

ПУБЛИЧНАЯ ОФЕРТА

Правила предоставления и использования услуг дистанционного банковского обслуживания

1. Общие положения

- 1.1 Настоящие Правила предоставления и использования услуг дистанционного банковского обслуживания (далее – Правила) являются публичной офертой – предложением заключить договор дистанционного банковского обслуживания с использованием систем «Интернет-Банк» и/или «Мобильный Банк» на указанных в настоящих Правилах условиях.
- 1.2 С целью заключения договора дистанционного банковского обслуживания на условиях, указанных в настоящих Правилах, и использования услуг дистанционного банковского обслуживания (далее – ДБО), Клиент безоговорочно принимает (акцептует) и присоединяется к настоящим Правилам путем подачи в Клиентам ОАО «Керемет Банк» (далее – Банк) Заявления на дистанционное банковское обслуживание (далее – Заявление) по форме, утвержденной Банком.
- 1.3 Настоящие Правила определяют порядок предоставления Банком услуг «Интернет-Банк» и «Мобильный Банк», совершения Клиентами операций в системах «Интернет-Банк» и «Мобильный Банк», а также регулируют отношения, возникающие между Клиентом и Банком в рамках предоставления и использования услуг дистанционного банковского обслуживания. Правила являются обязательными для исполнения, как Клиентом, так и Банком.
- 1.4 Настоящим Клиент подтверждает, что:
 - 1.4.1. до момента подачи в Банк Заявления он полностью ознакомился и согласен с настоящими Правилами и Тарифами Банка на оказываемые услуги, обязуется их исполнять и отслеживать изменения Тарифов Банка и настоящих Правил на вебсайте Банка www.keremetbank.kg;
 - 1.4.2. он ознакомлен и согласен с тем, что Банк вправе в одностороннем порядке изменять или дополнять настоящие Правила, изменять или устанавливать новые Тарифы Банка с уведомлением Клиента об этом путем размещения электронных версий новых редакций названных документов на вебсайте Банка www.keremetbank.kg за 10 (десять) рабочих дней до даты вступления этих изменений или дополнений в силу, за исключением изменений и дополнений, обусловленных требованиями законодательства Кыргызской Республики, более ранний срок вступления, которых в силу предусмотрен нормативными актами Кыргызской Республики;
 - 1.4.3. он ознакомлен и обязуется соблюдать требования безопасности при оказании дистанционного обслуживания, предусмотренные настоящими Правилами и Приложением 1 к настоящим Правилам;
- 1.5 Клиент, присоединившийся к настоящим Правилам, принимает на себя все права и обязательства, предусмотренные настоящими Правилами.
- 1.6 При входе Клиента в Интернет-Банк и/или Мобильный Банк и перед началом обслуживания Клиент должен ознакомиться с актуальной редакцией настоящих Правил, размещенных в сети Интернет на сайте Банка www.keremetbank.kg
Аутентификация Клиента в Системе, получение Клиентом услуг и сервисов

Правила предоставления и использования услуг дистанционного банковского ОАО «Керемет Банк» Интернет-Банка и/или Мобильного Банка означает принятие Клиентом настоящих Правил полностью и согласие Клиента со всеми их положениями.

- 1.7 Подключаясь к услуге дистанционного банковского обслуживания, Клиент соглашается на банковское обслуживание через сеть Интернет, осознавая, что сеть Интернет не является безопасным каналом связи и Клиент присоединившийся к настоящим Правилами на себя все риски:
 - 1.7.1. возникающие вследствие использования такого канала связи, в том числе связанные с возможным доступом третьих лиц к Авторизационным данным Клиента и совершением третьим лицом, которому стали известны Авторизационные данные Клиента, расходных и иных операций по Счету(-ам) Клиента и иных действий по управлению Счетом(-ами) Клиента;
 - 1.7.2. связанные с подключением его технических средств к сети Интернет и самостоятельно обеспечивает защиту собственных технических средств от несанкционированного доступа и вредоносного программного обеспечения;
 - 1.7.3. Клиент принимает на себя все возможные потери, убытки, ущерб и т.п., возникшие в результате использования услуг дистанционного банковского обслуживания через сеть Интернет, в том числе в результате мошеннических, хакерских, вирусных атак из сети Интернет и настоящим гарантирует, что не будет подавать претензий Банку или каких-либо исков против него в таких случаях, поскольку Банк предварительно и в полном объеме информировал Клиента о возможных рисках. Настоящим Клиент признает и подтверждает, что сам является инициатором предоставления ему технической возможности управлять Счетом(-ами), распоряжаться денежными средствами на Счете(-ах) и осуществлять платежи и Операции с использованием услуг дистанционного банковского обслуживания, а также то, что он освобождает Банк от какой-либо ответственности, а Банк, соответственно, не несет перед ним никакой ответственности за любые последствия, которые могут возникнуть для Клиента в случае перехвата третьими лицами управления персональным компьютером Клиента, мобильного телефона, кражей Авторизационных данных или несоблюдения Клиентом процедур безопасности;
- 1.8 Типы и размер комиссий, подлежащих оплате Клиентом при использовании услуг дистанционного банковского обслуживания, определяются Тарифами Банка. Клиент обязуется оплачивать услуги дистанционного банковского обслуживания в соответствии с Тарифами Банка на условиях, определенных настоящими Правилами.
- 1.9 Клиент вправе отказаться от использования услуг ДБО путем подачи соответствующего заявления в Точку продаж Банка, при условии отсутствия спорных Операций, задолженности по оплате услуг Банка и третьих банков, участвующих в осуществлении Операций Клиента, иных неисполненных обязательств перед Банком и любых других претензий Банка, связанных с дистанционным банковским обслуживанием Клиента и его Счетов.
- 1.10 Требования о блокировании доступа к Системе дистанционного банковского обслуживания, поступившие в Банк в порядке, установленном настоящими Правилами, признаются Сторонами исходящим от Клиента и претензии за последствия блокирования Банком не принимаются, на что Клиент присоединением к настоящим Правилам путем подачи в Банк Заявления выражает свое безусловное согласие.

2. Термины и определения

- 2.1 Авторизованный сеанс работы – период работы Клиента в Системе, началом которого является проведение процедур Аутентификации Клиента. Завершением

- Правила предоставления и использования услуг дистанционного банковского ОАО «Керемет Банк» авторизованного сеанса работы Клиента в Системе считается момент выхода из нее.
- 2.2 Авторизационные данные – Логин и Пароль, ОTR код, ПИН код и биометрические данные Клиента, используемые Банком для Аутентификации Клиента при входе в Систему.
- 2.3 Аутентификация Клиента – это установка подлинности Клиента путем проверки подлинности предъявленного идентификатора (ПИН-код, логин и др.) на основе Авторизационных данных.
- 2.4 Банк – ОАО «Керемет Банк».
- 2.5 Биометрические данные – отпечаток пальца, считанный и обработанный мобильным телефоном, используемый для Аутентификации Клиента. Является опциональной заменой ПИН-коду доступной, если мобильный телефон Клиента поддерживает подобный функционал.
- 2.6 Дистанционное банковское обслуживание (ДБО) – комплекс сервисов удаленного доступа Клиента к продуктам и услугам Банка, который также позволяет управлять собственными Счетами и средствами на них. Включает в себя следующие сервисы:
- Интернет-Банк – канал дистанционного обслуживания, предоставляющий Клиенту возможностью получать и использовать продукты и услуги Банка через сеть Интернет посредством web-браузера, установленного на персональный компьютер;
 - Мобильный Банк – канал дистанционного обслуживания, предоставляющий Клиенту возможностью получать и использовать продукты и услуги Банка через сеть Интернет посредством мобильного приложения;
- 2.7 Заявление – Заявления на дистанционное банковское обслуживание.
- 2.8 Имя пользователя (ранее и далее также - Логин) – уникальная последовательность алфавитных (латиница) символов, используемая для Аутентификации Клиента в Системе. Первично Имя пользователя (Логин) генерируется Банком при подключении к услуге дистанционного банковского обслуживания, затем может быть изменено Клиентом.
- 2.9 Клиент – лицо, указанное в Заявлении, которому предоставлено право пользоваться услугами дистанционного банковского обслуживания в соответствии с настоящими Правилами.
- 2.10 Операция – любая банковская операция, осуществляемая Банком по Распоряжению Клиента.
- 2.11 Одноразовый цифровой пароль (One Time Password, далее – ОTR-код) – уникальная последовательность цифровых символов, высылаемая на мобильный телефон Клиента посредством СМС-сообщения либо генерируемая мобильным приложением Google Authenticator, в случаях, предусмотренных настоящими Правилами, для Аутентификации Клиента.
- 2.12 Пароль (Password) – уникальная последовательность символов, используемая для Аутентификации Клиента в Системе. Пароль используется многократно и имеет ограниченный срок действия, устанавливаемый Банком, по окончании которого Клиент обязан изменить Пароль.
- 2.13 ПИН-код – уникальная последовательность цифровых символов, используемая для Аутентификации клиента в сервисе Мобильный Банк. После первой удачной Аутентификации Клиента ПИН-код замещает собой Логин и Пароль.
- 2.14 Распоряжение Клиента – электронный платежный документ, содержащий указание Клиента Банку на осуществление банковских операций, предусмотренных настоящими Правилами и функционалом Интернет-Банка и/или Мобильного Банка.

Правила предоставления и использования услуг дистанционного банковского ОАО «Керемет Банк»

- 2.15 Система или Система ДБО – программно-технический комплекс, обеспечивающий предоставление Клиентам услуг ДБО.
- 2.16 Стороны – Банк и Клиент.
- 2.17 Счет – любой банковский счет, открытый Клиенту на основании заключенного между Банком и Клиентом договора.
- 2.18 Тарифы – установленный Банком перечень услуг и размер взимаемого за услуги вознаграждения (комиссий), действующие Тарифы доводятся до Клиента согласно пункту 1.4.2. настоящих Правил.
- 2.19 Уполномоченное лицо – Клиент-физическое лицо, представитель Клиента-юридического лица, наделенное полномочиями управлять Счетами Клиента, распоряжаться денежными средствами на этих Счетах от имени и за счет Клиента, совершать Операции по Счету Клиента, получать информацию об остатках на Счетах Клиента, а также получать выписки о движении денежных средств по Счетам Клиента.
- 2.20 Google Authenticator – мобильное приложение установленное на мобильный телефон Клиента и используемое для генерации OTP-кодов.
- 2.21 Точка продаж Банка – структурное подразделение Банка, осуществляющее непосредственную работу с Клиентами.
- 2.22 Push-уведомление – сообщение, отправляемое Банком с использованием сети Интернет на мобильное устройство с установленным на нем приложением Мобильного Банка.

3. Порядок предоставления доступа и использования Системы

- 3.1 Право на использование Интернет-Банка и/или Мобильного Банка предоставляется Банком Клиенту персонально и не подлежит передаче третьим лицам. Уполномоченные лица Клиента не являются третьими лицами.
- 3.2 Первично Пароль генерируется Банком при подключении к ДБО, после первой успешной Аутентификации Клиент может неограниченное количество раз менять Пароль на свое усмотрение, при соблюдении требований к сложности пароля (описано ниже).
- 3.3 OTP-код может быть передан Клиенту на мобильный телефон посредством СМС-сообщения, либо может быть сгенерирован посредством мобильного приложения Google Authenticator.
- 3.4 Способ получения OTP-кода выбирается Клиентом в момент подачи Заявления в Банк, впоследствии может быть изменен по желанию Клиента.
- 3.5 Доступ Клиента к сервису Интернет-Банк осуществляются через сеть Интернет посредством web-браузера. Системой поддерживаются следующие web-браузеры: Internet Explorer, Firefox, Google Chrome, Opera, Safari. Обязательным является использование наиболее актуальных версий указанных web-браузеров на момент Авторизации.
- 3.6 Доступ Клиента к сервису Мобильный Банк осуществляется через сеть Интернет посредством приложения, установленного на мобильный телефон. Данное приложение поддерживается только следующими мобильными операционными системами: iOS и Android.
- 3.7 Все Операции, произведенные посредством сервисов ДБО в пределах Авторизованного сеанса работы, безусловно и безоговорочно признаются Сторонами Операциями, совершенными лично Клиентом или его Уполномоченным лицом и Клиент несет полную финансовую ответственность за такие Операции.
- 3.8 Все действия в сервисах ДБО как по получению информации, так и по совершению Операций, совершенные в пределах Авторизованного сеанса работы, безусловно и безоговорочно признаются Сторонами, совершенными

Правила предоставления и использования услуг дистанционного банковского ОАО «Керемет Банк» лично Клиентом или его Уполномоченным лицом и Клиент несет полную финансовую ответственность за такие Операции.

3.9 Информация, зафиксированная в протоколах информационных систем Банка по Операциям, совершенным в рамках Авторизованного сеанса работы, признается Банком и Клиентом в качестве документального источника, подтверждающего факты совершения Клиентом Операций в Системе, и является основанием для проведения Банком расчетов по Распоряжениям Клиента, а также исчислению, списанию со Счета Клиента или истребованию с Клиента, причитающихся Банку комиссий в соответствии с Тарифами и настоящими Правилами.

3.10 Клиент обязан относиться к совершению Операций посредством сервисов ДБО с должной осторожностью, а также предпринимать разумные меры к снижению вероятности совершения непреднамеренных или случайных Операций в Системе. Все Операции, совершенные за время авторизованного сеанса работы, в том числе оплата товаров/услуг, переводы и платежи считаются исполненными по распоряжению Клиента и подтвержденными им.

4. Основные требования по соблюдению безопасности и конфиденциальность

4.1 Настоящий раздел определяет обязательные для соблюдения Клиентом правила в целях обеспечения необходимого уровня безопасности при использовании Сервисов ДБО, а также включает в себя перечень мер для обеспечения конфиденциальности клиентских данных и совершаемых Клиентом Операций.

4.2 Банк осуществляет, а Клиент признает за Банком право на сохранение в электронных журналах систем Банка всех событий и действий, производимых в рамках Авторизованного сеанса работы.

4.3 Со стороны Банка требования информационной безопасности при использовании Клиентом Сервисов ДБО обеспечиваются путем принятия следующих мер:

- обязательное присвоение каждому Клиенту уникального Логина, служащего целям Аутентификации Клиента в Системе;
- обязательная генерация Пароля способами, исключающими возможность доступа к информации о Пароле для любых третьих лиц;
- установки требований к сложности пароля, а именно:
 - Длина Пароля не менее 9 (восьми) и не более 25 (двадцати пяти) символов;
 - Минимальное наличие 1 (одного) символа в каждом реестре (прописной, строчный);
 - Минимум наличие 1 (одной) цифры в Пароле;
- ограничение количества попыток ввода Пароля для Интернет-Банка в случае его неправильности, а именно:
 - Изначально на ввод Пароля дается 3 (три) попытки, в случае ввода неправильного Пароля 3 (три) раза подряд Интернет-Банк блокируется на 15 (пятнадцать) минут;
 - По истечении периода первой блокировки даются еще 3 (три) попытки, в случае ввода неправильного Пароля 3 (три) раза подряд Интернет-Банк блокируется на 15 (пятнадцать) минут;
 - По истечении периода второй блокировки даются еще 3 (три) попытки, в случае ввода неправильного Пароля 3 (три) раза подряд Интернет-Банк безвременно блокируется и может быть разблокирован только по письменному заявлению Клиента.
- ограничение на количество попыток ввода ПИН-кода для Мобильного Банка в случае его неправильности, а именно:

Правила предоставления и использования услуг дистанционного банковского ОАО «Керемет Банк»

- Изначально на ввод ПИН-кода дается 3 (три) попытки, в случае ввода неправильного ПИН-кода 3 (три) раза подряд Мобильный Банк блокируется на 15 (пятнадцать) минут;
- По истечении периода первой блокировки даются еще 3 (три) попытки, в случае ввода неправильного ПИН-кода 3 (три) раза подряд Мобильный Банк блокируется на 15 (пятнадцать) минут;
- По истечении периода второй блокировки даются еще 3 (три) попытки, в случае ввода неправильного ПИН-кода 3 (три) раза подряд Клиент должен заново пройти процедуру Аутентификации и получить новый ПИН-код.

- обязательный ввод OTP-кода;
- использование Биометрических данных Клиента в качестве Авторизационных данных для Сервиса Мобильный Банк, в случае если подобный функционал поддерживается устройством Клиента;
- установление предельного времени действия OTP-кода;
- иные способы, установленные Банком в качестве путей повышения уровня информационной безопасности Сервиса.

4.4 Со стороны Клиента обязательными для исполнения мерами по обеспечению информационной безопасности при использовании Клиентом Сервисов ДБО являются следующие:

- Клиент в обязательном порядке должен сохранять Логин, Пароль, OTP-код, ПИН-код в тайне. Строго запрещена передача в устной или письменной форме Авторизационных данных третьим лицам;
- Клиент должен на регулярной основе производить смену Пароля в рамках Авторизованного сеанса;
- При наличии у Клиента малейшего подозрения или выявленных фактов указывающих на: доступ третьих лиц к Авторизационным данным клиента, доступа третьих лиц к сервисам ДБО от имени Клиента, утери (кражи) мобильного телефона и/или сим-карты, к которой привязан номер мобильного телефона, сообщенного Клиентом Банку в целях получения SMS-сообщений с OTP-кодами, попытки несанкционированного доступа к Счету Клиента с использованием Интернет-Банка и/или Мобильного Банка, Клиент обязан незамедлительно обратиться в Банк с требованием блокирования доступа к сервисам ДБО по телефону **+996 (312) 55 44 44** или по электронной почте call-center@keremetbank.kg с сообщением данных, удостоверяющих личность Клиента, с последующим в течение 5 (пяти) календарных дней письменным подтверждением данного требования (заявление на бумажном носителе за подписью и печатью (при наличии) Клиента), в случае если Клиент не имеет возможность предоставить указанное выше письменное подтверждение в течение 5 (пяти) календарных дней, то данный срок может быть изменен по согласованию с Банком;
- Доступ к сервисам ДБО может быть разблокирован исключительно по письменному заявлению Клиента (заявление на бумажном носителе за подписью и печатью (при наличии) Клиента);
- Клиент обязан своевременно знакомиться с информацией, доводимой Банком до сведения Клиентов способами, указанными в п.6.2.1 настоящих Правил, в том числе в части информации, касающейся возможных рисков при использовании Сервиса, и принимать все необходимые действия в связи с вышеуказанной информацией, если таковые требуются;

Правила предоставления и использования услуг дистанционного банковского ОАО «Керемет Банк»

- Клиент обязуется не допускать на устройствах, используемых для входа в Систему, загрузку резидентных программ, допускающих неконтролируемый доступ к устройствам накопления информации и устройствам ввода/вывода;
- Клиент обязуется использовать на устройствах, используемых для входа в Систему, антивирусное программное обеспечение в режиме монитора, поддерживать базы антивирусного программного обеспечения в актуальном состоянии, регулярно устанавливать критические обновления безопасности, выпускаемые разработчиками используемых операционной системы и web-браузера.

4.5 Банк не отправляет, а Клиент обязуется не отвечать на поступающие устные либо письменные запросы с просьбой сообщить все, либо часть Авторизационных данных. В случае получения Клиентом подобного запроса, он обязан оставить его без исполнения/ответа, и уведомить о данном факте Банк в кратчайшие сроки.

4.6 Доступ к Системе и ее использование, в том числе совершение каких-либо Операций, а также просмотр информации разрешен исключительно зарегистрированным Клиентам. Передача Клиентом своих Авторизационных данных третьим лицам запрещена и является прямым нарушением настоящих Правил. Клиент несет полную ответственность за последствия передачи своих Авторизационных данных третьим лицам. В случае выявления факта передачи Клиентом своих Авторизационных данных третьим лицам, Банк вправе по своему усмотрению временно приостановить доступ Клиента к Сервисам ДБО или в одностороннем внесудебном порядке полностью прекратить предоставление Клиенту услуг дистанционного банковского обслуживания.

4.7 Банк вправе без уведомления Клиента временно приостановить или ограничить доступ Клиента к сервисам ДБО, отказать Клиенту в предоставлении или возобновлении доступа к сервисам ДБО при наличии у Банка достаточных оснований считать, что возможна попытка несанкционированного доступа к Системе от имени Клиента.

4.8 Банк имеет право в случае установления факта нарушения Клиентом настоящих Правил приостановить доступ Клиента к Сервисам ДБО, заблокировав его учетную запись.

4.9 Клиент поставлен в известность и в полной мере осознает, что передача конфиденциальной информации по сети Интернет влечет риск несанкционированного доступа к такой информации третьих лиц. Подключаясь к Сервисам ДБО, Клиент соглашается на банковское обслуживание через сеть Интернет, осознавая, что сеть Интернет не является безопасным каналом связи и передачи информации, а также все риски, связанные с возможным нарушением конфиденциальности, и иные риски, возникающие вследствие использования такого канала связи.

4.10 Клиент понимает, что при использовании Сервисов ДБО существует риск получения третьими лицами несанкционированного доступа к информации по Операциям. Несанкционированный доступ становится возможным в связи с перехватом третьими лицами управления персональным компьютером Клиента, мобильного телефона, кражей Авторизационных данных.

4.11 Клиент обязуется в полной мере исполнять требования настоящих Правил, а также предпринимать все необходимые меры по безопасности и защите информации и документов, обмен которыми осуществляется в рамках ДБО.

4.12 Клиент обязан самостоятельно и за свой счет обеспечивать подключение своих технических средств (персонального компьютера, мобильного устройства и иных средств) к сети Интернет, а также обеспечивать защиту собственных

Правила предоставления и использования услуг дистанционного банковского ОАО «Керемет Банк» технических средств от несанкционированного доступа и вредоносного программного обеспечения.

4.13 При нарушении Клиентом правил по безопасному использованию услуг дистанционного банковского обслуживания, указанных в настоящих Правилах, а также в случаях мошеннических операций, хакерских, вирусных атак из сети Интернет, Банк не несет ответственности за Операции, совершенные по Счету Клиента.

5. Совершение операций

5.1 Стороны признают в качестве единой шкалы времени при работе с Системой бишкекское время, проставляемое Системой в электронных документах.

5.2 Операции осуществляются в Системе исходя из списка, предоставленного Банком для Сервисов Интернет-Банк и Мобильный Банк.

5.3 Банк при использовании Сервиса также предоставляет пакет услуг по получению информации по Счетам, в том числе формированию выписок по Счету, справки о состоянии задолженности по кредитам перед Банком, информации о списке Операций по Счету, списке Операций по банковским картам (далее – карты), остаткам на Счетах, доступным балансам карт, в рамках Авторизованного сеанса работы.

5.4 Стороны признают, что выписка по Счету, предоставляемая Банком с использованием ресурсов Системы, является официальным документом, подтверждающим осуществленные Клиентом банковские Операции по Счету(-ам), в том числе с использованием Системы. Стороны также согласны, что в случае возникновения каких-либо споров по проведенным Операциям с использованием Системы, вышеуказанная выписка по Счету будет являться неоспоримым доказательством, в том числе в суде, подтверждающим факт совершения Клиентом Операций по своему(-им) Счету(-ам) и факт проведения Банком Операций согласно Распоряжениям Клиента. Выписка по Счету предоставляется Клиенту по его запросу не позднее 5 (пяти) рабочих дней с момента получения Банком запроса.

5.5 Банк вправе уведомлять Клиента о потенциально важной для Клиента информации путем СМС-сообщений, e-mail рассылки, Push-уведомлений: о состоянии Счета, о движении средств по Счету, с напоминанием о задолженности по кредитам, о новых услугах Банка и т.д.

5.6 Банк с использованием Сервисов ДБО предоставляет Клиенту дистанционный доступ к счетам и возможность дистанционного составления и передачи в Банк Распоряжений Клиента для совершения Операций, дистанционная возможность совершения которых предусмотрена настоящими Правилами, в том числе:

- переводы между Счетами Клиента в Банке;
- переводы со Счета Клиента на счета третьих лиц, открытых в Банке;
- переводы со Счета Клиента на счета Клиента или третьих лиц, открытые в других банках;
- переводы со Счета Клиента в пользу третьих лиц в целях оплаты услуг (коммунальные платежи и т.п.);
- SWIFT переводы используемые для валютных переводов (как международных, так и внутри Кыргызской Республики);

5.7 Банк имеет право изменять перечень Операций, осуществляемых через Интернет-Банк и Мобильный Банк. При этом соответствующие изменения доводятся до Клиента согласно пункту 6.2.1 настоящих Правил.

5.8 Переводы денежных средств в валюте, отличной от валюты Счета (при различии валюты денежных средств на Счете и валюты переводимых денежных средств)

Правила предоставления и использования услуг дистанционного банковского ОАО «Керемет Банк» осуществляются по курсу обмена валют, установленному Банком на момент совершения Операции.

5.9 Стороны признают, что электронные платежные документы (Распоряжения Клиента), оформленные в Системе, считаются исходящими от Клиента и юридически приравниваются к платежным документам, полученным Банком от Клиента на бумажном носителе, оформленным в соответствии с нормативными правовыми актами Кыргызской Республики и собственноручно подписанным Клиентом.

5.10 Банк имеет право вводить постоянные или временные ограничения на совершение Операций через Интернет-Банк и/или Мобильный Банк. О наличии ограничений Банк информирует Клиента путем:

- размещения документов и информации на интернет-сайте Банка www.keremetbank.kg ;
- размещение документов и информации на стендах в Точках продаж Банка;
- рассылки информационных сообщений по электронной почте;
- рассылки информационных сообщений посредством СМС-сообщений;
- передачи Push-уведомлений на мобильное устройство Клиента;
- иным способом по усмотрению Банка, позволяющим Клиенту получить информацию и установить, что она исходит от Банка.

5.11 Банк имеет право отказать в исполнении Распоряжения Клиента:

- если на соответствующем Счете Клиента недостаточно средств для осуществления данной Операции с учетом комиссии за ее исполнение (при наличии);
- если имеется подозрение о нарушении безопасности при использовании сервиса ДБО, в том числе, если Банк имеет основания считать, что исполнение Распоряжения может повлечь финансовые потери для Банка либо Клиента;
- если сумма Операции превышает лимит(-ы) на Операции через сервис ДБО или не соответствует ограничениям, установленным Тарифами Банка;
- если принятие Распоряжения невозможно без предоставления Клиентом дополнительных документов, необходимых в соответствии с законодательством Кыргызской Республики;
- если исполнение Распоряжения повлечет нарушение действующего законодательства Кыргызской Республики, нормативных актов Национального Банка Кыргызской Республики, настоящих Правил, а также условий иных заключенных между Клиентом и Банком соглашений (договоров);
- в иных случаях, предусмотренных договором, заключенным между Банком и Клиентом, и/или законодательством Кыргызской Республики.

5.12 Клиент соглашается с тем, что использование его Авторизационных данных является надлежащим и достаточным для установления его личности и подтверждения права проводить Операции по его Счетам.

6. Права и обязанности сторон

6.1. Банк обязуется:

- 6.1.1. исполнять Распоряжения Клиента, созданные во время Авторизованного сеанса работы, от имени и за счет Клиента.
- 6.1.2. консультировать Клиента по вопросам подключения и использования Сервисов ДБО, совершения Операций в Системе.
- 6.1.3. в случае возникновения технических проблем в процессе использования Системы ДБО, предпринимать все возможные действия по их устранению в разумные сроки. При этом Клиент не вправе предъявлять претензий Банку и в период устранения технических проблем должен

Правила предоставления и использования услуг дистанционного банковского ОАО «Керемет Банк» осуществлять Операции обычным способом с использованием бумажных носителей, либо применить альтернативный способ передачи Распоряжений Клиента в Банк.

6.1.4. нести иные обязанности, предусмотренные настоящими Правилами.

6.2. Банк имеет право:

6.2.1. в одностороннем порядке вносить изменения и дополнения в настоящие Правила (в том числе в связи с появлением новых сервисов/услуг/возможностей ДБО), или устанавливать новые Тарифы Банка с уведомлением Клиента об этом путем размещения электронных версий новых редакций названных документов на вебсайте Банка www.keremetbank.kg за 10 (десять) рабочих дней до даты вступления этих изменений или дополнений в силу, за исключением изменений и дополнений, обусловленных требованиями законодательства Кыргызской Республики, более ранний срок вступления, которых в силу предусмотрен нормативными актами Кыргызской Республики.

6.2.2. по своему усмотрению временно приостановить или ограничить доступ Клиента к ДБО или отказать Клиенту в предоставлении или возобновлении доступа к ДБО, или отказать в проведении конкретных Операций, или в одностороннем внесудебном порядке полностью прекратить предоставление Клиенту услуг дистанционного банковского обслуживания:

6.2.2.1. при выявлении действий Клиента, явно указывающих на наличие злого умысла, с целью нанесения ущерба информационным системам Банка;

6.2.2.2. в случае обнаружения фактов нарушения Клиентом правил безопасности и условий пользования Сервисами ДБО, изложенных в настоящих Правилах, а равно действующего законодательства Кыргызской Республики;

6.2.2.3. в случае наличия неоплаченной задолженности Клиента перед Банком, включая просроченную задолженность по кредитам;

6.2.2.4. в случае если Клиентом нарушены условия настоящих Правил;

6.2.2.5. в иных случаях, предусмотренных настоящими Правилами, законодательством Кыргызской Республики.

6.2.3. в одностороннем порядке устанавливать и изменять лимиты на совершение Операций посредством Системы ДБО, устанавливать технические и иные ограничения, а также реализовывать в Системе другие механизмы, снижающие риски Клиента и Банка, возникающие при использовании Интернет-Банка и Мобильного Банка, в том числе предпринимать дополнительные организационные и технические меры для повышения уровня безопасности при предоставлении услуг ДБО;

6.2.4. проводить временную остановку работы Системы ДБО для проведения процедуры смены программного обеспечения и проведения профилактических работ;

6.2.5. без согласия, без распоряжения и без платежных поручений Клиента (в безакцептном порядке) в первоочередном порядке производить списание со Счетов Клиента денежных средств:

6.2.5.1. в счет уплаты услуг и комиссий Банка и других банков, связанных с обслуживанием Клиента и совершением Операций по Счету(-ам) Клиента, в день совершения Операции/ предоставления услуги или в любое время после совершения

Правила предоставления и использования услуг дистанционного банковского ОАО «Керемет Банк»
Операции/предоставления услуги, в соответствии с действующими Тарифами Банка;

6.2.5.2. в счет компенсации расходов Банка, возникших в ходе деловых отношений с Клиентом или в связи с дистанционным банковским обслуживанием Клиента;

6.2.6. немедленно аннулировать доступ Клиента в Системам ДБО, в случае закрытия Счета (-ов) Клиента в Банке.

6.2.7. Не принимать на обработку любые жалобы и претензии Клиента, не отвечающие требованиям, указанным в пунктах 7.7 7.8 настоящих Правил.

6.2.8. осуществлять иные права, предусмотренные настоящими Правилами.

6.3. Клиент обязуется:

6.3.1. информировать Банк в письменном виде обо всех изменениях сведений, указанных в Заявлении, не позднее 3 (трех) рабочих дней с момента их изменения с приложением необходимых подтверждающих документов.

6.3.2. производить Операции по Счету в соответствии с действующим законодательством Кыргызской Республики, соблюдать настоящие Правила, в том числе комплекс мер по соблюдению правил безопасности при использовании услуг ДБО.

6.3.3. оплачивать услуги и комиссии Банка по дистанционному банковскому обслуживанию и совершению Операций по Счету в соответствии с Тарифами Банка, а также оплачивать услуги других банков, участвующих в процессе осуществления Клиентом Операций по Счету, и любые другие расходы, связанные с обслуживанием Клиента и совершением Операций, в срок не позднее одного банковского дня с момента выставления Банком счета на оплату.

6.3.4. в случае замены номера мобильного телефона, сообщенного Клиентом Банку в целях получения SMS-сообщений с OTP-кодами к Интернет-Банку, в обязательном порядке письменно уведомить об этом Банк.

6.3.5. нести иные обязанности, предусмотренные настоящими Правилами.

6.4. Клиент имеет право:

6.4.1. пользоваться полным комплексом услуг ДБО на условиях, предусмотренных настоящими Правилами;

6.4.2. получать консультации Банка по вопросам подключения и использования сервисов ДБО;

6.4.3. устанавливать и изменять Авторизационные данные для пользования Сервисов ДБО на регулярной основе;

6.4.4. осуществлять иные права, предусмотренные настоящими Правилами.

7. **Ответственность сторон и разрешение споров**

7.1. Банк принимает все возможные меры по урегулированию возникшей спорной ситуации в рамках использования сервисов ДБО и уведомляет Клиента о результатах.

7.2. Споры и разногласия, возникающие в результате исполнения настоящих Правил, решаются путем переговоров между Клиентом и Банком. В случае невозможности урегулировании спора в досудебном порядке, спор подлежит рассмотрению в суде на территории Кыргызской Республики в соответствии с законодательством Кыргызской Республики.

- 7.3. В случае необходимости для урегулирования спорной ситуации Банк может привлекать различных специалистов и экспертов (как являющихся, так и не являющихся сотрудниками Банка), обладающих необходимым опытом и знаниями в соответствующей области.
- 7.4. Стороны несут ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязанностей, предусмотренных настоящими Правилами в соответствии с законодательством Кыргызской Республики и настоящими Правилами.
- 7.5. Клиент несет ответственность за устройство, используемое для подключения к Сервисам ДБО, за использование только лицензионного программного обеспечения с установленными последними обновлениями, а также лицензионного антивирусного программного обеспечения с актуальными антивирусными базами на используемом на устройстве, за убытки, возникшие у Банка в результате исполнения Распоряжений, переданных в Банк от имени Клиента неуполномоченным лицом.
- 7.6. Клиент несет ответственность за несвоевременное и/или неполное письменное уведомление Банка об обстоятельствах, имеющих значение для оказания услуг в рамках ДБО, в том числе об изменении ранее сообщенных Банку сведений. В случае несвоевременного или неполного уведомления Банка о таких обстоятельствах ответственность за возможные отрицательные последствия полностью возлагается на Клиента.
- 7.7. Все жалобы и претензии направляются Клиентом Банку в письменной форме в соответствии с реквизитами Банка, указанными на сайте Банка www.keremetbank.kg.
- 7.8. Жалобы и претензии Клиента, связанные с проведением Операции, предъявляются Банку в течение 30 (Тридцати) рабочих дней с момента совершения Операции.
- 7.9. Результаты рассмотрения Банком жалоб и претензий направляются Клиенту в письменном виде на адрес, указанный в Заявлении в срок не более 30 (Тридцати) календарных дней с момента получения жалобы/претензии.
- 7.10. Клиент, присоединяясь к настоящим Правилам, выражает свое безусловное согласие с тем, что Банк не несет ответственности:
 - 7.10.1. за ошибки, задержки или невозможность Клиента получить доступ в Систему ДБО, связанные с неисправностью оборудования Клиента или каналов связи, технических средств, прочих ресурсов и услуг, с помощью которых производится обслуживание в Системе ДБО, обеспечиваемых третьей стороной (провайдерами доступа к Интернету, коммуникаций и пр.);
 - 7.10.2. за повреждение оборудования Клиента, за безопасность программного обеспечения и персонального компьютера Клиента от различных вирусов и других повреждений;
 - 7.10.3. за последствия несвоевременного уведомления Клиентом Банка об утере (краже) пароля, мобильного телефона/сим-карты, к которой привязан номер мобильного телефона, сообщенного Клиентом Банку в целях получения SMS-сообщений с OTP-кодами, о неправильно произведенных Операциях и о попытках несанкционированного доступа к Счету Клиента с использованием Системы ДБО. Любые убытки и ответственность вследствие подобных действий, ложатся на Клиента;
 - 7.10.4. за последствия не уведомления Клиентом Банка об изменении номера телефона для получения SMS-сообщения с OTP-кодами, реквизитов (включая почтовый адрес), указанных Клиентом для получения информации;

- 7.10.5. за невыполнение платежных поручений Клиента в Системе, в случае если поручение было предоставлено не в полном (неверном) формате и/или включало информацию, противоречащую действующему законодательству Кыргызской Республики;
- 7.10.6. за ущерб, возникший вследствие разглашения Клиентом Авторизационных данных, не обеспечения их конфиденциальности или не принятия мер по сохранению их в тайне от третьих лиц, передачи их третьим лицам, вне зависимости от причин;
- 7.10.7. за убытки Клиента, вызванные исполнением Банком Распоряжений на совершение Операций от неуполномоченных лиц, совершенных в результате доступа в Систему ДБО третьих лиц, в случаях, когда такой доступ произошел в ситуации, не подлежащей или не подпадающей под контроль со стороны Банка (компрометация логинов и паролей Клиента);
- 7.10.8. за убытки Клиента, вызванные исполнением Банком Распоряжений на совершение Операций от неуполномоченных лиц, совершенных в результате использования третьими лицами Авторизационных данных Клиента, в том числе полученных противоправными методами, нарушения конфиденциальности Авторизационных данных Клиента, в том числе вызванное утечкой информации непосредственно с устройства Клиента, используемого для доступа к сервисам ДБО, вредоносного действия программного обеспечения, установленного на используемое Клиентом для доступа к Сервисам ДБО, мошеннических, хакерских, вирусных атак из сети Интернет;
- 7.10.9. за убытки Клиента, вызванные исполнением Банком Распоряжений на совершение Операций от неуполномоченных лиц, полученных Банком в результате доступа и использования Сервиса третьими лицами, если это произошло не по вине Банка;
- 7.10.10. Банк не несет ответственности за невозможность предоставления Сервиса, если таковая произошла из-за независящих от Банка форс-мажорных обстоятельств, включая, но не ограничиваясь сбоями в предоставлении связи на стороне провайдеров Интернет;
- 7.10.11. за невозможность использования Клиентом Мобильного телефона в связи с поломкой и/или потерей/кражей SIM-карты, за вредоносное действие программного обеспечения, установленного на мобильный телефон Клиента, повлекшее компрометацию OTP-кодов, за ущерб, возникший вследствие несанкционированного использования третьими лицами OTP-кодов Клиента;
- 7.10.12. в случае, если информация, передаваемая при использовании сервисов ДБО, в том числе о Счетах, станет известной третьим лицам в результате прослушивания или перехвата каналов связи во время их использования, в результате доступа третьих лиц к информации при передаче по каналам связи, используемых Клиентом, а также в случае недобросовестного выполнения Клиентом условий хранения и использования средств для Аутентификации;
- 7.10.13. за качество доставки СМС-сообщений на мобильный телефон Клиента, за доставку и скорость передачи СМС-сообщений и не гарантирует сохранение конфиденциальности и целостности информации, передаваемой в виде СМС-сообщений. Банк не несет ответственность за сбои, аварии и перегрузки в работе сетей мобильной/подвижной радиотелефонной связи, сбои и задержки в работе операторов подвижной радиотелефонной связи, проблемы с использованием Клиентом мобильной/подвижной радиотелефонной связи

- Правила предоставления и использования услуг дистанционного банковского ОАО «Керемет Банк» в роуминге, то есть за пределами сети связи оператора мобильной/подвижной радиотелефонной связи;
- 7.10.14. в случае произвольного или умышленного вмешательства третьих лиц в частные дела Клиента (в том числе, касающиеся гражданско-правовых отношений Клиента с Банком), осуществленного путем недобросовестного использования третьим лицом средств связи и контактной информации Клиента, сообщенных Клиентом Банку. Банк не несет ответственность за передачу Клиентом третьим лицам Мобильного телефона (SIM-карты), незаконное изготовление третьими лицами дубликата Мобильного телефона и/или SIM-карты Клиента и использование данной SIM-карты без ведома и согласия Клиента;
- 7.10.15. за неполучение Клиентом информации, направляемой Банком Клиенту в установленных настоящими Правилами случаях, если контактные данные, переданные в Банк Клиентом стали неактуальными, информация о чем не была доведена Клиентом до Банка своевременно и в установленном Банком порядке. Банк не несет ответственность за невыполнение, несвоевременное или неправильное выполнение Распоряжений и/или проведения процедуры Аутентификации Клиента, если это было вызвано предоставлением Клиентом недостоверной информации, потерей актуальности информации, ранее предоставленной Клиентом и используемой при регистрации и исполнении Банком своих обязательств в рамках рассылки OTP-кодов или вводом Клиентом неверных данных. Клиент несет ответственность за правильность и актуальность всех сведений, предоставляемых Банку;
- 7.10.16. за невыполнение Распоряжений Клиента с использованием Системы ДБО, если на Счет Клиента был наложен арест или Операции по нему были приостановлены в соответствии с действующим законодательством Кыргызской Республики, а также в иных случаях, предусмотренных законодательством Кыргызской Республики;
- 7.10.17. за убытки, понесенные Клиентом вследствие исполнения Банком Распоряжения Клиента, составленного Клиентом с ошибками и/или опечатками в информации, содержащейся в полях документа, а также в случае возвращения получателем платежа Клиента;
- 7.10.18. за исполнение ошибочно переданных Клиентом Распоряжений;
- 7.10.19. за невыполнение, несвоевременное или неправильное исполнение Распоряжения, если это было вызвано предоставлением Клиентом недостоверной информации, потерей актуальности информации, ранее предоставленной Клиентом и используемой при Авторизации Клиента, или вводом Клиентом неверных данных;
- 7.10.20. за неисполнение Распоряжения Клиента, если его исполнение привело бы к нарушению требований действующего законодательства Кыргызской Республики, настоящих Правил, а также условий иных заключенных между Клиентом и Банком соглашений (договоров);

8. Форс-мажор

- 8.1. Стороны освобождаются от ответственности за нарушение срока исполнения обязательств, причиной которого явились обстоятельства непреодолимой силы (форс-мажор), которые ни одна из Сторон не могла предвидеть либо предотвратить разумными действиями. К обстоятельствам непреодолимой силы относятся, но не ограничиваются ими: стихийные бедствия, пожар, наводнение, землетрясение, иные природные или техногенные катастрофы, эпидемии, военные действия, государственные перевороты, введение чрезвычайного

Правила предоставления и использования услуг дистанционного банковского ОАО «Керемет Банк» положения, революции, массовые беспорядки, террористические акты, гражданские волнения, действия Правительства, государственных органов, Национального банка Кыргызской Республики, нормативные акты, вступившие в силу после даты заключения настоящего договора дистанционного банковского обслуживания, принятие Национальным банком Кыргызской Республики и/или органами государственной власти Кыргызской Республики решения, повлекшего невозможность исполнения соответствующей Стороной своих обязательств, а также другие обстоятельства, находящиеся вне разумного контроля Сторон.

8.2. Наступление форс-мажорных обстоятельств влечет увеличение срока исполнения соответствующих обязательств на период, соразмерный времени, в течение которого такие обстоятельства действовали.

8.3. Надлежащим доказательством действия обстоятельств непреодолимой силы будут являться документы, выданные уполномоченными государственными органами. Предоставляет доказательства действия форс-мажорных обстоятельств Сторона, ссылающаяся на форс-мажорные обстоятельства, по запросу другой Стороны.

9. Прочие условия

9.1. Клиент может быть отключен от сервисов ДБО по собственному желанию в течение 5 (пяти) рабочих дней после предоставления соответствующего письменного заявления в Точку продаж Банка.

9.2. В случае отключения Клиента от сервисов ДБО по собственному желанию, либо по инициативе Банка (в результате несоблюдения/нарушения настоящих Правил; в случаях, предусмотренных законодательством), Банк блокирует для Клиента возможность начать Авторизованный сеанс работы, о чем Банк оповещает Клиента в соответствующем сервисе ДБО после попытки ввода Авторизационных данных.

9.3. При отключении Клиента от сервиса ДБО автоматически расторгается/прекращает свое действие договор дистанционного банковского обслуживания, заключенный между Банком и Клиентом на условиях, указанных в настоящих Правилах. Расторжение договора дистанционного банковского обслуживания не освобождает Стороны от ответственности за его нарушение, имевшее место до прекращения действия договора.

9.4. Во всем остальном, что не предусмотрено настоящими Правилами, Стороны руководствуются законодательством Кыргызской Республики.

Приложение № 1
к Правилам предоставления и использования услуг дистанционного
банковского обслуживания

Информация для пользователя (Клиента)

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

1. Пользователь при использовании интернет-банкинга должен:

1) использовать безопасный логин и пароль/персональный идентификационный номер, при этом не раскрывать посторонним лицам свой логин, пароль и персональный идентификационный номер;

- не хранить свой логин, пароль и персональный идентификационный номер на устройствах доступа (персональный компьютер, мобильный телефон, и т.д.) или других незащищенных носителях;

- периодически менять код, пароль и персональный идентификационный номер, не использовать пароли с низким уровнем защиты, такие как имя или дата рождения. Пароль должен содержать комбинацию, состоящую из не менее 9 знаков: букв (прописных и заглавных), специальных символов и цифр;

2) обеспечить конфиденциальность личной информации, при этом:

- не раскрывать личную информацию (номер телефона или паспорта, номер банковского счета или адрес электронной почты) посторонним лицам;

3) сохранять информацию об электронных операциях, при этом:

- необходимо регулярно проверять историю операций и выписки для отслеживания ошибок или неавторизованных операций по счету;

- незамедлительно информировать поставщика, удаленного/дистанционного обслуживания о любых случаях неавторизованного использования счета или проведения операций;

4) проверять правильность и безопасность веб-страницы, при этом:

- перед осуществлением любых он-лайн операций или предоставление личной информации должен убедиться, что используется правильная веб-страница интернет-банкинга и мобильного банкинга. Необходимо остерегаться фальшивых веб-страниц, созданных в целях мошенничества;

- должен убедиться в безопасности веб-страницы, проверив наличие Унифицированных Указателей Ресурсов (URL), которые должны начинаться с "https", а на статусе интернет-браузера должен появиться знак защищенного соединения;

- всегда вводить URL веб-страницы непосредственно в интернет-браузер. Избегать перенаправления или ссылки на другие ненадежные страницы;

Правила предоставления и использования услуг дистанционного банковского ОАО «Керемет Банк»

- по возможности, использовать программу, которая автоматически шифрует или кодирует передаваемую информацию в процессе осуществления электронных операций;

5) защитить свое устройство доступа (персональный компьютер, мобильный телефон и т.д.) от несанкционированного доступа и вредоносных программ, при этом следить за регулярным обновлением антивирусной программы и ее постоянной работой;

6) необходимо покинуть сайт, где осуществляются электронные операции, даже если компьютер оставлен без присмотра на короткий срок;

- не забывать выходить из системы после осуществления электронных операций;

7) ознакомиться с политикой безопасности системы интернет-банкинга:

- необходимо внимательно ознакомиться с условиями системы интернет-банкинга относительно осуществления платежей, переводов, дебетования/кредитования счета и другими условиями банковского обслуживания;

- перед вводом личной финансовой информации системы интернет-банкинга, необходимо внимательно ознакомиться с условиями использования или распространения данной информации.

2. Пользователь при использовании мобильного банкинга должен:

- не раскрывать посторонним лицам свой персональный идентификационный номер (ПИН), пароль, пароль от электронной почты, иные сведения, которые могут способствовать несанкционированному доступу при удаленном/дистанционном обслуживании от имени пользователя;

- периодически менять свой персональный идентификационный номер, используемый для мобильного банкинга;

- не позволять другим использовать свой мобильный телефон, через который осуществляется банковская операция;

- при потере или краже мобильного телефона, нужно незамедлительно сообщить в обслуживающий банк/оператору связи/оператора платежной системы;

- не отправлять свою личную информацию, особенно пароль или персональный идентификационный номер через электронную почту, социальные сети и другие средства электронного обмена данными;

- незамедлительно сообщить поставщику услуг при возникновении любых вопросов относительно безопасности банковского счета.

Необходимые меры для обеспечения безопасного хранения карт, их реквизитов, персонального идентификационного номера и безопасности других данных определены в нормативных правовых актах Национального банка.