

ПУБЛИЧНАЯ ОФЕРТА НА ЗАКЛЮЧЕНИЕ ДОГОВОРА О ПРЕДОСТАВЛЕНИИ УСЛУГ «FINCA ЭЛСОМ»

Настоящая Оферта является предложением ЗАО «FINCA Банк» (далее «Банк-Эмитент») об использовании услуги «Элсом» («Электронный кошелек»), заключающейся в осуществлении платежей и переводов денег (наличных, безналичных, электронных) посредством Технических средств, указанных в настоящей Оферте.

Настоящая Оферта адресована физическим и юридическим лицам и является официальным публичным предложением Банк-Эмитента заключить Договор о Предоставлении услуги «Электронный кошелек» (далее «Договор», условия Договора размещены в настоящей Оферте) в соответствии с пунктом 2 статьи 398 Гражданского кодекса Кыргызской Республики.

Договор о Предоставлении услуги «Электронный кошелек» считается заключенным и приобретает силу с момента совершения физическим или юридическим лицом действий, предусмотренных настоящей Офертой и означающих безоговорочное принятие физическим или юридическим лицом всех условий Оферты без каких-либо изъятий или ограничений на условиях присоединения.

Клиент может получить дополнительную информацию по настоящей Оферте, информацию о предоставлении Банк-Эмитентом услуги Электронный кошелек, расторжении Договора, а также ознакомиться с настоящей Офертой, Тарифами за услуги Банк-Эмитента на информационных стендах Банк-Эмитента, в том числе его структурных подразделениях и филиалах, а также на официальном сайте в сети Интернет www.elsom.kg или по тел.: + 996 (312) 986 000.

1. Термины и определения, используемые в настоящей Оферте.

· **Агент Банка-Эмитента** – официальный представитель Банка-Эмитента, предоставляющий услуги «Электронного кошелька» от имени Банка-Эмитента на возмездной или безвозмездной основе на основании заключенных с Банк-Эмитентом соглашений и/или договоров.

· **Агентская сеть** – совокупность Агентов Банка-Эмитента;

· **Банк-Эмитент** - ЗАО «ФИНКА Банк», лицензия НБКР №051 и №051/1 от 03.03.2015 года, адрес: 720021, Кыргызская Республика, г. Бишкек, ул.Шопокова 93/2.

· **Договор** - Договор о предоставлении услуги «Элсом», заключаемый между Банком-Эмитентом и Клиентом на условиях, изложенных в Оферте.

· **Идентифицированный клиент** – это Клиент прошедший процедуру идентификации и предоставивший Банку-Эмитенте следующие документы: заявление; копию паспорта.

· **Клиент** - физическое или юридическое лицо, заключившее с Банком-Эмитентом Договор и имеющее право совершать операции в системе «Элсом» с использованием электронного кошелька.

· **Комиссия** - вознаграждение, взимаемое Банком-Эмитентом и/или Агентами Банка-Эмитента с Клиента за предоставление услуг.

· **Личный кабинет** - это система для зарегистрированных пользователей Элсом, в которой содержатся все основные инструменты, необходимые для работы с электронным кошельком через интернет браузер при наличии интернет соединения.

· **Мобильное приложение Элсом** – это мобильное приложение для пользователей Элсом, на базе Android и iOS, которое позволяет управлять электронным кошельком посредством интернет соединения.

· **Не идентифицированный клиент** – это Клиент прошедший процедуру регистрации посредством удаленного доступа и предоставивший информацию в объеме, необходимом для прохождения процедуры регистрации.

- **Операция** – действия Банка-Эмитента, осуществляемые по распоряжению Клиента или по иным основаниям, направленные на зачисление, списание, перевод Электронных денег с/на Электронный кошелек Клиента.
- **Пароль** – секретный набор символов, предназначенный для подтверждения личности пользователя при входе в систему (в личный кабинет, в мобильное приложение и т.д.). Пароль используется для защиты электронного кошелька пользователя от несанкционированного доступа.
- **Перевод** - безналичное перечисление денежных средств, осуществляемое Банком-Эмитентом в адрес Получателя с банковского счета, Электронного кошелька или без открытия банковского счета на основании Распоряжения Плательщика. Перевод без открытия счета не может быть связан с осуществлением лицом предпринимательской деятельности
- **ПИН-код** – Персональный Идентификационный Номер – уникальный четырехзначный код доступа в систему «Элсом» через мобильный телефон
- **Плательщик** – лицо, осуществляющее Перевод в пользу Получателя;
- **Получатель** – юридические и физические лица (резиденты и нерезиденты, определяемые в соответствии с законодательством Кыргызской Республики) в пользу которых совершается Перевод.
- **Распоряжение на Операцию** – Заявление Клиента на осуществление Операции, составленное в соответствующем Техническом средстве или составленное в бумажном виде, переданное Клиентом Банку-Эмитенту и содержащее всю предусмотренную заявлением информацию, позволяющую осуществить Операцию. С указанными заявлениями можно ознакомиться в Структурных подразделениях Банк-Эмитента у операционного работника или на Сайте «Элсом» в сети Интернет.
- **Регистрация клиента посредством удаленного доступа** – Регистрация не персонифицированного электронного кошелька посредством мобильного приложения Элсом, личного кабинета, сайта и платежных терминалов.
- **Сайт «Элсом»** - официальный веб-сайт услуги «Элсом», расположенный в сети Интернет по адресу <http://www.elsom.kg>.
- **Сделка** - действия физических и юридических лиц, направленные на установление, изменение или прекращение гражданских прав и обязанностей
- **Система Элсом** - это система расчетов электронными деньгами, которая предоставляет возможность клиентам проводить электронные платежи с использованием различных каналов доступа.
- **Сомнительные финансовые операции** - операции, совершаемые с денежными средствами, которые не имеют ясной экономической или очевидной законной цели
- **Структурное подразделение Банка-Эмитента** – Банк-Эмитент, дополнительные офисы Банк-Эмитента, филиал Банк-Эмитента, Сберегательные кассы Банк-Эмитента, где осуществляется обслуживание Клиента.
- **Услуги «Элсом»** - предоставляемые Банком-Эмитентом мобильные финансовые услуги посредством предоставления Клиентам Электронного кошелька в системе Банка-Эмитента.
- **Услуга «Электронного кошелька»** - Услуга «Элсом».
- **Электронные деньги** - электронный эквивалент денежной стоимости, который хранится в техническом (мобильном) устройстве и может широко использоваться для проведения платежей
- **Электронный кошелек** - виртуальный счет Клиента, позволяющий ему вкладывать, переводить и снимать деньги в электронном формате. Электронный кошелек имеет возможности банковского счета, предлагает средства для осуществления финансовых и

электронных коммерческих транзакций. Клиенты могут осуществлять транзакции виртуально в любом месте и в любое время, при условии доступности мобильной сети.

2. Общие положения.

2.1. Настоящая Оферта является публичным предложением заключить Договор на указанных в Оферте условиях. Договор считается заключенным и приобретает силу договора присоединения с момента совершения Клиентом действий, предусмотренных в ст. 15 настоящей Оферты, означающих полное и безоговорочное принятие всех условий Договора без каких-либо изъятий и/или ограничений.

2.2. Договор между Сторонами заключается на условиях, изложенных в Оферте. Договор считается заключенным с момента акцепта Клиентом Оферты согласно п. 15.2. настоящей Оферты.

2.3. Клиент, заключив Договор на условиях, изложенных в Оферте, также подтверждает, что:

- Клиент с условиями, изложенными в Оферте, ознакомлен, полностью согласен и обязуется их соблюдать.
- Клиент не ограничен в дееспособности, не состоит под опекой, попечительством, поручительством, а также патронажем, по состоянию здоровья может самостоятельно осуществлять и защищать свои права и исполнять обязанности, не страдает заболеваниями, препятствующими осознать суть заключенного Договора и обстоятельств его заключения.
- Пользование услугой не связано с осуществлением предпринимательской деятельности.

Условия Договора

3. Предмет Договора

3.1. Настоящий Договор определяет условия и порядок оказания Клиенту следующих услуг:

3.1.1. предоставление Клиенту электронного кошелька;

3.1.2. перевод электронных денег;

3.1.3. безналичные переводы;

3.1.4. удаленный доступ к банковским счетам;

3.2. Указанный перечень услуг не является исчерпывающим и может быть изменен и/или дополнен Банк-Эмитентом в одностороннем порядке путем размещения на Сайте «Элсом» соответствующей информации. Полный перечень услуг указывается Банком-Эмитентом на Сайте «Элсом» www.elsom.kg.

3.3. Перечень предлагаемых услуг зависит от прохождения или не прохождения Клиентом процедуры идентификации.

3.4. Расчеты с Клиентом осуществляются в сомах. В случае поступления денежных средств в иной валюте Банк-Эмитент производит перерасчет в сомы по коммерческому курсу продажи валюты, установленному Банк-Эмитентом на день исполнения распоряжения Клиента.

3.5. Клиент ознакомлен и соглашается с условиями и правилами Программы лояльности, размещенными на интернет-сайте www.elsom.kg

4. Идентификация

4.1. В зависимости от объема информации предоставляемой Клиентом Банк-Эмитент различает:

Идентифицированного Клиента и не идентифицированного Клиента. В случаях, предусмотренных законодательством Кыргызской Республики, Банк-Эмитент вправе потребовать обязательной идентификации Клиента с блокированием Электронного кошелька до исполнения требований Банка-Эмитента.

- Клиент настоящим гарантирует правдивость и точность всех предоставляемых им Банку-Эмитенту сведений, и предоставляет Банку-Эмитенту право обрабатывать предоставленные данные в системе Банка-Эмитента.
- Банк-Эмитент вправе любым удобным ему способом проверять данные предоставляемые Клиентом, для чего может осуществлять сбор и рассмотрение доступной информации в отношении Клиента.
- Клиент вправе в любой момент уточнять и корректировать предоставленные данные в системе Электронного кошелька, и обязан уведомлять Банка-Эмитента о любых изменениях в предоставленных данных.

4.1.1. При прохождении процедуры регистрации посредством удаленного доступа (мобильное приложение, личный кабинет) Банк-Эмитент предоставляет Клиенту не персонифицированный Электронный кошелек.

4.1.2. При прохождении процедуры регистрации посредством платежного терминала Банк-Эмитент предоставляет Клиенту не персонифицированный Электронный кошелек в соответствии с датой и временем прохождения регистрации.

4.2. При предоставлении не персонифицированного Электронного кошелька в соответствии с п. 4.1.1. Клиент обязуется указать личные данные: фамилию, имя, идентификационный код (ИНН) в соответствующих графах на странице регистрации и определить пароль для доступа к Электронному кошельку.

4.2.1. При предоставлении не персонифицированного Электронного кошелька в соответствии с п. 4.1.2. Клиенту требуется в дальнейшем предоставить Банку-Эмитенту соответствующие личные данные или пройти процедуру идентификации посредством предоставления в Структурные подразделения Банка-Эмитента / официальному Агенту (имеющему соответствующие полномочия) Банка-Эмитента документов необходимых для регистрации персонифицированного Электронного кошелька.

4.3. При использовании не персонифицированного Электронного кошелька Клиенту предоставляются следующие виды услуг:

4.3.1. Пополнение Электронного кошелька;

4.3.2. Оплата коммунальных платежей;

4.3.3. Оплата услуг сотовой связи мобильных операторов, указанным на Сайте «Элсом»;

4.3.4. Перевод электронных денег идентифицированному клиенту;

4.3.5. Оплата за товары и услуги;

4.3.6. Нефинансовые операции: проверка баланса, список последних 10и операций, смена ПИН-кода, смена пароля.

4.4. При прохождении процедуры регистрации посредством предоставления в Структурные подразделения Банка-Эмитента или официальному Агенту Банка-Эмитента документов необходимых для регистрации персонифицированного Клиента Банк-Эмитент предоставляет Клиенту персонифицированный Электронный кошелек.

4.5. При предоставлении персонифицированного Электронного кошелька Клиенту предоставляется полный перечень Услуг «Электронного кошелька» предусмотренный на Сайте «Элсом». Банк-Эмитент вправе вносить изменения и дополнения в перечень услуг посредством размещения на Сайте «Элсом» соответствующей информации.

4.6. Порядок предоставления Услуг «Электронного кошелька» и правила пользования ими указывается на Сайте «Элсом». Клиент обязуется ознакомиться с порядком и правилами пользования Услугами «Электронного кошелька» и при пользовании услугами выполнять все требования указанные на Сайте «Элсом».

5. Порядок предоставления мобильных финансовых услуг.

5.1. Для проведения операций в системе «Элсом» открывается Электронный кошелек для каждого Клиента. Электронный кошелек подвязывается к номеру мобильного телефона Клиента.

5.2. Порядок пользования услугами Электронного кошелька указывается на Сайте «Элсом». Банк-Эмитент вправе изменить перечень предоставляемых услуг и порядок пользования ими с уведомлением Клиентов посредством размещения соответствующей информации на Сайте «Элсом».

5.3. Операции по Электронному кошельку проводятся на основании Распоряжения на Операцию. Операции могут проводиться по иным основаниям, указанным в настоящем Договоре, законодательстве Кыргызской Республики и соответствующих нормативных документах Банк-Эмитента, размещенных на Сайте «Элсом».

5.4. Помимо прочего, Банком-Эмитентом проводятся Операции по Электронному кошельку без Распоряжения клиента в следующих случаях:

5.4.1. Списание суммы Комиссии, подлежащей уплате Клиентом в соответствии с Тарифами;

5.4.2. Списание суммы неустойки (штрафа, пени), предусмотренной настоящим Договором (в том числе Тарифами или условиями оказания услуг) и/или иных документально подтвержденных расходов Банк-Эмитента, понесенных в результате оказания Клиенту услуг по настоящему Договору;

5.4.3. Обращение взыскания на остаток (его часть) Электронных денег в установленном законодательством порядке;

5.4.4. Списание суммы, ошибочно зачисленной на Электронный кошелек Клиента;

5.4.5. Списание суммы задолженности Клиента, которая образовалась в результате следующих обстоятельств (включая, но не ограничиваясь):

- использования Клиентом ошибочно зачисленной суммы Электронных денег;
- удержания Банком-Эмитентом денежных средств для возврата Плательщику при оспаривании Плательщиком операции предоставления денежных средств для пополнения Электронного кошелька;
- технического перерасхода;

5.4.6. Списание суммы Операции совершенной с Электронного кошелька Плательщика без ведома и согласия Плательщика, в случае принятия Банком-Эмитентом решения о возмещении Плательщику суммы Операции, совершенной без его согласия;

5.4.7. Списание комиссии при зачислении денежных средств, полученных через системы международных денежных переводов;

5.4.8. в иных случаях, предусмотренных законодательством, локальными нормативными актами Банка-Эмитента или соглашением Сторон.

5.5. Положения подпунктов 5.4.1.,-5.4.7. настоящего Договора имеют силу заранее данного акцепта Клиента на совершение указанных в них Операций.

5.6. Окончателность Перевода Электронных денег наступает в момент одновременного принятия Банком-Эмитентом Распоряжения на Операцию, уменьшения остатка Электронных денег Плательщика и увеличения остатка Электронных денег Получателя средств на сумму перевода Электронных денег

5.7. Распоряжение на Операцию, составленное Клиентом посредством ввода ПИН-КОД и/или пароля признается Сторонами надлежащим и достаточным способом подтверждения намерения Клиента совершить операцию и подлинности направленного Распоряжения на Операцию.

5.8. ПИН-КОД в отдельности и/или в сочетании с паролем признается Сторонами аналогом собственноручной подписи. Применение Клиентом ПИН-КОД и/или пароля порождает юридические последствия, аналогичные использованию собственноручных подписей в соответствии с требованиями законодательства Кыргызской Республики. Все документы, составленные посредством использования ПИН-КОД и/или пароля, равнозначны документам на бумажном носителе, собственноручно подписанным Клиентом.

5.9. В случае предъявления Клиентом претензий Банку-Эмитенту относительно использования и/или подлинности ПИН-КОД/пароля, факта внесения изменений в Распоряжение на Операцию или в иной документ после его отправки Банку-Эмитенту, факта получения Банком-Эмитентом Распоряжения на Операцию, Клиент обязуется приложить к претензии достаточные доказательства наличия вышеуказанных фактов. В случае достаточности доказательств, Банк-Эмитент, используя свою процессинговую систему, производит проверку наличия указанных фактов и выносит решение относительно обоснованности предъявленных претензий.

5.10. При зачислении денежных средств, полученных через системы международных денежных переводов, Банк-Эмитент оставляет за собой право удерживать комиссию за перевод, сумма которой указана на Сайте «Элсом».

(При этом зачисление денежных средств на электронный кошелек клиента производится в национальной валюте и используется текущий коммерческий курс Банка-Эмитента).

6. Тарифы

6.1. Услуги Электронного кошелька предоставляются Банком-Эмитентом на возмездной основе путем безакцептного списания с Электронного кошелька Клиента суммы комиссии устанавливаемой Банком-Эмитентом за соответствующую услугу и размещенной на Сайте «Элсом».

6.2. В случае пользования услугами «Электронного кошелька» посредством Агентской сети Банка-Эмитента с Клиента также удерживается комиссия Агента Банка-Эмитента, устанавливаемая Агентом Банка-Эмитента. Клиент перед использованием услуги посредством Агентской сети Банка-Эмитента обязан самостоятельно уточнить сумму комиссии Агента Банка-Эмитента. Клиент вправе требовать у Агента предоставления информации относительно суммы комиссии Агента и предоставления ему полной и исчерпывающей информации относительно расчета стоимости комиссии Агента Банка-Эмитента.

6.3. Комиссия взимается дополнительно по отношению к сумме Операции (не включается в сумму Операции и не уменьшает сумму Операции).

6.4. В случае совершения ошибочной Операции Клиентом услуга считается оказанной и сумма комиссии возврату не подлежит.

6.5. Банк-Эмитент вправе в одностороннем порядке полностью или частично изменять (увеличивать, уменьшать), устанавливать новые, отменять существующие Тарифы. При этом указанные изменения вступают в силу со дня опубликования указанных изменений на Сайте Банка-Эмитента, если иное не предусмотрено Банком-Эмитентом.

6.6. В случае несогласия с применением новых Тарифов Клиент вправе в одностороннем порядке расторгнуть настоящий Договор.

7. Права и обязанности сторон

7.1. Права Банка-Эмитента:

7.1.1. отказать в проведении операций в следующих случаях:

- при попытке провести Операцию не идентифицированным Клиентом, доступной только идентифицированному Клиенту;
- если остаток денег недостаточен для проведения операции и оплаты комиссии Банка-Эмитента, предусмотренной Тарифами;
- если Клиентом допущена ошибка при указании платежных и/или иных реквизитов;
- если Клиентом не предоставлен или предоставлен неполный комплект документов (реквизитов), необходимый Банку-Эмитенту для проведения операции;
- если Клиентом не предоставлен или предоставлен неполный комплект документов (реквизитов), необходимый для фиксации информации, предусмотренной

законодательством о противодействии финансированию терроризма и легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем;

- в случае противоречия операции законодательству Кыргызской Республики и условиям настоящего Договора;
- в иных случаях, предусмотренных в настоящем Договоре, внутренних документах Банк-Эмитента и законодательстве Кыргызской Республики.

7.1.2. приостановить выплату комиссий агентам и другим юридическим/физическим лицам за оказываемые услуги до предоставления последними информации, об обоснованности выплаты комиссий по произведенным операциям в системе ЭЛСОМ;

7.1.3. отказать в регистрации, если Клиент не прошел или не должным образом прошел процедуру регистрации;

7.1.4. в случаях, предусмотренных настоящим Договором и/или законодательством Кыргызской Республики, а также в случаях, когда по мнению Банк-Эмитента имеется необходимость в блокировании Электронного кошелька, блокировать все или часть операций, проводимых в Электронном кошельке. Блокирование Электронного кошелька производится до устранения причин его блокирования;

7.1.5. запрашивать у Клиента дополнительную информацию и документы об операциях с денежными средствами, в том числе подтверждающие источник происхождения денежных средств на Электронном кошельке, основание совершения операций, а также информацию и документы, позволяющую установить выгодоприобретателей, в соответствии с законодательством Кыргызской Республики;

7.1.6. вносить исправления в записи по операциям в случае сбоя в работе базы данных Банк-Эмитента, а также производить все необходимые действия для восстановления информации о совершенных Клиентом операциях;

7.1.7. устанавливать и изменять (увеличивать, уменьшать) в одностороннем порядке ограничения (лимиты) на совершение операций с использованием Электронного кошелька. Информация о таких изменениях размещается на Сайте «Элсом». Изменения вступают в силу с момента размещения на Сайте «Элсом», если иное не предусмотрено Банк-Эмитентом;

7.1.8. производить модификацию интерфейсов и программного обеспечения, используемого при взаимодействии Сторон в рамках настоящего Договора;

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

7.1.10. в любой момент запретить ранее разрешенное автоматическое обращение к Электронному кошельку, а также прекратить прием любой информации, сформированной автоматически;

7.1.11. потребовать от Клиента - физического лица, использующего персонализированный Электронный кошелька и не достигшего совершеннолетия, - предоставления письменного согласия своего законного представителя по установленной Банк-Эмитентом форме на использование Кошелька, предоставленного Банк-Эмитентом, и осуществление переводов Электронных денег Клиентом. Такое письменное согласие должно быть лично предоставлено законным представителем Клиента в любой из офисов Банк-Эмитента (Агентов) с предъявлением документа, удостоверяющего личность, и подлинника документа, подтверждающего статус законного представителя в отношении данного Клиента;

7.1.12. предоставлять информацию о наличии у Клиента статуса идентифицированного или не идентифицированного, статусе Резидента/Нерезидента Кыргызской Республики другим Клиентам;

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

7.1.14. обрабатывать любым способом в целях исполнения Договора любые персональные данные Клиента, предоставленные Клиентом лично либо через третьих лиц при заключении либо в период действия Договора.

7.1.15. не принимать к рассмотрению претензию по операции, предъявленную Клиентом по истечении 10 (десяти) календарных дней со дня ее совершения.

7.1.16. Банк-Эмитент не несет ответственности за мошеннические действия третьих лиц, в случае раскрытия доступа в личный кабинет или в мобильное приложение третьим лицам по вине или по неосторожности клиента.

7.1.17. В случае если номер мобильного телефона, ранее зарегистрировавшегося в системе Элсом, был деактивирован или аннулирован со стороны мобильного Банк-Эмитента, то Банк-Эмитент имеет право в одностороннем порядке закрыть соответствующий кошелек с переводом остатков денежных средств на электронном кошельке на специальный счет в банке. Клиент может истребовать принадлежащую ему сумму за вычетом комиссий по письменному заявлению.

7.1.18. В случае если по электронному кошельку не производились финансовые операции в течение одного календарного года и на нем нет денежных средств, Банк-Эмитент оставляет за собой право в одностороннем порядке закрыть соответствующий кошелек. Банк-Эмитент может устанавливать комиссию за годовое обслуживание в случае отсутствия финансовых транзакций в течение календарного года. Размер комиссии устанавливается Банк-Эмитентом и публикуется на официальном сайте Элсом.

7.1.19. В случае если Банк-Эмитентом установлен факт сомнительных финансовых операций по электронным кошелькам не идентифицированных Клиентов, Банк-Эмитент оставляет за собой право в одностороннем безакцептном порядке принять необходимые меры, в том числе заблокировать кошелек, отменить любые сомнительные операции по нему, вернуть первоначальному собственнику денежные средства, а так же закрыть соответствующий кошелек по результатам расследования.

8. Права Клиента:

8.1. получать уведомления, информацию, выписки об операциях с использованием Электронного кошелька в порядке, предусмотренном правилами и порядком пользования Услугой «Электронного кошелька», размещенными на Сайте «Элсом» www.elsom.kg;

8.2. изменять свои личные данные в соответствии с п. 11.6. настоящего Договора

8.3. предъявлять Банк-Эмитенту претензии и направлять иные заявления в порядке и случаях, предусмотренных настоящим Договором;

8.4. направить претензию по спорной операции Банк-Эмитенту Системы в течение 10 календарных дней со дня совершения операции. Претензия должна быть оформлена письменно в соответствии с формой установленной Банк-Эмитентом системы.

8.5. в одностороннем порядке отказаться от исполнения настоящего Договора в случае, если у Клиента отсутствует задолженность перед Банк-Эмитентом.

9. Обязанности Банк-Эмитента:

9.1. уведомлять Клиента о внесении изменений в настоящий Договор (включая Тарифы и/или условия оказания дополнительных услуг) путем размещения такого уведомления на Сайте «Элсом», либо направления Клиенту уведомления иным способом, по усмотрению Банк-Эмитента;

- 9.2. принимать меры для предотвращения несанкционированного доступа иных лиц к информации о Электронном кошельке Клиента и проведенных по нему операциям;
- 9.3. при получении документов уполномоченного органа блокировать Электронный кошелек Клиента до момента исполнения Банк-Эмитентом требований уполномоченного органа;
- 9.4. при получении надлежащим образом оформленных документов уполномоченных органов о наложении ареста наложить арест на остатки денег, в пределах суммы, указанной в таком документе, а если сумма не указана, то на весь остаток денежных средств;
- 9.5. предпринимать все возможные меры по обеспечению тайны операций с использованием Электронного кошелька и сведений о Клиенте. Справки иным лицам по операциям с использованием Электронного кошелька и сведениям о Клиенте могут быть предоставлены без согласия Клиента в случаях, предусмотренных законодательством Кыргызской Республики.

10. Обязанности Клиента:

- 10.1. соблюдать условия настоящего Договора, надлежащим образом исполнять обязательства и требования Банк-Эмитента;
- 10.2. в случае использования персонифицированного Электронного кошелька предоставить Банк-Эмитенту достоверные идентификационные данные;
- 10.3. не хранить свой логин, пароль, ПИН-КОД и другие авторизационные данные на устройствах доступа (персональный компьютер, мобильный телефон и т.д.) или других незащищенных носителях
- 10.4. не сообщать, не раскрывать и не передавать иным образом другим лицам свой логин, пароль, ПИН-КОД и другие авторизационные данные, не размещать их в доступных местах;
- 10.4. нести персональную ответственность за несанкционированные транзакции в случае раскрытия доступа в личный кабинет или в мобильное приложение третьим лицам;
- 10.5. периодически менять ПИН-КОД, пароль, не использовать пароли с низким уровнем защиты, такие как имя или дата рождения. Пароль должен содержать комбинацию, состоящую из не менее 6 знаков: букв (прописных и заглавных), специальных символов и цифр;
- 10.6. не раскрывать личную информацию (номер мобильного телефона, номер электронного кошелька, паспортные данные, номер банковского счета или адрес электронной почты) посторонним лицам;
- 10.7. регулярно проверять историю операций и остаток на электронном кошельке для отслеживания ошибок или неавторизованных операций по электронному кошельку;
- 10.8. незамедлительно информировать Банк-Эмитента о любых случаях неавторизованного использования электронного кошелька и проведении несанкционированных операций третьими лицами;
- 10.9. перед осуществлением любых операций в личном кабинете (посредством персонального компьютера или мобильного телефона) убедиться, что используется подлинная веб-страница личного кабинета;
- 10.10. убедиться в безопасности веб-страницы проверив значок защищенного соединения в виде закрытого замка в правом нижнем углу или в адресной строке Интернет браузера;
- 10.11. всегда вводить URL (унифицированный указатель ресурсов) веб-страницы непосредственно в веб-браузере. Избегать перенаправления или ссылки на другие ненадежные страницы;
- 10.12. защитить свое устройство доступа (персональный компьютер, мобильный телефон, планшет, и т.д.) от несанкционированного доступа и вредоносных программ,

при этом следить за регулярным обновлением антивирусной программы и ее постоянной работой;

10.13. необходимо выполнить выход из личного кабинета, где осуществлялись электронные операции, даже если устройство доступа оставлено без присмотра на короткий срок;

10.14. не позволять другим лицам использовать свой мобильный телефон через который осуществляется оплата с электронного кошелька;

10.15. при потере или краже мобильного телефона, на котором использовался электронный кошелек, незамедлительно сообщить Банк-Эмитенту;

10.16. не проводить операции связанные с ведением предпринимательской деятельности без согласования с Банк-Эмитентом и заключения соответствующих дополнительных соглашений;

10.17. в случае регистрации посредством платежного терминала, предоставить Банк-Эмитенту личные данные, в соответствии с Разделом 4 настоящего Договора;

10.18. предоставлять Банк-Эмитенту достоверные и актуальные данные;

10.19. в случае изменения персональных данных, реквизитов и данных в документах, предъявляемых для Идентификации, данных для направления уведомлений своевременно информировать Банк-Эмитента;

10.20. предоставлять Банк-Эмитенту информацию и документы, требуемые Банк-Эмитентом в рамках исполнения настоящего Договора;

10.21. предоставлять Банк-Эмитенту по его требованию информацию, а также документы, подтверждающие источник происхождения денежных средств на Электронном кошельке, основание совершения операции;

10.22. Клиент дает Банк-Эмитенту согласие на обработку любым способом в целях исполнения настоящего Договора любых персональных данных Клиента, предоставленных Клиентом лично либо через третьих лиц при заключении либо в период действия настоящего Договора. Указанное согласие действует в течение срока действия настоящего Договора и может быть отозвано Клиентом путем одностороннего отказа от исполнения настоящего Договора. В случае, если при исполнении настоящего Договора Клиент предоставляет Банк-Эмитенту персональные данные третьих лиц, Клиент гарантирует законность их получения и наличие согласия субъектов этих персональных данных на их предоставление, а также принимает на себя ответственность за правомерность предоставления и соответствие действительности указанных данных;

10.23. исполнять иные обязанности, предусмотренные настоящим Договором.

11. Порядок взаимодействия Сторон

11.1. Сайт «Элсом» является официальным источником информации и основным средством оповещения Клиента об изменениях в условиях Договора, Тарифах и Услугах. Настоящим Клиент подтверждает, что все требования, размещенные на Сайте «Элсом» подлежат неукоснительному соблюдению и исполнению в полном объеме.

11.2. Банк-Эмитент по своему усмотрению осуществляет уведомление Клиента одним из ниже перечисленных способов:

- путем размещения информации на сайте;
- путем СМС рассылки;
- путем телефонных звонков, совершенных на номер, указанный Клиентом;
- путем направления письма на адрес указанный Клиентом;
- путем направления электронного письма на электронный адрес Клиента;
- путем направления факса на номер, указанный Клиентом

Клиент ответственен за актуальность предоставленных им контактных данных.

Совершение любого из вышеперечисленных действий считается надлежащим уведомлением Клиента, при этом Банк-Эмитент не несет ответственность за получение

или неполучение Клиентом направленного уведомления.

11.3. Клиент гарантирует, что все Операции, проводимые в Электронном кошельке, осуществляются по его личному распоряжению.

11.4. Любые обращения Клиента должны быть составлены в письменной форме и переданы Банк-Эмитенту путем направления электронного письма с электронного адреса Клиента, зарегистрированного надлежащим образом в системе Электронного кошелька, или вручены идентифицированным Клиентом непосредственно в виде письма уполномоченному представителю Банк-Эмитента (структурные подразделения, Агентская сеть).

11.5. В случае утраты ПИН-КОД или пароля, возникновения подозрения о несанкционированном доступе к Электронному кошельку, Клиент обязан незамедлительно обратиться к Банк-Эмитенту с соответствующим заявлением. Банк-Эмитент в свою очередь обязуется рассмотреть данное заявление и заблокировать Электронный кошелек до установления личности и принадлежности Электронного кошелька не идентифицированному Клиенту, либо до смены ПИН-КОД или пароля идентифицированным Клиентом.

11.6. В случае регистрации не идентифицированного клиента способами, указанными в пунктах 4.1.1. и 4.1.2., не идентифицированный клиент может изменить свои личные данные через мобильное приложение Элсом и Личный кабинет либо пройти процедуру идентификации, обратившись в структурные подразделения Банк-Эмитента/ официальному Агенту Банк-Эмитента (имеющего соответствующие полномочия).

11.7. Установление личности и принадлежности Электронного кошелька не идентифицированному Клиенту осуществляется одним из следующих способов:

11.7.1. направление кода восстановления ПИН-КОД/пароля посредством SMS-сообщения на номер мобильного телефона Клиента привязанного к Электронному кошельку;

11.7.2. подача заявления по установленной форме в Структурное подразделение Банк-Эмитента и предоставление документов, необходимых для Идентификации Клиента, а также предоставлением доказательств владения и пользования Электронным кошельком, доступ к которому восстанавливается. Достаточность доказательств определяется по исключительному усмотрению Банк-Эмитента;

11.7.3. иным способом, определяемым Банк-Эмитентом.

11.8. Банк-Эмитент не является стороной сделки, заключенной между Клиентами и/или Клиентами и Получателями, в связи с чем:

11.8.1. не несет ответственности за не соответствие сделки требованиям законодательства, за любые последствия заключения, исполнения и расторжения сделки, в том числе в части возврата оплаты по такой сделке;

11.8.2. не рассматривает претензии Клиента, касающиеся неисполнения (ненадлежащего исполнения) Получателями обязательств по сделке.

12. Претензионная работа

12.1. В случае возникновения у Клиентов претензий (жалоб) относительно предоставляемых услуг, клиенты адресует их в Службу поддержки Клиентов «Элсом». Жалобы регистрируются и рассматриваются в соответствии с внутренними регламентами и процедурами Банк-Эмитента. Обоснованность жалобы клиента устанавливается Банк-Эмитентом по результатам служебного расследования, которое проводится по каждому факту поступления жалобы от Клиентов. В случае неполучения Банк-Эмитентом запрашиваемых документов, сведений, информации относительно существа жалобы в течение 3 (трех) рабочих дней с момента отправления запроса Клиенту, то считается, что Клиент отказался от претензии.

12.2. Под претензией в рамках настоящего Договора понимается заявление Клиента, составленное вследствие неисполнения либо ненадлежащего исполнения Банк-

Эмитентом своих обязательств по настоящему Договору, содержащее требование к Банк-Эмитенту гражданско-правового характера.

12.3. Если по результатам проведенного служебного расследования Банк-Эмитент признает обоснованность претензии, то Банк-Эмитент принимает решение о полном или частичном удовлетворении претензии. В случае полного удовлетворения претензии Банк-Эмитент вправе совершить соответствующие действия без направления заявителю ответа об удовлетворении претензии. В случае частичного удовлетворения претензии, или отказа в удовлетворении претензии, Банк-Эмитент направляет Клиенту соответствующее уведомление одним из способов, предусмотренных п. 9.2. Договора, по усмотрению Банк-Эмитента.

13. Ответственность

13.1. Банк-Эмитент несет ответственность за надлежащее и своевременное исполнение надлежащим образом оформленных поручений Клиента на проведение Операций.

13.2. Банк-Эмитент несет ответственность за сохранность предоставленной Клиентом конфиденциальной информации, к которой относится любая информация относительно персонифицированных данных Клиента, данных о совершенных операциях, и любой иной информации отнесенной законодательством Кыргызской Республики к конфиденциальной (тайной) информации.

13.3. Банк-Эмитент исполняет все поручения, поступающие с Электронного кошелька Клиента, и не несет ответственность за несанкционированный доступ в Электронный кошелек Клиента и распоряжение его средствами.

13.4. Банк-Эмитент не несет ответственность перед любыми третьими лицами по вопросам Операций совершенных с Электронным кошельком Клиента. Клиент обязуется самостоятельно урегулировать любые возможные претензии таких третьих лиц.

13.5. Банк-Эмитент не несет ответственности:

13.5.1. за ошибочно совершенные Операции, в случае если в точности исполнил поручение, полученное с Электронного кошелька Клиента;

13.5.2. за сбои в работе почты, Интернета, сетей связи, возникшие по независящим от Банк-Эмитента причинам и повлекшие за собой несвоевременное получение или неполучение Клиентом уведомлений Банк-Эмитента;

13.5.3. в случае технических сбоев (отключение/повреждение электропитания и сетей связи, сбои программного обеспечения процессингового центра и технические сбои в платежных системах), повлекших за собой невыполнение Банк-Эмитентом условий Договора;

13.5.4. если информация об операциях с использованием Электронного кошелька, о данных Клиента станет известной иным лицам в результате прослушивания или перехвата каналов связи во время их использования;

13.5.5. если информация об операциях с использованием Электронного кошелька, о данных Клиента станет известной иным лицам в результате нарушения Клиентом настоящего Договора или иных случаев несоблюдения Клиентом условий хранения и использования соответствующих данных;

13.5.6. за временное отсутствие у Клиента доступа к средствам связи, обеспечивающим использование Электронного кошелька и взаимодействие с Банк-Эмитентом в рамках настоящего Договора, а также связанные с этим убытки;

13.5.7. за убытки, возникшие у Клиента в результате блокирования Электронного кошелька;

13.5.8. за убытки Клиента и/или третьих лиц в результате невозможности использования Электронного кошелька независимо от оснований такой невозможности;

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

- 13.5.10. за убытки, возникшие в результате указания неверного номера Электронного кошелька при внесении денежных средств и зачисления Банк-Эмитентом денежных средств на указанный Электронный кошелек, после чего они были использованы Клиентом, на Электронный кошелек которого денежные средства были зачислены;
- 13.5.11. за убытки, возникшие в результате нарушения Клиентом установленного порядка внесения денежных средств;
- 13.5.12. за убытки, возникшие в результате внесения Клиентом денежных средств, зачисление которых невозможно в связи с превышением лимитов остатка Электронных денег;
- 13.5.13. за убытки, возникшие в результате предоставления Клиентом недостоверных, некорректных, ошибочных данных для направления уведомлений;
- 13.5.14. за убытки, возникшие в результате предоставления Клиентом недостоверных идентификационных данных;
- 13.5.15. за убытки, возникшие в результате не обновления Клиентом данных для направления уведомлений и/или идентификационных данных.
- 13.6. Клиент несет ответственность за:
- 13.6.1. любые претензии третьих лиц относительно использования Электронного кошелька;
- 13.6.2. сохранность и недоступность для третьих лиц логина и пароля и ПИН-КОДа;
- 13.6.3. надлежащее оформление поручений на совершение Операций;
- 13.6.4. предоставление достоверных и актуальных контактных данных;
- 13.6.5. надлежащее исполнение требований Банк-Эмитентом;
- 13.6.6. Клиент гарантирует, что не связан с террористической деятельностью и не имеет связи с лицами, действия которых связаны с финансированием террористической деятельности либо других преступных действий и подтверждает и гарантирует, что не занимался и не будет заниматься деяниями, предназначенными для сокрытия или утаивания источника доходов полученных преступным путем («Отмывание денег»), иначе обязуется нести ответственность согласно законодательству Кыргызской Республики.

13.7. По вопросам, не оговоренным в настоящем Договоре, Стороны несут ответственность за ненадлежащее исполнение своих обязанностей в соответствии с законодательством Кыргызской Республики.

14. Порядок разрешения споров

- 14.1. Клиент вправе обратиться к Банк-Эмитенту по любым вопросам, возникшим в связи с использованием Системы. Для этого Клиент направляет письменное заявление соответствующего образца по адресу Банк-Эмитента (720021, Кыргызская Республика, г. Бишкекул.Шопокова 93/2. Телефон: +996 (312) 986 000). В случаях, установленных настоящим Соглашением или на Сайте Системы (<http://www.elsom.kg>).
- 14.2. Стороны примут все меры для разрешения споров и/или разногласий по Договору и/или связанные с ним, путем переговоров или направления претензий.
- 14.3. При невозможности решения разногласий путем переговоров настоящим Стороны соглашаются и признают, что любые споры, возникающие или связанные с настоящим Договором, в том числе споры касающиеся заключения, нарушения, прекращения, расторжения или недействительности настоящего Договора, подлежат разрешению в Международном Третейском Суде при Торгово-Промышленной Палате Кыргызской Республики («МТС») в соответствии с Регламентом МТС одним арбитром, избранным в соответствии с этим Регламентом. Применимым материальным правом, в соответствии с которым будет рассматриваться спор, является законодательство Кыргызской Республики. Местом проведения третейского разбирательства является город Бишкек,

Кыргызская Республика. Языком третейского разбирательства является русский язык. Решение МТС является окончательным.

15. Порядок заключения Договора

15.1. Настоящий Договор заключается между Банк-Эмитентом и Клиентом в форме договора присоединения (ст. 387 Гражданского кодекса Кыргызской Республики).

15.2. Акцептом условий Договора является совершение Клиентом следующих действий:

- заполнение регистрационных форм на Сайте «Элсом», в том числе прохождение процедуры регистрации;
- ознакомление с условиями настоящего Договора и проставление отметки о согласии с ними в соответствующем поле регистрационной формы.

15.3. Акцепт условий настоящего Договора означает полное и безоговорочное принятие Клиентом всех условий настоящего Договора без каких-либо изъятий и/или ограничений и равносителен заключению двухстороннего письменного соглашения.

15.4. Срок акцепта условий Договора не ограничен.

16. Срок действия Договора

16.1. Настоящий Договор вступает в силу и является обязательным для исполнения с момента совершения всех предусмотренных Договором действий со стороны Клиента для акцепта Договора.

16.2. Срок действия Договора является бессрочным.

17. Порядок изменения и расторжения Договора

17.1. Настоящий Договор может быть изменен Банк-Эмитентом в любой момент, в том числе Тарифы, перечень предоставляемых услуг, порядок предоставления и пользования услугами, а также любые иные условия взаимодействия Сторон в рамках настоящего Договора. Изменения вступают в силу и являются обязательными для Клиента с момента размещения соответствующих изменений на Сайте «Элсом» www.elsom.kg.

17.2. Клиент не имеет права изменить, отказаться или любым иным способом нарушить любое условие настоящего Договора.

17.3. Банк-Эмитент имеет право в одностороннем порядке расторгнуть настоящий Договор, с предварительным уведомлением Клиента согласно п. 9.2. настоящего Договора не менее чем за 10 календарных дней.

17.4. Клиент имеет право в любой момент расторгнуть настоящий Договор путем уведомления Банк-Эмитента, за исключением случаев, когда у Клиента имеется непогашенная задолженность перед Банк-Эмитентом или его Электронный кошелек является заблокированным по основаниям, предусмотренным в настоящем Договоре.

17.5. Сумма остатка Электронных денег на момент расторжения Договора подлежит перечислению на указанный Клиентом банковский счет в течение 10 рабочих дней с даты получения от Клиента банковских реквизитов для перечисления остатка Электронных денег.

18. Заключительные положения

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

18.2. Клиент гарантирует, что имеет все необходимые права для вступления в правоотношения по настоящему Договору, на совершение всех вышеуказанных прав и выполнения обязательств и не имеет каких-либо препятствий для выполнения своих обязательств по настоящему Договору.

18.3. Недействительность или неисполнимость какой-либо части настоящего Договора или его Приложений не влечет недействительность или неисполнимость других его частей.

18.4. Временем совершения всех операций с использованием электронного кошелька является время, определяемое на основании данных сервера Банк-Эмитента,

обрабатывающего информацию об операциях, если иной порядок определения времени не был оговорен дополнительно.

18.5. Во всех остальных вопросах, не нашедших свое отражение в условиях настоящего Договора, Стороны будут руководствоваться действующим законодательством Кыргызской Республики, независимо от гражданства и места жительства Клиента.

18.6. Стороны обязуются регулярно извещать друг друга о предполагаемых изменениях в ходе исполнения настоящего Договора и информировать о дополнительно открывающихся обстоятельствах, непосредственно влияющих на исполнение Сторонами условий настоящего Договора.

18.7. Передача прав по настоящему Договору третьим лицам не допускается, за исключением случаев, когда на это имеется письменное согласие Сторон.

19. Реквизиты Банк-Эмитента:

Адрес: Кыргызская Республика, 720021,

г. Бишкек, ул.Шопокова 93/2

Тел.: (+996 312) 440 440