Башкармалыктын 2023-жылдын 14-ноябрындагы

№58(3) протоколу менен бекитилген

2023-жылдын 14-ноябрында күчүнө кирген

КООМДУК ОФЕРТА

Дистанттык банктык тейлөө кызматтарын көрсөтүү жана пайдалануу эрежеси

1. Жалпы жоболор

1.1 Дистанттык банктык тейлөө кызматтарын көрсөтүү жана аны пайдалануу боюнча ушул Эрежелер (мындан ары - Эрежелер) коомдук офёрта – «Интернет-Банк» жана «Мобилдүү Банк» системаларын ушул Эрежелерде көрсөтүлгөн шарттарда пайдалануу менен дистанттык банктык тейлөө келишимин түзүү тууралуу сунуш болуп саналат.

1.2 Ушул Эрежелерде көрсөтүлгөн шарттарда дистанттык банктык тейлөө келишимин түзүү жана дистанттык банктык тейлөө (мындан ары - ДБТ) кызматтарын пайдалануу максатында Кардар ушул эрежелерди сөзсүз түрдө кабыл алат жана «Керемет Банк» ААК (мындан ары – Банк) тарабынан бекитилген формага ылайык дистанттык банктык тейлөөгө кат жүзүндө, ошондой эле жөнөкөй электрондук кол коюлган электрондук документ түрүндө Арыз (мындан ары – Арыз) берүү менен ушул Эрежелерге кошулат.

1.3 Ушул Эрежелер Банк тарабынан көрсөтүлүүчү «Интернет-Банк» жана «Мобилдүү Банк» кызматтарынын, «Интернет-Банк» жана «Мобилдүү Банк» системасында кардарлар тарабынан өткөрүлүүчү операциялардын тартибин аныктайт, ошондой эле Кардар менен Банктын ортосунда ДБТ кызматтарын көрсөтүү жана аны пайдалануу алкагында келип чыккан мамилелерди жөнгө салат.

1.4 Бул аркылуу Кардар төмөнкүлөрдү тастыктайт:

1.4.1. Банкка Арыз бергенге чейин ушул Эрежелер жана көрсөтүлүп жаткан кызматтарга карата Банк тарифтери менен толук макул экендигин, Банктын www.keremetbank.kg вебсайтындагы Банк Тарифтери менен ушул Эрежелердеги өзгөрүүлөрдү милдеттүү түрдө аткараарын жана көзөмөлдөөрүн;
1.4.2. Кыргыз Республикасынын мыйзам талаптары менен шартталган жана күчүнө кирүү мөөнөтү Кыргыз Республикасынын ченемдик актыларында каралган өзгөртүүлөрдү жана толуктоолорду эске албаганда Банк ушул

Эрежелерди бир тараптуу өзгөртүү жана толуктоо, ошондой эле бул өзгөртүүлөр жана толуктоолор күчүнө киргенге чейин 10 (он) жумушчу күндүн ичинде аталган документтердин жаңы редакцияларынын электрондук версияларын Банктын www.keremetbank.kg веб сайтына жайгаштыруу жолу аркылуу Кардарды кабардар кылуу менен Банктын жаңы тарифтерин өзгөртүү жана белгилөө укугуна ээ экендиги менен таанышып чыккандыгын жана макул экендигин.

1.4.3. таанышып чыккандыгын жана ушул Эрежелер менен катар эле ушул Эрежелердин № Тиркемесинде каралган дистанттык тейлөө иштерин көрсөтүү учурунда коопсуздук талаптарын милдеттүү түрдө сактаарын;

1.4.4. банктык эсептин валютасынан башка валютада операцияларды жүргүзүүдө колдонулуучу накталай эмес алмашуу курстарынын колдонулушуна жана Банктын www.keremetbank дареги боюнча расмий сайтында жайгашкан накталай эмес алмашуу курстарына өз алдынча мониторинг жүргүзүүгө макул экендигин;

1.5 Ушул Эрежеге кошулган кардар бул эрежеде каралган бардык укуктар менен милдеттемелерди өз моюнуна алат.

1.6 Интернет-Банкка жана/же Мобилдүү Банкка кирээрден мурда жана тейлөө иштери башталаардын алдында Кардар Банктын www.keremetbank.kg вебсайтындагы Интернет желесинде жайгашкан бул Эрежелердин актуалдуу редакциясы менен таанышуусу зарыл. Кардардын Системада аутентификацияланууусу, Кардардын Интернет-Банк жана/же Мобилдүү банктын тейлөө кызматтарын алуусу Кардардын бул Эрежени толук кабыл алгандыгын жана андагы жоболордун бардыгы менен макул экендигин билдирет.

1.7 Дистанттык банктык тейлөө кызматына кошулуу менен Кардар Интернет тармагы аркылуу банктык тейлөөгө макулдугун берет. Ошол эле учурда ал Интернет тармагы байланыштын коопсуз каналы экендигин жакшы түшүнөт жана ушул Эрежелерге кошулуу менен төмөнкү тобокелдиктердин бардыгын өз моюнуна алат:

1.7.1. бул өңдүү байланыш каналын пайдалануунун натыйжасында келип чыккан, ошондой эле Кардардын авторлоштурулган маалыматтарына үчүнчү жактардын мүмкүн болгон кирүүсү менен жана Кардардын авторлоштурулган маалыматтары тууралуу билип алган үчүнчү жактын Кардардын Эсеби (-тери) боюнча чыгымдалуучу жана башка операцияларды жана Кардардын Эсебин (-терин) башкаруу боюнча башка аракеттерди өткөрүүсү менен байланышкан тобокелдиктер;

1.7.2. техникалык каражаттарын Интернет тармагына кошуу менен байланышкан тобокелдиктерди, ошол эле учурда өздүк техникалык каражаттарын мыйзамсыз кирүүлөрдөн жана зыяндуу программалык камсыздоолордон өз алдынча коргоону камсыз кылат;

1.7.3. Кардар Интернет тармагы аркылуу ДБТ кызматтарын пайдалануунун натыйжасында, ошондой эле Интернет тармагы аркылуу болуучу алдамчылыктын, хакерликтин, вирустук чабуулдардын кесепетинен улам келип чыккан бардык жоготууларды, чыгымдарды, чыгашаларды өзүнө алат жана Банк буга чейин мүмкүн болгон тобокелдиктер тууралуу Кардарга толук маалымат бергендиктен Банкка эч кандай доомат койбой тургандыгына бул аркылуу кепилдик берет. Муну менен Кардар Эсепти (-терди) башкаруу, Эсептеги (-тердеги) акча каражаттарын тескөө жана дистанттык банктык тейлөө кызматтарын пайдалануу менен төлөмдөрдү жана Операцияларды жүзөгө ашыруу үчүн техникалык мүмкүнчүлүктөрдү берүү боюнча сунуштун демилгичеси экендигин, ошондой эле Банкты кандайдыр бир жоопкерчиликтен бошоткондугун, ошону менен катар эле Кардардын персоналдык компьютери, уюлдук телефону үчүнчү жактардын башкарылуусуна, Авторлоштурулган маалыматтардын уурдалгандыгына же Кардар тарабынан коопсуздук жол-жоболорунун сакталбагандыгына байланыштуу келип чыккан бардык кесепеттер үчүн Банк эч кандай жоопкерчилик тартпастыгын ырастайт;

1.8. Кардардын дистанттык банк кызматын колдонууда төлөй турган комиссияларынын түрлөрү жана өлчөмдөрү Банктын Тарифтери менен аныкталат. Кардар ДБТ кызматтарын ушул Эрежеде аныкталган шарттарда Банк Тарифтерине ылайык төлөөгө милдеттенет.

1.9. Эгерде талаш-тартыш жараткан Операциялар, ошондой эле Банк менен катар эле Кардардын Операцияларын жүзөгө ашырууга катышып жаткан үчүнчү банктардын кызматтары боюнча карыздары, Банк алдында аткарылбай калган милдеттемелери жана Кардарды, анын Эсептерин ДБТ менен байланыштуу келип чыккан башка дооматтары жок болсо, Кардар Банктын Сатуу түйүнүнө тиешелүү арыз берүү жолу менен ДБТ кызматтарын пайдалануудан баш тартуу укугуна ээ.

1.10. Тараптар ушул Эрежелерде белгиленген тартипте Банкка келип түшкөн ДБТ системасына карата мүмкүнчүлүккө бөгөт коюу боюнча талаптарды Кардардан келип чыккан деп тааныйт жана бөгөт коюунун кесепеттери менен байланышкан дооматтар Банк тарабынан кабыл алынбайт, Кардар аталган Эрежелерге кошулуу менен макул экендигин билдирет.

2. Терминдер жана аныктамалар

2.1 Иштин авторлоштурулган сеансы - Кардардын Тутумда иштөө мезгили, анын башталышы болуп Кардардын Аутентификация жол-жоболорун жүзөгө ашыруу саналат. Кардардын Тутумдагы ишинин авторлоштурулган сеансынын аякташы болуп андан чыгуусу эсептелет.

2.2 Авторизациялык маалыматар – Логин жана Пароль, OTP код, ПИН код жана Кардардын биометрикалык маалыматтары, өз кезегинде ал Тутумга кирүү

учурунда Кардарды Аутентификациялоо боюнча Банк тарабынан пайдаланылат.

2.3 Кардардын Аутентификациясы – бул Авторлоштурулган маалыматтардын негизинде сунушталган идентификатордун (ПИН-код, логин ж.б.) аныктыгын текшерүү жолу менен Кардардын аныктыгын тастыктоо.

2.4 Банк – «Керемет Банк» ААК.

2.5 Биометрикалык маалыматтар – уюлдук телефон аркылуу эсептелип жана иштелип чыккан манжа издери, көздүн карек айланасындагы чели, бети кардарды Аутентификациялоо үчүн пайдаланылат. Эгерде Кардардын уюлдук телефону бул өңдүү функцияны колдой турган болсо, ПИН-кодго жеткиликтүү опционалдык алмаштыруучу болуп саналат.

2.6 Дистанттык банктык тейлөө (ДБТ) – Кардардын Банк өндүрүмдөрүнө жана кызматтарына алыстан жеткиликтүүлүгү боюнча кызмат көрсөтүүлөрдүн топтому, ошондой эле өз эсептериңизди жана андагы каражаттарды башкарууга мүмкүнчүлүк берет. Өзүнө төмөнкү кызматтарды камтыйт:

- Интернет-Банк – дистанттык тейлөө каналы, персоналдык компъютерге орнотулган web-браузердин жардамы менен Интернет аркылуу Кардардын Банк өндүрүмдөрүн жана кызматтарын алуусуна мүмкүнчүлүк берет;

- Мобилдүү Банк – мобилдик тиркеменин жардамы менен Интернет аркылуу Кардардын Банк өндүрүмдөрүн жана кызматтарын алуусуна мүмкүндүк берүүчү дистанттык тейлөө каналы;

2.7 Арыз – дистанттык негиздеги банктык тейлөөгө арыз.

2.8 Колдонуучунун аты (мурда жана мындан ары - Логин) – Кардарды системада аутентификациялоо үчүн пайдаланылуучу алфавиттик (латын тамгасы) символдордун уникалдуу ыраааты. Алгач Колдонуучунун аты (Логин) дистанттык банктын тейлөө кызматына кошулаарда Банк тарабынан иштелип чыгат да, мындан соң Кардар тарабынан өзгөртүлүшү ыктымал.

2.9 Кардар – Арызда көрсөтүлгөн адам, ушул Эрежеге ылайык дистанттык негиздеги банкттык тейлөө кызматтарынан пайдалануу укугуна ээ.

2.10 Операция – Кардарды Тескемеси боюнча жүзөгө ашырылуучу бардык банктык операциялар.

2.11 Бир жолку сандык сыр сөз (One Time Password, мындан ары – OTP-код) – Кардардын Аутентификациясы үчүн бул Эрежелерде каралган шарттарда Google Authenticator мобилдүү тиркемеси аркылуу иштелип чыгып Кардарга жөнөтүлгөн сандык белгилердин өзгөчө ыраааты.

2.12 Сыр сөз (Password) – Кардарды Системада Аутентификациялоо үчүн пайдаланылуучу символдордун уникалдуу ыраатуулугу. Сыр сөз көп жолу пайдаланылат жана Банк тарабынан белгиленүүчү аракеттердин чектелген мөөнөтүнө ээ, мөөнөт аяктаган соң Кардар Сыр сөздү өзгөртүүгө милдеттүү.

2.13 ПИН-код – Кардарды Мобилдүү Банк сервисинде Аутентификациялоо үчүн пайдаланылуучу сандык символдордун уникалдуу ырааттуулугу. Кардардын биринчи жолку ийгиликтүү Аутентификациясынан кийин ПИН-код Логин жана Парольду алмаштырат.

2.14 Жөнөкөй электрондук кол – электрондук кол; коюлган колдун ачкычы электрондук кол менен дал келет (коддор, сыр сөздөр жана башка идентификаторлор). Жөнөкөй электрондук кол кардар тарабынан коюлган колго барабар деп эсептелет.

2.15 Кардардын буйругу - бул Кардарлардын ушул Эрежелерде каралган банк операцияларын жүргүзүү боюнча Банкка берген көрсөтмөсүн жана Интернет-Банктын жана/ же Мобилдик Банктын иштешин камтыган электрондук төлөм документи.

2.16 Система же ДБТ системасы – Кардарларга ДБТ кызматтарынын көрсөтүлүшүн камсыз кылуучу программалык-техникалык комплекс.

2.17 Тараптар – Банк жана Кардар.

2.18 Эсеп – Банк жана Кардар ортосунда түзүлгөн келишимдин негизинде Кардар үчүн ачылган банктык эсеп.

2.19 Тарифтер – Банк тарабынан белгиленген кызматтардын тизмеси жана (комиссияны) көрсөтүлгөн кызмат үчүн төлөнүүчү сыйакынын өлчөмү, учурдагы Тарифтепр Кардарда ушул Эреженин 1.4.2-пунктуна ылайык билдирилет.

2.20 Ыйгарымдуу адам – Кардар- жеке жак, Кардардын Эсептерин башкаруу, аталган Эсептердеги акча каражаттарын Кардардын атынан тескөө жана Кардардын Эсеби боюнча Операцияларды Кардардын эсебинен жүргүзүү, Кардардын Эсебиндеги акча калдыктары жөнүндө маалымат алуу, ошондой эле Кардардын эсебиндеги акча каражаттарынынын жүгүртүлүшү жөнүндө көчүрмөнү алуу укугуна ээ кылынган Кардардын – юридикалык жактын өкүлү.

2.21 Google Authenticator – Кардардын уюлдук телефонуна орнотулган жана OTP-коддорду генерациялоо үчүн пайдаланылуучу мобилдүү тиркеме.

2.22 Банктын сатуу түйүнү – Банктын Кардар менен түздөн-түз иш алып баруучу курамдык бөлүмү.

2.23 Push-билдирүү – Банк тарабынан Интернет тармагын пайдалануу менен Мобилдик Банк тиркемеси аркылуу мобилдик түзүлүшкө жөнөтүлүүчү билдирүү.

2.24 Электрондук документ – бул электрондук формада сунушталган жана айкындыгын ырастоо үчүн тиешелүү реквизиттерге ээ, ошондой эле маалыматтык-телекоммуникациялык тармактар боюнча берүүгө жана маалымат тутумдарында иштеп чыгууга жарактуу документтештирилген маалымат.

2.25 **Электрондук кол** – электрондук формадагы башка маалыматка кошулган жана (же) аны менен логикалык жактан байланышкан, ошондой эле маалыматка кол койгон адамды аныктоо үчүн пайдаланылуучу электрондук формадагы маалымат.

2.26 **QR-код** – төлөм маалыматтарын берүү үчүн эки өлчөмдүү штрихкод белгиси.

2.27 Төлөм маалыматтары – төлөм деталдарын сүрөттөгөн белгилердин топтому.

2.28 Өз ара аракеттенүү оператору – Кыргыз Республикасынын Улуттук банкынын лицензиясынын негизинде аталган процессингдик, клирингдик борбордун төлөм системаларынын катышуучуларына үчүнчү жактардын төлөмдөрү жана эсептери боюнча каржылык маалыматтарды (процессинг, клиринг) кабыл алуу, иштетүү жана берүү боюнча кызмат көрсөтүүчү төлөм системасынын оператору. Ошондой эле ал төлөм системаларынын катышуучулары менен болгон өз ара техникалык аракеттерди жана QR-кодду пайдалануу менен төлөм боюнча акыркы эсептер үчүн клирингдик файлдардын таризделишин камсыз кылат.

2.29 **QR кодун генерациялоо системасы** – төлөмдөрдү жүргүзүүдө жана кийинки эсептешүүлөр үчүн маалыматтарды даярдоодо QR кодун түзүү үчүн автоматташтырылган маалыматтык система.

2.30 Соода-сервистик ишкана (ССИ) – Соода-сервистик ишканасы (СЭБ) - товарларды (иштерди жана кызмат көрсөтүүлөрдү) берүүчү жеке ишкер жана/же юридикалык жак болуп саналган Банктын кардары.

3. Банктык тейлөө кызматтарын көрсөтүү жана пайдалануу эрежеси

3.1 Интернет-Банкты жана/же Уюлдук Банкты пайдалануу укугу Кардарга Банк тарабынан жекече түрдө берилет жана үчүнчү жактарга берүүгө тыюу салынат. Кардардын ыйгарымдуу адамы үчүнчү жак болуп саналбайт.

3.2 Алгач ДБТга кошулуу же сыр сөздү аралыктан калыбына келтирүү учурунда Сыр сөз Банк тарабынан түзүлөт да, биринчи жолку ийгиликтүү аутентификациядан соң Кардар Сыр сөздү өз каалоосуна жараша өзгөртө алат, мындай шартта ал

болгону сыр сөздүн татаалдыгы боюнча талаптарды гана аткарышы зарыл (төмөндө берилди).

3.3 OTP-код Кардарга берилиши же Google Authenticator уюлдук тиркемеси аркылуу түзүлүшү мүмкүн.

3.4 OTP-кодду алуу ыкмасы Кардар тарабынан Банкка Арыз берүү учурунда тандалып алынат, кийин Кардардын каалоосу боюнча өзгөртүлүшү мүмкүн.

3.5 Кардардын Интернет-Банкка кирүүсү web-браузердин жардамы аркасында Интернет аркылуу жүзөгө ашырылат. Төмөнкү web-браузерлер система аркылуу колдоого алынат: web-браузеры: Internet Explorer, Firefox, Google Chrome, Opera, Safari. Авторлоштуруу учурунда web-браузерде көрсөтүлгөн алда канча актуалдуу версияларды пайдалануу милдеттүү болуп саналат. Кардардын Мобилдүү Банк кызматына кирүүсү мобилдүү телефонго орнотулган тиркеменин жардамы аркасында Интернет тармагы аркылуу ишке ашырылат.

3.6 Кардардын Мобилдик Банк кызматына кирүүсү мобилдик телефонго орнотулган тиркеменин жардамы менен Интернет аркылуу ишке ашырылат. Аталган тиркеме төмөнкү мобилдик системалар аркылуу гана колдоого алынат: iOS и Android.

3.7 Иштин Авторлоштурулган сеансынын алкагында ДБО сервиси аркылуу жүргүзүлгөн бардык Операцияларды Тараптар сөзсүз түрдө Кардар жана анын Ыйгарымдуу адамы тарабынан жасалган Операциялар катары тааныйт, мындай Операциялар үчүн Кардар толук финансылык жана юридикалык (терроризм, аткезчилик, акча каражаттарынын изин жашыруу) жоопкерчилик тартат.

3.8 Маалымат алуу, ошондой эле иштин авторлоштурулган сеансынын алкагында жүзөгө ашырылган Операциялар боюнча ДБТ кызмат көрсөтүүлөрүндөгү бардык иш-аракеттерди Тараптар жеке Кардар же анын ыйгарымдуу адамы тарабынан жүзөгө ашырылган аракеттер катары кабыл алышат, мындай Операциялар үчүн Кардар толук каржылык жоопкерчилик тартат.

3.9 Иштин авторлоштурулган сеансынын алкагында жүзөгө ашырылган Операциялар боюнча Банктын маалымат тутумдарынын протоколдорунда чагылдырылган маалыматтар Банк жана Кардар тарабынан документалдык булак катары кабыл алынып, Кардар тарабынан Системада Операциялардын өткөрүлгөндүгүн ырастайт жана Банк тарабынан Кардардын Буйругу боюнча эсеп-кысаптарды өткөрүүгө, ошондой эле Тарифтерге жана бул Эрежелерге ылайык Кардардын эсебиндеги Банкка тиешелүү комиссияларды эсептөө, жокко чыгаруу же Кардардан талап кылуу үчүн негиз болуп саналат.

3.10 ДБТ кызматтарынын аркасы менен өткөрүлгөн Операцияларга Кардар этияттык менен мамиле кылуусу, ошондой эле Системадагы кокусунан же мурда ниет кылынбаган Операциялардын болуу ыктымалдыгын азайтуу боюнча акылга

сыярлык чараларды кабыл алуусу зарыл. Иштин авторлоштурулган сеансы учурунда жасалган бардык Операциялар, анын ичинде товарларга/кызматтарга төлөм жүргүзүү, акча которуулар жана төлөмдөр Кардардын буйругу боюнча аткарылган жана Кардар тарабынан тастыкталган деп эсептелет.

3.11 Кардар Интернет/Мобилдүү банкингде генерацияланган QR-кодду колдонуу менен төлөмдөрдү кабыл алат жана товарлар үчүн (жумуштар жана кызматтар) төлөм жүргүзө алат.

3.12 ССИ деп саналган кардардын Интернет/Мобилдүү банкингде генерацияланган QR-кодду колдонуу менен берилген товарлар үчүн (жумуштар жана кызматтар) төлөм кабыл алуудан баш тартууга укугу жок.

3.13 Кардар төлөмдөрдү кабыл алуу жана мобилдүү тиркемеден төлөм жүргүзүү үчүн зарыл болгон QR-кодду өз алдынча тандайт.

4. Коопсуздукту жана купуялуулукту сактоо боюнча негизги талаптар

4.1 Ушул бөлүм ДБТ кызматтарын пайдалануу учурунда зарыл болгон коопсуздукту камсыз кылуу үчүн Кардар тарабынан милдеттүү түрдө сакталышы керек болгон эрежелерди аныктайт, ошондой эле өзүнө кардардык маалыматтардын жана Кардар тарабынан жасалуучу Операциялардын купуялуулугун камсыз кылуу боюнча кабыл алынуучу чаралардын тизмесин камтыйт.

4.2 Банк жүзөгө ашырат, ал эми Кардар Иштин авторлоштурулган сеансынын алкагында өткөрүлгөн бардык окуялар менен иш-аракеттерди Банк системасынын электрондук журналында сактоо боюнча Банк укугун тааныйт.

4.3 ДБТ кызматтарын колдонууда Кардарга коюлуучу маалыматтык коопсуздук талаптары Банк тарабынан төмөнкү чараларды кабыл алуу жолу менен камсыз кылынат:

- ар бир Кардарга Тутумдагы Кардардын аныктыгын текшерүү максатында уникалдуу Логиндин милдеттүү түрдө ыйгарылышы;
  - сыр сөздү түзүүдө сөзсүз түрдө үчүнчү жактар үчүн Сыр сөз жөнүндө маалыматка кирүү мүмкүнчүлүгүн жокко чыгаруучу ыкмаларды колдонуу;
  - сыр сөздүн татаалдыгын белгилөө, атап айтканда:
    - Сыр сөздүн узундугу жок эле дегенде 9 (тогуз) символдон туруп 25 (жыйырма беш) символдон ашпоого тийиш;
    - Ар бир регистрде кеминде 1 (бир) символдун болуусу (төмөнкү, жогорку);
    - Сыр сөздүн кеминде 1 (бир) сандын болуусу;

- Сыр сөздүн белгилеринин арасында (@, #, $, &, *, % ж.б.у.с.) жок эле дегенде бир атайын белгиси болууга тийиш.

- Туура эмес болуп калган учурларда Мобилдүү Банк үчүн ПИН-код киргизүү аракеттеринин санына чектөө киргизүү, атап айтканда:

- Алгач ПИН-кодду киргизүү үчүн 3 (үч) жолу мүмкүнчүлүк берилет, эгерде ПИН-код 3 (үч) жолу тең туура эмес киргизилсе, анда Интернет Банк 15 (он беш мүнөткө) чейин блоктолот.

- Биринчи блокировка мөөнөтү аяктагандан кийин дагы мүмкүнчүлүк берилет, ПИН-код дагы 1 (бир) жолу туура эмес киргизилген учурларда Интернет Банк убактылуу түрдө блоктолот жана Кардардын кат жүзүндөгү арызынан кийин гана блоктон чыгарылышы мүмкүн.

- милдеттүү түрдө OTP-кодду киргизүү;
- Мобилдүү Банк кызматы үчүн Кардардын Биометрикалык маалыматтарын Авторлоштурулган маалымат катары пайдалануу, эгерде мындай функционал Кардардын жабдуусунда бар болсо;
- OTP-коддун чектик иштөө мөөнөтүн 30 секундга белгилөө;
- Кызматтын маалыматтык коопсуздугун жогорулатуу үчү мурда же кийин жооптуу адам тарабынан белгиленген башка ыкмалар.

4.4 Кардар тарабынан RBS кызматтарын пайдаланууда маалыматтык коопсуздукту камсыз кылуу боюнча милдеттүү чаралар төмөнкүлөр болуп саналат:

- Кардар милдеттүү түрдө Логинди, Сыр сөздү, OTP-кодду, ПИН-кодду купуя сакташы керек. Авторлоштурулган маалыматтарды үчүнчү жактарга оозеки же кат жүзүндө берүүгө тыюу салынат.
    - Авторлоштурулган сеанстын алкагында Кардар Сыр сөздү ар бир 3 (үч) айда алмаштырып турууга тийиш;
    - Кардар тарабынан бир кичине шек жаралганда же төмөнкүлөр боюнча фактылар аныкталганда: кардардын Авторлоштурулган маалыматтарына үчүнчү жактардын кирүүсү, Кардардын атынан үчүнчү жактардын ДБТ сервистерине кирүүсү, OTP-коддор менен SMS-билдирүүлөрдү алуу максатында Кардар тарабынан Банкка маалымдалган уюлдук телефондун номуру байланган сим-картанын жана/же уюлдук телефондун жоголушу, Интернет-Банкты жана/же Мобилдик банкты колдонуу менен Кардардын эсебине мыйзамсыз кирүү аракети, мындай шартта Кардар шашылыш түрдө **+996 (312) 55 44 44** телефону же call-center@keremetbank.kg электрондук почтасы аркылуу ДБТ сервистерине кирүү мүмкүнчүлүгүнө бөгөт коюу талабы менен Банкка кайрылуусу зарыл, мындай шартта Кардар өздүгүн тактоочу маалыматтарды билдирүүсү жана 5 (беш) календардык күн ичинде аталган талабын кат жүзүндө ырастоого тийиш (эгерде болсо Кардардын колу жана

мөөрү коюлган кагаз жүзүндөгү арыз), эгерде жогоруда көрсөтүлгөн кат жүзүндөгү ырастоону Кардар 5 (беш) календардык күн ичинде бере албаса, анда бул мөөнөт Банктын макулдугу менен өзгөртүлүшү ыктымал);

- ДБТ кызматтарына мүмкүнчүлүк алуу Кардардын кат жүзүндөгү арызы боюнча гана бөгөттөн чыгарылышы мүмкүн (Кардар тарабынан кол жана мөөр коюлган кагаз түрүндөгү арыз (эгерде болсо));
- Ушул Эреженин 6.2.1-пунктунда көрсөтүлгөн ыкмалар аркылуу Банк тарабынан маалымат катары жеткирилген маалыматтар менен бирге Кызматты колдонууда келип чыгуусу мүмкүн болгон тобокелдиктерге тиешелүү маалыматтар менен Кардар өз учурунда таанышууга жана талапка жараша жогоруда көрсөтүлгөн маалыматтарга байланыштуу зарыл болгон бардык аракеттерди кабыл алууга милдеттүү;
- Кардар Системага кирүү үчүн колдонулган шаймандарга, маалыматтарды сактоочу түзмөктөргө жана киргизүү/чыгаруу түзмөктөрүнө көзөмөлсүз кирүүгө мүмкүнчүлүк берген резиденттик программалардын жүктөлүшүнө жол бербөөгө милдеттенет;
- Кардар Системага кирүү үчүн колдонулуучу шаймандарга карата монитор режиминдеги антиврустук программалык камсыздоо базасын пайдаланууга, антивирустук программалык камсыздоону актуалдуу абалда кармап турууга, операциялык тутум менен web-браузерди колдонуучулар тарабынан өндүрүлгөн коопсуздук жаатындагы жаңыртууларды такай орнотуп турууга милдеттенет.

4.5 Банк жөнөтпөйт, ал эми Кардар бардыгы жөнүндө, же Авторлоштурулган маалыматтардын бир бөлүгү тууралуу билдирүү өтүнүчү менен келип түшкөн оозеки же кат жүзүндөгү суроолорго жооп бербейт. Бул өңдүү суроону Кардар аткаруусуз/жоопсуз калтырууга жана мындай фактынын болгондугу тууралуу кыска мөөнөттүн ичинде Банкка билдирүүгө милдеттүү.

4.6 Кандайдыр бир Операцияларды жасоо менен бирге Системага кирүү жана аны колдонуу, ошондой эле маалыматтарды кароо укугу каттоодон өткөн Кардарларга гана берилген. Кардардын өз Авторлоштурулган маалыматтарын үчүнчү жактарга берүүсүнө тыюу салынат жана түздөн-түз бул Эрежелерди бузуу болуп саналат. Өз Авторлоштурулган маалыматтарын үчүнчү жакка өткөрүп берүүдөн улам келип чыккан кесепеттер үчүн Кардар толук жоопкерчилик тартат. Эгерде Кардардын өз Авторлоштурулган маалыматтарын үчүнчү жактарга өткөрүп бергендиги аныкталса, Банк Кардардын ДБТ Кызматтарына кирүүсүн убактылуу токтото турууга же бир тараптуу соттук тартипте Кардарга дистанттык банктык тейлөө кызматтарынын көрсөтүлүшүн толугу менен токтотууга укуктуу.

4.7 Кардардын атынан Системага мыйзамсыз кирүү аракети болуп жатат деп эсептесе жана мындай деп эсептөөгө жетишээрлик негиз болсо, Банк кабар бербестен Кардардын ДБТ кызматтарына кирүү мүмкүнчүлүгүн убактылуу токтото же чектей туруу, ошондой эле ДБТ кызматтарына карата мүмкүнчүлүгүн калыбына келтирүүдөн баш тартуу укугуна ээ.

4.8 Банк Кардар тарабынан ушул Эрежелерди бузуу фактысы аныкталган учурда, анын учёттук эсебине бөгөт коюу жолу аркылуу Кардардын ДБТ кызматтарына кирүүсүн токтото турууга укуктуу.

4.9 Кардар Интернет аркылуу купуя маалыматты берүү үчүнчү жактар тарабынан мындай маалыматка уруксатсыз кирүү тобокелдигине алып келээри жөнүндө кабардар болгон. ДБТ кызматтарына кошулуу менен Кардар Интернет тармагы байланыштын жана маалыматты берүүнүн коопсуз каналы эмес экендигин, ошондой эле купуялуулукту бузуу менен байланышкан бардык тобокелдиктерди жана мындай байланыш каналын колдонуудан келип чыгуучу башка тобокелдиктерди түшүнүү менен Интернет тармагы аркылуу банктык тейлөөгө макул болот,

4.10 ДБТ кызматтарын колдонууда үчүнчү жактардын Операциялар жөнүндө маалыматка уруксатсыз кирип кетүү тобокелдги бар экендигин түшүнөт. Кардардын жеке компъютерин, уюлдук телефонун башкарууга алуу, ошондой эле Авторлоштурулган маалыматтарын уурдоо үчүнчү жактар үчүн уруксатсыз кирүү мүмкүнчүлүгүн ачат.

4.11 Кардар ушул Эрежелердин талаптарын толугу менен аткарууга милдеттенет, ошондой эле алмашуу ДБТ алкагында жүргүзүлүп жаткан маалыматтардын жана документтердин коопсуздугу жана корголушу үчүн бардык чараларды көрөт.

4.12 Кардар өздүк техникалык каражаттарын (персоналдык компьютерин, мобилдик түзүлүштөрүн жана башка каражаттарын) өз эсебинен Интернет тармакка кошууга, ошондой эле аларды уруксатсыз кирүүлөрдөн жана зыяндуу программалык камсыздоолордон коргоого милдеттүү.

4.13 Ушул Эрежеде көрсөтүлгөн дистанттык банктык тейлөө кызматтарын коопсуз пайдалануу эрежеси Кардар тарабынан бузулган учурларда, ошондой эле Интернет тармагы аркылуу алдамчылык операциялар, хакердик, вирустук чабуулдар катталганда Банк Кардардын Эсеби боюнча жасалган Операциялар үчүн жоопкерчилик тартпайт.

5. Операцияларды өткөрүү

5.1 Тараптар Система менен иштөө учурунда Система тарабынан электрондук документ түрүндө берилген бишкек убактысын бирдиктүү убакыт бирдиги катары эсептешет.

5.2 Операциялар Банк тарабынан Интернет-Банк жана Мобилдүү Банкт Кызматтары үчүн берилген тизмеге ылайык Системада жүзөгө ашырылат.

5.3 Кызматты колдонууда Банк Иштин авторлоштурулган сеансынын алкагында Эсептер боюнча маалыматтарды алуу, Эсептер боюнча көчүрмөлөрдү тариздөө, Банк алдындагы насыялар бюнча карыздардын абалы, Эсептер боюнча Операциялардын тизмеси, Банктык карталар боюнча Операциялардын тизмеси (мындан ары - карталар), Эсептердеги калдыктар, карталардагы баланстар жөнүндө маалыматтарды алуу боюнча кызматтардын топтомун көрсөтөт.

5.4 Тараптар Банк тарабынан Система ресурстарын колдонуу менен берилген Эсеп боюнча көчүрмө Кардар тарабынан Системаны пайдалануу менен Эсеп(-тер) боюнча банктык Операциялардын жүзөгө ашырылгандыгын тастыктоочу расмий документ болуп саналарын моюнга алышат. Ошондой эле Тараптар Системаны колдонуу менен өткөрүлгөн Операциялар боюнча кандайдыр бир пикир келишпестиктер келип чыккан учурларда Эсеп боюнча жогоруда көрсөтүлгөн көчүрмө, ошону менен бирге сотто дагы, Кардардын өз Эсеби (-тери) боюнча Операцияларды жүзөгө ашыргандыгынын жана Банк Кардардын Тескемесине ылайык Операцияларды өткөргөндүгүнүн айныксыз далили болуп саналат. Эсеп боюнча көчүрмө Кардарга Банк мындай табыштама алгандан күндөн тартып 5 (беш) жумушчу күндүн ичинде берилет.

5.5 Банк Кардарга СМС-билдирүүлөр, e-mail почтасы, Push-билдирүүлөр аркылуу Эсептин абалы, Эсеп боюнча каражаттардын кыймылы өңдүү Кардар үчүн өтө маанилүү маалыматтарды билдирүүгө укуктуу, ошол эле учурда ал кардарда насыя боюнча карыздардын бар экендигин, Банктын жаңы кызмат көрсөтүүлөрү тууралуу эскертет.

5.6 Банк ДБТ кызматтарын колдонуу менен Кардардын эсептерге дистанттык түрдө кирүүсүнө жана Операцияларды өткөрүү үчүн Кардардын Тескемелерин дистанттык түрдө түзүүгө жана Банкка өткөрүүгө мүмкүнчүлүк берет, Операцияларды өткөрүүнүн дистанттык мүмкүнчүлүгү ушул Эрежелерди каралган, анын ичинде:

- Кардарлардын Банктагы Эсептеринин ортосундагы которуулар;
- Кардардын эсебинен үчүнчү жактардын Банкта ачылган эсебине которуулар;
- Кардардын эсебинен Кардардын же үчүнчү жактардын башка банктарда ачылган эсебине которуулар;
- Кызмат көрсөтүүлөргө (коммуналдык төлөмдөр ж.б.) төлөм жүргүзүү максатында Кардардын эсебинен үчүнчү жактардын пайдасы үчүн которуулар;
- Валюталык которуулар (эл аралык, ошондой эле Кыргыз Республикасынын ичинде) үчүн колдонулуучу SWIFT которуулар;

5.7 Банк Интернет-Банк жана Мобилдүү Банк аркылуу ишке ашырылган Операциялардын тизмесин өзгөртүү укугуна ээ. Ошол эле учурда ушул Эрежелердин 6.2.1-пунктуна ылайык мындай өзгөртүүлөр Кардарга маалымдалат.

5.8 Акча каражаттарын Эсептеги валютадан башка валютага которуу (Эсептеги акча каражаттары менен которулуп жаткан акча каражаттарынын валюталарынын ортосундагы айырмачылыкта) Операцияларды өткөрүү учурунда Банк тарабынан белгиленген валюталардын курсу боюнча жүзөгө ашырылат.

5.9 Тараптар Системада таризделген электрондук төлөм документтер (Кардардын тескемелери) Кардарга таандык деп эсептелээрин жана Кыргыз Республикасынын ченемдик-укуктук актыларына ылайык таризделип, Кардар тарабынан кол коюлуп, Банк тарабынан кагаз алып жүрүүчү түрүндө Кардардан алынган төлөм документтерине юридикалык жактан тең келишээрин моюнга алышат.

5.10 Банк Интернет-Банк жана/же Мобилдүү Банк аркылуу Операцияларды өткөрүүгө туруктуу жана убактылуу чектөөлөрдү киргизүү укугуна ээ. Чектөөлөрдүн бар экендиги тууралуу Банк Кардарды төмөнкү жолдор аркылуу кабардар кылат:

- документтерди жана маалыматтарды Банктын www.keremetbank.kg интернет-сайтына жайгаштыруу;
- документтерди жана маалыматтарды Банктын Сатуу түйүндөрүндөгү стенддерине жайгаштыруу;
- маалыматтык билдирүүлөрдү электрондук почта аркылуу жөнөтүү;
- маалыматтык билдирүүлөрдү СМС-билдирүүлөр аркылуу жөнөтүү;
- Push-билдирмелерди Кардардын мобилдүү түзүлүшүнө жөнөтүү;
- Банктын каалоосу боюнча Кардардын маалымат алуусуна жана маалымат Банктан чыгып жаткандыгын аныктоого мүмкүнчүлүк берүүчү башка жолдор менен.

5.11 Банк Кардардын Тескемесин аткаруудан баш тартуу укугуна ээ:

- Эгерде бул Операцияларды жүзөгө ашыруу үчүн Кардардын тиешелүү эсебинде каражаттар жетишсиз болсо, Операцияларды аткаруу үчүн алынуучу комиссияларды эске алганда (эгерде бар болсо);
- ДБТ кызматын колдонуу учурунда коопсуздуктуун бузулгандыгы жөнүндө шек жаралса, ошондой эле Банк Тескемени аткаруу Банк же Кардар үчүн каржылык жоготуулар менен коштолот деп эсептөөгө негиз тапса;

- эгерде Операция суммасы ДБТ сервиси аркылуу Операцияларга карата лимит суммасынан жогору болсо же Банк Тарифи менен белгиленген чектөөлөргө дал келбесе;
- Кыргыз Республикасынын мыйзамдарына ылайык зарыл болгон кошумча документтер Кардар тарабынан тапшырылбагандыгына байланыштуу Тескемени кабыл алуу мүмкүн болбосо;
- эгерде Тескемени аткаруу Террористтик ишти каржылоого жана кылмыштуу жол менен алынган кирешелерди легалдаштырууга (адалдоого) каршы аракеттенүү менен бирге Кыргыз Республикасынын аракеттеги мыйзамдарынын, Кыргыз Республикасынын Улуттук Банкынын ченемдик актыларынын, ушул Эрежелердин, ошондой эле Кардар менен Банк ортосунда түзүлгөн башка макулдашуулардын (келишимдердин) шарттарынын бузулушуна алып келсе;
- Банк менен Кардардын ортосунда түзүлгөн келишимдерде жана/же Кыргыз Республикасынын мыйзамдарында каралган башка шарттарда.

5.12 Кардар Авторлоштурулган маалыматтарын пайдалануу анын өздүгүн тактоо жана Эсеби боюнча Операцияларды өткөрүү укугун тастыктоо үчүн ылайыктуу жана жетиштүү экендигине макул болот.

6. Тараптардын укуктары жана милдеттери

6.1. <u>Банктын милдеттемелери:</u>

6.1.1. Авторлоштурулган сеанс учурунда түзүлгөн Кардардын Тескемесин Кардардын атынан жана эсебинен аткаруу.

6.1.2. ДБТ Сервистерине кошулуу жана аны пайдалануу, Операцияларды Системада жүзөгө ашыруу маселелери боюнча Кардарга кеңеш берүү.

6.1.3. ДБТ системасын пайдалануу процессинде техникалык көйгөйлөр келип чыккан учурларда белгилүү бир мөөнөттө аларды жоюу боюнча мүмкүн болгон бардык аракеттерди кабыл алуу. Ошол эле учурда Кардардын Банкка доомат коюу укугу жок жана техникалык көйгөйлөрдү жоюу маалында Операцияларды кадыресе ыкманын жардамы менен жүзөгө ашырат, бул үчүн ал кагаз алып жүрүүчүлөрдү пайдаланат же Кардардын Тескемелерин Банкка өткөрүп берүүнүн альтернативдүү жолун тандайт.

6.1.4. Ушул Эрежелерде караштырылган башка милдеттемелерди моюнуна алат.

6.2. <u>Банктын укуктары:</u>

6.2.1. бир тараптуу түрдө бул Эрежелерге өзгөртүүлөрдү жана толуктоолорду киргизүү (анын ичинде ДБТнын жаңы сервистеринин/кызматтарынын/мүмкүнчүлүктөрүнүн пайда болуусу

менен байланышкан) же мындай өзгөртүүлөр жана толуктоолор күчүнө киргенге чейин 10 (он) күн калганда Банктын ***www.keremetbank.kg*** вебсайтына аталган документтердин жаңы редакциясынын электрондук версиясын жайгаштыруу менен, буга Кыргыз Республикасынын мыйзам талаптары менен шартталган жана күчүнө кирүү мөөнөтү алда канча эрте мөөнөттү талап кылган өзгөртүүлөр жана толуктоолор кирбейт.

6.2.2. өз каалоосу боюнча Кардардын ДБТга кирүү мүмкүнчүлүгүн убактылуу токтото туруу же чектөө же ДБТга кирүүгө мүмкүнчүлүгүн берүүдөн же калыбына келтирүүдөн баш тартуу, же толугу менен Кардарга дистанттык банктык тейлөө кызматынын көрсөтүлүшүн бир тараптуу соттук эмес тартипте токтотуу:

6.2.2.1. банктын маалымат тутумдарына зыян келтирүү боюнча Кардардын кара ниети бар экендиги аныкталганда;
6.2.2.2. кардар тарабынан ушул Эрежелерде баяндалган ДБТ кызматтарын пайдалануу шарттары менен коопсуздук эрежелери, ошондой эле Кыргыз Республикасынын аракеттеги мыйзамдары бузулгандыгы боюнча факт аныкталганда;
6.2.2.3. эгерде Кардардын насыя боюнча мөөнөтү өтүп кеткен карыздары менен бирге Банк алдында төлөнө элек карыздары бар болсо;
6.2.2.4. эгерде Кардар тарабынан бул Эрежелердин шарттары бузулса;
6.2.2.5. Кардарга тиешелүү түрдө текшерүү өткөрүү жана операцияларды жүзөгө ашыруу үчүн зарыл болгон маалымат жана (же)документтер менен бирге Банк тарабынан талап кылынган документтерди берүүдөн Кардар баш тарткан учурларда;
6.2.2.6. ушул Эрежелерде жана Кыргыз Республикасынын мыйзамдарында каралган башка учурларда;
6.2.3. ДБТ системасынын жардамы менен Операцияларды жасоо үчүн лимиттерди бир тараптуу түрдө орнотуу жана өзгөртүү, техникалык жана башка чектөөлөрдү белгилөө, ошондой эле Интернет-Банкты жана Мобилдүү Банкты пайдалануу учурунда келип чыккан Кардар менен Банктын тобокелдиктерин төмөндөтүүчү башка механизмдерди Системада жүзөгө ашыруу, ошону менен бирге ДБТ кызматтарын көрсөтүү учурунда коопсуздук деңгээлин жогорулатуу үчүн кошумча уюштуруучулук жана техникалык чараларды кабыл алуу;
6.2.4. программалык камсыздоо сменасына тиешелүү жол-жоболорду жана профилактикалык иштердүү өткөрүү үчүн ДБТ системасынын ишин убактылуу токтотуу;

6.2.5. Кардардын макулдугусуз, тескемесиз жана төлөмдүк тапшырыктарысыз (бейакцепттик тартипте) биринчи кезекте Кардардын Эсебиндеги акча каражаттарын эсептен чыгаруу;

6.2.5.1. Банктын Кардарды тейлөө жана Кардардын Эсеби (-тери) боюнча Операцияларды жүзөгө ашыруу менен байланышкан кызмат көрсөтүлүүлөрү менен комиссияларын төлөө эсебине, Банктын аракеттеги Тарифтерине

ылайык Операцияларды жүзөгө ашыруу/кызмат көрсөтүү же Операциялар жүзөгө ашырылгандан/кызматтар көрсөтүлгөндөн кийин кайсы учурда болбосун;

6.2.5.2. Кардар менен иштиктүү мамилелердин жүрүшүндө же Кардарды дистанттык банктык тейлөө менен байланыштуу келип чыккан Банктын чыгашаларын компенсациялоо эсебине;

6.2.6. Кардардын Банктагы эсеби жабылып калган учурларда ДБТ Системасына Кардардын кирүү мүмкүнчүлүгүн кечиктирбестен жокко чыгаруу.

6.2.7. Кардардын ушул Эреженин 7.7 жана 7.8-пункттарында көрсөтүлгөн талаптарга жооп бербеген дooматтары менен арыздарын карooго кабыл албоо;

6.2.8. Ушул Эрежеде каралган башка укуктарды жүзөгө ашыруу.

6.3. <u>Кардар төмөнкүлөргө милдеттүү:</u>

6.3.1. маалыматтарга өзгөртүү кирген күндөн тартып 3 (үч) күндүн ичинде тастыктоочу зарыл документтерди тиркөө менен Арызда көрсөтүлгөн маалыматтардагы бардык өзгөрүүлөр тууралуу Банкка кат жүзүндө маалымат берүү.

6.3.2. Кыргыз Республикасынын аракеттеги мыйзамдарына ылайык Операцияларды Эсеп боюнча жүргүзүү, бул Эрежелерди, ошону менен бирге ДБТ кызматтарын колдонуу маалында коопсуздук эрежелерин сактоо боюнча чаралар комплексин сактоо;

6.3.3. террористтик ишти каржылоого жана кылмыштуу кирешелерди легалдаштырууга (адалдоого) каршы аракеттенүү (мындан ары текст боюнча - ТИКжККЛ) боюнча Кыргыз Республикасынын мыйзамдарын сактоо, ошондой эле Банкка суралып жаткан маалыматты жана ТИКжККЛ маселелерин жөнгө салуучу Кыргыз Республикасы мыйзамдарынын талаптарына ылайык Кардардын ишмердүүлүгүнө жана Кардар тарабынан өткөрүлүп жаткан операцияларга тиешелүү документтерди берүү. Ошол эле учурда Банк келишимдерден, баштапкы документтерден (эсеп-фактуралардан, коштомо кагаздардан, инвойс ж.б.) сырткары Кардардын каржылык документтеринин, отчётторунун көчүрмөсүн, Кардар тарабынан жасалган операциялардын экономикалык маанисинин түшүндүрмөсү, акча каражаттарынын келип чыккан булагы

тууралуу жана төлөм жана башка документтердин алуучулары/контрагенттер тууралуу маалыматтарды суроого укуктуу.

6.3.4. Банк тарабынан көрсөтүлгөн кызматтар менен банктык комиссияларга дистанттык банктык тейлөө боюнча төлөм жүргүзүү жана Эстеп боюнча операцияларды Банктык тарифтерге ылайык өткөрүү, Банк тарабынан төлөм жүргүзүү үчүн эсеп берилгенден тартып бир банктык күндөн кеч эмес мөөнөттө башка банктардын Кардардын Эсеп боюнча операцияларды жүзөгө ашыруусуна катышкан кызматтарын жана Кардарды тейлөө жана Операцияларды өткөрүү менен байланышкан башка бардык чыгымдарды төлөө.

6.3.5. Интернет-Банкка OTP-коддору бар SMS-билдирүүлөрдү алуу максатында Кардар тарабынан Банкка маалымдалган уюлдук телефондун номуру алмаштырылган учурларда бул тууралуу милдеттүү түрдө Банкты кат жүзүндө кабардар кылуу.

6.3.6. Бул Эрежеде каралган башка милдеттемелерди кабылдоого.

6.4. <u>Кардардын укуктары:</u>

6.4.1. ушул Эрежеде каралган шарттарда ДБТ кызматтарынын толук комплексин колдонуу;

6.4.2. кошулуу жана ДБТ кызматтарын пайдалануу маселелери боюнча Банктан консультация алуу;

6.4.3. ДБТ кызматтарын такай негизде колдонуу үчүн Авторлоштурулган маалыматтарды орнотуу жана өзгөртүү;

6.4.4. ушул Эрежеде каралган башка укуктарды жүзөгө ашыруу.

7. Тараптардын жоопкерчилиги жана талаш маселелерди чечүү

7.1. Банк ДБТ кызматтарын пайдалануунун алкагында келип чыккан талаш кырдаалды жөнгө салуу боюнча мүмкүн болгон бардык чараларды кабыл алат жана жыйынтыгы тууралуу Кардарга билдирет.

7.2. Ушул Эрежелерди аткаруунун жыйынтыгында келип чыккан талаш-тартыш жана пикир келишпестиктер Кардар менен Банк ортосундагы өз ара сүйлөшүүлөр жолу аркылуу чечилет. Эгерде талаш маселелерди сотко чейинки тартипке жөнгө салууга мүмкүн болбосо, анда талаш Кыргыз

Республикасынын мыйзамдарына ылайык Кыргыз Республикасынын территориясында каралат.

7.3. Талаш кырдаалды жөнгө салуу зарылчылыгы келип чыккан учурларда Банк бул тармак боюнча зарыл тажрыйбага жана билимге ээ адистерди жана эксперттерди (Банк кызматкерлерин жана Банк кызматкерлери эместерди).

7.4. Тараптар ушул Эрежелерде жана Кыргыз Республикасынын мыйзамдарында каралган милдеттерин аткарбагандыгы же талаптагыдай эмес аткаргандыгы үчүн жооп беришет.

7.5. ДБТ кызматтарына кошулуу максатында пайдаланылуучу түзүлүш үчүн, акыркы жаңыртуулар орнотулган бир гана лицензиялык программалык камсыздоолорду пайдалануу үчүн, ошондой эле пайдаланылып жаткан түзүлүштөгү актуалдуу антивирустук базалуу лицензиялык антивирустук программалык камсыздоо үчүн, Кардардын атынан Банкка ыйгарым укугу жок адам тарабынан берилген Тескемелерди аткаруунун жыйынтыгында Банкта келип чыккан чыгашалар үчүн Кардар жоопкерчилик тартат.

7.6. ДБТ алкагында кызмат көрсөтүүлөр үчүн мааниге ээ кырдаалдар тууралуу, ошону менен бирге мурда Банкка маалымдалган маалыматтардын өзгөргөндүгү тууралуу Банкка өз учурунда жана/же кат жүзүндөгү толук эмес билдирүүсү үчүн Кардар жоопкерчилик тартат. Мындай кырдаалдар тууралуу Банкка өз учурунда же толук эмес билдирүүлөрдөн улам келип чыккан тескери кесепеттер үчүн Кардар жоопкерчилик тартат.

7.7. Бардык арыздар менен дооматтар Банктын www.keremetbank.kg сайтында көрсөтүлгөн Банктын реквизиттерине ылайык Кардар тарабынан Банкка кат жүзүндө жөнөтүлөт.

7.8. Кардардын Операция өткөрүү менен байланышкан арыздары менен дооматтары Операция өткөрүлгөн күндөн тартып 30 (отуз) жумушчу күндүн ичинде Банкка көрсөтүлөт.

7.9. Арыздарды жана дооматтарды караштыруу жыйынтыгы арыздар/дооматтар кабыл алынган күндөн тартып 30 (отуз) календардык күн ичинде Арызда көрсөтүлгөн дарек боюнча Кардарга кат жүзүндө жөнөтүлөт.

7.10. Ушул Эрежелерге кошулуу менен Кардар төмөнкүлөр үчүн Банк жоопкерчилик тартпай тургандыгына макул экендигин билдирет:

7.10.1. Кардардын жабдуусунун же байланыш каналдарынын, техникалалык каражаттарынын, башка ресурс жана үчүнчү жактар тарабынан (Интернетке, коммуникацияларга мүмкүнчүлүк берүүчү правайдерлер тарабынан) ДБТ Системасына кирип-чыгууга мүмкүнчүлүк берүүчү кызматтардын иштебей жаткандыгына байланыштуу кетирилген каталар, кечигүүлөр же ДБТ Системасына кирүүгө мүмкүнчүлүгүнүн жоктугу үчүн;

7.10.2. Кардарга тиешелүү жабдуулардын жарактан чыккандыгы, Кардардын программасынын жана персоналдык компьютеринин ар кандай вирустардан жана башка зыяндардан жабыркоосу үчүн;

7.10.3. OTP-код менен SMS-билдирүүлөрдү алуу максатында Кардар тарабынан Банкка маалымдалган уюлдук телефондун номуру байланыштырылган сыр сөздү, уюлдук телефонду/сим-картаны жоготкондугу (уурдаткандыгы) жөнүндө Кардардын өз учурунда билдирбегендигинен улам келип чыккан кесепеттер үчүн, туура эмес жүргүзүлгөн Операциялар жөнүндө жана ДБТ системасын пайдалануу менен Кардардын эсебине карата жасалган мыйзамсыз кирүү аракеттери үчүн. Бул өңдүү аракеттердин натыйжасында келип чыккан чыгашаларды жана жоопкерчиликти Кардар көтөрөт;

7.10.4. OTP-коддор менен бирге SMS-билдирүүлөрдү алуу үчүн Кардар тарабынан көрсөтүлгөн телефон номеринин, ошондой эле маалыматтарды алуу үчүн көрсөтүгөн реквизиттердин (почта дарегин кошо алганда) өзгөргөндүгү тууралуу Кардардын Банкка билдирбей коюусунан улам келип чыккан кесепеттер үчүн;

7.10.5. эгерде тапшырма толук эмес (туура эмес) форматта берилсе жана/же Кыргыз Республикасынын аракеттеги мыйзамдарына каршы келген маалыматтарды камтыган учурларда Кардардын Тутумдагы төлөм тапшырмаларын аткарбагандыгы үчүн;

7.10.6. Кардардын Авторлоштурулган маалыматтарды ачыкка чыгаруусуна, алардын купуялуулугун камсыз кылбагандыгына же үчүнчү жактардан жашыруун сактоо боюнча чараларды көрбөгөндүгүнө, ошондой эле себептерин иликтебей туруп үчүнчү жактарга өткөрүп берүүсүнө байланыштуу келип чыккан чыгашалар үчүн;

7.10.7. үчүнчү жактардын ДБТ системасына кирүүсүнүн натыйжасында жана Операцияларды өткөрүү боюнча ыйгарым укугу жок адамдардан келип түшкөн Буйруктардын Банк тарабынан аткарылышы менен байланышкан Кардардын чыгымдары үчүн, эгерде мындай көрүнүш Банк тарабынан контролдукка алынбай турган же контролдук кылууга тиешеси жок кырдаалдарга байланыштуу келип чыкса (Кардардын логиндеринин жана парольдорунун компрометациясы);

7.10.8. Кардардын Авторлоштурулган маалыматтарынын купуялуулугун бузуу жана мыйзамсыз методдор аркылуу алынган, ошондой эле Кардардын Авторлоштурулган маалыматтарынын үчүнчү жактар тарабынан колдонулушунун натыйжасында Операцияларды өткөрүү боюнча ыйгарым укугу жок адамдардан келип түшкөн Буйруктардын Банк тарабынан аткарылышы менен байланышкан Кардардын чыгымдары үчүн, анын ичинде Кардардын ДБТ сервистерине кирүү үчүн колдонулуучу түзүлүштөрүндөгү

маалыматтардын ачыкка чыгып кетүүсүнөн, ДБТ сервистерине кирүү үчүн Кардар тарабынан колдонулуп келе жаткан программалык камсыздоонун зыяндуу таасиринен, Интернет тармагындагы алдамчылык, хакердик, вирустук чабуулдардан улам келип чыккан;

7.10.9. Операцияларды өткөрүү боюнча ыйгарым укугу жок адамдардан келип түшкөн Буйруктардын Банк тарабынан аткарылышынан жана үчүнчү жактардын Сервиске кирүүгө мүмкүнчүлүк алуусунун жана Сервисти колдонуусунун натыйжасында келип чыккан Кардардын чыгымдары үчүн, эгерде бул Банктын айынан болуп өтпөсө;

7.10.10. эгерде кырдаал Банк көзөмөлүнөн сырткары форс-мажордук абалдан улам келип чыкса, байланыш көрсөтүүнүн Интернет провайдерлери тарабында болгон мындай үзгүлтүккө учуроолорду эске алуу менен бирок аны менен чектелбестен Банк көрсөтүүгө мүмкүн болбой жаткан Кызматтар үчүн жоопкерчилик тартпайт;

7.10.11. SIM-картанын сынып калгандыгына жана/же жоголгондугуна/уурдалгандыгына байланыштуу Кардар Уюлдук телефонун пайдалана албай жаткандыгы үчүн, Кардардын уюлдук телефонуна орнотулган жана OTP-коддордун компрометацияланусуна алып келген программалык камсыздоонун зыяндуу таасири үчүн, Кардардын OTP-коддорунун үчүнчү жактар тарабынан мыйзамсыз пайдалануусунан улам келип чыккан чыгашалар үчүн;

7.10.12. эгерде Эсептер тууралуу маалымат менен бирге ДБТ кызмат көрсөтүүлөрүн пайдалануу учурунда берилүүчү маалыматтар байланыш каналдарын тыңшоонун же кармап алуунун натыйжасында үчүнчү жактар үчүн белгилүү болуп калса, Кардар тарабынан пайдаланылып жаткан байланыш каналдарын берүү учурундагы маалыматтарга үчүнчү жактардын кирип кеткен, ошондой эле Аутентификация үчүн каражаттарды сактоо жана пайдалануу шарттары Кардар тарабынан жоопкерчилик менен сакталбаган учурларда;

7.10.13. кардардын уюлдук телефонуна СМС-билдирүүлөрдү жеткирүүнүн сапаты үчүн, СМИ-билдирүүлөрдүн жеткирилиши жана жеткирүү ылдамдыгы үчүн жана СМС-билдирүүлөр түрүндө берилүүчү маалыматтардын купуялуулугу жана бүтүндүгү үчүн кепилдик бербейт. Уюлдук/кыймылдуу радио-телефондук байланыш тармагынын ишиндеги үзгүлтүккө учуроолор, авариялар жана ашыкча жүк менен иштөөлөр үчүн, жылып жүрүүчү радио-телефондук байланыш операторлорунун ишиндеги үзгүлтүктөр жана кечигүүлөр үчүн, Кардардын Роумингдеги уюлдук/жылып жүрүүчү радио-телефондук байланышты колдонуусундагы көйгөйлөр үчүн, башкача айтканда уюлдук/жылып жүрүүчү радио-телефондук байланышты операторунун тармагынан сырткары жактарда;

7.10.14. Кардар тарабынан Банкка маалымдалган байланыш маалыматтарын жана байланыш каражаттарын үчүнчү жактар адилетсиз колдонгон учурларда, Кардардын жеке иштерине (анын ичинде Кардардын Банк менен болгон жарандык-укуктук мамилелерине байланыштуу) үчүнчү жактар өзүм билемдик менен же атайылап кийлигишкен учурларда. Кардардын Уюлдук телефонду (SIM-картаны) үчүнчү жактарга берүүсү, Кардардын SIM-картасынын көчүрмөсүнүн үчүнчү жактар тарабынан мыйзамсыз даярдалышы жана аталган SIM-картанын Кардардын макулдугу жок колдонулуусу үчүн Банк жоопкерчилик тартпайт;

7.10.15. Эгерде Кардар тарабынан берилген байланыш маалыматтары өз актуалдуулугун жоготсо, Банк тарабынан Кардарга жөнөтүлгөн маалыматтар бул Эрежелерде белгиленген шарттарда Кардарга жетпесе жана маалыматтар Кардар тарабынан өз учурунда жана Банк тарабынан белгиленген тартипте Кардарга жетпесе. Банк буйруктардын аткарылбагандыгы, өз учурунда же туура эмес аткарылгандыгы жана/же Кардарды Аутентификациялоо процедурасынын өткөрүлбөгөндүгү үчүн жоопкерчилик тартпайт, эгерде бул Кардардын туура эмес маалымат берүүсүнүн, Кардар тарабынан мурда берилген жана каттоо жүргүзүү, ошондой эле өз милдеттерин аткаруу учурунда Банк тарабынан колдонулган маалыматтардын өз актуалдуулугун жоготуусунун натыйжасында келип чыкса. Кардар Банкка берилген бардык маалыматтардын туура жана актуалдуулугу үчүн жоопкерчилик тартат;

7.10.16. ДБТ системасын колдонуу менен Кардардын Тескемелеринин аткарылбагандыгы үчүн, эгерде Кардардын Эсебине бөгөт коюлса же Кыргыз Республикасынын аракеттеги мыйзамдарына, ошондой эле Кыргыз Республикасынын мыйзамдарында каралган башка учурларга ылайык ал боюнча Операциялар белгилүү бир мөөнөткө токтотулса;

7.10.17. Кардар тарабынан туура эмес түзүлгөн жана документте берилген маалыматтар боюнча кабыл алынган иш-аракеттердин натыйжасында Кардар тарткан чыгашалар үчүн, ошондой эле алуучу тарабынын Кардарга алуучу тарабынан төлөмдөр кайтарылган учурларда;

7.10.19. Кардар тарабынан жаңылыш түрдө берилген Тескемелер, ошондой эле туура эмес сканерленген QR коддор үчүн;

7.10.20. эгерде Кардар тарабынан берилген маалыматтардын туура эместигине, Кардар тарабынан мурда берилген жана Кардардын Авторизациясы үчүн колдонулуучу маалыматтар өз актуалдуулугун жоготкондугуна, же Кардар тарабынан туура эмес маалыматтардын киргизилгендигине байланыштуу Тескеменин аткарылбай, өз учурунда аткарылбай же туура эмес аткарылгандыгы үчүн;

7.10.21. кардардын Буйругун аткарбагандыгы үчүн, эгерде аны аткаруу Кыргыз Республикасынын аракеттеги мыйзам талаптарынын, ушул Эрежелердин, ошондой эле Кардар менен Банк ортосунда түзүлгөн башка макулдашуулардын (келишимдердин) шарттарынын бузулушуна алып келсе.

8. Форс-мажор

8.1. Тараптар алдын ала көрө билбеген же акылга сыярлык аракеттери менен алдын алышпаган форс-мажордук кырдаалдардан улам аткаруу мөөнөтү өтүп кеткен милдеттемелер үчүн Тараптар жоопкерчиликтен бошотулат. Форс-мажордук кырдаалдарга төмөнкүлөр кирет, бирок алар менен чектелип калбайт: табигый кырсыктар, өрт, сел, зилзала, башка табигый же техногендик катастрофалар, эпидемиялар, аскердик аракеттер, мамлекеттик төңкөрүштөр, өзгөчө абалдын киргизилиши, жарандык толкундоолор, Өкмөттүк, мамлекеттик органдардын, Кыргыз Республикасынын Улуттук банкынын аракеттери, ДБТнын ушул келишими түзүлгөн күндөн кийин күчүнө кирген ченемдик актылар, Кыргыз Республикасынын Улуттук Банкы жана/же Кыргыз Республикасынын мамлекеттик бийлик органдары тарабынан кабыл алынган жана тиешелүү Тараптын өз милдеттемелерин аткара албай калуусуна алып келген чечимдери, ошондой эле Тараптардын акылга сыярлык контролунан сырткары турган башка милдеттемелери.

8.2. Форс-мажордук кырдаалдын келип чыгышы, мындай кырдаалдар күчүнө кирген мезгилге туура келген мөөнөт ичинде тиешелүү милдеттенмелерди аткаруу мезгилинин көбөйүшүн шарттайт.

8.3. Ыйгарым укуктуу мамлекеттик органдар тарабынан берилген документтер форс-мажордук кырдаалдардын тиешелүү далили болуп саналат. Экинчи Тараптын өтүнүчү боюнча, форс-мажордук жагдайларга шилтеме кылган Тарап форс-мажордук жагдайлардын далилдерин берет.

9. Башка шарттар

9.1. Банктын Сатуу түйүнүнө кат жүзүндөгү тиешелүү арыз бергенден кийин Кардар 5 (беш) жумушчу күндүн ичинде ДБТ кызматтарынан өз каалоосу боюнча ажыратылышы мүмкүн.

10. Кардар ДБТ кызматтарынан өз каалоосу же Банктын демилгеси боюнча ажыратылгандан кийин (ушул Эрежелерди сактабоонун/бузуунун натыйжасында; мыйзамдарда каралган шарттарда), Банк Кардарды Авторлоштурулган иш сеансын баштоо мүмкүнчүлүгүнөн ажыратат да,

Авторлоштурулган маалыматтарды киргизүү аракеттеринен соң ДБТнын тиешелүү кызматы аркылуу Кардарды бул тууралуу кабардар кылат.

10.1. Кардарды ДБТ кызматынан ажыраткандан кийин ушул Эрежелердин шартында Банк менен Кардардын ортосунда түзүлгөн Дистанттык банктык тейлөө келишими өз аракетин токтотот. Дистанттык банктык тейлөө келишимин бузуу Тараптарды келишим бузулганга чейинки бузуулар үчүн жоопкерчиликтен бошотпойт.

10.2. Ушул Эрежелерде каралбаган калган бардык жагдайларда Тараптар Кыргыз Республикасынын мыйзамдарын жетекчиликке алышат.

№ 1 Тиркеме

Дистанттык банктык тейлөө кызматтарын көрсөтүү жана колдонуу эрежелерине карата

Колдонуучу (Кардар) үчүн маалымат

Аралык/дистанттык тейлөө алкагында операцияларды өткөрүү процессинин жүрүшүндө коопсуздукту камсыздоо жана жекече маалыматтарды коргоо үчүн керектөөчүлөр өз милдеттемелери жана жоопкерчиликтери тууралуу кабардар болуулары зарыл:

1. Интернет-банкингди пайдаланууда колдонуучу төмөнкүлөрдү аткаруусу керек:

1) коопсуз логинди жана сыр сөздү/жекече идентификациялык номурду пайдалануу, ошол эле учурда башка адамдарга өз логини, сыр сөзү жана жекече идентификациялык номуру тууралуу айтпоосу;

- өз логинин, сыр сөзүн жана жекече идентификациялык номурун кол алдындагы түзүлүштөргө (персоналдык компьютер, мобилдүү телефон ж.б.) же корголбогон алып жүрүүчүлөргө сактообосу;

- мезгил-мезгили менен код, пароль жана жекече идентификациялык номурду алмаштырып туруу, ысым же туулган күн өңдүү коргоо баскычы төмөн сыр сөздөрдү колдонбоо. Сыр сөз кеминде 9 белгини камтыган комбинациядан туруусу зарыл:

тамгалардан (башкы жана баш), атайын символдордон жана сандардан туруусу керек;

2) жекече маалыматтардын конфиденциалдуулугун камсыз кылуу, ошону менен бирге:

- чоочун адамдарга жекече маалыматтарды (телефон же паспорт номурун, банктык эсептин номурун же электрондук почтанын дарегин) билдирбөө;

3) электрондук операциялар жөнүндө маалыматты сактоо, ошону менен бирге:

- эсептердеги каталарды же уруксат берилбеген операцияларды көзөмөлдөө үчүн операциялардын жана көчүрмөлөрдүн таржымалын такай текшерип туруу зарыл:

- эсеп уруксатсыз пайдаланылган же операциялар уруксатсыз өткөрүлгөн бардык учурлар тууралуу аралыктан тейлөө менен камсыздоочуга шашылыш билдирүү,

4) веб-баракчанын коопсуздугун жана туура толтурулгандыгын текшерүү, ошол эле учурда:

-он-лайн операцияларды жүргүзүүдөн же жеке маалымат берүүдөн мурда интернет-банкинг менен мобилдүү банкингдин туура веб-баракчасы колдонулуп жаткандыгына ынануусу керек. Алдоо үчүн түзүлгөн жалган веб-баракчалардан сак болуу зарыл;

- Ресурстардын унификацияланган көрсөткүчтөрүн (URL) текшерүү менен веб-баракчанын коопсуздугуна ынануусу зарыл, ресустар "https" тамгаларынан башталууга тийиш, ал эми интернет-браузердин макамында коргоого алынган белги пайда болуусу керек;

- дайыма URL веб-баракчаны түздөн-түз интернет-браузерге киргизүү. Башка ишенимсиз барактарга багыттоодон же аларга шилтеме кылуудан алыс болуңуз;

- мүмкүн болсо электрондук операцияларды жүзөгө ашыруунун жүрүшүндө берилүүчү маалыматтарды автоматтык түрдө шифрлеген же коддогон программаны колдонуу;

5) кирүүчү шайманды (персоналдык компьютер, уюлдук телефон ж.б.) уруксатсыз кирүүдөн жана зыяндуу программалардан коргоо, ошону менен бирге антивирустук программанын такай жаңыланып жана иштеп туруусун көзөмөлдөө;

6) компьютер кыска мөөнөткө кароосуз калтырылгандыгына карабастан электрондук операциялар жүзөгө ашырылып жаткан сайттан чыгуу зарыл;

- электрондук операцияларды жүзөгө ашыргандан кийин сөзсүз түрдө системадан чыгуу;

7) интернет-банкинг системасынын коопсуздук саясаты менен таанышуу:

- Интернет-банкинг тутумунун төлөмдөрдү, которууларды, дебеттик/кредиттик эсептерди жүргүзүү шарттары жана башка банк кызматтарынын шарттары менен кунт коюп таанышуу керек.
- Интернет-банкинг тутумунун жеке каржылык маалыматын киргизүүдөн мурун, ушул маалыматты колдонуу же жайылтуу шарттары менен жакшылап таанышып чыгуу зарыл.

2. Колдонуучу мобилдүү банкингди пайдалануу учурунда төмөнкүлөрдү аткарууга тийиш:

- жеке идентификациялык номурун (ПИН), сыр сөздү, электрондук почтасына таандык сыр сөздү, жана колдонуучунун атынан аралыктагы/дисттанттык тейлөөлөгө мыйзамсыз кирүүгө өбөлгө болуучу башка маалыматтарды чоочун адамдарга ачыктабоо,

- мобилдүү банкинг үчүн колдонулуучу персоналдуу идентификациялык номурун мезгил-мезгили менен алмаштырып туруу;

- банктык операция жүзөгө ашырылып келе жаткан уюлдук телефонун башкалардын колдонуусуна жол бербөө;

- уюлдук телефонду жоготуп же уурдатып жиберген учурларда тейлөөчү банкка/байланыш операторуна/төлөм системасынын операторуна бул тууралуу кечиктирбестен маалымат берүү;

- жеке маалыматтарын, айрыкча сыр сөзүн же жекече идентификациялуу номурун электрондук почта, социалдык тармактар жана башка электрондук маалымат алмашуу каражаттары аркылуу жөнөтпөө;

- банктык эсептин коопсуздугу жаатында жаралган бардык суроолор боюнча тезинен кызмат көрсөтүүчү менен байланышуу.

Карталардын, алардын реквизиттеринин, жекече идентификациялык номурларынын коопсуздугун жана башка маалыматтардын коопсуздугун камсыздоо үчүн зарыл болгон чаралар Улуттук банктын ченемдик-укуктук актыларында берилген.