют Банку получать информацию о месте фактического местоположения Пользователя, включая данные GPS, отправляемые мобильным устройством.

Информация о совершаемых операциях.

При совершении операций оплаты товаров и услуг, денежных переводов и прочего, Банком собираются данные о месте, времени и сумме совершенных операций, тип способа оплаты, данные о продавце и/или поставщике услуг, описания причины совершения операции, если таковые имеются, а также иную информацию, связанную с совершением указанных выше операций.

При использовании информации Пользователей Банк руководствуется настоящей Политикой конфиденциальности, а также законодательством Республики Таджикистан.

2. Предоставление информации Пользователей третьим лицам

Банк вправе предоставлять информацию Пользователей своим аффилированным лицам, а также партнерам и иным компаниям, связанным с Банком в целях, указанных выше. При этом аффилированные лица Банка, а также связанные с ним компании обязаны придерживаться настоящей Политики конфиденциальности.

Банком не предоставляется информация Пользователей компаниям и частным лицам, не связанным с Банком, за исключением перечисленных ниже случаев.

— Пользователь дал на это свое согласие. Для предоставления Банком информации Пользователей компаниям и частным лицам, не связанным с Банком, в том числе другим Пользователям, запрашивается дополнительное согласие Пользователя. Пользователь в любое время может отозвать данное согласие.

— По требованию действующего законодательства и Соглашение об осуществлении переводов денежных средств с использованием сервиса «Эсхата Онлайн»
Банком могут предоставляться обобщенные обезличенные данные Пользователей Сервисов Банка партнерам (например, с целью проведения статистических и иных исследований).

При передаче информации Пользователей за границу, Банк обеспечивает соблюдение действующего законодательства и настоящей Политики в отношении информации Пользователей путем заключения договоров, в которых будет гарантировано, что получатели информации придерживаются соответствующего уровня защиты.

3. Меры безопасности, используемые для сохранения конфиденциальности информации

Банком предпринимаются все возможные меры для обеспечения безопасности и защиты информации Пользователей от несанкционированных попыток доступа, изменения, раскрытия или уничтожения, а также иных видов ненадлежащего использования. В частности, Банком постоянно совершенствуются способы сбора, хранения и обработки данных, включая физические меры безопасности, для противодействия несанкционированному доступу к системам Банка с целью хищения имущества, фишинга и иных видов мошенничества. Банком также ограничивается доступ сотрудникам, подрядчикам и агентам к информации Пользователей, предусматривая строгие договорные обязательства в сфере конфиденциальности, за нарушение которых предусмотрены жесткие меры ответственности и штрафные санкции.

Безопасность использования Сервисов Банка также зависит от соблюдения Пользователем рекомендаций, с которыми можно ознакомиться на официальном сайте Банка. Пользователь должен хранить данные учетной записи, такие как логин и пароль, втайне от третьих лиц. Пользователь обязуется незамедлительно сообщать Банку о любом случае подозрения несанкционированного использования его учетной записи.

Соблюдение Пользователем рекомендаций Банка позволит обеспечить максимальную сохранность предоставленной Банку информации, в том числе реквизитов банковской карты Пользователя (или иного электронного средства платежа), и других данных, а также снизит возможные риски при совершении операций с использованием реквизитов банковской карты (или иного электронного средства платежа) при безналичной оплате товаров и услуг, в том числе через Интернет.

4. Изменение Политики конфиденциальности. Применимое законодательство

Банк вправе в любое время обновлять и вносить изменения в положения настоящей Политики конфиденциальности. Новая редакция Политики конфиденциальности вступает в силу с момента ее размещения, если иное не предусмотрено положениями новой редакции Политики конфиденциальности. Банк рекомендует Пользователям Сервисов Банка регулярно обращаться к настоящей Политике конфиденциальности с целью ознакомления с наиболее актуальной редакцией.