

ТӨЛЕМ КАРТОЧКАСЫН ПАЙДАЛАНУ ЕРЕЖЕЛЕРІ

1. ТӨЛЕМ КАРТОЧКАСЫН БЕРУ ЖӘНЕ САҚТАУ ТӘРТІБІ

1.1. Банк дайындалған төлем карточкасын тікелей Карточка ұстаушыға не Клиент берген сенімхат негізінде әрекет ететін оның сенім білдірілген адамына береді. Төлем карточкасын алған кезде Карточка ұстаушысы осы үшін арнайы көзделген жолға төлем карточкасының сыртқы жағына қол қояды (бар болса).

1.2. Төлем карточкасын басқа тұлғаларға пайдалануға немесе кепілге беруге тыйым салынады. Уәкілетті емес тұлға ұсынған төлем карточкасы алып қоюға жатады.

1.3. Төлем карточкасының бет жағында кодталған ақпараты бар микропроцессор (чип) болуы мүмкін. Микропроцессор (чип) электромагниттік өрістердің әсеріне және атмосфералық әсерге ұшырамайды, бірақ Төлем транзакциясын жүргізудің мүмкін еместігі салдарынан чиптің зақымдалуына әкелуі мүмкін механикалық зақымдарға (сызаттар, ластану, қыртыстар және т. б.) жол берілмейді.

1.4. Төлем карточкасының сыртқы жағында POS-терминалдар арқылы тауарлар/қызметтерді төлеген кезде Төлем карточкасын сәйкестендіруге арналған кодталған ақпараты бар магниттік жолақ, сондай-ақ Интернет желісінде тауарлар мен көрсетілетін қызметтерге ақы төлеу кезінде төлем карточкасын сәйкестендіруге арналған үш мәнді CVV2/CVC2 сәйкестендіру коды орналастырылған. Магниттік жолақтағы жазбаны зақымдауы және Төлем транзакцияларын жүргізудің мүмкін болмауына әкеп соғуы мүмкін электромагниттік өрістердің (дисплейлермен, магниттелген немесе магниті бар заттармен, мысалы, кілттермен, сөмкелердегі магниттік құлыптармен көршілес болуы), механикалық зақымданулардың (сызаттардың, ластанудың, қызып кетудің, мысалы, күн сәулесінің) және сол сияқтылардың әсер етуіне жол берілмейді.

1.5. CVV2/CVC2 кодының құпиялығын қамтамасыз ету үшін белгілі бір ережелерді сақтау керек:

- егер CVV2/CVC2 кодын Карточка ұстаушы қандай да бір жерде жазса, онда төлем карточкасы мен жазбаны бөлек сақтау керек;
- Интернет желісінде төлемдерді рұқсатсыз жүргізуді болдырмау үшін құрылғыда терілетін CVV2/CVC2 коды сандарының комбинациясын бөтен тұлғалардың қарауына жол бермеу.

2. PIN-код

2.1. Төлем карточкасын бергеннен кейін Карточка ұстаушысына қашықтан қызмет көрсету арналары арқылы PIN-кодты орнату қажет. Төлем карточкасын рұқсатсыз пайдалануды болдырмау үшін PIN-кодты төлем карточкасынан бөлек сақтау ұсынылады.

2.2. PIN-код тек Карточка ұстаушыға белгілі. Төлем карточкасын Ұстаушыдан PIN-кодты хабарлауды талап етуге ешкімнің құқығы жоқ.

2.3. Төлем карточкасын іске қосу үшін банкомат немесе POS-терминал арқылы PIN-кодты енгізе отырып, алғашқы операцияны жүргізу қажет.

2.4. PIN-кодтың құпиялығын қамтамасыз ету үшін белгілі бір ережелерді сақтау керек:

- егер PIN-код бір жерде жазылса, онда төлем карточкасы мен жазбаны бөлек сақтау керек;
- Электрондық құрылғының пернетақтасында PIN-код цифрларының комбинациясын теру кезінде үшінші тұлғалардың қолжетімділігін болдырмау.

2.5. PIN-кодты терген кезде электрондық құрылғылардың дисплейлеріндегі сандар арнайы көрсетілмейді, шартты белгімен ауыстырылады. Теру кезінде қателіктер жібермеу маңызды. Егер қатарынан үш рет (кез келген уақыт аралығымен, бір немесе әртүрлі электрондық құрылғыларды пайдалану кезінде) қате PIN-код терілсе, онда қатарынан төртінші қате жіберілген жағдайда, Банк төлем карточкасын оқшаулайды және ол банкоматта ұсталып қалады немесе мән-жайлар анықталғанға дейін қызмет көрсету пунктінде алып қойылуы мүмкін.

2.6. PIN-код терумен не чекке қол қоюмен расталатын, сондай-ақ PIN-кодты растаусыз байланыссыз төлеммен жасалған төлем транзакциялары оларды Карточка ұстаушы жасаған деп танылады.

2.7. Егер Карточка ұстаушы PIN-кодты ұмытып қалса, онда төлем карточкасын қайта шығару үшін Банкке тапсырған жөн, өйткені төлем карточкасын пайдаланумен төлем транзакцияларын жүргізу мүмкін болмайды.

3. КАРТОЧКАНЫ ПАЙДАЛАНУ ТӘРТІБІ

3.1. Банк төлем карточкасына қызмет көрсетуді, тікелей бақылауы бар жүйелер мен электрондық құрылғылардың үздіксіз жұмыс істеуін қамтамасыз етеді және Банкке қатысы жоқ

себептер бойынша қызмет көрсету тоқтатыла тұрған жағдайда оны қалпына келтіру үшін барлық ықтимал шараларды қабылдайды.

3.2. Төлем карточкаларына қызмет көрсетудің барлық пункттері Карточкаларды ұстаушыға осы тармақта төлем карточкасы бойынша қызмет көрсету мүмкіндігі туралы хабардар ету үшін халықаралық төлем жүйелерінің логотиптерімен жарақталады.

3.3. Банк операциялардың түрлері бойынша да, төлем карточкасына қызмет көрсету аймағы бойынша да шектеулер енгізуге құқылы.

3.4. Банк төлем карточкасын Ұстаушыға жарнамалық және/немесе ақпараттық хабарламаларды (оның ішінде санкцияланбаған транзакцияларды жүргізуді болдырмау, қызмет көрсету сапасын арттыру мақсатында) Банк көздеген байланыс арналары арқылы (оның ішінде SMS-хабарламалар, Push-хабарламалар және т.б. түрінде) жіберуге құқылы. Мұндай хабарламаларды бергені үшін Карточка ұстаушыдан төлем алынбайды.

3.5. Төлем транзакцияларын жүргізу үшін Карточка ұстаушы төлем карточкасын қызмет көрсету пунктіннің (сауда және сервис кәсіпорнының немесе Банктің) кассиріне ұсынады не өзіне-өзі қызмет көрсету режимінде банкоматпен/POS-терминалмен іс-қимыл жасайды.

3.6. Әдеттегі (байланыс) операция кезінде қызмет көрсету пунктіннің кассирі төлем карточкасын терминалдың есептеу құрылғысына салады, пернетақтада операция сомасын тереді және Карточка ұстаушыға арнайы пернетақтада PIN-кодты теру арқылы операцияны растауды ұсынады. Сұраныс Банкке байланыс арналары арқылы түседі. Дұрыс PIN-кодты терген және Төлем карточкасы шығарылған банктік шотта ақша жеткілікті болған кезде операция жасалғанын растайтын екі данада чек басып шығарылады. Кассир Карточка ұстаушыға чектің бір данасын береді. Карточка ұстаушы чекте көрсетілген деректердің дұрыстығын тексереді. Операция жүргізілуіне байланысты басып шығарылған чек Карточка ұстаушының және кассирдің қолдарымен расталуы мүмкін. Төлем транзакциясын байланыссыз әдіспен жүргізген кезде Карточка ұстаушы транзакция жүргізу үшін төлем карточкасын POS-терминалдың оқу құрылғысына дербес қоса алады. Байланыссыз тәсілмен жасалатын транзакциялар операция сомасы сауда және сервис кәсіпорнында немесе Банкте белгіленген лимиттен аспаған жағдайларда PIN-кодты енгізбей немесе Карточка ұстаушы чекке қолын қоймастан жүргізілуі мүмкін.

3.7. Қызмет көрсету пунктіннің төлем карточкасын ұсынушыдан оның жеке басын куәландыратын құжатты талап етуге құқылы. Талап етіліп отырған құжат болмаған кезде қызмет көрсету пунктіннің кассирі Төлем карточкасын ұсынушыға Төлем транзакциясын жүргізуден бас тартуға құқылы.

3.8. Қызмет көрсету пунктіннің кассирі осы Ережелердің 7-тармағының шарттарына сәйкес мән-жайлар анықталғанға дейін төлем карточкасын алып қоюға құқылы.

4. ҚОЛМА-ҚОЛ АҚША АЛУ ҮШІН КАРТОЧКАНЫ ПАЙДАЛАНУ ТӘРТІБІ

4.1. Төлем карточкасын пайдалана отырып қолма-қол ақша алу қолма-қол ақша беру пункттерінде немесе халықаралық төлем жүйелеріне мүше банктер банкоматтарының көмегімен жүргізіледі.

4.2. Әдетте, қолма-қол ақша жүрген елінің валютасында төлем карточкасы бойынша беріледі. Кейбір елдерде төлем карточкасы бойынша қолма-қол ақша беру жиілігі мен ең жоғары сомасы тиісті болатын елдің заңнамасымен немесе қызмет көрсететін банктің ішкі ережелерімен шектелуі мүмкін.

4.3. Қолма-қол ақша беру пункттерінде қолма-қол ақша алған кезде кассир Карточка ұстаушыға қолма-қол ақшаның сұратылған сомасын және операция жүргізу чегін береді.

4.4. Банкоматта/POS-терминалда Төлем транзакциясы аяқталғаннан және банкноталарды банкоматтан POS-терминалдан алғаннан кейін Карточка ұстаушының сұрауы бойынша чек басып шығарылады.

4.5. Дұрыс PIN-кодты терген және Карточка шығарылған банктік шотта ақша болған кезде қолданыстағы төлем карточкасы үшін банкоматтан қолма-қол ақша алу жөніндегі төлем транзакциясы мынадай себептер бойынша кері қайтарылуы мүмкін:

- сұратылатын соманы банкомат кассеталарындағы банкноттармен беруге болмайды;
- сұрау салынған сома бір жолғы беру лимитінен асады. Сұратылған сома Карточка ұстаушыға қолжетімді ақша сомасынан асады. Операцияның осы түрі бойынша Банк тарифтерінде көзделген комиссиялық сыйақы сомасын ескеру қажет.

4.6. Банкоматпен жұмыс істеу кезінде Карточка ұстаушы оларды уақтылы алмаған кезде банкомат 10-30 секунд ішінде ақша мен төлем карточкасын ұстап қалуы мүмкін екенін есте ұстаған жөн. Мұндай жағдайларда төлем карточкасын Карточка ұстаушыға қайтаруды осы банкоматқа

қызмет көрсететін банк төлем карточкасын ұстау себептері анықталғаннан және Банкпен консультациядан кейін ғана жүргізуі мүмкін. Карточка ұстаушы осы банкоматқа қызмет көрсететін банкпен келіссөздерде қолдау үшін Банкке жүгіне алады.

5. САУДА ЖӘНЕ СЕРВИС КӘСІПОРЫНДАРЫНДА ТАУАРЛАР МЕН ҚЫЗМЕТТЕРДІ ТӨЛЕУ ҮШІН КАРТОЧКАНЫ ПАЙДАЛАНУ ТӘРТІБІ

5.1. Халықаралық төлем жүйелерінің ережелері бойынша сауда және сервис кәсіпорнының Төлем карточкасын төлемге қабылдаған кезде тауарлар мен көрсетілетін қызметтердің құнын қолма-қол есеп айырысумен салыстырғанда арттыруға құқығы жоқ. Карточка ұстаушы мұндай жағдайлар туралы Банкке хабарлайды.

5.2. Карточка ұстаушы төлем карточкасы бойынша төленген сатып алуды қайтаруға немесе төлем карточкасы бойынша алдын ала төленген қызметтен бас тартуға, мысалы, сатып алынған авиабилетті тапсыруға құқылы. Бұл үшін Карточка ұстаушының талабы бойынша және сауда және сервис кәсіпорнының келісімімен кассир Слипті немесе кассир қол қойған чекті міндетті түрде ресімдей отырып, «Сатып алуды қайтару» операциясын жүзеге асырады. Карточка ұстаушыға чекті немесе сатып алуды қайтару туралы слипті сақтау қажет.

5.3. Клиент сауда және сервис кәсіпорындарында, Интернет желісінде, пошталық және/немесе телефон тапсырыстары арқылы тауарларға және/немесе көрсетілетін қызметтерге ақы төлеу кезінде, сондай-ақ ақша беру пункттерінде не банкоматтарда қолма-қол ақшаны алу кезінде төлем карточкасын пайдалана отырып жүргізілген барлық төлем транзакциялары үшін жауапты болады.

5.4. Интернет желісінде операцияларды қауіпсіз жүргізуді қамтамасыз ету мақсатында карточка ұстаушыларға 3D Secure технологиясын пайдаланатын сайттарда (Verified by Visa/MasterCard SecureCode логотипінің болуы) тауарларға/қызметтерге ақы төлеу ұсынылады. 3D Secure технологиясы Карточка ұстаушыға ғана белгілі арнайы пароль арқылы Карточка ұстаушыны сәйкестендіруге мүмкіндік береді.

6. ТӨЛЕМ КАРТОЧКАСЫН ОҚШАУЛАУ

6.1. Төлем карточкасы жоғалған, ұрланған немесе рұқсатсыз пайдаланылған жағдайда төлем карточкасын оқшаулаудың ауызша немесе жазбаша талабымен Банкке дереу жүгіну қажет.

6.2. Банктің Байланыс орталығының телефондары: 7711 – мобильді телефондардан қоңырау шалу тегін, 58 77 11-Қазақстанның 16 қаласы үшін (алты таңбалы нөмірімен), 258 77 11 – Алматы қаласы үшін, 8 800 080 2525 – Қазақстан бойынша тегін желі (телефондар тәулік бойы, демалыс және мереке күндері жұмыс істейді).

6.3. Төлем карточкасын оқшаулау Банк филиалы оқшаулау туралы жазбаша талапты тіркегеннен кейін дереу жүзеге асырылады. Телефон арқылы жүгінген кезде төлем карточкасы дереу бұғатталады, бұл туралы жүгінген адамға хабарланады.

6.4. Клиент жоғалған/оқшауланған төлем карточкаларын ішінара оқшаулаумен байланысты салдар, оның ішінде залал үшін тәуекел мен жауапты болады. Ішінара оқшаулау деп Клиенттің/Карточка ұстаушының жоғалған/ұрланған төлем карточкаларының деректемелерін стоп-параққа енгізуден бас тартуы түсініледі.

6.5. Бұрын мәлімделген Жоғалған төлем карточкасын анықтаған кезде Карточка ұстаушы бұл туралы Банкке дереу хабарлауға, содан кейін төлем карточкасын Банкке қайтаруға тиіс. Бұрын жоғалған ретінде мәлімделген төлем карточкасын кейіннен пайдаланған жағдайда ұстаушы төлем карточкасын пайдалануға байланысты барлық тәуекелдерді өзіне қабылдайды, сондай-ақ төлем карточкасын алып қоюға байланысты Банк шеккен кез келген қосымша шығыстарды Банкке өтейді.

6.6. Егер Төлем карточкасында операциялардың түрлері бойынша және/немесе қызмет көрсету аймағы бойынша оны пайдалануға шектеулер болған жағдайда, Карточка ұстаушы Банкке шектеуді алып тастауға ауызша/жазбаша өтінішпен жүгіне алады. Бұл ретте Банк Карточка ұстаушының өтініші бойынша шектеулерді алып тастауға байланысты туындаған салдар үшін жауапты болмайды.

6.7. Банк туындаған даулы жағдайларды реттегенге дейін шарт талаптарына сәйкес төлем карточкасын оқшаулауға құқылы.

7. ТӨЛЕМ КАРТОЧКАСЫН ҮШІНШІ ТҮЛҒАЛАРДЫҢ АЛЫП ҚОЮЫ

7.1. Қызмет көрсету пунктінде төлем карточкасын алу келесі жағдайларда жүргізіледі:

- Төлем карточкасы оқшауланған;
- төлем карточкасын ұсынушы Карточканың ұстаушысы болып табылмайды;

- Карточка ұстаушы төлем транзакциясын жүргізгеннен кейін қызмет көрсету пунктінде төлем карточкасын ұмытып кетті;

- Қатарынан үш рет (кез-келген уақыт аралығында, бір немесе бірнеше электрондық құрылғыларды пайдалану кезінде) қате PIN-код терілді.

7.2. Төлем карточкасын алуды банкомат, қызмет көрсету пунктiнiң кассирi, Банктiң уәкiлеттi қызметкерi жүргiзедi. Төлем карточкасын алып қойған кезде (оны банкомат ұстап алған жағдайларды қоспағанда) тиiстi акт жасалады.

7.3. Алынып қойған Төлем карточкасын қайтаруды Банк (ұсталған Төлем карточкасы Банкке жеткiзiлген жағдайда) тiкелей Карточка ұстаушыға, Карточка ұстаушының жазбаша өтiнiшiн негiзiнде жүргiзедi.

8. ТӨЛЕМ КАРТОЧКАСЫНЫҢ ҚОЛДАНЫЛУ МЕРЗІМІ, ТӨЛЕМ КАРТОЧКАСЫН ПАЙДАЛАНУДЫ ТОҚТАТА ТҰРУ ЖӘНЕ ТОҚТАТУ

8.1. Төлем карточкасында оның қолданылу мерзімінің аяқталу күні (айы және жылы) көрсетіледі. Төлем карточкасы онда көрсетілген айдың соңғы күнінің соңына дейін жарамды.

8.2. Карточка ұстаушы пайдаланудан бас тартқан жағдайда Банкке тиісті жазбаша өтінішпен жүгінуге және төлем карточкасын тапсыруға міндетті.

8.3. Банк Карточка ұстаушы оның төлем карточкасының қолданылу мерзімінің аяқталғаны туралы шартта көзделген тәртіппен ол аяқталатын күнге дейін кемінде күнтізбелік он күн бұрын хабарлайды.

9. ТӨЛЕМ КАРТОЧКАСЫН ҚАЙТА ШЫҒАРУ

9.1. Төлем карточкасын қайта шығару Карточка ұстаушының Банкке ұсынған жазбаша өтініші негізінде жүзеге асырылады.

9.2. Төлем карточкасы келесі негіздер бойынша қайта шығарылады:

- қолданылу мерзімінің аяқталуы;
- тәуекел аймағында қызмет көрсету;
- Банк бастамасы (техникалық ақау және т. б.);
- жоғалту / Ұрлау;
- PIN-код/ CVV2/CVC2 ұмытылған /PIN-код/ CVV2/CVC2 құпиялылығынан айырылды;
- Карточка ұстаушының бастамасы;
- Төлем карточкасының жария етілуі;
- Бүліну/магнитінің құртылуы.

9.3. Қайта шығарылатын төлем карточкасы Банкке тапсырылуы тиіс. Клиент/Карточка осы тармақта белгіленгендей төлем карточкасын қайтармаған жағдайда, Клиент қайтарылмаған жағдайда туындауы мүмкін барлық тәуекелдерді өзіне қабылдайды, сондай-ақ төлем карточкасын алып қоюға байланысты Банк шеккен кез келген қосымша шығыстарды Банкке өтейді.

10. ТӨЛЕМ КАРТОЧКАСЫ БОЙЫНША ҚЫЗМЕТТЕР

10.1. Карточка ұстаушыға банкомат арқылы келесі қызметтер қолжетімді:

- Қолма-қол ақша алу;
- Теңгерімді сұрату;
- Қызмет көрсетушілерге ақы төлеу (ұялы байланыс, коммуналдық қызметтер және т. б.);
- Visa Direct/MasterCard MoneySend ақша аударымдары;
- SMS-ақпараттандыру қызметін қосу / өшіру;
- PIN-код ауыстыру;
- Басқа қызметтер (карточкалық бизнестің дамуына байланысты Банк қызметтері толықтырылуы мүмкін).

10.2. SMS-ақпараттандыру қызметін қосу Карточка ұстаушыға төлем карточкасы бойынша жасалған барлық операциялар туралы ақпарат алуға мүмкіндік береді.

10.3. Банктік шот бойынша үзінді-көшірмелер Карточка ұстаушыға оның Банкке ұсынған жазбаша өтініші негізінде электрондық пошта арқылы жіберіледі.