

Жеке тұлғаларға арналған төлем карточкаларын шығару
және қызмет көрсету регламентіне
26-қосымша/
Приложение 26
к Регламенту выпуска и обслуживания
платежных карточек для физических лиц АО «Jusan Bank»

Төлем карточкасын пайдалану ережелері /
Правила пользования платежной карточкой

1. Жалпы ережелер/ Общие положения

1.1. Төлем карточкасы Банктің меншігі болып табылады. Төлем карточкасы онда көрсетілген ай мен жылдың соңына дейін жарамды. Қолданыс мерзімі аяқталған және қолданыс мерзімі әлі басталмаған төлем карточкалары бойынша карточкалық операциялар жүргізілмейді / Платежная карточка является собственностью Банка. Платежная карточка действительна до окончания месяца и года, указанных на ней. По просроченным Платежным карточкам и карточкам, срок действия которых еще не наступил, карточные операции не производятся.

1.2. Төлем карточкасын пайдалану тәртібі мен шарттары Қазақстан Республикасының заңнамасымен, Кешенді шартпен, VISA International, MasterCard Worldwid халықаралық төлем жүйелерінің жұмыс істеу ережелерімен және Банктің ішкі ережелерімен, оның ішінде осы төлем карточкасын пайдалану ережелерімен (бұдан әрі – Ережелер) реттеледі / Порядок и условия пользования Платежной карточкой регулируются законодательством Республики Казахстан, Комплексным договором, правилами функционирования международных платежных систем Visa International, MasterCard Worldwid, и внутренними правилами Банка, в том числе настоящими Правилами пользования платежной карточкой (далее – Правила).

1.3. Осы Ережелерде, Кешенді шартта, сондай-ақ Visa International, MasterCard Worldwide халықаралық төлем жүйелерінің жұмыс істеу ережелерінде көзделген жағдайларда Клиентке Қазақстан Республикасы заңнамасының талаптарына қайшы келетін карточкалық операцияны жүзеге асырудан бас тартылуы мүмкін / Клиенту может быть отказано в осуществлении карточной операции, противоречащей требованиям законодательства Республики Казахстан, в случаях, предусмотренных настоящими Правилами, Комплексным договором, а также правилами функционирования международных платежных систем Visa International, MasterCard Worldwide.

1.4. Ұстаушы Төлем карточкасын сақтайды және оны жоғалтуға немесе ұрлауға қарсы шаралар қолданады. Төлем карточкасының жоғалуын немесе ұрлануын (Ұстаушы төлем карточкасының жоғалуына немесе ұрлануына қарсы қажетті шараларды қабылдамаған жағдайда) Банк Кешенді шарттың талаптарын Клиенттің бұзуы ретінде қарастыруы мүмкін / Держатель сохраняет Платежную карточку и принимает меры против её утери или хищения. Утеря или хищение Платежной карточки (при неприятии Держателем необходимых мер против утери или хищения Платежной карточки) могут рассматриваться Банком в качестве нарушения Клиентом условий Комплексного договора.

1.5. Ережеде мынадай терминдер мен анықтамалар пайдаланылады, бұл ретте Ережеде көрсетілмеген терминдер мен анықтамалар Банктің кешенді шартында сипатталған / В Правилах используются следующие термины и определения, при этом термины и определения, не указанные в Правилах, описаны в Комплексном договоре Банка:

1.5.1. Төлем карточкасына арналған банктік шот (бұдан әрі - Шот) - Кешенді шартқа қосылу туралы өтініш және төлем карточкасын шығаруға арналған өтінім негізінде Банк негізгі карточканы ұстаушыға ашатын төлем карточкасын пайдаланумен карточкалық операцияларды, есеп айырысуларды және ақшаны сақтауды жүзеге асыруға арналған ағымдағы шот / банковский счет для Платежной карточки (далее - Счет) – текущий счет с использованием Платежной карточки, открываемый Банком держателю основной карточки на основании заявления о присоединении к Комплексному Договору и заявки на выпуск Платежной карточки, для осуществления карточных операций, расчетов и хранения денег;

1.5.2. Үзінді көшірме-төлемдер және (немесе) аударымдар және өзге де операциялар, оның ішінде төлем карточкасын пайдалана отырып жүзеге асырылған операциялар туралы ақпаратты қамтитын құжат / выписка – документ, содержащий информацию о платежах и (или) переводах и иных операциях, в том числе, осуществленных с использованием Платежной карточки;

1.5.3. Төлем карточкасын ұстаушы немесе Ұстаушы – Банктің Кешенді шартына сәйкес төлем карточкасын пайдалануға құқығы бар жеке тұлға. Шот иесі болып табылатын карточка ұстаушы Клиент болып табылады / Держатель Платежной карточки или Держатель – физическое лицо, имеющее право пользоваться Платежной карточкой в соответствии с Комплексным договором Банка. Держатель карточки, являющийся владельцем Счета, является Клиентом;

1.5.4. Клиент – Банкпен КШ жасасқан және шот иесі болып табылатын жеке тұлға және / немесе Банк айқындаған шарттарда төлем карточкасын пайдалануға құқығы бар тұлға немесе жеке тұлға – Банктің әлеуетті клиенті / Клиент – физическое лицо, заключившее с Банком КД и являющееся владельцем Банковского счета

и/или лицо, имеющее право пользоваться Платежной картой на условиях, определенных Банком, или физическое лицо – потенциальный Клиент Банка;

1.5.5. Жеке тұлғаларға банктік қызмет көрсетудің кешенді шарты (мәтін бойынша – Кешенді шарт) - Банк пен жеке тұлға арасында жасалатын шарт, оның негізінде төлем карточкасы беріледі. /Комплексный договор банковского обслуживания физических лиц (по тексту – Комплексный договор) – договор, заключаемый между Банком и физическим лицом, на основании которого выдается Платежная карточка.

1.5.6. Мобильді қосымша-электрондық банктік қызметтерге қол жеткізуді қамтамасыз ететін мобильді құрылғыда (смартфон, планшет және т. б.) орнатылған және іске қосылған бағдарламалық қамтамасыз ету. / Мобильное приложение – программное обеспечение, установленное и запущенное на мобильном устройстве (смартфон, планшет и др.), предоставляющее доступ к Электронным банковским услугам;

1.5.7. ДСН-код-жеке сәйкестендіру нөмірі, төлем карточкасына берілетін және Клиентті сәйкестендіруге арналған құпия код / ПИН-код – персональный идентификационный номер, секретный код, присваиваемый Платежной карточке и предназначенный для идентификации Клиента;

1.5.8. Төлем карточкасы – клиентке электрондық терминалдар немесе басқа байланыс арналары арқылы төлемдерді және (немесе) ақша аударымдарын жүзеге асыруға не қолма-қол ақша алуға, не төлем карточкасының эмитенті айқындаған және оның шарттарында валюта айырбастауды және басқа да операцияларды жүргізуге мүмкіндік беретін ақпаратты қамтитын электрондық төлем құралы / Платежная карточка – средство электронного платежа, которое содержит информацию, позволяющую Клиенту посредством электронных терминалов или других каналов связи осуществлять платежи и (или) переводы денег либо получать наличные деньги, либо производить обмен валют и другие операции, определенные эмитентом платежной карточки и на его условиях;

1.5.9. Кәсіпкер – заңды тұлға, сондай-ақ заңды тұлға құрмай кәсіпкерлік қызметпен айналысатын, өздері жеткізетін тауарларға және/немесе қызметтерге ақы төлеу бойынша қолма-қол ақшасыз төлемді жүзеге асыру үшін төлем карточкаларын қабылдайтын жеке тұлға / Предприниматель – юридическое лицо, а также физическое лицо, занимающееся предпринимательской деятельностью без образования юридического лица, принимающие Платежные карточки для осуществления безналичного платежа по оплате поставляемых ими товаров и/или услуг;

1.5.10. сауда және сервис кәсіпорны (бұдан әрі – ССК) – өзі жеткізетін тауарларға және/немесе қызметтерге ақы төлеу бойынша қолма-қол ақшасыз төлемді жүзеге асыру үшін төлем карточкаларын қабылдайтын жеке кәсіпкер немесе заңды тұлға. ССК төлеуге қабылданатын төлем карточкаларының түрлері және жүргізілетін операциялардың сомалары бойынша шектеулер енгізе алады / предприятие торговли и сервиса (далее – ПТС) – индивидуальный предприниматель или юридическое лицо, принимающее Платежные карточки для осуществления безналичного платежа по оплате поставляемых им товаров и/или услуг. ПТС могут вводить ограничения по типам платежных карточек, принимаемых к оплате и суммам проводимых операций;

1.5.11. стоп-парақ-пайдалануға тыйым салынған және оларды қызмет көрсетуге ұсынған кезде алып қоюға жататын төлем карточкалары нөмірлерінің тізімі. Стоп-парақты ХТЖ эмитенттердің онлайн (электрондық режимде) немесе жазбаша өтініштері негізінде қалыптастырады / стоп-лист – список номеров платежных карточек, запрещенных к использованию и подлежащих изъятию при их предъявлении к обслуживанию. Стоп-лист формируется МПС на основании онлайн-овых (в электронном режиме) или письменных обращений эмитентов;

1.5.12. 3D Secure (VISA International/MasterCard технологиясы)-Visa International, MasterCard Worldwide халықаралық төлем жүйелері әзірлеген, рұқсат етілмеген карточкалық операциялар тәуекелін азайту және карточкалық операциялардың Интернеттегі қорғалуын қамтамасыз ету мақсатында Интернет арқылы on-line режимінде карточкалық операция жүргізу процесінде құпия парольді енгізу арқылы Карточка ұстаушысын қосымша сәйкестендіру технологиясы / 3D Secure (технология Visa International/MasterCard International) – разработанная международными платежными системами Visa International, MasterCard Worldwide технология дополнительной идентификации Держателя карточки путем ввода секретного пароля в процессе проведения карточной операции в режиме on-line через Интернет с целью снижения риска несанкционированных карточных операций и обеспечения защищенности карточных операций в Интернет;

1.5.13. CVV2 немесе CVC2 ("CVV2" – "Card Verification Value 2", "CVC2" – "Card Validation Code 2" ағылшын сөз тіркесінің аббревиатурасы) – Интернет желісінде тауарлар мен қызметтерге ақы төлеу кезінде төлем карточкасын ұстаушыны сәйкестендіруге арналған үш таңбалы сәйкестендіру коды (CVV2 – Visa карточкалары бойынша, CVC2 – MasterCard карточкалары бойынша). CVV2 немесе CVC2 төлем карточкасының бетіне жазылады не Банктің мобильдік қосымшасында көрсетіледі/ CVV2 или CVC2 («CVV2» – аббревиатура английского словосочетания «Card Verification Value 2», «CVC2» – «Card Validation Code 2») – идентификационный трехзначный код (CVV2 – по карточкам Visa, CVC2 – по карточкам MasterCard), предназначенный для идентификации держателя Платежной карточки при оплате товаров и услуг в сети интернет. CVV2 или CVC2 наносится на поверхность Платежной карточки, либо отображается в мобильном приложении Банка.

2. Төлем карточкасын беру және сақтау тәртібі / Порядок выдачи и хранения Платежной карточки

2.1. Банк дайын Төлем карточкасын тікелей Ұстаушысына немесе Төлем

карточкасының Ұстаушысы берген сенімхат негізінде әрекет ететін оның сенім білдірілген тұлғасына береді. Төлем карточкасын алу кезінде Ұстаушы Төлем карточкасының артқы жағындағы арнайы қарастырылған жолда қол қояды / Банк выдает изготовленную Платежную карту непосредственно Держателю, либо его поверенному, действующему на основании выданной Держателем Платежной карты доверенности. При получении Платежной карты Держатель подписывается в специально предусмотренном для этого поле на оборотной стороне Платежной карты.

2.2. Төлем карточкасын пайдалануға немесе кепілге басқа тұлғаларға беруге тыйым салынады. Өкілдік берілмеген тұлғамен ұсынылған Төлем карточкасы алынуға жатады / Передача Платежной карты другим лицам в пользование или в залог запрещается. Платежная карта, предъявленная лицом, не являющимся держателем ПК, подлежит изъятию.

2.3. Төлем карточкасының беткі жағында кодталған ақпараты бар микропроцессор (чип) орналасуы мүмкін. Микропроцессорға (чипке) электромагниттік өрістер және атмосфералық ықпалдар әсер етпейді, бірақ чиптің зақымдануына әкеліп, карточкалық операцияны өткізу мүмкіндігін жоққа шығаратын механикалық зақымдаулар (сызаттар, кірлету, сындыру және т.б.) жасауға болмайды / На лицевой стороне Платежной карты может находиться микропроцессор (чип) с закодированной на ней информацией. Микропроцессор (чип) не подвержен воздействию электромагнитных полей и атмосферным влияниям, но не допускаются механические повреждения (царапины, загрязнения, заломы и т.д.), которые могут привести к повреждению чипа, как следствие, невозможности проведения Карточных операций.

2.4. Төлем карточкасының артқы жағында кодталған ақпараты бар магнитті жолақ, сондай-ақ Банктің мобильдік қосымшасында көрсетілген CVV2/CVC2 жекелеген карточкалық өнімдерді қоспағанда, Интернет желісінде тауарлар мен қызмет көрсетуге төлеу кезінде Төлем карточкасын сәйкестендіруге арналған CVV2/CVC2 үш таңбалы сәйкестендірме коды орналасқан (Интернет желісіндегі карточкалық операциялар үшін ғана қолданылатын виртуалды Төлем карточкасын шығарған жағдайда, CVV2/CVC2 үш таңбалы коды жеке шығарылады). Магнитті жолақтағы жазуды зақымдауға және Карточкалық операцияларды өткізе алмауға әкелуі мүмкін жағымсыз факторлардың әсеріне жол берілмейді: электромагниттік өрістер (дисплейлермен көршілес тұру, магниттелген немесе магниті бар заттар қасына, мысалы кілттер, сөмкелердің магнитке жабылатын тұсына), механикалық зақымданулар (сызаттар, кірлету, ысыту, мысалы, күн сәулесімен) және т.с.с./ На оборотной стороне Платежной карты размещена магнитная полоса с закодированной на ней информацией, а также идентификационный трехзначный код CVV2/CVC2, предназначенный для идентификации Платежной карты при оплате товаров и услуг в сети Интернет, за исключением отдельных карточных продуктов, по которым CVV2/CVC2 отображается в мобильном приложении Банка (в случае выпуска виртуальной платежной карты, используемой только для Карточных операций в сети Интернет, трехзначный код CVV2/CVC2 выпускается отдельно). Не допускается воздействие неблагоприятных факторов: электромагнитных полей (соседство с дисплеями, намагниченными или содержащими магниты предметами, например, ключами, магнитными замками на сумках), механических повреждений (царапины, загрязнение, перегрев, например, солнечными лучами) и т.п., которые могут повредить запись на магнитной полосе и привести к невозможности проведения Карточных операций.

2.5. CVV2/CVC2 кодының құпиялылығын қамтамасыз ету үшін белгілі бір ережелерді сақтаған жөн / Следует придерживаться определенных правил для обеспечения секретности кода CVV2/CVC2:

- егер CVV2/CVC2 кодын Төлем карточкасының Ұстаушысы белгілі бір жерде жазып қойса, Төлем карточкасын және жазбаны бір-бірінен бөлек сақтау керек / если код CVV2/CVC2 записан где-либо Держателем Платежной карты, то следует хранить Платежную карту и запись отдельно;
- Интернет желісінде Төлемдердің рұқсатсыз жүргізілуіне жол бермеу мақсатында компьютерде терілетін CVV2/CVC2 коды цифрларының комбинациясын әлдекімнің астыртын қарап алуына мүмкіндік бермеу/ не позволять кому-либо подсматривать набираемую на компьютере комбинацию цифр кода CVV2/CVC2 во избежание несанкционированного проведения платежей в сети Интернет.

3. ДСН-код / ПИН-код

3.1. Төлем карточкасын ұстаушыларға арналған ДСН-код уақытша код арқылы немесе мобильді қосымша арқылы сұралады. Төлем карточкасын рұқсатсыз пайдалануды болдырмау үшін ДСН-кодты төлем карточкасынан бөлек сақтау ұсынылады / ПИН-код для Держателей Платежной карты запрашивается посредством Временного кода или посредством Мобильного приложения. Рекомендуется хранить ПИН-код отдельно от Платежной карты во избежание несанкционированного использования Платежной карты.

3.2 ДСН-код Карточка ұстаушысына ғана белгілі. Төлем карточкасының ұстаушысынан ДСН-кодты хабарлауды талап етуге ешкімнің құқығы жоқ/ ПИН-код известен только Держателю карты. Никто не вправе требовать от Держателя Платежной карты сообщить ПИН-код.

3.3. Төлем карточкасын іске қосу үшін банкомат немесе POS-терминал арқылы, бөлшек бизнес клиенттеріне қызмет көрсету бөлімшесіне жүгінген кезде немесе Банктің мобильді қосымшасы арқылы ДСН-кодты

енгізумен бірінші операцияны жүргізу қажет / Для активации Платежной карточки необходимо провести первую операцию с вводом ПИН-кода посредством банкомата либо POS-терминала, либо при обращении в подразделение обслуживания клиентов розничного бизнеса, либо посредством Мобильного приложения Банка.

3.4. ДСН-кодты Банк банкоматы арқылы белгілеуді таңдау кезінде, карточка ұстаушысы Банкте тіркелген мобильді телефон нөмірінен 7711 қысқа нөміріне келесідей мәтін қамтитын SMS-хабарлама жіберу керек: «ерін бос орын XXXX» (мұнда XXXX – төлем карточкасы нөмірінің соңғы 4 саны) / При выборе установки ПИН-кода через банкомат Банка Держателю карточки следует отправить с зарегистрированного в Банке мобильного номера телефона SMS-сообщение на короткий номер 7711 с текстом: «ерін пробел XXXX» (где XXXX – последние 4 цифры номера платежной карточки).

3.5. Жауапты SMS-хабарламада Уақытша код көрсетілетін болады / В ответном SMS-сообщении будет указан Временный код.

3.6. Уақытша код Банк банкоматында төлем карточкасына ДСН-код орнату бойынша операциялар үшін ғана, алған сәттен бастап 30 күнтізбелік күн ішінде пайдаланыла алады / Временный код может быть использован только для операции по установке ПИН-кода к Платежной карточке в банкомате Банка в течение 30 календарных дней с момента получения.

3.7. Одан кейін Төлем карточкасына жаңа ДСН-код ойлап табу және орнату керек / Далее необходимо придумать и установить постоянный ПИН-код к Платежной карточке.

3.8. Тұрақты ДСН-код орнатумен бірге төлем карточкасын автоматты активациялау жүзеге асырылады / Вместе с установкой постоянного ПИН-кода осуществляется автоматическая активация Платежной карточки.

3.9. Қауіпсіздік мақсатында ДСН-код орнату үшін 1111, 1234, 9090 және т.б. секілді тым қарапайым комбинациялар санын пайдалану ұсынылмайды / В целях безопасности рекомендуется не использовать слишком простые комбинации цифр для установки ПИН-кода, такие как 1111, 1234, 9090 и т.д.

3.10. ДСН-кодты Банктің Мобильді қосымшасы арқылы орнатуды таңдау кезінде Төлем карточкасы карточка Ұстаушысы мобильді құрылғыға App Store/Play Market-тан қосымша жүктеп алу және одан әрі мобильді қосымшадағы нұсқауларды орындауы қажет / При выборе установки ПИН-кода через Мобильное приложение Банка Держателю карточки следует загрузить приложение в App Store/Play Market на мобильное устройство и далее следовать инструкции в Мобильном приложении.

3.11. Следует придерживаться определенных правил для обеспечения секретности ПИН-кода /ДСН-код құпиялылығын қамтамасыз ету үшін белгілі бір ережелерді сақтаған жөн:

- егер ДСН-код белгілі бір жерде жазылып тұрса, Төлем карточкасын және жазбаны бір-бірінен бөлек сақтау керек / если ПИН-код записан где-либо, то следует хранить Платежную карточку и запись отдельно;
- электронды құрылғының пернетақтасынан ДСН-код цифрларыныңкомбинациясын терген кезде үшінші тұлғалардың қол жеткізуін болдырмау / исключить доступ третьих лиц при наборе на клавиатуре электронного устройства комбинации цифр ПИН-кода.

3.12. ДСН-кодты теру кезінде электронды құрылғы дисплейлерінде цифрлар әдейі көрінбейтіндей беріліп, шартты белгілермен ауыстырылады. Теру кезінде қате жасауға жол бермеу өте маңызды. Егер қатарынан үш рет (бір немесе әр түрлі электронды құрылғылармен пайдалану кезінде кез келген уақыт аралықтарында) ДСН-код дұрыс терілмесе, қатарынан төртінші рет қате жіберілген жағдайда Төлем карточкасын Банк оқшаулайды, және ол мән-жайды анықтағанға дейін банкоматта ұсталып немесе қызмет көрсету пунктінде алынуы мүмкін / При наборе ПИН-кода цифры на дисплеях электронных устройств специально не высвечиваются, а заменяются условным знаком. Важно не допускать ошибок при наборе. Если три раза подряд (с любым временным промежутком, при пользовании одним или разными электронными устройствами) набирался неправильный ПИН-код, то, в случае допущения четвертой ошибки подряд, Платежная карточка будет заблокирована Банком, и она будет задержана в банкомате или может быть изъята в пункте обслуживания до выяснения обстоятельств.

3.13. ДСН-кодты теру немесе чекке қол қою арқылы расталатын Карточкалық операциялар Төлем карточкасының Ұстаушысы жасаған болып саналады / Карточные операции, подтверждаемые набором ПИН-кода либо подписью на чеке, признаются совершенными Держателем Платежной карточки.

3.14. Егер Төлем карточкасының Ұстаушысы ДСН-кодты ұмытып қалса, Төлем карточкасын қайта шығару үшін Банкке тапсыру қажет, өйткені Карточкалық операцияларды өткізу мүмкін болмайды / Если Держатель Платежной карточки забыл ПИН-код, то Платежную карточку следует сдать в Банк для перевыпуска, поскольку проведение Карточных операций станет невозможным.

4. Төлем карточкасын пайдалану / Пользование Платежной карточкой

4.1. Банк Төлем карточкасына қызмет көрсетуді қамтамасыз етеді, Банк тікелей бақылау жасайтын және Банкке тәуелсіз себептермен кідірту жағдайында қызмет көрсетуді қалпына келтіру үшін барлық мүмкін шараларды қолданатын жүйелердің және электронды құрылғылардың тоқтаусыз қызмет етуін қамтамасыз етеді / Банк обеспечивает обслуживание Платежной карточки, бесперебойное функционирование систем и

электронных устройств, над которыми имеет прямой контроль, и принимает все возможные меры для восстановления обслуживания в случае его приостановки по независящим от Банка причинам.

4.2. Төлем карточкаларына қызмет көрсету пункттерінің барлығы Төлем карточкасының Ұстаушыларын Төлем карточкасы бойынша осы пунктте қызмет көрсетілу мүмкіндігі туралы ақпараттандыру үшін Халықаралық Төлем жүйелерінің логотиптерімен жабдықталады / Все пункты обслуживания Платежных карточек оснащаются логотипами Международных платежных систем для информирования Держателей Платежных карточек о возможности обслуживания по Платежной карточке в данном пункте.

4.3. Банк операциялар бойынша да, Төлем карточкасына қызмет көрсету аймақтары бойынша да шектеулер енгізуе алады / Банком могут вводиться ограничения как по видам операций, так и по зоне обслуживания Платежной карточки.

4.4. Төлем карточкасының ұстаушысына Банк өзі қарастырған байланыс арналары бойынша (соның ішінде SMS-хабарламалар, Push-хабарламалар түрінде және т.с.с.) жарнамалық және/немесе ақпараттық хабарламаларды (соның ішінде рұқсатсыз карточкалық операцияларды жүргізуді алдын алу, қызмет көрсету сапасын арттыру мақсатында) жібере алады. Төлем карточкасының ұстаушысынан бұндай хабарламаларды ұсынғаны үшін Төлем алынбайды / Держателю Платежной карточки Банком могут рассылаться рекламные и/или информационные сообщения (в том числе в целях предотвращения проведения несанкционированных карточных операций, повышения качества обслуживания) по каналам связи, предусмотренным Банком (в том числе в виде SMS-сообщений, Push-уведомлений и т.п.). Оплата за предоставление таких сообщений с Держателя Платежной карточки не взимается.

4.5. Карточкалық операцияларды жүргізу үшін Карточка Ұстаушысы қызмет көрсету пунктінің (ССК немесе Банктің) кассиріне Карточканы ұсынады немесе өзіне-өзі қызмет көрсету режимінде банкоматпен әрекеттер жасайды / Для проведения Карточных операций Держатель Платежной карточки предъявляет Платежную карточку кассиру пункта обслуживания (ПТС или Банка), либо производит действия с банкоматом в режиме самообслуживания.

4.6. Карточкалық операцияларды жүргізу кезінде QR-код технологиясы қолданылуы мүмкін. Банктің мобильді қосымшасында QR-кодты сканерлеу ұстаушының төлемді жүзеге асыруға нұсқауы болып табылады / При проведении карточных операций может применяться технология QR-кода. Сканирование QR-кода в мобильном приложении Банка является указанием Держателя на осуществление платежа.

4.7. Жай (байланыс) операция кезінде кассир Төлем карточкасын терминалдың оқып алатын құрылғысына кіргізеді, клавиатура арқылы операция сомасын теріп, Төлем карточкасының ұстаушысына арнайы клавиатура арқылы ДСН-кодты теру арқылы операцияны растауды ұсынады. Сұрау салу Банкке байланыс арналары арқылы түседі. ДСН-код дұрыс терілген жағдайда және банктік шотта ақша жеткілікті болған жағдайда операцияның жүзеге асқанын растайтын чек екі данада басылып шығарылады. Кассир чектің бір данасын Төлем карточкасының ұстаушысына ұсынады. Төлем карточкасының ұстаушысы чекте көрсетілген деректердің дұрыстығын тексереді. Өткізілген операцияға байланысты басылып шығарылған чек Төлем карточкасы ұстаушысының және кассирдің қолымен расталуы мүмкін. Байланыссыз операция кезінде ұстаушы операцияны өткізу үшін Төлем карточкасын терминалдың оқып алатын құрылғысына дербес тигізе алады. Операция сомасы ССК-да белгіленген лимиттен аспаса, байланыссыз тәсілмен жүргізілетін операцияларды ДСН-кодты теруіңіз немесе Карточка ұстаушысының чекке қол қоюынсыз жүргізілуі мүмкін / При обычной (контактной) операции кассир вставляет Платежную карточку в считывающее устройство терминала, набирает на клавиатуре сумму операции и предлагает Держателю Платежной карточки подтвердить операцию путем набора ПИН-кода на специальной клавиатуре. Запрос поступает в Банк по каналам связи. При наборе правильного ПИН-кода и достаточности денег на банковском счете распечатывается чек в двух экземплярах, подтверждающий совершение операции. Кассир вручает Держателю Платежной карточки один экземпляр чека. Держатель Платежной карточки проверяет правильность данных, указанных в чеке. В зависимости от проведения операции распечатанный чек может заверяться подписями Держателя Платежной карточки и кассира. При бесконтактной операции Держатель может самостоятельно приложить Платежную карточку к считывающему устройству терминала для проведения операции. Операции, совершаемые бесконтактным способом, могут проводиться без ввода ПИН-кода или подписи Держателя Платежной карточки на чеке в случаях, когда сумма операции не превышает лимит, установленный в ПТС.

4.8. Кассир Төлем карточкасын ұсынушыдан оның жеке тұлғасын куәландыратын құжатты талап етуге құқылы. Жеке басты куәландыратын құжаттың болмауы кассирдің Төлем карточкасын ұсынушысына Карточкалық операция жүргізуден бас тартуға негіз болуы мүмкін / Кассир может потребовать у предъявителя Платежной карточки документ, удостоверяющий его личность (полученного из информационных систем государственных органов). Отсутствие документа, удостоверяющего личность, может послужить основанием для того, чтобы кассир отказал предъявителю Платежной карточки в проведении Карточной операции.

4.9. Кассир мән-жай анықталғанға дейін осы Ережелердің 8-тармағының шарттарына сәйкес Төлем карточкасын алып қала алады / работник ДП/работник филиала может изъять Платежную карточку до выяснения обстоятельств согласно условиям п. 8 настоящих Правил.

4.10. Интернет желісінде немесе төлем карточкасын пайдалана отырып пошталық телефон тапсырыстары бойынша тауарлар мен қызметтерге ақы төлеу кәсіпкерде қолданылатын тәртіпке сәйкес жүргізіледі. Кәсіпкер келесі ақпаратты сұрай алады: карточка нөмірі, Ұстаушысының тегі, аты, CVV2 коды немесе CVC2 коды, 3-D Secure / Оплата товаров и услуг в сети Интернет или по почтовым телефонным заказам с использованием Платежной карточки производится в соответствии с порядком, действующим у Предпринимателя. Предприниматель может запросить следующую информацию: номер Карточки, фамилия, имя её Держателя, CVV2-код или CVC2-код, 3-D Secure.

5. Қолма-қол ақша алу үшін Төлем карточкасын пайдалану / Пользование Платежной карточкой для получения наличных денег

5.1. Төлем карточкасын пайдалану арқылы қолма-қол ақшаны алу қолма-қол ақша беру пункттерінде немесе банкоматтар, Халықаралық Төлем жүйесіне мүше-банктер арқылы жүзеге асырылады / Получение наличных денег с использованием Платежной карточки производится в пунктах выдачи наличных денег или с помощью банкоматов банков – членов Международных платежных систем.

5.2. Әдетте, Төлем карточкасы бойынша қолма-қол ақшаны беру ақша алынатын елдің валютасында жасалады. Кейбір елдерде Төлем карточкасы бойынша қолма-қол ақшаны берудің ең жоғарғы сомасы және жиілігі тиісінше елдің заңнамасымен немесе қызмет көрсететін Банктің ішкі ережелерімен шектелуі мүмкін / Как правило, наличные деньги выдаются по Платежной карточке в валюте страны пребывания. В некоторых странах частота и максимальная сумма выдачи наличных денег по Платежной карточке могут ограничиваться законодательством соответствующей страны пребывания или внутренними правилами обслуживающего Банка.

5.3. Қолма-қол ақшаны беру пункттерінде қолма-қол ақшаны алу кезінде кассир Төлем карточкасының ұстаушысына сұралған қолма-қол ақша сомасын және операцияны өткізу чегін береді / При получении наличных денег в пунктах выдачи наличных денег кассир выдает Держателю Платежной карточки запрашиваемую сумму наличных денег и чек проведения операции.

5.4. Банкоматтағы Карточкалық операция аяқталғаннан, банкоматтан банкноттарды алғаннан кейін Төлем карточкасы ұстаушысының сұрау салуы бойынша чек басылып шығарылады / После завершения Карточной операции в банкомате и изъятия банкнот из банкомата распечатывается чек по запросу Держателя Платежной карточки.

5.5. Қолданыстағы Төлем карточкасы үшін дұрыс ДСН-ді теру кезінде және шотта ақша болған кезде банкоматтан қолма-қол ақшаны алу бойынша Карточкалық операция келесі себептермен қабылданбауы мүмкін / Карточная операция по снятию наличных в банкомате для действующей Платежной карточки при наборе правильного ПИН-кода и наличия денег на счете может быть отклонена по следующим причинам:

- сұралатын соманы банкомат кассеталарында бар банкноттармен беру мүмкін емес. Осы банкоматқа арналған нұсқаулықта көрсетілген банкноттардың ең төменгі номиналына еселенген соманы сұрау керек / запрашиваемая сумма не может быть выдана банкнотами, имеющимися в кассетах банкомата. Следует запрашивать сумму, кратную минимальному номиналу банкнот, указываемому в инструкции к данному Банкомату;
- сұралған сома біржолғы беру лимитінен асады. Сұралған соманы бөліктерге бөліп операцияны бірнеше рет қайталау қажет / запрашиваемая сумма превышает лимит разовой выдачи. Необходимо разделить запрашиваемую сумму на части и повторить операцию несколько раз;
- сұралатын сома Төлем карточкасының ұстаушысына қолжетімді ақша сомасынан артық. Операцияның осы түрі бойынша Банк тарифтерінде қарастырылған комиссиялық сыйақы сомасын есепке алу қажет / запрашиваемая сумма превышает доступную Держателю Платежной карточки сумму денег. Необходимо учитывать сумму комиссионного вознаграждения, предусмотренного в тарифах Банка по данному типу операции.

5.6. Банкоматпен жұмыс жасау кезінде Төлем карточкасының ұстаушысы ақшаны немесе Төлем карточкасын 10-30 секунд ішінде уақтылы алмаса, банкомат оларды ұстап қалуы мүмкін. Бұндай жағдайларда, Төлем карточкасын ұстап қалу себептерін анықтағаннан және эмитент-банкпен консультация өткізгеннен кейін ғана осы банкоматқа қызмет көрсететін банк Төлем карточкасын оның Ұстаушысына қайтаруды жүзеге асырады. Төлем карточкасының ұстаушысы осы банкоматқа қызмет көрсететін жергілікті банкпен келіссөздерде қолдау көрсету үшін Банкке хабарласа алады / При работе с банкоматом следует помнить, что деньги либо Платежная карточка могут быть задержаны банкоматом при их несвоевременном получении Держателем платежной карточки в течение 10-30 секунд. В таких случаях возврат Платежной карточки ее Держателю может быть произведен банком, обслуживающим данный банкомат, только после выяснения причин задержания Платежной карточки и консультации с банком-эмитентом Платежной карточки. Держатель Платежной карточки может обратиться в Банк для поддержки в переговорах с банком, обслуживающим данный банкомат.

5.7. Карточканы пайдаланбай банкоматтың көмегімен қолма-қол ақша алу үшін қызметті мобильді қосымша арқылы дербес бастау қажет. Қолма-қол ақшаны алу тек теңгемен жүзеге асырылады. Шотты жүргізу

валютасынан өзгеше валютадағы шот бойынша шығыс операциясын жүргізу кезінде Банк операция жасалған кезде белгіленген валютаны қолма-қол ақшасыз сатып алу/сатудың ағымдағы бағамы бойынша алынатын соманы айырбастауды жүзеге асырады / Для получения наличных денег с помощью банкомата без использования карточки услугу необходимо инициировать самостоятельно через Мобильное приложение. Снятие наличных денег осуществляется только в тенге. При проведении расходной операции по счету в валюте, отличной от валюты ведения счета, Банк осуществляет конвертацию изымаемой суммы по текущему курсу безналичной покупки/продажи валюты, установленному на момент совершения операции.

6. ССК тауарлары мен қызметтерін төлеуге Төлем карточкасын пайдалану/ Пользование Платежной карточкой для оплаты товаров и услуг ПТС

6.1. Халықаралық Төлем жүйелерінің ережелері бойынша ССК Төлем карточкасын төлемге алған кезде тауарлар мен қызметтер бағасын қолма-қол есеп айырысумен салыстырғанда көтеруге құқығы жоқ. Төлем карточкасының ұстаушысы бұндай жағдайлар туралы Банкке хабарлайды / По правилам Международных платежных систем ПТС не вправе завышать стоимость товаров и услуг при принятии Платежной карточки к оплате по сравнению с наличным расчетом. Держатель Платежной карточки уведомляет Банк о таких случаях.

6.2. Төлем карточкасының ұстаушысы Төлем карточкасы арқылы төленген сатып алынған затты қайтаруға немесе Төлем карточкасы бойынша алдын ала төленген қызметтерден бас тартуға, мысалы сатып алынған әуе билетін тапсыра алады. Ол үшін Төлем карточкасы ұстаушысының талабы бойынша және ССК келісімімен кассир кассирдің қолы қойылған чекті міндетті түрде ресімдеу арқылы «сатып алынған затты қайтару» операциясын жүзеге асырады. Карточка ұстаушысы сатып алынған затты қайтару туралы чегін сақтау қажет. Қолма-қол ақшамен сатып алу сомасын қайтару көзделмейді/Держатель Платежной карточки может вернуть оплаченную по Платежной карточке покупку или отказаться от предоплаченной по Платежной карточке услуги, например, сдать купленный авиабилет. Для этого по требованию Держателя Платежной карточки и с согласия ПТС кассиром осуществляется операция «возврат покупки» с обязательным оформлением чека, подписанного кассиром. Держателю карточки необходимо сохранить чек о возврате покупки. Возврат суммы покупки наличными деньгами не предусматривается.

6.3. Қызметтерді және/немесе тауарларды Сауда және сервис кәсіпорындарында, Интернет желісінде, пошталық және/немесе телефон тапсырыстары арқылы төлеген кезде, сондай-ақ ақша беру пунктерінде немесе банкоматтардан қолма-қол ақшаны алған кезде Төлем карточкасын пайдалану арқылы жүргізілген барлық Карточкалық операциялар үшін Клиент жауапкершілікте болады / Клиент несет ответственность за все Карточные операции, проведенные с использованием Платежной карточки при оплате товаров и/или услуг в Предприятиях торговли и сервиса, в сети Интернет, посредством почтовых и/или телефонных заказов, а также при снятии наличных денег в пунктах выдачи денег либо банкоматах.

6.4. Интернеттегі операцияларды қауіпсіз өткізу мақсатында Карточка ұстаушыларына тауарларды/қызметтерді 3-D Secure (Verified by Visa/MasterCard SecureCode логотипінің болуы) технологиясын пайдаланатын сайттар арқылы төлеуге кеңес беріледі. 3-D Secure технологиясы Төлем карточкасының ұстаушысына ғана белгілі арнайы пароль арқылы Төлем карточкасының ұстаушысын сәйкестендіруге мүмкіндік береді / В целях обеспечения безопасного проведения операций в Интернете, Держателям карточек рекомендуется оплачивать товары/услуги на сайтах, использующих технологию 3-D Secure (наличие логотипа Verified by Visa/MasterCard SecureCode). Технология 3-D Secure позволяет идентифицировать Держателя платежной карточки с помощью специального пароля, который известен только Держателю платежной карточки.

6.5. Карточкалар бойынша бонустар жинақталуы мүмкін. Бонустарды есептеу мен жұмсаудың барлық шарттары Банктің www.jusan.kz сайтында орналастырылған Жеке тұлғаларға арналған бонустық бағдарламаның ережелерінде орналастырылған /По Карточкам возможно накопление бонусов. Все условия начисления и траты бонусов размещены в Правилах Бонусной программы для физических лиц, размещенных на сайте Банка по адресу www.jusan.kz.

7. Блокирование Платежной карточки / Төлем карточкасын окшауландыру

7.1. Төлем карточкасы жоғалған, ұрланған немесе рұқсатсыз пайдаланған жағдайда Төлем карточкасын окшаулау туралы ауызша немесе жазбаша талаппен Банкке кідірмей хабарласу қажет / В случае утери, кражи или несанкционированного использования Платежной карточки необходимо незамедлительно обратиться в Банк с устным или письменным требованием Блокирования Платежной карточки.

7.2. Байланыс орталығының телефондары: 7711 – мобильді телефондардан қоңырау соғу тегін, 58 77 11 – Қазақстанның 16 қаласы үшін (алты таңбалық нөмірлерімен), 258 77 11 – Алматы қаласы үшін, 8 800 080 2525 Қазақстан бойынша тегін желі (телефондар ТӘУЛІК БОЙЫ, демалыс және мереке күндері қызмет етеді) / Телефоны Контакт центра: 7711 – для звонков с мобильных телефонов звонок бесплатный, 58 77 11 – для 16-ти городов Казахстана (с шестизначной нумерацией), 258 77 11 – для г. Алматы, 8 800 080 2525 – бесплатная линия по Казахстану (телефоны работают КРУГЛОСУТОЧНО, в выходные и праздничные дни).

7.3. Төлем карточкасын окшаулау Банк филиалы окшаулау туралы жазбаша талапты тіркегеннен кейін кідірмей жүзеге асырылады. Телефон арқылы хабарласқан кезде Төлем карточкасы кідірмей окшауланады, ол

жөнінде хабарласқан тұлғаға хабарланады / Блокирование Платежной карточки осуществляется незамедлительно после регистрации письменного требования о блокировании филиалом Банка. При обращении по телефону Платежная карточка блокируется незамедлительно, о чем сообщается обратившемуся.

7.4. Клиент салдарлар үшін, соның ішінде айырылған/оқшауланған Төлем карточкаларын ішінара оқшаулау үшін тәуекелдікте және жауапкершілікте болады. Клиенттің/Төлем карточкасы ұстаушысының айырылған/ұрланған Төлем карточкаларының деректемелерін Тоқтам-парағына енгізуден бастартуды ішінара Оқшаулау ретінде түсіну керек / Клиент несет риск и ответственность за последствия, в том числе ущерб, связанный с частичным блокированием утраченных/блокированных Платежных карточек. Под частичным блокированием понимается отказ Клиента/Держателя Платежной карточки от занесения реквизитов утраченных/украденных Платежных карточек в стоп-лист.

7.5. Бұрын айырылған деп мәлімделген Төлем карточкасы табылған кезде Төлемкарточкасының ұстаушысы кідірмей бұл туралы Банкке хабарлауға, одан кейін Төлем карточкасын Банкке қайтаруға міндетті. Бұрын жоғалған деп мәлімделген Төлем карточкасы кейін пайдаланған жағдайда Төлем карточкасының ұстаушысы Төлем карточкасын пайдаланумен байланысты барлық тәуекелдіктерді өзіне алады, сондай-ақ Банкке Төлем карточкасын алумен байланысты Банк жұмсауы мүмкін кез келген қосымша шығыстарды өтейді / При обнаружении Платежной карточки, ранее заявленной утраченной, Держатель Платежной карточки должен немедленно информировать об этом Банк, а затем вернуть Платежную карточку в Банк. В случае последующего использования Платежной карточки, ранее заявленной как утраченная, Держатель принимает на себя все риски, связанные с использованием Платежной карточки, а также возмещает Банку любые дополнительные расходы, которые может понести Банк в связи с изъятием Платежной карточки.

7.6. Егер операция түрлері және/немесе қызмет көрсету аймақтары бойынша Төлем карточкасында оны пайдалануға шектеулер болған кезде, Төлем карточкасының ұстаушысы шектеулерді алып тастауға Банкке ауызша/жазбаша өтініш білдіре алады. Бұл кезде Банк Төлем карточкасы ұстаушысының өтініші бойынша шектеулерді алып тастаумен байланысты туындаған салдарлар үшін жауапкершілікте болмайды / В случае, если Платежная карточка содержит ограничения на её использование по видам операций и/или по зоне обслуживания, Держатель платежной карточки может обратиться в Банк с устным/письменным заявлением на снятие ограничения. При этом Банк не несет ответственности за последствия, наступившие в связи со снятием ограничений по заявлению Держателя Платежной карточки.

7.7. Банк туындаған даулы жағдайлар реттелгенге дейін Кешенді шарт талаптарына сәйкес Төлем карточкасын оқшаулауға құқылы / Банк вправе заблокировать Платежную карточку согласно условиям Комплексного договора до урегулирования возникших спорных ситуаций.

8. Үшінші тұлғалардың төлем карточкасын алу / Изъятие Платежной карточки третьими лицами

8.1. Қызмет көрсету пунктінде Төлем карточкасын алу келесі жағдайларда жасалады, егер/ Изъятие Платежной карточки в пункте обслуживания производится в случаях, если:

- Төлем карточкасы оқшауланған болса/ Платежная карточка заблокирована;
- Төлем карточкасын ұсынушы оның Ұстаушысы болмаса / предъявитель Платежной карточки не является ее Держателем;
- Төлем карточкасының ұстаушысы Карточкалық операцияны жүргізгеннен кейін қызмет көрсету пунктінде Төлем карточкасын ұмытып кетсе / Держатель Платежной карточки забыл Платежную карточку в пункте обслуживания после проведения Карточной операции;
- Қатарынан үш рет ДСН-код дұрыс терілмесе (бір немесе әр түрлі электронды құрылғылармен пайдалану кезінде кез келген уақыт аралықтарында) / три раза подряд (с любым промежутком во времени, при пользовании одним или несколькими электронными устройствами) был набран неправильный ПИН-код.

8.2. Төлем карточкасын алуды банкомат, қызмет көрсету пунктiнiң кассирi, Банктiң уәкiлеттi қызметкерi жүзеге асырады. Төлем карточкасын алу кезінде (оны банкомат ұстап қалған жағдайлардан басқа) тиiстi акт жасалады / Изъятие Платежной карточки производится банкоматом, работником ДП/работником филиала, уполномоченным сотрудником Банка. При изъятии Платежной карточки (за исключением случаев задержания ее банкоматом) составляется соответствующий акт.

8.3. Алынған төлем карточкасын қайтаруды Банк (кешiктiрiлген төлем карточкасын Банкке жеткiзген жағдайда) төлем карточкасын ұстаушының жазбаша өтiнiшi бойынша тiкелей төлем карточкасын ұстаушыға жүргiзедi / Возврат изътой Платежной карточки производится Банком (в случае доставки задержанной Платежной карточки в Банк) непосредственно Держателю Платежной карточки по письменному заявлению Держателя Платежной карточки.

9. Төлем карточкасының қолданыс мерзiмi, Төлем карточкасын пайдалануды тоқтата тұру және тоқтату/ Срок действия Платежной карточки, приостановление и прекращение пользования Платежной карточкой

9.1. Төлем карточкасында оның қолданыс мерзiмiнiң аяқталу күнi (айы және жылы) көрсетiледi. Төлем карточкасы онда көрсетiлген айдың соңғы күнiне дейiн жарамды/ На Платежной карточке указывается дата

истечения срока ее действия (месяц и год). Платежная карточка действительна до конца последнего дня указанного на ней месяца.

9.2. Пайдаланудан бас тартқан жағдайда Төлем карточкасының ұстаушысының Банкке сәйкесінше жазбаша өтінішпен хабарласқаны және Төлем карточкасын тапсырғаныжөн/ В случае отказа от пользования Держатель Платежной карточки следует обратиться в Банк с соответствующим письменным заявлением и сдать Платежную карточку.

9.3. Банк Төлем карточкасының ұстаушысына Төлем карточкасының қолданыс мерзімінің аяқталуы туралы оның аяқталу күніне дейін он күнтізбелік күннен кешіктірмей, Төлем карточкасын беру туралы шартта қарастырылған тәртіпте хабарлайды / Банк информирует Держателя Платежной карточки об истечении срока действия его Платежной карточки не менее чем за десять календарных дней до даты ее истечения в порядке, предусмотренном договором о выдаче платежной карточки.

10. Төлем карточкасын қайта шығару/ Перевыпуск Платежной карточки

10.1. Төлем карточкасының қайта шығарылуы Төлем карточкасы ұстаушысының Банкке ұсынған жазбаша өтініші негізінде жүзеге асырылады/ Перевыпуск Платежной карточки осуществляется на основании письменного заявления Держателя Платежной карточки, представленного в Банк.

10.2. Төлем карточкасы келесі негіздер бойынша қайта шығарылады/ Платежная карточка перевыпускается по следующим основаниям:

- қолданылу мерзімінің аяқталуы/ истечение срока действия;
- тәуекелді аймақта қызмет көрсету/ обслуживание в зоне риска;
- Банктің бастамасы (техникалық ақау, тағы басқалар)/ инициатива Банка (технический брак, так далее);
- жоғалуы/ ұрлануы/ утерья/кража;
- ДСН-код/CVV2/CVC2 ұмытылуы/ ДСН-код/CVV2/CVC2 құпия болмауы/ забыт ПИН-код/CVV2/CVC2/Рассекречен ПИН-код/CVV2/CVC2;
- Төлем карточкасын ұстаушысының бастамасы/ инициатива Держателя Платежной карточки /;
- Төлем карточкасының компрометациясы / компрометация Платежной карточки;
- зақымдануы/магнитінің бүлінуі/ порча/размагничивание.

10.3. Қайта шығарылатын Төлем карточкасы Банкке тапсырылуы тиіс. Осы тармақпен қарастырылғандай Клиенттің/Төлем карточкасыұстаушысының Төлем карточкасын қайтармауы жағдайында Клиент қайтармау салдарынан пайда болуы мүмкін барлық тәуекелдіктерді өзіне алады, сондай-ақ Төлем карточкасын алумен байланысты Банк көтеруі мүмкін кез келген қосымша шығыстардың орнын толтырады/ Перевыпускаемая Платежная карточка подлежит сдаче в Банк. В случае невозврата Платежной карточки Клиентом/Держателем Платежной карточки, как установлено настоящим пунктом, Клиент принимает на себя все риски, которые могут возникнуть в случае невозврата, а также возмещает Банку любые дополнительные расходы, которые может понести Банк в связи с изъятием Платежной карточки.

11. Төлем карточкасы бойынша қызметтер / Услуги по Платежной карточке

11.1. Төлем карточкасының ұстаушысы банкомат арқылы келесі қызметтерге қол жеткізе алады / Держателю платежной карточки посредством банкомата доступны следующие услуги:

Қолма-қол ақша алу / снятие наличных денег;

- баланс сұрату /запрос баланса;
- қызмет жеткізушілеріне төлеу (мобильді байланыс, коммуналдық қызметтер және т.б. үшін) / оплата поставщиков услуг (мобильной связи, коммунальных услуг и др.);
- Visa Direct/MasterCard MoneySend ақша аударымдары / денежные переводы Visa Direct/MasterCard Money Send;
- SMS-ақпараттандыру қызметін қосу/ажырату / подключение/отключение услуги SMS-информирования;
- ДСН-кодты ауыстыру/ смена ПИН-кода;
- басқа қызметтер (карточкалық бизнестің дамуына қарай Банкқызметтері толықтырылуы мүмкін) / другие услуги (по мере развития карточного бизнеса услуги Банка могут дополняться).

11.2. SMS-ақпараттандыру қызметін қосу Төлем карточкасының ұстаушысына Төлем карточкасы бойынша жасалған барлық операциялар туралы ақпарат алуға мүмкіндік береді / Подключение услуги SMS-информирования позволит Держателю Платежной карточки получать информацию обо всех операциях, совершенных по Платежной карточке.

11.3. Банктің шот бойынша үзінді көшірмелер Карточка ұстаушысына оның Банкке ұсынған жазбаша өтініші негізінде электронды пошта бойынша жолданады / Выписки по банковскому счету направляются Держателю Платежной карточки по электронной почте на основании его письменного заявления, представленного в Банк.

12. Дауларды реттеу / Урегулирование споров

12.1. Карточка ұстаушыға шоттағы ақшаны жұмсауды есепке алу және ықтимал дауларды реттеу үшін чектерді сақтау ұсынылады / Держателю карточки рекомендуется сохранять чеки для учета расходования денег на Счете и урегулирования возможных споров.

12.2. Банктің карточканы ұстаушыға үзінді көшірмені, сондай-ақ шоттан ақша алудың дұрыстығын растайтын өзге де құжаттардың көшірмелерін ұсынуы тарифтерді ескере отырып, сұрау салу бойынша Қазақстан Республикасының заңнамасында және Банктің ішкі ережелерінде белгіленген тәртіппен және мерзімдерде жүзеге асырылады / Представление Банком Держателю карточки выписки, а также копий иных документов, в том числе подтверждающих правильность изъятия денег со Счета, осуществляется в порядке и сроки, установленные законодательством Республики Казахстан и внутренними правилами Банка, по запросу с учетом Тарифов.

12.3. Барлық даулар бойынша Карточка ұстаушысы Банкке жазбаша сұрау салады, ол шағым қабылданған жағдайда Карточка ұстаушысының атынан төлем карточкалары жүйесінің алдында сөз сөйлейді. Транзакцияның рұқсат етілмегендігіне шағым негізді болған жағдайда Банк шоттағы карточкалық операция сомасын қалпына келтіреді. Негізсіз шағымдар үшін (транзакцияның рұқсатсыздығын дәлелдеу мүмкін болмаған кезде) төлем карточкалары жүйесі даулы карточкалық операция сомасынан асатын айыппұл санкцияларын белгілейді. Банк ұстаушысының қосымша келісімінсіз (сөзсіз және даусыз тәртіппен) оның тікелей дебеттеу шотынан төлем карточкалары жүйесі салған айыппұл сомасын алып қоюға құқылы. Банк ұстаушысының жазбаша өтініші қабылданған күннен бастап 15 (он бес) күнтізбелік күн ішінде Карточка ұстаушысына алдын ала жүргізілген тергеп-тексеру нәтижелері туралы хабарлайды. Тергеп-тексеру аяқталғаннан кейін Банк Карточка ұстаушысына ақшаны өтеу туралы шешім қабылдаған жағдайда Карточка ұстаушысына шотына өтем жүргізеді не себебін көрсете отырып, рұқсат етілмеген операцияны өтеуден бас тарту туралы хабарлама жібереді. Үшінші тұлғалардан ақпарат алу не тексеру жүргізу арқылы қосымша зерделеу қажет болған жағдайда Банк Карточка Ұстаушының өтінішін қарайды және ол бойынша Қазақстан Республикасының ішіндегі операциялар бойынша күнтізбелік отыз күн немесе шетелде жасалған операциялар бойынша күнтізбелік алпыс күн ішінде шешім қабылдайды / По всем спорам Держатель карточки обращается с письменным запросом в Банк, который в случае принятия претензии выступает перед Системой платежных карточек от имени Держателя карточки. В случае обоснованности претензии на несанкционированность транзакции Банк восстанавливает сумму Карточной операции на Счете. За необоснованные претензии (когда невозможно доказать несанкционированность транзакции) Системой платежных карточек устанавливаются штрафные санкции, которые могут превышать сумму спорной Карточной операции. Банк вправе без дополнительного согласия Держателя карточки (в безусловном и бесспорном порядке) изъять со Счета его прямого дебетования сумму выставленного Системой платежных карточек штрафа. Банк в течение 15 (пятнадцать) календарных дней с даты принятия письменного заявления Держателя карточки сообщает Держателю карточки о результатах предварительно проведенного расследования. По окончании расследования Банк в случае принятия решения о возмещении денег Держателю карточки производит возмещение на Счет Держателя карточки либо направляет уведомление об отказе в возмещении несанкционированной операции с указанием причины. В случае необходимости дополнительного изучения путем получения информации от третьих лиц либо проведения проверки Банк рассматривает заявление Держателя карточки и принимает решение по нему в течение тридцати календарных дней по операциям внутри Республики Казахстан или шестидесяти календарных дней по операциям, совершенным за рубежом.

12.4. Банк рұқсат етілмеген деп таныған анықталған операциялар бойынша немесе Клиент рұқсат етілмеген операциялар туралы өтініш жасаған кезде Банк Visa International/MasterCard Worldwide халықаралық төлем жүйелерінің операциялық ережелеріне сәйкес, оның ішінде Клиенттің жазбаша өтініші болмаған кезде карточкалық транзакцияларға дау айту жөніндегі іс-шараларды жүзеге асыру құқығын өзіне қалдырады / По обнаруженным операциям, квалифицированным Банком как несанкционированные, либо при обращении Клиента о несанкционированных операциях Банк оставляет за собой право на осуществление мероприятий по оспариванию карточных транзакций в соответствии с операционными правилами международных платежных систем Visa International/MasterCard Worldwide в том числе при отсутствии письменного заявления Клиента.

12.5. Банктің банкоматтары арқылы ақша алу, Банктің өзіне-өзі қызмет көрсету құрылғылары арқылы шотты толықтыру операциялары бойынша Клиенттің жазбаша нысанда білдірілген барлық талаптарын Банк Банктің ішкі құжаттарында, сондай-ақ Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасына сәйкес белгіленген тәртіппен және мерзімдерде қарайды. Клиентке жауап қолма-қол немесе электрондық пошта немесе басқа қолжетімді байланыс арналары арқылы берілуі мүмкін / Все претензии Клиента, выраженные в письменной форме по операциям получения денег посредством банкоматов Банка, пополнения Счета посредством устройств самообслуживания Банка, рассматриваются Банком в порядке и сроки, установленные внутренними документами Банка, а также в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан. Ответ Клиенту может предоставляться как нарочно, так и по электронной почте или другим доступным каналом связи.

13. Қауіпсіздік шаралары / Меры безопасности

13.1. Төлем карточкасын ұстаушы оны пайдалану кезінде мынадай қауіпсіздік шараларын сақтауы қажет / Держателю Платежной карточки при ее использовании необходимо соблюдать следующие меры безопасности:

13.1.1. үшінші тұлғаларға, оның ішінде банк қызметкерлеріне мынадай ақпаратты жария етпеуге және бермеуге / не разглашать и не передавать третьим лицам, в том числе работникам Банка, следующую информацию:

- ДСН-код / ПИН-код;

- CVV/CVC-код;

- Мобильді қосымшаға құпиясөз/логин / пароль/логин в Мобильное приложение;

- 3-D Secure паролі / пароль 3-D Secure;

- Бір реттік құпиясөзбен SMS-растау / SMS-подтверждения с одноразовым паролем.

13.1.2. жоғарыда көрсетілген деректерді қағазға жазбау / не записывать вышеуказанные данные на листе бумаги;

13.1.3. Шот бойынша кіріс және шығыс операциялары туралы Банктен барлық хабарламаларды (SMS, e-mail, Push-хабарламалар) бақылау қажет. Ақшаны санкциясыз есептеу немесе есептен шығару жағдайлары туралы Банкке дереу хабарлау қажет / необходимо контролировать все сообщения (SMS, e-mail, Push-уведомления) от Банка о приходных и расходных операциях по Счету. Необходимо немедленно информировать Банк о случаях несанкционированного зачисления или списания денег;

13.1.4. Банк растайтын бір реттік паролмен SMS-хабарламалар жіберетін немесе мобильді қосымша орнатылған ұялы телефонға кіруді бақылау қажет. Оны жеке қараусыз қалдырмаңыз, ұялы телефонның операциялық жүйесіне енгізілген оқшаулау және бөгде адамдардан қорғау механизмдерін пайдаланыңыз / необходимо контролировать доступ к мобильному телефону, на который Банк отправляет SMS-сообщения с подтверждающим одноразовым паролем, либо на котором установлено Мобильное приложение. Не оставляйте его без личного присмотра, используйте встроенные в операционную систему мобильного телефона механизмы блокировки и защиты от посторонних лиц;

13.1.5. Банк шот бойынша операцияларды жүргізу үшін растайтын бір реттік паролі бар SMS-хабарламалар жіберетін немесе SIM-картаның жұмысын күтпеген жерден тоқтататын ұялы телефон жоғалған кезде ұялы байланыс операторына хабарласып, SIM-картаны оқшаулаған жөн / при утере мобильного телефона, на который Банк отправляет SMS-сообщения с подтверждающим одноразовым паролем для проведения операций по счету, или неожиданного прекращения работы SIM-карты следует обратиться к своему оператору сотовой связи и заблокировать SIM-карту;

13.1.6. логинді, паролді, бір реттік паролді беруді, көрсетілген сілтеме бойынша өтуді сұрайтын хабарламаларды алған кезде ешкімге жеке деректер мен парольдерді жібермеу. Есіңізде болсын, Банк ешқашан, ешбір жағдайда мұндай өтініштері бар электрондық хаттарды жібермейді, сондай-ақ бағдарламаларды және олардың жаңартуларын электрондық пошта арқылы таратпайды / не отправлять никому личные данные и пароли при получении сообщений с просьбой передать логин, пароль, одноразовый пароль, перейти по указанной ссылке. Помните, Банк никогда, ни при каких обстоятельствах не осуществляет рассылку электронных писем с подобными просьбами, а также не распространяет по электронной почте программы и их обновления;

13.1.8. төлем карточкасы бойынша жүргізілген алаяқтық операциялар анықталған жағдайда, оны дереу оқшаулау қажет / при обнаружении мошеннических операций, произведенных по Платежной карточке, ее необходимо незамедлительно заблокировать:

- Байланыс орталығына қоңырау шалу арқылы /позвонив в Контакт-центр;

- Мобильді қосымшаның көмегімен / при помощи Мобильного приложения.

13.2. Операциялар жасау кезіндегі ұсыныстар / Рекомендации при совершении операций:

13.2.1. банкомат арқылы / через банкомат:

егер оның сыртқы түрі сенімді болмаса, банкоматты пайдалану ұсынылмайды / не рекомендуется пользоваться банкоматом, если его внешний вид не внушает доверия:

кардридердің басқа түсі (төлем карточкасынан ақпаратты оқуға арналған құрылғы), тым шығыңқы пернетақта, ашық сымдар, банкоматтың қызмет көрсету аймағындағы бөгде заттар, банкоматтың бетіндегі желім немесе таспаның іздері. Барлық күдікті жағдайлар туралы Банктің байланыс орталығына хабарлау қажет / другой цвет кардридера (устройство для чтения информации с Платежной карточки), чрезмерно выступающая клавиатура, оголенные провода, посторонние предметы в зоне обслуживания банкомата, следы клея или скотча на лицевой панели банкомата. Обо всех подозрительных случаях необходимо сообщать в Контакт-центр Банка;

13.2.2. Кәсіпкерлерде / у Предпринимателей:

Төлем карточкасын сенім туғызбайтын сауда және қызмет көрсету ұйымдарында пайдалану ұсынылмайды / не рекомендуется использовать Платежную карточку в организациях торговли и услуг, не вызывающих доверия;

Төлем карточкасын ұстаушының қатысуымен ғана төлем карточкасымен операциялар жүргізуді талап ету ұсынылады. Бұл төлем карточкасында көрсетілген дербес деректерді заңсыз алу қаупін азайту мақсатында қажет / рекомендуется требовать проведения операций с Платежной карточкой только в присутствии Держателя Платежной карточки. Это необходимо в целях снижения риска неправомерного получения персональных данных, указанных на Платежной карточке;

эрқашан ДСН-кодты өзіңіз теруіңіз керек / необходимо всегда набирать ПИН-код самостоятельно;

13.2.3. интернет арқылы / через интернет:

Дербес деректер мен төлем карточкасы туралы ақпараттың құпиялылығын сақтау мақсатында тек өз компьютеріңізден сатып алу қажет/ совершать покупки только со своего компьютера в целях сохранения конфиденциальности персональных данных и информации о Платежной карточке;
егер сатып алу басқа біреудің компьютерін пайдаланып жасалса, онда өз деректеріңізді сақтау ұсынылмайды, ал барлық операциялар аяқталғаннан кейін дербес деректер мен басқа ақпараттың сақталмағанына көз жеткізу қажет / в случае, если покупка совершается с использованием чужого компьютера, не рекомендуется сохранять на нем свои данные, а после завершения всех операций необходимо убедиться, что персональные данные и басқа ақпарат сақталмаған / другая информация не сохранились;
3-D Secure қызметі бойынша төлем карточкасын тіркеу ресімінен өту / пройти процедуру регистрации Платежной карточки по услуге 3-D Secure