TENGRI BANK

AKB „Tengri Bank“ (AD)
Generalna licenca Banke Rusije № 369 od 25.08.2008
+7 (495) 369-99-44 · info@tengribank.com · tengribank.com

DOKUMENTI BANKE

Uslovi usluga za fizička lica

Redakcija od **10.10.2026** Jezik dokumenta: **srpski**

> Dokument utvrđuje postupak pružanja usluga fizičkim licima u AKB „Tengri Bank“ (AD): otvaranje i zatvaranje računa, izdavanje i korišćenje kartica, usluge na daljinu, izvršavanje naloga, tarife, bezbednost, razmatranje reklamacija i raskid ugovora. Uslovi zajedno sa Tarifama i zahtevom klijenta čine ugovor o kompleksnom pružanju usluga.

1. Termini i definicije
2. Predmet i sastav Uslova
3. Otvaranje, vođenje i zatvaranje računa
4. Identifikacija klijenta i ažuriranje podataka
5. Usluge na daljinu i autentifikacija
6. Transakcije, prenosi i rokovi izvršenja
7. Tarife i postupak njihove izmene
8. Kartice: izdavanje, korišćenje, limiti, blokiranje i ponovno izdavanje
9. Kamata na saldo, depoziti i program Tengri Pro
10. Prava, obaveze i odgovornost strana
11. Bezbednost i pravila korišćenja sredstava pristupa
12. Sporne transakcije i razmatranje reklamacija
13. Obrada ličnih podataka
14. Izmena Uslova i obaveštavanje klijenta
15. Raskid ugovora
16. Podaci banke i kanali komunikacije

1. Termini i definicije

U ovim Uslovima termini se koriste u sledećem značenju.

1.1. **Banka** – AKB „Tengri Bank“ (AD), koja posluje na osnovu Generalne licence Banke Rusije № 369 od 25.08.2008.

1.2. **Klijent** – fizičko lice koje je pristupilo ovim Uslovima i koje banka opslužuje.

1.3. **Uslovi** – ovi Uslovi usluga za fizička lica, uključujući sve priloge uz njih.

1.4. **Ugovor** – ugovor o kompleksnom pružanju usluga koji čine ovi Uslovi, Tarife i zahtev klijenta za pristupanje.

1.5. **Tarife** – važeće Tarife za račune, kartice i servise za fizička lica i Tarife i uslovi kreditnih proizvoda za fizička lica (prilozi № 1 i № 2 uz ove Uslove).

1.6. **Račun** – bankovni račun klijenta: tekući račun u rubljama ili u stranoj valuti, ili štedni račun.

1.7. **Depozit** – sredstva koja je klijent plasirao po uslovima depozitnog proizvoda banke na određeni rok po određenoj stopi.

1.8. **Kartica** – platna kartica banke, fizička ili virtuelna, izdata na ime klijenta i povezana sa njegovim računom.

1.9. **Podaci kartice** – broj kartice, rok važenja, ime vlasnika, kod za proveru autentičnosti (CVV2/CVC2), PIN kod.

1.10. **Aplikacija** – mobilna aplikacija i onlajn banka Tengri Bank, preko kojih banka pruža usluge na daljinu.

1.11. **Usluge na daljinu** – opsluživanje klijenta preko aplikacije, četa podrške i telefona banke bez dolaska u filijalu.

1.12. **Sredstva pristupa** – broj telefona ili adresa e-pošte klijenta, jednokratni kod za potvrdu, kod aplikacije-autentifikatora, rezervni kodovi, biometrija na uređaju klijenta, PIN kod i podaci kartice.

1.13. **Jednokratni kod** – šestocifreni numerički kod koji banka šalje klijentu za prijavu i potvrdu transakcija.

1.14. **Aplikacija-autentifikator** – poseban program na uređaju klijenta koji izračunava kod za potvrdu bez pristupa mreži.

1.15. **Nalog** – uputstvo klijenta za izvršenje transakcije po računu ili kartici, predato u aplikaciji, u filijali ili na drugi dogovoreni način.

1.16. **Transakcija** – uplata, naplata, prenos, plaćanje, podizanje ili uplata gotovine, konverzija, kao i svako drugo kretanje sredstava po računu ili kartici.

1.17. **Operativni dan** – deo radnog dana u kojem banka prima i izvršava naloge klijenata; nalog primljen posle njegovog završetka izvršava se sledećeg radnog dana.

1.18. **SBP** – sistem brzih plaćanja: prenosi fizičkim licima u druge banke po broju telefona.

1.19. **Tengri Pro** – program nivoa usluge i kešbeka: nivo klijenta zavisi od sume kupovina karticama banke za kalendarski mesec.

1.20. **Sporna transakcija** – transakcija koju klijent nije izvršio, ili transakcija čiju sumu ili druge parametre klijent osporava.

1.21. **Limit** – ograničenje sume ili broja transakcija za određeni period: koje je postavila banka ili koje je sam klijent zadao u aplikaciji.

1.22. **Kanal komunikacije** – aplikacija, push obaveštenja, SMS, e-pošta, čet podrške, telefon banke, filijala.

2. Predmet i sastav Uslova

2.1. Banka klijentu pruža usluge otvaranja i vođenja računa, izdavanja i održavanja kartica, prijema depozita, prenosa i plaćanja, usluga na daljinu i dodatnih servisa, a klijent ih plaća po Tarifama i poštuje ove Uslove.

2.2. Ugovor se zaključuje pristupanjem: klijent podnosi zahtev u aplikaciji ili u filijali, banka ga prihvata, nakon čega Uslovi i Tarife postaju obavezujući za obe strane.

2.3. Sastav dokumenata ugovora: ovi Uslovi, Tarife za račune, kartice i servise za fizička lica, Tarife i uslovi kreditnih proizvoda za fizička lica, zahtevi i saglasnosti klijenta, uslovi pojedinih proizvoda i servisa objavljeni u aplikaciji.

2.4. Ako se uslovi pojedinog proizvoda ili servisa razlikuju od ovih Uslova, primenjuju se uslovi proizvoda u delu koji se odnosi na taj proizvod; u ostalom važe ovi Uslovi.

2.5. Uslove i Tarife u važećoj verziji banka objavljuje u aplikaciji („Još“ → „O aplikaciji“ → „Licence i uslovi“) i na sajtu u odeljku „Dokumenti i tarife“.

2.6. Opsluživanje se vrši na jednom od jezika aplikacije: ruskom, engleskom, kazahstanskom, letonskom ili srpskom. Dokumenti banke se objavljuju na istim jezicima; u slučaju neslaganja prevoda prednost ima ruski tekst.

2.7. Usluge se pružaju u onoj zemlji prisustva banke u kojoj se klijent opslužuje. Spisak filijala i bankomata sa radnim vremenom naveden je u aplikaciji u odeljku „Filijale i bankomati“.

2.8. Ovi Uslovi nisu javna ponuda za odobrenje kredita: odluku po kreditnom zahtevu banka donosi pojedinačno.

3. Otvaranje, vođenje i zatvaranje računa

Otvaranje

3.1. Račun se otvara na osnovu zahteva klijenta posle identifikacije. Zahtev se podnosi u aplikaciji ili u filijali banke.

3.2. Banka otvara tekuće račune u rubljama i u stranoj valuti: USD, EUR, KZT, CNY. Otvaranje i vođenje tekućeg računa – 0 ₽ po Tarifama.

3.3. Štedni račun se otvara dodatno uz tekući račun. Otvaranje i vođenje štednog računa – 0 ₽ po Tarifama.

3.4. Broj računa nije ograničen, osim ako banka nije drugačije odredila za pojedini proizvod.

3.5. Banka može odbiti otvaranje računa ako klijent nije dostavio potrebne dokumente i podatke ili ako bi otvaranje računa bilo u suprotnosti sa zahtevima zakona i internim pravilima banke.

Vođenje i informisanje

3.6. Klijent u aplikaciji vidi saldo, transakcije i podatke računa. Podaci računa su dostupni za kopiranje i slanje.

3.7. Izvod po računu i potvrda o saldu formiraju se u aplikaciji u formatima PDF i TXT za bilo koji izabrani period. Izvod i potvrda u aplikaciji – 0 ₽; izvod ili potvrda na papiru u filijali – 300 ₽ po dokumentu po Tarifama.

3.8. Banka evidentira transakcije u valuti računa. Ako je transakcija izvršena u drugoj valuti, banka je konvertuje u valutu računa po svom kursu na datum obrade transakcije.

3.9. Klijent je dužan da prati transakcije po računu i da banku bez odlaganja obavesti o transakciji koju nije izvršio, u skladu sa odeljkom 12 ovih Uslova.

Zatvaranje

3.10. Klijent može zatvoriti račun u svakom trenutku: zahtev se podnosi u aplikaciji ili u filijali. Rok obrade zahteva za zatvaranje računa – 1–3 radna dana. Zatvaranje računa – 0 ₽ po Tarifama.

3.11. Pre zatvaranja klijent raspolaže saldom: prenosi ga na drugi svoj račun ili ga prima u filijali. Saldo koji klijent nije preuzeo banka drži i isplaćuje po zahtevu na način predviđen zakonom.

3.12. Račun se ne zatvara dok po njemu postoje neizvršeni nalozi ili nezavršene transakcije, dok je pod zaplenom ili drugim ograničenjem nadležnog organa, ili dok klijent ima neizmireni dug prema banci.

3.13. Banka može zatvoriti račun u slučajevima predviđenim zakonom, uz obaveštenje klijenta kroz aplikaciju ili e-poštom.

4. Identifikacija klijenta i ažuriranje podataka

4.1. Pre početka opsluživanja banka identifikuje klijenta: utvrđuje njegov identitet na osnovu identifikacionog dokumenta i evidentira podatke koje zakon zahteva.

4.2. Klijent dostavlja tačne podatke i dokumente i potvrđuje da postupa u svom interesu, osim ako je izričito navedeno drugačije.

4.3. Klijent je dužan da obavesti banku o promeni imena, prezimena, identifikacionog dokumenta, adrese, broja telefona, adrese e-pošte ili drugih podataka datih pri otvaranju računa. Podaci se ažuriraju u aplikaciji ili u filijali.

4.4. Banka može periodično zahtevati potvrdu i ažuriranje podataka o klijentu, kao i podatke i dokumente o pojedinim transakcijama, uključujući dokumente o izvoru sredstava.

4.5. Banka može odbiti izvršenje transakcije, privremeno ukinuti usluge na daljinu ili ograničiti transakcije po računu ako klijent nije dostavio zahtevane podatke i dokumente ili ako transakcija izaziva sumnju u svoju zakonitost, u skladu sa zahtevima propisa o sprečavanju pranja novca.

4.6. Broj telefona i adresa e-pošte koje je klijent naveo koriste se kao pouzdani kanali za prijavu, potvrdu transakcija i slanje obaveštenja. Klijent je dužan da odmah obavesti banku ako izgubi kontrolu nad njima.

4.7. Klijent koji se smatra poreskim rezidentom druge države dužan je da o tome obavesti banku i dostavi potrebne podatke.

5. Usluge na daljinu i autentifikacija

Osnovni kanal opsluživanja je aplikacija i onlajn banka Tengri Bank: mobilna aplikacija i veb verzija. Pristup je zaštićen dvofaktorskom autentifikacijom.

Prijava i potvrda transakcija

5.1. Prijava se vrši brojem telefona ili adresom e-pošte klijenta zajedno sa drugim faktorom: kodom aplikacije-autentifikatora ili jednokratnim kodom koji banka šalje klijentu.

5.2. Jednokratni kod ima šest cifara i važi 5 minuta. Za jedan kod dozvoljeno je najviše 5 pokušaja unosa; ponovno slanje koda – najviše jednom u 60 sekundi.

5.3. Osnovni način prijave je aplikacija-autentifikator: kod se izračunava na uređaju klijenta i ne zavisi od mreže i servisa za poruke. Pri povezivanju banka prikazuje QR kod i izdaje rezervne kodove.

5.4. Rezervni kodovi služe za prijavu kada uređaj nije dostupan. Klijent ih čuva odvojeno od uređaja i nikome ih ne otkriva; iskorišćeni rezervni kod više ne važi.

5.5. U mobilnoj aplikaciji prijava se može potvrditi biometrijom uređaja (Face ID ili otisak prsta) ako ju je klijent uključio u „Još“ → „Bezbednost“. Biometrijske podatke obrađuje sam uređaj i oni se ne prenose banci.

5.6. Sesija u aplikaciji važi do 30 dana, posle čega je potrebna ponovna prijava. Klijent može prekinuti sesiju odjavom iz aplikacije.

5.7. Transakcije koje zahtevaju potvrdu klijent potvrđuje kodom ili drugim načinom prikazanim na ekranu. Nalog potvrđen sredstvima pristupa klijenta smatra se datim od strane klijenta i ima snagu dokumenta koji je klijent lično potpisao.

5.8. Banka evidentira prijave i transakcije i klijentu u odeljku „Bezbednost“ prikazuje poslednju prijavu, uređaj, status push obaveštenja, dozvolu za onlajn kupovine i važeći limit prenosa.

5.9. Banka može privremeno ograničiti usluge na daljinu za vreme tehničkih radova i ažuriranja, kao i pri sumnji na neovlašćeni pristup, uz obaveštenje klijenta dostupnim kanalom komunikacije.

5.10. Klijent koristi aplikaciju u skladu sa zakonom: ne pokušava da ostvari neovlašćeni pristup, da izbegne mere zaštite, da naruši rad servisa ili da ga koristi za transakcije zabranjene zakonom.

5.11. Prava na aplikaciju, njen dizajn, programski kod i oznake pripadaju banci ili njenim licencodavcima. Kopiranje i distribucija bez dozvole banke nisu dozvoljeni.

6. Transakcije, prenosi i rokovi izvršenja

Izvršenje naloga

6.1. Banka izvršava nalog klijenta kada su istovremeno ispunjeni svi uslovi: nalog je potvrđen sredstvima pristupa klijenta, na računu su dovoljna sredstva uključujući proviziju, a transakcija ne narušava ni limite ni zahteve zakona.

6.2. Nalog primljen u toku operativnog dana izvršava se istog dana. Nalog primljen posle završetka operativnog dana, u neradni dan ili državni praznik izvršava se sledećeg radnog dana.

6.3. Rok uplate sredstava primaocu zavisi od načina prenosa i od banke primaoca. Orijentacioni rokovi navedeni su u tabeli ispod.

Transakcija	Rok
Između svojih računa i kartica u banci	u trenutku potvrde
Klijentu Tengri Bank po broju telefona ili računa	u trenutku potvrde
Prenos preko SBP fizičkom licu u drugu banku	u roku od nekoliko sekundi
Uplata na račun preko SBP	u roku od nekoliko sekundi
Prenos i uplata po podacima za plaćanje u rubljama unutar Rusije	u roku od 1–3 radna dana
Prenos preko pošte Rusije	u roku od 1–3 radna dana
Plaćanje QR kodom, kupovina karticom	u trenutku potvrde
Plaćanja u budžet, mobilna telefonija, komunalije	u trenutku potvrde; uplata pružaocu usluge – po pravilima primaoca

Transakcija	Rok
Prenos u stranoj valuti (SWIFT)	rok određuju pravila korespondentnih banaka i platnih sistema

Rokovi su navedeni u skladu sa podacima koje banka prikazuje klijentu u aplikaciji pri zadavanju transakcije. Provizije za prenose i plaćanja navedene su u Tarifama (prilog № 1).

Odbijanje izvršenja, povlačenje naloga i vraćanje sredstava

6.4. Banka odbija izvršenje naloga ako nalog nije potvrđen, podaci su nepotpuni ili protivrečni, sredstva su nedovoljna, limit je prekoračen, transakcija je zaustavljena po zahtevu zakona ili po računu važi ograničenje nadležnog organa. Razlog odbijanja banka prikazuje u aplikaciji.

6.5. Klijent može povući nalog dok ga banka ne izvrši. Izvršena transakcija se ne povlači: ona se može samo osporiti u skladu sa odeljkom 12 ovih Uslova.

6.6. Ako je klijent naveo netačne podatke primaoca, banka po zahtevu klijenta šalje upit banci primaoca. Vraćanje sredstava je moguće samo uz saglasnost primaoca; banka ne odgovara za posledice greške klijenta u podacima.

6.7. Sredstva pogrešno uplaćena na račun klijenta podležu vraćanju. Klijent je saglasan da banka takve sume naplati sa računa; ako sredstva nisu dovoljna, klijent ih vraća po zahtevu banke.

6.8. Transakcije u valuti koja se razlikuje od valute računa konvertuju se po kursu banke na datum obrade transakcije. Kurs u trenutku kupovine i kurs na datum obrade mogu se razlikovati; razlika je na račun klijenta.

6.9. Banka može zaustaviti transakciju i kontaktirati klijenta ako njene karakteristike odgovaraju transakciji izvršenoj bez dobrovoljne saglasnosti klijenta. Posle potvrde klijenta transakcija se nastavlja.

7. Tarife i postupak njihove izmene

7.1. Cena usluga određena je Tarifama koje su prilozi uz ove Uslove: Tarife za račune, kartice i servise za fizička lica (prilog № 1) i Tarife i uslovi kreditnih proizvoda za fizička lica (prilog № 2).

7.2. Provizija za transakciju naplaćuje se na dan njenog izvršenja, mesečna pretplata za uslugu – 1. u mesecu. Klijent obezbeđuje na računu sumu dovoljnu za naplatu.

7.3. Provizije po računima i karticama u stranoj valuti naplaćuju se u valuti računa po kursu banke na datum transakcije.

7.4. Banka obaveštava o izmeni Tarifa 10 kalendarskih dana unapred – u aplikaciji i e-poštom. Ako klijent nastavi da koristi uslugu posle stupanja izmena na snagu, izmene se smatraju prihvaćenim.

7.5. Klijent koji ne prihvata izmenu Tarifa može pre njenog stupanja na snagu odustati od odgovarajuće usluge ili raskinuti ugovor u skladu sa odeljkom 15 ovih Uslova, bez dodatne naplate.

7.6. Pregled osnovnih tarifa naveden je ispod; pun spisak sadrži prilog № 1.

Usluga	Tarifa
Otvaranje i vođenje tekućeg računa u rubljama i u stranoj valuti (USD, EUR, KZT, CNY)	0 ₽
Otvaranje i vođenje štednog računa, zatvaranje računa	0 ₽
Izvod i potvrda o saldu u aplikaciji (PDF)	0 ₽
Izvod ili potvrda na papiru u filijali	300 ₽ po dokumentu
Izdavanje i dostava kartice	0 ₽
Održavanje kartice Tengri Debit	99 ₽ mesečno; 0 ₽ pri kupovinama od 10 000 ₽ mesečno

Usluga	Tarifa
Održavanje kartice Tengri Premium	1 490 ₽ mesečno; 0 ₽ pri kupovinama od 150 000 ₽ mesečno
Prenosi između svojih računa i klijentima Tengri Bank	0 ₽
Prenosi preko SBP fizičkim licima u druge banke	0 ₽ do 100 000 ₽ mesečno, zatim 0,5 %, maksimum 1 500 ₽
Prenos na karticu druge banke po broju kartice	1,5 %, minimum 50 ₽
Prenos po podacima za plaćanje u rubljama unutar Rusije, plaćanje QR kodom	0 ₽
Prenos u stranoj valuti (SWIFT)	1 %, minimum 1 500 ₽, maksimum 15 000 ₽
Plaćanja u budžet, mobilna telefonija i komunalije u aplikaciji	0 ₽
Podizanje gotovine na bankomatima Tengri Bank	0 ₽
Podizanje gotovine na bankomatima drugih banaka	Tengri Debit – 1 %, minimum 199 ₽; Tengri Premium – 0 ₽ do 300 000 ₽ mesečno, zatim 1 %
Lični limiti i obaveštenja u aplikaciji	0 ₽

8. Kartice: izdavanje, korišćenje, limiti, blokiranje i ponovno izdavanje

Izdavanje i održavanje

8.1. Kartica se izdaje za račun klijenta na osnovu njegovog zahteva u aplikaciji ili u filijali. Banka izdaje debitne kartice Tengri Debit i Tengri Premium, kao i virtuelne kartice.

8.2. Izdavanje i dostava kartice – 0 ₽. Naknada za održavanje i uslovi za njeno oslobađanje navedeni su u Tarifama: Tengri Debit – 99 ₽ mesečno i 0 ₽ pri kupovinama od 10 000 ₽ mesečno; Tengri Premium – 1 490 ₽ mesečno i 0 ₽ pri kupovinama od 150 000 ₽ mesečno.

8.3. Kartica je vlasništvo banke i daje se klijentu na držanje i korišćenje. Kartica i njeni podaci ne smeju se predavati trećim licima.

8.4. Rok važenja kartice naveden je na samoj kartici i u aplikaciji. Po isteku roka kartica se ponovno izdaje bez naknade (0 ₽ po Tarifama).

8.5. Ponovno izdavanje pre roka po zahtevu klijenta: Tengri Debit – 490 ₽; Tengri Premium – 0 ₽ po Tarifama. Podaci ponovno izdate kartice se menjaju; klijent ih ažurira kod pretplata i pružalaca usluga.

8.6. Obaveštavanje o transakcijama: push obaveštenja – 0 ₽; SMS obaveštenja – 69 ₽ mesečno na kartici Tengri Debit i uključeno u održavanje na kartici Tengri Premium.

8.7. Konverzija pri plaćanju u valuti koja se razlikuje od valute računa: 1 % na kartici Tengri Debit i 0,5 % na kartici Tengri Premium po Tarifama.

Limiti i podešavanja

8.8. Klijent vidi i podešava limite u aplikaciji: „Još“ → „Bezbednost“ → „Limiti“. Tamo se uključuju i isključuju onlajn kupovine, beskontaktno plaćanje i podizanje gotovine. Usluga je bez naknade (0 ₽ po Tarifama).

8.9. U kartici računa aplikacija prikazuje mesečne limite i iskorišćeni deo. Vrednosti koje banka prikazuje po podrazumevanim podešavanjima navedene su u tabeli ispod; klijent ih može izmeniti u odeljku „Bezbednost“ ili se obratiti banci za povećanje.

8.10. Onlajn kupovine su po podrazumevanim podešavanjima dozvoljene i potvrđuju se proverom CVV2 koda i kodom za potvrdu od banke.

8.11. Banka može postaviti i menjati limite kada je to potrebno za bezbednost transakcija ili proizlazi iz zahteva zakona i pravila platnih sistema, uz obaveštenje klijenta dostupnim kanalom komunikacije.

Limit	Vrednost
Podizanje gotovine	100 000 ₽ dnevno
Prenosi	500 000 ₽ dnevno
Prenosi (mesečni brojač u kartici računa)	200 000 ₽ mesečno
Uplate (mesečni brojač u kartici računa)	1 500 000 ₽ mesečno

Vrednosti su navedene onako kako ih aplikacija prikazuje klijentu. Limit se menja u „Još“ → „Bezbednost“ → „Limiti“.

Blokiranje, zamrzavanje i gubitak kartice

8.12. Klijent može sam zamrznuti i odmrznuti karticu u aplikaciji; blokiranje i deblokiranje kartice u aplikaciji – 0 ₽ po Tarifama. Zamrznuta kartica ne izvršava transakcije, ali ostaje povezana sa računom.

8.13. Pri gubitku kartice ili uređaja sa povezanom karticom, kao i pri sumnji da su podaci kartice kompromitovani, klijent odmah blokira karticu u aplikaciji i obaveštava banku telefonom 8-800-100-88-88 (24 časa) ili preko četa podrške.

8.14. Transakcije izvršene pre nego što banka primi obaveštenje klijenta smatraju se izvršenim od strane klijenta. Po prijemu obaveštenja banka preduzima mere da spreči dalje transakcije po kartici.

8.15. Banka može blokirati karticu kada postoje znaci kompromitovanja, kada transakcije imaju znake prevare, ili po zahtevu platnog sistema ili nadležnog organa, uz obaveštenje klijenta. Blokada se ukida posle provere i potvrde klijenta.

8.16. Kreditna kartica se izdaje i održava po uslovima priloga № 2: kreditni limit – do 1 000 000 ₽; beskamatni period – do 55 dana za kupovine i do 120 dana za otplatu kredita drugih banaka; kamatna stopa – 29,9–49,9 % godišnje; održavanje – 590 ₽ godišnje (0 ₽ uz pretplatu Tengri Pro); minimalna uplata – 3 % od dugovanja, minimum 300 ₽.

9. Kamata na saldo, depoziti i program Tengri Pro

Štedni račun

9.1. Banka pripisuje kamatu na saldo štednog računa. Kamata se kapitalizuje mesečno: pripisana suma se uplaćuje na isti račun i dalje ulazi u obračun.

9.2. Stopa zavisi od sume kupovina karticama banke za kalendarski mesec i važi u sledećem kalendarskom mesecu. Važeće vrednosti navedene su u tabeli ispod i u prilogu № 1.

9.3. Banka može izmeniti stopu štednog računa uz obaveštenje klijenta na način predviđen za izmenu Tarifa (10 kalendarskih dana unapred – u aplikaciji i e-poštom).

Uslov	Stopa
Osnovna stopa, bez uslova	7 % godišnje
Kupovine karticama banke od 20 000 ₽ mesečno	12 % godišnje
Kupovine karticama banke od 100 000 ₽ mesečno	13 % godišnje
Maksimalna stopa štednog računa	do 13 % godišnje, kapitalizacija mesečno

Depozit Tengri Maximum

9.4. Depozit se otvara i zatvara u aplikaciji. Otvaranje, vođenje i zatvaranje depozita – 0 ₽ po Tarifama.

9.5. Stopa je fiksirana za ceo rok depozita i banka je ne menja jednostrano. Kamata se pripisuje mesečno.

9.6. Važeće stope: 3 meseca – 14 % godišnje; 6 meseci – 13 % godišnje; 1 godina – 12,5 % godišnje.

9.7. Pri podizanju depozita pre isteka roka kamata se preračunava po uslovima opisa proizvoda u aplikaciji na dan otvaranja depozita.

9.8. Režim garantovanja depozita zavisi od zemlje u kojoj se klijent opslužuje: važeći režim i visinu garancije klijent proverava u filijali banke ili preko četa podrške.

9.9. Banka ne garantuje prihod po proizvodima koji nisu depoziti. Rizici takvih proizvoda opisani su u uslovima odgovarajućeg proizvoda.

Nivoi usluge i kešbek

9.10. Nivo u programu Tengri Pro određuje se sumom kupovina karticama banke za kalendarski mesec i važi u sledećem mesecu: Start – bez uslova; Plus – od 50 000 ₽; Premium – od 150 000 ₽; Ekskluziva – od 400 000 ₽.

9.11. Kešbek se pripisuje bonusima za kupovine u kategorijama navedenim u aplikaciji, po stopama nivoa: od 0,5 % do 6 % u zavisnosti od kategorije i nivoa. Stope su navedene u prilogu № 1.

9.12. Bonusi se uplaćuju do 10. dana meseca koji sledi mesecu kupovina. Način korišćenja bonusa banka prikazuje u aplikaciji.

9.13. Kešbek se ne pripisuje za transakcije koje nisu kupovine: prenose, podizanja gotovine, uplate i plaćanja u budžet, kao i za transakcije koje je trgovac otkazao ili vratio.

9.14. Plaćene servise banke klijent uključuje i isključuje u aplikaciji. Cena servisa navedena je u prilogu № 1: servis „Zaštitimo ili vraćamo novac“ – 99 ₽ mesečno; servis „Zaštita bližnjih“ – 0 ₽; pretplata Tengri Pro – 990 ₽ mesečno; putno osiguranje – od 690 ₽ po putovanju; eSIM za putovanja – od 390 ₽ po paketu podataka.

10. Prava, obaveze i odgovornost strana

Klijent ima pravo

10.1. Otvarati i zatvarati račune, dobijati izdavanje i ponovno izdavanje kartica, uključivati i isključivati servise, izvršavati transakcije u okviru raspoloživog salda i limita.

10.2. Dobijati podatke o transakcijama, saldu, provizijama, stopama i limitima u aplikaciji, preko četa podrške, telefonom i u filijali banke.

10.3. Dobijati izvode i potvrde u aplikaciji bez naknade, a na papiru u filijali po Tarifama.

10.4. Samostalno upravljati limitima, podešavanjima kartice, push obaveštenjima i načinima prijave u „Još“ → „Bezbednost“.

10.5. Osporiti transakciju u skladu sa odeljkom 12 i podneti reklamaciju bilo kojim kanalom komunikacije iz odeljka 16.

10.6. Odustati od servisa ili raskinuti ugovor u skladu sa odeljkom 15.

Klijent je dužan

10.7. Dostavljati tačne podatke i dokumente i bez odlaganja obaveštavati banku o njihovoj izmeni.

10.8. Čuvati sredstva pristupa u tajnosti i ne predavati ih trećim licima.

10.9. Pratiti transakcije po računu i kartici i obavestiti banku o spornim transakcijama najkasnije dan posle prijema obaveštenja o transakciji.

10.10. Obezbediti na računu sumu dovoljnu za naplatu provizija i mesečne pretplate po Tarifama.

10.11. Ne koristiti račun i karticu za transakcije zabranjene zakonom ili za poslovnu delatnost, za koju banka nudi posebne proizvode za biznis.

10.12. Vratiti banci pogrešno uplaćene sume i izmiriti dug nastao transakcijama klijenta.

Banka ima pravo

10.13. Zahtevati podatke i dokumente predviđene zakonom i ažurirati podatke o klijentu.

10.14. Odbiti izvršenje transakcije, zaustaviti je ili ograničiti usluge na daljinu u slučajevima iz odeljaka 4, 6 i 8 ovih Uslova.

10.15. Naplatiti sa računa provizije i mesečnu pretplatu po Tarifama, kao i sume pogrešno uplaćene na račun.

10.16. Menjati Tarife i ove Uslove u skladu sa odeljkom 14, a stope štednog računa u skladu sa odeljkom 9.

10.17. Angažovati treća lica za pružanje usluga, pri čemu ostaje odgovorna klijentu za pruženu uslugu.

Banka je dužna

10.18. Otvarati i voditi račune, izvršavati naloge klijenta u rokovima iz odeljka 6 i čuvati bankarsku tajnu.

10.19. Pre uključivanja servisa prikazati njegovu cenu, limite, rokove i osnovne rizike, a pune uslove objaviti u aplikaciji i u odeljku „Dokumenti i tarife“ na sajtu.

10.20. Obavestiti klijenta o svakoj transakciji po računu i kartici push obaveštenjem, a kada su SMS obaveštenja uključena – i porukom.

10.21. Primati i razmatrati upite i reklamacije klijenta u skladu sa odeljkom 12.

10.22. Obezbediti zaštitu ličnih podataka klijenta u skladu sa odeljkom 13.

Odgovornost

10.23. Banka i klijent odgovaraju u skladu sa primenjivim zakonom i ugovorom o pružanju usluga.

10.24. Banka ne odgovara za smetnje nastale krivicom trećih lica – telekomunikacionih operatora, platnih sistema, servisa trećih strana – kao ni za posledice toga što je klijent sredstva pristupa i kodove za potvrdu predao drugim licima.

10.25. Banka ne odgovara za odbijanje trećeg lica da primi karticu za plaćanje, za ograničenja i provizije drugih banaka i platnih sistema, kao ni za uslove transakcije klijenta sa trgovcem.

10.26. Klijent odgovara za transakcije potvrđene svojim sredstvima pristupa, za tačnost podataka primaoca i za tačnost dostavljenih podataka.

10.27. Ništa u ovim Uslovima ne ograničava prava klijenta koja se po zakonu ne mogu ograničiti.

11. Bezbednost i pravila korišćenja sredstava pristupa

11.1. Sredstva pristupa su lična. Klijent ih ne predaje trećim licima, uključujući rodbinu i zaposlene u banci: zaposleni u banci nikada ne traži PIN, CVV2 kod, jednokratni kod, rezervni kod ili lozinku.

11.2. PIN kod se čuva odvojeno od kartice i ne zapisuje se na njoj. CVV2 kod i kodovi za potvrdu se nikome ne otkrivaju, ni telefonom, ni u aplikacijama za poruke, ni na sajtovima trećih strana.

11.3. Kodovi za potvrdu se unose samo u aplikaciji banke. Banka klijentu ne šalje linkove za unos kodova ili podataka kartice.

11.4. Klijent se prijavljuje sa svog uređaja, ne predaje ga drugim licima dok je sesija aktivna i zaštićuje ga lozinkom ili biometrijom. Aplikacija se na uređaj instalira samo iz zvanične prodavnice aplikacija ili sa sajta banke.

11.5. Pri gubitku uređaja, sumnji na pristup aplikaciji ili kompromitovanju kartice i sredstava pristupa, klijent odmah blokira karticu u aplikaciji, prekida sesije i obaveštava banku: čet podrške u aplikaciji, telefon 8-800-100-88-88 (24 časa), +7 (495) 369-99-44, info@tengribank.com.

11.6. Klijent proverava push obaveštenja o transakcijama i spisak transakcija u aplikaciji. Obaveštenje o transakciji smatra se primljenim u trenutku dostave na uređaj klijenta ili u trenutku prikaza u aplikaciji.

11.7. Za smanjenje rizika klijent koristi besplatne alate aplikacije: limite transakcija, isključivanje onlajn kupovina, beskontaktnog plaćanja i podizanja gotovine, zamrzavanje kartice, push obaveštenja i pregled aktivnih prijava u odeljku „Bezbednost“.

11.8. Banka može zahtevati dodatnu potvrdu transakcije, zaustaviti je ili blokirati karticu kada postoje znaci transakcije izvršene bez dobrovoljne saglasnosti klijenta, i ograničiti pristup na daljinu do razjašnjenja okolnosti.

12. Sporne transakcije i razmatranje reklamacija

12.1. Klijent obaveštava banku o spornoj transakciji najkasnije dan posle prijema obaveštenja o transakciji. Što je obaveštenje ranije, više je mogućnosti da se naplata zaustavi i sredstva vrate.

12.2. Upit o spornoj transakciji podnosi se u aplikaciji: u potvrdi o transakciji nalazi se dugme „Osporiti“. Upit se prima i preko četa podrške, telefonom i u filijali banke.

12.3. Banka evidentira upit, dodeljuje mu broj i broj saopštava klijentu. Tok i rezultat klijent vidi u četu u aplikaciji.

12.4. Za upit podnet dugmetom „Osporiti“ banka šalje prvi odgovor u čet u roku od 24 časa od evidentiranja upita.

12.5. Opšte upite i pitanja banka razmatra u radno vreme podrške: od 9:00 do 21:00 po moskovskom vremenu. Hitna pitanja, uključujući blokiranje kartice, primaju se 24 časa telefonom 8-800-100-88-88.

12.6. Kada razmatranje zahteva upit banci primaoca, platnom sistemu ili trgovcu, rok razmatranja određuju pravila platnog sistema. Banka obaveštava klijenta o produženju roka i o razlogu.

12.7. Za razmatranje upita banka može zahtevati od klijenta dodatne podatke i dokumente: opis okolnosti, potvrde, prepisku sa trgovcem i potvrdu da su obavešteni organi za sprovođenje zakona.

12.8. Posle razmatranja banka obaveštava klijenta o odluci i o njenim razlozima. Ako je sporna transakcija potvrđena, banka vraća sredstva na račun klijenta; ako je vraćanje odbijeno, banka navodi razlog.

12.9. Reklamacije na kvalitet usluge, provizije i rad aplikacije banka prima istim kanalima i razmatra na isti način.

12.10. Ako klijent nije saglasan sa odgovorom banke, može se obratiti regulatoru ili sudu na način predviđen zakonom.

13. Obrada ličnih podataka

13.1. Banka obrađuje lične podatke klijenta: ime i prezime, datum rođenja, podatke identifikacionog dokumenta, broj telefona, adresu e-pošte, adresu, podatke o računima, karticama i transakcijama, podatke o uređaju i o prijavama u aplikaciju.

13.2. Obrada se vrši radi zaključenja i izvršenja ugovora, identifikacije klijenta, izvršavanja transakcija, zaštite od prevara, poštovanja zahteva zakona i komunikacije sa klijentom. Banka ne traži nepotrebne podatke.

13.3. Podaci se čuvaju onoliko koliko je potrebno za pružanje usluga i poštovanje zahteva zakona, nakon čega se brišu ili anonimizuju.

13.4. Banka primenjuje organizacione i tehničke mere zaštite podataka i ne prenosi podatke trećim licima, osim u slučajevima predviđenim zakonom i kada je to potrebno za izvršenje transakcije, na primer platnom sistemu ili banci primaoca.

13.5. Klijent može dobiti podatke o svojim podacima, zahtevati njihovu ispravku, ograničiti obradu ili povući saglasnost, ako to nije u suprotnosti sa zakonom. Povlačenje saglasnosti koja je potrebna za izvršenje ugovora znači odustajanje od odgovarajuće usluge.

13.6. Upite o ličnim podacima prima lice odgovorno za zaštitu podataka: dpo@tengribank.com.

13.7. Biometrijske podatke za prijavu u mobilnu aplikaciju obrađuje uređaj klijenta i oni se ne prenose banci.

14. Izmena Uslova i obaveštavanje klijenta

14.1. Banka može menjati ove Uslove i Tarife. Važeća verzija je uvek objavljena u aplikaciji („Još“ → „O aplikaciji“ → „Licence i uslovi“) i na sajtu u odeljku „Dokumenti i tarife“; datum verzije naveden je na prvoj strani dokumenta.

14.2. Banka obaveštava o izmeni Tarifa 10 kalendarskih dana unapred – u aplikaciji i e-poštom.

14.3. O suštinskim izmenama ovih Uslova banka obaveštava u aplikaciji unapred. Ako klijent nastavi da koristi uslugu posle stupanja izmena na snagu, prihvata novu verziju.

14.4. Klijent koji ne prihvata novu verziju može pre datuma stupanja izmena na snagu odustati od usluge ili raskinuti ugovor u skladu sa odeljkom 15.

14.5. Banka šalje obaveštenja kanalima komunikacije koje je klijent naveo: push obaveštenje u aplikaciji, poruka u četu, SMS ili e-pošta. Obaveštenje se smatra primljenim u trenutku dostave odgovarajućim kanalom.

14.6. Klijent održava svoje kontakt podatke ažurnim i obezbeđuje da navedeni kanali komunikacije rade. Rizik neprijema obaveštenja zbog netačnih kontakt podataka nosi klijent.

15. Raskid ugovora

15.1. Klijent može raskinuti ugovor u svakom trenutku: zahtev se podnosi u aplikaciji ili u filijali banke. Rok obrade zahteva za zatvaranje računa – 1–3 radna dana; zatvaranje računa – 0 ₽ po Tarifama.

15.2. Pre raskida klijent izmiruje dug prema banci, uključujući provizije i mesečnu pretplatu po Tarifama, i raspolaže preostalim saldom.

15.3. Odustajanje od pojedinog servisa ili proizvoda ne raskida ugovor u celini: ostale usluge se nastavljaju.

15.4. Banka može raskinuti ugovor i zatvoriti račun u slučajevima predviđenim zakonom, uz obaveštenje klijenta u aplikaciji ili e-poštom.

15.5. Raskid ugovora ne oslobađa strane obaveza nastalih pre raskida, uključujući obaveze po kreditnim proizvodima: one se izvršavaju po uslovima priloga № 2 i odgovarajućeg kreditnog ugovora.

15.6. Posle raskida ugovora banka čuva podatke o transakcijama klijenta u roku predviđenom zakonom.

16. Podaci banke i kanali komunikacije

16.1. Banka: AKB „Tengri Bank“ (AD). Generalna licenca Banke Rusije № 369 od 25.08.2008.

16.2. Telefon: +7 (495) 369-99-44. Linija za bezbednost i blokiranje kartice 24 časa: 8-800-100-88-88.

16.3. E-pošta: info@tengribank.com. Upiti o ličnim podacima: dpo@tengribank.com. Sajt: tengribank.com.

16.4. Čet podrške: u aplikaciji, „Još“ → „O aplikaciji“ → „Kontaktirajte nas“. Odgovor u radno vreme, od 9:00 do 21:00 po moskovskom vremenu.

16.5. Filijale i bankomati sa adresama, radnim vremenom i spiskom usluga navedeni su u aplikaciji u odeljku „Filijale i bankomati“.

16.6. Ostale podatke banke klijent dobija u filijali banke ili preko četa podrške.

Prilozi

- Prilog № 1 – Tarife za račune, kartice i servise za fizička lica (poseban dokument, tariffs-personal-sr.pdf).
- Prilog № 2 – Tarife i uslovi kreditnih proizvoda za fizička lica (poseban dokument, tariffs-credit-sr.pdf).

AKB „Tengri Bank“ (AD) · Generalna licenca Banke Rusije № 369 od 25.08.2008 · +7 (495) 369-99-44 · info@tengribank.com · tengribank.com