TENGRI BANK

АКБ «Тенгри Банк» (АО)
Генеральная лицензия Банка России № 369 от 25.08.2008
+7 (495) 369-99-44 · info@tengribank.com · tengribank.com

ДОКУМЕНТЫ БАНКА

Условия обслуживания физических лиц

Редакция от **10.10.2026** Язык документа: **русский**

> Документ определяет порядок обслуживания физических лиц в АКБ «Тенгри Банк» (АО): открытие и закрытие счетов, выпуск и использование карт, дистанционное обслуживание, исполнение распоряжений, тарифы, безопасность, рассмотрение претензий и расторжение договора. Условия вместе с тарифами и заявлением клиента образуют договор комплексного обслуживания.

1. Термины и определения
2. Предмет и состав Условий
3. Открытие, ведение и закрытие счёта
4. Идентификация клиента и обновление сведений
5. Дистанционное обслуживание и аутентификация
6. Операции, переводы и сроки исполнения
7. Тарифы и порядок их изменения
8. Карты: выпуск, использование, лимиты, блокировка и перевыпуск
9. Проценты на остаток, вклады и программа Tengri Pro
10. Права, обязанности и ответственность сторон
11. Безопасность и правила использования средств доступа
12. Спорные операции и порядок рассмотрения претензий
13. Обработка персональных данных
14. Изменение Условий и уведомление клиента
15. Расторжение договора
16. Реквизиты банка и каналы связи

1. Термины и определения

В настоящих Условиях термины используются в следующем значении.

1.1. **Банк** – АКБ «Тенгри Банк» (АО), действующий на основании Генеральной лицензии Банка России № 369 от 25.08.2008.

1.2. **Клиент** – физическое лицо, которое присоединилось к настоящим Условиям и обслуживается в банке.

1.3. **Условия** – настоящие Условия обслуживания физических лиц, включая все приложения к ним.

1.4. **Договор** – договор комплексного обслуживания, который образуют настоящие Условия, Тарифы и заявление клиента о присоединении.

1.5. **Тарифы** – действующие Тарифы по счетам, картам и сервисам для физических лиц и Тарифы и условия кредитных продуктов для физических лиц (приложения № 1 и № 2 к настоящим Условиям).

1.6. **Счёт** – банковский счёт клиента: текущий счёт в рублях или иностранной валюте либо накопительный счёт.

1.7. **Вклад** – денежные средства, размещённые клиентом на условиях вкладного продукта банка на определённый срок под определённую ставку.

1.8. **Карта** – платёжная карта банка, физическая или виртуальная, выпущенная на имя клиента и привязанная к его счёту.

1.9. **Реквизиты карты** – номер карты, срок действия, имя держателя, код проверки подлинности (CVV2/CVC2), PIN-код.

1.10. **Приложение** – мобильное приложение и веб-кабинет Tengri Bank, через которые банк оказывает услуги дистанционно.

1.11. **Дистанционное обслуживание** – обслуживание клиента через приложение, чат поддержки и телефон банка без посещения офиса.

1.12. **Средства доступа** – номер телефона или адрес электронной почты клиента, одноразовый код подтверждения, код приложения-аутентификатора, резервные коды, биометрия на устройстве клиента, PIN-код и реквизиты карты.

1.13. **Одноразовый код** – шестизначный числовой код, который банк направляет клиенту для входа и подтверждения операций.

1.14. **Приложение-аутентификатор** – отдельная программа на устройстве клиента, которая вычисляет код подтверждения без доступа к сети.

1.15. **Распоряжение** – указание клиента на совершение операции по счёту или карте, переданное в приложении, в офисе или иным согласованным способом.

1.16. **Операция** – зачисление, списание, перевод, платёж, снятие или внесение наличных, конвертация, а также иное движение средств по счёту или карте.

1.17. **Операционный день** – часть рабочего дня, в течение которой банк принимает и исполняет распоряжения клиентов; распоряжение, принятое после его окончания, исполняется следующим рабочим днём.

1.18. **СБП** – система быстрых платежей: переводы физическим лицам в другие банки по номеру телефона.

1.19. **Tengri Pro** – программа уровней обслуживания и кэшбэка: уровень клиента зависит от суммы покупок по картам банка за календарный месяц.

1.20. **Спорная операция** – операция, которую клиент не совершал, или операция, сумма либо иные параметры которой клиент оспаривает.

1.21. **Лимит** – ограничение на сумму или количество операций за период: установленное банком либо заданное самим клиентом в приложении.

1.22. **Канал связи** – приложение, push-уведомления, SMS, электронная почта, чат поддержки, телефон банка, офис.

2. Предмет и состав Условий

2.1. Банк оказывает клиенту услуги по открытию и ведению счетов, выпуску и обслуживанию карт, приёму вкладов, переводам и платежам, дистанционному обслуживанию и дополнительным сервисам, а клиент оплачивает их по Тарифам и соблюдает настоящие Условия.

2.2. Договор заключается путём присоединения: клиент подаёт заявление в приложении или в офисе, банк принимает его, после чего Условия и Тарифы становятся обязательными для обеих сторон.

2.3. Состав документов договора: настоящие Условия, Тарифы по счетам, картам и сервисам для физических лиц, Тарифы и условия кредитных продуктов для физических лиц, заявления и согласия клиента, условия отдельных продуктов и сервисов, размещённые в приложении.

2.4. Если условия отдельного продукта или сервиса отличаются от настоящих Условий, применяются условия продукта в части этого продукта; в остальном действуют настоящие Условия.

2.5. Условия и Тарифы в действующей редакции банк размещает в приложении («Ещё» → «О приложении» → «Лицензии и условия») и на сайте в разделе «Документы и тарифы».

2.6. Обслуживание ведётся на одном из языков приложения: русском, английском, казахском, латышском или сербском. Документы банка публикуются на этих же языках; при расхождении переводов преимущественную силу имеет русский текст.

2.7. Услуги оказываются в той стране присутствия банка, где клиент обслуживается. Перечень офисов и банкоматов с режимом работы приведён в приложении в разделе «Офисы и банкоматы».

2.8. Настоящие Условия не являются публичной офертой о выдаче кредита: решение по кредитной заявке банк принимает индивидуально.

3. Открытие, ведение и закрытие счёта

Открытие

3.1. Счёт открывается на основании заявления клиента после идентификации. Заявление подаётся в приложении или в офисе банка.

3.2. Банк открывает текущие счета в рублях и в иностранной валюте: USD, EUR, KZT, CNY. Открытие и ведение текущего счёта – 0 ₽ по Тарифам.

3.3. Накопительный счёт открывается в дополнение к текущему. Открытие и ведение накопительного счёта – 0 ₽ по Тарифам.

3.4. Количество счетов не ограничено, если банк не установил иное для отдельного продукта.

3.5. Банк вправе отказать в открытии счёта, если клиент не представил необходимые документы и сведения либо если открытие счёта противоречит требованиям законодательства и внутренних правил банка.

Ведение и информирование

3.6. Остаток, операции и реквизиты счёта клиент видит в приложении. Реквизиты счёта доступны для копирования и отправки.

3.7. Выписка по счёту и справка об остатке формируются в приложении в форматах PDF и TXT за произвольный период. Выписка и справка в приложении – 0 ₽; выписка или справка на бумажном носителе в офисе – 300 ₽ за документ по Тарифам.

3.8. Банк учитывает операции в валюте счёта. Если операция совершена в другой валюте, банк пересчитывает её в валюту счёта по своему курсу на дату обработки операции.

3.9. Клиент обязан контролировать операции по счёту и своевременно сообщать банку о тех, которые он не совершал, в порядке раздела 12 настоящих Условий.

Закрытие

3.10. Клиент вправе закрыть счёт в любой момент: заявка подаётся в приложении или в офисе. Срок обработки заявки на закрытие счёта – 1–3 рабочих дня. Закрытие счёта – 0 ₽ по Тарифам.

3.11. Перед закрытием клиент распоряжается остатком: переводит его на другой свой счёт или получает в офисе. Остаток, не востребованный клиентом, банк хранит и выдаёт по требованию в порядке, установленном законодательством.

3.12. Счёт не закрывается, пока по нему есть неисполненные распоряжения, не завершённые операции, арест или иное ограничение, установленное уполномоченным органом, а также задолженность клиента перед банком.

3.13. Банк вправе закрыть счёт в случаях, предусмотренных законодательством, уведомив клиента через приложение или по электронной почте.

4. Идентификация клиента и обновление сведений

4.1. До начала обслуживания банк проводит идентификацию клиента: устанавливает личность по документу, удостоверяющему личность, и фиксирует сведения, необходимые по законодательству.

4.2. Клиент предоставляет достоверные сведения и документы и подтверждает, что действует в своих интересах, если прямо не указано иное.

4.3. Клиент обязан сообщать банку об изменении фамилии, имени, документа, удостоверяющего личность, адреса, номера телефона, адреса электронной почты и иных сведений, предоставленных при открытии счёта. Сведения обновляются в приложении или в офисе.

4.4. Банк вправе периодически запрашивать подтверждение и обновление сведений о клиенте, а также сведения и документы по отдельным операциям, включая документы о происхождении средств.

4.5. Банк вправе отказать в проведении операции, приостановить дистанционное обслуживание или ограничить операции по счёту, если клиент не представил запрошенные сведения и документы либо если операция вызывает сомнения в законности, в соответствии с требованиями законодательства о противодействии легализации доходов.

4.6. Номер телефона и адрес электронной почты, указанные клиентом, используются как доверенные каналы для входа, подтверждения операций и уведомлений. Клиент немедленно сообщает банку об утрате контроля над ними.

4.7. Если клиент признан налоговым резидентом другого государства, он сообщает об этом банку и представляет необходимые сведения.

5. Дистанционное обслуживание и аутентификация

Основной канал обслуживания — приложение Tengri Bank: мобильное приложение и веб-кабинет. Доступ защищён двухфакторной аутентификацией.

Вход и подтверждение операций

5.1. Вход выполняется по номеру телефона или адресу электронной почты клиента и второму фактору: коду из приложения-аутентификатора либо одноразовому коду, который банк направляет клиенту.

5.2. Одноразовый код состоит из шести цифр и действует 5 минут. На один код допускается не более 5 попыток ввода; повторная отправка кода возможна не чаще чем раз в 60 секунд.

5.3. Основной способ входа — приложение-аутентификатор: код вычисляется на устройстве клиента и не зависит от связи и мессенджеров. При подключении банк показывает QR-код для привязки и выдаёт резервные коды.

5.4. Резервные коды предназначены для входа при недоступности устройства. Клиент хранит их отдельно от устройства и никому не передаёт; использованный резервный код повторно не действует.

5.5. В мобильном приложении вход можно подтверждать биометрией устройства (Face ID или отпечаток пальца), если клиент включил её в разделе «Ещё» → «Безопасность». Биометрические данные обрабатываются самим устройством и в банк не передаются.

5.6. Сессия в приложении действует до 30 дней, после чего требуется повторный вход. Клиент может завершить сессию самостоятельно, выйдя из приложения.

5.7. Операции, требующие подтверждения, клиент подтверждает кодом или иным способом, указанным на экране. Распоряжение, подтверждённое средствами доступа клиента, считается переданным самим клиентом и имеет силу документа, подписанного им собственноручно.

5.8. Банк регистрирует вход и операции и показывает клиенту в разделе «Безопасность» последний вход, устройство, состояние push-уведомлений, разрешение интернет-покупок и действующий лимит на переводы.

5.9. Банк вправе временно ограничить дистанционное обслуживание на время технических работ и обновлений, а также при подозрении на несанкционированный доступ, уведомив клиента по доступному каналу связи.

5.10. Клиент пользуется приложением законным образом: не пытается получить несанкционированный доступ, обойти защиту, нарушить работу сервиса или использовать его для операций, запрещённых законодательством.

5.11. Права на приложение, его дизайн, программный код и товарные знаки принадлежат банку или его лицензиарам. Копирование и распространение без разрешения банка не допускаются.

6. Операции, переводы и сроки исполнения

Порядок исполнения распоряжений

6.1. Банк исполняет распоряжение клиента при одновременном соблюдении условий: распоряжение подтверждено средствами доступа клиента, на счёте достаточно средств с учётом комиссии, операция не нарушает лимиты и требования законодательства.

6.2. Распоряжение, принятое в течение операционного дня, исполняется в этот же день. Распоряжение, принятое после окончания операционного дня, в выходной или нерабочий праздничный день, исполняется следующим рабочим днём.

6.3. Срок зачисления средств получателю зависит от способа перевода и от банка получателя. Ориентировочные сроки приведены в таблице ниже.

Операция	Срок
Между своими счетами и картами в банке	в момент подтверждения
Клиенту Tengri Bank по номеру телефона или счёта	в момент подтверждения
Перевод через СБП физическому лицу в другой банк	в течение нескольких секунд
Пополнение счёта через СБП	в течение нескольких секунд
Перевод и пополнение по реквизитам в рублях внутри России	в течение 1–3 рабочих дней
Перевод через отделение Почты России	в течение 1–3 рабочих дней
Оплата по QR-коду, покупка по карте	в момент подтверждения
Платежи в бюджет, мобильная связь, ЖКУ	в момент подтверждения; зачисление поставщику – по правилам получателя платежа
Перевод в иностранной валюте (SWIFT)	срок определяется правилами банков-корреспондентов и платёжных систем

Сроки приведены в соответствии с информацией, которую банк показывает клиенту в приложении при оформлении операции. Комиссии за переводы и платежи указаны в Тарифах (приложение № 1).

Отказ в исполнении, отзыв и возврат

6.4. Банк отказывает в исполнении распоряжения, если оно не подтверждено, реквизиты неполны или противоречивы, средств недостаточно, превышен лимит, операция приостановлена по требованию законодательства либо по счёту установлено ограничение уполномоченного органа. О причине отказа банк сообщает в приложении.

6.5. Клиент вправе отозвать распоряжение до момента его исполнения банком. Исполненная операция отзыву не подлежит: её можно только оспорить в порядке раздела 12 настоящих Условий.

6.6. Если клиент указал неверные реквизиты получателя, банк по заявлению клиента направляет запрос банку получателя. Возврат средств возможен только с согласия получателя; банк не отвечает за последствия ошибки клиента в реквизитах.

6.7. Средства, зачисленные на счёт клиента ошибочно, подлежат возврату. Клиент даёт банку согласие на списание таких сумм со счёта; при недостаточности средств клиент возвращает их по требованию банка.

6.8. Операции в валюте, отличной от валюты счёта, пересчитываются по курсу банка на дату обработки операции. Курс, действовавший в момент покупки, и курс на дату обработки могут различаться; разница относится на счёт клиента.

6.9. Банк вправе приостановить операцию и связаться с клиентом, если её признаки соответствуют признакам операции без добровольного согласия клиента. Операция возобновляется после подтверждения клиентом.

7. Тарифы и порядок их изменения

7.1. Стоимость услуг определяется Тарифами, которые являются приложениями к настоящим Условиям: Тарифы по счетам, картам и сервисам для физических лиц (приложение № 1) и Тарифы и условия кредитных продуктов для физических лиц (приложение № 2).

7.2. Комиссия за операцию списывается в день её совершения; абонентская плата за обслуживание – 1-го числа месяца. Клиент обеспечивает на счёте сумму, достаточную для списания.

7.3. Комиссия по счетам и картам в иностранной валюте списывается в валюте счёта по курсу банка на дату операции.

7.4. Банк уведомляет об изменении Тарифов за 10 календарных дней – в приложении и по электронной почте. Если клиент продолжает пользоваться услугой после вступления изменений в силу, изменения считаются принятыми.

7.5. Если изменение Тарифов клиента не устраивает, он вправе до вступления изменений в силу отказаться от соответствующей услуги или расторгнуть договор в порядке раздела 15 настоящих Условий без дополнительной платы.

7.6. Ниже приведена сводка основных тарифов; полный перечень – в приложении № 1.

Услуга	Тариф
Открытие и ведение текущего счёта в рублях и валюте (USD, EUR, KZT, CNY)	0 ₽
Открытие и ведение накопительного счёта, закрытие счёта	0 ₽
Выписка и справка об остатке в приложении (PDF)	0 ₽
Выписка или справка на бумажном носителе в офисе	300 ₽ за документ
Выпуск и доставка карты	0 ₽
Обслуживание карты Tengri Debit	99 ₽ в месяц; 0 ₽ при покупках от 10 000 ₽ в месяц
Обслуживание карты Tengri Premium	1 490 ₽ в месяц; 0 ₽ при покупках от 150 000 ₽ в месяц
Переводы между своими счетами и клиентам Tengri Bank	0 ₽
Переводы через СБП физическим лицам в другие банки	0 ₽ до 100 000 ₽ в месяц, далее 0,5 %, максимум 1 500 ₽
Перевод на карту другого банка по номеру карты	1,5 %, минимум 50 ₽
Перевод по реквизитам в рублях внутри России, оплата по QR-коду	0 ₽
Перевод в иностранной валюте (SWIFT)	1 %, минимум 1 500 ₽, максимум 15 000 ₽
Платежи в бюджет, мобильная связь, ЖКУ в приложении	0 ₽
Снятие наличных в банкоматах Tengri Bank	0 ₽

Услуга	Тариф
Снятие наличных в банкоматах других банков	Tengri Debit – 1 %, минимум 199 ₽; Tengri Premium – 0 ₽ до 300 000 ₽ в месяц, далее 1 %
Персональные лимиты и уведомления в приложении	0 ₽

8. Карты: выпуск, использование, лимиты, блокировка и перевыпуск

Выпуск и обслуживание

8.1. Карта выпускается к счёту клиента на основании его заявления в приложении или в офисе. Банк выпускает дебетовые карты Tengri Debit и Tengri Premium, а также виртуальные карты.

8.2. Выпуск и доставка карты – 0 ₽. Плата за обслуживание и условия её отмены указаны в Тарифах: Tengri Debit – 99 ₽ в месяц и 0 ₽ при покупках от 10 000 ₽ в месяц, Tengri Premium – 1 490 ₽ в месяц и 0 ₽ при покупках от 150 000 ₽ в месяц.

8.3. Карта является собственностью банка и выдаётся клиенту во владение и пользование. Передача карты и её реквизитов третьим лицам не допускается.

8.4. Срок действия карты указан на самой карте и в приложении. По истечении срока действия карта перевыпускается бесплатно (0 ₽ по Тарифам).

8.5. Досрочный перевыпуск по заявлению клиента: Tengri Debit – 490 ₽, Tengri Premium – 0 ₽ по Тарифам. Реквизиты перевыпущенной карты меняются; клиент самостоятельно обновляет их в подписках и у поставщиков услуг.

8.6. Информирование об операциях: push-уведомления – 0 ₽; SMS-информирование – 69 ₽ в месяц по карте Tengri Debit и включено в обслуживание по карте Tengri Premium.

8.7. Конвертация при оплате в валюте, отличной от валюты счёта: 1 % по карте Tengri Debit и 0,5 % по карте Tengri Premium по Тарифам.

Лимиты и настройки

8.8. Клиент видит и настраивает лимиты в приложении: «Ещё» → «Безопасность» → «Лимиты». Там же включаются и отключаются онлайн-покупки, бесконтактная оплата и снятие наличных. Услуга бесплатна (0 ₽ по Тарифам).

8.9. В карточке счёта приложение показывает лимиты на месяц и израсходованную часть. Значения, которые банк показывает по умолчанию, приведены в таблице ниже; клиент может изменить их в разделе «Безопасность» или обратиться в банк за увеличением.

8.10. Интернет-покупки по умолчанию разрешены и подтверждаются проверкой кода CVV2 и кодом подтверждения от банка.

8.11. Банк вправе устанавливать и изменять лимиты, если это необходимо для безопасности операций или следует из требований законодательства и правил платёжных систем, уведомив клиента по доступному каналу связи.

Лимит	Значение
Снятие наличных	100 000 ₽ в сутки
Переводы	500 000 ₽ в сутки
Переводы (счётчик за месяц в карточке счёта)	200 000 ₽ в месяц
Пополнения (счётчик за месяц в карточке счёта)	1 500 000 ₽ в месяц

Значения приведены в том виде, в котором приложение показывает их клиенту. Изменить лимит можно в разделе «Ещё» → «Безопасность» → «Лимиты».

Блокировка, заморозка и утрата карты

8.12. Клиент может заморозить и разморозить карту в приложении самостоятельно; блокировка и разблокировка карты в приложении – 0 ₽ по Тарифам. Замороженная карта не проводит операции, но остаётся привязанной к счёту.

8.13. При утрате карты, утрате устройства с привязанной картой или подозрении на компрометацию реквизитов клиент немедленно блокирует карту в приложении и сообщает в банк по телефону 8-800-100-88-88 (круглосуточно) или через чат поддержки.

8.14. Операции, совершённые до момента получения банком сообщения клиента, считаются совершёнными клиентом. После получения сообщения банк принимает меры к прекращению новых операций по карте.

8.15. Банк вправе заблокировать карту при признаках компрометации, при операциях с признаками мошенничества, по требованию платёжной системы либо уполномоченного органа, уведомив клиента. Блокировка снимается после проверки и подтверждения клиентом.

8.16. Кредитная карта выпускается и обслуживается на условиях приложения № 2: кредитный лимит – до 1 000 000 ₽, беспроцентный период – до 55 дней на покупки и до 120 дней на погашение кредитов других банков, ставка – 29,9–49,9 % годовых, обслуживание – 590 ₽ в год (0 ₽ при подписке Tengri Pro), минимальный платёж – 3 % от задолженности, минимум 300 ₽.

9. Проценты на остаток, вклады и программа Tengri Pro

Накопительный счёт

9.1. Банк начисляет проценты на остаток накопительного счёта. Проценты капитализируются ежемесячно: начисленная сумма зачисляется на тот же счёт и далее участвует в расчёте.

9.2. Ставка зависит от суммы покупок по картам банка за календарный месяц и действует в следующем календарном месяце. Действующие значения приведены в таблице ниже и в приложении № 1.

9.3. Банк вправе изменить ставку по накопительному счёту с уведомлением клиента в порядке, установленном для изменения Тарифов (10 календарных дней – в приложении и по электронной почте).

Условие	Ставка
Базовая ставка, без условий	7 % годовых
Покупки по картам банка от 20 000 ₽ в месяц	12 % годовых
Покупки по картам банка от 100 000 ₽ в месяц	13 % годовых
Максимальная ставка накопительного счёта	до 13 % годовых, капитализация ежемесячно

Вклад Tengri Maximum

9.4. Вклад открывается и закрывается в приложении. Открытие, ведение и закрытие вклада – 0 ₽ по Тарифам.

9.5. Ставка фиксируется на весь срок вклада и не изменяется банком в одностороннем порядке. Проценты начисляются ежемесячно.

9.6. Действующие ставки: 3 месяца – 14 % годовых, 6 месяцев – 13 % годовых, 1 год – 12,5 % годовых.

9.7. При досрочном востребовании вклада проценты пересчитываются на условиях, указанных в описании продукта в приложении на момент открытия вклада.

9.8. Гарантирование вкладов зависит от страны, в которой клиент обслуживается: действующий порядок и размер гарантии клиент уточняет в офисе банка или в чате поддержки.

9.9. Банк не гарантирует доход по продуктам, которые не являются вкладами. Риски по таким продуктам описаны в условиях соответствующего продукта.

Уровни обслуживания и кэшбэк

9.10. Уровень в программе Tengri Pro определяется суммой покупок по картам банка за календарный месяц и действует в следующем месяце: «Старт» – без условий, «Плюс» – от 50 000 ₽, «Премиум» – от 150 000 ₽, «Эксклюзив» – от 400 000 ₽.

9.11. Кэшбэк начисляется бонусами за покупки в категориях, указанных в приложении, по ставкам уровня: от 0,5 % до 6 % в зависимости от категории и уровня. Ставки приведены в приложении № 1.

9.12. Бонусы зачисляются до 10-го числа месяца, следующего за месяцем покупок. Порядок использования бонусов банк показывает в приложении.

9.13. Кэшбэк не начисляется на операции, которые не являются покупками: переводы, снятие наличных, пополнения, платежи в бюджет, а также на операции, отменённые или возвращённые продавцом.

9.14. Платные сервисы банка подключаются и отключаются клиентом в приложении. Стоимость сервисов указана в приложении № 1: «Защитим или вернём деньги» – 99 ₽ в месяц, «Защита близких» – 0 ₽, подписка Tengri Pro – 990 ₽ в месяц, страхование путешественника – от 690 ₽ за поездку, eSIM для поездок – от 390 ₽ за пакет трафика.

10. Права, обязанности и ответственность сторон

Клиент вправе

10.1. Открывать и закрывать счета, выпускать и перевыпускать карты, подключать и отключать сервисы, совершать операции в пределах остатка и лимитов.

10.2. Получать информацию об операциях, остатке, комиссиях, ставках и лимитах в приложении, в чате поддержки, по телефону и в офисе банка.

10.3. Получать выписки и справки в приложении бесплатно, а на бумажном носителе – в офисе по Тарифам.

10.4. Самостоятельно управлять лимитами, настройками карты, push-уведомлениями и способами входа в разделе «Ещё» → «Безопасность».

10.5. Оспорить операцию в порядке раздела 12 и обратиться с претензией по любому каналу связи, указанному в разделе 16.

10.6. Отказаться от услуги или расторгнуть договор в порядке раздела 15.

Клиент обязан

10.7. Предоставлять достоверные сведения и документы и своевременно сообщать банку об их изменении.

10.8. Сохранять конфиденциальность средств доступа и не передавать их третьим лицам.

10.9. Контролировать операции по счёту и карте и сообщать банку о спорных операциях не позднее следующего дня после получения уведомления об операции.

10.10. Обеспечивать на счёте сумму, достаточную для списания комиссий и абонентской платы по Тарифам.

10.11. Не использовать счёт и карту для операций, запрещённых законодательством, и для предпринимательской деятельности, если для неё банк предлагает отдельные продукты для бизнеса.

10.12. Возвращать банку суммы, зачисленные ошибочно, и возмещать задолженность, возникшую по операциям клиента.

Банк вправе

10.13. Запрашивать сведения и документы, необходимые по законодательству, и обновлять данные клиента.

10.14. Отказать в проведении операции, приостановить её или ограничить дистанционное обслуживание в случаях, предусмотренных разделами 4, 6 и 8 настоящих Условий.

10.15. Списывать со счёта комиссии и абонентскую плату по Тарифам, а также суммы, ошибочно зачисленные на счёт.

10.16. Изменять Тарифы и настоящие Условия в порядке раздела 14, а ставки по накопительному счёту – в порядке раздела 9.

10.17. Привлекать для оказания услуг третьих лиц, оставаясь ответственным перед клиентом за оказанную услугу.

Банк обязан

10.18. Открывать и вести счета, исполнять распоряжения клиента в сроки, указанные в разделе 6, и сохранять банковскую тайну.

10.19. До подключения услуги показывать её стоимость, лимиты, сроки и основные риски, а полные условия размещать в приложении и в разделе «Документы и тарифы» на сайте.

10.20. Информировать клиента о каждой операции по счёту и карте push-уведомлением, а при подключённом SMS-информировании – сообщением.

10.21. Принимать и рассматривать обращения и претензии клиента в порядке раздела 12.

10.22. Обеспечивать защиту персональных данных клиента в порядке раздела 13.

Ответственность

10.23. Банк и клиент отвечают в соответствии с применимым законодательством и договором обслуживания.

10.24. Банк не отвечает за сбои по вине третьих лиц – операторов связи, платёжных систем, сторонних сервисов – а также за последствия передачи клиентом средств доступа и кодов подтверждения другим лицам.

10.25. Банк не отвечает за отказ третьего лица принять карту к оплате, за ограничения и комиссии, установленные другими банками и платёжными системами, и за условия сделки клиента с продавцом.

10.26. Клиент отвечает за операции, подтверждённые его средствами доступа, за достоверность реквизитов получателя и за достоверность предоставленных сведений.

10.27. Ничто в настоящих Условиях не ограничивает права клиента, которые не могут быть ограничены по закону.

11. Безопасность и правила использования средств доступа

11.1. Средства доступа являются персональными. Клиент не передаёт их третьим лицам, включая родственников и сотрудников банка: сотрудник банка никогда не запрашивает PIN-код, код CVV2, одноразовый код, резервный код и пароль.

11.2. PIN-код хранится отдельно от карты и не наносится на неё. Код CVV2 и коды подтверждения не сообщаются никому, в том числе по телефону, в мессенджерах и на сторонних сайтах.

11.3. Коды подтверждения вводятся только в приложении банка. Банк не направляет клиенту ссылки для ввода кодов и реквизитов карты.

11.4. Клиент использует для входа собственное устройство, не передаёт его с активной сессией другим лицам и защищает его паролем или биометрией. На устройство устанавливается приложение только из официального магазина приложений или с сайта банка.

11.5. При утрате устройства, подозрении на доступ к приложению, компрометации карты или средств доступа клиент немедленно блокирует карту в приложении, завершает сессии и сообщает в банк: чат поддержки в приложении, телефон 8-800-100-88-88 (круглосуточно), +7 (495) 369-99-44, info@tengribank.com.

11.6. Клиент проверяет push-уведомления об операциях и состав операций в приложении. Уведомление об операции считается полученным в момент его доставки на устройство клиента либо в момент его отображения в приложении.

11.7. Для снижения риска клиент использует бесплатные инструменты приложения: лимиты на операции, отключение онлайн-покупок, бесконтактной оплаты и снятия наличных, заморозку карты, push-уведомления и просмотр активных входов в разделе «Безопасность».

11.8. Банк вправе требовать дополнительное подтверждение операции, приостановить её или заблокировать карту при признаках операции без добровольного согласия клиента, а также ограничить дистанционный доступ до выяснения обстоятельств.

12. Спорные операции и порядок рассмотрения претензий

12.1. Клиент сообщает банку о спорной операции не позднее следующего дня после получения уведомления об операции. Чем раньше поступило сообщение, тем больше возможностей остановить списание и вернуть средства.

12.2. Обращение по спорной операции подаётся в приложении: в квитанции по операции предусмотрена кнопка «Оспорить». Обращение также принимается в чате поддержки, по телефону и в офисе банка.

12.3. Банк регистрирует обращение, присваивает ему номер и сообщает номер клиенту. Ход рассмотрения и результат клиент видит в чате приложения.

12.4. Первый ответ по обращению, поданному через кнопку «Оспорить», банк направляет в чат в течение 24 часов с момента регистрации обращения.

12.5. Общие обращения и вопросы банк рассматривает в рабочие часы поддержки: с 9:00 до 21:00 по московскому времени. Срочные вопросы, включая блокировку карты, принимаются круглосуточно по телефону 8-800-100-88-88.

12.6. Если для рассмотрения требуется запрос в банк получателя, платёжную систему или торговую точку, срок рассмотрения определяется правилами платёжной системы. Банк сообщает клиенту о продлении срока и о причине.

12.7. Для рассмотрения обращения банк вправе запросить у клиента дополнительные сведения и документы: описание обстоятельств, чеки, переписку с продавцом, подтверждение обращения в правоохранительные органы.

12.8. По результатам рассмотрения банк сообщает клиенту решение и его обоснование. При подтверждении спорной операции банк возвращает средства на счёт клиента; при отказе в возврате банк указывает причину.

12.9. Претензии по качеству обслуживания, комиссиям и работе приложения банк принимает по тем же каналам и рассматривает в том же порядке.

12.10. Если клиент не согласен с ответом банка, он вправе обратиться к регулятору или в суд в порядке, установленном законодательством.

13. Обработка персональных данных

13.1. Банк обрабатывает персональные данные клиента: имя, дату рождения, данные документа, удостоверяющего личность, номер телефона, адрес электронной почты, адрес, сведения о счетах, картах и операциях, данные об устройстве и входах в приложение.

13.2. Обработка ведётся для заключения и исполнения договора, идентификации клиента, проведения операций, защиты от мошенничества, исполнения требований законодательства и связи с клиентом. Лишние данные банк не запрашивает.

13.3. Данные хранятся столько, сколько необходимо для оказания услуг и выполнения требований законодательства, затем удаляются или обезличиваются.

13.4. Банк принимает организационные и технические меры защиты данных и не передаёт их третьим лицам, кроме случаев, предусмотренных законодательством, и случаев, необходимых для проведения операции, например платёжной системе или банку получателя.

13.5. Клиент вправе получить сведения о своих данных, потребовать их исправления, ограничить обработку или отозвать согласие, если это не противоречит законодательству. Отзыв согласия, необходимого для исполнения договора, означает отказ от соответствующей услуги.

13.6. Запросы по персональным данным принимает ответственный за защиту данных: dpo@tengribank.com.

13.7. Биометрические данные, используемые для входа в мобильное приложение, обрабатываются устройством клиента и в банк не передаются.

14. Изменение Условий и уведомление клиента

14.1. Банк вправе изменять настоящие Условия и Тарифы. Действующая редакция всегда размещается в приложении («Ещё» → «О приложении» → «Лицензии и условия») и на сайте в разделе «Документы и тарифы»; дата редакции указана на первой странице документа.

14.2. Об изменении Тарифов банк уведомляет за 10 календарных дней – в приложении и по электронной почте.

14.3. О существенных изменениях настоящих Условий банк сообщает заранее в приложении. Если клиент продолжает пользоваться услугой после вступления изменений в силу, он принимает новую редакцию.

14.4. Если новая редакция клиента не устраивает, он вправе до даты вступления изменений в силу отказаться от услуги или расторгнуть договор в порядке раздела 15.

14.5. Уведомления банк направляет по каналам связи, указанным клиентом: push-уведомление в приложении, сообщение в чате, SMS, электронное письмо. Уведомление считается полученным в момент его доставки по соответствующему каналу.

14.6. Клиент обеспечивает актуальность своих контактных данных и работоспособность указанных каналов связи. Риск неполучения уведомления из-за недостоверных контактов несёт клиент.

15. Расторжение договора

15.1. Клиент вправе расторгнуть договор в любой момент: заявление подаётся в приложении или в офисе банка. Срок обработки заявки на закрытие счёта – 1–3 рабочих дня; закрытие счёта – 0 ₽ по Тарифам.

15.2. До расторжения клиент погашает задолженность перед банком, включая комиссии и абонентскую плату по Тарифам, и распоряжается остатком средств.

15.3. Отказ от отдельной услуги или сервиса не влечёт расторжения договора в целом: остальные услуги продолжают оказываться.

15.4. Банк вправе расторгнуть договор и закрыть счёт в случаях, предусмотренных законодательством, уведомив клиента в приложении или по электронной почте.

15.5. Расторжение договора не прекращает обязательств сторон, возникших до его расторжения, в том числе обязательств по кредитным продуктам: они исполняются на условиях приложения № 2 и соответствующего кредитного договора.

15.6. После расторжения договора банк хранит сведения об операциях клиента в течение срока, установленного законодательством.

16. Реквизиты банка и каналы связи

16.1. Банк: АКБ «Тенгри Банк» (АО). Генеральная лицензия Банка России № 369 от 25.08.2008.

16.2. Телефон: +7 (495) 369-99-44. Круглосуточная линия по вопросам безопасности и блокировки карты: 8-800-100-88-88.

16.3. Электронная почта: info@tengribank.com. Вопросы по персональным данным: dpo@tengribank.com. Сайт: tengribank.com.

16.4. Чат поддержки: в приложении, «Ещё» → «О приложении» → «Связаться с нами». Время ответа – в рабочие часы, с 9:00 до 21:00 по московскому времени.

16.5. Офисы и банкоматы с адресами, режимом работы и перечнем услуг приведены в приложении в разделе «Офисы и банкоматы».

16.6. Остальные реквизиты банка клиент уточняет в офисе банка или в чате поддержки.

Приложения

- Приложение № 1 – Тарифы по счетам, картам и сервисам для физических лиц (отдельный документ, tariffs-personal.pdf).
- Приложение № 2 – Тарифы и условия кредитных продуктов для физических лиц (отдельный документ, tariffs-credit.pdf).

АКБ «Тенгри Банк» (АО) · Генеральная лицензия Банка России № 369 от 25.08.2008 · +7 (495) 369-99-44 · info@tengribank.com · tengribank.com