

## Правила пользования платежной карточкой

### 1. Порядок выдачи и хранения Платежной карточки

- 1.1. Банк выдает изготовленную Платежную карточку непосредственно Держателю, либо его поверенному, действующему на основании выданной Держателем Платежной карточки доверенности. При получении Платежной карточки Держатель расписывается в специально предусмотренном для этого поле на оборотной стороне Платежной карточки
- 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 т.д.), которые могут привести к повреждению чипа, как следствие, невозможности проведения Карточных операций.
- 1.4. На оборотной стороне Платежной карточки размещена магнитная полоса с закодированной на ней информацией, а также идентификационный трехзначный код CVV2/CVC2, предназначенный для идентификации Платежной карточки при оплате товаров и услуг в сети Интернет (в случае выпуска виртуальной платежной карточки, 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.
- 1.5. Следует придерживаться определенных правил для обеспечения секретности кода CVV2/CVC2:

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

### 2. ПИН

- 2.1. После выдачи Платежной карточки Держателю выдается специальный запечатанный конверт с вкладышем, где напечатан ПИН. Рекомендуется хранить ПИН конверт отдельно от Платежной карточки во избежание несанкционированного использования Платежной карточки.
- 2.2. ПИН известен только Держателю карточки. Никто не вправе требовать от Держателя Платежной карточки сообщить ПИН.
- 2.3. Для активации Платежной карточки необходимо провести первую операцию с вводом ПИН посредством банкомата либо POS-терминала.
- 2.4. Следует придерживаться определенных правил для обеспечения секретности ПИН:
  - если ПИН записан где-либо, то следует хранить Платежную карточку и запись отдельно;
  - исключить доступ третьих лиц при наборе на клавиатуре электронного устройства комбинации цифр ПИН.
- 2.5. При наборе ПИН 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, 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. Карточные операции, подтверждаемые набором ПИН либо подписью на чеке, признаются совершенными Держателем Платежной карточки.

- 2.7. Если Держатель Платежной карточки забыл ПИН, то Платежную карточку следует сдать в Банк для перевыпуска, поскольку проведение Карточных операций станет невозможным.

### **3. Пользование 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 Платежных 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 Платежной карточки 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.
- 3.5. Для проведения Карточных операций Держатель Платежной карточки предъявляет Платежную карточку кассиру пункта обслуживания (Предприятия торговли и сервиса или Банка), либо производит действия с банкоматом в режиме самообслуживания.
- 3.6. 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 на специальной клавиатуре. Запрос поступает в Банк по каналам связи. При наборе правильного ПИН 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 или подписи Держателя Платежной карточки на чеке в случаях, когда сумма операции не превышает лимит, установленный в Предприятии торговли и сервиса.

- 3.7. Кассир вправе потребовать у предъявителя Платежной карточки документ, удостоверяющий его личность. При отсутствии документа кассир вправе отказать предъявителю Платежной карточки в проведении Карточной операции.
- 3.8. Кассир вправе изъять Платежную карточку до выяснения обстоятельств согласно условиям п. 7 настоящих Правил.

### **4. Пользование 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 Платежной карточки запрашиваемую сумму наличных денег и чек проведения операции.
- 4.4. После завершения Карточной операции в банкомате и изъятия банкнот из банкомата распечатывается чек по запросу Держателя Платежной карточки.
- 4.5. Карточная операция по снятию наличных в банкомате для действующей Платежной карточки при наборе правильного ПИН и наличия денег на счете 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 Платежной 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 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. Пользование Карточкой для оплаты товаров и услуг Предприятий торговли и сервиса**

- 5.1. По правилам Международных платежных систем Предприятие торговли и сервиса 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.
- 5.2. Держатель Платежной 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 Платежной карточки и с согласия Предприятия торговли и сервиса кассиром осуществляется операция «возврат покупки» с обязательным оформлением Слива или чека, подписанного кассиром. Держателю карточки необходимо сохранить чек или Слип о возврате покупки.
- 5.3. 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.
- 5.4. 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. 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: 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 Платежной карточки от занесения реквизитов утраченных/украденных Платежных карточек в Стоп-лист.
- 6.5. 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.
- 6.6. 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.
- 6.7. Банк вправе блокировать 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;
  - Держатель Платежной карточки забыл Платежную карточку в пункте обслуживания после проведения Карточной операции;

- Три раза подряд (с любым промежутком во времени, при пользовании одним или несколькими электронными устройствами) был набран неправильный ПИН.

- 7.2. Изъятие Платежной карточки производится банкоматом, кассиром пункта обслуживания, уполномоченным сотрудником Банка. При изъятии Платежной карточки (за исключением случаев задержания ее банкоматом) составляется соответствующий акт.
- 7.3. Возврат изъятной Платежной карточки производится Банком (в случае доставки задержанной Платежной карточки в Банк) непосредственно Держателю Платежной карточки по письменному заявлению Держателя Платежной 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 Платежной карточки обязан обратиться в Банк с соответствующим письменным заявлением и сдать Платежную карточку.
- 8.3. 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.

## **9. Перевыпуск Платежной карточки**

- 9.1. Перевыпуск Платежной карточки осуществляется на основании письменного заявления Держателя Платежной карточки, представленного в Банк.
- 9.2. Платежная карточка перевыпускается по следующим основаниям:
  - Истечение срока действия;
  - Обслуживание в зоне риска;
  - Инициатива Банка (технический брак, так далее);
  - Утеря/Кража;
  - Забыт ПИН/CVV2/CVC2/Рассекречен ПИН/CVV2/CVC2;
  - Инициатива Держателя Платежной карточки;
  - Компрометация Платежной карточки;

- Порча/размагничивание.

- 9.3. 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.

## **10. Услуги по Платежной карточке**

- 10.1. Держателю платежной 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 ПИН;
  - Другие услуги (по мере развития карточного бизнеса услуги Банка могут дополняться).
- 10.2. Подключение услуги SMS-информирования позволит Держателю Платежной карточки получать информацию обо всех операциях, совершенных по Платежной карточке.
- 10.3. Выписки по банковскому счету направляются Держателю Платежной карточки по электронной почте на основании его письменного заявления, представленного в Банк.