

## «BANK RBK» АҚ ТӨЛЕМ КАРТОЧКАСЫН ПАЙДАЛАНУ ЕРЕЖЕСІ

### 1. Қолданылатын түсініктер

Аталған Ережелерде Visa төлем карточкаларын жеке тұлғаға беру жөніндегі Шарттың 1 бабымен қарастырылған негізгі түсініктер, терминдер және анықтамалар қолданылады.

### 2. Карточканы беру және сақтау тәртібі

**2.1.** Банк әзірленген Карточканы тікелей Карточка Ұстаушыға немесе Қазақстан Республикасының заңнамасымен қарастырылған тәртіпте Карточка Ұстаушы берген сенімхаттың негізінде әрекет ететін сенімді тұлғасына береді. Карточка Ұстаушы Банк қызметкерінің қатысуында Карточканы алғанда Карточканың екінші жағындағы осы үшін арнайы қарастырылған жолға қолын қояды.

**2.2.** Карточка жеке болып табылады, Карточканы басқа тұлғалардың пайдалануына беруге немесе кепіл ретінде беруге тыйым салынады. Уәкілетті тұлға емес ұсынған Карточка кері алынуы керек.

**2.3.** Карточканың екінші жағында кодталған ақпарат бар магнитті жолақ орналастырылған. Электр-магниттік жолдар (дисплейлермен, магниттелген немесе құрамында магнит бар заттармен, мысалы, кілтпен, сөмкелердегі магнит құлыптармен қатар қою), механикалық зақымдаулар (сыру, ластау, қыздыру, мысалы, күн сәулесімен), магнит жолақтағы жазуға зақым келтіретін, автоматтандырылған Авторизациялау режимінде Карточкалық операцияларды жүргізуді мүмкін емес ететін қолайсыз факторлардың әсеріне жол берілмейді.

**2.4.** Карточканы футлярда немесе портмонеде сақтау керек, қолданғанда шамадан тыс күш қолдануға болмайды.

### 3. ПИН-код

**3.1.** Карточка берілгеннен кейін Ұстаушыға ПИН-код жазылған қосымша парақ бар, желімделген арнайы конверт беріледі. Конвертті ашқаннан кейін бірден ПИН-кодты жаттап алып, Банкоматта ПИН-кодты тексергеннен кейін қосымша парақ пен конвертті жоюға нұсқау беріледі.

**3.2.** ПИН-кодты Банк қызметкері білмейді, Карточка Ұстаушы Карточканы пайдаланған кезеңде құпия сақтауға тиіс.

**3.3.** Карточка Ұстаушы қажетті қауіпсіздік шараларын сақтауға, ПИН-кодтың құпия сақталуын қамтамасыз ету үшін белгілі бір ережелерді ұстануға тиіс.

**3.4.** ПИН-кодты тергенде электронды құрылғылардың дисплейлерінде сандар әдейі көрсетілмейді, шартты белгімен ауыстырылады. Теру кезінде қате жіберуге болмайды. Үш рет қатарынан (кез келген уақыт аралығында бір немесе бірнеше электронды құрылғыны пайдаланғанда) ПИН-код дұрыс терілмесе, қатарынан үш рет қате жібергеннен кейін Банк Карточканы блоктайды. ПИН-кодты дұрыс термеу әрекетін есептеуішті нөлге айналдырып, Карточканы блоктан шығару үшін Банкке өтініш білдіру керек.

**3.5.** Автоматты режимде жүргізіліп, ПИН-кодты дұрыс теру арқылы расталған карточкалық операцияларды Банк Карточка Ұстаушы жасады деп санайды.

**3.6.** Карточка ұстаушы ПИН-кодты ұмытса, Карточканы қайта шығару үшін Банкке тапсыру керек, өйткені автоматтандырылған режимде операциялар жүргізу мүмкін емес болады.

## ПРАВИЛА ПОЛЬЗОВАНИЯ ПЛАТЕЖНОЙ КАРТОЧКОЙ АО «BANK RBK»

### 1. Используемые понятия

В настоящих Правилах используются основные понятия, термины и определения, предусмотренные Статьей 1 Договора о выдаче платежной карточки Visa физическому лицу.

### 2. Порядок выдачи и хранения Карточек

**2.1.** Банк выдает изготовленную Карточку непосредственно Держателю Карточки, либо его поверенному, действующему на основании выданной Держателем Карточки доверенности в порядке, предусмотренном законодательством Республики Казахстан. 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 не уполномоченным 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 ПИН-кода 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 безопасности 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 третьей ошибке подряд, Банк блокирует Карточку. Для обнуления счетчика попыток неверного набора ПИН-кода и разблокирования Карточки необходимо обратиться в Банк.

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

#### 4. Карточканы қолдану

**4.1.** Банк Карточкаға тәулік бойы қызмет көрсетілуін, өзі тікелей бақылайтын электронды құрылғылар жүйесінің үздіксіз жұмысын қамтамасыз етеді, Банкке байланысты емес себептерден тоқтаған жағдайда жұмысын қалпына келтіру үшін барлық мүмкін шараларды атқарады.

**4.2.** Карточкаларға қызмет көрсетудің барлық тармақтары осы тармақтағы Карточка бойынша қызмет мүмкіндігі туралы Карточка Ұстаушыларға ақпарат беру үшін ХТЖ логотиптері бар көрсеткіштермен жабдықталады.

**4.3.** Карточкалық операциялар жүргізу үшін Карточка Ұстаушы қызмет орнының (кәсіпорынның немесе Банктің) кассиріне Карточканы ұсынады немесе өзінен-өзі қызмет көрсету режимінде банкоматпен әрекет атқарады.

**4.4.** Кассир Карточканы қабылдап, POS-терминалдың көмегімен Авторизацияны іске асырады. Бұл үшін Кассир POS-терминалдың оқитын құрылғысына Карточканы қойып, клавиатурада операция сомасын теріп, Карточка Ұстаушыға арнайы клавиатурада ПИН-кодты теру арқылы операцияны растауды ұсынады. Сұрау байланыс арналары арқылы Банкке келіп түседі. ПИН-код дұрыс терілсе және Карточка Ұстаушының Карт-шотындағы ақша жеткен жағдайда операцияның жасалуын растайтын екі данада чек басып шығарылады. Кассир Карточка Ұстаушыға чектің бір данасын береді. Карточка Ұстаушы чекте көрсетілген деректердің дұрыстығын тексереді. Басып шығарылған чек Карточка Ұстаушы мен кассирдің қолдарымен куәландырылуы мүмкін.

**4.5.** Кассир Карточка ұстаушыдан жеке басын куәландыратын құжатты көрсетуін талап етуге құқылы. Құжат болмаған жағдайда кассир Карточканы ұсынушыдан операцияны жүргізуден бас тартуға құқылы.

**4.6.** Кассир осы Ережелердің 8-т. талаптарына сәйкес жағдайлар анықталғанға дейін Карточканы ұстауға құқылы.

#### 5. Қолма-қол ақша алу үшін Карточканы қолдану

**5.1.** ХТЖ мүшелері – банктердің қолма-қол ақша беретін пункттерінде немесе банкоматтардың көмегімен Карточканы қолданып, Карт-шот бойынша қолма-қол ақша алынады.

**5.2.** Қолма-қол ақша Карточка бойынша келген елдің валютасында беріледі. Кейбір елдерде Карточка бойынша қолма-қол ақша беру жиілігі мен ең көп сома осы елдердің заңнамасымен шектелуі мүмкін.

**5.3.** ХТЖ ережелеріне сәйкес қолма-қол ақша беретін пункт Карточка бойынша қолма-қол ақша беру үшін Карточка Ұстаушыдан қосымша сыйақы (Банк Тарифтеріне қатысты емес) ұстауға құқықсыз. Өндіріп алынған жағдайда Банк сыйақының осы түрі үшін жауапкершілік көтермейді.

**5.4.** ХТЖ мүшелері – Банктердің қолма-қол ақша беретін пункттерінде Карт-шот бойынша қолма-қол ақша алу автоматты Авторизациялау режимінде жүргізіледі. Карточкалық операция жүргізу процедурасы жоғарыда (осы Ережелердің 4-бабында) сипатталған.

**5.5.** Карточка Ұстаушы өзіне-өзі қызмет көрсету режимінде Карточка бойынша **Банкоматтан** қолма-қол ақша алады. Банкоматтың жұмыс істеп тұрғанына көз жеткізіп алғаннан кейін Карточка Ұстаушы Карточканы дұрыс бағытта Карточканы қабылдау-тапсыру құрылғысына қояды. Құрылғы механизмі Карточканы ішке тартады. Банкоматтың дисплейінде тиісті түймені басу арқылы қатынас тілін таңдау туралы ұсыныс шығады. Бұдан кейін сандық клавиатурада ПИН-кодты теру туралы ұсыныс шығады. Карточка Ұстаушы ПИН-кодты тергеннен кейін Карт-шот бойынша ағымдағы ақша қалдығы туралы үзінді жазба беру, қолма-қол ақша беру

Держателем Карточки.

**3.6.** Если держатель Карточки забыл ПИН-код, то Карточку следует сдать в Банк на перевыпуск, поскольку проведение операций в автоматизированном режиме 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 МПС 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, осуществляет Авторизацию с помощью POS-терминала. Для этого 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 каналу 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. 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 МПС 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 МПС 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 ответственность за данный вид вознаграждения в случае взыскания.

**5.4.** Снятие наличных денег по Карт-счету в пунктах выдачи наличных денег Банков-членов МПС производится в автоматизированном режиме Авторизации. Процедура проведения Карточной операции описана выше (в статье 4 настоящих Правил).

**5.5.** С помощью **Банкомата** снятие наличных денег по Карточке производится Держателем Карточки в режиме самообслуживания. Убедившись, что банкомат находится в

және Банктің басқа қызметтері қажетті функциясын таңдайды. Карточка Ұстаушы клавиатурада талап етілетін соманы таңдайды. Бұл үшін бөлінген түймені басу арқылы кейбір дөңгелектенген сомаларды таңдауға болады. Басқа сома талап етілсе, «Енгізу» (Enter) түймесін басу арқылы соманы растап, сандық клавиатураны пайдалану керек. Осыдан кейін тапсыру-қабылдау құрылғысы Карточканы қайтарады, ал дисплейде Карточканы алу қажеттілігі туралы ескерту пайда болады. Тапсыру-қабылдау құрылғысынан Карточка уақтылы алынғаннан кейін ғана операция жалғастырылады. ПИН-код дұрыс терілсе, Карт-шот бойынша ақша сомасы сұралған соманың орнын толтырса, Карточка блокталмаса, Банкоматтың сұралған соманы беруге дайын болуы туралы хабар шығып, 5-10 секундтан кейін сұралған сома Банкоматтың қолма-қол ақша беру құрылғысынан алуға ұсынылады. Операция аяқталып, банкноттар алынғаннан кейін чек басып шығарылады. Карточка Ұстаушыға қатысты ақпаратты құпия сақтау үшін өзімен бірге чекті әкетуге, банкоматтың қасында ешқашан қалдырмауға нұсқау беріледі.

**5.5.1.** ПИН-код дұрыс терілгенде қолданыстағы Карточка үшін операция келесі себептерге байланысты жүргізілмеуі мүмкін:

- 1) сұралған сома Банкомат кассеталарындағы бар банкноттармен берілмеуі мүмкін. Осы Банкоматтың нұсқаулығында көрсетілген банкноттардың ең аз номиналына еселенетін соманы сұрау керек;
- 2) сұралған сома Банкоматтың қолма-қол ақша беру құрылғысының габариттерімен анықталатын бір реттік берілетін лимиттен асып кетті. Сұралған соманы бөліктерге бөліп, операцияны бірнеше рет қайталау керек;
- 3) сұралған сома Карточка ұстаушының Карт-шоты бойынша ақша сомасынан асса. Мөлшерін Карт-шот бойынша ақша қалдығын басып шығаруды сұрау функциясы арқылы нақтылауға болатын аз соманы сұрауға болады.

**5.5.2.** Банкоматпен жұмыс істегенде Карточка Ұстаушы қайтарылатын Карточканы немесе берілетін банкноттарды берілетін құрылғыдан 20 секундтың ішінде алмаса, Карточка Ұстаушының ақшасын сақтау мақсатында Карточка немесе банкноттар Банкоматтың ішінде қайта тартылып, арнайы бөлікте ұсталынатындығын есте сақтау керек. Мұндай жағдайларда осы Банкоматқа қызмет көрсететін банк Карточканың ұсталу себептерін анықтағаннан кейін Карточканы қайтарады, ал Авторизациялау фактісі бойынша Карточка Ұстаушының Карт-шотынан есептен шығарылған операция сомасы (немесе алынбаған бөлігі) Банкоматта қайта инкассация жүргізіп, Карточка Ұстаушының алмаған қолма-қол ақша сомасын нақтыланғаннан кейін қалпына келтіріледі.

**5.5.3.** ПИН-кодты дұрыс термеген жағдайда немесе сұралған сома Карт-шот бойынша қалдық сомасынан асатын болса, Банкоматтың дисплейінде тиісті хабарлама пайда болып, операция қабылданбайды.

**5.5.4.** Карточка Ұстаушы Банкке ауызша (телефон арқылы) немесе жазбаша өтініш берген күннен кейінгі келесі жұмыс күнінен кешіктірілмей Банк Банкоматта Карточканың немесе қолма-қол ақшаның ұсталу себептерін анықтайды.

## **6. Қызмет кәсіпорнының қызметтері мен тауарларын төлеу үшін Карточканы қолдану**

**6.1.** ХТЖ ережелері бойынша қызмет көрсететін кәсіпорын қолма-қол ақшалай есеп айырысумен салыстырғанда төлемге Карточка қабылдағанда тауарлар мен қызметтер құнын асыруға құқықсыз. Қызмет көрсететін кәсіпорын осы талаптарды орындамаған жағдайда Карточка Ұстаушыға мұндай жағдайлар туралы Банкке хабарлауға нұсқау беріледі.

рабочем состоянии, 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 изъятые 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

**6.2.** Карточкалық операция автоматтандырылған Авторизациялау режимінде жүргізіледі. Карточкалық операцияны жүргізу процедурасы жоғарыда (осы Ережелердің 4.4.1.-4.6тш.) сипатталған.

**6.3.** Карточка Ұстаушы Карточка арқылы сатып алынған затты қайтаруға немесе Карточка арқылы алдын ала төленген қызметтен бас тартуға, мысалы, сатып алынған ұшаққа билетті кері тапсыруға құқылы. Бұл үшін Карточка Ұстаушысының талап етуімен және қызмет кәсіпорнының келісімімен кассир «сатып алынған затты қайтару» операциясын жүргізеді.

**6.3.1.** Сатып алу Авторизациялау жүргізілгенге дейін немесе кейін қайтарылуы мүмкін.

**6.3.1.1.** Бірінші жағдайда операция рәсімдеуді тоқтату арқылы қызмет кәсіпорнында тікелей жойылады. Карточка Ұстаушы слипке әзірге қол қоймаған болса да, Карточканың алынған таңбасы бар слиптің жойылғандығын бақылауы керек.

**6.3.1.2.** Екінші жағдайда Карточка Ұстаушы кері операция жүргізуді талап етеді, өйткені Авторизациялаудан кейін операция сомасы Карточка Ұстаушының Карт-шотынан алынады (есептен шығарылады). Кері операция жүргізу үшін кассир арнайы кері (несие) слипін («reversal slip») рәсімдейді, ол Карточка Ұстаушының және кассирдің қолдарымен куәландырылады немесе арнайы чек басып шығаратын POS-терминалдың арнайы функциясы қолданылды («reversal»). Бұл орайда, Карточкалық операция сомасы Банк ХТЖ кері қайтарылған слипті немесе жүргізілген кері операция туралы POS-терминал деректерін алғаннан кейін келесі жұмыс күні Карточка Ұстаушының Карт-шотына қайтарылады.

## **7. Карточканы Блоктау**

**7.1.** Карточка жоғалған немесе ұрланған жағдайда бірден Блоктау туралы ауызша талаппен (бұдан былай – Талап) Contact centre хабарласу керек. Бұл орайда, Contact centre қызметкерінің сұрауы бойынша Карточка Ұстаушыны сәйкестендіру үшін қажетті сұралған ақпаратты (мысалы, код сөзі, туылған күн, жеке басын куәландыратын құжат деректері, басқа да мәліметтер) хабарлау керек.

**7.2.** Contact centre хабар беру мүмкін болмаса, Карточка Ұстаушы Банктің кез келген бөлімшесіне/филиалына ауызша немесе жазбаша Талаппен жүгіне алады.

**7.3.** Сондай-ақ Карточка Ұстаушы SMS-хабарлаудың көмегімен Карточкасын дербес Блоктай алады (бірақ Карточкаға SMS-ақпарат беру қызметіне қосылған жағдайда).

**7.4.** Кез келген ықтимал даулы жағдайларды талдау үшін Contact centre телефон арқылы сөйлесу электронды тасушыда тіркеледі.

**7.5.** Банк бөлімшесіне/филиалына талап берген жағдайда Карточка Ұстаушының атынан осы филиал берген Талап Банктің Contact centre тіркелгеннен кейін Карточка Блокталады.

**7.6.** Карточканы Блоктау туралы Талап тек Карточка Ұстаушыдан қабылданады және Банк Карточканы Блоктау салдарлары үшін шағымдарды қабылдамайды.

**7.7.** Карточка Ұстаушының жазбаша өтініші негізінде Карточка Блокталғаннан кейін Банк жаңа нөмірі, ПИН-коды бар Карт-шот бойынша жаңа Карточка шығаруы мүмкін.

**7.8.** Карточканы сақтауда селқостыққа жол берген немесе ПИН-код құпиялығын сақтамаған жағдайда Карточка Блокталғаннан кейін де, сондай-ақ Карточка Ұстаушының қасақана заңға қайшы әрекеті анықталған жағдайда Банк Карточка Ұстаушының жауапкершілік дәрежесін анықтау құқығын өзінде сақтайды.

**7.9.** Бұдан былай пайдалануға болатын болса, Карточка

уведомление, и операция будет отклонена.

**5.5.4.** Причина задержания Карточки или наличных денег в Банкомате выясняются Банком не позднее следующего рабочего 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 МПС предприятия обслуживания не вправе превышать стоимость товаров и услуг при принятии Карточки к оплате по сравнению с наличным расчетом. При невыполнении предприятием обслуживания данных требований Держателю Карточки рекомендовано уведомлять Банк о таких случаях.

**6.2.** Карточная операция может производиться в автоматизированном режиме Авторизации. Процедура проведения Карточной операции описана выше (п.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 прекращением ее оформления. Держателю Карточки необходимо проконтролировать уничтожение слипа 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 рабочий день после получения Банком от МПС 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 Contact centre с устным требованием Блокирования Карточки (далее - Требованием). При этом необходимо по запросу работнику Contact centre сообщить запрашиваемую информацию, необходимую для идентификации его как Держателя Карточки (например, кодовое слово, дата рождения данные документа, удостоверяющего личность и другие сведения).

**7.2.** Если невозможно передать сообщение в Contact centre, Держатель Карточки может обратиться в любое отделение/филиал Банка с устным или письменным Требованием.

**7.3.** Также Держатель Карточки может самостоятельно Блокировать свою Карточку при помощи SMS-сообщения (при условии подключенной услуги SMS-информирования к Карточке).

Ұстаушысының жазбаша өтініші негізінде блоктан ажыратылуы мүмкін.

### **8. Блоктау кезінде Карточка Ұстаушының жауапкершілігі**

**8.1.** Карточка Ұстаушы Карточканы қолдану және сақталуы үшін жауапкершілік көтереді.

**8.2.** Карточка Ұстаушының өзі жүргізген операцияларды есептемегенде Карточка Блокталғанда келесі жауапкершілік қарастырылады:

- 1) Карточка Ұстаушы Карточка Блокталғаннан кейін жүргізілген барлық операциялар үшін жауапкершілік көтермейді;
- 2) Карточка Ұстаушы Карточка Блокталғанға дейін жүргізілген барлық операциялар үшін толық жауапкершілік көтереді.

### **9. Карточканы ұстап қалу**

**9.1.** Карточка келесі жағдайларда қызмет көрсету пунктінде ұсталынады:

- 1) Карточка блокталған болса;
- 2) Карточка ұсынушы Ұстаушы болмаса;
- 3) Карточка Ұстаушы Карточкалық операция жүргізгеннен кейін қызмет пунктінде Карточкасын ұмыт қалдырса.

**9.2.** Карточканы Банкомат, қызмет көрсету орнының кассирі, төлем карточкалары бөлімшесінің немесе Банктің экономикалық қауіпсіздік бөлімшесінің қызметкері ұстап қалады. Карточка ұсталынған жағдайда (Банкоматпен ұсталынған жағдайларды есептемегенде) тиісті акт құрастырылады.

**9.3.** Карточка Ұстаушы Банкке немесе ХТЖ мүшесі – басқа банкке ауызша (телефон арқылы) немесе жазбаша хабарласқан күннен кейінгі келесі жұмыс күнінен кешіктірмей Банк Банкоматтың Карточканы ұстап қалу себебін анықтайды.

**9.4.** Банк-эквайер немесе Банк (ұсталынған Карточка Банкке жеткізілген жағдайда) Карточка Ұстаушының жазбаша өтінішінің негізінде және жағдайларды анықтағаннан кейін тиісті шешім қабылдаған соң Карточка Ұстаушысына тікелей ұсталынып қалған Карточканы қайтарады.

### **10. Карточканың жарамдылық мерзімі, күшінің токтатылуы, Карточканы қолдануды тоқтату**

**10.1.** Карточкада оның жарамдылық мерзімі (айы мен жылы) көрсетіледі. Карточка онда көрсетілген жыл мен айдың соңғы күніне дейін жарамды. Барлық мерзімі кешіктірілген Карточкалар блокталып, Банкке тапсырылуы керек.

**10.2.** Банк туындаған даулы жағдайларды реттегенге дейін Блоктау күнінен бастап 3 жұмыс күні ішінде Карточка Ұстаушыға ауызша хабарлап, Карточканы блоктауға құқылы.

**10.3.** Карточка Ұстаушы пайдаланудан бас тартқан жағдайда Банкке тиісті жазбаша өтініш беріп, Карточканы тапсыруға тиіс.

### **11. Берілген Карточканы ауыстыру немесе жаңасын шығару**

**11.1.** Жазбаша өтініштің негізінде Карточка Ұстаушыға Карточка ауыстырылады немесе жоғалғанның орнына жаңа Карточка шығарылады.

**11.2.** Карточканың жарамдылық мерзімі аяқталса, бүлінген болса, жоғалса, ұрланса, ПИН-коды ашылса, Карточканы Ұстаушы ПИН-кодты ұмытып қалса, сондай-ақ Карточка Ұстаушының қалауымен, фрод-қауіпті елде қолданылғанда Банктің бастамасы бойынша ауыстырылады. Ауыстырылатын

**7.4.** Обращение в Contact centre по телефону регистрируется на электронном носителе для анализа любых возможных спорных ситуаций.

**7.5.** В случае подачи требования в отделение/филиал Банк, Блокирование Карточки вступит в силу после регистрации Contact centre Банка Требования, переданного данным филиалом от имени Держателя Карточки.

**7.6.** Требование Блокирования Карточки принимается только от Держателя Карточки, и претензии за последствия Блокирования Карточки Банком не принимаются.

**7.7.** После Блокирования Карточки на основании письменного заявления Держателя Карточки Банком может быть выпущена новая Карточка по Карт-счету, с новым номером и ПИН-кодом.

**7.8.** Банк сохраняет за собой право определить степень 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.

**7.9.** 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 ответственность 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 подразделения платежных карточек или подразделения экономической безопасности Банка. При задержании Карточки (за исключением случаев задержания ее Банкоматом) составляется соответствующий акт.

**9.3.** Причина задержания Карточки Банкоматом Банка выясняется Банком не позднее следующего рабочего дня, следующего за днем обращения Держателя Карточки в Банк, или другого банка - члена МПС устно (по телефону) или письменно.

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

Карточка Банкке тапсырылуы керек.

### 12. Дауларды реттеу

**12.1.** Карточка Ұстаушыға Карт-шот бойынша ақшаның жұмсалуды есепке алу, ықтимал дауларды реттеу үшін слиптер мен чектерді сактауға нұсқау беріледі.

**12.2.** Карточка Ұстаушы Банктен Карт-шоттан ақша алу шынайылығын растайтын құжаттардың көшірмелерін талап етуге құқылы.

**12.3.** Барлық даулар бойынша Карточка Ұстаушы Банкке жазбаша сұрау арқылы жүгінеді, ол шағымды қабылдаған жағдайда ХТЖ алдында Карточка Ұстаушының атынан әрекет етеді. ХТЖ ережелерімен даулы картоткалық операцияны қарастыру бойынша дау басталған күннен бастап 45 күн күндік мерзім белгіленген. Шағым дәлелденген жағдайда Банк Карт-шоттағы Карточкалық операция сомасын қалпына келтіреді. ХТЖ дәлелсіз шағымдар бойынша сомасы даулы Карточкалық операция сомасынан асуы мүмкін айыппұлдар қолдануға құқылы. Банк Карточка Ұстаушының келісімінсіз Карт-шоттан айыппұлдар мен дәлелсіз шағым сомасын алуға құқылы.

### 13. Карточка Ұстаушының назарына

**13.1.** Карточка Ұстаушы Карточканы қолдануға қатысты барлық сұрақтары бойынша Contact centre:

+ 7 (727) 330 7777

немесе **7888** тегін нөміріне (ұялы телефоннан ғана және Қазақстан Республикасының аумағында ғана) хабарласа алады.

**13.2.** ХТЖ уақтылы ақпарат алу мақсатында Карточка Ұстаушы тұратын мекенжайы және/немесе телефон нөмірі өзгергенде Банкке хабарлайды.

### 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 устным уведомлением Держателя Карточки в течение 3-х рабочих дней с датой Блокирования, до урегулирования возникших спорных ситуаций.

**10.3.** В случае отказа от пользования 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 производятся 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 потребовать у 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 МПС от имени Держателя Карточки. Правилами МПС установлен срок по рассмотрению спорной картоточной операции – 45 дней со дня ее совершения. В случае обоснованности претензии Банк восстанавливает сумму Картоточной операции на Карт-счете. МПС вправе применить штрафы, суммы которых могут превышать сумму спорной Картоточной операции, по необоснованным претензиям. 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 (727) 330 7777,

или на **бесплатный номер 7888** (только с мобильного телефона и только на территории Республики Казахстан).

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