

## **ПРАВИЛА ПОЛЬЗОВАНИЯ ПЛАТЕЖНОЙ КАРТОЧКОЙ**

### **1. ПОРЯДОК ВЫДАЧИ И ХРАНЕНИЯ ПЛАТЕЖНОЙ КАРТОЧКИ**

1.1. Банк выдает изготовленную Платежную карточку непосредственно Держателю Карточки, либо его поверенному, действующему на основании выданной Клиентом доверенности. При получении Платежной карточки Держатель Карточки расписывается в специально предусмотренном для этого поле на оборотной стороне Платежной карточки (при наличии).

1.2. Передача Платежной карточки другим лицам в пользование или в залог запрещается. Платежная карточка, предъявленная неуполномоченным лицом, подлежит изъятию.

1.3. На лицевой стороне Платежной карточки 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 так далее), которые могут привести к повреждению чипа, как следствие, невозможности проведения Платежной транзакции.

1.4. На оборотной стороне Платежной карточки размещена магнитная полоса с закодированной на ней информацией, предназначенная для идентификации Платежной карточки при оплате товаров/услуг посредством POS-терминалов, а также идентификационный трехзначный код CVV2/CVC2, предназначенный для идентификации Платежной карточки при оплате товаров и услуг в сети Интернет. 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 тому подобное, которые могут повредить запись на магнитной полосе и привести к невозможности проведения Платежных транзакций.

1.5. Следует придерживаться определенных правил для обеспечения секретности кода CVV2/CVC2:

- если код CVV2/CVC2 записан где-либо Держателем Карточки, то следует хранить Платежную карточку и запись раздельно;
- не позволять кому-либо подсматривать набираемую на устройстве комбинацию цифр кода CVV2/CVC2 во избежание несанкционированного проведения платежей в сети Интернет.

### **2. PIN-Код**

2.1. После выдачи Платежной карточки Держателю Карточки необходимо установить PIN-код через Удаленные каналы обслуживания. Рекомендуется хранить PIN-код отдельно от Платежной карточки во избежание несанкционированного использования Платежной карточки.

2.2. PIN-код известен только Держателю Карточки. Никто не вправе требовать от Держателя Карточки сообщить PIN-код.

2.3. Для активации Платежной карточки необходимо провести первую операцию с вводом PIN-код посредством банкомата либо POS-терминала.

2.4. Следует придерживаться определенных правил для обеспечения секретности PIN-код:

- если PIN-код записан где-либо, то следует хранить Платежную карточку и запись раздельно;
- исключить доступ третьих лиц при наборе на клавиатуре электронного устройства комбинации цифр PIN-кода.

2.5. При наборе PIN-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 PIN-код, то, в случае допущения четвертой ошибки подряд, Банк блокирует Платежную карточку, и она будет задержана в банкомате или может быть изъята в пункте обслуживания до выяснения обстоятельств.

2.6. Платежные транзакции, подтверждаемые набором PIN-кода, признаются совершенными Держателем Карточки бесконтактным способом без подтверждения PIN-кода, признаются совершенными Держателем Карточки.

2.7. Если Держатель Карточки забыл PIN-код, то Платежную карточку следует сдать в Банк для перевыпуска, поскольку проведение Платежных транзакций с использованием Платежной карточки либо ее реквизитов станет невозможным.

### **3. ПОРЯДОК ПОЛЬЗОВАНИЯ КАРТОЧКОЙ**

3.1. 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.

3.2. Все пункты обслуживания Платежных карточек оснащаются логотипами Международных платежных систем для информирования Держателей Карточек о возможности обслуживания по Платежной карточке в данном пункте.

3.3. Банк вправе вводить ограничения, как по видам операций, так и по зоне обслуживания Платежной карточки.

3.4. Банк вправе рассылать Держателю Карточки рекламные и/или информационные сообщения (в том числе в целях предотвращения проведения несанкционированных транзакций, повышения качества обслуживания) по каналам

связи, предусмотренным Банком (в том числе в виде SMS-сообщений, Push-уведомлений и тому подобное). Оплата за предоставление таких сообщений с Держателя Карточки не взимается.

3.5. Для проведения Платежных транзакций Держатель Карточки предъявляет Платежную карточку кассиру пункта обслуживания (предприятия торговли и сервиса или Банка), либо производит действия с банкоматом/POS-терминалом в режиме самообслуживания.

3.6. При обычной (контактной) операции кассир пункта обслуживания вставляет Платежную карточку в считывающее устройство POS-терминала, набирает на клавиатуре сумму операции и предлагает Держателю Карточки подтвердить операцию путем набора PIN-кода на специальной клавиатуре. Запрос поступает в Банк по каналам связи. При наборе правильного PIN-кода и достаточности денег на банковском счете, к которому выпущена Платежная карточка, распечатывается чек в двух экземплярах, подтверждающий совершение операции. Кассир вручает Держателю Карточки один экземпляр чека. Держатель Карточки проверяет правильность данных, указанных в чеке. В зависимости от проведения операции, распечатанный чек может заверяться подписями Держателя Карточки и кассира. При совершении Платежной транзакции бесконтактным способом Держатель Карточки может самостоятельно приложить Платежную карточку к считывающему устройству POS-терминала для проведения транзакции. Транзакции, совершаемые бесконтактным способом, могут проводиться без ввода PIN-кода или подписи Держателя Карточки на чеке в случаях, когда сумма операции не превышает лимит, установленный в предприятии торговли и сервиса или Банке).

3.7. Кассир пункта обслуживания вправе потребовать у предъявителя Платежной карточки документ, удостоверяющий его личность. При отсутствии истребуемого документа кассир пункта обслуживания вправе отказать предъявителю Платежной карточки в проведении Платежной транзакции.

3.8. Кассир пункта обслуживания вправе изъять Платежную карточку до выяснения обстоятельств, согласно условиям пункта 7 настоящих Правил.

#### **4. ПОРЯДОК ПОЛЬЗОВАНИЯ КАРТОЧКОЙ ДЛЯ ПОЛУЧЕНИЯ НАЛИЧНЫХ ДЕНЕГ**

4.1. Получение наличных денег с использованием Платежной карточки производится в пунктах выдачи наличных денег или с помощью банкоматов банков-членов Международных платежных систем.

4.2. 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.

4.3. При получении наличных денег в пунктах выдачи наличных денег кассир выдает Держателю Карточки запрашиваемую сумму наличных денег и чек проведения операции.

4.4. После завершения Платежной транзакции в банкомате/POS-терминале и изъятия банкнот из банкомата/POS-терминала распечатывается чек по запросу Держателя Карточки.

4.5. Платежная транзакция по снятию наличных в банкомате для действующей Платежной карточки при наборе правильного PIN-кода и наличия денег на банковском счете, к которому выпущена Карточка, может быть отклонена по следующим причинам:

- запрашиваемая сумма не может быть выдана банкнотами, имеющимися в кассетах банкомата;
- запрашиваемая сумма превышает лимит разовой выдачи. Запрашиваемая сумма превышает доступную

Держателю Карточки сумму денег. Необходимо учитывать сумму комиссионного вознаграждения, предусмотренного в тарифах Банка по данному типу операции.

4.6. При работе с банкоматом следует помнить, что деньги либо Платежная карточка могут быть задержаны банкоматом при их несвоевременном получении Держателем Карточки в течение 10-30 секунд. В таких случаях возврат Платежной карточки Держателю Карточки может быть произведен банком, обслуживающим данный банкомат, только после выяснения причин задержания Платежной карточки и консультации с Банком. Держатель Карточки может обратиться в Банк для поддержки в переговорах с банком, обслуживающим данный банкомат.

#### **5. ПОРЯДОК ПОЛЬЗОВАНИЯ КАРТОЧКОЙ ДЛЯ ОПЛАТЫ ТОВАРОВ И УСЛУГ ПРЕДПРИЯТИЙ ТОРГОВЛИ И СЕРВИСА**

5.1. По правилам Международных платежных систем предприятие торговли и сервиса не вправе завывать стоимость товаров и услуг при принятии Платежной карточки к оплате по сравнению с наличным расчетом. Держатель Карточки уведомляет Банк о таких случаях.

5.2. Держатель Карточки вправе вернуть оплаченную по Платежной карточке покупку или отказаться от предоплаченной по Платежной карточке услуги, например, сдать купленный авиабилет. Для этого по требованию Держателя Карточки и с согласия предприятия торговли и сервиса кассиром осуществляется операция «возврат покупки» с обязательным оформлением слипа или чека, подписанного кассиром. Держателю Карточки необходимо сохранить чек или слип о возврате покупки.

5.3. Клиент несет ответственность за все Платежные транзакции, 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.

5.4. В целях обеспечения безопасного проведения операций в сети Интернет, Держателям Карточек рекомендуется оплачивать товары/услуги на сайтах, использующих технологию 3D Secure (наличие логотипа Verified by Visa/MasterCard SecureCode). Технология 3D Secure позволяет идентифицировать Держателя Карточки с помощью специального пароля, который известен только Держателю Карточки.

#### **6. БЛОКИРОВАНИЕ ПЛАТЕЖНОЙ КАРТОЧКИ**

6.1. В случае утери, кражи или несанкционированного использования Платежной карточки необходимо незамедлительно обратиться в Банк с устным или письменным требованием блокирования Платежной карточки.

6.2. Телефоны Контакт центра Банка: 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).

6.3. 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.

6.4. 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 Карточки от занесения реквизитов утраченных/украденных Платежных карточек в стоп-лист.

6.5. При обнаружении Платежной карточки, ранее заявленной утраченной, Держатель 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 Карточки 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.

6.6. В случае, если Платежная карточка содержит ограничения на ее использование по видам операций и/или по зоне обслуживания, Держатель 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 Карточки.

6.7. Банк вправе заблокировать Платежную карточку согласно условиям Договора до урегулирования возникших спорных ситуаций.

## **7. ИЗЪЯТИЕ ПЛАТЕЖНОЙ КАРТОЧКИ ТРЕТЬИМИ ЛИЦАМИ**

7.1. Изъятие Платежной карточки в пункте обслуживания производится в случаях, если:

- Платежная карточка заблокирована;
- предъявитель Платежной карточки не является ее Держателем Карточки;
- Держатель Карточки забыл Платежную карточку в пункте обслуживания после проведения Платежной транзакции;
- Три раза подряд (с любым промежутком во времени, при использовании одним или несколькими электронными устройствами) был набран неправильный PIN-код.

7.2. Изъятие Платежной карточки производится банкоматом, кассиром пункта обслуживания, уполномоченным работником Банка. При изъятии Платежной карточки (за исключением случаев задержания ее банкоматом) составляется соответствующий акт.

7.3. Возврат изътой Платежной карточки производится Банком (в случае доставки задержанной Платежной карточки в Банк) непосредственно Держателю Карточки по письменному заявлению Держателя Карточки.

## **8. СРОК ДЕЙСТВИЯ ПЛАТЕЖНОЙ КАРТОЧКИ, ПРИОСТАНОВЛЕНИЕ И ПРЕКРАЩЕНИЕ ПОЛЬЗОВАНИЯ ПЛАТЕЖНОЙ КАРТОЧКОЙ**

8.1. На Платежной карточке указывается дата истечения срока ее действия (месяц и год). Платежная карточка действительна до конца последнего дня, указанного на ней месяца.

8.2. В случае отказа от пользования Держатель Карточки обязан обратиться в Банк с соответствующим письменным заявлением и сдать Платежную карточку.

8.3. Банк информирует Держателя Карточки об истечении срока действия его Платежной карточки не менее чем за 10 (десять) календарных дней до даты ее истечения в порядке, предусмотренном Договором.

## **9. ПЕРЕВЫПУСК ПЛАТЕЖНОЙ КАРТОЧКИ**

9.1. Перевыпуск Платежной карточки осуществляется на основании письменного заявления Держателя Карточки, представленного в Банк.

9.2. Платежная карточка перевыпускается по следующим основаниям:

- истечение срока действия;
- обслуживание в зоне риска;
- инициатива Банка (технический брак и т.д.);
- утеря/кража;
- забыт PIN-код /CVV2/CVC2/рассекречен PIN-код /CVV2/CVC2;
- инициатива Держателя Карточки;
- компрометация Платежной карточки;
- порча/размагничивание.

9.3. Перевыпускаемая Платежная карточка подлежит сдаче в Банк. В случае невозврата Платежной карточки Клиентом/Держателем 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.

## **10. УСЛУГИ ПО ПЛАТЕЖНОЙ КАРТОЧКЕ**

10.1. Держателю Карточки посредством банкомата доступны следующие услуги:

- Снятие наличных денег;
- Запрос баланса;
- Оплата поставщиков услуг (мобильной связи, коммунальных услуг и др.);
- Денежные переводы Visa Direct/MasterCard MoneySend;
- Подключение/отключение услуги SMS-информирования;
- Смена PIN-кода;

- Другие услуги (по мере развития карточного бизнеса услуги Банка могут дополняться).

10.2. Подключение услуги SMS-информирования позволит Держателю Карточки получать информацию обо всех операциях, совершенных по Платежной карточке.

10.3. Выписки по банковскому счету направляются Держателю Карточки по электронной почте на основании его письменного заявления, представленного в Банк.