

**Жеке тұлғаларға арналған төлем карточкаларын шығару
және қызмет көрсету регламентіне
26-қосымша**

Төлем карточкасын пайдалану ережелері

1. Жалпы ережелер

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.

1.2. Төлем карточкасын пайдалану тәртібі мен шарттары Қазақстан Республикасының заңнамасымен, Кешенді шартпен, VISA International, MasterCard Worldwide халықаралық төлем жүйелерінің жұмыс істеу ережелерімен және Банктің ішкі ережелерімен, оның ішінде осы төлем карточкасын пайдалану ережелерімен (бұдан әрі – Ережелер) реттеледі.

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.

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 Ұстаушының бұзуы ретінде қарастыруы мүмкін.

1.5. Ережеде мынадай терминдер мен анықтамалар пайдаланылады, бұл ретте Ережеде көрсетілмеген терминдер мен анықтамалар Банктің кешенді шартында сипатталған:

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;

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;

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;

1.5.4. Клиент-кәсіпкерлік, адвокаттық, жеке нотариаттық қызметті және сот актілерін орындау жөніндегі қызметті (Жеке сот орындаушылары), Банкпен КШ жасасқан және шот иесі болып табылатын кәсіби медиатордың қызметін жүзеге асырмайтын жеке

тұлға және / немесе Банк айқындаған шарттарда төлем карточкасын пайдалануға құқығы бар тұлға немесе жеке тұлға – Банктің әлеуетті клиенті;

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.

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;

1.5.7. ДСН-код-жеке сәйкестендіру нөмірі, төлем карточкасына берілетін және Клиентті сәйкестендіруге арналған құпия код;

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;

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;

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;

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;

1.5.12. 3D Secure (VISA International/MasterCard International 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;

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.

2. Төлем карточкасын беру және сақтау тәртібі

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.

2.2. Төлем карточкасын пайдалануға немесе кепілге басқа тұлғаларға беруге тыйым салынады. Өкілдік берілмеген тұлғамен ұсынылған Төлем карточкасы алынуға жатады.

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.

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 сәйкестендіру 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.

2.5. CVV2/CVC2 кодының құпиялылығын қамтамасыз ету үшін белгілі бір ережелерді сақтаған жөн:

- егер CVV2/CVC2 кодын Төлем карточкасының Ұстаушысы белгілі бір жерде жазып қойса, Төлем карточкасын және жазбаны бір-бірінен бөлек сақтау керек;
- Интернет желісінде Төлемдердің рұқсатсыз жүргізілуіне жол бермеу мақсатында компьютерде терілетін CVV2/CVC2 коды цифрларының комбинациясын әлдекімнің астыртын қарап алуына мүмкіндік бермеу.

3. ДСН-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.

3.2. ДСН-код Карточка ұстаушысына ғана белгілі. Төлем карточкасының ұстаушысынан ДСН-кодты хабарлауды талап етуге ешкімнің құқығы жоқ.

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.

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: «еріп бос орын XXXX» (мұнда XXXX – төлем карточкасы нөмірінің соңғы 4 саны).

3.5. Жауапты SMS-хабарламада Уақытша код көрсетілетін болады.

3.6. Уақытша код Банк банкоматында төлем карточкасына ДСН-код орнату бойынша операциялар үшін ғана, алған сәттен бастап 30 күнтізбелік күн ішінде пайдаланыла алады.

3.7. Одан кейін Төлем карточкасына жаңа ДСН-код ойлап табу және орнату керек.

3.8. Тұрақты ДСН-код орнатумен бірге төлем карточкасын автоматты активациялау жүзеге асырылады.

3.9. Қауіпсіздік мақсатында ДСН-код орнату үшін 1111, 1234, 9090 және т.б. секілді тым қарапайым комбинациялар санын пайдалану ұсынылмайды.

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.

3.11. 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;
- электронды құрылғының пернетақтасынан ДСН-код цифрларының комбинациясын терген кезде үшінші тұлғалардың қол жеткізуін болдырмау.

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.

3.13. ДСН-кодты теру немесе чекке қол қою арқылы расталатын Карточкалық операциялар Төлем карточкасының Ұстаушысы жасаған болып саналады.

3.14. Егер Төлем карточкасының Ұстаушысы ДСН-кодты ұмытып қалса, Төлем карточкасын қайта шығару үшін Банкке тапсыру қажет, өйткені Карточкалық операцияларды өткізу мүмкін болмайды.

4. Төлем карточкасын пайдалану

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.

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.

4.3. Банк операциялар бойынша да, Төлем карточкасына қызмет көрсету аймақтары бойынша да шектеулер енгізуе алады.

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.

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.

4.6. Карточкалық операцияларды жүргізу кезінде QR-код технологиясы қолданылуы мүмкін. Банктің мобильді қосымшасында QR-кодты сканерлеу ұстаушының төлемді жүзеге асыруға нұсқауы болып табылады.

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 теруінсіз немесе Карточка ұстаушысының чекке қол қоюынсыз жүргізілуі мүмкін.

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.

4.9. Кассир мән-жай анықталғанға дейін осы Ережелердің 8-тармағының шарттарына сәйкес Төлем карточкасын алып қала алады.

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.

5. Қолма-қол ақша алу үшін Төлем карточкасын пайдалану

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.

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.

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.

5.4. Банкоматтағы Карточкалық операция аяқталғаннан, банкоматтан банкноттарды алғаннан кейін Төлем карточкасы ұстаушысының сұрау салуы бойынша чек басылып шығарылады.

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:

- сұралатын соманы банкомат кассеталарында бар банкноттармен беру мүмкін емес. Осы банкоматқа арналған нұсқаулықта көрсетілген банкноттардың ең төменгі номиналына еселенген соманы сұрау керек;
- сұралған сома біржолғы беру лимитінен асады. Сұралған соманы бөліктерге бөліп операцияны бірнеше рет қайталау қажет;
- сұралатын сома Төлем карточкасының ұстаушысына қолжетімді ақша сомасынан артық. Операцияның осы түрі бойынша Банк тарифтерінде қарастырылған комиссиялық сыйақы сомасын есепке алу қажет.

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.

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.

6. ССК тауарлары мен қызметтерін төлеуге Төлем карточкасын пайдалану

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.

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.

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.

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.

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.

7. Блокирование Платежной карточки

7.1. Төлем карточкасы жоғалған, ұрланған немесе рұқсатсыз пайдаланған жағдайда Төлем карточкасын оқшаулау туралы ауызша немесе жазбаша талаппен Банкке кідірмей хабарласу қажет.

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).

7.3. Төлем карточкасын оқшаулау Банк филиалы оқшаулау туралы жазбаша талапты тіркегеннен кейін кідірмей жүзеге асырылады. Телефон арқылы хабарласқан кезде Төлем карточкасы кідірмей оқшауланады, ол жөнінде хабарласқан тұлғаға хабарланады.

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 бас тартуды ішінара Оқшаулау ретінде түсіну керек.

7.5. Бұрын айырылған деп мәлімделген Төлем карточкасы табылған кезде Төлем карточкасының 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.

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.

7.7. Банк туындаған даулы жағдайлар реттелгенге дейін Кешенді шарт талаптарына сәйкес Төлем карточкасын оқшаулауға құқылы.

8. Үшінші тұлғалардың төлем карточкасын алу

8.1. Қызмет көрсету пунктінде Төлем карточкасын алу келесі жағдайларда жасалады, егер:

- Төлем карточкасы оқшауланған болса;
- Төлем карточкасын ұсынушы оның Ұстаушысы болмаса;
- Төлем карточкасының ұстаушысы Карточкалық операцияны жүргізгеннен кейін қызмет көрсету пунктінде Төлем карточкасын ұмытып кетсе;
- Қатарынан үш рет ДСН-код дұрыс терілмесе (бір немесе әр түрлі электронды құрылғылармен пайдалану кезінде кез келген уақыт аралықтарында).

8.2. Төлем карточкасын алуды банкомат, қызмет көрсету пунктінің кассирі, Банктің уәкілетті қызметкері жүзеге асырады. Төлем карточкасын алу кезінде (оны банкомат ұстап қалған жағдайлардан басқа) тиісті акт жасалады.

8.3. Алынған төлем карточкасын қайтаруды Банк (кешіктірілген төлем карточкасын Банкке жеткізген жағдайда) төлем карточкасын ұстаушының жазбаша өтініші бойынша тікелей төлем карточкасын ұстаушыға жүргізеді.

9. Төлем карточкасының қолданыс мерзімі, Төлем карточкасын пайдалануды тоқтата тұру және тоқтату

9.1. Төлем карточкасында оның қолданыс мерзімінің аяқталу күні (айы және жылы) көрсетіледі. Төлем карточкасы онда көрсетілген айдың соңғы күніне дейін жарамды.

9.2. Пайдаланудан бас тартқан жағдайда Төлем карточкасының ұстаушысының Банкке сәйкесінше жазбаша өтінішпен хабарласқаны және Төлем карточкасын тапсырғаны жөн.

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.

10. Төлем карточкасын қайта шығару

10.1. Төлем карточкасының қайта шығарылуы Төлем карточкасы ұстаушысының Банкке ұсынған жазбаша өтініші негізінде жүзеге асырылады.

10.2. Төлем карточкасы келесі негіздер бойынша қайта шығарылады:

- қолданылу мерзімінің аяқталуы;
- тәуекелді аймақта қызмет көрсету;
- Банктің бастамасы (техникалық ақау, тағы басқалар);
- жоғалуы/ ұрлануы;
- ДСН-код/CVV2/CVC2 ұмытылуы/ ДСН-код/CVV2/CVC2 құпия болмауы;
- Төлем карточкасын ұстаушысының бастамасы;
- Төлем карточкасының компрометациясы;
- зақымдануы/магнитінің бүлінуі.

10.3. Қайта шығарылатын Төлем карточкасы Банкке тапсырылуы тиіс. Осы тармақпен қарастырылғандай Клиенттің/Төлем карточкасы ұстаушысының 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.

11. Төлем карточкасы бойынша қызметтер

11.1. Төлем карточкасының ұстаушысы банкомат арқылы келесі қызметтерге қол жеткізе алады:

- Қолма-қол ақша алу;
- баланс сұрату;
- қызмет жеткізушілеріне төлеу (мобильді байланыс, коммуналдық қызметтер және т.б. үшін);
- Visa Direct/MasterCard MoneySend ақша аударымдары;
- SMS-ақпараттандыру қызметін қосу/ажырату;
- ДСН-кодты ауыстыру;
- басқа қызметтер (карточкалық бизнестің дамуына қарай Банк қызметтері толықтырылуы мүмкін).

11.2. SMS-ақпараттандыру қызметін қосу Төлем карточкасының ұстаушысына Төлем карточкасы бойынша жасалған барлық операциялар туралы ақпарат алуға мүмкіндік береді.

11.3. Банктік шот бойынша үзінді көшірмелер Карточка ұстаушысына оның Банкке ұсынған жазбаша өтініші негізінде электронды пошта бойынша жолданады.

12. Дауларды реттеу

12.1. Карточка ұстаушыға шоттағы ақшаны жұмсауды есепке алу және ықтимал дауларды реттеу үшін чектерді сақтау ұсынылады.

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.

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.

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.

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.

13. Қауіпсіздік шаралары

13.1. Төлем карточкасын ұстаушы оны пайдалану кезінде мынадай қауіпсіздік шараларын сақтауы қажет:

13.1.1. үшінші тұлғаларға, оның ішінде банк қызметкерлеріне мынадай ақпаратты жария етпеуге және бермеуге:

- ДСН-код ;
- CVV/CVC-код;
- Мобильді қосымшаға құпиясөз/логин ;
- 3-D Secure паролі;
- Бір реттік құпиясөзбен SMS-растау.

13.1.2. жоғарыда көрсетілген деректерді қағазға жазбау;

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;

13.1.4. Банк растайтын бір реттік парольмен 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;

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;

13.1.6. логинді, парольді, бір реттік парольді 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;

13.1.8. төлем карточкасы бойынша жүргізілген алаяқтық операциялар анықталған жағдайда, оны дереу оқшаулау қажет:

- Байланыс орталығына қоңырау шалу арқылы /;
- Мобильді қосымшаның көмегімен.

13.2. Операциялар жасау кезіндегі ұсыныстар:

13.2.1. банкомат арқылы:

егер оның сыртқы түрі сенімді болмаса, банкоматты пайдалану ұсынылмайды: 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;

13.2.2. Кәсіпкерлерде:

Төлем карточкасын сенім туғызбайтын сауда және қызмет көрсету ұйымдарында пайдалану ұсынылмайды;

Төлем карточкасын ұстаушының қатысуымен ғана төлем карточкасымен операциялар жүргізуді талап ету ұсынылады. Бұл төлем карточкасында көрсетілген дербес деректерді заңсыз алу қаупін азайту мақсатында қажет; әрқашан ДСН-кодты өзіңіз теруіңіз керек;

13.2.3. интернет арқылы:

Дербес деректер мен төлем карточкасы туралы ақпараттың құпиялылығын сақтау мақсатында тек өз компьютеріңізден сатып алу қажет;

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;

3-D Secure қызметі бойынша төлем карточкасын тіркеу ресімінен өту