

ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ФИНАНСОВОГО СЕРВИСА HUMANS

Настоящие правила предоставления Финансового сервиса Humans (далее – **Правила**) являются публичной офертой, адресованной АО «Ravnaq-bank», адрес: Республика Узбекистан, г. Ташкент, Шайхонтахурский район, ул. Фуркат, 2, ИНН 203644820 (далее – **Банк**), неопределенному кругу лиц, являющихся Абонентами Humans (далее – **Клиент**), и становятся соглашением между Клиентом и Банком с момента согласия Клиента с ними в порядке, изложенном ниже.

1. Термины

Абонент Humans (Абонент) – физическое лицо, заключившее с Humans договор об оказании услуг связи путем присоединения к Условиям оказания услуг связи Humans, размещенных на сайте www.humans.uz.

Активация Карты – действия Клиента в порядке, предусмотренном интерфейсами Мобильного приложения, в результате которых Карта становится доступной для совершения Операций.

Банковская карта Humans (Карта) – кобрендинговая банковская карта Humans, международной Платежной системы «VISA», эмитированная Банком Клиенту для осуществления Операций, Активация и управление которой осуществляется в Мобильном приложении.

Виртуальная Карта – разновидность Карты, не имеющей физического носителя, представляющая собой реквизиты банковской карты, необходимые для осуществления операций с банковской картой (реквизиты доступны в Мобильном приложении).

Договор — настоящие Правила, неотъемлемыми частями которых являются Заявления на подключение Финансового сервиса Humans (**Заявление**), Тарифы, Политика обработки персональной информации Банка, информация и документы, указанные в Правилах, соглашения, заявления и иные документы, заключенные между Банком и Клиентом. Настоящий Договор является смешанным договором, регламентирующим отношения между Банком и Клиентом по поводу открытия, обслуживания банковского счёта, выпуска и обслуживания Банковской карты Humans, а также на оказание иных услуг, предусмотренных публичными офертами Банка.

Инструкции Банка - документы, описывающие процедуры и правила, в соответствии с которыми Банк предоставляет Клиенту Сервис. Соблюдение инструкций Банка является обязательным как для Клиента карты, так и для Банка. Инструкции Банка размещаются на сайте www.rbk.uz. Банк имеет право в одностороннем порядке изменять инструкции Банка.

Клиентское устройство – пользовательское (оконечное) оборудование (мобильное устройство, планшет и т.д.), с использованием которого Абоненту предоставляется доступ к услугам связи Humans.

Контактный центр Humans (КЦ) — служба информационно-справочного обслуживания Humans, осуществляющая взаимодействие с Клиентом по вопросам обслуживания и управления Сервисом с использованием Мобильного приложения, сайта www.humans.uz или по номеру 1234.

Лицевой счет – регистр аналитического учета в автоматизированной системе расчетов Humans, на котором отображается информация о зачислении денежных средств Абонента за услуги связи, их списании и доступном остатке.

Мобильное приложение Humans (Мобильное приложение) – программное обеспечение Humans, устанавливаемое на Клиентское устройство, с использованием которого Банком предоставляются отдельные сервисы дистанционного банковского обслуживания: инициирование Клиентом Операций, а также взаимодействие между Банком или Humans и Клиентом по вопросам предоставления и обслуживания Карты, оказания Сервисов. Доступ к функционалу Мобильного приложения, связанному с предоставлением и использованием Карты, осуществляется Клиентом с помощью Идентификаторов. Все действия, совершенные в Мобильном приложении с использованием Идентификаторов, считаются совершенными Клиентом лично. Все распоряжения о совершении Операций, осуществленные с использованием Мобильного приложения, считаются действиями Клиента.

Операции – любое из перечня действий, указанных в п.3.1. настоящих Правил.

Оферта Humans - адресованное Абонентам публичное предложение Humans, устанавливающее правила использования Мобильного приложения при доступе к Сервисам, размещенное на сайте www.humans.uz.

Платежная система – международная платежная система VISA.

Реквизиты Карты – номер (PAN), срок действия (exp.date), фамилия и имя Клиента (Cardholder Name), секретный код (CVV2, card verification value).

Средства идентификации (Идентификатор) — SIM-карта, абонентский номер закрепляемые Humans за Клиентом, позволяющие осуществить идентификацию Клиента в Мобильном приложении, средства аутентификации для доступа к Мобильному приложению (пароли, средства биометрической аутентификации: FaceID, TouchID и т.п.), Pin-код, Реквизиты Карты, а также иные средства идентификации, которые Банк и Клиент могут договориться использовать. Идентификатор используется для Активации Карты, изменении перечня и условий предоставления Клиенту Сервиса, для информационно-справочного обслуживания, и в иных случаях, предусмотренных Банком. Все действия, совершенные с использованием Идентификаторов, считаются совершенными самим Клиентом, при этом Клиент считается прошедшим идентификацию. Клиент обязан обеспечить сохранность и недоступность Идентификаторов третьим лицам.

Счет – банковский счет Клиента, распоряжение денежными средствами которого может осуществляться посредством Банковской карты. Клиенту может быть открыт лишь один Счет.

Тарифы Банка – перечень и размеры комиссионного вознаграждения, оплачиваемого Клиентом в пользу Банка при исполнении Банком настоящего Договора.

Финансовый сервис Humans (Сервис) – это набор финансовых сервисов и инструментов, управление которыми возможно с использованием Мобильного приложения, в том числе выпуск, использование и обслуживание Банковских карт Humans, открытие и обслуживание банковского счета, а также иные сервисы, инструменты и услуги, предоставляемые Банком на основании отдельных публичных оферт.

Humans - Общество с ограниченной ответственностью «HUMANS», адрес: 100047, Республика Узбекистан, г. Ташкент, улица Махтумкули, д.2 В, ИНН 306624856, тел:1234, являющееся провайдером услуг телекоммуникаций и платежным агентом Банка.

PIN-код - персональный идентификационный номер, являющийся секретным кодом Карты.

2. Заключение Договора

2.1. Настоящий Договор может быть заключен с лицом, являющимся Абонентом Humans.

2.2. Заключение Договора производится путем акцепта Клиентом настоящих Правил. Акцептом является собственноручное подписание Клиентом Заявления, в том числе посредством формирования Клиентом графического изображения своей подписи с использованием функционала программно-аппаратного комплекса обслуживания Клиентов. Подписание Заявления означает принятие условий настоящих Правил в полном объеме.

2.3. Датой заключения Договора является дата подписания Заявления, местом заключения — место акцепта, указанный в настоящих Правилах, сроком — неопределенный срок, если иное не определено дополнительно.

3. Предмет Договора

3.1. Банк предоставляет в пользование Клиента Карту, открывает и обслуживает Счет Клиента, а Клиент осуществляет Операции с использованием Карты/Счета и оплачивает услуги Банка в порядке и на условиях, предусмотренных настоящими Правилами:

- оплата Картой товаров, работ, услуг, прав на использование интеллектуальной собственности третьих лиц контактным или бесконтактным способом;
- получение наличных денежных сумм в банкомате (за исключением получения средств с Виртуальной Карты);
- оплата товаров и услуг в интернете (по реквизитам Банковской карты);
- местные переводы;
- конвертация валют;
- переводы с карты на карту, в т.ч. и между Абонентами Humans;
- зачисление денежных средств на Счет/Карту.

Банк в целях защиты Клиентов может вводить некоторые ограничения на использование Виртуальных Карт, информация о чем доводится до Клиента в Мобильном приложении.

3.2. Клиент акцептом Правил дает распоряжение на постоянное безакцептное списание всех поступающих на Карту/Счет денежных средств в счет пополнения баланса Лицевого счета.

3.3. Поскольку при совершении Клиентом расходных Операций, Клиент, в соответствии с офертой Humans, дает распоряжение Humans на возврат аванса, внесенного за услуги связи, на Счет Клиента, операция не может быть совершена, если денежных средств на Лицевом счете Клиента недостаточно для ее проведения.

3.4. Карта является собственностью Банка и предоставляется Клиенту во временное пользование на период срока действия Карты. Срок действия карты составляет 3 (три) года. Карта должна быть возвращена Банку по окончании срока действия, а также при замене или по требованию Банка.

4. Выпуск Карт

4.1. Виртуальная карта выпускается Клиентом после заключения Договора в Мобильном приложении. Клиент получает доступ к Виртуальной карте в Мобильном приложении после активации SIM-карты, в порядке, установленном Humans.

4.2. Карта на физическом носителе может быть выпущена Клиенту как при заключении Договора, так и после заключения в период его действия по инициативе Клиента.

4.3. В один момент времени у Клиента может быть только одна активная Банковская карта Humans. В случае, если выпуск Карты на физическом носителе был произведен не в момент заключения Договора, то ранее выпущенная Виртуальная карта, блокируется, в Мобильном приложении отражаются Реквизиты новой Карты.

4.4. Клиент должен Активировать Карту, выпущенную на материальном носителе, в Мобильном приложении путем ввода реквизитов Карты и установки Pin-кода.

4.5. Подтверждением наличия у Клиента Карты на материальном носителе является Активация Карты в Мобильном приложении.

5. Порядок совершения Операций

5.1. Клиент может совершать Операции как контактно, так и с использованием Реквизитов Карты, в том числе в Мобильном приложении.

5.2. При совершении Операций с использованием Реквизитов Карты, Клиент должен следовать инструкциям в интерфейсах форм для совершения Операций.

5.3. При совершении Операций контактно, они совершаются путем предварительной аутентификации Клиента с помощью Pin-кода.

5.4. Банк обязан осуществлять зачисление денежных средств на Счет/Карту и выполнять Операции в сроки, установленные законодательством Республики Узбекистан.

5.5. Информация о совершенных Операциях отражается в Мобильном приложении.

6. Права и обязанности Сторон

6.1. Банк обязуется:

6.1.1. информировать Клиента об условиях выпуска и использования Карт, пределах ответственности Клиента и Банка по операциям с ее использованием, условиях и мерах безопасности при использовании Карты, способах подачи претензий и порядке их рассмотрения путем предоставления информации в КЦ.

- 6.1.2. уведомлять Клиента о Тарифах Банка, наличии задолженности и о её погашении, а также обеспечивать предоставление Клиенту подтверждения факта совершения операций в Мобильном приложении.
- 6.1.3. предоставлять Клиенту на основании запроса в КЦ выписку со Счета.
- 6.1.4. обеспечить осуществление и правильность расчетов по Операциям с использованием Карты.
- 6.1.5. предоставлять в КЦ консультации по вопросам использования Карты и особенностях проведения Операций.
- 6.1.6. обеспечить возможность круглосуточного направления Клиентом уведомления об утере Карты и (или) несанкционированном использовании Карты в КЦ и обеспечить блокирование Карты после получения от Клиента сообщения.
- 6.1.7. Выполнять иные обязанности предусмотренные Договором и законодательством.

6.2. Клиент обязуется:

- 6.2.1. выполнять настоящие Правила, инструкции Банка, соблюдать порядок пользования Картой.
- 6.2.2. при выпуске Карты на физическом носителе лично установить её Pin-код через Мобильное приложение при Активации Карты.
- 6.2.3. незамедлительно сообщить в КЦ об утрате Карты или Клиентского устройства, о случаях несанкционированного доступа к Карте, Реквизитам Карты.
- 6.2.4. сохранять Идентификаторы, включая Pin-код, в тайне и не разглашать его третьим лицам, не передавать SIM-карту, Клиентское устройство, иную информацию, позволяющую получить доступ к Мобильному приложению, Счёту/Карте, Идентификаторам Клиента третьим лицам. Риски, связанные с возможным использованием третьими лицами вышеуказанной информации и оборудования, несет Клиент. Все Операции, совершенные Клиентом до момента уведомления КЦ об утрате или несанкционированном доступе к Карте, считаются совершенными Клиентом и подлежат оплате Клиентом.
- 6.2.5. При утрате SIM-карты, Клиентского устройства, Карты незамедлительно информировать об этом Банк, обратившись в Контактный центр Humans или направив Банку письменное заявление. При этом Клиент несет риск совершения операций по Счету/Карте до момента получения Банком указанной информации в установленном порядке.
- 6.2.6. оплачивать комиссионное вознаграждение за совершенные Операции в соответствии с Тарифами Банка.
- 6.2.7. оплачивать расходы, связанные с нарушением Правил, а также возмещать потери Банка, вызванные несоблюдением условий Правил и инструкций Банка;
- 6.2.8. по запросу подтверждать актуальность сведений о Клиенте, предоставленных при заключении Договора, а в случае их изменения, информировать об этом КЦ в течение 5 (пяти) дней с даты изменений с предоставлением копий подтверждающих документов.
- 6.2.9. выполнять иные обязанности, предусмотренные Правилами и законодательством.

6.3. Банк имеет право:

- 6.3.1. в одностороннем порядке изменять Правила и инструкции Банка, путем публикации изменений на сайте www.ravnaqbank.uz или в Мобильном приложении за 10 дней до даты их изменения. Информация о курсах валют и курсов конвертации может меняться без предварительного уведомления Клиентов. Продолжение использование Карты считается согласием Клиента с изменениями.
- 6.3.2. Приостанавливать выполнение операций в случаях нарушения Клиентом Правил, законодательства, по требованиям уполномоченных органов, а также при проведении проверки законности действий Клиента.
- 6.3.3. взимать оплату в соответствии с Тарифами Банка.
- 6.3.4. требовать от Клиента выплатить Банку суммы задолженности возникшие по Операциям, а также убытков Банка, возникших вследствие нарушения Клиентом Правил или инструкций Банка.
- 6.3.5. В целях противодействия легализации доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма Банк имеет право требовать от Клиента представления информации и документов, позволяющих идентифицировать Клиента и подтверждающих законность операций, совершаемых по Счету. В случае уклонения Клиента от предоставления запрашиваемой информации или документов, а также в случаях совершения Клиентом подозрительных операций, Банк вправе согласно п. 9.1.1. Правил приостановить на срок не более 10ти дней совершение операции либо отказать Клиенту в её совершении
- 6.3.6. В случае расторжения Договора закрыть Счет по истечении 45 (сорока пяти) дней с даты поступления заявления Клиента.

6.4. Клиент имеет право:

- 6.4.1. получать от Банка информацию об условиях выпуска и использования Карт, пределах ответственности Клиента и Банка по операциям с ее использованием, условиях и мерах безопасности при использовании Карты, способах подачи претензий и порядке, предусмотренном Договором.
- 6.4.2. в случае, предусмотренном в п.8.3. Правил, обратиться в КЦ с запросом о возмещении сумм денежных средств, утраченных в результате несанкционированного использования Карты.
- 6.4.3. требовать от Банка возмещения убытков, причиненных в результате ненадлежащего исполнения Банком своих обязательств.

7. Условия проведения Операций

- 7.1. Карта позволяет Клиенту распоряжаться денежными средствами в пределах остатка на Лицевом счете, но при этом общая сумма Операций (за исключением Операций по зачислению денежных средств на Счет/Карту) по всем Картам и Счетам Клиента не должна превышать 10 000 000 сум в день и 110 000 000 сум в календарный месяц.
- 7.2. При иницировании Клиентом расходной Операции, средства на Лицевом счете Клиента холдируются (уменьшается остаток денежных средств на Лицевом счете). В связи с особенностями взаиморасчетов между Банком и Платежными системами по операциям с использованием Карты, существует вероятность возникновения курсовой

разницы между заходившим суммой и суммой Операции из-за чего на Лицевом счете может образоваться задолженность.

7.3. На остаток денежных средств, находящихся на Счёте /Карте Клиента, проценты Банком не начисляются.

7.4. При осуществлении Операций в иностранной валюте по Карте, предполагающих зачисление на Карту средств, происходит автоматическая конвертация в национальную валюту Узбекистана, по курсу устанавливаемому Банком. Зачисление суммы операции на Счет клиента осуществляется по особому курсу Банка по отношению к доллару США, действующему на дату проведения зачисления.

7.5. При использовании Карты за пределами Республики Узбекистан, происходит автоматическая конвертация в валюту страны пребывания по курсу, устанавливаемому Банком /Платежной системой. Списание суммы операции со Счета клиента осуществляется по особому курсу Банка по отношению к доллару США, действующему на дату проведения списания.

7.6. По Операциям со Счетом/Картой Клиент производит оплату в соответствии с Тарифами, путем безакцептного списания вознаграждения, причитающегося Банку, при совершении Операции.

8. Ответственность сторон

8.1. Ответственность сторон, в случаях непредусмотренных Правилами, регулируется действующим законодательством Республики Узбекистан.

8.2. Клиент несёт ответственность за достоверность всей информации, предоставляемой Банку и его агентам (платежным агентам и платежным субагентам), а также за все операции, произведённые с использованием Карты или Счета. Клиент подтверждает и гарантирует, что ознакомлен с требованиями законодательства, Тарифами, условиями и мерами безопасности при использовании Карты, способами подачи претензий и порядке их рассмотрения.

8.3. Банк несет ответственность за несанкционированное использование банковской карты после получения уведомления об утере Карты и (или) несанкционированном использовании Карты в порядке, предусмотренном Правилами.

8.4. Банк не несет ответственности перед Клиентом в следующих случаях:

8.4.1. нарушение Клиентом условий Правил;

8.4.2. совершения Клиентом противоправных действий;

8.4.3. при утере Карты, Клиентского устройства, Pin-кода или иных Идентификаторов, Клиент своевременно не оповестил Банк в порядке, предусмотренном Правилами;

8.4.4. несоблюдение Клиентом мер безопасности использования Карты, предусмотренных Правилами;

8.4.5. в ситуациях, находящихся вне сферы контроля Банка.

8.4.6. Банк не несёт ответственности за убытки Клиента, возникшие вследствие технических неисправностей или задержек в работе оборудования на стороне третьих лиц, в том числе Платежной системы.

8.5. Банк несёт ответственность за сохранность банковской тайны. Сведения составляющие банковскую тайну могут раскрываться Банком третьим лицам только в случаях, предусмотренных законодательством Республики Узбекистан, либо в иных случаях с согласия Клиента.

9. Приостановление операций по Карте

9.1. Банк вправе приостанавливать совершение Операций в случае:

9.1.1. нарушения Клиентом Правил, законодательства, по требованиям уполномоченных органов, а также при проведении проверки законности действий Клиента в соответствии с требованиями п.6.3.5. Правил;

9.1.2. получения уведомления Клиента об ее утере или несанкционированном использовании;

9.1.3. наличия обстоятельств, очевидно свидетельствующих о неправомерном использовании Карты или ее Реквизитов;

9.1.4. выявления фактов пользования Картой не уполномоченным на то лицом;

9.1.5. в случае отсутствия операций по Карте в течение 30 (тридцати) дней подряд;

9.2. Уведомление Банком Клиента о приостановлении Операций с использованием Карты осуществляется в Мобильном приложении или путем направления sms-сообщения.

9.3. Клиент может в любой момент заблокировать Карту в Мобильном приложении.

9.4. Приостановление Операций или блокировка Карты не является расторжением Договора и не приостанавливает операции по Счёту.

10. Срок действия договора, порядок его изменения и расторжения

10.1. Договор заключен на неопределённый срок.

10.2. Банк вправе в одностороннем порядке вносить изменения в Договор в порядке, предусмотренном в п.6.3.1.

10.3. Договор расторгается в случае расторжения договора на оказание услуг связи между HUMANS и Клиентом, а также по заявлению Клиента в порядке предусмотренном п. 12.5. настоящих Правил.

10.4. Клиент вправе отказаться от использования Карты (расторгнуть Договор в части использования Банковской карты Humans) в любой момент путем обращения в КЦ. При этом в части Счета Договор продолжит действовать до момента предоставления Клиентом письменного заявления на расторжение Договора по адресам, указанным на сайте www.rbk.uz.

10.5. Расторжение договора не прекращает обязательств Клиента и Банка, возникших до момента его расторжения.

11. Порядок рассмотрения обращений Клиентов

11.1. Клиент по всем вопросам, связанным с использованием Сервиса, может круглосуточно обратиться в КЦ. КЦ обрабатывает все запросы в онлайн режиме.

11.2. Претензии Клиентов рассматриваются КЦ не позднее 15 (пятнадцати) дней. В случае необходимости проверки информации, срок рассмотрения претензии может быть продлен до 1 (одного) месяца.

11.3. Иные вопросы, связанные с порядком обработки обращения Клиентов, решаются в соответствии с нормами действующего законодательства.

11.4. Все споры, возникающие в процессе исполнения Сторонами настоящего договора, в предварительном порядке будут рассматриваться сторонами путем переговоров в целях взаимоприемлемого решения. Если согласие не достигнуто, то спор передается на рассмотрение в судебные органы в порядке, предусмотренном законодательством Республики Узбекистан.

12. Прочие условия

12.1. Клиент настоящим дает Банку и Humans согласие на обработку сведений о нем (включая персональные данные). Банк и Humans имеют право обрабатывать персональные данные Клиента в целях заключения, исполнения Договора, использования Мобильного приложения, улучшения качества оказания Услуг, информационно-справочного обслуживания, хранения Договора и документов, связанных с исполнением Договора, в исследовательских и рекламных целях, передавать указанные выше сведения третьим лицам (перечень которых указан на сайте www.ravnaqbank.uz), в т.ч. для исполнения такими третьими лицами обязательств по договорам с Банком и Humans.

12.2. Клиент даёт согласие в течении срока действия Договора на обработку фото- и видеоизображения Клиента в целях его идентификации при обслуживании, включая удаленное обслуживание и дистанционное заключение Договора, при этом идентификация Клиента по фото- и видеоизображению возможна только по желанию Клиента. Условия обработки персональных данных указаны в Политике обработки персональной информации Оператора. Клиент принимает на себя ответственность за конфиденциальность и сохранность своих персональных данных при передаче их с помощью незащищенных каналов связи в случае самостоятельного обращения Клиента к Оператору в т.ч. через сеть Интернет (электронная почта, Приложение и т.п.).

12.3. Подписывая Договор, Клиент подтверждает, что он не действует к выгоде третьих лиц, не является иностранным публичным должностным лицом, должностным лицом публичных международных организаций, лицом, занимающим государственные должности в Республике Узбекистан, а также родственником или близким к указанным лицам. В случае, если Клиент является кем-либо из указанных лиц, он уведомляет Банк о данном факте при подписании Договора и сообщает Банку более подробные сведения, касающиеся данного факта.

12.4. Все вопросы, неурегулированные настоящим договором, разрешаются в соответствии с действующим законодательством Республики Узбекистан.

12.5. В случае отсутствия остатка денежных средств на Счете или несовершения операций по Счету в течение года, Банк по Заявлению Клиента о расторжении договора и закрытии Счета поданном при акцепте настоящей оферты, расторгает Договор. Данное заявление приравнивается к заявлению на закрытие Счета в соответствии с ч. 1 ст. 788 ГК РУз.

13. Реквизиты Банка.

Республика Узбекистан, 100021, г. Ташкент, Шайхонтахурский район, улица Фуркат, д. 2

р/с:29802000700000980110

МФО: 00980 ИНН: 203644820

ОКЭД: 64190

Тел.: +998 71 202-33-33