TENGRI BANK

«Теңгри Банк» АКБ (АҚ)
Ресей Банкінің 25.08.2008 ж. № 369 бас лицензиясы
+7 (495) 369-99-44 · info@tengribank.com · tengribank.com

БАНК ҚҰЖАТТАРЫ

Жеке тұлғаларға қызмет көрсету шарттары

Редакция күні: **10.10.2026** Құжат тілі: **қазақша**

> Құжат «Теңгри Банк» АКБ (АҚ)-да жеке тұлғаларға қызмет көрсету тәртібін айқындайды: шоттарды ашу және жабу, карталарды шығару және пайдалану, қашықтан қызмет көрсету, өкімдерді орындау, тарифтер, қауіпсіздік, талаптарды қарау және келісімшартты бұзу. Шарттар тарифтермен және клиенттің өтінішімен бірге кешенді қызмет көрсету келісімшартын құрайды.

1. Терминдер мен анықтамалар
2. Шарттардың мәні және құрамы
3. Шотты ашу, жүргізу және жабу
4. Клиентті сәйкестендіру және мәліметтерді жаңарту
5. Қашықтан қызмет көрсету және аутентификация
6. Операциялар, аудармдар және орындау мерзімдері
7. Тарифтер және оларды өзгерту тәртібі
8. Карталар: шығару, пайдалану, лимиттер, бұғаттау және қайта шығару
9. Қалдыққа есептелетін пайыздар, салымдар және Tengri Pro бағдарламасы
10. Тараптардың құқықтары, міндеттері және жауапкершілігі
11. Қауіпсіздік және қолжетімділік құралдарын пайдалану қағидалары
12. Даулы операциялар және талаптарды қарау тәртібі
13. Дербес деректерді өңдеу
14. Шарттарды өзгерту және клиентке хабарлау
15. Келісімшартты бұзу
16. Банк деректемелері және байланыс арналары

1. Терминдер мен анықтамалар

Осы Шарттарда терминдер мынадай мағынада пайдаланылады.

1.1. **Банк** – Ресей Банкінің 25.08.2008 ж. № 369 бас лицензиясы негізінде әрекет ететін «Теңгри Банк» АКБ (АҚ).

1.2. **Клиент** – осы Шарттарға қосылған және банкте қызмет көрсетілетін жеке тұлға.

1.3. **Шарттар** – осы Жеке тұлғаларға қызмет көрсету шарттары, оларға барлық қосымшаларды қоса алғанда.

1.4. **Келісімшарт** – осы Шарттар, Тарифтер және клиенттің қосылу туралы өтініші құрайтын кешенді қызмет көрсету келісімшарты.

1.5. **Тарифтер** – жеке тұлғалар үшін шоттар, карталар және сервистер бойынша қолданыстағы Тарифтер мен жеке тұлғалар үшін кредиттік өнімдердің Тарифтері және шарттары (осы Шарттарға № 1 және № 2 қосымша).

1.6. **Шот** – клиенттің банк шоты: рубльдегі немесе шетел валютасындағы ағымдағы шот не жинақ шоты.

1.7. **Салым** – клиент банктің салым өнімінің шарттарымен белгілі бір мерзімге белгілі бір мөлшерлеме бойынша орналастырған ақша.

1.8. **Карта** – клиенттің атына шығарылған және оның шотына байланған банктің физикалық немесе виртуалды төлем картасы.

1.9. **Карта деректемелері** – карта нөмірі, жарамдылық мерзімі, ұстаушының аты, түпнұсқалықты тексеру коды (CVV2/CVC2), PIN-код.

1.10. **Қосымша** – банк қызметтерді қашықтан көрсететін Tengri Bank мобильді қосымшасы мен веб-кабинеті.

1.11. **Қашықтан қызмет көрсету** – клиентке бөлімшеге келмей, қосымша, қолдау чаты және банк телефоны арқылы қызмет көрсету.

1.12. **Қолжетімділік құралдары** – клиенттің телефон нөмірі немесе электрондық пошта мекенжайы, бір реттік растау коды, аутентификатор-қосымшаның коды, резервтік кодтар, клиент құрылғысындағы биометрия, PIN-код және карта деректемелері.

1.13. **Бір реттік код** – банк клиентке кіру және операцияларды растау үшін жіберетін алты таңбалы сандық код.

1.14. **Аутентификатор-қосымша** – клиенттің құрылғысында желіге қосылмай растау кодын есептейтін жеке бағдарлама.

1.15. **Өкім** – қосымшада, бөлімшеде немесе өзге де келісілген тәсілмен берілген, шот не карта бойынша операция жасау туралы клиенттің нұсқауы.

1.16. **Операция** – есепке алу, есептен шығару, аударым, төлем, қолма-қол ақша алу немесе салу, конвертация, сондай-ақ шот не карта бойынша ақшаның өзге де қозғалысы.

1.17. **Операциялық күн** – банк клиенттердің өкімдерін қабылдайтын және орындайтын жұмыс күнінің бөлігі; ол аяқталғаннан кейін қабылданған өкім келесі жұмыс күні орындалады.

1.18. **СБП** – жылдам төлемдер жүйесі: телефон нөмірі бойынша басқа банктердегі жеке тұлғаларға аударымдар.

1.19. **Tengri Pro** – қызмет көрсету деңгейлері мен кэшбэк бағдарламасы: клиенттің деңгейі күнтізбелік ай ішінде банк карталарымен жасалған сатып алулар сомасына байланысты.

1.20. **Даулы операция** – клиент жасамаған операция немесе сомасын не өзге параметрлерін клиент даулайтын операция.

1.21. **Лимит** – кезең ішіндегі операциялардың сомасына немесе санына қойылған шектеу: банк белгілеген не клиенттің өзі қосымшада қойған.

1.22. **Байланыс арнасы** – қосымша, push-хабарламалар, SMS, электрондық пошта, қолдау чаты, банк телефоны, бөлімше.

2. Шарттардың мәні және құрамы

2.1. Банк клиентке шоттарды ашу және жүргізу, карталарды шығару және оларға қызмет көрсету, салымдарды қабылдау, аударымдар мен төлемдер, қашықтан қызмет көрсету және қосымша сервистер бойынша қызметтер көрсетеді, клиент оларды Тарифтер бойынша төлейді және осы Шарттарды орындайды.

2.2. Келісімшарт қосылу жолымен жасалады: клиент қосымшада немесе бөлімшеде өтініш береді, банк оны қабылдайды, содан кейін Шарттар мен Тарифтер екі тарап үшін де міндетті болады.

2.3. Келісімшарт құжаттарының құрамы: осы Шарттар, жеке тұлғалар үшін шоттар, карталар және сервистер бойынша Тарифтер, жеке тұлғалар үшін кредиттік өнімдердің Тарифтері және шарттары, клиенттің өтініштері мен келісімдері, қосымшада орналастырылған жеке өнімдер мен сервистердің шарттары.

2.4. Егер жеке өнімнің немесе сервистің шарттары осы Шарттардан өзгеше болса, осы өнімге қатысты бөлігінде өнімнің шарттары қолданылады; қалған бөлігінде осы Шарттар қолданылады.

2.5. Шарттар мен Тарифтерді банк қолданыстағы редакцияда қосымшада («Басқа» → «Қосымша туралы» → «Лицензиялар мен шарттар») және сайттағы «Құжаттар мен тарифтер» бөлімінде орналастырады.

2.6. Қызмет көрсету қосымшаның тілдерінің бірінде жүргізіледі: орыс, ағылшын, қазақ, латыш немесе серб тілінде. Банк құжаттары сол тілдерде жарияланады; аудармалар арасында алшақтық болған жағдайда орыс мәтіні басым күшке ие.

2.7. Қызметтер банк қатысатын, клиентке қызмет көрсетілетін елде көрсетіледі. Бөлімшелер мен банкоматтардың жұмыс режимімен берілген тізбесі қосымшада «Бөлімшелер мен банкоматтар» бөлімінде келтірілген.

2.8. Осы Шарттар кредит беру туралы жария ұсыныс болып табылмайды: кредиттік өтінім бойынша шешімді банк жеке-жеке қабылдайды.

3. Шотты ашу, жүргізу және жабу

Ашу

3.1. Шот сәйкестендіруден кейін клиенттің өтініші негізінде ашылады. Өтініш қосымшада немесе банк бөлімшесінде беріледі.

3.2. Банк ағымдағы шоттарды рубльде және шетел валютасында ашады: USD, EUR, KZT, CNY. Ағымдағы шотты ашу және жүргізу – Тарифтер бойынша 0 ₽.

3.3. Жинақ шоты ағымдағы шотқа қосымша ашылады. Жинақ шотын ашу және жүргізу – Тарифтер бойынша 0 ₽.

3.4. Егер банк жеке өнім үшін өзгеше белгілемесе, шоттардың саны шектелмейді.

3.5. Клиент қажетті құжаттар мен мәліметтерді бермесе немесе шотты ашу заңнаманың және банктің ішкі қағидаларының талаптарына қайшы келсе, банк шот ашудан бас тартуға құқылы.

Жүргізу және хабардар ету

3.6. Қалдықты, операцияларды және шот деректемелерін клиент қосымшада көреді. Шот деректемелерін көшіруге және жіберуге болады.

3.7. Шот бойынша үзінді көшірме және қалдық туралы анықтама қосымшада кез келген кезең үшін PDF және TXT форматтарында қалыптастырылады. Қосымшадағы үзінді көшірме мен анықтама – 0 ₽; бөлімшеде қағаз жеткізгіште берілген үзінді көшірме немесе анықтама – Тарифтер бойынша құжатына 300 ₽.

3.8. Банк операцияларды шот валютасында есепке алады. Егер операция басқа валютада жасалса, банк оны операция өңделген күнгі өз бағамы бойынша шот валютасына қайта есептейді.

3.9. Клиент шот бойынша операцияларды бақылауға және өзі жасамаған операциялар туралы банкке осы Шарттардың 12-бөлімінде көзделген тәртіппен уақтылы хабарлауға міндетті.

Жабу

3.10. Клиент шотты кез келген уақытта жабуға құқылы: өтінім қосымшада немесе бөлімшеде беріледі. Шотты жабуға берілген өтінімді өңдеу мерзімі – 1–3 жұмыс күні. Шотты жабу – Тарифтер бойынша 0 ₽.

3.11. Жабу алдында клиент қалдыққа билік етеді: оны өзінің басқа шотына аударады немесе бөлімшеде алады. Клиент талап етпеген қалдықты банк заңнамада белгіленген тәртіппен сақтайды және талап бойынша береді.

3.12. Шот бойынша орындалмаған өкімдер, аяқталмаған операциялар, тыйым салу не уәкілетті орган белгілеген өзге де шектеу, сондай-ақ клиенттің банк алдындағы берешегі болса, шот жабылмайды.

3.13. Банк заңнамада көзделген жағдайларда клиентке қосымша арқылы немесе электрондық пошта арқылы хабарлап, шотты жабуға құқылы.

4. Клиентті сәйкестендіру және мәліметтерді жаңарту

4.1. Қызмет көрсету басталғанға дейін банк клиентті сәйкестендіреді: жеке басты куәландыратын құжат бойынша тұлғаны анықтайды және заңнама бойынша қажетті мәліметтерді тіркейді.

4.2. Клиент дұрыс мәліметтер мен құжаттарды береді және тікелей өзгеше көрсетілмесе, өз мүддесінде әрекет ететінін растайды.

4.3. Клиент банкке тегінің, атының, жеке басын куәландыратын құжаттың, мекенжайының, телефон нөмірінің, электрондық пошта мекенжайының және шот ашу кезінде берілген өзге де мәліметтердің өзгергені туралы хабарлауға міндетті. Мәліметтер қосымшада немесе бөлімшеде жаңартылады.

4.4. Банк клиент туралы мәліметтерді растауды және жаңартуды, сондай-ақ жеке операциялар бойынша мәліметтер мен құжаттарды, оның ішінде ақшаның шығу тегі туралы құжаттарды мезгіл-мезгіл сұратуға құқылы.

4.5. Клиент сұратылған мәліметтер мен құжаттарды бермесе немесе операцияның заңдылығына күмән туындаса, банк кірістерді жылыстатуға қарсы іс-қимыл туралы заңнаманың талаптарына сәйкес операцияны жүргізуден бас тартуға, қашықтан қызмет көрсетуді тоқтата тұруға не шот бойынша операцияларды шектеуге құқылы.

4.6. Клиент көрсеткен телефон нөмірі мен электрондық пошта мекенжайы кіру, операцияларды растау және хабарлама жіберу үшін сенімді арналар ретінде пайдаланылады. Клиент олардың бақылауынан айырылғаны туралы банкке дереу хабарлайды.

4.7. Егер клиент басқа мемлекеттің салық резиденті деп танылса, ол бұл туралы банкке хабарлайды және қажетті мәліметтерді береді.

5. Қашықтан қызмет көрсету және аутентификация

Қызмет көрсетудің негізгі арнасы – Tengri Bank қосымшасы: мобильді қосымша мен веб-кабинет. Қолжетімділік екі факторлы аутентификациямен қорғалған.

Кіру және операцияларды растау

5.1. Кіру клиенттің телефон нөмірі немесе электрондық пошта мекенжайы және екінші фактор бойынша орындалады: аутентификатор-қосымшадағы код не банк клиентке жіберетін бір реттік код.

5.2. Бір реттік код алты саннан тұрады және 5 минут жарамды. Бір кодқа енгізудің 5 әрекетінен артық емес әрекет рұқсат етіледі; кодты қайта жіберу 60 секундта бір реттен жиі емес мүмкін.

5.3. Кірудің негізгі тәсілі – аутентификатор-қосымша: код клиенттің құрылғысында есептеледі және байланыс пен мессенджерлерге тәуелді емес. Қосу кезінде банк байланыстыру үшін QR-кодты көрсетеді және резервтік кодтарды береді.

5.4. Резервтік кодтар құрылғы қолжетімсіз болған кезде кіру үшін арналған. Клиент оларды құрылғыдан бөлек сақтайды және ешкімге бермейді; пайдаланылған резервтік код қайтадан жарамсыз.

5.5. Мобильді қосымшада кіруді, егер клиент оны «Басқа» → «Қауіпсіздік» бөлімінде қосса, құрылғының биометриясымен (Face ID немесе саусақ ізі) растауға болады. Биометриялық деректер құрылғының өзінде өңделеді және банкке берілмейді.

5.6. Қосымшадағы сессия 30 күнге дейін жарамды, содан кейін қайта кіру талап етіледі. Клиент қосымшадан шығу арқылы сессияны өз бетінше аяқтай алады.

5.7. Растауды талап ететін операцияларды клиент кодпен немесе экранда көрсетілген өзге тәсілмен растайды. Клиенттің қолжетімділік құралдарымен расталған өкім клиенттің өзі берген болып есептеледі және ол өз қолымен қол қойған құжаттың күшіне ие.

5.8. Банк кіру мен операцияларды тіркейді және клиентке «Қауіпсіздік» бөлімінде соңғы кіруді, құрылғыны, push-хабарламалардың күйін, интернет-сатып алуларға берілген рұқсатты және аударымдарға қолданыстағы лимитті көрсетеді.

5.9. Банк техникалық жұмыстар мен жаңартулар кезінде, сондай-ақ рұқсат етілмеген қолжетімділікке күдік туындағанда клиентке қолжетімді байланыс арнасы арқылы хабарлап, қашықтан қызмет көрсетуді уақытша шектеуге құқылы.

5.10. Клиент қосымшаны заңды түрде пайдаланады: рұқсат етілмеген қолжетімділік алуға, қорғанысты айналып өтуге, сервистің жұмысын бұзуға немесе оны заңнамада тыйым салынған операциялар үшін пайдалануға тырыспайды.

5.11. Қосымшаға, оның дизайнына, бағдарлама кодына және тауар белгілеріне құқықтар банкке немесе оның лицензиарларына тиесілі. Банктің рұқсатынсыз көшіруге және таратуға жол берілмейді.

6. Операциялар, аударымдар және орындау мерзімдері

Өкімдерді орындау тәртібі

6.1. Банк клиенттің өкімін мынадай шарттар бір мезгілде сақталғанда орындайды: өкім клиенттің қолжетімділік құралдарымен расталған, шотта комиссияны есепке ала отырып жеткілікті ақша бар, операция лимиттерді және заңнама талаптарын бұзбайды.

6.2. Операциялық күн ішінде қабылданған өкім сол күні орындалады. Операциялық күн аяқталғаннан кейін, демалыс немесе жұмыс емес мереке күні қабылданған өкім келесі жұмыс күні орындалады.

6.3. Ақшаның алушыға есепке алыну мерзімі аударым тәсіліне және алушының банкіне байланысты. Шамамен мерзімдер төмендегі кестеде келтірілген.

Операция	Мерзімі
Банктегі өз шоттары мен карталары арасында	растау кезінде
Tengri Bank клиентіне телефон немесе шот нөмірі бойынша	растау кезінде
СБП арқылы басқа банктегі жеке тұлғаға аударым	бірнеше секунд ішінде
СБП арқылы шотты толтыру	бірнеше секунд ішінде
Ресей ішінде рубльмен деректемелер бойынша аударым және толтыру	1–3 жұмыс күні ішінде
Ресей Поштасының бөлімшесі арқылы аударым	1–3 жұмыс күні ішінде
QR-код бойынша төлем, картамен сатып алу	растау кезінде
Бюджетке төлемдер, мобильді байланыс, коммуналдық қызметтер	растау кезінде; жеткізушіге есепке алыну – төлемді алушының қағидалары бойынша
Шетел валютасындағы аударым (SWIFT)	мерзім корреспондент-банктер мен төлем жүйелерінің қағидаларымен айқындалады

Мерзімдер банк операцияны ресімдеу кезінде клиентке қосымшада көрсететін ақпаратқа сәйкес келтірілген. Аударымдар мен төлемдер үшін комиссиялар Тарифтерде көрсетілген (№ 1 қосымша).

Орындаудан бас тарту, кері қайтарып алу және қайтару

6.4. Өкім расталмаса, деректемелер толық емес не қарама-қайшы болса, ақша жеткіліксіз болса, лимит асып кетсе, операция заңнама талабы бойынша тоқтатыла тұрса не шот бойынша уәкілетті органның шектеуі белгіленсе, банк өкімді орындаудан бас тартады. Бас тарту себебі туралы банк қосымшада хабарлайды.

6.5. Клиент банк өкімді орындағанға дейін оны кері қайтарып алуға құқылы. Орындалған операция кері қайтарылмайды: оны осы Шарттардың 12-бөлімінде көзделген тәртіппен тек даулауға болады.

6.6. Егер клиент алушының деректемелерін дұрыс көрсетпесе, банк клиенттің өтініші бойынша алушының банкіне сұрау жібереді. Ақшаны қайтару алушының келісімімен ғана мүмкін; банк клиенттің деректемелердегі қателігінің салдары үшін жауап бермейді.

6.7. Клиенттің шотына қате есепке алынған ақша қайтарылуға тиіс. Клиент банкке осындай сомаларды шоттан есептен шығаруға келісім береді; ақша жеткіліксіз болған жағдайда клиент оларды банктің талабы бойынша қайтарады.

6.8. Шот валютасынан өзге валютадағы операциялар операция өңделген күнгі банк бағамы бойынша қайта есептеледі. Сатып алу кезінде қолданылған бағам мен өңдеу күнгі бағам әртүрлі болуы мүмкін; айырма клиенттің шотына жатқызылады.

6.9. Егер операцияның белгілері клиенттің ерікті келісімінсіз жасалған операцияның белгілеріне сәйкес келсе, банк операцияны тоқтата тұруға және клиентпен байланысуға құқылы. Операция клиент растағаннан кейін жалғастырылады.

7. Тарифтер және оларды өзгерту тәртібі

7.1. Қызметтердің құны осы Шарттарға қосымшалар болып табылатын Тарифтермен айқындалады: жеке тұлғалар үшін шоттар, карталар және сервистер бойынша Тарифтер (№ 1 қосымша) және жеке тұлғалар үшін кредиттік өнімдердің Тарифтері мен шарттары (№ 2 қосымша).

7.2. Операция үшін комиссия ол жасалған күні есептен шығарылады; қызмет көрсету үшін абоненттік төлем – айдың 1-күні. Клиент шотта есептен шығаруға жеткілікті соманы қамтамасыз етеді.

7.3. Шетел валютасындағы шоттар мен карталар бойынша комиссия шот валютасында операция күнгі банк бағамы бойынша есептен шығарылады.

7.4. Банк Тарифтердің өзгергені туралы 10 күнтізбелік күн бұрын хабарлайды – қосымшада және электрондық пошта арқылы. Егер клиент өзгерістер күшіне енгеннен кейін қызметті пайдалануды жалғастырса, өзгерістер қабылданған болып есептеледі.

7.5. Егер Тарифтердің өзгеруі клиентті қанағаттандырмаса, ол өзгерістер күшіне енгенге дейін тиісті қызметтен бас тартуға немесе осы Шарттардың 15-бөлімінде көзделген тәртіппен қосымша ақысыз келісімшартты бұзуға құқылы.

7.6. Төменде негізгі тарифтердің жиынтығы келтірілген; толық тізбе – № 1 қосымшада.

Қызмет	Тариф
Рубльдегі және валютадағы (USD, EUR, KZT, CNY) ағымдағы шотты ашу және жүргізу	0 ₽
Жинақ шотын ашу және жүргізу, шотты жабу	0 ₽
Қосымшадағы үзінді көшірме және қалдық туралы анықтама (PDF)	0 ₽
Бөлімшеде қағаз жеткізгіште берілген үзінді көшірме немесе анықтама	құжатына 300 ₽
Картаны шығару және жеткізу	0 ₽
Tengri Debit картасына қызмет көрсету	айына 99 ₽; айына 10 000 ₽-дан сатып алулар болғанда 0 ₽
Tengri Premium картасына қызмет көрсету	айына 1 490 ₽; айына 150 000 ₽-дан сатып алулар болғанда 0 ₽
Өз шоттары арасындағы және Tengri Bank клиенттеріне аударымдар	0 ₽
СБП арқылы басқа банктердегі жеке тұлғаларға аударымдар	айына 100 000 ₽-ға дейін 0 ₽, одан әрі 0,5 %, ең көбі 1 500 ₽
Басқа банктің картасына карта нөмірі бойынша аударым	1,5 %, ең азы 50 ₽
Ресей ішінде рубльмен деректемелер бойынша аударым, QR-код бойынша төлем	0 ₽
Шетел валютасындағы аударым (SWIFT)	1 %, ең азы 1 500 ₽, ең көбі 15 000 ₽
Қосымшада бюджетке төлемдер, мобильді байланыс, коммуналдық қызметтер	0 ₽

Қызмет	Тариф
Tengri Bank банкоматтарында қолма-қол ақша алу	0 ₽
Басқа банктердің банкоматтарында қолма-қол ақша алу	Tengri Debit – 1 %, ең азы 199 ₽; Tengri Premium – айына 300 000 ₽-ға дейін 0 ₽, одан әрі 1 %
Қосымшадағы дербес лимиттер мен хабарламалар	0 ₽

8. Карталар: шығару, пайдалану, лимиттер, бұғаттау және қайта шығару

Шығару және қызмет көрсету

8.1. Карта клиенттің қосымшада немесе бөлімшеде берген өтініші негізінде оның шотына шығарылады. Банк Tengri Debit және Tengri Premium дебеттік карталарын, сондай-ақ виртуалды карталарды шығарады.

8.2. Картаны шығару және жеткізу – 0 ₽. Қызмет көрсету ақысы және оның күшін жою шарттары Тарифтерде көрсетілген: Tengri Debit – айына 99 ₽ және айына 10 000 ₽-дан сатып алулар болғанда 0 ₽, Tengri Premium – айына 1 490 ₽ және айына 150 000 ₽-дан сатып алулар болғанда 0 ₽.

8.3. Карта банктің меншігі болып табылады және клиентке иелену және пайдалану үшін беріледі. Картаны және оның деректемелерін үшінші тұлғаларға беруге жол берілмейді.

8.4. Картаның жарамдылық мерзімі картаның өзінде және қосымшада көрсетілген. Жарамдылық мерзімі өткеннен кейін карта тегін қайта шығарылады (Тарифтер бойынша 0 ₽).

8.5. Клиенттің өтініші бойынша мерзімінен бұрын қайта шығару: Tengri Debit – 490 ₽, Tengri Premium – Тарифтер бойынша 0 ₽. Қайта шығарылған картаның деректемелері өзгереді; клиент оларды жазылымдарда және қызмет жеткізушілерінде өз бетінше жаңартады.

8.6. Операциялар туралы хабардар ету: push-хабарламалар – 0 ₽; SMS-хабардар ету – Tengri Debit картасы бойынша айына 69 ₽, Tengri Premium картасы бойынша қызмет көрсетуге енгізілген.

8.7. Шот валютасынан өзге валютада төлеу кезіндегі конвертация: Тарифтер бойынша Tengri Debit картасы бойынша 1 % және Tengri Premium картасы бойынша 0,5 %.

Лимиттер және баптаулар

8.8. Клиент лимиттерді қосымшада көреді және баптайды: «Басқа» → «Қауіпсіздік» → «Лимиттер». Сол жерде онлайн-сатып алулар, байланыссыз төлем және қолма-қол ақша алу қосылады және өшіріледі. Қызмет тегін (Тарифтер бойынша 0 ₽).

8.9. Шот парақшасында қосымша айға арналған лимиттерді және жұмсалған бөлігін көрсетеді. Банк әдепкі бойынша көрсететін мәндер төмендегі кестеде келтірілген; клиент оларды «Қауіпсіздік» бөлімінде өзгерте алады немесе ұлғайту үшін банкке жүгіне алады.

8.10. Интернет-сатып алулар әдепкі бойынша рұқсат етілген және CVV2 кодын тексеру мен банктің растау коды арқылы расталады.

8.11. Банк, егер бұл операциялардың қауіпсіздігі үшін қажет болса не заңнаманың және төлем жүйелерінің қағидаларының талаптарынан туындаса, клиентке қолжетімді байланыс арнасы арқылы хабарлап, лимиттерді белгілеуге және өзгертуге құқылы.

Лимит	Мәні
Қолма-қол ақша алу	тәулігіне 100 000 ₽
Аударымдар	тәулігіне 500 000 ₽
Аударымдар (шот парақшасындағы ай бойынша есептегіш)	айына 200 000 ₽
Толтырулар (шот парақшасындағы ай бойынша есептегіш)	айына 1 500 000 ₽

Мәндер қосымша оларды клиентке көрсететін түрінде келтірілген. Лимитті «Басқа» → «Қауіпсіздік» → «Лимиттер» бөлімінде өзгертуге болады.

Бұғаттау, қатыру және картаны жоғалту

8.12. Клиент картаны қосымшада өз бетінше қатыра және қатыруды алып тастай алады; картаны қосымшада бұғаттау және бұғаттан шығару – Тарифтер бойынша 0 ₽. Қатырылған карта операциялар жүргізбейді, бірақ шотқа байланған болып қалады.

8.13. Картаны жоғалтқан, картасы байланған құрылғыны жоғалтқан немесе деректемелердің әшкереленгеніне күдік туындаған кезде клиент картаны қосымшада дереу бұғаттайды және банкке 8-800-100-88-88 телефоны арқылы (тәулік бойы) немесе қолдау чаты арқылы хабарлайды.

8.14. Банк клиенттің хабарламасын алғанға дейін жасалған операциялар клиент жасаған болып есептеледі. Хабарламаны алғаннан кейін банк карта бойынша жаңа операцияларды тоқтатуға шаралар қолданады.

8.15. Банк әшкерелену белгілері болған кезде, алаяқтық белгілері бар операциялар кезінде, төлем жүйесінің не уәкілетті органның талабы бойынша клиентке хабарлап, картаны бұғаттауға құқылы. Бұғаттау тексеруден және клиент растағаннан кейін алынады.

8.16. Кредиттік карта № 2 қосымшаның шарттарымен шығарылады және оған қызмет көрсетіледі: кредиттік лимит – 1 000 000 ₽-ға дейін, пайызсыз кезең – сатып алуларға 55 күнге дейін және басқа банктердің кредиттерін өтеуге 120 күнге дейін, мөлшерлеме – 29,9–49,9 % жылдық, қызмет көрсету – жылына 590 ₽ (Tengri Pro жазылымы болғанда 0 ₽), ең төменгі төлем – берешектің 3 %, ең азы 300 ₽.

9. Қалдыққа есептелетін пайыздар, салымдар және Tengri Pro бағдарламасы

Жинақ шоты

9.1. Банк жинақ шотының қалдығына пайыздар есептейді. Пайыздар ай сайын капиталданады: есептелген сома сол шотқа есепке алынады және одан әрі есептеуге қатысады.

9.2. Мөлшерлеме күнтізбелік ай ішінде банк карталарымен жасалған сатып алулар сомасына байланысты және келесі күнтізбелік айда қолданылады. Қолданыстағы мәндер төмендегі кестеде және № 1 қосымшада келтірілген.

9.3. Банк жинақ шоты бойынша мөлшерлемені Тарифтерді өзгерту үшін белгіленген тәртіппен клиентке хабарлап өзгертуге құқылы (10 күнтізбелік күн – қосымшада және электрондық пошта арқылы).

Шарт	Мөлшерлеме
Базалық мөлшерлеме, шарттарсыз	7 % жылдық
Банк карталарымен айына 20 000 ₽-дан сатып алулар	12 % жылдық
Банк карталарымен айына 100 000 ₽-дан сатып алулар	13 % жылдық
Жинақ шотының ең жоғары мөлшерлемесі	13 % жылдыққа дейін, ай сайын капиталдану

Tengri Maximum салымы

9.4. Салым қосымшада ашылады және жабылады. Салымды ашу, жүргізу және жабу – Тарифтер бойынша 0 ₽.

9.5. Мөлшерлеме салымның бүкіл мерзіміне бекітіледі және банк тарапынан біржақты өзгертілмейді. Пайыздар ай сайын есептеледі.

9.6. Қолданыстағы мөлшерлемелер: 3 ай – 14 % жылдық, 6 ай – 13 % жылдық, 1 жыл – 12,5 % жылдық.

9.7. Салым мерзімінен бұрын талап етілген кезде пайыздар салым ашылған кездегі қосымшадағы өнім сипаттамасында көрсетілген шарттармен қайта есептеледі.

9.8. Салымдарға кепілдік беру клиентке қызмет көрсетілетін елге байланысты: қолданыстағы тәртіпті және кепілдік мөлшерін клиент банк бөлімшесінде немесе қолдау чатында нақтылайды.

9.9. Банк салым болып табылмайтын өнімдер бойынша табысқа кепілдік бермейді. Мұндай өнімдер бойынша тәуекелдер тиісті өнімнің шарттарында сипатталған.

Қызмет көрсету деңгейлері және кэшбэк

9.10. Tengri Pro бағдарламасындағы деңгей күнтізбелік ай ішінде банк карталарымен жасалған сатып алулар сомасымен айқындалады және келесі айда қолданылады: «Старт» – шарттарсыз, «Плюс» – 50 000 ₽-дан, «Премиум» – 150 000 ₽-дан, «Эксклюзив» – 400 000 ₽-дан.

9.11. Кэшбэк қосымшада көрсетілген санаттардағы сатып алулар үшін деңгей мөлшерлемелері бойынша бонустармен есептеледі: санат пен деңгейге қарай 0,5 %-дан 6 %-ға дейін. Мөлшерлемелер № 1 қосымшада келтірілген.

9.12. Бонустар сатып алулар жасалған айдан кейінгі айдың 10-күніне дейін есепке алынады. Бонустарды пайдалану тәртібін банк қосымшада көрсетеді.

9.13. Кэшбэк сатып алу болып табылмайтын операцияларға: аударымдарға, қолма-қол ақша алуға, толтыруларға, бюджетке төлемдерге, сондай-ақ сатушы тарапынан жойылған немесе қайтарылған операцияларға есептелмейді.

9.14. Банктің ақылы сервистерін клиент қосымшада қосады және өшіреді. Сервистердің құны № 1 қосымшада көрсетілген: «Қорғаймыз немесе ақшаны қайтарамыз» – айына 99 ₽, «Жақындарды қорғау» – 0 ₽, Tengri Pro жазылымы – айына 990 ₽, саяхатшыны сақтандыру – сапарына 690 ₽-дан, сапарларға eSIM – трафик дестесіне 390 ₽-дан.

10. Тараптардың құқықтары, міндеттері және жауапкершілігі

Клиент құқылы

10.1. Шоттар ашуға және жабуға, карталар шығаруға және қайта шығаруға, сервистерді қосуға және өшіруге, қалдық пен лимиттер шегінде операциялар жасауға.

10.2. Операциялар, қалдық, комиссиялар, мөлшерлемелер және лимиттер туралы ақпаратты қосымшада, қолдау чатында, телефон арқылы және банк бөлімшесінде алуға.

10.3. Үзінді көшірмелер мен анықтамаларды қосымшада тегін, қағаз жеткізгіште – бөлімшеде Тарифтер бойынша алуға.

10.4. Лимиттерді, карта баптауларын, push-хабарламаларды және кіру тәсілдерін «Басқа» → «Қауіпсіздік» бөлімінде өз бетінше басқаруға.

10.5. Операцияны 12-бөлімде көзделген тәртіппен даулауға және 16-бөлімде көрсетілген кез келген байланыс арнасы бойынша талаппен жүгінуге.

10.6. Қызметтен бас тартуға немесе келісімшартты 15-бөлімде көзделген тәртіппен бұзуға.

Клиент міндетті

10.7. Дұрыс мәліметтер мен құжаттар беруге және олардың өзгергені туралы банкке уақтылы хабарлауға.

10.8. Қолжетімділік құралдарының құпиялығын сақтауға және оларды үшінші тұлғаларға бермеуге.

10.9. Шот және карта бойынша операцияларды бақылауға және даулы операциялар туралы банкке операция туралы хабарлама алғаннан кейінгі күннен кешіктірмей хабарлауға.

10.10. Шотта Тарифтер бойынша комиссиялар мен абоненттік төлемді есептен шығаруға жеткілікті соманы қамтамасыз етуге.

10.11. Шотты және картаны заңнамада тыйым салынған операциялар үшін, сондай-ақ кәсіпкерлік қызмет үшін, егер ол үшін банк бизнеске арналған жеке өнімдер ұсынатын болса, пайдаланбауға.

10.12. Банкке қате есепке алынған сомаларды қайтаруға және клиенттің операциялары бойынша туындаған берешекті өтеуге.

Банк құқылы

10.13. Заңнама бойынша қажетті мәліметтер мен құжаттарды сұратуға және клиенттің деректерін жаңартуға.

10.14. Осы Шарттардың 4, 6 және 8-бөлімдерінде көзделген жағдайларда операцияны жүргізуден бас тартуға, оны тоқтата тұруға не қашықтан қызмет көрсетуді шектеуге.

10.15. Шоттан Тарифтер бойынша комиссияларды және абоненттік төлемді, сондай-ақ шотқа қате есепке алынған сомаларды есептен шығаруға.

10.16. Тарифтерді және осы Шарттарды 14-бөлімде көзделген тәртіппен, жинақ шоты бойынша мөлшерлемелерді 9-бөлімде көзделген тәртіппен өзгертуге.

10.17. Қызметтер көрсету үшін үшінші тұлғаларды тартуға, бұл кезде көрсетілген қызмет үшін клиент алдында жауапты болып қалады.

Банк міндетті

10.18. Шоттар ашуға және жүргізуге, клиенттің өкімдерін 6-бөлімде көрсетілген мерзімдерде орындауға және банк құпиясын сақтауға.

10.19. Қызметті қосқанға дейін оның құнын, лимиттерін, мерзімдерін және негізгі тәуекелдерін көрсетуге, толық шарттарды қосымшада және сайттағы «Құжаттар мен тарифтер» бөлімінде орналастыруға.

10.20. Клиентке шот және карта бойынша әрбір операция туралы push-хабарламамен, SMS-хабардар ету қосылған кезде – хабарламамен хабарлауға.

10.21. Клиенттің өтініштері мен талаптарын 12-бөлімде көзделген тәртіппен қабылдауға және қарауға.

10.22. Клиенттің дербес деректерін қорғауды 13-бөлімде көзделген тәртіппен қамтамасыз етуге.

Жауапкершілік

10.23. Банк пен клиент қолданылатын заңнамаға және қызмет көрсету келісімшартына сәйкес жауап береді.

10.24. Банк үшінші тұлғалардың – байланыс операторларының, төлем жүйелерінің, сыртқы сервистердің – кесірінен болған іркілістер үшін, сондай-ақ клиенттің қолжетімділік құралдарын және растау кодтарын басқа тұлғаларға бергенінің салдары үшін жауап бермейді.

10.25. Банк үшінші тұлғаның картаны төлемге қабылдаудан бас тартқаны үшін, басқа банктер мен төлем жүйелері белгілеген шектеулер және комиссиялар үшін және клиенттің сатушымен жасаған мәмілесінің шарттары үшін жауап бермейді.

10.26. Клиент өзінің қолжетімділік құралдарымен расталған операциялар үшін, алушының деректемелерінің дұрыстығы үшін және берілген мәліметтердің дұрыстығы үшін жауап береді.

10.27. Осы Шарттардағы ешнәрсе заң бойынша шектелуге жатпайтын клиенттің құқықтарын шектемейді.

11. Қауіпсіздік және қолжетімділік құралдарын пайдалану қағидалары

11.1. Қолжетімділік құралдары дербес болып табылады. Клиент оларды үшінші тұлғаларға, оның ішінде туыстарына және банк қызметкерлеріне бермейді: банк қызметкері PIN-кодты, CVV2 кодын, бір реттік кодты, резервтік кодты және парольді ешқашан сұратпайды.

11.2. PIN-код картадан бөлек сақталады және оған жазылмайды. CVV2 коды және растау кодтары ешкімге, оның ішінде телефон арқылы, мессенджерлерде және сыртқы сайттарда хабарланбайды.

11.3. Растау кодтары банктің қосымшасында ғана енгізіледі. Банк клиентке кодтарды және карта деректемелерін енгізу үшін сілтемелер жібермейді.

11.4. Клиент кіру үшін өзінің құрылғысын пайдаланады, оны белсенді сессиясымен басқа тұлғаларға бермейді және оны парольмен не биометриямен қорғайды. Құрылғыға қосымша тек қосымшалардың ресми дүкенінен немесе банктің сайтынан орнатылады.

11.5. Құрылғыны жоғалтқан, қосымшаға қолжетімділікке күдік туындаған, карта немесе қолжетімділік құралдары әшкереленген кезде клиент картаны қосымшада дереу бұғаттайды, сессияларды аяқтайды және банкке хабарлайды: қосымшадағы қолдау чаты, 8-800-100-88-88 телефоны (тәулік бойы), +7 (495) 369-99-44, info@tengribank.com.

11.6. Клиент операциялар туралы push-хабарламаларды және қосымшадағы операциялардың құрамын тексереді. Операция туралы хабарлама клиенттің құрылғысына жеткізілген кезде не қосымшада көрсетілген кезде алынған болып есептеледі.

11.7. Тәуекелді төмендету үшін клиент қосымшаның тегін құралдарын пайдаланады: операцияларға лимиттер, онлайн-сатып алуларды, байланыссыз төлемді және қолма-қол ақша алуды өшіру, картаны қатыру, push-хабарламалар және «Қауіпсіздік» бөлімінде белсенді кірулерді көру.

11.8. Банк клиенттің ерікті келісімінсіз жасалған операцияның белгілері болған кезде операцияны қосымша растауды талап етуге, оны тоқтата тұруға немесе картаны бұғаттауға, сондай-ақ мән-жайлар анықталғанға дейін қашықтан қолжетімділікті шектеуге құқылы.

12. Даулы операциялар және талаптарды қарау тәртібі

12.1. Клиент банкке даулы операция туралы операция туралы хабарлама алғаннан кейінгі күннен кешіктірмей хабарлайды. Хабарлама неғұрлым ерте келсе, есептен шығаруды тоқтату және ақшаны қайтару мүмкіндігі соғұрлым көп болады.

12.2. Даулы операция бойынша өтініш қосымшада беріледі: операция бойынша түбіртекте «Дауласу» түймесі көзделген. Өтініш қолдау чатында, телефон арқылы және банк бөлімшесінде де қабылданады.

12.3. Банк өтінішті тіркейді, оған нөмір береді және нөмірді клиентке хабарлайды. Қарау барысын және нәтижесін клиент қосымшаның чатында көреді.

12.4. «Дауласу» түймесі арқылы берілген өтініш бойынша бірінші жауапты банк өтініш тіркелген кезден бастап 24 сағат ішінде чатқа жібереді.

12.5. Жалпы өтініштер мен сұрақтарды банк қолдау қызметінің жұмыс сағаттарында қарайды: Мәскеу уақытымен 9:00-дан 21:00-ге дейін. Шұғыл сұрақтар, оның ішінде картаны бұғаттау, 8-800-100-88-88 телефоны арқылы тәулік бойы қабылданады.

12.6. Егер қарау үшін алушының банкіне, төлем жүйесіне немесе сауда нүктесіне сұрау салу талап етілсе, қарау мерзімі төлем жүйесінің қағидаларымен айқындалады. Банк клиентке мерзімнің ұзартылғаны және оның себебі туралы хабарлайды.

12.7. Өтінішті қарау үшін банк клиенттен қосымша мәліметтер мен құжаттарды сұратуға құқылы: мән-жайлардың сипаттамасын, чектерді, сатушымен хат алмасуды, құқық қорғау органдарына жүгінгенін растауды.

12.8. Қарау нәтижелері бойынша банк клиентке шешімді және оның негіздемесін хабарлайды. Даулы операция расталған кезде банк ақшаны клиенттің шотына қайтарады; қайтарудан бас тартқан кезде банк себебін көрсетеді.

12.9. Қызмет көрсету сапасы, комиссиялар және қосымшаның жұмысы бойынша талаптарды банк сол арналар бойынша қабылдайды және сол тәртіппен қарайды.

12.10. Егер клиент банктің жауабымен келіспесе, ол заңнамада белгіленген тәртіппен реттеушіге немесе сотқа жүгінуге құқылы.

13. Дербес деректерді өңдеу

13.1. Банк клиенттің дербес деректерін өңдейді: атын, туған күнін, жеке басын куәландыратын құжаттың деректерін, телефон нөмірін, электрондық пошта мекенжайын, мекенжайын, шоттар, карталар және операциялар туралы мәліметтерді, құрылғы және қосымшаға кірулер туралы деректерді.

13.2. Өңдеу келісімшартты жасау және орындау, клиентті сәйкестендіру, операциялар жүргізу, алаяқтықтан қорғау, заңнама талаптарын орындау және клиентпен байланысу үшін жүргізіледі. Банк артық деректерді сұратпайды.

13.3. Деректер қызметтер көрсету және заңнама талаптарын орындау үшін қанша қажет болса, сонша сақталады, одан кейін жойылады немесе иесіздендіріледі.

13.4. Банк деректерді қорғаудың ұйымдастырушылық және техникалық шараларын қолданады және оларды заңнамада көзделген жағдайлардан және операция жүргізу үшін қажетті жағдайлардан, мысалы төлем жүйесіне немесе алушының банкіне беруден басқа, үшінші тұлғаларға бермейді.

13.5. Клиент өз деректері туралы мәліметтер алуға, олардың түзетілуін талап етуге, өңдеуді шектеуге немесе келісімін кері қайтарып алуға, егер бұл заңнамаға қайшы келмесе, құқылы. Келісімшартты орындау үшін қажетті келісімді кері қайтарып алу тиісті қызметтен бас тартуды білдіреді.

13.6. Дербес деректер бойынша сұрауларды деректерді қорғауға жауапты тұлға қабылдайды: dpo@tengribank.com.

13.7. Мобильді қосымшаға кіру үшін пайдаланылатын биометриялық деректер клиенттің құрылғысында өңделеді және банкке берілмейді.

14. Шарттарды өзгерту және клиентке хабарлау

14.1. Банк осы Шарттарды және Тарифтерді өзгертуге құқылы. Қолданыстағы редакция әрқашан қосымшада («Басқа» → «Қосымша туралы» → «Лицензиялар мен шарттар») және сайттағы «Құжаттар мен тарифтер» бөлімінде орналастырылады; редакцияның күні құжаттың бірінші бетінде көрсетілген.

14.2. Тарифтердің өзгергені туралы банк 10 күнтізбелік күн бұрын хабарлайды – қосымшада және электрондық пошта арқылы.

14.3. Осы Шарттардағы елеулі өзгерістер туралы банк қосымшада алдын ала хабарлайды. Егер клиент өзгерістер күшіне енгеннен кейін қызметті пайдалануды жалғастырса, ол жаңа редакцияны қабылдайды.

14.4. Егер жаңа редакция клиентті қанағаттандырмаса, ол өзгерістер күшіне енетін күнге дейін қызметтен бас тартуға немесе келісімшартты 15-бөлімде көзделген тәртіппен бұзуға құқылы.

14.5. Хабарламаларды банк клиент көрсеткен байланыс арналары бойынша жібереді: қосымшадағы push-хабарлама, чаттағы хабарлама, SMS, электрондық хат. Хабарлама тиісті арна бойынша жеткізілген кезде алынған болып есептеледі.

14.6. Клиент өзінің байланыс деректерінің өзектілігін және көрсетілген байланыс арналарының жарамдылығын қамтамасыз етеді. Деректердің дұрыс болмауына байланысты хабарламаны алмау тәуекелін клиент көтереді.

15. Келісімшартты бұзу

15.1. Клиент келісімшартты кез келген уақытта бұзуға құқылы: өтініш қосымшада немесе банк бөлімшесінде беріледі. Шотты жабуға берілген өтінімді өңдеу мерзімі – 1–3 жұмыс күні; шотты жабу – Тарифтер бойынша 0 ₽.

15.2. Бұзуға дейін клиент банк алдындағы берешегін, оның ішінде Тарифтер бойынша комиссияларды және абоненттік төлемді өтейді және ақша қалдығына билік етеді.

15.3. Жеке қызметтен немесе сервистен бас тарту келісімшартты тұтастай бұзуға алып келмейді: қалған қызметтер көрсетілуін жалғастырады.

15.4. Банк заңнамада көзделген жағдайларда клиентке қосымшада немесе электрондық пошта арқылы хабарлап, келісімшартты бұзуға және шотты жабуға құқылы.

15.5. Келісімшарттың бұзылуы оның бұзылуына дейін туындаған тараптардың міндеттемелерін, оның ішінде кредиттік өнімдер бойынша міндеттемелерді тоқтатпайды: олар № 2 қосымшаның және тиісті кредиттік келісімшарттың шарттарымен орындалады.

15.6. Келісімшарт бұзылғаннан кейін банк клиенттің операциялары туралы мәліметтерді заңнамада белгіленген мерзім ішінде сақтайды.

16. Банк деректемелері және байланыс арналары

16.1. Банк: «Теңгри Банк» АКБ (АҚ). Ресей Банкінің 25.08.2008 ж. № 369 бас лицензиясы.

16.2. Телефон: +7 (495) 369-99-44. Қауіпсіздік және картаны бұғаттау мәселелері бойынша тәулік бойы жұмыс істейтін желі: 8-800-100-88-88.

16.3. Электрондық пошта: info@tengribank.com. Дербес деректер бойынша сұрақтар: dpo@tengribank.com. Сайт: tengribank.com.

16.4. Қолдау чаты: қосымшада, «Басқа» → «Қосымша туралы» → «Бізбен байланысу». Жауап беру уақыты – жұмыс сағаттарында, Мәскеу уақытымен 9:00-дан 21:00-ге дейін.

16.5. Мекенжайлары, жұмыс режимі және қызметтер тізбесі көрсетілген бөлімшелер мен банкоматтар қосымшада «Бөлімшелер мен банкоматтар» бөлімінде келтірілген.

16.6. Банктің қалған деректемелерін клиент банк бөлімшесінде немесе қолдау чатында нақтылайды.

Қосымшалар

- № 1 қосымша – Жеке тұлғалар үшін шоттар, карталар және сервистер бойынша Тарифтер (жеке құжат, tariffs-personal.pdf).
- № 2 қосымша – Жеке тұлғалар үшін кредиттік өнімдердің Тарифтері және шарттары (жеке құжат, tariffs-credit.pdf).

«Теңгри Банк» АКБ (АҚ) · Ресей Банкінің 25.08.2008 ж. № 369 бас лицензиясы · +7 (495) 369-99-44 · info@tengribank.com · tengribank.com