Тасдиқ менамоям:

Раиси ҶСК "Тавҳидбонк”

Зардов Ш.Д. _____

аз 10.04.2021

ҚОИДАҲОИ АМАЛИ НАМУДАНИ ИНТИҚОЛИ ВОСИТАҲОИ ЭЛЕКТРОНИИ ПУЛИИ ҶСК "ТАВҲИДБОНК" ДАР ДОИРАИ ХИЗМАТРАСОНИИИ "TAWHID PAY"

Соли 2021

1. **ШАРТҲОИ УМУМӢ**

1.1. Ин қоидаҳо барои интиқоли маблағҳои электронии ҶСК"Тавҳидбонк" дар доираи хизматрасонии "Tawhid Pay", ки минбаъд "Қоидаҳо" номида мешавад, тибқи қонунгузории Ҷумҳурии Тоҷикистон қабул карда мешаванд.

1.2. Мафҳумҳои дар Қоидаҳои мазкур истифодашаванда, ки мафҳуми онҳо дар Қонуни Ҷумҳурии Тоҷикистон аз 24 феврали соли 2017 №1397 "Дар бораи хизматрасониҳои пардохтӣ ва низоми пардохтӣ" оварда ва муайян кардааст, истифода мешаванд.

1.3. Ин Қоидаҳо қисми ҷудонашавандаи созишномаҳо оид ба амалӣ намудани интиқоли пул бе кушодани суратҳисоб бо истифода аз хидматрасонии " Tawhid Pay ", ки байни ҶСК "Тавҳидбонк" (минбаъд Оператор номида мешавад) ва мизоҷони он баста мешавад, ба шарте, ки онҳо ҳуқуқ ва ӯҳдадориҳои Операторро нисбати ҳама муштариён ё категорияҳои муайяни мизоҷон мустақиман муқаррар кунанд.

1.4. Тағйирот ва иловаҳо ба ин Қоидаҳо бо фармони Раиси Раёсати Бонк тасдиқ карда шуда, дар давоми 10 (даҳ) рӯзи тақвимӣ аз рӯзи интишори Қоидаҳо дар вебсайти расмии Оператор дар суроғаи: https//Tawhidbank.tj, эътибор пайдо мекунанд.

1.5. Оператор фаъолияти худро бо фаъолияти провайдери хидматрасонии пардохтҳо, оператори хидматрасонии инфрасохтори пардохтҳо ва маркази ҳисоббаробаркунӣ муттаҳид мекунад.

2. ВОСИТАҲОИ ЭЛЕКТРОНИИ ПАРДОХТӢ (ВЭП)

2.1. Намудҳои ВЭП

1) Оператор ба муштариён имконият медиҳад, ки намудҳои зерини ВЭП-ро истифода баранд:

а) ВЭП-и мушаххасношуда, ки муштариён - шахсони воқеӣ бидуни мушаххаскунӣ мутобиқи қонунгузории Ҷумҳурии Тоҷикистон истифода мебаранд;

б) ВЭП-и мушахасшударо, ки мизоҷон - шахсони воқеӣ мутобиқи қонунгузории Ҷумҳурии Тоҷикистон раванди мушаххаскуниро гузаштаанд;

в) ВЭП -и корпоративӣ, ки аз ҷониби муштариён истифода мешаванд - шахсони ҳуқуқӣ ё соҳибкорони инфиродӣ, ки мутобиқи қонунгузории Ҷумҳурии Тоҷикистон раванди мушаххаскуниро гузаштаанд.

2) Лаҳзае, ки муштарӣ бо ВЭП таъмин карда мешавад, лаҳзаи розигии муштарӣ дар бораи интиқоли маблағ бидуни кушодани суратҳисоб бо истифода аз хизматрасонии "Tawhid Pay" мебошад.

2.2. Дастрасӣ ба ВЭП

1) Оператор ба мизоҷон имкони дастрасӣ ба ВЭП ва инчунин интиқоли пули электрониро танҳо бо истифода аз маълумоти авторизатсияи муштарӣ фароҳам меорад. Авторизатсия бо истифода аз рақами телефони мобилии муштарӣ ва рамзи дастрасӣ ба ВЭП амалӣ карда мешавад. Мизоҷ ҳуқуқ дорад усулҳои дигари иҷозатдиҳиро, ки дар созишномаи тарафҳо муқаррар шудаанд, истифода барад.

2) Бечунучарои интиқоли пул дар сурате ба амал меояд, ки пардохткунанда ва (ё) гирандаи маблағ ё шахсони дигар шартҳои интиқоли пули электрониро иҷро намояд. Бебозгашт ва ниҳоӣ будани интиқоли маблағҳои электронӣ дар лаҳзаи ба амал омадани бақияи пули электронии пардохткунанда аз ҷониби Оператор дар асоси фармони қабулкардаи муштарӣ ва зиёд кардани бақияи пули электронии гиранда ба маблағи интиқоли пули электронӣ мебошад.

3) Рамзи дастрасӣ аз ҷониби муштарӣ мустақилона омода карда мешавад ва метавонад дар вақти дилхоҳ ва шумораи номаҳдуди он тағйир дода шавад. Муштарӣ барои махфӣ нигоҳ доштани рамзи дастрасии худ пурра масъул аст. Ҳамаи амалиётҳо бо ВЭП, ки бо истифода аз рамзи дурусти дастрасӣ ба ВЭП -и мувофиқ анҷом дода шудаанд (бо истифода аз усули дигари иҷозатдиҳӣ, ки Оператор ва муштарӣ мувофиқа кардаанд) аз ҷониби муштарӣ содиршуда хисобида мешаванд.

2.3. Барқарор кардани маълумотҳои гумшуда

1) Оператор ба муштариён имкони барқарор кардани маълумоти гумшударо, бо роҳҳои зерин медиҳад:

а) бо роҳи аз нав танзимкунии рамзи дастрасии муштарӣ ва иҷозати муштарӣ барои сохтани рамзи нави дастрасӣ. Чунин азнавсозӣ ва қобилияти эҷоди рамзи нави дастрасӣ ба муштарӣ танҳо ҳангоми ворид кардани рамзи яккаратаи автоматикӣ фаъол мешавад.

б) дар ҳолати нав кардани телефони мобилӣ, мизоҷ барои ворид шудан ба ВЭП ба Операторі ваколатдор бояд пайваст шавад. Операторі ваколатдор дар навбати худ амалиети хорич кардани телефони мобилиро мегузаронад баъдан амалиетҳои дар банди “а” зикр шударо метавонад гузаронад.

в) бо роҳи таъмини гирифтани аризаи дахлдор, ки имзои муштарӣ дар он бояд нотариалӣ тасдиқ карда шавад;

г) бо роҳи дигаре, ки Оператор ва муштарӣ мувофиқа кардаанд.

2) Оператор ҳуқуқ дорад ба шахси воқеӣ аз барқарор кардани дастрасӣ ба ВЭП-и мушаххасношуда даст кашад, агар дар асоси натиҷаҳои баррасии муроҷиати дахлдори чунин шахс мансубияти ин ВЭП ба ин шахсро тасдиқшуда ҳисоб накунад.

3) Оператор ҳуқуқ дорад вобаста ба намуди ВЭП-и истифодашаванда талаботҳоро оид ба усулҳои барқароркунии дастрасӣ ба ВЭП муқаррар намояд.

2.4. Боздоштани амалиёт, боздоштани истифодабарии ВЭП, қатъи истифодаи ВЭП:

1) Боздоштани амалиётҳо, имконнопазир будани кам кардани бақияи пули электрониро (пурра ё қисман) барои ВЭП мегардонад.

2) Истифодаи ВЭП аз ҷониби муштарӣ метавонад дар вақти дилхоҳ бо хоҳиши муштарӣ тавассути фиристодани огоҳинома ба Оператор боздошта ё қатъ карда шавад.

3) Истифодаи ВЭП аз ҷониби муштарӣ метавонад бо ташаббуси Оператор боздошта ё қатъ карда шавад, агар муштарӣ тартиби истифодаи ВЭП-ро, ки бо созишномаи тарафҳо муқаррар шударо вайрон кунад, ё агар Оператор бехатарии тавозуни пули электронии муштариро, ки тавассути ВЭП дастрас карда мешавад нисбати он шубҳа пайдо кунад. Дар бораи боздоштан ё қатъ кардани истифодаи ВЭП бо ташаббуси Оператор, ба муштарӣ огоҳинома фиристода мешавад.

4) Амалиётҳо бо истифода аз ВЭП-и мушаххасшуда метавонад, тибқи тартиби пешбинӣ намудаи қонун боздошта шаванд.

5) Қатъи истифодаи ВЭП яктарафа аз ҷониби муштарӣ, ин дасткашии муштарӣ аз шартномаи басташуда бо Оператор мебошад.

3. ИНТИҚОЛИ ВОСИТАҲОИ ЭЛЕКТРОНИИ ПУЛӢ

3.1. Бастани шартнома бо муштарӣ

а) Пардохтҳои ғайринақдӣ дар шакли интиқоли пули электронӣ дар асоси шартномае, ки бо муштарӣ баста шудааст, сурат мегирад, ки дар он шартҳои интиқоли пулҳои электронӣ, инчунин тартиби истифодаи ВЭП мавҷуд аст.

б) Таҳвилгари хизматрасониҳои пардохтӣ пеш аз бастани шартнома бо муштарӣ - шахси воқеӣ ӯҳдадор аст ба ӯ маълумоти зеринро пешниҳод намояд:

- оид ба ном ва маҳалли ҷойгиршавии таҳвилгари хизматрасониҳои пардохтӣ, инчунин рақами иҷозатномаи ӯ барои анҷом додани амалиёти бонкӣ;

- оид ба шартҳои истифодаи воситаҳои электронии пардохтӣ;

- оид ба тарз ва маҳалли амалӣ намудани интиқоли маблағҳои электронӣ;

- оид ба тарз ва маҳалли додани пул ба таҳвилгари хизматрасониҳои пардохтӣ аз ҷониби муштарӣ - шахси воқеӣ;

- оид ба андоза ва тартиби аз ҷониби шахси воқеӣ пардохтани ҳаққи хизмат ба таҳвилгари хизматрасониҳои пардохтӣ, агар гирифтани ҳаққи хизмат пешбинӣ шуда бошад;

- оид ба тарзҳои пешниҳоди иддао ва тартиби баррасии он, аз ҷумла маълумот барои тамос бо таҳвилгари хизматрасониҳои пардохтӣ.

3.2. Тарзи зиёд намудани бақияи воситаҳои электронии пулӣ

1) Оператор ба мизоҷон - шахсони алоҳидае, ки ВЭП-и мушаххасшударо истифода мебаранд, имконият медиҳад, ки бақияи воситаҳои электронии пулии худро бо роҳҳои зерин зиёд намояд:

а) бо истифода аз суратҳисоби бонкӣ (аз ҷумла ҳисоби кортӣ), бо ирсоли муштарӣ ё шахси воқеии дигар - соҳиби суратҳисоби бонкӣ ба Оператор дар бораи интиқоли маблағ дар шакли ғайринақдӣ;

б) бе истифодаи суратҳисоби бонкӣ:

– тавассути гузоштани пули нақд аз ҷониби муштарӣ ё дигар шахси воқеӣ ба Оператор ё пешниҳоди маблағ бо истифода аз корти бонкии пешпардохт;

– тавассути гузоштани пули нақд аз ҷониби муштарӣ ё шахси воқеӣ ба манфиати Операторе, ки Оператор ҷалб кардааст агенти пардохти бонкӣ, инчунин субагенти пардохти бонкӣ, ки аз ҷониби агенти пардохти бонкӣ ҷалб карда шудааст;

– бо пешниҳоди муштарӣ ба дигар провайдери хизматрасонии пардохтӣ/оператори пулҳои электронӣ супоришнома дар бораи интиқоли пули электронӣ ба фоидаи Оператор, ба шарте, ки он бо Оператор шартнома баста бошад ва муштарӣ ВЭП-и муашаххасшударо истифода барад;

– тавассути гирифтани воситаҳои электронии пулӣ, ки аз ҷониби муштарии Оператор интиқолёфта ба роҳи кам кардани бақияи воситаҳои электронии пулӣ мушаххасшуда бо истифода аз дигар ВЭП-и ба ин муштарӣ тааллуқдошта.

– тавассути гузоштани пули нақд аз ҷониби муштарӣ ё дигар шахси воқеӣ ба Оператор ё пешниҳоди маблағ бо истифода аз корти бонкии пешпардохт;

– тавассути гузоштани пули нақд аз ҷониби муштарӣ ё дигар шахси воқеӣ ба манфиати Оператор ба агенти пардохтии бонкӣ, ки Оператор ҷалб кардааст, инчунин ба субагенти пардохти бонкӣ, ки аз ҷониби чунин агенти пардохти бонкӣ ҷалб шудааст;

3.3. Тарзи истифодаи воситаҳои электронии пулӣ

1) Оператор ба муштариён - шахсони алоҳидае, ки ВЭП-и **мушаххасношударо** истифода мебаранд, қобилияти истифодаи пули электрониро бо роҳҳои зерин пешкаш мекунад:

а) интиқоли маблағҳои электронӣ ба фоидаи муштарии дигар провайдери хидматрасони пардохт.

2) Оператор ба муштариён - шахсони алоҳидае, ки ВЭП -и **мушаххасшударо** истифода мебаранд, қобилияти истифодаи пули электрониро бо роҳҳои зерин пешкаш мекунад:

а) интиқоли пули электронӣ ба фоидаи муштарии дигари Оператор, агар гирандаи интиқол ВЭП -и муайян истифода барад;

б) интиқоли пули электронӣ бо мақсади зиёд кардани бақияи пули электронии бо истифода аз ВЭП -и дигари муайяншудаи ин муштарӣ;

г) гузаронидани маблағ ба суратҳисоби бонкӣ ба фоидаи шахси дигар аз ҳисоби бақияи (қисми он) пули электронӣ;

д) интиқоли маблағ аз ҳисоби бақияи (қисми он) маблағҳои электронӣ бе кушодани суратҳисоби бонкӣ;

е) фиристодани бақияи (қисми) пули электронӣ барои иҷрои ӯҳдадориҳои муштарӣ дар назди Оператор;

3.4. Амалҳои оператор ҳангоми вайрон кардани меъёрҳои барои ВЭП мауйяншуда

1) Дар мавриди ба Оператор пешниҳоди фармоиши интиқоли маблағҳои электронӣ ба фоидаи муштарии Оператор (бо мақсади зиёд кардани бақияи маблағҳои электронии муштарии Оператор), агар иҷрои фармоиш (зиёд кардани бақия) боиси аз меъёри муқарраршудаи бақияи пули электронии муштарӣ зиёд бошад, Оператор бо тартиби пешбининамудаи шартнома бо муштарӣ аз иҷрои ин фармоиш даст мекашад.

2) Дар мавриди ба Оператор аз шахси воқеӣ бо истифода аз воситаи электронии мушаххасношудаи пардохт фармоиш гирад, интиқоли пулҳои электронӣ, ки иҷрои онҳо боиси зиёд шудани маблаги пулии электронӣ бо истифода аз воситаи электронии мушаххасношуда дар давоми як моҳи тақвимӣ мегардад, Оператор дар моҳи тақвимӣ, ки дар давоми он фармоиши мувофиқ гирифтааст, интиқол намедиҳад.

3.5. Кам кардани бақияи маблағҳои электронӣ бе фармоиши муштарӣ

1) Камшавии бақияи маблағҳои электронӣ бе фармоиши муштарӣ:

а) ба маблаги комиссияе, ки муштарӣ тибқи шартномаи бо Оператор басташуда ба Оператор пардохт мекунад;

б) дар асоси дархости гирандаи пулҳои электронӣ, ки ба онҳо муштарӣ тибқи тартиби муқаррарнамудаи қонун акцепт додааст;

в) ҳангоми ситонидани иҷрои бақия (як қисми) пули электронӣ бо тартиби муқаррарнамудаи қонун;

г) дар дигар ҳолатҳои пешбининамудаи қонун ё созишномаи тарафҳо.

4. АГЕНТҲОИ ПАРДОХТИИ БОНКӢ

4.1. Таҳвилгари хизматрасониҳои пардохтӣ, ки ташкилоти қарзии молиявӣ мебошад, ҳуқуқ дорад агенти бонкии пардохтиро дар асоси шартнома барои анҷом додани фаъолияти зерин ҷалб намояд: (Қонун №1723 аз 7.08.20с.)

- қабул намудани маблаги нақд аз шахси воқеӣ ва (ё) додани маблаги нақд ба шахси воқеӣ, аз ҷумла бо истифодаи терминалҳо, терминалҳои худкори худхизматрасон;

- пешниҳоди воситаҳои электронии пардохтӣ ба муштариён ва таъмини истифодаи ин воситаҳо мувофиқи шартҳои муқаррарнамудаи таҳвилгари хизматрасониҳои пардохтӣ;

- мушаххас намудани шахсияти муштарӣ - шахси воқеӣ бомақсади интиқол додани маблағ бе кушодани суратҳисоби бонкӣ ё пешниҳоди воситаи электронии пардохтӣ ба шахси воқеӣ тибқи талаботи Қонуни Ҷумҳурии Тоҷикистон «Дар бораи муқовимат ба қонунигардонии (расмикунонии) даромадҳои бо роҳи ҷиноят бадастоварда, маблағгузории терроризм ва маблағгузории паҳнкунии силоҳи қатли ом». (Қонун №1723 аз 7.08.20с.)

4.2. Агенти бонкии пардохтӣ, ки шахси ҳуқуқӣ мебошад, дар ҳолатҳои пешбининамудаи шартномаи бо таҳвилгари хизматрасониҳои пардохтӣ басташуда ҳуқуқ дорад субагенти бонкии пардохтиро дар асоси шартнома барои анҷом додани фаъолияти (як қисми фаъолияти) дар сархатҳои якум ва дуюми қисми 1 моддаи мазкур зикршуда ҷалб намояд.

5. ТАРТИБИ БАРРАСӢ НАМУДАНИ ИДДАҲО

5.1. Иддаҳо маънои муроҷиати хаттии (аз ҷумла дар шакли электронӣ) муштариро ба Оператор ифода мекунад, ки мавзӯи он аз ҷониби муштарӣ ба Оператор пешниҳоди талаботи шаҳрвандӣ вобаста ба нокомӣ дар андешаи аризадиҳанда, дар бораи иҷро накардани (номатлуби) ӯҳдадориҳои Оператор дар назди муштарӣ, ки аз муносибатҳои вобаста ба таъмин ё истифодаи ВЭП-и пешбининамудаи Оператор бармеояд.

5.2. Тартиби ҳалли иддаои пеш аз судӣ барои баҳсҳои байни муштарӣ ва Оператор ҳатмист, агар он дар созишномаи тарафҳо пешбинӣ шуда бошад. Мӯҳлати баррасии иддаои муштарӣ тибқи талаботи созишномаи тарафҳо, муқаррар карда мешавад, аммо набояд аз сӣ рӯзи тақвимӣ зиёд бошад.

5.3. Ҷавоб ба шикоят ба муштарӣ фиристода мешавад:

а) дар коғаз, дар суроғаи почтаи аз ҷониби аризадиҳанда нишон додашуда - агар Оператор дар коғаз даъво гирад ва дар даъвои гирифташуда бевосита шакли ҷавоб нишон дода шуда бошад;

б) дар шакли мактуби электронӣ ба суроғаи почтаи электронӣ, ки муштарӣ ҳамчун суроғаи гирифтани ҳама гуна огоҳиҳо аз Операторро нишон додааст - дар сурати аз ҷониби Оператор гирифтани дархост дар коғаз бидуни зикри суроғаи почтаи аризадиҳанда ё бидуни зикри шакли дигари ҷавоб.

5.4. Агар дар бораи пурра қонеъ гардонидани талабот қарор қабул карда шавад, Оператор ҳуқуқ дорад бидуни ирсоли посух ба аризадиҳанда дар бораи қонеъ гардонидани талабот чораҳои дахлдор андешад.

6. ТАРТИБИ ҲАМКОРИИ ФАВРӢ БО МИЗОҶОН

6.1. Тартиби ҳамкории фаврии Оператор бо мизоҷон аз ин иборат аст:

а) фиристодани огоҳинома ба муштарӣ дар бораи анҷом ёфтани ҳар як амалиёт бо истифода аз ВЭП ва / ё рад кардани анҷом додани он;

б) қабул ва ислоҳи огоҳиҳои муштарӣ дар бораи гум шудани ВЭП ва (ё) дар бораи истифодаи он бе розигии муштарӣ;

в) боздоштан ё қатъ кардани истифодаи муштарӣ аз ВЭП "Tawhid Pay" дар асоси огоҳиномаи муштарӣ, ки дар сархати қаблӣ пешбинӣ шудааст.

6.2. Огоҳиномаҳои Оператор ба муштарӣ, ки дар банди 6.1 -и Қоидаҳои мазкур пешбинӣ шудаанд, бо ҳама гуна усулҳои пешбининамудаи созишномаи тарафҳо бо салоҳдиди Оператор фиристода мешаванд.

6.3. Оператор барои ҳама гуна оқибатҳои аз ҷониби муштарӣ пешниҳод нашудани маълумоти тамосии муштарӣ барои гирифтани огоҳиномаҳои Оператор, ки дар банди 6.1 Қоидаҳои мазкур пешбинӣ шудааст, масъул нест.

6.4. Оператор барои ҳама гуна оқибатҳои номувофиқатӣ бо воқеияти (қатъ гардидани эътибор) маълумоти тамосии муштарӣ, ки аз ҷониби муштарӣ барои гирифтани огоҳиҳои Оператор, ки дар банди 6.1-и ин Қоидаҳо пешбинӣ шудаанд, масъул нест.

6.5. Усулҳои ирсоли муштарӣ ба Оператор дар бораи гум шудани ВЭП ва (ё) дар бораи истифодаи он бидуни ризоияти муштарӣ дар шартномаи байни муштарӣ ва Оператор пешбинӣ шудааст. Оператор қабул ва сабти огоҳиҳоро, ки бо яке аз ин усулҳо фиристода шудааст, таъмин мекунад.

7. Мубодилаи иттилоот дар мавриди интиқоли воситаҳои электронии пулӣ

7.1. Оператор ба ҳар як муштарӣ то лаҳзаи қабули аксепти (розигии) муштарӣ, маълумот дар бораи Оператор, инчунин тартиб ва шартҳои истифодаи ВЭП-ро, ки қонун пешбинӣ кардааст, пешниҳод менамояд.

7.2. Маълумоте, ки дар банди 7.1-и ин Қоидаҳо нишон дода шудааст, дар шакли матнӣ пешниҳоди Оператор ба мизоҷон, матни ин Қоидаҳо, инчунин дар мавриди зарурат дигар матнҳое, ки дорои маълумоти дигари пешбининамудаи қонун мебошанд, пешниҳод карда мешаванд.

7.3. Маълумоте, ки дар банди 7.1-и ин Қоидаҳо нишон дода шудааст, тавассути интишори он дар вебсайти Оператор дар https://tawhidbank.tj/ пешниҳод карда мешавад.

7.4. Усулҳои иловагии пешниҳоди иттилоот аз ҷониби Оператор танҳо бо дархости муштарӣ истифода мешаванд.