

**ВИРТУАЛДЫ КАРТОЧКАНЫ БЕРУ ЖӘНЕ  
ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ ТУРАЛЫ № \_\_\_\_\_  
ШАРТ**

Bank RBK» АҚ (бұдан әрі - Банк) Интернет желісінде <https://bankrbk24.kz> мекенжайы бойынша web-парақшада орналастырылған «Виртуалды картаны шығару және қызмет көрсету туралы шарты» - талаптары Банкпен анықталатын және жалпы Шартқа қосылу арқылы жеке тұлғамен (бұдан әрі - Клиент) қабылдана алатын қосылу шарты болып табылады.

Осы Шарттың мақсаты үшін Банк және Клиент бұдан әрі біріге отырып «Тараптар», ал жекелей «Тарап», немесе жоғарыда көрсетілгендей атала алады.

Клиент Виртуалды картаны алуын растайтын Өтінішке немесе құжатқа қол қоюы Клиенттің Шартқа қосылуын білдіреді. Клиенттің Банк негізгі картасын шығаруға өтініш беруі (бұдан әрі – «Өтініш») Банктің Виртуалды карта шығаруға, Шарт бойынша сәйкес банк шотын ашуға міндеті автоматты түрде пайда болатынын білдірмейді. Шартта қарастырылған сәйкес міндеттер Банктің Өтінішті қабылдауынан кейін пайда болады.

Банктің Виртуалды картаны шығару туралы шешім шығарылғаннан кейін Өтініш қабылданды деп есептелінеді. Өтініш қабылдау бойынша шешім Банкпен өз ұйғамыры бойынша Банктің ішкі нормативті құжаттарына сәйкес қабылданады.

Клиентке Виртуалды карта қайта шығарылған жағдайда, Клиент қайта шығарылған Виртуалды картаны алғанын растайтын құжатқа өзінің қолын қою арқылы осы Шарттың талаптарымен келіседі (оның ішінде оған Банк енгізген өзгерістерді ескергенде).

Шарт Банктің Виртуалды картаны шығару және қызмет көрсетудің, Клиент Шартқа қосыла отырып, онымен толық келісетін келесі талаптарын бекітеді:

**1. Терминдер**

Шартта пайдаланылатын терминдер Шарттың ажырамас бөлігі болып табылатын Карточканы пайдалану ережелерінде (бұдан әрі – Ережелер) пайдаланылатын терминдерге сәйкес келеді.

**2. Шарттың мәні**

**ДОГОВОР  
О ВЫДАЧЕ И ОБСЛУЖИВАНИИ ВИРТУАЛЬНОЙ  
КАРТОЧКИ**

Настоящий Договор о выдаче и обслуживании виртуальной карточки (далее – Договор), опубликованный АО «Bank RBK» (далее - Банк) в сети Интернет на web-странице по адресу: <https://bankrbk24.kz> является договором присоединения, условия которого определены Банком и могут быть приняты физическим лицом (далее - Клиент) путем присоединения к Договору в целом.

Для целей настоящего Договора Банк и Клиент далее совместно могут именоваться «Сторонами», а каждый в отдельности – «Стороной», либо как указано выше.

Подписание Клиентом Заявления или документа, подтверждающего получение Виртуальной карточки, означает присоединение Клиента к Договору в целом. При этом подача Клиентом заявления на выпуск основной карточки Банка (далее – «Заявление») не означает автоматического возникновения для Банка обязанности по выпуску Виртуальной карточки, открытия соответствующего банковского счета согласно Договору. Соответствующие обязательства, предусмотренные Договором, возникают только после принятия Банком Заявления.

Заявление считается принятым после принятия Банком решения о выпуске Виртуальной карточки. Решение по принятию Заявления принимается Банком самостоятельно по собственному усмотрению в соответствии с внутренними нормативными документами Банка.

В случае, если Клиенту перевыпускается Виртуальная карточка, Клиент путем проставления своей подписи на документе, подтверждающем получение перевыпущенной Виртуальной карточки соглашается с условиями настоящего Договора (в том числе с учетом внесенных в него Банком изменений, если таковые имели место).

Договор устанавливает следующие условия выдачи и обслуживания Виртуальной карточки Банком, с которыми Клиент полностью согласен, присоединившись к Договору:

**1. Термины**

Термины, используемые в Договоре, соответствуют терминам, используемым в Правилах пользования карточкой (далее – Правила), являющихся неотъемлемой частью Договора.

**2. Предмет Договора**

2.1. Шарттың тәртібімен және талаптарында Банк карточкалық базада Клиенттің атына ағымдағы шотты (бұдан әрі – карт-шот) ашуға, Виртуалды карточканы шығаруға және Қазақстан Республикасының заңнамасына, Шартқа, Банк операцияларын жүргізудің жалпы шарттары туралы Ережелерге және Банктің ішкі ережелеріне сәйкес карт-шот пен Виртуалды карточкаға банктік қызмет көрсетуді қамтамасыз етуге міндеттенеді.

2.2. Клиент Виртуалды карточканы қабылдауға және Ережелерге сәйкес пайдалануға, Шарт бойынша Банк қызметтерін Банктің Тарифтеріне сәйкес төлеуге, сондай-ақ Шарттың барлық талаптарын орындауға міндеттенеді.

### **3. Тараптардың құқықтары мен міндеттері**

#### **3.1. Клиенттің құқықтары:**

3.1.1. Виртуалды карточканы Ережелерге және Шарттың талаптарына сәйкес пайдалану;

3.1.2. кәсіпкерлік қызметпен байланысты емес, Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасына және Ережелерге қайшы келмейтін карточкалық операцияларды Клиенттің карт-шоттағы ақшасы сомасының шектерінде жасау;

3.1.3. карт-шот бойынша үзінді көшірмелер алу;

3.1.4. Ережелерде және Шартта көзделген тәртіппен Виртуалды карточканы оқшаулау/оқшаулаудан шығару туралы ауызша және/немесе жазбаша өтінішпен Банкке жүгіну;

3.1.5. үзінді көшірмеде көрсетілген операцияларды карт-шот бойынша операцияларды жүргізу күнінен бастап 45 (қырық бес) күнтізбелік күннен кешіктірмей даулау. Үзінді көшірмеде көрсетілген операциялар бойынша жазбаша шағымдарды көрсетілген мерзімде Банкке бермеген жағдайда, соңғылары расталған болып саналады және бұдан әрі шағымдалмайды. Операциялар бойынша көрсетілген нормадан тыс шағымдарды Банк Виртуалды карточканың жоғалуы/ұрлануы себебі бойынша ауыстырған жағдайға ғана қарастыруға қабылдайды;

3.1.6. Виртуалды карточканың қолданыс мерзімі аяқталғаннан кейін Банкке оны ауыстыруды өтініп жүгіну;

3.1.7. Банк лимиттерін Банк Банктің ішкі құжаттарына сәйкес автоматты режимде барлық шығарылатын Карточкалар үшін белгілейді.

Бұрын Виртуалды карточканың Ұстаушысымен алынып тасталған Карточка операцияларын жүргізуге Дербес лимиттерді кейін өзгерту, қабылдамау және белгілеу белгіленген шектеулерді болжамды өзгерту күніне дейін кемінде 3 (үш) жұмыс күнінен бұрын Банк бөлімшесінде Виртуалды Карточка Ұстаушысының жазбаша өтініші негізінде жүзеге асырылады.

2.1. В порядке и на условиях Договора Банк обязуется открыть на имя Клиента текущий счет в карточной базе (далее – карт-счет), выпустить Виртуальную карточку и обеспечить банковское обслуживание карт-счета и Виртуальной карточки в соответствии с законодательством Республики Казахстан, Договором, Правилами об общих условиях проведения операций Банка и внутренними правилами Банка.

2.2. Клиент обязуется принять и использовать Виртуальную карточку в соответствии с Правилами, оплачивать услуги Банка по Договору в соответствии с Тарифами Банка, а также выполнять все условия Договора.

### **3. Права и обязанности Сторон**

#### **3.1. Клиент вправе:**

3.1.1. пользоваться Виртуальной карточкой в соответствии с Правилами и условиями Договора;

3.1.2. совершать карточные операции, не связанные с предпринимательской деятельностью, в пределах суммы денег Клиента на карт-счете, не противоречащие действующему законодательству Республики Казахстан и Правилам;

3.1.3. получать выписки по карт-счету;

3.1.4. обращаться в Банк с устным и/или письменным заявлением о блокировании/ разблокировании Виртуальной карточки в порядке, предусмотренном Правилами и Договором;

3.1.5. оспаривать операции, указанные в выписке, не позднее 45 (сорока пяти) календарных дней с даты проведения операции по карт-счету. В случае не предъявления Банку в указанный срок письменной претензии по перечисленным в выписке операциям, последние считаются подтвержденными и в дальнейшем обжалованию не подлежат. Претензии по операциям свыше указанной нормы принимаются Банком к рассмотрению только при условии замены Виртуальной карточки по причине её утери/ хищения;

3.1.6. по истечении срока действия Виртуальной карточки обратиться в Банк за ее заменой;

3.1.7. Лимиты Банка устанавливаются Банком для всех выпускаемых Карточек в автоматическом режиме в соответствии с внутренними документами Банка.

Последующее изменение, отмена и установление ранее отмененных Держателем Виртуальной Карточки Персональных лимитов на осуществление Карточных операций осуществляется на основании письменного заявления Держателя Виртуальной Карточки в отделении Банка не менее чем за 3 (три) рабочих дня до даты предполагаемого изменения установленных ограничений.

Виртуалды карточканың Ұстаушысымен бұрын алынып тасталған Тәуекел және Дербес Лимиттерін өзгерту, қабылдамау және белгілеу ЖТ үшін Интернет-Клиент ҚБҚКЖ (техникалық мүмкіндік кезінде) Виртуалды карточканың Ұстаушысымен өздігінен жүргізіледі.

Виртуалды карточканың Ұстаушысының ауызша жүгінуі бойынша 15 күнтізбелік күннен аспайтын кезеңде Тәуекел және Дербес Лимиттерді уақытша қабылдамау Банктің Card Service арқылы немесе белгіленген шектеулерді болжамды өзгерту күніне дейін кемінде 3 (үш) жұмыс күнінен бұрын Банк бөлімшесінде Виртуалды Карточка Ұстаушысының жазбаша өтініші негізінде жүзеге асырылады.

Интернет желісінде Карточкалық операцияларды жүзеге асыруға лимиттерді өзгерту Банкпен Банктің Card Service Виртуалды карточканың Ұстаушысының ауызша жүгінуі бойынша жүзеге асырылуы мүмкін.

3.1.18. Онымен бұрын алынып тасталған Банк Лимиттерін өзгерту, тоқтата тұру, қабылдамау және қалпына келтіру Шарттың 3.1.7.-т. қарастырылған тәртіпте және тәсілдермен жүзеге асыру.

### **3.2. Клиенттің міндеттері:**

3.2.1. Қазақстан Республикасы заңнамасының, Шарт пен Ережелердің талаптарын орындау;

3.2.2. Виртуалды карточканы интернет желісінде Виртуалды карточканы одан әрі көрсетуді талап етпейтін тауарлар мен қызметтерді төлеу үшін ғана пайдалану;

3.2.3. Виртуалды карточканы пайдаланумен жүргізілген операциялар бойынша, егер оны жасағанға дейін Банк Виртуалды карточканы оқшаулауды жүргізбеген болса, толықтай көлемде есеп айырысу;

3.2.4. Банктің қызметтерін Тарифтерге сәйкес төлеу;

3.2.5. ай сайын айдың бесінші күнінен кешіктірмей Банктен ай сайынғы үзінді көшірмені алу;

3.2.6. Виртуалды карточканы заңсыз пайдаланудың алдын алу жөніндегі Банктің шығыстарын Банктің нақты құжатпен расталған шығыстарының мөлшерінде өтеу;

3.2.7. Виртуалды карточканы пайдаланумен интернет желісінде тапсырыс берілген және төленген тауарларды/қызметтерді сатып алудан бас тартқан жағдайда, кәсіпкерден сатып алу құнын карт-шотқа ақша аудару жолымен қолма-қол ақшасыз тәртіппен қайтаруды талап ету;

3.2.8. карт-шотқа бөтен тұлғалардың заңсыз кіруі анықталған жағдайларда және Шартпен және Ережелермен көзделген басқа жағдайларда Виртуалды карточканы пайдалануды тоқтату және

Изменение, отмена и установление ранее отмененных Держателем Виртуальной Карточки Рисковых и Персональных Лимитов производится в СДБО Интернет-Клиент для ФЛ (при технической возможности) Держателем Виртуальной Карточки самостоятельно.

Временная отмена Рисковых и Персональных Лимитов на период не более 15 календарных дней по устному обращению Держателя Виртуальной Карточки осуществляется через Card Service Банка, либо на основании письменного заявления Держателя Виртуальной Карточки в отделении Банка не менее чем за 3 (три) рабочих дня до даты предполагаемой отмены установленных ограничений.

Изменять лимиты на осуществление Карточных операций в сети Интернет может осуществляться Банком по устному обращению Держателя Виртуальной в Card Service Банка;

3.1.18. Изменять, приостанавливать, отменять и восстанавливать ранее отмененные им Лимиты Банка в порядке и способами, предусмотренными в п. 3.1.7. Договора.

### **3.2. Клиент обязуется:**

3.2.1. соблюдать требования законодательства Республики Казахстан, условия Договора и Правил;

3.2.2. использовать Виртуальную карточку только для оплаты товаров и услуг в сети интернет, не требующей дальнейшего предъявления Виртуальной карточки;

3.2.3. рассчитываться в полном объеме по операции, произведенной с использованием Виртуальной карточки, если до ее совершения Банком не было произведено блокирование Виртуальной карточки;

3.2.4. оплачивать услуги Банка в соответствии с Тарифами;

3.2.5. ежемесячно не позднее пятого числа месяца получать в Банке ежемесячную выписку;

3.2.6. возместить Банку расходы по предотвращению незаконного использования Виртуальной карточки в размере фактически понесенных Банком расходов, подтвержденных документально;

3.2.7. в случае отказа от приобретения товара/услуги, заказанного в сети интернет и оплаченного с использованием Виртуальной карточки, требовать от предпринимателя возврата стоимости покупки в безналичном порядке, путем зачисления денег на карт-счет;

3.2.8. прекратить использование Виртуальной карточки и следовать указаниям Банка (в том числе вернуть Виртуальную карточку в Банк в течение 3 (трех) банковских дней с даты получения соответствующего уведомления) в случаях обнаружения несанкционированного доступа

Банктің нұсқауларын орындау (соның ішінде Виртуалды карточканы Банкке тиісті хабарламаны алған күннен бастап 3 (үш) банк күнінің ішінде қайтару);

3.2.9. Виртуалды карточка жоғалған/ұрланған жағдайда, Ережелермен көзделген тәртіппен Виртуалды карточканы оқшаулау туралы ауызша немесе жазбаша өтінішпен Банкке дереу жүгіну;

3.2.10. Виртуалды карточканың сақталуын, сондай-ақ оның деректемелерінің және CVV2-кодының құпиялылығын қамтамасыз ету;

3.2.11. 5 (бес) банк күнінің ішінде Банкті деректемелерінің (Т.А.Ә., тұрғылықты жерінің мекен-жайының және басқалардың) өзгеруі туралы жазбаша хабарландыру;

3.2.12. Банк Клиенттің кінәсі бойынша шеккен және/немесе Виртуалды карточканы оқшаулаумен байланысты қисынды шығыстарды және сот шығыстарын сөзсіз тәртіппен өтеу;

3.2.13. карт-шотқа қателесіп есептелген ақшаларды Банкке қайтару;

3.2.14. салық органдарымен барлық есеп айырысуларды өз бетінше жүргізу;

3.2.15. тауарлар мен қызметтерге ақы төлеуді қоса алғанда, Қазақстан Республикасының заңнамасымен тыйым салынған қандай да бір заңсыз мақсаттар үшін Виртуалды карточканы пайдаланбау;

3.2.16. Шартты жасау кезінде Клиенттің Банкпен ерекше қатынастармен байланысқан тұлғаларға тиесілігі туралы ақпаратты беру;

3.2.17. осымен Клиент тұрақсыздық айыбының, шығыстар мен шығындардың сомаларын қоса алғанда, Шарт бойынша берешектердің барлық сомаларын, сондай-ақ карт-шотқа қателесіп есептелген сомаларды карт-шотты қоса алғанда, Банкте ашылған Клиенттің барлық банк шоттарынан оларды тікелей дебеттеу жолымен Банктің алуына, сондай-ақ Банктің заңды иеленуінде/пайдалануында тұрған Клиенттің мүліктерін Банктің Қазақстан Республикасының заңнамасында және/немесе Банк пен Клиент арасында жасалған шарттарға сәйкес белгіленген тәртіпте және мерзімде ұстап қалуына өзінің сөзсіз және қайтарымсыз келісімін береді;

3.2.18. карт-шоттағы өзінің ақша сомасынан тыс ақшаның жұмсалыуына (бұдан әрі – Овердрафт) жол бермеу. Овердрафтқа жол берілген жағдайда Клиент жол берілген Овердрафт сомасын дереу өтеу және жол берілген Овердрафт үшін тұрақсыздық айыбын Тарифтерге сәйкес төлеу.

3.2.19. Шетелдік шоттарды салықтық бақылау туралы АҚШ Заңын орындау мақсаттарында Банкке 3 (үш) жұмыс күнінен кешіктірмей, салықтық резиденттілікті, соның ішінде және осымен шектелмей, тіркеу мекенжайын, ұялы

сторонних лиц к карт-счету и других случаях, предусмотренных Договором и Правилами;

3.2.9. в случае утери/хищения Виртуальной карточки немедленно обратиться в Банк с устным или письменным заявлением о блокировании Виртуальной карточки в порядке, предусмотренном Правилами;

3.2.10. обеспечить сохранность Виртуальной карточки, а также конфиденциальность ее реквизитов и CVV2-кода;

3.2.11. в течение 5 (пяти) банковских дней письменно уведомить Банк об изменении реквизитов (Ф.И.О., адрес места жительства и др.);

3.2.12. возмещать в безусловном порядке разумные расходы и судебные издержки, понесенные Банком по вине Клиента и/или связанные с блокированием Виртуальной карточки;

3.2.13. вернуть Банку деньги, ошибочно зачисленные на карт-счет;

3.2.14. самостоятельно производить все расчеты с налоговыми органами;

3.2.15. не использовать Виртуальную карточку для каких-либо незаконных целей, включая оплату товаров и услуг, запрещенных законодательством Республики Казахстан;

3.2.16. представить информацию при заключении Договора о принадлежности Клиента к лицам, связанным с Банком особыми отношениями;

3.2.17. настоящим Клиент выражает свое безусловное и безотзывное согласие на изъятие Банком всех сумм задолженностей по Договору, включая суммы неустоек, расходов и издержек, а также сумм, ошибочно зачисленных на карт-счет, со всех банковских счетов Клиента, открытых в Банке, включая карт-счет, путем их прямого дебетования, а также на удержание Банком имущества Клиента, находящегося в законном владении/пользовании Банка, в порядке и сроки, установленные законодательством Республики Казахстан и/или соответствующими заключенными между Банком и Клиентом договорами;

3.2.18. не допускать расходование денег сверх суммы собственных денег на карт-счете (далее – Овердрафт). В случае допущения Овердрафта Клиент обязан немедленно погашать сумму допущенного Овердрафта и уплатить Банку неустойку за допущенный Овердрафт в соответствии с Тарифами.

3.2.19. В целях соблюдения Закона США о налоговом контроле иностранных счетов, предоставить Банку в срок не более 3 (три) рабочих дня данные об изменении/получении налогового резидентства, включая, но не ограничиваясь, адресе регистрации, текущем номере мобильного телефона, почтовом ящике, наличии действующих инструкций по переводу средств на счет в США.

телефонның ағымдағы нөмірін, пошта жәшігін өзгерту/алу, АҚШ-тағы шотқа қаражатты аудару бойынша қолданыстағы туралы деректерді ұсыну.

### 3.3. Банктің құқықтары:

3.3.1. мыналарды біржақты тәртіппен өзгерту (филиалдарда/бөлімшелерде/Банктің [www.bankrbk.kz](http://www.bankrbk.kz) электрондық мекенжайы бойынша веб-сайтында хабарлама жариялау жолымен Клиентті кейіннен хабарландырумен):

- Ережелер мен Тарифтер;
- Ережелермен белгіленбеген банктік қызмет көрсетудің өзге шарттары;

3.3.2. Клиенттің қосымша келісімінсіз Клиенттің карт-шотынан және/немесе кез келген банк шоттарынан оларды тікелей дебеттеу жолымен мыналарды алу:

- карточкалық операцияның сомасын;
- Тарифтерге сәйкес Банкке тиесілі комиссиялық сыйақыны;
- карт-шотқа қателесіп есептелген ақшаны (тек карт-шоттан алынады);
- Клиенттің Банк алдындағы берешектерінің өзге түрлері;

3.3.3. Клиенттің қосымша келісімінсіз Клиенттің атына Банкке карт-шот валютасынан өзге валютада түскен ақшаны айырбастау күнінде Банк белгілеген бағам бойынша ақшаны айырбастауды жүргізу;

3.3.4. карталық операция бойынша шағымды операция жүргізілген күннен 45 (қырық бес) күнтізбелік күн өткеннен кейін қарастыруға қабылдамау. Диспуттық өтінішті қарастыру Халықаралық төлем жүйесі және Банк процедураларына сәйкес жүргізіледі. Диспуттық жағдайды қарастыру мерзімі 180 күнге дейінгі мерзімді құрайды;

3.3.5. Клиент Виртуалды карточканың қолданыс мерзімі аяқталған күннен бастап 30 (отыз) күнтізбелік күн өткеннен кейін Банкке Шартты бұзу туралы жазбаша өтініш берген жағдайда, Виртуалды карточкаға қызмет көрсету үшін сыйақыны Клиентке қайтармау;

3.3.6. Виртуалды карточканы және/немесе карт-шотты, соның ішінде карт-шот бойынша шығыс операцияларын тоқтата тұрумен, өз талаптарын қанағаттандыру мақсатында карт-шотты тікелей дебеттеу жолымен карт-шоттағы ақшадан өндіріп алу құқығымен, кейіннен оны алу және мынадай жағдайларда Шарттан бас тарту құқығымен оқшаулау:

- алаяқтық операцияларын жүргізуге әрекеттенген жағдайда;
- Клиенттен Виртуалды карточканың жоғалуы/ұрлануы туралы хабарлама алған кезде, сондай-ақ карт-шотқа рұқсатсыз енген кезде;

### 3.3. Банк в праве:

3.3.1. в одностороннем порядке изменять (с последующим уведомлением Клиента путем опубликования объявления в филиалах/подразделениях/на веб-сайте Банка по электронному адресу: [www.bankrbk.kz](http://www.bankrbk.kz)):

- Правила и Тарифы;
- иные условия банковского обслуживания, не определенные Правилами;

3.3.2. без дополнительного согласия Клиента изъять с карт-счета и/или с любых банковских счетов Клиента, открытых в Банке, путем их прямого дебетования:

- сумму карточной операции;
- комиссионное вознаграждение, причитающееся Банку в соответствии с Тарифами;
- деньги, ошибочно зачисленные на карт-счет (изымаются только с карт-счета);
- иные виды задолженности Клиента перед Банком;

3.3.3. без дополнительного согласия Клиента производить конвертацию денег, поступивших в Банк на имя Клиента в валюте, отличной от валюты карт-счета, по курсу, установленному Банком на дату конвертации;

3.3.4. не принимать к рассмотрению претензию по карточной операции, предъявленную Клиентом по истечении 45 (сорок пяти) календарных дней с даты ее совершения. Рассмотрение диспутного заявления проводится в соответствии с процедурами Международной платежной системы и Банка. Срок рассмотрения диспутной ситуации составляет до 180 дней;

3.3.5. не возвращать Клиенту вознаграждение за обслуживание Виртуальной карточки в случае представления Клиентом в Банк письменного заявления о расторжении Договора по истечении 30 (тридцати) календарных дней с даты истечения срока действия Виртуальной карточки;

3.3.6. блокировать Виртуальную карточку и/или карт-счет, в том числе с приостановлением расходных операций по карт-счету, с правом обращения взыскания на деньги на карт-счете путем прямого дебетования карт-счета в целях удовлетворения своих требований, с правом последующего ее изъятия и отказа от Договора:

- в случае попыток проведения мошеннических операций;
- при получении уведомления от Клиента об утере/о хищении Виртуальной карточки, а также при несанкционированном доступе к карт-счету;

<ul style="list-style-type: none"><li>– Клиент Шарттың талаптарын және/немесе Ережелерді бұзған жағдайда;</li><li>– уәкілетті мемлекеттік органдардың және/немесе лауазымды тұлғалардың карт-шот бойынша шығыс операцияларын тоқтата тұру, карт-шоттағы ақшаға тыйым салу туралы шешімдері/қаулылары, сондай-ақ Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес ақшаны акцептсіз алуға құқығы бар үшінші тұлғалардың нұсқаулары Банкке түскен жағдайда;</li><li>– Банк алдындағы кез келген міндеттемелер бойынша Клиенттің берешегі болған кезде;</li><li>– карт-шотқа ақша қателесіп есептелген жағдайда;</li><li>– Шартпен және/немесе Қазақстан Республикасының заңнамасымен көзделген өзге жағдайларда;</li></ul> <p>3.3.7. Клиент Виртуалды карточканы алуға өтініш берілген күннен бастап 3 (үш) күнтізбелік айдан астам мерзімде Банкке келмеген жағдайда, Виртуалды карточканы жою және оған қызмет көрсету үшін төленген сыйақыны Клиентке қайтармау;</p> <p>3.3.8. Шартты жасау кезінде Клиенттің Банкпен ерекше қатынастармен байланысқан тұлғаларға тиесілігі туралы ақпаратты беруін талап ету;</p> <p>3.3.9. Карт-шотқа орындалмаған талаптардың болуына қарамастан, мынадай жағдайларда: карт-шот бойынша соңғы операциялар жасалған күннен бастап 12 (он екі) айдан астам уақытта карт-шот бойынша ақша қозғалысы (кіріс және/немесе шығыс төлемдер және ақша аударымдары) болмаған кезде Клиентке карт-шотта ақша қозғалысының жоқтығы және – егер Клиент хабарламаны алған күннен бастап үш айдың ішінде карт-шот бойынша операцияларды жандандырмаса, хабарлама берілген күннен бастап үш күнтізбелік күн өткен соң оның жабылатыны туралы хабарлама жіберу жолымен; карт-шотта ақша бір жылдан астам мерзім болмаған кезде Клиенттің карт-шотты жабуға өтінішінсіз карт-шотты жабу;</p> <p>3.3.10. Клиент карточканы жабуға/Шартты бұзуға өтініш бергеннен кейін 30 (отыз) күннің ішінде түскен карточкалық операциялардың сомасын өтеуді Клиенттен талап ету және бұл сомаларды карт-шотты қоса алғанда, Банкте ашылған Клиенттің кез келген шоттарынан оларды тікелей дебеттеу жолымен алу, бұған Клиент осымен өзінің сөзсіз және қайтарымсыз келісімін береді.</p> <p>3.3.11. халықаралық /үкіметаралық келісімдерде, шетелдік заңнамада, Қазақстан Республикасының, соның ішінде Қылмыстық жолмен алынған кірістерді заңдастыруға (жылыстатуға) және</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>– в случае нарушения Клиентом условий Договора и/или Правил;</li><li>– в случае поступления в Банк решений/постановлений уполномоченных государственных органов и/или должностных лиц о приостановлении расходных операций по карт-счету, аресте денег на карт-счете, а также указаний третьих лиц, имеющих право безакцептного изъятия денег в соответствии с законодательством Республики Казахстан;</li><li>– при наличии задолженности Клиента по любым обязательствам перед Банком;</li><li>– в случае ошибочного зачисления денег на карт-счет;</li><li>– в иных случаях, предусмотренных Договором и/или законодательством Республики Казахстан;</li></ul> <p>3.3.7. уничтожить Виртуальную карточку и не возвращать Клиенту выплаченное им вознаграждение за ее обслуживание, в случае неявки Клиента в Банк для получения Виртуальной карточки в срок более 3 (трех) календарных месяцев с даты подачи заявления;</p> <p>3.3.8. потребовать представление информации при заключении Договора о принадлежности Клиента к лицам, связанным с Банком особыми отношениями;</p> <p>3.3.9. закрыть карт-счет без заявления Клиента на закрытие карт-счета независимо от наличия неисполненных требований к карт-счету: при отсутствии движения денег (входящих и/или исходящих платежей и переводов денег) по карт-счету более 12 (двенадцати) месяцев с даты последней операции по карт-счету, путем направления Клиенту соответствующего уведомления об отсутствии движения денег на карт-счете и его закрытии по истечении трех календарных месяцев со дня уведомления - если Клиент в течение трех месяцев со дня уведомления не возобновит операции по карт-счету; при отсутствии денег на карт-счете более одного года;</p> <p>3.3.10. потребовать от Клиента возместить суммы карточных операций, поступившие в течение 30 (тридцати) дней после подачи Клиентом заявления на закрытие карточки/расторжение Договора, и изъять данные суммы с любых счетов Клиента, открытых в Банке, включая карт-счет, путем их прямого дебетования, на что Клиент настоящим предоставляет свое безусловное и безотзывное согласие.</p> <p>3.3.11. отказать в одностороннем порядке без объяснения причин отказать в продолжении деловых отношений (прекратить деловые отношения) в случаях и по основаниям, предусмотренным международными/межправительственными соглашениями, иностранным законодательством,</p>
---	--

терроризмді қаржыландыруға қарсы іс-қимыл туралы заңнамада, Банктің ішкі нормативтік құжаттарында, осы Шартта қарастырылған жағдайларда және негіздер бойынша, соның ішінде және осымен шектелмей келесі жағдайларда іскерлік қарым-қатынастарды жалғастырудан бас тарту себептерін түсіндірусіз бір тарапты тәртіпке бас тарту:

- 1) Банктің Виртуалды карточканың Ұстаушысын тиісті тексеру бойынша іс-шараларды жүзеге асыруының мүмкін еместігі;
- 2) зерделелеу барысында Виртуалды карточканың Ұстаушысында Карточканың қылмыстық жолмен алынған кірістерді заңдастыру (жылыстату) және терроризмді қаржыландыру мақсаттарында қолданылатындығы туралы күдіктердің туындауы;
- 3) егер Виртуалды карточканың Ұстаушысы терроризмді және экстремизмді қаржыландыруға байланысты ұйымдардың ұлттық тізіміне және /немесе жаһандық экономикалық, саяси және өзге санкциялар таралатын тұлғалар тізіміне кірсе, соның ішінде Банктің мұндай операцияларды жасауы Банкке шектеулерді және/немесе жоғарыда аталған санкцияларды қолдануды алып келуі мүмкін жағдайларда;
- 4) Виртуалды карточканың Ұстаушысының Банкке құжаттарды/мәліметтерді ұсынудан бас тартуы, оларды уақытынан кешіктіріп ұсынуы және /немесе жарамсыз/сенімсіз құжаттарды /мәліметтерді ұсынудан бас тартуы, немесе егер құжатта жалғандық белгілері болса, сонымен қатар құжаттарды /мәліметтерді Қазақстан Республикасы заңнамасының және/немесе Банктің ішкі нормативтік құжаттарының талаптарына сәйкес келмейтін нысанда/түрде ұсыну;
- 5) егер Виртуалды карточканың Ұстаушысының Карт-шотына қойылған Карт-шот бойынша шығыс операцияларды тоқтату тұру туралы уәкілетті мемлекеттік органдардың және лауазымдық тұлғалардың шешімдері және/немесе өкімдері, Карт-шоттан ақшаны алу туралы үшінші тұлғалардың талаптары және/немесе арест салынған ақша сомасы жеткіліксіз болған кезде Карт-шоттағы ақшаға арест салынған;
- 6) егер Клиент әрекет етпейтін салық төлеуші болып табылса, бұл туралы Банкке уәкілетті органмен берілген ақпарат;
- 7) Виртуалды карточканың Ұстаушысында ҚР заңнамасымен қарастырылған салық берешегінің және өзге де бюджетке тиесілі төлемдер болуы;
- 8) Қазақстан Республикасының, соның ішінде Қылмыстық жолмен алынған кірістерді заңдастыруға (жылыстатуға) және терроризмді қаржыландыруға қарсы іс-қимыл туралы заңнамасымен қарастырылған.

законодательством Республики Казахстан, в том числе о противодействии легализации (отмывания) доходов, полученных преступным путем, и финансирования терроризма, внутренними нормативными документами Банка, настоящим Договором, в том числе, но не ограничиваясь:

- 1) невозможности осуществления Банком мер по надлежущей проверке Держателя Виртуальной карточки;
  - 2) возникновения в процессе изучения Держателя Виртуальной карточки подозрений о том, что Карточка будет использоваться в целях легализации (отмывания) доходов, полученных преступным путем, или финансирование терроризма;
  - 3) если Держатель Виртуальной карточки, включен в национальный перечень организаций и лиц, связанных с финансированием терроризма и экстремизма и/или в список лиц, на которых распространяются глобальные экономические, политические и иные санкции, в том числе, и в случаях, когда совершение Банком таких операций может повлечь применение ограничений и/или вышеуказанных санкций к Банку;
  - 4) отказа Держателя Виртуальной карточки в предоставлении Банку документов/сведений, несвоевременного их предоставления и/или предоставления недействительных/недостовверных документов/сведений, либо если документ содержит признаки подделки, а также предъявления документов по форме/виду, не соответствующих требованиям законодательства Республики Казахстан и/или внутренних нормативных документов Банка;
  - 5) если имеются предъявленные к Карт-счету Держателя Виртуальной карточки решения и/или распоряжения уполномоченных государственных органов и должностных лиц о приостановлении расходных операций по Карт-счету, требования третьих лиц об изъятии денег с Карт-счета и/или наложен арест на деньги, находящиеся на Карт-счете, при условии недостаточности суммы денег, на которую налагается арест;
  - 6) если Клиент является бездействующим налогоплательщиком, информация о котором передана Банку, уполномоченным органом;
  - 7) наличия у Держателя Виртуальной карточки налоговой задолженности и иным платежам в бюджет, предусмотренных законодательством РК;
  - 8) предусмотренных законодательством Республики Казахстан, в том числе о противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма.
- В случае принятия Банком решения о прекращении отношений, как при наличии остатка, так и в случаях отсутствия денег на Карт-счете, Банк вправе

Банк Карт-шотта қалдық болған кезде, сондай-ақ ақша болмаған кезде қарым-қатынастарды тоқтату туралы шешім қабылдаған жағдайда Банк егер Банктің ішкі нормативтік құжаттарымен өзге жағдай белгіленбесе, Карт-шотты болжамды жабу күніне дейін 3 (үш) жұмысшы күн бұрын Карт-шотты жабу туралы Виртуалды карточканың Ұстаушысына хабарлама жіберуге құқылы.

1.1. Банк өз қарастыруы бойынша Виртуалды карточканың Ұстаушысының қосымша келісімісіз, егер мұны Қазақстан Республикасының заңнамасы, халықаралық/үкіметаралық келісімдер, шетелдік заңнама және /немесе Банктің ішкі нормативтік құжаттары талап етсе, Карт-шотты ашу, жүргізу, жабу үшін қажетті құжаттардың тізіміне өзгертулерді енгізуге құқылы. Егер осындай өзгертулерге байланысты Карт-шотты ашу, жүргізу, жабу үшін қосымша құжаттарды ұсыну талап етілсе, Шартқа қосылатын Виртуалды карточканың Ұстаушысы өз келісімін береді және оларды Банк көрсеткен тізімге сәйкес Банк көрсеткен мерзімде сол түрде және жеке ұсынуға міндеттенеді.

1.2. Дербес деректерді және/немесе Карт-шоттың болуына байланысты Банк үшін мәні бар немесе мәні болуы мүмкін ақпаратты өзгерткен жағдайда (соның ішінде және осымен шектелмей, атауын/тегін, атын, әкесінің атын (болған кезде), ЖСН/БСН, пошта деректерін, орналасқан орнын /тұрғылықты орнын, нақты мекенжайын, байланыс деректерін (телефон нөмірлері, электрондық пошта мекенжайы (e-mail)) өзгерту, жеке басын куәландыратын құжатты, мөрді (болған кезде) ауыстыру/жоғалту, салық резиденттігін өзгерту) Виртуалды карточканың Ұстаушысы мұндай өзгертулерден кейін Банкке Виртуалды карточканың Ұстаушысының бірінші жүгіну күніне дейін 2 (екі) жұмыс күнінен кешіктірмей, жүгінбеген жағдайда – мұндай өзгертулер күнінен бастап 5 (бес) жұмыс күні ішінде Банк үшін жарамды деп танылған тәсілмен мұндай өзгертулерді растайтын құжаттардың түпнұсқаларын немесе көшірмелерін бірге ұсынумен бұл туралы Банкке жазбаша түрде хабарлауға міндетті. Кез келген өзгертулер Банк хабарламаны және тиісті растама құжаттарды алуды растағаннан кейін ғана Банк үшін жарамды болады. Виртуалды карточканың Ұстаушысы жоғарыда аталған мерзімдерде енгізілген өзгертулерді растайтын барлық қажетті құжаттарды ұсынбаған жағдайда Банкте бар Виртуалды карточканың Ұстаушысының дербес деректері және /немесе Карт-шоттың болуына байланысты Банк үшін мәні бар немесе мәні болуы мүмкін ақпарат Виртуалды карточканың Ұстаушысының Банкке жүгіну күнінде өзекті болып саналады. Банк

направить уведомление Держателю Виртуальной карточки о закрытии Карт-Счета за 3 (три) рабочих дня до предполагаемой даты закрытия Карт-счета, если иное не установлено внутренними нормативными документами Банка.

1.1. Банк вправе по своему усмотрению, без какого-либо дополнительного согласия Держателя Виртуальной карточки, вносить изменения в перечень документов, необходимых для открытия, ведения, закрытия Карт-счетов, в случае, если того требует законодательство Республики Казахстан, международные/межправительственные соглашения, иностранное законодательство и/или внутренние нормативные документы Банка. Если, в связи с такими изменениями, для открытия, ведения, закрытия Кар-счета, требуется предоставление дополнительных документов, Держатель Виртуальной карточки, присоединяясь к Договору, выражает свое согласие и обязуется предоставить их в том виде и в отдельно указанный Банком срок в соответствии с перечнем, указанным Банком.

1.2. В случае изменения персональных данных и/или информации, имеющих или которые могут иметь значение для Банка в связи с наличием Карт-счета (включая, но не ограничиваясь, изменениями наименования/фамилии, имени, отчества (при наличии), ИИН/БИН, почтовых реквизитов, места нахождения/места жительства, фактического адреса, контактных данных (номера телефона, адреса электронной почты (e-mail), заменой/утратой документа, удостоверяющего личность, печати (при наличии), налогового резидентства, Держатель Виртуальной карточки обязан письменно уведомить об этом Банк с приложением оригиналов либо копий, удостоверенных приемлемым для Банка способом, документов, подтверждающих такие изменения не позднее 2 (двух) Рабочих дней до даты первичного обращения Держателя Виртуальной карточки в Банк после таких изменений, в случае не обращения – в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты таких изменений. Любые такие изменения становятся действительными для Банка только после подтверждения получения Банком уведомления и соответствующих подтверждающих документов. В случае непредставления Держателя Виртуальной карточки всех необходимых документов, подтверждающих внесенные изменения в вышеуказанные сроки, имеющаяся в Банке информация Держателя Виртуальной карточки по персональным данным и/или информация, имеющая или могущая иметь значение для Банка в связи с наличием Карт-счета, будет считаться актуальной на дату обращения Держателя Виртуальной карточки в Банк. Банк вправе потребовать, а Держатель Виртуальной карточки обязан предоставить Банку любые документы, подтверждающие эти изменения.



талап етуге, ал Виртуалды карточканың Ұстаушысы Банкке осы өзгертулерді растайтын кез келген құжаттарды ұсынуға міндетті.

3.3.12. Рұқсатсыз Карточкалық операцияны жүзеге асыру тәуекелін азайту мақсатында Банктің ішкі құжаттарымен белгіленген тәртіпке сәйкес Карточкалық операцияларды жүзеге асыруға Дербес және Тәуекел Лимиттерді белгілеу.

#### **3.4. Банктің міндеттері:**

3.4.1. өтініш алынған және Клиент Виртуалды карточкаға қызмет көрсету үшін сыйақыны Тарифтерге сәйкес төлеген күннен бастап 10 (он) банк күнінің ішінде карт-шот ашу, Клиентке не Клиент берген нотариалды куәландырылған сенімхаттың негізінде әрекет ететін сенімгеріне Виртуалды карточканы беру;

3.4.2. карт-шотқа және Виртуалды карточкаға Қазақстан Республикасының заңнамасына, Шартқа, Банк операцияларын жүргізудің жалпы шарттары туралы Ережелерге және Банктің ішкі ережелеріне сәйкес қызмет көрсетуді қамтамасыз ету;

3.4.3. Банкке ақша түскен және тиісті түрде ресімделген төлем құжаттарының көшірмелерін алған күннен кейінгі банк күнінен кешіктірмей Клиенттің пайдасына түскен ақшаларды карт-шотқа есептеу;

3.4.4. жазбаша сауалды алған күннен бастап 10 (он) банк күнінің ішінде Клиентке қосымша үзінді көшірмелер беру;

3.4.5. Шарттағы, Ережелердегі және Тарифтердегі барлық өзгерістер туралы филиалдарда/бөлімшелерде/Банктің [www.bankrbk.kz](http://www.bankrbk.kz) электрондық мекенжайы бойынша веб-сайтында хабарлама орналастыру жолымен Клиентті хабарландыру;

3.4.6. Виртуалды карточка Банктің бастамасы бойынша оқшауланған жағдайда, жазбаша, не SMS-хабарламамен Клиентті оқшаулау күнінен бастап 10 (он) банк күнінің ішінде хабарландыру.

#### **4. Есеп айырысуларды жүргізу шарттары**

4.1. Карт-шот \_\_\_\_\_ жүргізіледі.  
(теңге/ АҚШ доллары / евро)

4.2. Карт-шот бойынша көрсетілетін қызметтер үшін Банк Тарифтермен белгіленген мөлшерде сыйақы (мүдде) өндіріп алады.

4.3. Карт-шотты толықтыру Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасына сәйкес қолма-қол ақшамен немесе қолма-қол ақшасыз жолмен жүргізіледі.

4.4. Ай сайынғы үзінді көшірме Клиентке не Клиент берген сенімхаттың негізінде әрекет ететін оның сенімгеріне Клиентке қызмет көрсетуші Банк филиалында қолына тапсырылады не электронды почта бойынша беріледі.

3.3.12. В целях снижения риска осуществления Несанкционированной Карточной операции устанавливать Персональные и Рисковые Лимиты на осуществление Карточных операций в соответствии с порядком, установленным с внутренними документами Банка.

#### **3.4. Банк обязуется:**

3.4.1. в течение 10 (десяти) банковских дней с даты получения заявления и уплаты Клиентом вознаграждения за обслуживание Виртуальной карточки согласно Тарифам, открыть карт-счет, выдать Виртуальную карточку Клиенту, либо его поверенному, действующему на основании выданной Клиентом нотариально удостоверенной доверенности;

3.4.2. обеспечить обслуживание карт-счета и Виртуальной карточки в соответствии с законодательством Республики Казахстан, Договором, Правилами об общих условиях проведения операций Банка и внутренними правилами Банка;

3.4.3. не позднее банковского дня, следующего за днем поступления в Банк денег, и получения копии надлежащим образом оформленных платежных документов зачислять на карт-счет деньги, поступившие в пользу Клиента;

3.4.4. в течение 10 (десять) банковских дней с даты получения письменного запроса предоставлять Клиенту дополнительные выписки;

3.4.5. уведомлять Клиента обо всех изменениях в Договоре, Правилах и Тарифах путем размещения объявлений в филиалах/подразделениях/на веб-сайте Банка по электронному адресу: [www.bankrbk.kz](http://www.bankrbk.kz);

3.4.6. письменно, либо SMS-сообщением уведомить Клиента в случае блокирования Виртуальной карточки по инициативе Банка в течение 10 (десяти) банковских дней с даты блокирования.

#### **4. Условия проведения расчетов**

4.1. Карт-счет ведется в \_\_\_\_\_.  
(тенге/ доллары США/ евро)

4.2. За услуги, оказываемые по карт-счету, Банк взимает вознаграждение (интерес) в размере, установленном Тарифами.

4.3. Пополнение карт-счета производится наличным или безналичным путем в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан.

4.4. Ежемесячная выписка вручается Клиенту либо его поверенному, действующему на основании выданной Клиентом доверенности, в обслуживающем Клиента филиале Банка нарочно, либо по электронной почте.

4.5. Ай сайынғы үзінді көшірме бойынша шағымдарды Клиент оны алған күннен бастап 5 (бес) күннің ішінде Банктің алмауы онда көрсетілген ақпараттың дұрыстығының растамасы болып табылады.

### **5. Тараптардың жауапкершілігі**

#### **5.1. Банк:**

- банк құпиясының ашылуы үшін – Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасына сәйкес;
- Клиенттің пайдасына Банкке түскен ақшаның карт-шотқа есептелуінің кешіктірілуі үшін – кешіктірудің әрбір күні үшін дер кезінде есептелмеген соманың 0,01% мөлшерінде;
- карт-шот бойынша қателесіп жүргізілген операция үшін жауап береді. Бұл жағдайда Банктің жауапкершілігі қателесіп жүргізілген операцияның жойылуымен шектеледі.

#### **5.2. Банк:**

- үшінші тараптың Виртуалды карточкаға қызмет көрсетуден бас тартуы;
- Виртуалды карточка бойынша сатып алынған тауарлар мен қызметтердің сапасы;
- үшінші тарап белгілеген, Клиенттің мүдделерін қозғауы мүмкін лимиттер, шектеулер және қосымша сыйақылар;
- жоғалған/ұрланған Карточканы оқшаулау туралы өтінішпен Клиенттің Банкке дер кезінде жүгінбеуінің салдарлары үшін жауап бермейді;
- ол бойынша Виртуалды карточканың Ұстаушысы Шарттың 3.1.7. т. қарастырылған тәртіпте Дербес/Тәуекел Лимитті алып тастаған Карточкалық операцияны.

#### **5.3. Клиент:**

- жоғалған/ұрланған Виртуалды карточканы оқшаулау туралы өтінішпен Клиенттің Банкке дер кезінде жүгінбеуінің салдарлары – Банкке келтірілген нұқсанның толықтай көлемінде;
- карт-шотқа қателесіп есептелген ақшаның Банкке қайтарылмауы - Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасына сәйкес;
- карт-шот бойынша ақшаның жұмсалудың жеткіліксіз бақылауы, Ережелердің және Шарт талаптарының орындалмауы - Банкке келтірілген нұқсанның толықтай көлемінде;
- Банкке берешекті өтеуді кешіктіру – Тарифтерге сәйкес;
- Клиенттің кінәсі бойынша Банк шеккен шығыстар мен сот шығындары үшін Банкке келтірілген нұқсанның толықтай көлемінде;
- Банктің сұрауы бойынша даулы жағдайды қарастыруға өтінішті және/немесе даулы

4.5. Неполучение Банком претензий по ежемесячной выписке в течение 5 (пяти) банковских дней с даты ее получения Клиентом считается подтверждением правильности, указанной в ней информации.

### **5. Ответственность Сторон**

#### **5.1. Банк несет ответственность за:**

- разглашение банковской тайны – в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан;
- задержку зачисления на карт-счет денег, поступивших в Банк в пользу Клиента – в размере 0,01% от несвоевременно зачисленной суммы за каждый день просрочки;
- ошибочно произведенную по карт-счету операцию. Ответственность Банка в этом случае ограничивается отменой ошибочно произведенной операции.

#### **5.2. Банк не несет ответственности за:**

- отказ третьей стороны в обслуживании Виртуальной карточки;
- качество товаров и услуг, приобретенных по Виртуальные карточки;
- лимиты, ограничения и дополнительные вознаграждения по Виртуальной карточке, установленные третьей стороной, которые могут затронуть интересы Клиента;
- последствия несвоевременного обращения Клиента в Банк с заявлением о блокировании утерянной/похищенной Карточки;
- Карточную операцию, по которой Держатель Виртуальной Карточки отменил Персональный/Рисковый Лимит в порядке, предусмотренном в п. 3.1.7. Договора.

#### **5.3. Клиент несет ответственность за:**

- последствия несвоевременного обращения в Банк с заявлением о блокировании утерянной/похищенной Виртуальной карточки – в полном объеме причиненного Банку ущерба;
- не возврат в Банк денег, ошибочно зачисленных на карт-счет - в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан;
- недостаточное контролирование расходования денег по карт-счету, несоблюдение Правил и условий Договора - в полном объеме причиненного Банку ущерба;
- задержку погашения задолженности Банку - согласно Тарифам;
- расходы и судебные издержки, понесенные Банком по вине Клиента, в полном объеме ущерба, причиненного Банку;

жағдайға қатысты құжаттарды бермеу немесе кешіктіріп беру;

- Шартты жасау кезінде Клиенттің Банкпен ерекше қатынастармен байланысқан тұлғаларға тиесілігі туралы ақпаратты беру;
- Бөтен тұлғалардың карт-шотқа рұқсат енуінің алдын алу мақсатында және Шартпен және Ережелермен көзделген басқа жағдайларда Банкпен жазбаша хабарламаны алғаннан кейін Банкке дер кезінде жүгінбеудің салдарлары үшін.
- Карточкалық операцияны жүзеге асыру үшін Банк көрсеткен қызметтің құнын ескерумен, Карточкалық операция сомасында Карточкалық операция үшін, егер Виртуалды картчканың Ұстаушысының әрекеті және /немесе әрекетсіздігі Карточкалық операцияны жүзеге асыруға, соның ішінде және осымен шектелмей, Виртуалды картчканың Ұстаушысы бастамасы бойынша Банкпен белгіленген Дербес/Тәуекел Лимиттерді қабылдауға алып келсе, жауап береді.

5.4. Тараптар міндеттемелерін ішінара немесе толықтай орындамағаны үшін, егер ол бой бермейтін күш жағдайларының: өрттің, су тасқынының, жер сілкінісінің, электр қуатын берудегі іркілістің және Тараптардың бақылауынан тыс болатын басқа жағдайлардың салдары болып табылса, осы жағдайлардың күшінде болуы кезеңінде жауапкершіліктен босатылады. Бұл ретте Тараптар өз міндеттемелерін лайықты орындау үшін жағдайларды тезірек қалпына келтіру үшін өздеріне тәуелді барлық жағдайларды қабылдауға міндеттенеді.

## **6. Дауларды шешу тәртібі**

6.1. Шартты орындау кезінде туындайтын барлық даулар мен қайшылықтар мүмкіндігіне қарай Тараптар арасындағы келіссөз жолымен шешілетін болады.

6.2. Келісімге қол жеткізілмеген барлық даулар Қазақстан Республикасының соттарында Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасында көзделген тәртіппен шешілетін болады.

6.3. Осы Шартқа қол қоя отырып, Виртуалды картчканың Ұстаушысы келіседі:

- 1) Банк Өтініште көрсетілген мәліметтерге қатысты Клиенттен түсіндірмелерді және қосымша ақпаратты ұсынуды талап етуге құқылы;
- 2) Өтініште көрсетілген деректерді Банк Рұқсатсыз картчканың операциялардың алдын алу мақсаттарында қолдануы мүмкін;
- 3) Виртуалды картчканың Ұстаушысының картчкаларына қатысты сауалдар туындаған жағдайда Банк байланыстың кез келген арналарын

– непредставление или несвоевременное представление по запросу Банка заявления на рассмотрение спорной ситуации и/или документов, относящихся к спорной ситуации;

– представление информации при заключении Договора о принадлежности Клиента к лицам, связанным с Банком особыми отношениями;

– за последствия несвоевременного обращения в Банк после получения письменного уведомления от Банка, в целях предотвращения несанкционированного доступа сторонних лиц к карт-счету и других случаях, предусмотренных Договором и Правилами;

- Карточную операцию в сумме Карточной операции, с учетом стоимости оказанной Банком услуги за осуществление Карточной операции, в случае, если действия и/или бездействие Держателя Виртуальной Карточки привели к осуществлению Карточной операции, включая, но не ограничиваясь, отмену по инициативе Держателя Виртуальной Карточки установленных Банком Персональных/Рисковых Лимитов.

5.4. Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств, если оно явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы: пожара, наводнения, землетрясения, сбоя подачи электроэнергии и других обстоятельств, находящихся вне контроля Сторон, на период действия этих обстоятельств. При этом Стороны обязуются предпринять все зависящие от них усилия для скорейшего восстановления условий для надлежащего исполнения своих обязательств.

## **6. Порядок разрешения споров**

6.1. Все споры и разногласия, возникающие при исполнении Договора, будут по возможности решаться путем переговоров между Сторонами.

Все споры, по которым не было достигнуто соглашение, подлежат разрешению в судах Республики Казахстан в порядке, предусмотренном действующим законодательством Республики Казахстан.

Подписанием настоящего Договора Держатель Виртуальной карточки согласен (-на):

- 1) что Банк вправе требовать предоставления Клиентом пояснения и дополнительной информации относительно сведений, указанных в Заявлении;
- 2) что данные, указанные в Заявлении, могут быть использованы Банком в целях предотвращения Несанкционированных картчных операций;
- 3) что при возникновении вопросов относительно карточек Держателя Виртуальной карточки, Банк может направить соответствующие запросы по месту

қолданумен Виртуалды карточканың Ұстаушысының тұрғылықты орны немесе жұмыс орны бойынша тиісті сұраныстарды жібере алады;

4) Банктен Банктің қызметтері, ұсыныстары және өнімдері туралы ақпаратты, сонымен қатар SMS-хабарламалар үшін өзге хабарламаларды алуға;

5) Виртуалды карточканың Ұстаушысы Card Service Виртуалды карточканы бұғаттау талабымен ауызша жүгінуі кезінде, сонымен қатар Виртуалды карточкаға қызмет көрсетуге қатысты Виртуалды карточканың Ұстаушысының Card Service-ге басқа кез келген жүгінулері бойынша Card Service және Виртуалды карточканың Ұстаушысы арасындағы телефон әңгімелерінің жазбалары. Card Service және Виртуалды карточканың Ұстаушысы арасындағы телефон әңгімесінің дыбыстық жазбасы Виртуалды карточканың Ұстаушысының Виртуалды карточканы бұғаттау талабымен ауызша жүгінуінің, сонымен қатар Виртуалды карточкаға қызмет көрсетуге қатысты Виртуалды карточканың Ұстаушысының Card Service-ге басқа кез келген жүгінулері бойынша растайтын дерек болып табылады;

б) Виртуалды карточканың Ұстаушысының зейнетақы жинақтамалары туралы құпияны ашу, сонымен қатар мемлекеттік корпорациямен /өзге уәкілетті органмен/ұйыммен ұсынылатын бірыңғай жинақтаушы зейнетақы қорына Виртуалды карточканың Ұстаушысының кірістерінен аударылатын міндетті зейнетақы жарналары туралы, сонымен қатар әлеуметтік аударымдар туралы ақпарат алу; «Bank RBK» АҚ-да бар және болашақта аталған көзден түсетін Виртуалды карточка Ұстаушысының қаржылық және мүліктік басқа міндеттемелерге қатысты кредиттік бюроға (мемлекеттік қатысуы бар кредиттік бюроны қоспағанда) Виртуалды карточка Ұстаушысы туралы ақпаратты ұсынуға; кредиттік бюрода бар және болашақта кредиттік бюроларға түсуі мүмкін Виртуалды карточка Ұстаушысының қаржылық және мүліктік басқа міндеттемелерге қатысты ақпараттың осы келісімді қабылдаған кредиттік бюродан ақпаратты алушыға ашылатындығы туралы кредиттік есептің алушысына кредиттік есепті беруге;

6.4. Виртуалды карточканың Ұстаушысы Өтінішке қол қоя отырып, Банкке, сонымен қатар Виртуалды карточканың Ұстаушысымен жүргізілетін шот бойынша операцияларға қатысы бар және /немесе болуы мүмкін үшінші тұлғаларға Қазақстан Республикасының (бұдан былай – ҚР) заңнамасына сәйкес Виртуалды карточканың Ұстаушысының дербес деректеріне қатысты мәліметтерді, ақпаратты және құжаттарды жинауға, кез келген өңдеуге, сонымен қатар Банктің мұндай деректерді:

жителиста или по месту работы Держателя Виртуальной карточки с использованием любых каналов связи;

4) на получение от Банка информации об услугах, предложениях и продуктах Банка, а также иных уведомлений в виде SMS-сообщений;

5) осуществление записи телефонных разговоров между Card Service и Держателем Виртуальной карточки при устном обращении Держателя Виртуальной карточки в Card Service с требованием Блокирования Виртуальной карточки, а также по любым другим обращениям Держателя Виртуальной карточки в Card Service касательно обслуживания Виртуальной карточки. Звукозапись телефонного разговора между Card Service и Держателем Виртуальной карточки является подтверждающим фактом устного обращения Держателя Виртуальной карточки в Card Service с требованием о Блокировании Виртуальной карточки, а также по любым другим обращениям Держателя Виртуальной карточки в Card Service касательно обслуживания Виртуальной карточки;

б) на раскрытие тайны о пенсионных накоплениях Держателя Виртуальной карточки, а также получение информации, предоставляемой государственной корпорацией/иным уполномоченным органом/организацией об отчисляемых с доходов Держателя Виртуальной карточки обязательных пенсионных взносах в единый накопительный пенсионный фонд, а также о социальных отчислениях; на предоставление информации о Держателе Виртуальной карточки в кредитные бюро (за исключением кредитного бюро с государственным участием), касающаяся финансовых и других обязательств имущественного характера Держателя Виртуальной карточки, находящаяся в АО «Bank RBK» и которая поступит в указанный (-ые) источник (и) в будущем; на выдачу кредитного отчета получателю кредитного отчета, что информация, касающаяся финансовых и других обязательств имущественного характера Держателя Виртуальной карточки, находящаяся в кредитных бюро, и которая поступит кредитные бюро в будущем, будет раскрыта получателю информации из кредитного бюро, принявшему настоящее согласие;

Подписанием Заявления Держатель Виртуальной карточки подтверждает и предоставляет Банку, а также третьим лицам, которые имеют и/или могут иметь отношение к проводимым Держателем Виртуальной карточки операциям по счету, свое безусловное согласие на сбор, любую обработку сведений, информации и документов, относящихся к персональным данным Держателя Виртуальной карточки в соответствии с законодательством Республики Казахстан (далее – РК), а также на

- 1) Банк құпиялық туралы келісім жасаған тұлғаларға;
- 2) ҚР заңнамасының және/немесе халықаралық/үкіметаралық келісімдердің талаптарын және /немесе шетелдік заңнаманың және /немесе халықаралық тәжірибенің (бұдан былай – Қолданылатын нормалар) талаптарын орындау мақсаттарында кез келген мемлекеттік органдарға, лауазымдық тұлғаларға, ұйымдарға және үшінші тұлғаларға; егер бұл ақпарат оларға Клиенттің операцияларын жүргізу үшін қажет болса, банктер- корреспонденттерге;
- 3) егер бұл Клиенттің нұсқауларын орындау, оның қызмет көрсетуін жақсарту (соның ішінде Банк жүйелерін, процедураларын жетілдіру/автоматтандыру/өзгерту арқылы), Банк тексерістерін (аудитін) жүргізу және есептілікті дайындау, Банк алдындағы берешекті өндіріп алу үшін қажет болса, кез келген үшінші тұлғаларға;
- 4) ҚР заңнамасына және Шартқа сәйкес шотты жапқан кезде нотариуске ашуына (соның ішінде трансшекаралық таратуға) өзінің сөзсіз келісімін береді.

6.5. Өтінішке қол қоя отырып, Виртуалды карточканың Ұстаушысы Қолданылатын нормаларға сәйкес Банктің қылмыстық әрекеттерге және ақшаны жылыстату (кірістерді заңдастыру), терроризмді қаржыландыру, айлакерлік, коррупция және т.б. бойынша схемаларға тартылу жағдайларының алдын алу бойынша іс-шараларды Банктің орындайтындығы туралы білетіндігін растайды. Осыған байланысты Виртуалды карточканың Ұстаушысы Банктің өз қарастыруы бойынша немесе Қолданылатын нормаларға сәйкес түскен талаптар бойынша осы себептен мұндай операцияны тоқтата тұруға немесе бас тартуға құқылы екендігімен келіседі. Виртуалды карточканың Ұстаушысы өзінің сөзсіз және шартсыз келісімін білдіреді:

- 1) Қолданылатын нормалардың талаптарын орындау мақсаттарында төлемдерді (аударымдарды) жасау, соның ішінде халықаралық, өзге міндеттерді орындау кезінде Банк банктер-корреспонденттерге және операцияларды жүргізуге қатысатын өзге үшінші тұлғаларға, соның ішінде және осымен шектелмей, мемлекеттік органдарға, олардың сұраныстары бойынша контрагенттерге банктік, коммерциялық және /немесе өзге заңмен қорғалатын құпияны құрайтын ақпаратты ұсынуға құқылы;
- 2) Банкпен белгіленген мерзімдерде ақша төлемі (аударымы) бойынша операцияларды аяқтау үшін тиісті банктер-корреспонденттерге/тұлғаға/органға ұсыну талап етілетін түсіндіруді (түсініктемелерді) және /немесе құжаттарды ұсыну. Осы өтінішке қол қоя отырып, мен ақша төлемін (аударымын) аяқтау

раскрытие Банком таких данных (в том числе трансграничную передачу):

- лицам, с которыми Банк заключил соглашение о конфиденциальности;
- 2) любым государственным органом, должностным лицам, организациям и третьим лицам в целях: исполнения требований законодательства РК и/или международных/межправительственных соглашений, и/или требований иностранного законодательства и/или международной практики (далее – Применимые нормы); банкам-корреспондентам, если данная информация им необходима для проведения операции Клиента;
- 3) любым третьим лицам, если это необходимо для выполнения указания Клиента, улучшения его обслуживания (в том числе путем доработки/автоматизации/изменения систем, процедур Банка), проведении проверок (аудита) Банка и подготовки отчетности, взыскания задолженностей перед Банком;
- 4) нотариусу при закрытии счета в соответствии с законодательством РК и Договором.

Подписанием Заявления Держатель Виртуальной карточки подтверждает свою осведомленность о том, что в соответствии с Применимыми нормами Банк выполняет мероприятия по предотвращению случаев вовлечения Банка в преступные действия и схемы по отмыванию денег (легализации доходов), финансирование терроризма, мошенничество, коррупцию и т.д. В связи с этим Держатель Виртуальной карточки согласен, что Банк по своему усмотрению или по требованиям, поступившим согласно Применимым нормам, вправе приостановить или отказать в проведении такой операции по этой причине. Держатель Виртуальной карточки выражает свое безусловное и безотзывное согласие:

с тем, что в целях исполнения требований Применимых норм, при совершении платежей (переводов), в том числе международных, исполнении иных обязательств, Банк вправе предоставить банкам-корреспондентам и иным третьим лицам, участвующим в проведении операции, в том числе, включая, но не ограничиваясь, государственным органам, контрагентам по их запросу, информацию, составляющую банковскую, коммерческую и/или иную охраняемую законом тайну;

- 2) предоставить в сроки, установленные Банком, разъяснения (пояснения) и/или документы, которые требуется предоставить соответствующему банку-корреспонденту/лицу/органу для завершения операции по платежу (переводу) денег. Подписанием настоящего заявления я подтверждаю и принимаю на себя риски, связанные с невозможностью завершения платежа (перевода) денег.

мүмкінсіздігіне байланысты тәуекелдерді растаймын және өзіме қабылдаймын.

6.6. Өтінішке қол қоя отырып, Виртуалды карточканың Ұстаушысы Карт-шот бойынша Қосымша үзінді көшірмені алу үшін жеке өтінішті толтыру қажет екендігі туралы біледі.

### **7. Шарттың қолданыс мерзімі, оны бұзудың, тоқтатудың және өзгертудің талаптары**

7.1. Шарт оған Тараптар қолдарын қойған күннен бастап күшіне енеді. Осы Шарттың өзгертулері мен толықтырулары, егер олар жазбаша нысанда ресімделсе және Тараптардың уәкілетті өкілдері қолдарын қойса, күшінде болады. Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасына Тараптардың осы Шарт бойынша қатынастарын реттейтін өзгертулер мен толықтырулар қосымша келісімдерге қол қоймастан осы Шарттың ережелеріне тиісті өзгертулер мен толықтырулар енгізуге алып келеді.

7.2. Клиент Шарт бойынша міндеттемелердің орындалмауы болмаған кезде Шартты бұзудың болжамды күніне дейін 30 (отыз) күнтізбелік күн бұрын Банкке тиісті жазбаша хабарламаны жіберу және Шарттың шеңберінде шығарылған Виртуалды карточканы Банкке тапсыру жолымен Шартты біржақты тәртіппен бұзуға бастамашылық жасауға құқылы.

7.3. Банк Шартты бұзудың болжамды күніне дейін кем дегенде 30 (отыз) күнтізбелік күн бұрын Клиентті мынадай тәсілдердің бірімен немесе бірнешеуімен хабарландыру:

- 1) хабарды мерзімдік баспасөз басылымдарында жариялау;
- 2) Шартта көрсетілген Интернет желісіндегі электронды адрес бойынша тиісті жазбаша хабарды жіберу;
- 3) Шартта көрсетілген ұялы телефонның нөмірі бойынша SMS-хабарды жіберу;
- 4) Банктің жайларында ақпаратты орналастыру;
- 5) Шартта көрсетілген мекен-жайға хабарламаны тапсырыстық хатты поштамен жіберу жолымен Шартты біржақты тәртіппен бұзуға құқылы.

7.4. Осы Шартты бұзған күнге дейін Тараптар осы Шарт бойынша бір бірінің алдында туындаған барлық міндеттерін осы Шартты бұзу туралы хабарлама берілгеннен кейін 5 (бес) жұмыс күнінің ішінде орындауға міндетті. Тараптардың бірінің орындалмаған міндеттемелері болған жағдайда, екінші Тарап осы Шартты бұздан бастамашы – Тарап осы Шарт бойынша міндеттемелерін толықтай орындағанға дейін бас тартуға құқылы.

7.5. Клиент Шарттың 3.2-тармағының 3.2.8-тармақшасында көзделген міндеттемелерін орындамаған кезде Банк қайтарылмаған Виртуалды карточканы оқшаулауды жүргізеді және оқшаулау

6.6. Подписанием Заявления Держатель Виртуальной карточки информирован(а) о том что для получения Дополнительной выписки по Карт-счету необходимо заполнить отдельное заявление.

### **7. Срок действия Договора, условия его расторжения, прекращения и изменения**

7.1. Договор вступает в силу с даты его подписания Сторонами. Изменения и дополнения к настоящему Договору имеют силу только в том случае, если они оформлены в письменной форме и подписаны уполномоченными представителями Сторон. Изменения и дополнения в действующее законодательство Республики Казахстан, регулирующее отношение Сторон по настоящему Договору, влекут за собой соответствующие изменения и дополнения положения настоящего Договора без подписания дополнительных соглашений.

7.2. Клиент вправе инициировать расторжение Договора в одностороннем порядке при отсутствии неисполненных обязательств по Договору путем направления Банку соответствующего письменного уведомления и сдачи в Банк Виртуальной карточки, выпущенной в рамках Договора, за 30 (тридцать) календарных дней до предполагаемой даты расторжения Договора.

7.3. Банк вправе расторгнуть Договор в одностороннем порядке путем уведомления Клиента, не менее чем за 30 (тридцать) календарных дней, до предполагаемой даты расторжения Договора, одним или несколькими из следующих способов, посредством:

- 1) публикации сообщения в периодических печатных изданиях;
- 2) направления соответствующего письменного сообщения по электронному адресу в сети Интернет, указанному в Договоре;
- 3) направления SMS-сообщения по номеру сотового телефона, указанного в Договоре;
- 4) размещения информации в помещениях Банка;
- 5) направления по почте заказного письма уведомления по адресу, указанному в Договоре.

7.4. До даты расторжения настоящего Договора Стороны обязаны исполнить друг перед другом все ранее возникшие обязательства по настоящему Договору в течение 5 (пяти) рабочих дней после подачи уведомления о расторжении настоящего Договора. В случае наличия неисполненных обязательств одной из Сторон, вторая Сторона вправе отказать в расторжении настоящего Договора до полного исполнения обязательств Стороной - инициатором по настоящему Договору.

үшін сыйақыны Клиенттен Тарифтерге сәйкес өндіріп алады.

7.6. Шарт бұзылған және карт-шот жабылған кезде:

- Виртуалды карточкаға қызмет көрсету үшін Клиент төлеген сыйақы қайтарылмайды;
- карт-шот бойынша ақша қалдығы Клиентке қолма-қол ақшамен беріледі немесе, егер Шартпен және/немесе Қазақстан Республикасының заңнамасымен өзгеше белгіленбейтін болса, Клиенттен түскен жазбаша нұсқауға сәйкес Клиенттің банк шотына аударылады.

7.7. Шарттың қолданысының тоқтатылуы карт-шотты жабу үшін негіздеме болып табылады.

7.8. Осы Шартпен көзделмеген барлық қалғандары бойынша Тараптар Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасына және Төлем карточкалары жүйесінің ережелерін басшылыққа алады.

7.5. При невыполнении Клиентом обязательств, предусмотренных подпунктом 3.2.8. пункта 3.2 Договора, Банк производит блокирование невозвращенной Виртуальной карточки и взимает с Клиента вознаграждение за блокирование в соответствии с Тарифами.

7.6. При расторжении Договора и закрытии карт-счета:

- вознаграждение, уплаченное Клиентом за обслуживание Виртуальной карточки, не возвращается;
- остаток денег по карт-счету выдается Клиенту наличными деньгами или переводится на банковский счет Клиента в соответствии с поступившим от Клиента письменным указанием, если иное не установлено Договором и/или законодательством Республики Казахстан.

7.7. Прекращение действия Договора является основанием для закрытия карт-счета.

7.8. Во всем остальном, что не предусмотрено настоящим Договором, Стороны руководствуются действующим законодательством Республики Казахстан и правилами Систем платежных карт.

Приложение №1 к Договору  
о выдаче и обслуживании  
виртуальной карточки

### «Bank RBK» АҚ виртуалды карточкасын пайдалану ережелері

#### 1. Пайдаланылатын ұғымдар.

1.1. Авторландыру – Виртуалды карточканы пайдаланумен төлемге рұқсат ету немесе Клиенттің интернетте операцияларды жасауы кезінде тауарлар мен қызметтерге төлемді жүзеге асыру құқығын растау.

1.2. Карточканы жою – Виртуалды карточканы жарамсыз деп тану.

1.3. Банк күні – банк операцияларын жүргізу үшін Банк ашық болатын күн.

1.4. Карточканы оқшаулау – Виртуалды карточканы пайдаланумен төлемдерді жүзеге асыруға толықтай немесе уақытша тыйым салу.

1.5. Виртуалды карточка – нөмірі Карточкалық операцияларды тек интернетте Карт-шоттағы ақша қалдығының шектерінде жүзеге асыруға мүмкіндік беретін карточка. Карточка Виртуалды карточкада көрсетілген айдың және жылдың соңына дейін жарамды болады. Мерзімі өткен карточкалар және қолданыс мерзімі әлі басталмаған карточкалар бойынша карточкалық операциялар жүргізілмейді. Карточканы пайдалану Қазақстан Республикасының заңнамасымен, төлем

### Правила пользования виртуальной карточкой АО «Bank RBK»

#### 1. Используемые понятия.

1.1. Авторизация – разрешение платежа с использованием Виртуальной карточки или подтверждение права Клиента на осуществление оплаты товаров и услуг при совершении операции в интернете.

1.2. Аннулирование карточки – признание Виртуальной карточки недействительной.

1.3. Банковский день – день, в который Банк открыт для проведения банковских операций.

1.4. Блокирование Карточки – полный или временный запрет на осуществление платежей с использованием Виртуальной карточки.

1.5. Виртуальная карточка – карточка, номер которой позволяет осуществлять Карточечные операции только в интернете в пределах остатка денег на Карт-счете. Карточка действительна по конец месяца и года, указанного на Виртуальной карточке. По просроченным карточкам и карточкам, срок действия которых еще не наступил, карточечные операции не производятся. Использование карточки регулируется законодательством Республики Казахстан, правовыми нормами платежных систем, Договором

жүйелерінің құқықтық нормаларымен, Банк пен заңды тұлға арасындағы, Банк пен жеке тұлға арасындағы Шартпен, сондай-ақ осы ережелермен реттеледі. Карточканың беткі жағында мынадай ақпарат болады: карточканың нөмірі (16 сан), Коды, карточканың қолданыс мерзімінің аяқталған күні, Виртуалды карточканы Ұстаушының тегі және аты.

1.6. Виртуалды карточканы Ұстаушы – оның атына Виртуалды карточка ресімделетін тұлға.

1.7. Карточкалық операция – Клиенттің Карт-шоты бойынша ресімделген Виртуалды карточканы пайдаланумен жасалатын интернет арқылы тауарлар мен қызметтерді төлеу.

1.8. Карт-шот – Банкте Виртуалды карточканы пайдаланумен есеп айырысулар үшін ақша сомасын есепке алу мақсатында ашылатын шот.

1.9. Код – Виртуалды карточканы Ұстаушыны сәйкестендіру үшін үш цифрдан тұратын сан (CVV2).

1.10. Рұқсат етілген төлем – егер төлемді жүзеге асыру кезінде карточка оқшауланбаса, оның қолданыс мерзімі аяқталмаса және ол шынайы ұстаушысының төлемді жүзеге асыруы үшін пайдаланылған болса, Виртуалды карточканы пайдаланумен жүзеге асырылатын төлем. Төлемнің рұқсат етілгендігіне қойылатын талаптарды бұза отырып жүзеге асырылған төлем рұқсат етілмеген төлем болып табылады. Жасанды Карточкаларды пайдалана отырып жүзеге асырылған төлемдер де рұқсат етілмеген төлемдер болып табылады.

1.11. Тарифтер – төлем жасау немесе сыйақыны төлеу күніне қолданылатын карточкалар бойынша Банк көрсететін қызметтерге Банк бекітетін тарифтер.

1.12. Банктің Байланыс Орталығы – Банктің бар және әлеуетті клиенттерінің телефон қоңырауларына, электронды және жазбаша хабарларына қызмет көрсететін, дауыстық авторландыруды жүргізетін және ақпараттық-консультациялық қызметтер көрсету жөніндегі функцияларды орындайтын бөлімше.

1.13. Visa Int ХТЖ – төлем карточкаларының халықаралық жүйесі.

1.14. Банк Лимиттері – Карточкалық операцияларды /Виртуалды Карточкаларды рұқсатсыз қолданудан қорғау үшін Банкпен ұсынылған тәуекел және дербес лимиттер.

1.15. Дербес Лимиттер – ықтимал Рұқсатсыз операцияларға байланысты шығын тәуекелдерін азайту үшін Виртуалды карточканың Ұстаушысының пікірі бойынша ол белгілеген Карточкалық операцияларға (тәуекел лимиттерін қоспағанда) шектеуіш.

1.16. Тәуекел Лимиттер – ықтимал Рұқсатсыз операцияларға байланысты шығын тәуекелдерін

между Банком и юридическим лицом, между Банком и физическим лицом, а также настоящими правилами. На лицевой стороне карточки содержится следующая информация: номер карточки (16 цифр), Код, дата истечения срока действия карточки, фамилию и имя Держателя Виртуальной карточки.

1.6. Держатель Виртуальной карточки – лицо, на которого оформляется Виртуальная карточка.

1.7. Карточная операция – оплата товаров и услуг через интернет, совершаемых с использованием Виртуальной карточки, оформленной по Карт-счету Клиента.

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

1.9. Код – число (CVV2) состоящий из трех цифр для идентификации Держателя Виртуальной карточки.

1.10. Санкционированный платеж – платеж, осуществленный с использованием Виртуальной карточки, если во время осуществления платежа карточка не была заблокирована, не истек срок её действия и она была использована для осуществления платежа ее истинным держателем. Несанкционированным является платеж, осуществленный с нарушением требований к санкционированности платежа. Несанкционированными платежами являются также платежи, осуществленные с использованием поддельных Карточек.

1.11. Тарифы – утверждаемые Банком тарифы на услуги, оказываемые Банком по карточкам, действующие на дату выплаты или оплаты вознаграждения.

1.12. Контакт Центр Банка – подразделение обслуживания телефонных вызовов, электронных и письменных обращений существующих и потенциальных клиентов Банка, производящее голосовую авторизацию и выполняющее функции по оказанию информационно-консультационных услуг.

1.13. МПС Visa Int – международная система платежных карточек.

1.14. Лимиты Банка – рисковые и персональные лимиты, устанавливаемые Банком для защиты Карточных операций/Виртуальных Карточек от несанкционированного использования.

1.15. Персональные Лимиты - ограничитель на Карточные операции (кроме рисковых лимитов), устанавливаемый Держателем Виртуальной карточки по его желанию для минимизации рисков ущерба в связи с возможными Несанкционированными операциями.

1.16. Рисковые Лимиты – ограничитель на Карточные операции, устанавливаемый Банком в Карточной базе для минимизации рисков ущерба в связи с возможными Несанкционированными операциями.



азайту үшін Карточкалар базасына Банкпен белгіленетін Карточкалық операцияларға шектеуіш.

## **2. Карточканы және Кодты беру**

2.1. Банк тікелей Виртуалды карточканы Ұстаушыға не Виртуалды карточканы Ұстаушы берген нотариалды куәландырылған сенімхаттың негізінде әрекет ететін оның сенімгеріне береді.

2.2. Виртуалды карточканы басқа тұлғалардың пайдалануына немесе кепіл ретінде беруге тыйым салынады.

2.3. Виртуалды карточка берілгеннен кейін Ұстаушыға үш саннан тұратын арнайы код беріледі, оны карточканың сыртқы бетіне арнайы көзделген жеріне жазу керек.

2.4. Виртуалды карточканы Ұстаушы карточканың нөмірі мен Кодты Виртуалды карточканы пайдалану кезеңінде құпия сақтауы тиіс.

2.5. Кодты дұрыс терумен расталған карточкалық операцияларды Банк Виртуалды карточканы Ұстаушы жасаған деп санайды.

## **3. Интернетте тауарлар мен қызметтерді төлеу үшін карточканы пайдалану.**

3.1. Карточкалық операцияларды интернет арқылы өткізу үшін Виртуалды карточканы Ұстаушы Виртуалды карточканың тиісті бөліктеріне карточканың қолданыс мерзімінің аяқталатын күнін және қажет болса, Виртуалды карточканы Ұстаушының тегі мен атын, Виртуалды карточкада жазылған Кодын ендіреді.

3.2. Виртуалды карточканы Ұстаушы өзінің тұрғылықты жері туралы, жұмыс орны, жұмыс немесе үй телефон нөмірлері туралы ақпаратты, егер ол осы ақпараттың қандай мақсатта және не үшін пайдаланылатынына сенімді болмаса, интернеттегі сайтқа беруге тиіс емес.

3.3. Виртуалды карточканы Ұстаушы интернетте жүргізілген транзакциялардың жазбасын сақтауы тиіс. Карточкалық операцияны интернет арқылы жасаған кезде тапсырыстар парағын осы сайттың шарттарымен бірге басып шығару қажет. Кейбір сауда және сервис кәсіпорындары карточканы Ұстаушыға электронды почта бойынша жасалған сатып алулар туралы жиынтық ақпаратты жібереді, бұл жағдайда карточканы Ұстаушы мұндай жазбаларды Банкпен мүмкін дауларды реттеу үшін сақтауы тиіс.

3.4. Виртуалды карточканы Ұстаушы интернетте сатып алуды жасаған кезде сапасы қанағаттандырмайтын тауарларды қайтару, сондай-ақ Карточка бойынша төленген ақшаны қайтару мүмкіндігінің мақсаттарында сайтта тауарларды жеткізу және қайтару шарттарының болуын тексеруі тиіс. Сайтта сондай-ақ тауарларды жеткізу

## **2. Выдача карточки и Кода**

2.1. Банк предоставляет непосредственно Держателю Виртуальную карточку, либо его поверенному, действующему на основании выданной Держателем Виртуальной карточки нотариально заверенной доверенности.

2.2. Передача Виртуальной карточки другим лицам в пользование или в качестве залога запрещается.

2.3. После выдачи Виртуальной карточки, Держателю выдается специальный код из трех цифр, который следует записать на лицевой стороне карточки в специально предусмотренном месте.

2.4. Держатель Виртуальной карточки должен сохранять номер карточки и Код в секрете в период пользования Виртуальной карточкой;

2.5. Карточные операции, подтвержденные правильным набором Кода, считаются Банком совершенными Держателем Виртуальной карточки.

## **3. Пользование карточкой для оплаты товаров и услуг в интернете.**

3.1. Для проведения Карточных операций через интернет Держатель Виртуальной карточки вводит в соответствующих позициях номер Виртуальной карточки, дату истечения срока действия карточки, и, при необходимости, фамилию и имя Держателя Виртуальной карточки, в написании как на Виртуальной карточке, Код.

3.2. Держатель Виртуальной карточки не должен предоставлять персональную информацию о месте своего жительства, о месте работы, номера рабочего или домашнего на сайт интернета, если он не уверен в каких целях и для чего данная информация будет использована.

3.3. Держатель Виртуальной карточки должен хранить записи транзакций, произведенных в интернете. При совершении Карточной операции через интернет необходимо распечатывать лист заказов вместе с условиями данного сайта. Некоторые предприятия торговли и сервиса отправляют Держателю карточки по электронной почте суммарную информацию о сделанных покупках, в данном случае Держатель карточки должен хранить такие записи для урегулирования возможных споров с Банком.

3.4. Держатель Виртуальной карточки при совершении покупки в интернете должен проверить наличие на сайте условий доставки и возврата товаров, в целях возможности возврата не удовлетворяющих товаров, а также возврата оплаченных по Карточке денег. Сайт также должен содержать условия и расходы на доставку товаров,

шарттары мен шығыстары, транзакция валютасы, ұсталуы мүмкін барлық салықтарды қамтылуы тиіс.

3.5. Шот бойынша үзінді көшірмені алған кезде Виртуалды карточканы Ұстаушы сауда және сервис кәсіпорнының үзінді көшірмеде көрсетілген ресми атауы интернет сайтында көрсетілген атауынан ерекшеленуі мүмкін екенін білуі тиіс, өйткені кейбір сайттар үшінші кәсіпорындардың қызметтерін пайдаланады.

#### **4. Карточканы оқшаулау.**

4.1. Виртуалды карточканың нөмірінің құпиялылығы ашылған, жоғалған немесе ұрланған жағдайда, дереу Банктің Байланыс Орталығына карточканы оқшаулау жөніндегі ауызша немесе жазбаша (факс, e-mail бойынша) жүгіну қажет.

4.2. Бұл ретте Виртуалды карточканы Ұстаушының тегі, аты, әкесінің аты, оның туған күні, оның карточкасының нөмірі мен қолданыс мерзімі, сондай-ақ оқшаулаудың себебі, байланысқа арналған деректер – мекен-жайы, телефон нөмірі, электронды поштаның адресі көрсетіледі.

4.3. Банктің Байланыс Орталығының телефоны (Алматы қаласы): +7 (727) 3307777. Банктің Байланыс Орталығына телефон бойынша хабарласу тіркеледі (жазылады).

4.4. Банктің Байланыс Орталығы оқшаулау туралы талапты арнайы журналда уақытын белгілей отырып тіркейді және карточканы клиенттің талап етуі бойынша халықаралық тоқтату парағына енгізбестен оқшаулайды, бұл ретте Виртуалды карточканы Ұстаушы Банкке оқшаулау құнын Тарифтерге сәйкес төлейді.

4.5. Карточканы оқшаулағаннан кейін Виртуалды карточканы Ұстаушының жазбаша өтінішінің негізінде Банк Карт-шот бойынша жаңа карточканы жаңа нөмірмен және Кодпен ашады.

4.6. Бұрын құпиялылығы ашылған, жоғалған немесе заңсыз пайдаланылатын деп мәлімделген Виртуалды карточка табылған кезде карточканы Ұстаушы бұл жөнінде дереу хабарлауы және карточканы Банкке қайтаруы тиіс.

4.7. Карточка, егер оны одан әрі пайдалануға мүмкіндік болса, Виртуалды карточканы Ұстаушының жазбаша өтінішінің негізінде оқшаулаудан шығарыла алады.

#### **5. Оқшаулау кезінде карточканы Ұстаушының жауапкершілігі.**

6.1. Виртуалды карточканы Ұстаушы карточканың пайдаланылуы және оның сақталуы үшін жауап береді.

6.2. Виртуалды карточканы Ұстаушы Виртуалды карточканы оқшаулауға дейін жүргізілген барлық операциялар үшін толықтай жауап береді.

валюту транзакции, всевозможные удерживаемые налоги.

3.5. При получении выписки по счету Держатель Виртуальной карточки должен знать, что официальное название предприятия торговли и сервиса, указанное в выписке может отличаться от названия указанного сайта интернета, так как некоторые сайты используют услуги третьих предприятий.

#### **4. Блокирование карточки.**

4.1. В случае рассекречивания, утери или кражи номера Виртуальной карточки необходимо незамедлительно обратиться в Контакт Центр Банка с устным или письменным (по факсу, e-mail) требованием блокирования карточки.

4.2. При этом указывается фамилия, имя, отчество Держателя Виртуальной карточки, дата его рождения, номер и срок действия его карточки, а также причина блокирования, данные для контакта – адрес, номер телефона, адрес электронной почты.

4.3. Телефон Контакт Центра Банка (г. Алматы): +7 (727) 3307777. Обращение в Контакт Центр Банка по телефону регистрируется (записывается).

4.4. Контакт Центр Банка регистрирует требование о блокирования в специальном журнале с фиксацией времени и блокирует карточку по требованию клиента без внесения в международный стоп-лист, при этом Держатель Виртуальной карточки оплачивает Банку стоимость блокирования в соответствии с Тарифами.

4.5. После блокирования карточки, на основании письменного заявления Держателя Виртуальной карточки Банком выпускается новая карточка по Карт-счету, с новым номером и Кодом.

4.6. При обнаружении Виртуальной карточки, ранее заявленной рассекреченной, утраченной или незаконно используемой, Держатель Виртуальной карточки должен немедленно сообщить об этом и вернуть карточку в Банк.

4.7. Карточка может быть разблокирована на основании письменного заявления Держателя Виртуальной карточки, если возможно дальнейшее ее использование.

#### **5. Ответственность Держателя карточки при блокировании.**

6.1. Держатель Виртуальной карточки несет ответственность за использование карточки и ее сохранность.

6.2. Держатель Виртуальной карточки несет полную ответственность за все операции, произведенные до блокирования Виртуальной карточки.

**6. Виртуалды карточканың қолданыс мерзімі, Виртуалды Карточканы пайдалануды тоқтата тұру және тоқтату.**

6.1. Виртуалды карточкада оның қолданыс мерзімінің аяқталатын күні (айы және жылы) көрсетіледі. Виртуалды карточка онда көрсетілген ай мен жылдың қоса алғандағы соңғы күнінің аяғына дейін жарамды болады.

6.2. Банк Виртуалды карточканы Ұстаушыны оқшаулау күнінен бастап 3 банк күнінің ішінде хабарландыру жолымен туындаған даулы жағдайларды реттегенге дейін оқшаулауға құқылы.

6.3. Виртуалды карточканы Ұстаушы оны пайдаланудан бас тартқан жағдайда Банкке тиісті жазбаша өтінішпен жүгінуге және Виртуалды карточканы жоюға міндетті.

**7. Берілген карточканы ауыстыру немесе жаңасын шығару.**

7.1. Ұстаушыға Виртуалды карточкасын ауыстыру немесе ол үшін жаңа Виртуалды карточканы шығару Виртуалды карточканы Ұстаушының жазбаша өтінішінің негізінде жүргізіледі.

7.2. Виртуалды карточка, егер: оның қолданыс мерзімі аяқталса; Виртуалды карточканың құпиялылығы ашылса, жоғалса, ұрланса; Виртуалды карточканы Ұстаушының қалауы бойынша ауыстырылады.

**8. Дауларды реттеу**

8.1. Виртуалды карточканы Ұстаушыға карт-шот бойынша ақшаның жұмсалуды есепке алу және мүмкін дауларды реттеу үшін Интернетте карта бойынша ақпаратты және төлемнің растамасын (электронды поштаның хабарламасын, Интернет-дүкеннің атауы мен web-адресін, тауардың немесе қызметтің алыну шарттарын, төлемнің немесе тауардың жіберілуінің растамасын) 3 ай бойы сақтау ұсынылады.

8.2. Виртуалды карточканы Ұстаушы Банктен карт-шот бойынша ақшаның дұрыс алынуын растайтын құжаттардың көшірмелерін талап етуге құқылы.

8.3. Барлық даулар бойынша Виртуалды карточканы Ұстаушы жазбаша сауалмен Банкке жүгінеді, ол шағымды қабыл алған жағдайда Visa ХТЖ алдында Виртуалды карточканы Ұстаушының атынан әрекет етеді. Visa ХТЖ ережелерімен даулы карточкалық операцияны қарастырудың ескіру мерзімі – ол жасалған күннен бастап 45 күн болып белгіленген. Шағым негізді болған жағдайда Банк Карт-шоттағы карточкалық операцияның сомасын қалпына келтіреді. Негізделмеген шағымдарды Visa ХТЖ айыппұл салумен жазалайды, олар даулы Карточкалық операцияның сомасынан асып түсуі мүмкін. Банк карточканы Ұстаушының келісімінсіз

**6. Срок действия Виртуальной карточки, приостановление и прекращение пользования Виртуальной Карточкой.**

6.1. На Виртуальной Карточке указывается дата истечения срока её действия (месяц и год). Виртуальная карточка действительна до конца последнего дня, указанного на ней, месяца и года включительно.

6.2. Банк вправе блокировать Виртуальную Карточку с последующим уведомлением Держателя Виртуальной карточки в течение 3-х банковских дней с даты блокирования, до урегулирования возникших спорных ситуаций.

6.3. В случае отказа от пользования Держатель Виртуальной карточки обязан обратиться в Банк с соответствующим письменным заявлением и аннулировать Виртуальную Карточку.

**7. Замена выданной карточки или выпуск новой.**

7.1. Замена Держателю Виртуальной карточки или выпуск для него новой Виртуальной карточки производится на основании письменного заявления Держателя Виртуальной карточки.

7.2. Виртуальная карточка заменяется в случаях, если: истекает срок ее действия; Виртуальная карточка рассекречена, утеряна, украдена; по желанию Держателя Виртуальной карточки.

**8. Урегулирование споров**

8.1. Держателю Виртуальной карточки рекомендуется в течение 3-х месяцев сохранять информацию и подтверждения оплаты по карте в Интернете (сообщения электронной почты, название и web-адрес Интернет-магазина, условия получения товара или услуги, подтверждение оплаты или отправки товара) для учета расходования денег по карт-счету и урегулирования возможных споров.

8.2. Держатель Виртуальной карточки вправе истребовать от Банка копии документов, подтверждающих правильность изъятия денег с карт-счета.

8.3. По всем спорам Держатель Виртуальной карточки обращается с письменным запросом в Банк, который в случае принятия претензии выступает перед МПС Visa от имени Держателя Виртуальной карточки. Правилами МПС Visa 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 МПС Visa штрафами, которые могут превышать сумму спорной Карточной операции. Банк вправе без согласия

Карт-шоттан айыппұлдарды және негізсіз шағымның сомасын алуға құқылы.

**9. Карточканы Ұстаушының назарына.**

9.1. Виртуалды карточканы пайдалануға қатысты барлық мәселелер бойынша Виртуалды карточканы Ұстаушы Банктің Алматы қаласындағы Байланыс Орталығына +7 (727) 3307777 телефоны бойынша хабарласа алады.

Держателя карточки изъять с Карт-счета штрафы и сумму необоснованной претензии.

**9. К сведению Держателя карточки.**

9.1. По всем вопросам, касающимся пользования Виртуальной Карточкой, Держатель Виртуальной карточки может обратиться в Контакт Центр Банка в г. Алматы, тел. +7 (727) 3307777.

**«BANK RBK» АҚ ТӨЛЕМ КАРТОЧКАСЫН  
ПАЙДАЛАНУ ЕРЕЖЕСІ****1. Қолданылатын түсініктер**

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

**1.1****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 салып қолдануға болмайды.

**2.5.** Карточканы үшінші тұлғаларға беруге болмайды. Барлық төлемдер Карточка Ұстаушысының қатысуында жүзеге асырылуы тиіс.

**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

**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 Карточки**

**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: электромагнитных 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.

**2.5.** Не допускается передача Карточки третьим лицам. Все платежи должны осуществляться в пределах видимости Держателя Карточки.

**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 известен 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 использовании одним или несколькими

аралығында бір немесе бірнеше электронды құрылғыны пайдаланғанда) ПИН-код дұрыс терілмесе, қатарынан үш рет қате жібергеннен кейін Банк Карточканы бұғаттайды. ПИН-кодты дұрыс термеу әрекетін есептеуішті нөлге айналдырып, Карточканы бұғаттан 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.

#### **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.

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 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 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. 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.** Қолма-қол ақша беретін пункт Карточка бойынша қолма-қол ақша беру үшін Карточка ұстаушыдан қосымша сыйақы ұстағаны үшін Банк жауапты болмайды.

**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 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 уақытылы алынғаннан кейін ғана операция жалғастырылады. ПИН-код дұрыс терілсе, Карт-шот бойынша ақша сомасы сұралған соманың орнын толтырса, Карточка бұғатталмаса, 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.

**5.3.** Банк не несет ответственность за взимание дополнительного вознаграждения (не относящегося к Тарифам Банка) за выдачу наличных денег по Карточке в случае его взыскания пунктом выдачи.

**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 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.** 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 себепін 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.

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

**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 изъятой части), 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 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 предприятие обслуживания не вправе завышать 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 прекращения 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



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 бұғаттау**

**7.1.** Карточка жоғалған немесе ұрланған/Карточка деректемелері заңсыз қолданылған/жария етілген жағдайда, бірден Карточканы Бұғаттау туралы ауызша талаппен (бұдан былай – Талап) Card Service-ке хабарласу керек. Бұл орайда, Card Service қызметкерінің сұрауы бойынша Карточка ұстаушыны сәйкестендіру үшін қажетті сұралған ақпаратты (мысалы, кодтық сөзді, туылған күнін және басқа да мәліметтер) хабарлау керек.

**7.2.** Card Service хабар беру мүмкін болмаса, Карточка ұстаушы Банктің кез келген бөлімшесіне/филиалына ауызша немесе жазбаша Талаппен жүгіне алады.

**7.3.** Карточка ұстаушы 7888 (Карточкаға SMS-хабарландыру қызметі қосылған жағдайда) қысқа нөміріне SMS-хабарлама жіберу арқылы, сонымен қатар ЖТ үшін Интернет-Клиент ҚБҚЖ арқылы өз Карточкасын дербес бұғаттай алады.

**7.4.** Кез келген ықтимал даулы жағдайларды талдау үшін Card Service-ке телефон арқылы хабарласу телефон арқылы тілдесуді жазу жүйесі көмегімен тіркеледі.

**7.5.** Банк бөлімшесіне/филиалына талап берген жағдайда Карточка ұстаушының атынан осы филиал берген Талап Банктің Card Service тіркелгеннен кейін Карточка Бұғатталады.

**7.6.** Карточканы Бұғаттау туралы Талап тек Карточка ұстаушыдан қабылданады және Банк Карточканы Бұғаттау салдарлары үшін шағымдарды қабылдамайды.

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

**7.8.** Карточканы сақтауда селкостыққа жол берген немесе ПИН-код құпиялығын сақтамаған жағдайда Карточка Бұғатталғаннан 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 ұстаушысының жазбаша өтініші негізінде бұғаттан ажыратылуы мүмкін.

### **8. Бұғаттау кезінде Карточка ұстаушының жауапкершілігі**

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

**8.2.** Карточка ұстаушының өзі жүргізген операцияларды есептегенде Карточка Бұғатталғанда келесі жауапкершілік қарастырылады:

- Карточка ұстаушы Карточка Бұғатталғаннан кейін жүргізілген барлық операциялар үшін жауапкершілік көтермейді;

получения Банком от МПС возвратного слипа или данных POS-терминала о проведенной возвратной операции.

### **7. Блокирование Карточки**

**7.1.** В случае утери или кражи/несанкционированного использования/рассекречивания реквизитов Карточки необходимо незамедлительно обратиться в Card Service с устным требованием Блокирования Карточки (далее - Требованием). При этом необходимо по запросу работнику Card Service сообщить запрашиваемую информацию, необходимую для идентификации его как Держателя Карточки (например, кодовое слово, дата рождения и другие сведения).

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

**7.3.** Держатель Карточки может самостоятельно заблокировать свою Карточку при помощи отправки SMS-сообщения на короткий номер 7888 (при условии подключенной услуги SMS-информирования к Карточке), а также через СДБО Интернет-Клиент для ФЛ.

**7.4.** Обращение в Card Service по телефону регистрируется с помощью системы записи телефонных разговоров для анализа любых возможных спорных ситуаций.

**7.5.** В случае подачи требования в отделение/филиал Банк, Блокирование Карточки вступит в силу после регистрации Card Service 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:

- Держатель Карточки не несет ответственность за все операции, произведенные после Блокирования Карточки;  
- Держатель Карточки несет полную ответственность за все операции, произведенные до Блокирования Карточки.

- Карточка ұстаушы Карточка Бұғатталғанға дейін жүргізілген барлық операциялар үшін толық жауапкершілік көтереді.

### **9. Карточканы ұстап қалу**

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

- 1) Карточка бұғатталған 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 – баска 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 әрекет ету мерзімі, күшінің тоқтатылуы, Карточканы қолдануды тоқтату**

**10.1.** Карточкада оның әрекет ету мерзімі (айы мен жылы) көрсетіледі. Карточка онда көрсетілген жыл мен айдың соңғы күніне дейін әрекет етеді. Барлық мерзімі кешіктірілген Карточкалар бұғатталып, Банкке тапсырылуы керек.

**10.2.** Банк туындаған даулы жағдайларды реттегенге дейін Бұғаттау күнінен бастап 3 жұмыс күні ішінде Карточка ұстаушыға ауызша хабарлап, Карточканы бұғаттауға 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 әрекет ету 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 Карточка Банкке тапсырылуы керек.

### **12. Дауларды реттеу**

### **9. Задержание Карточки**

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

Карточка заблокирована;  
предъявитель Карточки не является ее Держателем;  
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.

### **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 заблокировать 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.** Карточка ұстаушыға Карт-шот бойынша ақшаның жұмсалуды есепке алу, ықтимал дауларды реттеу үшін слиптер мен чектерді сақтауға 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 Карточкалық 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.** Карточканы қолдануға қатысты барлық сұрақтары бойынша Карточка ұстаушы келесі телефон нөмірлері бойынша Card Service-ке:

+ 7 (727) 330 7777, +7 (727)330 90 30 и 88000801888 (тек Қазақстан Республикасының аумағында қалалық телефон нөмірлерінен)

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

**13.2.** ХТЖ уақтылы ақпарат алу мақсатында Карточка ұстаушы тұратын мекен-жайы және/немесе телефон нөмірі өзгергенде Банкке хабарлайды.

**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 карточной операции – 45 дней со дня ее совершения. В случае обоснованности претензии Банк восстанавливает сумму Карточной операции на Карт-счете. МПС вправе применить штрафы, суммы которых могут превышать сумму спорной Карточной 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 Card Service по следующим номерам телефона:

+ 7 (727) 330 7777, +7 (727)330 90 30 и 88000801888 (с городских номеров только на территории Республики Казахстан)

**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.