

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. В случае выдачи платежной карточки Держателю без запечатанного ПИН - конверта, то Держателю такой платежной карточки необходимо установить ПИН самостоятельно через удаленные каналы обслуживания Банка (банкомат, мобильное приложение, веб-банкинг).
- 2.5. При выборе установки ПИН через банкомат Банка Держателю карточки следует отправить с зарегистрированного в Банке мобильного номера телефона SMS-сообщение на короткий номер 7711 с текстом: «eip пробел XXXX» (где XXXX – последние 4 цифры номера платежной карточки).
- 2.6. В ответном SMS-сообщении будет указан Временный код.
- 2.7. Временный код может быть использован только для операции по установке ПИН к платежной карточке в банкомате Банка в течение 30 календарных дней с момента получения.
- 2.8. Далее необходимо придумать и установить постоянный ПИН к платежной карточке.

- 2.9. Вместе с установкой постоянного ПИН осуществляется автоматическая активация платежной карточки.
- 2.10. В целях безопасности рекомендуется не использовать слишком простые комбинации цифр для установки ПИН, такие как 1111, 1234, 9090 и т.д.
- 2.11. При выборе установки ПИН через мобильное приложение Банка Держателю карточки следует загрузить приложение в App Store/Play Market на мобильное устройство и далее следовать инструкции в мобильном приложении.
- 2.12. Следует придерживаться определенных правил для обеспечения секретности ПИН:
- если ПИН записан где-либо, то следует хранить Платежную карточку и запись раздельно;
 - исключить доступ третьих лиц при наборе на клавиатуре электронного устройства комбинации цифр ПИН.
- 2.13. 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.
- 2.14. Карточные операции, подтверждаемые набором ПИН либо подписью на чеке, признаются совершенными Держателем Платежной карточки.
- 2.15. 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 платёжной 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 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;
 - 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 изътой 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 платёжной 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 платёжной 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.