

## ПУБЛИЧНАЯ ОФЕРТА

### УСЛОВИЯ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ СЕРВИСА ПО СОЗДАНИЮ/СМЕНЕ КОДОВ ДОСТУПА К СИСТЕМЕ «ИНТЕРНЕТ-БАНКИНГ/МОБИЛЬНЫЙ-БАНКИНГ»

В настоящих Условиях использования сервиса по созданию/смене Кодов доступа к системе «Интернет-банкинг/Мобильный-банкинг» (далее по тексту - Договор) содержатся условия, на которых Закрытое акционерное общество «Демир Кыргыз Интернэшнл Банк» (далее по тексту – Банк) соглашается предоставить физическому лицу, открывшему ранее депозитный счет до востребования в Банке, а также являющемуся держателем дебетной или кредитной банковской платежной карты Visa International и/или MasterCard, выпущенной Банком (далее по тексту – Клиент) доступ к сервису по созданию/смене Кодов доступа к системе «Интернет-банкинг/Мобильный-банкинг» (далее по тексту – Сервис).

#### 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Сервис расположен на официальном веб-сайте Банка и предназначен для создания Клиентом Имени пользователя, Пароля и ПИН-кода или их смены (далее по тексту – Коды доступа) в целях последующей авторизации Клиента с помощью Кодов доступа в системе «Интернет-банкинг/Мобильный-банкинг».

1.2. Настоящая Публичная оферта представляет собой Договор между Банком и Клиентом, имеющий обязательную юридическую силу. Договор считается заключенным и приобретает силу договора присоединения с момента совершения Клиентом действий по использованию Сервиса, означающих полное ознакомление и безоговорочное принятие всех условий настоящей Оферты без каких-либо изъятий или ограничений в соответствии со ст. 387, ст. 395, ст. 398, ст. 399, ст. 402 Гражданского кодекса Кыргызской Республики. Если Клиент не согласен с положениями настоящего Договора, Клиент не вправе пользоваться Сервисом.

1.3. Банк имеет право в одностороннем порядке вносить изменения и дополнения в настоящий Договор с уведомлением Клиента об этом путем размещения новой редакции настоящего Договора на официальном веб-сайте Банка. В случае несогласия Клиента с внесенными Банком изменениями/дополнениями, Клиент не пользуется Сервисом. Продолжение использования Клиентом Сервиса является подтверждением Клиента согласия с такими изменениями/дополнениями и их полное и безоговорочное принятие.

1.4. Банк вправе периодически модифицировать Сервис, в связи с чем, Клиент, возможно, не сможет продолжать пользоваться Сервисом до момента обновления и/или принятия новой редакции настоящего Договора.

1.5. Возможность использования Сервиса предоставляется Банком Клиенту при условии выполнения следующих требований:

1.5.1. между Банком и Клиентом заключен настоящий Договор и Генеральный договор банковского счета;

1.5.2. Клиент является держателем дебетной или кредитной банковской платежной карты Visa International и/или MasterCard, выпущенной Банком (далее по тексту – Платежная карта);

1.5.3. Клиент прошел процедуру идентификации в Банке в соответствии с требованиями законодательства Кыргызской Республики.

1.6. Комиссия за предоставление доступа и использование Сервиса определена действующими тарифами Банка и может быть изменена Банком в одностороннем порядке путём размещения обновленной версии тарифов Банка на информационных стендах в операционном зале ОСП Банка и на официальном web-сайте Банка в порядке, предусмотренном законодательством Кыргызской Республики. Актуальная версия Тарифов Банка размещена на официальном сайте по адресу: [www.demirbank.kg](http://www.demirbank.kg).

## 2. РЕГИСТРАЦИЯ И АВТОРИЗАЦИЯ

2.1. Для того, чтобы иметь возможность пользоваться Сервисом, Клиенту необходимо при каждом входе в Сервис проходить процедуру регистрации в качестве Клиента Сервиса. Для регистрации Клиента:

2.1.1. используются следующие идентификаторы (далее по тексту – Идентификаторы):

- a) ПИН Клиента (Персональный номер на ID-карте) / номер ID карты для резидентов Кыргызской Республики или номер паспорта для нерезидентов Кыргызской Республики;
- b) Разовый пароль – набор знаков и/или символов и/или цифр, предназначенный для защиты от несанкционированного доступа третьих лиц, который будет отправлен Клиенту SMS-сообщением на номер мобильного телефона, зарегистрированного в Банке и подключённого к услуге SMS - уведомлений (далее по тексту – абонентский номер), при этом срок действия Разового пароля самостоятельно определяется Банком и Банк не несет ответственности за возможные препятствия, которые могут не позволить Клиенту вовремя использовать Разовый пароль, переданный SMS-сообщением;
- c) Последние 4 цифры номера Платежной карты Клиента;
- d) ПИН-код от Платежной карты Клиента.

2.1.2. необходимо соблюдение следующих условий:

- a) паспорт/ID карта Клиента имеют действительный срок действия;
- b) Платежная карта Клиента активированная и действующая (срок действия не истек);
- c) Сервисом могут воспользоваться Клиенты, которые используют дополнительную защиту Е-токен (создавая Имя пользователя и ПИН-код), при этом для использования «Мобильного-Банкинга» данными Клиентами они должны дополнительно создать Пароль в Сервисе, поскольку использование «Мобильного-Банкинга» с Е-токен невозможно.

Клиент соглашается с тем, что в целях снижения возможных рисков использования Сервиса, Банк в момент регистрации и в любой момент в процессе использования Клиентом Сервиса вправе запрашивать, осуществлять сбор и проверку любой информации, в том числе в отношении предоставляемой Клиентом при регистрации информации, с использованием любых доступных источников информации и баз данных.

По результатам анализа и оценки полученной в ходе проверки информации Банк вправе отказать Клиенту в регистрации в Сервисе и/или доступе к Сервису.

Все действия Клиента, совершенные в Сервисе с использованием правильных Идентификаторов, безусловно и безоговорочно признаются Сторонами действиями, совершенными лично Клиентом. Все распоряжения, заявления, согласия и иные электронные документы, составленные Клиентом посредством Сервиса с использованием правильных Идентификаторов и при соблюдении условий, указанных в подпункте 2.1.2. пункта 2.1. настоящего Договора, приравниваются к документам на бумажном носителе, собственноручно подписанным Клиентом (простая электронная подпись), и порождают соответствующие юридические последствия.

2.2. В случае ввода Клиентом правильных Идентификаторов и в частности при соблюдении условий, указанных в подпункте 2.1.2. пункта 2.1. настоящего Договора, Клиенту становится доступным услуга Сервиса по созданию/смене Кодов доступа к Системе Банка «Интернет банкинг/Мобильный банкинг». При этом Клиент понимает и соглашается с возможными рисками, которые являются характерными для работы в сети Интернет, осознавая, что сеть Интернет не является безопасным каналом связи и передачи информации. Клиент обязан своевременно знакомиться с информацией, доводимой Банком до сведения Клиентов на официальном веб-сайте Банка в части информации, касающейся возможных рисков при использовании Сервиса, и принимать все необходимые действия в связи с вышеуказанной информацией, если таковые требуются.

2.3. Клиент подтверждает, что информация, которую Клиент предоставил Банку в связи с регистрацией Клиента в Сервисе, является достоверной, точной и полной.

### **3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН**

#### **3.1. Права и обязанности Клиента:**

3.1.1. Клиент имеет право использовать Сервис в любое время 24 часа 7 дней в неделю в соответствии с условиями настоящего Договора;

3.1.2. Клиент имеет право создавать/изменять Коды доступа с использованием Сервиса;

3.1.3. Клиент обязан обеспечить сохранность и конфиденциальность Идентификаторов и Кодов доступа и не разглашать их третьим лицам. Клиент должен немедленно связаться с Банком, если Клиент считает, что Идентификаторы и/или Коды доступа были разглашены и/или стали известными третьим лицам. Риск и всю ответственность за несанкционированное использование третьими лицами Идентификаторов и/или Кодов доступа несет исключительно Клиент.

3.1.4. Клиент обязан незамедлительно уведомлять Банк обо всех изменениях в документах, переданных в Банк, в том числе в случае обновления сведений, указанных в анкетах клиента и (или) бенефициарного владельца, и представлять должным образом заверенные копии документов о внесении таких изменений, а также уведомлять об иных обстоятельствах, имеющих значение для исполнения сторонами своих обязательств по Договору.

3.1.5. В случае изменения абонентского номера Клиента, зарегистрированного в Банке, который согласно условиям настоящего Договора используется Банком для направления Клиенту SMS-сообщения с Разовым паролем и/или иным Кодом, Клиент обязан незамедлительно обратиться в Банк и лично оформить заявление на изменение абонентского номера;

3.1.6. Клиент обязуется сообщать при регистрации сведения, соответствующие действительности;

3.1.7. Клиент обязуется незамедлительно сообщать Банку о краже/утере SIM-карты, устройства доступа (персональный компьютер, смартфон и т.д.), о любом нарушении безопасности или факте несанкционированного использования Сервиса, о котором Клиенту стало известно;

3.1.8. Клиент обязуется периодически менять Коды доступа, не использовать пароли/ПИН-коды с низким уровнем защиты;

3.1.9. Перед использованием Сервиса Клиент обязуется убедиться, что используется правильная веб-страница Сервиса. Необходимо остерегаться фальшивых веб-страниц, созданных мошенниками в целях мошенничества.

## **3.2. Права и обязанности Банка:**

3.2.1. Банк обязуется обеспечить доступ Клиенту в Сервис и предоставить возможность использования Сервиса в соответствии с условиями настоящего Договора;

3.2.2. Банк обязуется обеспечить конфиденциальность информации о Клиенте и его действий, выполненных с помощью Сервиса.

3.2.3. Банк имеет право заблокировать доступ Клиента к Сервису в следующих случаях:

3.2.3.1. Наложение ограничения/ареста/блокировки на счета Клиента в соответствии с действующим законодательством Кыргызской Республики;

3.2.3.2. На основании обращения Клиента;

3.2.3.3. В иных случаях, предусмотренных настоящим Договором, иными соглашениями, заключенными между Сторонами и/или законодательством Кыргызской Республики.

3.2.4. Банк вправе производить модификацию любого программного обеспечения Сервиса (веб-сайта и др.);

3.2.5. Банк вправе отказать Клиенту в доступе к Сервису в случае нарушения Клиентом условий настоящего Договора или выявления случаев мошенничества, отмывания денег или иных противоправных действий, без предварительного уведомления об этом Клиента;

3.2.6. Банк вправе по своему усмотрению временно приостановить или ограничить доступ Клиента к Сервису или отказать Клиенту в предоставлении или возобновлении доступа к Сервису:

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

3.2.6.2. в случае обнаружения фактов нарушения Клиентом правил безопасности и условий пользования Сервиса;

3.2.6.3. в случае наличия неоплаченной задолженности Клиента перед Банком;

3.2.6.4. в случае если Клиентом не соблюдаются требования любого положения настоящего Договора;

3.2.6.5. в случае обнаружения неисправностей, ошибок и сбоев в работе программных и/или аппаратных средств, задействованных в обеспечении функционирования Сервиса, а также в профилактических целях и целях предотвращения несанкционированного доступа к Сервису;

3.2.6.6. в случае если Банк посчитает необходимым защитить безопасность и целостность Сервиса от несанкционированного вмешательства в работу Сервиса, или Банку будет необходимо обеспечить соблюдение своих обязательств, или в случае подозрения на осуществление мошеннических действий с использованием Сервиса;

3.2.6.7. в иных случаях, предусмотренных настоящим Договором и/или законодательством Кыргызской Республики.

- 3.3. Банк гарантирует, что программные и технические средства, применяемые в Сервисе, соответствуют требованиям по обеспечению информационной безопасности;
- 3.4. При использовании Сервиса Клиенту запрещается вносить какие-либо изменения в программное обеспечение или любую его часть.

#### 4. УСЛУГИ СЕРВИСА

4.1. Настоящий Договор определяет условия и порядок использования Клиентом Сервиса исключительно в следующих целях:

4.1.1. создания Клиентом Имени пользователя, Пароля и ПИН-кода в целях последующей авторизации Клиента в системе «Интернет-банкинг/Мобильный банкинг» в полном режиме для совершения доступных операций в системе «Интернет-банкинг/Мобильный банкинг». При этом правоотношения Сторон, связанные с совершением операций в системе «Интернет-банкинг/Мобильный банкинг» регулируется Генеральным договором банковского счета, заключенным между Сторонами;

4.1.2. Смены Клиентом Имени пользователя, Пароля и ПИН-кода. При этом при смене Кодов доступа текущий режим Клиента системы «Интернет-банкинга» остается неизменным («Полный режим» или «Режим просмотра»). Дальнейшее использование «Мобильного-Банкинга» возможно только в «Полном режиме» независимо от режима «Интернет-Банкинг»;

4.2. Распоряжения Клиента при использовании Сервиса формируются Клиентом в электронном виде следуя инструкциям, размещенным в соответствующих разделах Сервиса, путем заполнения полей реквизитов на веб-сайте Сервиса, а также нажатием соответствующих кнопок (например, «Подтвердить», «Далее» и др.).

4.3. В случае если Клиент забыл или утратил Коды доступа, Клиент имеет возможность самостоятельно восстановить Коды доступа, воспользовавшись Сервисом.

4.4. Новые Коды доступа, измененные Клиентом самостоятельно согласно условиям настоящего Договора, определяются Сторонами как новые Коды доступа. Предыдущие Коды доступа являются недействительными.

4.5. Коды доступа неизвестны сотрудникам Банка и должны сохраняться Клиентами в секрете в течение всего времени использования системы «Интернет-банкинг/Мобильный-банкинг». При создании/смене Кодов доступа следует избегать очевидных, легко предполагаемых комбинаций, например, таких как окончание номера телефона, дата дня рождения и др., которые могут быть легко определены третьими лицами. Пароль должен содержать не менее 8 знаков: буквы латинского алфавита (хотя бы 1 заглавную и 1 строчную), хотя бы 1 цифру и 1 специальный символ ( ! \$ % ^ & \* ( ) + | ~ - = ` { } [ ] : " ; ' < > ? , . / ).

4.6. Клиенту следует придерживаться определенных правил для обеспечения секретности Кодов доступа и Идентификаторов:

4.6.1. не записывать/не хранить Коды доступа и/или Идентификаторы где-либо, в особенности на устройствах доступа или других незащищенных носителях, во избежание негативных последствий Банк рекомендует Клиенту запомнить их;

4.6.2. не позволять кому-либо подсматривать набираемые Коды доступа на клавиатуре устройства доступа.

4.6.3. Коды доступа, которые создаются/изменяются самостоятельно Клиентом посредством Сервиса для последующей авторизации Клиента в Системе Банка «Интернет банкинг/Мобильный банкинг» не подлежат разглашению Клиентом третьим лицам.

## 5. ДЕЙСТВИЕ ДОГОВОРА

5.1. Настоящий Договор вступает в силу с момента акцепта Клиентом настоящей публичной оферты, путем совершения действий, предусмотренных пунктом 1.2. настоящего Договора и действует до момента его расторжения.

5.2. Настоящий Договор, может быть расторгнут по соглашению Сторон.

5.3. Клиент имеет право в любое время расторгнуть настоящий Договор, предупредив об этом Банк как минимум за 7 рабочих дней до дня расторжения настоящего Договора путем оформления письменного заявления при личной явке Клиента в Банк.

5.4. Банк имеет право в любое время расторгнуть настоящий Договор в одностороннем внесудебном порядке путем размещения информации о расторжении настоящего Договора на официальном сайте по адресу: [www.demirbank.kg](http://www.demirbank.kg).

## 6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

6.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по настоящему Договору Стороны несут ответственность согласно условиям настоящего Договора и действующего законодательства Кыргызской Республики.

6.2. Клиент несет ответственность за сохранность и обеспечение конфиденциальности Идентификаторов и Кодов доступа, а также за убытки, которые могут возникнуть в случае несанкционированного использования Идентификаторов и Кодов доступа третьими лицами.

6.3. При не уведомлении Банка в установленном порядке об изменении абонентского номера в соответствии с подпунктом 3.1.5. пункта 3.1. настоящего Договора, риск и всю ответственность за несанкционированное использование Разового пароля и/или иных Кодов, отправленных на ранее зарегистрированный в Банке абонентский номер, несет исключительно Клиент.

6.4. Банк не несет ответственности в случае, если при использовании Клиентом Сервиса, передаваемая между Клиентом и Банком информация станет известной третьим лицами в результате прослушивания, хакерских, вирусных атак, перехвата, взлома устройств доступа, а также в результате нарушения Клиентом правил использования Сервиса, предусмотренных настоящим Договором.

6.5. Клиент несет ответственность за все риски и негативные последствия потери, утраты, незаконного владения, технического перехвата и т.п. информации с мобильного телефона Клиента или абонентского номера Клиента.

6.6. При неправомерном использовании Идентификаторов и/или Кодов доступа любыми третьими лицами, Банк не несет ответственности за наступление возможных последствий.

6.7. В случае утери/хищения/использования неуполномоченным лицом Кодов доступа и Идентификаторов и/или утери, хищения или использования неуполномоченным лицом устройств доступа, посредством которых Клиент осуществлял вход в Сервис, или при обнаружении случаев несанкционированного использования Сервиса, незамедлительно обратиться в Банк по телефону с устным требованием блокировки доступа к Сервису и системе «Интернет-банкинг/Мобильный-банкинг» (с сообщением Банку специальных данных, удостоверяющих личность Клиента) или лично с предоставлением последующего письменного подтверждения устного требования по почте или по факсу не позднее, чем в течение 3-х банковских дней после заявления устного требования. При этом, Клиент

согласен не выдвигать требований против Банка, если Банк не был своевременно уведомлен о случившемся в письменной форме;

6.8. Банк не несет ответственность:

6.8.1. за ошибки, задержки или неспособность Клиента получить доступ к Сервису, связанные с неисправностью устройств доступа Клиента и/ или сбоев коммуникации в каналах связи;

6.8.2. за повреждение устройства доступа Клиента или информации, хранящейся в устройстве доступа Клиента, за безопасность программного обеспечения и устройства доступа Клиента от различных вирусов и других повреждений;

6.8.3. за средства, продукты и услуги, с помощью которых производится обслуживание в Сервисе, обеспечиваемые третьей стороной (провайдер доступа к Интернету, каналы сотовой (радиотелефонной) связи и пр.);

6.8.4. за несанкционированный доступ в Сервис, произошедший со стороны третьих лиц, в случаях, когда такой доступ произошел в ситуации, не подлежащей или не подпадающей под контроль со стороны Банка;

6.8.5. за последствия несвоевременного уведомления Клиентом Банка об утере/хищении/использовании неуполномоченным лицом Идентификаторов и/или Кодов доступа и/или утери, хищения или использования неуполномоченным лицом устройств доступа, посредством которых Клиент осуществлял вход Сервис, о попытках несанкционированного доступа к Сервису (либо о совершении попытки такого доступа). Любые убытки или ответственность вследствие таких или подобных действий ложатся на счет Клиента;

6.8.6. за выполнение распоряжений Клиента, в случае непредставления Клиентом информации об утере/хищении/использовании неуполномоченным лицом Кодов доступа и/или Идентификаторов к Сервису.

6.9. Банк не несет ответственности за не предоставление или задержку в предоставлении доступа к Сервису по причинам, которые могут рассматриваться как обстоятельства, не зависящие от воли Банка, такие как работоспособность сети связи общего пользования, перегрузки сети, разрывы связи, состояние работоспособности устройства доступа Клиента, а также непредсказуемые события, такие как неблагоприятные погодные условия или технические неполадки (в том числе в результате деятельности хакеров), которые могут нарушить текущую деятельность, несмотря на применение разумно достаточных превентивных мер для их устранения.

## **7. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ**

7.1. Споры, которые могут возникнуть при исполнении условий настоящего Договора, стороны будут стремиться разрешать путем переговоров.

7.2. При недостижении взаимоприемлемого решения Стороны могут передать спорный вопрос на разрешение в суд в порядке, предусмотренном законодательством Кыргызской Республики, по месту нахождения Головного офиса Банка, за исключением случаев применения к спорам исключительной подсудности, установленной процессуальным законодательством Кыргызской Республики.

## **8. ПРОЧИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

8.1. Любые уведомления, направленные Банком, считаются официально направленными и полученными Клиентом, если они направлены Клиенту как минимум одним из нижеуказанных способов:

- размещены на официальном веб-сайте Банка;
- направлены Банком письмом по адресу, указанному Клиентом в любом из документов, переданных Банку;
- направлены Банком по электронной почте на электронный адрес Клиента, указанный в документах, переданных Банку;
- направлены Банком посредством мобильной связи на номер мобильного телефона Клиента, указанный в документах, переданных Банку;
- направлены Банком посредством рассылки push-уведомлений и/или другими способами по каналам связи, используемым Клиентом и указанным в документах, переданных Банку.

8.2. Каждый пункт настоящего Договора действует самостоятельно. Если какое-либо положение настоящего Договора будет признано судом недействительным, то оставшиеся статьи сохраняют полную юридическую силу и действие.

8.3. Телефоны службы поддержки клиентов Банка (г. Бишкек): +996(312)610610; +996(312)610613; почтовый адрес для телеграмм: 720001, г. Бишкек, пр. Чуй, 245. Также можно отправлять письма на [customercare@demirbank.kg](mailto:customercare@demirbank.kg), либо писать WhatsApp сообщения на +996(222)610610, либо звонить по короткому номеру 2222 для всех операторов сотовой связи Кыргызской Республики.