TENGRI BANK

AKB «Tengri Banka» (AS)
Krievijas Bankas ģenerālā licence Nr. 369 (25.08.2008)
+7 (495) 369-99-44 · info@tengribank.com · tengribank.com

BANKAS DOKUMENTI

Privātpersonu apkalpošanas noteikumi

Redakcija no **10.10.2026** Dokumenta valoda: **latviešu**

> Dokuments nosaka privātpersonu apkalpošanas kārtību AKB «Tengri Banka» (AS): kontu atvēršanu un slēgšanu, karšu izsniegšanu un lietošanu, attālināto apkalpošanu, rīkojumu izpildi, tarifus, drošību, pretenziju izskatīšanu un līguma izbeigšanu. Noteikumi kopā ar tarifiem un klienta pieteikumu veido kompleksās apkalpošanas līgumu.

1. Termini un definīcijas
2. Noteikumu priekšmets un sastāvs
3. Konta atvēršana, uzturēšana un slēgšana
4. Klienta identifikācija un informācijas atjaunināšana
5. Attālinātā apkalpošana un autentifikācija
6. Darījumi, pārskaitījumi un izpildes termiņi
7. Tarifi un to grozīšanas kārtība
8. Kartes: izsniegšana, lietošana, limiti, bloķēšana un atkārtota izsniegšana
9. Procenti par atlikumu, noguldījumi un programma Tengri Pro
10. Pušu tiesības, pienākumi un atbildība
11. Drošība un piekļuves līdzekļu lietošanas noteikumi
12. Apstrīdētie darījumi un pretenziju izskatīšanas kārtība
13. Personas datu apstrāde
14. Noteikumu grozīšana un klienta informēšana
15. Līguma izbeigšana
16. Bankas rekvizīti un saziņas kanāli

1. Termini un definīcijas

Šajos Noteikumos termini tiek lietoti šādā nozīmē.

1.1. **Banka** – AKB «Tengri Banka» (AS), kas darbojas, pamatojoties uz Krievijas Bankas ģenerālo licenci Nr. 369 (25.08.2008).

1.2. **Klients** – fiziska persona, kas ir pievienojusies šiem Noteikumiem un tiek apkalpota bankā.

1.3. **Noteikumi** – šie Privātpersonu apkalpošanas noteikumi, tostarp visi to pielikumi.

1.4. **Līgums** – kompleksās apkalpošanas līgums, ko veido šie Noteikumi, Tarifi un klienta pieteikums par pievienošanos.

1.5. **Tarifi** – spēkā esošie Privātpersonu kontu, karšu un pakalpojumu tarifi un Privātpersonu kredītproduktu tarifi un noteikumi (šo Noteikumu pielikumi Nr. 1 un Nr. 2).

1.6. **Konts** – klienta bankas konts: norēķinu konts rubļos vai ārvalstu valūtā vai arī krājkonts.

1.7. **Noguldījums** – naudas līdzekļi, ko klients ir izvietojis saskaņā ar bankas noguldījumu produkta noteikumiem uz noteiktu termiņu ar noteiktu likmi.

1.8. **Karte** – bankas maksājumu karte, fiziska vai virtuāla, kas izsniegta uz klienta vārda un piesaistīta viņa kontam.

1.9. **Kartes rekvizīti** – kartes numurs, derīguma termiņš, kartes turētāja vārds, autentiskuma pārbaudes kods (CVV2/CVC2), PIN kods.

1.10. **Lietotne** – Tengri Bank lietotne un internetbanka, caur kurām banka sniedz pakalpojumus attālināti.

1.11. **Attālinātā apkalpošana** – klienta apkalpošana lietotnē, atbalsta čatā un pa bankas tālruni, neapmeklējot filiāli.

1.12. **Piekļuves līdzekļi** – klienta tālruņa numurs vai e-pasta adrese, vienreizējais apstiprinājuma kods, autentifikatora lietotnes kods, rezerves kodi, biometrija klienta ierīcē, PIN kods un kartes rekvizīti.

1.13. **Vienreizējais kods** – sešciparu skaitļu kods, ko banka nosūta klientam pieteikšanās un darījumu apstiprināšanai.

1.14. **Autentifikatora lietotne** – atsevišķa programma klienta ierīcē, kas aprēķina apstiprinājuma kodu bez piekļuves tīklam.

1.15. **Rīkojums** – klienta norādījums veikt darījumu kontā vai ar karti, kas nodots lietotnē, filiālē vai citā saskaņotā veidā.

1.16. **Darījums** – ieskaitījums, norakstīšana, pārskaitījums, maksājums, naudas izņemšana vai iemaksa, konvertācija, kā arī cita līdzekļu kustība kontā vai ar karti.

1.17. **Operāciju diena** – darba dienas daļa, kurā banka pieņem un izpilda klientu rīkojumus; rīkojums, kas pieņemts pēc tās beigām, tiek izpildīts nākamajā darba dienā.

1.18. **SBP** – ātro maksājumu sistēma: pārskaitījumi fiziskām personām uz citām bankām pēc tālruņa numura.

1.19. **Tengri Pro** – apkalpošanas līmeņu un cashback programma: klienta līmenis ir atkarīgs no bankas karšu pirkumu summas kalendārajā mēnesī.

1.20. **Apstrīdēts darījums** – darījums, ko klients nav veicis, vai darījums, kura summu vai citus parametrus klients apstrīd.

1.21. **Limits** – ierobežojums darījumu summai vai skaitam noteiktā periodā: bankas noteikts vai paša klienta iestatīts lietotnē.

1.22. **Saziņas kanāls** – lietotne, push paziņojumi, SMS, e-pasts, atbalsta čats, bankas tālrunis, filiāle.

2. Noteikumu priekšmets un sastāvs

2.1. Banka sniedz klientam kontu atvēršanas un uzturēšanas, karšu izsniegšanas un apkalpošanas, noguldījumu pieņemšanas, pārskaitījumu un maksājumu, attālinātās apkalpošanas un papildu pakalpojumus, bet klients par tiem maksā saskaņā ar Tarifiem un ievēro šos Noteikumus.

2.2. Līgums tiek noslēgts, pievienojoties: klients iesniedz pieteikumu lietotnē vai filiālē, banka to pieņem, pēc kā Noteikumi un Tarifi kļūst saistoši abām pusēm.

2.3. Līguma dokumentu sastāvs: šie Noteikumi, Privātpersonu kontu, karšu un pakalpojumu tarifi, Privātpersonu kredītproduktu tarifi un noteikumi, klienta pieteikumi un piekrišanas, atsevišķu produktu un pakalpojumu noteikumi, kas izvietoti lietotnē.

2.4. Ja atsevišķa produkta vai pakalpojuma noteikumi atšķiras no šiem Noteikumiem, attiecīgā produkta daļā tiek piemēroti produkta noteikumi; pārējā daļā ir spēkā šie Noteikumi.

2.5. Noteikumus un Tarifus spēkā esošajā redakcijā banka izvieto lietotnē («Vēl» → «Par lietotni» → «Licences un noteikumi») un tīmekļvietnē sadaļā «Dokumenti un tarifi».

2.6. Apkalpošana notiek vienā no lietotnes valodām: krievu, angļu, kazahu, latviešu vai serbu. Bankas dokumenti tiek publicēti šajās pašās valodās; tulkojumu neatbilstības gadījumā noteicošais ir teksts krievu valodā.

2.7. Pakalpojumi tiek sniegti tajā bankas darbības valstī, kurā klients tiek apkalpots. Filiāļu un bankomātu saraksts ar darba laiku ir norādīts lietotnē sadaļā «Filiāles un bankomāti».

2.8. Šie Noteikumi nav publisks piedāvājums izsniegt kredītu: lēmumu par kredīta pieteikumu banka pieņem individuāli.

3. Konta atvēršana, uzturēšana un slēgšana

Atvēršana

3.1. Konts tiek atvērts, pamatojoties uz klienta pieteikumu, pēc identifikācijas. Pieteikums tiek iesniegts lietotnē vai bankas filiālē.

3.2. Banka atver norēķinu kontus rubļos un ārvalstu valūtā: USD, EUR, KZT, CNY. Norēķinu konta atvēršana un uzturēšana – 0 ₽ saskaņā ar Tarifiem.

3.3. Krājkonts tiek atvērts papildus norēķinu kontam. Krājkonta atvēršana un uzturēšana – 0 ₽ saskaņā ar Tarifiem.

3.4. Kontu skaits nav ierobežots, ja banka nav noteikusi citādi attiecībā uz atsevišķu produktu.

3.5. Bankai ir tiesības atteikt konta atvēršanu, ja klients nav iesniedzis nepieciešamos dokumentus un informāciju vai ja konta atvēršana ir pretrunā ar tiesību aktu prasībām un bankas iekšējiem noteikumiem.

Uzturēšana un informēšana

3.6. Atlikumu, darījumus un konta rekvizītus klients redz lietotnē. Konta rekvizīti ir pieejami kopēšanai un nosūtīšanai.

3.7. Konta izraksts un izziņa par atlikumu tiek sagatavoti lietotnē PDF un TXT formātā par brīvi izvēlētu periodu. Izraksts un izziņa lietotnē – 0 ₽; izraksts vai izziņa papīra formā filiālē – 300 ₽ par dokumentu saskaņā ar Tarifiem.

3.8. Banka uzskaita darījumus konta valūtā. Ja darījums ir veikts citā valūtā, banka to pārrēķina konta valūtā pēc sava kursa darījuma apstrādes dienā.

3.9. Klientam ir pienākums kontrolēt darījumus kontā un savlaicīgi paziņot bankai par tiem, kurus viņš nav veicis, šo Noteikumu 12. sadaļā noteiktajā kārtībā.

Slēgšana

3.10. Klientam ir tiesības slēgt kontu jebkurā laikā: pieteikums tiek iesniegts lietotnē vai filiālē. Konta slēgšanas pieteikuma apstrādes termiņš – 1–3 darba dienas. Konta slēgšana – 0 ₽ saskaņā ar Tarifiem.

3.11. Pirms slēgšanas klients rīkojas ar atlikumu: pārskaita to uz savu citu kontu vai saņem filiālē. Atlikumu, ko klients nav pieprasījis, banka glabā un izmaksā pēc pieprasījuma tiesību aktos noteiktajā kārtībā.

3.12. Konts netiek slēgts, kamēr tajā ir neizpildīti rīkojumi, nepabeigti darījumi, arests vai cits pilnvarotas iestādes noteikts ierobežojums, kā arī klienta parāds bankai.

3.13. Bankai ir tiesības slēgt kontu tiesību aktos paredzētajos gadījumos, paziņojot par to klientam lietotnē vai pa e-pastu.

4. Klienta identifikācija un informācijas atjaunināšana

4.1. Pirms apkalpošanas sākuma banka veic klienta identifikāciju: konstatē personas identitāti pēc personu apliecinoša dokumenta un fiksē tiesību aktos prasīto informāciju.

4.2. Klients sniedz patiesu informāciju un dokumentus un apliecina, ka rīkojas savās interesēs, ja vien nav tieši norādīts citādi.

4.3. Klientam ir pienākums paziņot bankai par uzvārda, vārda, personu apliecinoša dokumenta, adreses, tālruņa numura, e-pasta adreses un citas konta atvēršanas laikā sniegtās informācijas izmaiņām. Informācija tiek atjaunināta lietotnē vai filiālē.

4.4. Bankai ir tiesības periodiski pieprasīt klienta informācijas apstiprināšanu un atjaunināšanu, kā arī informāciju un dokumentus par atsevišķiem darījumiem, tostarp dokumentus par līdzekļu izcelsmi.

4.5. Bankai ir tiesības atteikt darījuma veikšanu, apturēt attālināto apkalpošanu vai ierobežot darījumus kontā, ja klients nav iesniedzis pieprasīto informāciju un dokumentus vai ja darījums rada šaubas par tā likumību, saskaņā ar noziedzīgi iegūtu līdzekļu legalizācijas novēršanas tiesību aktu prasībām.

4.6. Klienta norādītais tālruņa numurs un e-pasta adrese tiek izmantoti kā uzticamie kanāli pieteikšanās, darījumu apstiprināšanas un paziņojumu nosūtīšanas vajadzībām. Klients nekavējoties paziņo bankai par kontroles zaudēšanu pār tiem.

4.7. Ja klients ir atzīts par citas valsts nodokļu rezidentu, viņš par to paziņo bankai un iesniedz nepieciešamo informāciju.

5. Attālinātā apkalpošana un autentifikācija

Galvenais apkalpošanas kanāls – Tengri Bank lietotne un internetbanka. Piekļuve ir aizsargāta ar divu faktoru autentifikāciju.

Pieteikšanās un darījumu apstiprināšana

5.1. Pieteikšanās tiek veikta, izmantojot klienta tālruņa numuru vai e-pasta adresi un otro faktoru: autentifikatora lietotnes kodu vai vienreizējo kodu, ko banka nosūta klientam.

5.2. Vienreizējais kods sastāv no sešiem cipariem un ir derīgs 5 minūtes. Vienam kodam ir pieļaujami ne vairāk kā 5 ievades mēģinājumi; koda atkārtota nosūtīšana ir iespējama ne biežāk kā reizi 60 sekundēs.

5.3. Galvenais pieteikšanās veids – autentifikatora lietotne: kods tiek aprēķināts klienta ierīcē un nav atkarīgs no sakariem un ziņojumapmaiņas lietotnēm. Pieslēdzot banka parāda QR kodu piesaistei un izsniedz rezerves kodus.

5.4. Rezerves kodi ir paredzēti pieteikšanās vajadzībām, kad ierīce nav pieejama. Klients tos glabā atsevišķi no ierīces un nevienam nenodod; izmantots rezerves kods atkārtoti nedarbojas.

5.5. Mobilajā lietotnē pieteikšanos var apstiprināt ar ierīces biometriju (Face ID vai pirksta nospiedumu), ja klients to ir ieslēdzis sadaļā «Vēl» → «Drošība». Biometriskos datus apstrādā pati ierīce, un bankai tie netiek nodoti.

5.6. Sesija lietotnē ir derīga līdz 30 dienām, pēc tam ir nepieciešama atkārtota pieteikšanās. Klients var pabeigt sesiju pats, izejot no lietotnes.

5.7. Darījumus, kuriem nepieciešams apstiprinājums, klients apstiprina ar kodu vai citā ekrānā norādītā veidā. Rīkojums, kas apstiprināts ar klienta piekļuves līdzekļiem, tiek uzskatīts par paša klienta nodotu un tam ir viņa pašrocīgi parakstīta dokumenta spēks.

5.8. Banka reģistrē pieteikšanos un darījumus un parāda klientam sadaļā «Drošība» pēdējo pieteikšanos, ierīci, push paziņojumu stāvokli, interneta pirkumu atļauju un spēkā esošo pārskaitījumu limitu.

5.9. Bankai ir tiesības uz laiku ierobežot attālināto apkalpošanu tehnisko darbu un atjauninājumu laikā, kā arī aizdomu par nesankcionētu piekļuvi gadījumā, paziņojot par to klientam pieejamā saziņas kanālā.

5.10. Klients lieto lietotni likumīgā veidā: nemēģina iegūt nesankcionētu piekļuvi, apiet aizsardzību, traucēt pakalpojuma darbību vai izmantot to tiesību aktos aizliegtiem darījumiem.

5.11. Tiesības uz lietotni, tās dizainu, programmkodu un preču zīmēm pieder bankai vai tās licences devējiem. Kopēšana un izplatīšana bez bankas atļaujas nav pieļaujama.

6. Darījumi, pārskaitījumi un izpildes termiņi

Rīkojumu izpildes kārtība

6.1. Banka izpilda klienta rīkojumu, ja vienlaikus ir izpildīti šādi nosacījumi: rīkojums ir apstiprināts ar klienta piekļuves līdzekļiem, kontā ir pietiekami līdzekļi, ņemot vērā komisijas maksu, darījums nepārkāpj limitus un tiesību aktu prasības.

6.2. Rīkojums, kas pieņemts operāciju dienas laikā, tiek izpildīts tajā pašā dienā. Rīkojums, kas pieņemts pēc operāciju dienas beigām, brīvdienā vai svētku dienā, tiek izpildīts nākamajā darba dienā.

6.3. Līdzekļu ieskaitīšanas termiņš saņēmējam ir atkarīgs no pārskaitījuma veida un no saņēmēja bankas. Orientējošie termiņi ir norādīti tabulā zemāk.

Darījums	Termiņš
Starp saviem kontiem un kartēm bankā	apstiprināšanas brīdī
Tengri Bank klientam pēc tālruņa vai konta numura	apstiprināšanas brīdī
Pārskaitījums caur SBP fiziskai personai uz citu banku	dažu sekunžu laikā
Konta papildināšana caur SBP	dažu sekunžu laikā
Pārskaitījums un papildināšana pēc rekvizītiem rubļos Krievijas robežās	1–3 darba dienu laikā
Pārskaitījums caur Krievijas Pasta nodaļu	1–3 darba dienu laikā
Apmaksa pēc QR koda, pirkums ar karti	apstiprināšanas brīdī
Maksājumi budžetā, mobilie sakari, komunālie pakalpojumi	apstiprināšanas brīdī; ieskaitīšana pakalpojuma sniedzējam – saskaņā ar maksājuma saņēmēja noteikumiem
Pārskaitījums ārvalstu valūtā (SWIFT)	termiņu nosaka korespondentbanku un maksājumu sistēmu noteikumi

Termiņi ir norādīti atbilstoši informācijai, ko banka parāda klientam lietotnē darījuma noformēšanas laikā. Komisijas maksas par pārskaitījumiem un maksājumiem ir norādītas Tarifos (pielikums Nr. 1).

Atteikums izpildīt, atsaukšana un atgriešana

6.4. Banka atsaka rīkojuma izpildi, ja tas nav apstiprināts, rekvizīti ir nepilnīgi vai pretrunīgi, līdzekļu nav pietiekami, ir pārsniegts limits, darījums ir apturēts saskaņā ar tiesību aktu prasībām vai kontam ir noteikts pilnvarotas iestādes ierobežojums. Par atteikuma iemeslu banka paziņo lietotnē.

6.5. Klientam ir tiesības atsaukt rīkojumu līdz brīdim, kad banka to izpilda. Izpildīts darījums nav atsaucams: to var tikai apstrīdēt šo Noteikumu 12. sadaļā noteiktajā kārtībā.

6.6. Ja klients ir norādījis nepareizus saņēmēja rekvizītus, banka pēc klienta pieteikuma nosūta pieprasījumu saņēmēja bankai. Līdzekļu atgriešana ir iespējama tikai ar saņēmēja piekrišanu; banka neatbild par klienta pieļautās kļūdas rekvizītos sekām.

6.7. Līdzekļi, kas kļūdaini ieskaitīti klienta kontā, ir atgriežami. Klients dod bankai piekrišanu norakstīt šādas summas no konta; ja līdzekļu nav pietiekami, klients tos atgriež pēc bankas pieprasījuma.

6.8. Darījumi valūtā, kas atšķiras no konta valūtas, tiek pārrēķināti pēc bankas kursa darījuma apstrādes dienā. Pirkuma brīdī spēkā esošais kurss un kurss apstrādes dienā var atšķirties; starpība tiek attiecināta uz klienta kontu.

6.9. Bankai ir tiesības apturēt darījumu un sazināties ar klientu, ja tā pazīmes atbilst darījuma bez klienta brīvprātīgas piekrišanas pazīmēm. Darījums tiek atjaunots pēc klienta apstiprinājuma.

7. Tarifi un to grozīšanas kārtība

7.1. Pakalpojumu izmaksas nosaka Tarifi, kas ir šo Noteikumu pielikumi: Privātpersonu kontu, karšu un pakalpojumu tarifi (pielikums Nr. 1) un Privātpersonu kredītproduktu tarifi un noteikumi (pielikums Nr. 2).

7.2. Komisijas maksa par darījumu tiek norakstīta tā veikšanas dienā; abonēšanas maksa par apkalpošanu – mēneša 1. datumā. Klients nodrošina kontā norakstīšanai pietiekamu summu.

7.3. Komisijas maksa par kontiem un kartēm ārvalstu valūtā tiek norakstīta konta valūtā pēc bankas kursa darījuma dienā.

7.4. Par Tarifu grozījumiem banka paziņo 10 kalendārās dienas iepriekš – lietotnē un pa e-pastu. Ja klients turpina lietot pakalpojumu pēc grozījumu spēkā stāšanās, grozījumi tiek uzskatīti par pieņemtiem.

7.5. Ja Tarifu grozījumi klientu neapmierina, viņam ir tiesības līdz grozījumu spēkā stāšanās dienai atteikties no attiecīgā pakalpojuma vai izbeigt līgumu šo Noteikumu 15. sadaļā noteiktajā kārtībā bez papildu maksas.

7.6. Zemāk ir sniegts galveno tarifu kopsavilkums; pilns saraksts – pielikumā Nr. 1.

Pakalpojums	Tarifs
Norēķinu konta atvēršana un uzturēšana rubļos un valūtā (USD, EUR, KZT, CNY)	0 ₽
Krājkonta atvēršana un uzturēšana, konta slēgšana	0 ₽
Izraksts un izziņa par atlikumu lietotnē (PDF)	0 ₽
Izraksts vai izziņa papīra formā filiālē	300 ₽ par dokumentu
Kartes izsniegšana un piegāde	0 ₽
Tengri Debit kartes apkalpošana	99 ₽ mēnesī; 0 ₽ pirkumiem no 10 000 ₽ mēnesī
Tengri Premium kartes apkalpošana	1 490 ₽ mēnesī; 0 ₽ pirkumiem no 150 000 ₽ mēnesī
Pārskaitījumi starp saviem kontiem un Tengri Bank klientiem	0 ₽
Pārskaitījumi caur SBP fiziskām personām uz citām bankām	0 ₽ līdz 100 000 ₽ mēnesī, tālāk 0,5 %, maksimāli 1 500 ₽
Pārskaitījums uz citas bankas karti pēc kartes numura	1,5 %, minimāli 50 ₽
Pārskaitījums pēc rekvizītiem rubļos Krievijas robežās, apmaksa pēc QR koda	0 ₽
Pārskaitījums ārvalstu valūtā (SWIFT)	1 %, minimāli 1 500 ₽, maksimāli 15 000 ₽
Maksājumi budžetā, mobilie sakari, komunālie pakalpojumi lietotnē	0 ₽
Naudas izņemšana Tengri Bank bankomātos	0 ₽
Naudas izņemšana citu banku bankomātos	Tengri Debit – 1 %, minimāli 199 ₽; Tengri Premium – 0 ₽ līdz 300 000 ₽ mēnesī, tālāk 1 %
Personīgie limiti un paziņojumi lietotnē	0 ₽

8. Kartes: izsniegšana, lietošana, limiti, bloķēšana un atkārtota izsniegšana

Izsniegšana un apkalpošana

8.1. Karte tiek izsniegta klienta kontam, pamatojoties uz viņa pieteikumu lietotnē vai filiālē. Banka izsniedz debetkartes Tengri Debit un Tengri Premium, kā arī virtuālās kartes.

8.2. Kartes izsniegšana un piegāde – 0 ₽. Apkalpošanas maksa un tās atcelšanas nosacījumi ir norādīti Tarifos: Tengri Debit – 99 ₽ mēnesī un 0 ₽ pirkumiem no 10 000 ₽ mēnesī, Tengri Premium – 1 490 ₽ mēnesī un 0 ₽ pirkumiem no 150 000 ₽ mēnesī.

8.3. Karte ir bankas īpašums un tiek izsniegta klientam valdījumā un lietošanā. Kartes un tās rekvizītu nodošana trešajām personām nav pieļaujama.

8.4. Kartes derīguma termiņš ir norādīts uz pašas kartes un lietotnē. Pēc derīguma termiņa beigām karte tiek izsniegta atkārtoti bez maksas (0 ₽ saskaņā ar Tarifiem).

8.5. Pirmstermiņa atkārtota izsniegšana pēc klienta pieteikuma: Tengri Debit – 490 ₽, Tengri Premium – 0 ₽ saskaņā ar Tarifiem. Atkārtoti izsniegtās kartes rekvizīti mainās; klients pats tos atjaunina abonementos un pie pakalpojumu sniedzējiem.

8.6. Informēšana par darījumiem: push paziņojumi – 0 ₽; SMS informēšana – 69 ₽ mēnesī Tengri Debit kartei un iekļauta Tengri Premium kartes apkalpošanā.

8.7. Konvertācija, apmaksājot valūtā, kas atšķiras no konta valūtas: 1 % Tengri Debit kartei un 0,5 % Tengri Premium kartei saskaņā ar Tarifiem.

Limiti un iestatījumi

8.8. Klients redz un iestata limitus lietotnē: «Vēl» → «Drošība» → «Limiti». Tur pat tiek ieslēgti un izslēgti tiešsaistes pirkumi, bezkontakta apmaksa un naudas izņemšana. Pakalpojums ir bez maksas (0 ₽ saskaņā ar Tarifiem).

8.9. Konta kartītē lietotne parāda mēneša limitus un izlietoto daļu. Vērtības, ko banka parāda pēc noklusējuma, ir norādītas tabulā zemāk; klients var tās mainīt sadaļā «Drošība» vai vērsties bankā ar lūgumu tās palielināt.

8.10. Interneta pirkumi pēc noklusējuma ir atļauti un tiek apstiprināti ar CVV2 koda pārbaudi un bankas apstiprinājuma kodu.

8.11. Bankai ir tiesības noteikt un mainīt limitus, ja tas ir nepieciešams darījumu drošībai vai izriet no tiesību aktu prasībām un maksājumu sistēmu noteikumiem, paziņojot par to klientam pieejamā saziņas kanālā.

Limits	Vērtība
Naudas izņemšana	100 000 ₽ diennaktī
Pārskaitījumi	500 000 ₽ diennaktī
Pārskaitījumi (mēneša skaitītājs konta kartītē)	200 000 ₽ mēnesī
Papildinājumi (mēneša skaitītājs konta kartītē)	1 500 000 ₽ mēnesī

Vērtības ir norādītas tādā veidā, kādā lietotne tās parāda klientam. Limitu var mainīt sadaļā «Vēl» → «Drošība» → «Limiti».

Bloķēšana, iesaldēšana un kartes zaudēšana

8.12. Klients var iesaldēt un atsaldēt karti lietotnē patstāvīgi; kartes bloķēšana un atbloķēšana lietotnē – 0 ₽ saskaņā ar Tarifiem. Iesaldēta karte darījumus neveic, bet paliek piesaistīta kontam.

8.13. Kartes zaudēšanas, ierīces ar piesaistītu karti zaudēšanas vai aizdomu par rekvizītu kompromitēšanu gadījumā klients nekavējoties bloķē karti lietotnē un paziņo bankai pa tālruni 8-800-100-88-88 (diennakts režīmā) vai atbalsta čatā.

8.14. Darījumi, kas veikti līdz brīdim, kad banka saņēma klienta ziņojumu, tiek uzskatīti par klienta veiktiem. Pēc ziņojuma saņemšanas banka veic pasākumus, lai pārtrauktu jaunus darījumus ar karti.

8.15. Bankai ir tiesības bloķēt karti, ja ir kompromitēšanas pazīmes, darījumiem ar krāpšanas pazīmēm, pēc maksājumu sistēmas vai pilnvarotas iestādes pieprasījuma, paziņojot par to klientam. Bloķēšana tiek atcelta pēc pārbaudes un klienta apstiprinājuma.

8.16. Kredītkarte tiek izsniegta un apkalpota saskaņā ar pielikuma Nr. 2 noteikumiem: kredītlimits – līdz 1 000 000 ₽, bezprocentu periods – līdz 55 dienām pirkumiem un līdz 120 dienām citu banku kredītu atmaksai, likme – 29,9–49,9 % gadā, apkalpošana – 590 ₽ gadā (0 ₽ ar abonementu Tengri Pro), minimālais maksājums – 3 % no parāda, minimāli 300 ₽.

9. Procenti par atlikumu, noguldījumi un programma Tengri Pro

Krājkonts

9.1. Banka aprēķina procentus par krājkonta atlikumu. Procenti tiek kapitalizēti katru mēnesi: aprēķinātā summa tiek ieskaitīta tajā pašā kontā un turpmāk piedalās aprēķinā.

9.2. Likme ir atkarīga no bankas karšu pirkumu summas kalendārajā mēnesī un ir spēkā nākamajā kalendārajā mēnesī. Spēkā esošās vērtības ir norādītas tabulā zemāk un pielikumā Nr. 1.

9.3. Bankai ir tiesības mainīt krājkonta likmi, paziņojot par to klientam Tarifu grozīšanai noteiktajā kārtībā (10 kalendārās dienas – lietotnē un pa e-pastu).

Nosacījums	Likme
Bāzes likme, bez nosacījumiem	7 % gadā
Pirkumi ar bankas kartēm no 20 000 ₽ mēnesī	12 % gadā
Pirkumi ar bankas kartēm no 100 000 ₽ mēnesī	13 % gadā
Maksimālā krājkonta likme	līdz 13 % gadā, kapitalizācija katru mēnesi

Noguldījums Tengri Maximum

9.4. Noguldījums tiek atvērts un slēgts lietotnē. Noguldījuma atvēršana, uzturēšana un slēgšana – 0 ₽ saskaņā ar Tarifiem.

9.5. Likme tiek fiksēta uz visu noguldījuma termiņu, un banka to vienpusēji nemaina. Procenti tiek aprēķināti katru mēnesi.

9.6. Spēkā esošās likmes: 3 mēneši – 14 % gadā, 6 mēneši – 13 % gadā, 1 gads – 12,5 % gadā.

9.7. Noguldījuma pirmstermiņa izmaksas gadījumā procenti tiek pārrēķināti saskaņā ar nosacījumiem, kas norādīti produkta aprakstā lietotnē noguldījuma atvēršanas brīdī.

9.8. Noguldījumu garantēšana ir atkarīga no valsts, kurā klients tiek apkalpots: spēkā esošo kārtību un garantijas apmēru klients precizē bankas filiālē vai atbalsta čatā.

9.9. Banka negarantē ienākumus no produktiem, kas nav noguldījumi. Risks saistībā ar šādiem produktiem ir aprakstīts attiecīgā produkta noteikumos.

Apkalpošanas līmeņi un cashback

9.10. Līmenis programmā Tengri Pro tiek noteikts pēc bankas karšu pirkumu summas kalendārajā mēnesī un ir spēkā nākamajā mēnesī: «Start» – bez nosacījumiem, «Plus» – no 50 000 ₽, «Premium» – no 150 000 ₽, «Exclusive» – no 400 000 ₽.

9.11. Cashback tiek aprēķināts bonusos par pirkumiem lietotnē norādītajās kategorijās pēc līmeņa likmēm: no 0,5 % līdz 6 % atkarībā no kategorijas un līmeņa. Likmes ir norādītas pielikumā Nr. 1.

9.12. Bonusi tiek ieskaitīti līdz tā mēneša 10. datumam, kas seko pirkumu mēnesim. Bonusu izmantošanas kārtību banka parāda lietotnē.

9.13. Cashback netiek aprēķināts par darījumiem, kas nav pirkumi: pārskaitījumiem, naudas izņemšanu, papildinājumiem, maksājumiem budžetā, kā arī par darījumiem, ko pārdevējs ir atcēlis vai atgriezis.

9.14. Bankas maksas pakalpojumus klients pieslēdz un atslēdz lietotnē. Pakalpojumu izmaksas ir norādītas pielikumā Nr. 1: «Aizsargāsim vai atgriezīsim naudu» – 99 ₽ mēnesī, «Tuvinieku aizsardzība» – 0 ₽, abonements Tengri Pro – 990 ₽ mēnesī, ceļotāja apdrošināšana – no 690 ₽ par braucienu, eSIM ceļojumiem – no 390 ₽ par datu paketi.

10. Pušu tiesības, pienākumi un atbildība

Klientam ir tiesības

10.1. Atvērt un slēgt kontus, izsniegt un atkārtoti izsniegt kartes, pieslēgt un atslēgt pakalpojumus, veikt darījumus atlikuma un limitu ietvaros.

10.2. Saņemt informāciju par darījumiem, atlikumu, komisijas maksām, likmēm un limitiem lietotnē, atbalsta čatā, pa tālruni un bankas filiālē.

10.3. Saņemt izrakstus un izziņas lietotnē bez maksas, bet papīra formā – filiālē saskaņā ar Tarifiem.

10.4. Patstāvīgi pārvaldīt limitus, kartes iestatījumus, push paziņojumus un pieteikšanās veidus sadaļā «Vēl» → «Drošība».

10.5. Apstrīdēt darījumu 12. sadaļā noteiktajā kārtībā un iesniegt pretenziju jebkurā 16. sadaļā norādītajā saziņas kanālā.

10.6. Atteikties no pakalpojuma vai izbeigt līgumu 15. sadaļā noteiktajā kārtībā.

Klienta pienākumi

10.7. Sniegt patiesu informāciju un dokumentus un savlaicīgi paziņot bankai par to izmaiņām.

10.8. Saglabāt piekļuves līdzekļu konfidencialitāti un nenodot tos trešajām personām.

10.9. Kontrolēt darījumus kontā un ar karti un paziņot bankai par apstrīdētiem darījumiem ne vēlāk kā nākamajā dienā pēc paziņojuma par darījumu saņemšanas.

10.10. Nodrošināt kontā summu, kas ir pietiekama komisijas maksu un abonēšanas maksas norakstīšanai saskaņā ar Tarifiem.

10.11. Neizmantot kontu un karti darījumiem, kas aizliegti tiesību aktos, un saimnieciskajai darbībai, ja tai banka piedāvā atsevišķus produktus biznesam.

10.12. Atgriezt bankai kļūdaini ieskaitītās summas un atlīdzināt parādu, kas radies klienta darījumu rezultātā.

Bankai ir tiesības

10.13. Pieprasīt tiesību aktos prasīto informāciju un dokumentus un atjaunināt klienta datus.

10.14. Atteikt darījuma veikšanu, apturēt to vai ierobežot attālināto apkalpošanu šo Noteikumu 4., 6. un 8. sadaļā paredzētajos gadījumos.

10.15. Norakstīt no konta komisijas maksas un abonēšanas maksu saskaņā ar Tarifiem, kā arī kontā kļūdaini ieskaitītās summas.

10.16. Grozīt Tarifus un šos Noteikumus 14. sadaļā noteiktajā kārtībā, bet krājkonta likmes – 9. sadaļā noteiktajā kārtībā.

10.17. Pakalpojumu sniegšanā piesaistīt trešās personas, paliekot atbildīga klienta priekšā par sniegto pakalpojumu.

Bankas pienākumi

10.18. Atvērt un uzturēt kontus, izpildīt klienta rīkojumus 6. sadaļā norādītajos termiņos un saglabāt bankas noslēpumu.

10.19. Pirms pakalpojuma pieslēgšanas parādīt tā izmaksas, limitus, termiņus un galvenos riskus, bet pilnus noteikumus izvietot lietotnē un tīmekļvietnes sadaļā «Dokumenti un tarifi».

10.20. Informēt klientu par katru darījumu kontā un ar karti ar push paziņojumu, bet, ja ir pieslēgta SMS informēšana, – ar ziņojumu.

10.21. Pieņemt un izskatīt klienta iesniegumus un pretenzijas 12. sadaļā noteiktajā kārtībā.

10.22. Nodrošināt klienta personas datu aizsardzību 13. sadaļā noteiktajā kārtībā.

Atbildība

10.23. Banka un klients atbild saskaņā ar piemērojamiem tiesību aktiem un apkalpošanas līgumu.

10.24. Banka neatbild par trešo personu vainas dēļ radušamies traucējumiem – sakaru operatoru, maksājumu sistēmu, trešo pušu pakalpojumu – kā arī par sekām, kas radušās, klientam nododot piekļuves līdzekļus un apstiprinājuma kodus citām personām.

10.25. Banka neatbild par trešās personas atteikumu pieņemt karti apmaksai, par citu banku un maksājumu sistēmu noteiktajiem ierobežojumiem un komisijas maksām, kā arī par klienta darījuma nosacījumiem ar pārdevēju.

10.26. Klients atbild par darījumiem, kas apstiprināti ar viņa piekļuves līdzekļiem, par saņēmēja rekvizītu pareizību un par sniegtās informācijas patiesumu.

10.27. Nekas šajos Noteikumos neierobežo klienta tiesības, kuras pēc likuma nevar tikt ierobežotas.

11. Drošība un piekļuves līdzekļu lietošanas noteikumi

11.1. Piekļuves līdzekļi ir personīgi. Klients tos nenodod trešajām personām, tostarp radiniekiem un bankas darbiniekiem: bankas darbinieks nekad nepieprasa PIN kodu, CVV2 kodu, vienreizējo kodu, rezerves kodu un paroli.

11.2. PIN kods tiek glabāts atsevišķi no kartes un netiek uz tās norādīts. CVV2 kods un apstiprinājuma kodi netiek nevienam paziņoti, tostarp pa tālruni, ziņojumapmaiņas lietotnēs un trešo pušu tīmekļvietnēs.

11.3. Apstiprinājuma kodi tiek ievadīti tikai bankas lietotnē. Banka nesūta klientam saites kodu un kartes rekvizītu ievadīšanai.

11.4. Klients pieteikšanās vajadzībām izmanto savu ierīci, nenodod to ar aktīvu sesiju citām personām un aizsargā to ar paroli vai biometriju. Ierīcē lietotne tiek instalēta tikai no oficiāla lietotņu veikala vai no bankas tīmekļvietnes.

11.5. Ierīces zaudēšanas, aizdomu par piekļuvi lietotnei, kartes vai piekļuves līdzekļu kompromitēšanas gadījumā klients nekavējoties bloķē karti lietotnē, pabeidz sesijas un paziņo bankai: atbalsta čats lietotnē, tālrunis 8-800-100-88-88 (diennakts režīmā), +7 (495) 369-99-44, info@tengribank.com.

11.6. Klients pārbauda push paziņojumus par darījumiem un darījumu sastāvu lietotnē. Paziņojums par darījumu tiek uzskatīts par saņemtu brīdī, kad tas ir nogādāts klienta ierīcē, vai brīdī, kad tas ir parādīts lietotnē.

11.7. Riska samazināšanai klients izmanto bezmaksas lietotnes rīkus: darījumu limitus, tiešsaistes pirkumu, bezkontakta apmaksas un naudas izņemšanas atslēgšanu, kartes iesaldēšanu, push paziņojumus un aktīvo pieteikšanās sesiju apskati sadaļā «Drošība».

11.8. Bankai ir tiesības pieprasīt papildu darījuma apstiprinājumu, apturēt to vai bloķēt karti, ja ir pazīmes, kas liecina par darījumu bez klienta brīvprātīgas piekrišanas, kā arī ierobežot attālināto piekļuvi līdz apstākļu noskaidrošanai.

12. Apstrīdētie darījumi un pretenziju izskatīšanas kārtība

12.1. Klients paziņo bankai par apstrīdētu darījumu ne vēlāk kā nākamajā dienā pēc paziņojuma par darījumu saņemšanas. Jo ātrāk ziņojums ir saņemts, jo lielākas ir iespējas apturēt norakstīšanu un atgriezt līdzekļus.

12.2. Iesniegums par apstrīdētu darījumu tiek iesniegts lietotnē: darījuma kvītī ir paredzēta poga «Apstrīdēt». Iesniegums tiek pieņemts arī atbalsta čatā, pa tālruni un bankas filiālē.

12.3. Banka reģistrē iesniegumu, piešķir tam numuru un paziņo numuru klientam. Izskatīšanas gaitu un rezultātu klients redz lietotnes čatā.

12.4. Pirmo atbildi uz iesniegumu, kas iesniegts ar pogu «Apstrīdēt», banka nosūta čatā 24 stundu laikā no iesnieguma reģistrācijas brīža.

12.5. Vispārīgus iesniegumus un jautājumus banka izskata atbalsta darba laikā: no 9:00 līdz 21:00 pēc Maskavas laika. Steidzami jautājumi, tostarp kartes bloķēšana, tiek pieņemti diennakts režīmā pa tālruni 8-800-100-88-88.

12.6. Ja izskatīšanai ir nepieciešams pieprasījums saņēmēja bankai, maksājumu sistēmai vai tirdzniecības vietai, izskatīšanas termiņu nosaka maksājumu sistēmas noteikumi. Banka paziņo klientam par termiņa pagarināšanu un par tās iemeslu.

12.7. Iesnieguma izskatīšanai bankai ir tiesības pieprasīt no klienta papildu informāciju un dokumentus: apstākļu aprakstu, čekus, sarakstes ar pārdevēju, apliecinājumu par vēršanos tiesībaizsardzības iestādēs.

12.8. Pēc izskatīšanas banka paziņo klientam lēmumu un tā pamatojumu. Ja apstrīdētais darījums tiek apstiprināts, banka atgriež līdzekļus klienta kontā; ja atgriešana tiek atteikta, banka norāda iemeslu.

12.9. Pretenzijas par apkalpošanas kvalitāti, komisijas maksām un lietotnes darbību banka pieņem tajos pašos kanālos un izskata tajā pašā kārtībā.

12.10. Ja klients nepiekrīt bankas atbildei, viņam ir tiesības vērsties pie regulatora vai tiesā tiesību aktos noteiktajā kārtībā.

13. Personas datu apstrāde

13.1. Banka apstrādā klienta personas datus: vārdu, dzimšanas datumu, personu apliecinoša dokumenta datus, tālruņa numuru, e-pasta adresi, adresi, informāciju par kontiem, kartēm un darījumiem, datus par ierīci un pieteikšanos lietotnē.

13.2. Apstrāde tiek veikta līguma noslēgšanai un izpildei, klienta identifikācijai, darījumu veikšanai, aizsardzībai pret krāpšanu, tiesību aktu prasību izpildei un saziņai ar klientu. Nevajadzīgus datus banka nepieprasa.

13.3. Dati tiek glabāti tik ilgi, cik nepieciešams pakalpojumu sniegšanai un tiesību aktu prasību izpildei, pēc tam tie tiek dzēsti vai anonimizēti.

13.4. Banka veic organizatoriskus un tehniskus datu aizsardzības pasākumus un nenodod tos trešajām personām, izņemot tiesību aktos paredzētos gadījumus un gadījumus, kas nepieciešami darījuma veikšanai, piemēram, maksājumu sistēmai vai saņēmēja bankai.

13.5. Klientam ir tiesības saņemt informāciju par saviem datiem, pieprasīt to labošanu, ierobežot apstrādi vai atsaukt piekrišanu, ja tas nav pretrunā ar tiesību aktiem. Līguma izpildei nepieciešamās piekrišanas atsaukšana nozīmē atteikšanos no attiecīgā pakalpojuma.

13.6. Pieprasījumus par personas datiem pieņem par datu aizsardzību atbildīgā persona: dpo@tengribank.com.

13.7. Biometriskie dati, ko izmanto pieteikšanās mobilajā lietotnē vajadzībām, tiek apstrādāti klienta ierīcē un bankai netiek nodoti.

14. Noteikumu grozīšana un klienta informēšana

14.1. Bankai ir tiesības grozīt šos Noteikumus un Tarifus. Spēkā esošā redakcija vienmēr tiek izvietota lietotnē («Vēl» → «Par lietotni» → «Licences un noteikumi») un tīmekļvietnē sadaļā «Dokumenti un tarifi»; redakcijas datums ir norādīts dokumenta pirmajā lappusē.

14.2. Par Tarifu grozījumiem banka paziņo 10 kalendārās dienas iepriekš – lietotnē un pa e-pastu.

14.3. Par būtiskiem šo Noteikumu grozījumiem banka paziņo iepriekš lietotnē. Ja klients turpina lietot pakalpojumu pēc grozījumu spēkā stāšanās, viņš pieņem jauno redakciju.

14.4. Ja jaunā redakcija klientu neapmierina, viņam ir tiesības līdz grozījumu spēkā stāšanās dienai atteikties no pakalpojuma vai izbeigt līgumu 15. sadaļā noteiktajā kārtībā.

14.5. Paziņojumus banka nosūta klienta norādītajos saziņas kanālos: push paziņojums lietotnē, ziņojums čatā, SMS, e-pasta vēstule. Paziņojums tiek uzskatīts par saņemtu brīdī, kad tas ir nogādāts attiecīgajā kanālā.

14.6. Klients nodrošina savu kontaktinformācijas aktualitāti un norādīto saziņas kanālu darbspēju. Risku, ka paziņojums nav saņemts nepatiesas kontaktinformācijas dēļ, uzņemas klients.

15. Līguma izbeigšana

15.1. Klientam ir tiesības izbeigt līgumu jebkurā laikā: pieteikums tiek iesniegts lietotnē vai bankas filiālē. Konta slēgšanas pieteikuma apstrādes termiņš – 1–3 darba dienas; konta slēgšana – 0 ₽ saskaņā ar Tarifiem.

15.2. Pirms izbeigšanas klients dzēš parādu bankai, tostarp komisijas maksas un abonēšanas maksu saskaņā ar Tarifiem, un rīkojas ar līdzekļu atlikumu.

15.3. Atteikšanās no atsevišķa pakalpojuma vai servisa neizraisa līguma izbeigšanu kopumā: pārējie pakalpojumi tiek sniegti arī turpmāk.

15.4. Bankai ir tiesības izbeigt līgumu un slēgt kontu tiesību aktos paredzētajos gadījumos, paziņojot par to klientam lietotnē vai pa e-pastu.

15.5. Līguma izbeigšana neizbeidz pušu saistības, kas radušās pirms tā izbeigšanas, tostarp saistības par kredītproduktiem: tās tiek izpildītas saskaņā ar pielikuma Nr. 2 un attiecīgā kredīta līguma noteikumiem.

15.6. Pēc līguma izbeigšanas banka glabā informāciju par klienta darījumiem tiesību aktos noteiktajā termiņā.

16. Bankas rekvizīti un saziņas kanāli

16.1. Banka: AKB «Tengri Banka» (AS). Krievijas Bankas ģenerālā licence Nr. 369 (25.08.2008).

16.2. Tālrunis: +7 (495) 369-99-44. Diennakts līnija drošības un kartes bloķēšanas jautājumos: 8-800-100-88-88.

16.3. E-pasts: info@tengribank.com. Jautājumi par personas datiem: dpo@tengribank.com. Tīmekļvietne: tengribank.com.

16.4. Atbalsta čats: lietotnē, «Vēl» → «Par lietotni» → «Sazināties ar mums». Atbildes laiks – darba laikā, no 9:00 līdz 21:00 pēc Maskavas laika.

16.5. Filiāles un bankomāti ar adresēm, darba laiku un pakalpojumu sarakstu ir norādīti lietotnē sadaļā «Filiāles un bankomāti».

16.6. Pārējos bankas rekvizītus klients precizē bankas filiālē vai atbalsta čatā.

Pielikumi

- Pielikums Nr. 1 – Privātpersonu kontu, karšu un pakalpojumu tarifi (atsevišķs dokuments, tariffs-personal.pdf).
- Pielikums Nr. 2 – Privātpersonu kredītproduktu tarifi un noteikumi (atsevišķs dokuments, tariffs-credit.pdf).

AKB «Tengri Banka» (AS) · Krievijas Bankas ģenerālā licence Nr. 369 (25.08.2008) · +7 (495) 369-99-44 · info@tengribank.com · tengribank.com