



## ПРАВИЛА ПОЛЬЗОВАНИЯ МЕЖДУНАРОДНОЙ ПЛАТЕЖНОЙ КАРТОЧКОЙ АО «BANK RBK»

### 1. Используемые понятия

**1.1.** Авторизация – подтверждение Банком правомочности и платежеспособности Держателя Карточки в ответ на запрос из пункта обслуживания на проведение операции. По способу осуществления Авторизация подразделяется на голосовую, с использованием телефонной связи (далее - голосовая авторизация), или автоматизированную с использованием POS-терминала или банкомата.

**1.2.** Аннулирование Карточки – признание Карточки недействительной.

**1.3.** Банкомат - электронное устройство автоматизированной выдачи наличных денег по Карточке.

**1.4.** Блокирование Карточки – принятие Банком мер, приостанавливающих или прекращающих функционирование Карточки (в последнем случае предусматривается изъятие Карточки при ее предъявлении к обслуживанию).

**1.5.** Держатель карточки – лицо, для которого выпущена Карточка.

**1.6.** Импринтер – механическое устройство для снятия отпечатка лицевой стороны Карточки на бланке слипа. Импринтер оборудуется специальным клише с номером, наименованием и адресом пункта обслуживания. Импринтер используется для оформления слипа при проведении операции в режиме голосовой авторизации.

**1.7.** Карточная операция (далее – операция) – снятие по Карточке наличных денег в пунктах выдачи наличных и в банкоматах или оплата по Карточке товаров и услуг в предприятиях торговли и сервиса (далее-предприятий), подключенных к платежным системам и уполномоченных совершать Карточные операции.

**1.8.** Карт-счет - счет, открываемый в Банке в целях учета сумм денег, предназначенных для расчетов с использованием Карточки.

**1.9.** Кредитная Карточка – платежная Карточка, позволяющая проводить Карточные операции в пределах Лимита расходов в Автоматизированном и в Голосовом режимах Авторизации (в зависимости от принятой местным банком и Предприятием обслуживания технологии Авторизации Карточных операций и оформления платежных документов). Карточка является собственностью Банка. Карточка действительна по конец месяца и года указанного на ней. По просроченным Карточкам и Карточкам, срок действия которых еще не наступил, Карточные операции не производятся.

**1.10.** ПИН - Персональный Идентификационный Номер, 4-значный цифровой секретный код, служит для идентификации Держателя Карточки при проведении операций в автоматизированном режиме.

**1.11.** Платежная Карточка системы VISA является именным платежным инструментом для безналичных расчетов и применяется для проведения операций. Обработку расчетов производят международные платежные системы. Использование Карточки регулируется законодательством Республики Казахстан, правовыми нормами платежных систем, Договором между Банком и юридическим лицом, между Банком и физическим лицом, а также настоящими правилами. Держатель Карточки может использовать свою Карточку во всех местах, где присутствует знак платежной системы.

**1.12.** POS-терминал – электронное устройство, применяемое для автоматизации авторизации и оформления операций.

**1.13.** Слип – платежный документ установленной формы на бумажном носителе, оформляемый в трех экземплярах с использованием импринтера при проведении операций в режиме голосовой авторизации. Слип заверяется подписями Держателя Карточки и кассира пункта обслуживания.

**1.14.** Центр авторизации – подразделение Банка - члена Международной платежной системы, производящее голосовую авторизацию и выполняющее Блокирование Карточки от имени Держателя Карточки или по инициативе Банка. Центр авторизации работает круглосуточно и без выходных дней.

### 2. Порядок выдачи и хранения Карточки

**2.1.** Банк выдает изготовленную Карточку непосредственно Держателю Карточки, либо его поверенному, действующему на основании выданной Держателем Карточки доверенности. При получении Карточки Держатель Карточки в присутствии работника Банка расписывается в специально предусмотренном для этого поле на оборотной стороне Карточки.

**2.2.** Карточка строго персональная, передача Карточки другим лицам в пользование или в качестве залога запрещается. Карточка, предъявленная неуполномоченным лицом, подлежит изъятию.

**2.3.** На оборотной стороне Карточки размещена магнитная полоса с закодированной на ней информацией. Не допускается воздействие неблагоприятных факторов: электро-магнитных полей (соседство с дисплеями, намагниченными или содержащими магниты предметами, например, ключами, магнитными замками на сумках и т.п.), 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 в автоматизированном режиме авторизации.

2.4. Карточку следует хранить в футляре или портмоне, не прилагать чрезмерных усилий при обращении с ней.

### **3. ПИН-код**

**3.1.** После выдачи Карточки Держателю выдается специальный запечатанный конверт с вкладышем, где напечатан ПИН-код. Рекомендуется сразу по получении вскрыть конверт, запомнить ПИН-код и уничтожить вкладыш и конверт, после проверки пинкода в банкомате.

**3.2.** ПИН-код неизвестен работникам Банка и должен сохраняться в секрете Держателем Карточки в период эксплуатации Карточки.

**3.3.** Держатель Карточки должен соблюдать необходимые меры и придерживаться определенных правил для обеспечения секретности ПИН-кода:

**3.4.** При наборе ПИН-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 несколькими электронными устройствами) набирался неправильный ПИН-код, то при четвертой ошибке подряд, Банк блокирует Карточку, и она будет задержана в банкомате или может быть изъята в пункте обслуживания до выяснения обстоятельств.

**3.5.** Карточные операции, произведенные в автоматизированном режиме и подтвержденные правильным набором ПИН-кода, считаются Банком совершенными Держателем Карточки.

**3.6.** Если Держатель Карточки забыл ПИН-код, то Карточку следует сдать в Банк на перевыпуск, поскольку проведение операций в автоматизированном режиме авторизации станет невозможным.

### **4. Пользование Карточкой**

**4.1.** Банк обеспечивает круглосуточное обслуживание Карточки, бесперебойное функционирование систем электронных устройств, над которыми имеет прямой контроль и принимает все возможные меры для восстановления обслуживания в случае его приостановки по независящим от Банка причинам.

**4.2.** Все пункты обслуживания Карточек оснащаются указателями с логотипами Международной платежной системы для информирования Держателей Карточек о возможности обслуживания по Карточке в данном пункте.

**4.3.** Для проведения Карточных операций Держатель Карточки предъявляет Карточку кассиру пункта обслуживания (предприятия или Банка), либо производит действия с банкоматом в режиме самообслуживания.

**4.4.** Кассир, приняв Карточку, в целях авторизации операции производит запрос в Центр авторизации.

**4.4.1.** При **Голосовой авторизации** кассир выполняет запрос по телефону. Contact-centre, зарегистрировав запрос и связавшись с Международной платежной системой, дает разрешение либо запрет на проведение Карточной операции на данную сумму. Contact-centre вправе затребовать сообщения дополнительной информации, известной только Держателю Карточки, указываемой им при заполнении заявления (кодовое слово, дата рождения и т.п.). В случае получения разрешения, кассир вставляет Карточку в Импринтер, снимает отпечаток лицевой стороны Карточки на бланке Слива, прокатывая каретку импринтера, оформляет Слип, предъявляет бланк Слива на подпись Держателю Карточки. Держатель Карточки проверяет правильность указанных на Слипе суммы, валюты и даты проведения операции и подписывает Слип. Подпись Держателя Карточки подтверждает правильность указанной в Слипе информации. Кассир, сверив соответствие подписи предъявителя Карточки на Слипе с образцом подписи на оборотной стороне Карточки, возвращает Карточку и вручает Держателю Карточки один экземпляр Слива.

**4.4.2.** При **Автоматизированном режиме** авторизации кассир осуществляет авторизацию с помощью POS-терминала. Кассир помещает Карточку в считывающее устройство POS-терминала, набирает на клавиатуре сумму операции и предлагает Держателю Карточки подтвердить операцию путем набора ПИН-кода на специальной клавиатуре. Запрос поступает в Банк по каналам связи. При наборе правильного ПИН-кода и достаточности денег на Карт-счете Держателя Карточки 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 принятой технологии, распечатанный чек может заверяться подписями Держателя Карточки и кассира.

**4.5.** Кассир вправе потребовать у предъявителя Карточки документ, удостоверяющий его личность. При отсутствии документа кассир вправе отказать предъявителю Карточки в проведении операции.

**4.6.** Кассир вправе задержать Карточку до выяснения обстоятельств, согласно условиям п.8. настоящих Правил.

### **5. Пользование Карточкой для снятия наличных денег**

**5.1.** Снятие наличных денег по Карт-счету с использованием Карточки производится в пунктах выдачи наличных денег Банков-членов международной платежной системы или с помощью банкоматов.

**5.2.** Как правило, наличные деньги выдаются по Карточке в валюте страны пребывания. В некоторых странах частота и максимальная сумма выдачи наличных денег по Карточке могут ограничиваться законодательством этих стран.

**5.3.** По правилам Международной платежной системы пункт выдачи наличных денег не вправе взимать с Держателя Карточки дополнительное вознаграждение (не относящееся к Тарифам Банка) за выдачу наличных денег по Карточке. Банк не несет ответственности за данный вид вознаграждений в случае взыскания.

**5.4.** Снятие наличных денег по Карт-счету в пунктах выдачи наличных денег Банков-членов Международной платежной системы производится в Голосовом или в Автоматизированном режиме авторизации. Процедура проведения Карточной операции описана выше (п.4). В случае получения авторизации кассир оформляет Слип или чек и выдает Держателю Карточки запрашиваемую сумму наличных денег.

**5.5.** С помощью **банкомата** снятие наличных денег по Карточке производится Держателем Карточки в режиме самообслуживания. Убедившись, что банкомат находится в рабочем состоянии и подключен к системе, Держатель Карточки, правильно сориентировав Карточку, помещает ее в устройство приема-выдачи Карточки. Механизм устройства затягивает Карточку внутрь. На дисплее банкомата высветится предложение выбрать язык общения путем нажатия соответствующих клавиш. Затем последует предложение набрать ПИН-код на цифровой клавиатуре. После набора ПИН-кода Держатель Карточки выбирает нужную функцию: предоставление распечатки о текущем остатке денег по Карт-счету, выдачу наличных денег и другие услуги Банка. Держатель Карточки набирает на клавиатуре требуемую сумму. Часто некоторые круглые суммы можно выбрать нажатием одной выделенной для этого клавиши. Если требуется иная сумма, следует воспользоваться цифровой клавиатурой, подтвердив сумму нажатием клавиши “Ввод”(“Enter”). После этого устройство приема-выдачи возвращает Карточку, а на дисплее появляется напоминание о необходимости изъять Карточку. Операция будет продолжена только после своевременного изъятия Карточки из устройства приема-выдачи. Если ПИН-код набран правильно, сумма денег по карт-счету покрывает запрашиваемую сумму и Карточка не заблокирована, то последует сообщение о готовности банкомата выдать запрошенную сумму и через 5-10 секунд банкноты в запрошенной сумме будут предъявлены к изъятию из устройства выдачи наличных денег банкомата. В завершение операции после изъятия банкнот распечатывается чек. В виду конфиденциальности информации, относящейся к Держателю Карточки, рекомендуется забирать с собой распечатанный чек и никогда не оставлять его возле банкомата.

**5.5.1.** Операция для действующей Карточки при наборе правильного ПИН-кода может быть отклонена по следующим причинам:

1) Запрашиваемая сумма не может быть выдана банкнотами, имеющимися в кассетах банкомата. Следует запрашивать сумму, кратную минимальному номиналу банкнот, указываемому в инструкции к данному банкомату;

2) Запрашиваемая сумма превышает лимит разовой выдачи, определяемый габаритами устройства выдачи наличных денег банкомата. Необходимо разделить запрашиваемую сумму на части и повторить операцию несколько раз;

3) Запрашиваемая сумма превышает сумму денег по карт-счету Держателя Карточки. Можно запросить меньшую сумму, размер которой следует уточнить через функцию запроса распечатки остатка денег по Карт-счету.

**5.5.2.** При работе с банкоматом следует помнить, что если возвращаемая Карточка или выдаваемые банкноты в течение 20 секунд не изъяты Держателем Карточки из устройства выдачи, сработает система защиты и, в целях сохранности денег Держателя Карточки, Карточка или банкноты будут втянуты внутрь банкомата и задержаны в специальном отсеке. В таких случаях возврат Карточки ее Держателю может быть произведен Банком, обслуживающим данный банкомат, только после выяснения причин задержания Карточки, а восстановление суммы операции (или ее не изъятых частей), списанной с Карт-счета Держателя Карточки по факту Авторизации, может быть произведено только после переинкассации банкомата и уточнения суммы неизъятых Держателем Карточки наличных денег.

**5.5.3.** При наборе неправильного ПИН-кода или если запрашиваемая сумма превышает остаток денег по карт-счету, на дисплее банкомата появится соответствующее уведомление, и операция будет отклонена.

**5.5.4.** Причина задержания Карточки или наличных денег в банкомате выясняются Банком не позднее следующего банковского дня, следующего за днем обращения Держателя Карточки в Банк, устно (по телефону) или письменно.

## **6. Пользование Карточкой для оплаты товаров и услуг предприятий обслуживания**

**6.1.** По правилам Международной платежной системы Предприятие обслуживания не вправе завышать стоимость товаров и услуг при принятии Карточки к оплате по сравнению с наличным расчетом. Держатель Карточки уведомляет Банк о таких случаях.

**6.2.** Карточная операция может производиться в Голосовом или в Автоматизированном режиме Авторизации. Процедура проведения Карточной операции описана выше (п. 4.4.1.-4.6 настоящих Правил).

**6.3.** Держатель Карточки вправе вернуть оплаченную по Карточке покупку или отказаться от предоплаченной по Карточке услуги, например, сдать купленный авиабилет. Для этого по требованию Держателя Карточки и с согласия предприятия обслуживания кассиром осуществляется операция “возврат покупки”.

**6.3.1.** Возврат покупки может быть осуществлен до или после проведения Авторизации.

**6.3.1.1.** В первом случае операция отменяется непосредственно на предприятии обслуживания путем прекращения ее оформления. Держателю Карточки необходимо проконтролировать уничтожение Слива со снятым оттиском Карточки, даже если Слип еще не был им подписан.

**6.3.1.2.** Во втором случае Держатель Карточки требует проведения возвратной операции, поскольку после авторизации сумма операции изымается (списывается) с Карт-счета Держателя Карточки. Для проведения возвратной операции кассир оформляет специальный возвратный (кредитовый) Слип (“reversal slip”), заверяемый подписями Держателя Карточки и кассира, или задействует специальную функцию POS-терминала (“reversal”) с распечатыванием специального чека. При этом сумма Карточной операции будет восстановлена на Карт-счете Держателя Карточки на следующий Банковский день после получения Банком от Международной платежной системы возвратного слипа или данных POS-терминала о проведенной возвратной операции.

## **7. Блокирование Карточки**

**7.1.** В случае утери или кражи Карточки необходимо незамедлительно обратиться в Центр авторизации с устным или письменным требованием блокирования Карточки (далее - Требованием), а при невозможности связаться с Банком – к любому местному банку – члену Международной платежной системы.

**7.2.** Если невозможно передать сообщение в Центр авторизации, Держатель Карточки обязан информировать любого официального представителя платежной системы, получив расписку о сдаче заявления, для последующего его представления в Банк.

**7.3.** В требовании или в заявлении указывается фамилия, имя, отчество Держателя Карточки и, по возможности, дата его рождения, кодовое слово, номер и срок действия Карточки, а также причина блокирования. Желательно указать данные для контакта – адрес и номер телефона.

**7.4.** Телефоны Contact-centre Банка (г.Алматы): **+7 (327) 330 7777**

**7.5.** Contact-centre регистрирует требование блокирования в специальном журнале с фиксацией времени, блокирует Карточку и передает его в Международную платежную систему.

**7.6.** Обращение в Contact-centre по телефону регистрируется на магнитном носителе для анализа любых возможных спорных ситуаций.

**7.7.** В случае подачи Требования в филиал Банка или любому члену Международной платежной системы, Блокирование Карточки вступит в силу после регистрации Contact-centre Банка Требования, переданного данным филиалом или членом Международной платежной системы от имени Держателя Карточки.

**7.8.**Требование блокирования Карточки считается исходящим от Держателя Карточки, и претензии за последствия блокирования Банком не принимаются.

**7.9.** После Блокирования Карточки на основании письменного заявления Держателя Карточки Банком выпускается новая Карточка по Карт-счету, с новым номером и Пин-кодом.

**7.10.** Банк сохраняет за собой право определить меру ответственности Держателя Карточки в случае допущенной им халатности при хранении Карточки или несоблюдения секретности Пин-кода даже после Блокирования Карточки, а также в случае установления преднамеренных противоправных действий Держателя Карточки.

**7.11.** При обнаружении Карточки, ранее заявленной утраченной или незаконно используемой, Держатель Карточки должен немедленно сообщить об этом в Банк, а затем вернуть Карточку в Банк.

**7.12.**Карточка может быть разблокирована на основании письменного заявления Держателя Карточки, если возможна дальнейшая ее эксплуатация.

## **8. Ответственность Держателя Карточки при блокировании**

**8.1.**Держатель Карточки несет ответственность за использование Карточки и ее сохранность.

**8.2.** При блокировании Карточки, за исключением операций, совершенных самим Держателем Карточки, предусматривается ответственность:

1) Держатель Карточки не несет ответственности за все операции, произведенные после блокирования Карточки;

**2) Держатель Карточки несет полную ответственность за все операции, произведенные до блокирования Карточки.**

## **9. Задержание Карточки**

**9.1.** Задержание Карточки в пункте обслуживания производится в случаях, если:

1) Карточка заблокирована;

2) предъявитель Карточки не является ее Держателем;

3) Держатель Карточки забыл Карточку в пункте обслуживания после проведения Карточной операции.

**9.2.** Задержание Карточки производится банкоматом, кассиром пункта обслуживания, работником Управления (отдела) платежных карт или службы экономической безопасности Банка. При задержании Карточки (за исключением случаев задержания ее банкоматом) составляется соответствующий акт.

**9.3.** Причина задержания Карточки банкоматом выясняется Банком не позднее следующего банковского дня, следующего за днем обращения Держателя Карточки в Банк или местного банка - члена Международной платежной системы, устно (по телефону) или письменно.

**9.4.** Возврат задержанной Карточки производится Банком непосредственно Держателю Карточки после принятия соответствующего решения местным банком или Банком (в случае доставки задержанной Карточки в Банк) на основании письменного заявления Держателя Карточки и после выяснения обстоятельств.

## **10. Срок действия Карточки, приостановление и прекращение пользования Карточкой**

**10.1.** На Карточке указывается дата истечения срока ее действия (месяц и год). Карточка действительна до конца последнего дня указанного на ней месяца и года включительно. Все просроченные Карточки блокируются и подлежат сдаче в Банк.

**10.2.** Банк вправе блокировать Карточку, с последующим уведомлением Держателя Карточки в течение 3-х банковских дней с датой блокирования, до урегулирования возникших спорных ситуаций.

**10.3.** В случае отказа от пользования Карточкой Держатель Карточки обязан обратиться в Банк с соответствующим письменным заявлением и сдать Карточку.

## **11. Замена выданной Карточки или выпуск новой**

**11.1.** Замена Держателю Карточки или выпуск для него новой Карточки взамен утраченной производится на основании письменного заявления.

**11.2.** Карточка заменяется в случаях, если истекает срок ее действия, Карточка повреждена, утеряна, украдена, рассекречен ПИН-код, Держатель Карточки забыл ПИН-код, а также по желанию Держателя Карточки, по инициативе Банка при использовании во фрод-опасной стране. Заменяемая Карточка подлежит сдаче в Банк.

## **12. Урегулирование споров**

**12.1.** Держателю Карточки рекомендуется сохранять слипы и чеки для учета расходования денег по карт-счету и урегулирования возможных споров.

**12.2.** Держатель Карточки вправе истребовать от Банка копии документов, подтверждающих правильность изъятия денег с карт-счета.

**12.3.** По всем спорам Держатель Карточки обращается с письменным запросом в Банк, который в случае принятия претензии выступает перед Международной платежной системой от имени Держателя Карточки. Правилами Международной платежной системы установлен срок давности по рассмотрению спорной Карточной операции – 45 дней со дня ее совершения. В случае обоснованности претензии Банк восстанавливает сумму Карточной операции на Карт-счете. Необоснованные претензии наказываются Международной платежной системой штрафами, которые могут превышать сумму спорной Карточной операции. Банк вправе без согласия Держателя Карточки изъять с Карт-счета штрафы и сумму необоснованной претензии.

## **13. К сведению Держателя Карточки**

**13.1.** По всем вопросам, касающимся пользования Карточкой, Держатель Карточки может обратиться Contact-centre: + 7 (327) 330 7777.

**13.2.** В целях своевременности получения информации от Международной платежной системы Держатель Карточки извещает Банк в случае изменения адреса проживания и/или номера телефона.