

## **Общие условия выдачи и использования платежных карточек международных платежных систем АО «Altyn Bank» (ДБ China Citic Bank Corporation Ltd)**

1.1. Настоящие Общие условия выдачи и использования платежных карточек международных платежных систем (далее «**Общие условия**») регулируют отношения между Банком и Клиентом/Держателем Дополнительной Карточки, связанные с предоставлением банковских услуг по выдаче и обслуживанию платежных карточек международных платежных систем.

1.2. Общие условия являются неотъемлемой частью Комплексного договора. Общие условия и Комплексный договор считаются принятыми Клиентом Банка в случае его присоединения к настоящим Общим условиям в целом, путем заключения с Банком договора/подачи заявления, посредством которых открывается текущий счет и выпускается карточка (далее по тексту – договор/заявление на открытие текущего счета и/или выпуск карточки), Декларации (для клиентов Private Banking), которые в совокупности с настоящими Общими условиями представляют собой Договор платежной карточки, заключаемый на условиях присоединения в порядке, предусмотренном ст. 389 Гражданского кодекса Республики Казахстан. Общие условия доводятся до сведения Клиента посредством размещения Общих условий в помещениях Банка и на официальном интернет-ресурсе Банка [www.altynbank.kz](http://www.altynbank.kz), а также могут быть представлены Банком по требованию Клиента в бумажной и (или) электронной форме.

1.3. Правила, разработанные Банком, изложенные в Приложении №1 к настоящим Общим условиям, являются неотъемлемой частью Договора платежной карточки.

1.4. Список лиц, которым выдаются дополнительные платежные карточки, указывается в заявлении на выпуск Дополнительной дебетной карточки.

## **2. Термины, определения и сокращения.**

**Авторизация** – разрешение Банка на осуществление платежа с использованием платежной карточки. Процедура получения авторизации устанавливается в соответствии с внутренними правилами МПС и/или договорами, заключенными между участниками МПС;  
**Банкомат** - электронно-механическое устройство, позволяющее держателю платежной карточки получать наличные деньги и пользоваться другими услугами Эмитента карточки с использованием платежной Карточки.

**Блокирование платежной Карточки** – полный или частичный запрет на осуществление платежей и (или) переводов денег с использованием платежной карточки;

**Валюта взаиморасчета с МПС** – валюта, в которой производится взаиморасчет по произведенным карточным операциям между участниками платежной системы.

**Взаимообмен данными** – процесс обмена между Эквайером и Банком данными о транзакциях путем сообщений, содержащих транзакционные данные, в соответствии с правилами, установленными МПС.

**Держатель Дополнительной Карточки** – Клиент и/или иное физическое лицо, на имя которого выпущена Дополнительная Карточка.

**Дополнительная Карточка** – карточка, выпущенная по письменному указанию Клиента и на условиях, установленных Клиентом, на имя Держателя Дополнительной Карточки, предоставляющая Держателю Дополнительной Карточки право доступа к деньгам Клиента на Счете через электронные терминалы или иные устройства, содержащие информацию,

позволяющую Держателю Дополнительной Карточки осуществлять платежи, получать наличные деньги, производить обмен валют и другие Операции, Транзакции по Счету, определенные Банком и на его условиях.

**Задолженность** – неисполненная обязанность Клиента по оплате за оказанные Банком услуги по Карточке, возврату полученного Займа, Овердрафта, оплате начисленного вознаграждения, штрафов, пени, неустойки.

**Карточка** - платежная карточка, средство доступа к деньгам Клиента на Счете через электронные терминалы или иные устройства, содержащие информацию, позволяющую Клиенту осуществлять платежи, получать наличные деньги, производить обмен валют и другие Транзакции по Счету, определенные Банком и на его условиях.

**Код Авторизации** - комбинация буквенно-цифровых символов, обозначающая номер, присвоенный Банком каждой транзакции в целях обеспечения ответа на запрос на Авторизацию.

**Международная платежная система (далее – МПС)** - система участников расчетов и их расчетных агентов, объединенных между собой определенными правилами и условиями и строящих взаимоотношения на основе использования технологии платежных Карточек. Для платежной системы характерны наличие договорной, лицензионной базы, торговой марки, финансовых гарантий, внутренних и операционных правил, стандартов и т.д.

**Операционный день** - установленный Банком период времени Рабочего дня, в течение которого Банк открыт для приема, обработки указаний/распоряжений о приостановлении исполнения указаний Клиента, а также для проведения банковских и иных операций. Операционный день может отличаться для различных видов осуществляемых операций/предоставляемых Банком услуг. Сведения об Операционном дне Банка доводятся до сведения Клиента посредством размещения соответствующей информации в помещениях Банка и на официальном Интернет-ресурсе Банка [www.altynbank.kz](http://www.altynbank.kz).

**Пароль 3D Secure или SecureCode** – дополнительный Одноразовый пароль, необходимый для безопасного проведения Интернет платежей.

**ПИН** (персональный идентификационный номер) - секретный код, присваиваемый Карточке, который позволяет Банку идентифицировать Клиента как держателя платежной Карточки для дальнейшего подтверждения Авторизации Транзакции.

**Предприниматель** – юридическое лицо, а также физическое лицо, принимающие Карточки для осуществления безналичного платежа по оплате поставляемых ими товаров и/или услуг.

**Правила** – Правила пользования платежной карточкой.

**Рабочий день** – любой день, кроме официальных выходных в Республике Казахстан, когда Банк открыт для проведения банковских операций, а также для приема и обработки указаний/распоряжений о приостановлении исполнения указаний Клиента.

**Счет** - банковский счет Клиента в любой валюте (валютах), открытый Банком по запросу Клиента в соответствии с условиями Комплексного договора/Общих условий/Договора.

**Транзакция** – любая подлежащая отражению на Счете операция, в том числе расходные операции с использованием Карточки (оплата Товара и получение наличных денег), внесение денег на Счет наличным либо безналичным путем, возвратные платежи и другие операции, подлежащие отражению на Счете. Совершение операции возможно как в пределах Республики Казахстан, так и за пределами Республики Казахстан.

**Технический овердрафт** - дебетовый баланс на Счете, возникший ввиду перерасхода средств, находившихся на текущем счете Клиента при совершении Операций.

**Эквайер** – банк, которому согласно условиям договора с Предпринимателем и (или) условиям платежного документа, составленного у Предпринимателя при осуществлении платежа и (или) перевода денег с использованием платежной карточки, надлежит принять деньги, поступившие в пользу Предпринимателя и (или) выполнять иные действия, предусмотренные договором с Предпринимателем. Эквайером является также банк,

осуществляющий выдачу наличных денег и (или) оказание держателям платежных карточек, не являющимся клиентами данного банка, иных услуг по осуществлению платежей и (или) переводов денег с использованием платежных карточек.

**Эмитент** – финансовая организация, осуществляющая выпуск платежных карточек.

Иные термины и определения используются в значении, закрепленном в Комплексном договоре, Действующем законодательстве, внутренних документах Банка.

## **2. Условия заключения Договора платежной карточки**

**2.1.** В целях заключения Договора платежной карточки Клиент/Доверенное лицо Клиента подает в Банк подписанные в соответствии с требованиями Действующего законодательства договор\заявление на открытие текущего счета и/или выпуск карточки.

**2.2.** Подписывая договор / заявление на открытие текущего счета и/или выпуск карточки, Клиент (Доверенное лицо) свидетельствует о том, что Клиент:

а. получил, прочитал, понял и согласен с положениями Комплексного договора, Общих условий, присоединился к ним в полном объеме, без каких-либо замечаний и возражений, и обязуется своевременно и в полном объеме выполнять все их положения;

б. принимает на себя и согласен с возможными неблагоприятными последствиями неисполнения и/или ненадлежащего исполнения положений Договора платежной карточки;

в. не вправе ссылаться на отсутствие его подписи на настоящих Общих условиях, Комплексном договоре как на доказательство того, что Комплексный договор, Общие условия не были им получены, если у Банка имеется договор/заявление на открытие текущего счета и/или выпуск карточки, подписанные Клиентом.

**2.3.** Банк открывает Счет, выпускает Карточку/Дополнительную Карточку, обеспечивает обслуживание Карточки/Дополнительной Карточки, Счета, а Клиент/Держатель Дополнительной карточки использует Карточку в соответствии с требованиями Действующего законодательства, Договора платежной карточки.

**2.4.** Последующие и любые другие заявления направляются Клиентом Банку в соответствии с требованиями Общих условий, Комплексного договора для принятия решений о предоставлении Клиенту дополнительных услуг.

**2.5.** Все принятые и акцептованные Банком заявления Клиента, содержащие ссылку на Договор платежной карточки, Общие условия, являются неотъемлемой частью Договора платежной карточки.

## **3. Общие условия по порядку получения и обслуживания Карточек**

**3.1.** Карточка/Дополнительная Карточка является собственностью Банка. Банк оставляет за собой право совершать операции, связанные с Транзакциями Клиента по Карточке, без предупреждения об этом Клиента и в соответствии с требованиями Действующего законодательства, внутренними правилами и политиками, стандартами и процедурами Банка, Договором платежной карточки, обычаями делового оборота, международной банковской практикой.

**3.2.** Банк самостоятельно присваивает номер Карточке/Дополнительной Карточке.

**3.3.** К отношениям по открытию, закрытию и ведению Счета, выпуску и обслуживанию Карточки, Дополнительной карточки, помимо Действующего законодательства, в части, не противоречащей им, применяются правила МПС, международная банковская практика, обычаи делового оборота, политики, стандарты и процедуры Банка.

**3.4.** В случае возникновения противоречий между правилами МПС и Договором платежной карточки применяются соответствующие правила МПС.

**3.5.** В части, не урегулированной Договором платежной карточки, применяются правила МПС.

**3.6.** Клиент, в рамках договора о перечислении ему заработной платы, настоящим уполномочивает Банк передавать уполномоченным лицам работодателя Клиента Карточку, ПИН-код к Карточке и **договор/заявление** на открытие текущего счета и/или выпуск

карточки, а также прочие документы, необходимые для перечисления заработной платы Клиенту (**договор/заявление** на открытие текущего счета и/или выпуск карточки, Карточку, ПИН-код и др.) и предоставлять уполномоченному лицу Работодателя Клиента по любым каналам связи информацию относительно номеров Счетов и/или Карточки. При этом, для целей настоящего пункта уполномоченное лицо Работодателя Клиента должно предоставить в Банк доверенность, выданную и оформленную Работодателем Клиента в соответствии с требованиями Действующего законодательства. Клиент принимает на себя весь риск и ответственность за любое неправомерное использование уполномоченным лицом своего Работодателя полученной от Банка информации.

**3.7.** В соответствии с требованиями Действующего законодательства, внутренними правилами и политиками, стандартами и процедурами Банка, по Счету осуществляются операции, связанные с:

3.7.1. обеспечением наличия денег Клиента;

3.7.2. принятием (зачислением) денег в пользу Клиента;

3.7.3. осуществлением Клиентом платежей в пользу третьих лиц с использованием Карточки в порядке, предусмотренном Договором платежной карточки;

3.7.4. исполнением распоряжения третьих лиц об изъятии денег Клиента по основаниям, предусмотренным Действующим законодательством и/или Договором платежной карточки;

3.7.5. осуществлением приема от Клиента наличных денег в порядке, установленном Действующим законодательством и/или Договора платежной карточки;

3.7.6. выдачей наличных денег с использованием Карточки;

3.7.7. выплатой вознаграждения в размере и порядке, определяемом настоящим Договором платежной карточки;

3.7.8. другими операциями, предусмотренными Договором платежной карточки, Действующим законодательством, внутренними политиками, стандартами и процедурами Банка, обычаями делового оборота, международной банковской практикой.

**3.8.** Установление и изменение стандартных лимитов и ограничений по операциям производится Банком самостоятельно в соответствии с его внутренними политиками, стандартами и процедурами. При этом в случае изменения стандартных лимитов и ограничений по операциям, Банк уведомляет Клиента в срок не позднее 10 (десяти) календарных дней до даты ввода в действие новых стандартных лимитов и ограничений способами, предусмотренными Комплексным договором. В случае несогласия Клиента с изменением стандартных лимитов и ограничений по Карточным операциям Банк считается свободным от обязательств по обслуживанию Счета Клиента по соответствующему Договору платежной карточки и вправе потребовать немедленного погашения Задолженности.

#### **4. Проведение операций (транзакций) по Карточке. Технический овердрафт.**

**4.1.** При оплате товаров и услуг, получении наличных денег или проведении иных расходных операций Банк блокирует (исключает из суммы доступных средств) деньги на сумму авторизации. В целях недопущения овердрафта по платежной карточке, Клиент предоставляет Банку полномочия блокировать (исключать из суммы доступных средств) деньги на сумму авторизации на срок, не превышающий 30 (тридцать) календарных дней с даты блокирования. Сумма авторизации может отличаться от суммы изъятия по карточной операции. Сумма авторизации исключается из суммы доступных средств до момента изъятия суммы операции по основаниям, предусмотренным внутренними документами Банка или до получения Банком подтверждения, что карточная операция на сумму авторизации не была совершена.

**4.2.** Клиент/Держатель Дополнительной Карточки вправе осуществлять Транзакции только в пределах баланса на Счете Клиента.

**4.3.** Овердрафт по Счету не допускается. В случае возникновения Технического

овердрафта, Банк блокирует Счет и Карточку/Дополнительную Карточку.

**4.4.** Блокировка Счета (отмена или приостановление операций по Счету) Банком производится без дополнительного согласия Клиента в случаях и в порядке, установленных Действующим законодательством, а также в случае, если Клиент не предоставил/отказался предоставить затребованную Банком информацию относительно осуществляемых по Счету Транзакций. Перечень информации и случаи, в которых она может/должна быть затребована устанавливаются Действующим законодательством, внутренними политиками, стандартами и процедурами Банка/Группы Акционеров Банка.

**4.5.** Настоящим Клиент дает безотзывное согласие Банку на изъятие (списание) денег на основании платежного ордера или платежного требования путем прямого дебетования Счета Клиента или банковских счетов Клиента (в тенге, в иностранной валюте), открытых в банке, как по Договору платежной карточки, так и по иным договорам, заключенным между Банком и Клиентом, и дополнительного согласия от Клиента не требуется, в случаях, предусмотренных Комплексным договором, Общими условиями, и в следующих случаях:

4.5.1. стоимости услуг Банка (включая стоимость услуг Банка за осуществление Операций, которые впоследствии были отменены (аннулированы), а также комиссионные вознаграждения Банка, предусмотренные Тарифами);

4.5.2. стоимости годового обслуживания Карточки за очередной год обслуживания, в том числе и в случае, когда Клиент не подал заявление на аннулирование Карточки до истечения срока ее действия, в соответствии с условиями настоящих Общих условий;

4.5.3. с любого банковского счета Клиента, открытого в Банке, или любых иных банках или организациях, осуществляющих отдельные виды банковских операций сумму любой Задолженности (комиссии Банка и другие виды задолженности) перед Банком, в полном объеме (при достаточности денег на банковских счетах) либо в объеме имеющихся на банковских счетах денег (при их недостаточности). В случае списания денег с банковских счетов Клиента, ведение которых осуществляется в валюте, отличной от валюты Задолженности, сумма Задолженности пересчитывается Банком по курсу, установленному Банком на дату пересчета, с учетом комиссии Банка за конвертацию;

4.5.4. с любого банковского счета Клиента, открытого в Банке, дебетовать образовавшуюся задолженность по техническому овердрафту и проводить списание образовавшейся задолженности Клиента перед Банком;

4.5.5. в случае установления факта ошибочности зачисления денег на Счет;

4.5.6. в случае зачисления денег на счет на основании поддельных платежных документов при наличии документов, подтверждающих подделку таких платежных документов;

4.5.7. суммы вознаграждений, выставленных к оплате МПС за обслуживание Карточек Клиента и/или Держателя Дополнительной Карточки.

**4.6.** Клиент также настоящим уполномочивает Банк на осуществление блокировки денег на Счете в случае неисполнения/ненадлежащего исполнения Клиентом требований Договора платежной карточки, ошибочного поступления денег (для осуществления Банком исправительных проводок).

**4.7.** Банк вправе заблокировать Карточку/Дополнительную Карточку в одностороннем порядке в случаях:

- нарушения Клиентом и/или Держателем Дополнительной Карточки условий Договора платежной карточки;
- непогашения Клиентом Задолженности с момента образования Задолженности до полного погашения Задолженности;
- возникновения риска несанкционированных платежей по Карточке/Дополнительной Карточке;
- наличия оснований полагать, что Карточка/Дополнительная Карточка и/или Счет используются для совершения мошеннических операций, легализации (отмывания) денег и/или финансирования противозаконной деятельности;
- изменения законодательства, препятствующего осуществлению Операций;

- наличия обстоятельств, которые, по мнению Банка, могут привести к ущербу для Клиента/Держателя Дополнительной Карточки и/или Банка;
  - по обоснованному решению Банка;
  - получения уведомления от Держателя платежной карточки об утере, краже или несанкционированном использовании платежной карточки.
- 4.8.** Настоящим Клиент уполномочивает Банк аннулировать Карточку при закрытии Счета в случаях, предусмотренных Общими условиями и Комплексным договором.
- 4.9.** Клиент уполномочивает Банк закрыть и уничтожить невостребованную Карточку по истечении 3 (Трех) (6-ти для клиентов Private Banking) календарных месяцев со дня выпуска.

## **5. Права и обязанности Сторон:**

### **5.1. Банк в праве:**

- 5.1.1. отказать Клиенту в выдаче Карточки/Дополнительной Карточки, в случае несоответствия предоставленных документов требованиям, установленным законодательством Республики Казахстан;
- 5.1.2. в случае нарушения Клиентом условий Договора платежной карточки приостановить его действие;
- 5.1.3. в одностороннем порядке расторгнуть (отказаться) Договор платежной карточки, закрыть Счет в любой момент, по любым основаниям, уведомив об этом Клиента не менее чем за 30 (Тридцать) календарных дней до предполагаемой даты расторжения Договора платежной карточки, способами, предусмотренными Комплексным договором;
- 5.1.4. производить запись телефонного разговора Клиента и/или Держателя Дополнительной Карточки с работниками Банка, Контакт-Центра и использовать указанные записи в качестве доказательств в ходе досудебного/судебного порядка урегулирования спора между Банком и Клиентом/ Держателем Дополнительной Карточки. При этом Клиент согласен с такой процедурой записи и с использованием указанных записей в качестве доказательств;
- 5.1.5. вносить изменения и дополнения в Договор платежной карточки, Тарифы (по карточным операциям), уведомив Клиента способом, предусмотренным Общими условиями, Комплексным договором, не позднее чем за 15 (Пятнадцать) календарных дней до предполагаемой даты вступления в силу таких изменений и дополнений, если иное не предусмотрено Действующим законодательством, любым из способов, предусмотренных главой 8 Комплексного договора. В случае, если Клиент в течение 15 (пятнадцати) календарных дней со дня направления Банком уведомления об изменениях/дополнениях в условия Договора платежной карточки, Тарифы (по карточным операциям) не направил письменное уведомление в адрес Банка об отказе от Договора платежной карточки, заключенного с Банком, в связи с неприятием изменений, предложенных Банком, такие изменения считаются принятыми Клиентом, и в дальнейшем Клиент не вправе предъявлять претензии к Банку по внесенным изменениям и дополнениям. Клиент вправе отказаться от Договора платежной карточки без уплаты дополнительной комиссии за его расторжение;
- 5.1.6. блокировать Карточку/Дополнительную Карточку в одностороннем порядке в случаях, указанных в пункте 4.7. настоящих Общих условий. Изъять Карточку/Дополнительную карточку у Клиента/Держателя Дополнительной карточки в следующих случаях:
- окончание срока действия Карточки/Дополнительной карточки;
  - неисполнение Клиента своих обязательств перед Банком по Договору платежной карточки;
  - отказ Клиента/Держателя Дополнительной Карточки от пользования Карточкой/Дополнительной карточкой;
  - по решению Банка;

- при расторжении Договора платежной карточки.
- 5.1.7. Осуществлять конвертацию валюты, отличной от валюты Счета, поступающей на Счет, по курсу Банка для продажи валюты на дату Транзакции;
- 5.1.8. Использовать информацию, связанную с применением Карточки/Дополнительной Карточки, в рамках/способами/в порядке, предусмотренном Действующим законодательством;
- 5.1.9. Остановить обслуживание Карточки/Дополнительной Карточки в любой момент по любым основаниям в одностороннем порядке в соответствии с условиями Комплексного договора, Общих условий и с требованиями Действующего законодательства;
- 5.1.10. Уничтожить невостребованную Карточку/Дополнительную Карточку по истечении 3 (Трех) (6-ти для клиентов Private Banking) календарных месяцев со дня выпуска.
- 5.1.11. Не принимать к рассмотрению претензию по Транзакции, предъявленную Клиентом по истечении 45 (сорок пять) календарных дней с даты ее совершения.

## **5.2. Банк обязан:**

- 5.2.1 Изготовить и выдать Карточку/Дополнительную Карточку Клиенту/Держателю Дополнительной Карточки в сроки, определяемые Банком самостоятельно, после акцепта Банком договора/заявления **на открытие текущего счета и/или выпуск карточки**;
- 5.2.2 Уведомить Клиента о блокировке Карточки (не связанной с истечением срока действия Карточки) в течение 3 (Трех) Рабочих дней с помощью контактов, предоставленных Клиентом в последнем обращении в Банк в порядке, предусмотренном Общими условиями, Комплексным договором;
- 5.2.3 Если иное не предусмотрено Действующим законодательством, зачислять на Счет сумму, поступившую на Счет Клиента на дату валютирования, указанную в принятом платежном поручении;
- 5.2.4 По письменному заявлению Клиента предоставлять выписки со Счета в порядке, предусмотренном Договором платежной карточки и Тарифами;
- 5.2.5 Информировать Клиента/Держателя Дополнительной карточки об истечении срока ее действия за 10 (Десять) календарных дней до даты истечения ее срока, способом предусмотренным Общими условиями, Комплексным договором.

## **5.3. Клиент вправе:**

- 5.3.1 Оформлять и/или отказаться от пользования Карточкой/Дополнительной Карточкой с оплатой комиссии в соответствии с Тарифами Банка;
- 5.3.2 Устанавливать и/или изменять лимиты использования денег на определенный период по Карточке/Дополнительной Карточке. Расторгнуть Договор платежной карточки в любой момент, уведомив об этом Банк в письменном виде не менее чем за 30 (Тридцать) календарных дней до планируемой даты расторжения Договора платежной карточки, путем предоставления соответствующего заявления;
- 5.3.3 Обратиться в Банк для рассмотрения спорной Транзакции, предоставив в качестве подтверждения слип, торговый чек, в течение 45 (сорока пяти) календарных дней с даты совершения спорной Транзакции;
- 5.3.4 Блокировать Карточку/Дополнительную Карточку путем обращения в Банк соответствии в порядке, предусмотренном Правилами;
- 5.3.5 В случае внесения изменений и дополнений в условия Договора платежной карточки, расторгнуть Договор платежной карточки без уплаты дополнительной комиссии за его расторжение.

## **5.4. Клиент/Держатель Дополнительной Карточки обязуется:**

- 5.4.1 использовать Карточку/Дополнительную карточку в соответствии с условиями Договора платежной карточки;

- 5.4.2 нести полную ответственность за использование Карточки/Дополнительной Карточки, выданных по его Счету;
- 5.4.3 оплачивать комиссии Банка в размере и порядке, установленном Тарифами;
- 5.4.4 своевременно и в полном объеме погашать Задолженность перед Банком, в том числе в случаях и порядке, предусмотренном Договором платежной карточки;
- 5.4.5 предоставлять Банку информацию об изменении контактных данных, смене места работы/работодателя, указанных в последнем письменном обращении Клиента в Банк, в течение 3 (Трех) Рабочих дней с даты их изменения;
- 5.4.6 предоставлять в сроки, определенные Банком, документы необходимые Банку в соответствии с требованиями Действующего законодательства;
- 5.4.7 возмещать расходы, понесенные Банком по вине Клиента и/или Держателя Дополнительной Карточки;
- 5.4.8 незамедлительно уведомлять Банк об утере, краже, несанкционированном доступе третьих лиц к Карточке/Дополнительной Карточке, Счету, текущему счету письменным или устным Заявлением в Банк в соответствии с Общими условиями, Комплексным договором;
- 5.4.9 вернуть в Банк ошибочно зачисленную сумму на Счет в течение 5 (Пяти) календарных дней со дня получения соответствующего требования Банка; в ходе проведения Транзакций соблюдать требования Действующего законодательства;
- 5.4.10 в случае закрытия Счета оплатить причитающуюся сумму комиссии за его обслуживание;
- 5.4.11 в случае расторжения Договора платежной карточки по инициативе Банка в течение 30 (Тридцати) календарных дней с даты получения уведомления Банка полностью погасить Задолженность перед Банком;
- 5.4.12 регулярно контролировать состояние своих Счетов, но не реже чем 1 (один) раз в месяц;
- 5.4.13 не передавать Карточку/Дополнительную Карточку третьим лицам, не разглашать свой ПИН, реквизиты Карточки/Дополнительной карточки;
- 5.4.14 при подаче письменного Заявления, получении уведомления Банка о расторжении Договора платежной карточки вернуть в Банк все Карточки/Дополнительные Карточки, выпущенные в соответствии с Договором платежной карточки;
- 5.4.15 нести полную материальную ответственность за действия, связанные с нарушением требований Договора платежной карточки.

## **6. Ответственность Сторон**

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

- 6.1.1. разглашение банковской тайны по операциям Клиента, за исключением случаев, предусмотренных Действующим законодательством;
- 6.1.2. неисполнение обязанностей, предусмотренных Договором платежной карточки;
- 6.1.3. ошибочно проведенную операцию по Счету. Ответственность ограничивается отменой Банком ошибочно проведенной операции.

### **6.2. Банк не несет ответственность за:**

- 6.2.1. качество товаров и услуг, приобретаемых путем расчета с помощью Карточки/Дополнительной Карточки;
- 6.2.2. последствия несвоевременного обращения Клиентом в Банк с Заявлением о блокировании Карточки, а также с истечением срока годности Карточки/Дополнительной Карточки;
- 6.2.3. неполученные Клиентом выписки по Счету;
- 6.2.4. недостоверность информации, предоставленной Клиентом и/или Держателем Дополнительной Карточки Банку;



- 6.2.5. валютные ограничения страны пребывания, а также суммы получения наличных денег в банкоматах или отделениях банков, могут в какой-либо степени затронуть интересы Клиента/Держателя Дополнительной Карточки;
- 6.2.6. сбой функционирования платежных систем, электронных устройств, банкоматов, над которыми Банк не имеет прямого контроля;
- 6.2.7. невозможность предоставить какие-либо услуги или выполнить какие-либо обязательства в том случае, если такая невозможность связана (прямым или косвенным образом) с любым спором или обстоятельством, находящимся вне контроля Банка;
- 6.2.8. любые прямые или косвенные убытки, вызванные использованием или связанные с использованием Карточки;
- 6.2.9. в случае, если информация о Карточке, одноразовом пароле, логине, PINE Карточки, CVV2-код или CVC2-код, Пароле 3D Secure/Secure Code, и/или иная информация, передаваемая Клиентом Банку в ходе прохождения Процедур безопасности, станет известной иным лицам в результате недобросовестного выполнения Клиентом условий их хранения и использования;
- 6.2.10. отказ от обслуживания Карточки третьей стороной.

**6.3. Клиент/Держатель дополнительной карточки несет ответственность за:**

- 6.3.1. ненадлежащее исполнение условий Клиентом и/или Держателем Дополнительной Карточки Договора платежной карточки и приложений к нему, ненадлежащее пользование Карточкой и/или Держателем Дополнительной Карточки в полном объеме причиненного Банку и/или третьим лицам ущерба;
- 6.3.2. убытки, понесенные Банком и/или третьими лицами в результате несанкционированного использования третьими лицами Карточек/Дополнительных Карточек, которые были причинены до уведомления Клиентом и/или Держателем Дополнительной Карточки о фактах утраты Карточки/Дополнительной Карточки, ее использования неуполномоченным лицом и блокирования Карточки/Дополнительной Карточки Банком, в полном объеме убытков;
- 6.3.3. причиненный Банку ущерб в результате несоблюдения Клиентом и/или Держателем Дополнительной Карточки Договора платежной карточки и Правил, в полном объеме причиненного ущерба;
- 6.3.4. передачу Карточки/Дополнительной Карточки или разглашение реквизитов Карточки/Дополнительной Карточки, ПИН, Пароля Verified by Visa/ Secure Code, CVV2-кода или CVC2-кода третьим лицам в полном объеме причиненного Банку и/или третьим лицам ущерба;
- 6.3.5. несоблюдение Действующего законодательства в ходе проведения Операций, Транзакций в полном объеме ущерба и/или убытков, причиненных Банку и/или третьим лицам, за такое несоблюдение;
- 6.3.6. недостоверность предоставленных Банку данных в полном объеме ущерба и/или убытков, причиненных Банку и/или третьим лицам, возникших в результате предоставления таких недостоверных данных;
- 6.3.7. последствия, наступившие в связи с использованием Карточки, по которой на основании письменного или устного (по телефону) запроса Клиента, Банком сняты/изменены/восстановлены ограничения/лимиты (в том числе ограничения в Интернете) по использованию Карточки;
- 6.3.8. непогашение и/или несвоевременное погашение в полном объеме Задолженности перед Банком в порядке и на условиях, определенных Общими условиями, Комплексным договором;
- 6.3.9. операции, совершенные в сети Интернет с использованием полученных одноразовых паролей;
- 6.3.10. совершение карточных операций с использованием Карточки, в том числе Дополнительной Карточки, в сети Интернет, не подтверждаемых набором Пароля 3D

Secure/Secure Code, за исключением карточных операций, проведенных у предприятия торговли (услуг), не участвующего в программах 3D Secure/MasterCard SecureCode;

6.3.11. последствия, возникшие в связи с отключением услуги Verified by Visa или SecureCode;

6.3.12. допущение Технического овердрафта на сумму Технического овердрафта.

6.4. Стороны освобождаются от ответственности за неисполнение обязательств в случае, если они явились следствием обстоятельств непреодолимой силы.

6.5. Исполнение обязательств, не исполненных в случае обстоятельств непреодолимой силы, переносится на время действия и время, необходимое для преодоления таких обстоятельств.

## **7. Срок действия Договора платежной карточки и условия его изменения или расторжения**

7.1. Договор платежной карточки вступает в силу с момента акцепта договора/заявления **на открытие текущего счета и/или выпуск карточки** Банком и действует до момента расторжения Договора платежной карточки при закрытии Счета при условии отсутствия неисполненных обязательств Клиента и/или Держателя Дополнительной Карточки по Договору платежной карточки.

7.2. Банк вправе расторгнуть Договор платежной карточки в порядке, предусмотренном п. 5.1.3. настоящих Общих условий.

7.3. В случае отсутствия необходимости в использовании Карточки, Клиент вправе расторгнуть Договор платежной карточки, письменно уведомив об этом Банк. В таком случае перевыпуск Банком Карточек не осуществляется. Подавая письменное уведомление о расторжении Договора платёжной карточки, Клиент возвращает в Банк все Карточки и все выпущенные Карточки в рамках Договора платёжной карточки аннулируются в указанную Клиентом дату расторжения Договора платежной карточки.

7.4. В случае несогласия Клиента с изменениями и/или дополнениями, вносимыми в Договор платежной карточки, Тарифы, Клиент вправе до даты, с которой такие изменения и/или дополнения будут применяться, расторгнуть Договор платежной карточки, погасив при этом всю сумму Задолженности перед Банком.

7.5. Непредставление Клиентом письменного Заявления о неприятии условий Договора платежной карточки Тарифов с учетом внесенных изменений, дополнений в течение 15 (пятнадцати) календарных дней с даты получения уведомления Банка, означает согласие Клиента с Договором платежной карточки, Тарифами и присоединение к нему в целом и полностью, с учетом внесенных изменений, дополнений.

**Правила пользования платежной карточкой  
АО «Altyn Bank» (ДБ China Citic Bank Corporation Ltd)**

**1. Правила пользования Карточкой**

**1.1 Порядок выдачи и хранение Карточки**

1.1.1. Банк выдает Карточку/Дополнительную Карточку непосредственно Клиенту, либо Доверенному лицу Клиента. При получении Карточки Клиент в присутствии работника Банка расписывается в специально предусмотренном для этого поле на оборотной стороне Карточки.

1.1.2. По желанию Клиента к Счету может быть выпущена Дополнительная Карточка, оформленная на имя любого лица, указанного Клиентом в Заявлении на выпуск дополнительной карточки (при условии предоставления таким лицом всех документов, предусмотренных Общими условиями, Комплексным договором и Действующим законодательством, и в случае, если выпуск Дополнительной карточки указанному лицу не противоречит Действующему законодательству, внутренним политикам, стандартам и процедурам Банка).

1.1.3. Передача Карточки третьим лицам в пользование или в качестве залога запрещается. Карточка, предъявленная неуполномоченным лицом в Банк или в торговой сети Предпринимателей, подлежит изъятию Банком или Предпринимателем.

1.1.4. Выпуск Карточки/Дополнительной Карточки производится с неактивным статусом, который снижает вероятность проведения каких-либо операций по Карточке до ее выдачи Клиенту. Активизация Карточки производится самостоятельно Клиентом путем проведения любой операции в Банкоматах любого Банка.

1.1.5. Клиент не должен допускать воздействие неблагоприятных физических факторов на Карточку во избежание порчи Карточки.

1.1.6. Клиент несет ответственность за надлежащее хранение Карточки в местах и способом, исключающими возможность несанкционированного доступа/использования ее третьими лицами.

1.1.7. Клиент принимает на себя все риски, связанные с использованием Карточки, в том числе в связи с несанкционированным доступом к Карточке/использованием третьих лиц, и/или информации, содержащейся в Выписке по Счету, и/или иной информации/корреспонденции, предназначенной для Клиента.

.

**1.2 ПИН-код**

1.2.1. После выдачи Карточки лично в руки Клиенту предоставляется в электронном либо на бумажном носителе ПИН-код.

1.2.2. ПИН-код является строго конфиденциальной информацией. ПИН-код не известен работникам Банка и третьим лицам и должен сохраняться Клиентом в секрете в течение всего времени использования Карточкой.

1.2.3. Рекомендуются придерживаться указанных ниже правил для обеспечения секретности ПИН-кода:

- если ПИН-код записан где-либо Клиентом, то следует хранить Карточку и запись отдельно;
- не позволять третьим лицам видеть набираемую на клавиатуре электронного устройства (включая Банкомат) комбинацию цифр ПИН-кода;
- при наборе ПИН-кода цифры на дисплее электронных устройств (включая Банкомат) высвечиваются в виде условных знаков. Важно не допускать ошибок при наборе ПИН-кода. В случае, если шесть раз подряд (с любым временным промежутком, при

пользовании одним или разными электронными устройствами, включая Банкомат) набирался неправильный ПИН-код, для выполнения последующих операций Клиенту необходимо обнулить счетчик ввода ПИН-кода, обратившись в Контакт Центр Банка;

- все операции, производимые с использованием электронных устройств (включая Банкомат) и подтвержденные правильным набором ПИН-кода, Банком считаются совершенными Клиентом;
- в случае, если Клиент забыл ПИН-код, то ему необходимо оформить заявление на перевыпуск Карточки с ПИН-кодом посредством обращения в Контакт-Центр либо филиал/отделение Банка.

## **2. Условия осуществления платежей с использованием Карточки**

- 2.1.** Для проведения Операций Клиент предъявляет Карточку кассиру Предпринимателя или пункта выдачи наличных денег, либо производит действия с помощью Банкомата в режиме самообслуживания, либо осуществляет Операции иным способом с использованием реквизитов Карточки.
- 2.2.** Настоящим Банк и Клиент соглашаются, что оплата счетов по Транзакциям, произведенным Клиентом, производится посредством изъятия Банком денег на основании платежного ордера путем прямого дебетования Счета Клиента и иных банковских счетов, открытых в Банке, на основании настоящих Общих условий и по иным договорам, заключенным между Банком и Клиентом в случаях, определенных Договором платежной карточки, и без какого-либо дополнительного согласия Клиента.
- 2.3.** Операции по Карточке проходят через МПС. Согласно техническим параметрам МПС операции по Карточкам проходят в два этапа. На первом этапе сумма резервируется /блокируется на Счете (далее – «Авторизация»), на втором этапе списывается со Счета. Списание Банком происходит через МПС по факту получения подтверждающей информации от Банка-Эквайера.
- 2.4.** В целях обеспечения достаточности денег на Счете для осуществления соответствующих расчетов, Клиент предоставляет Банку полномочия блокировать на Счете деньги на сумму Авторизации на срок, не превышающий 30 (Тридцать) календарных дней с даты блокировки.
- 2.5.** Списание (зачисление) средств со Счета в результате использования Карточки или номера Карточки в МПС осуществляется на основании электронных данных, поступающих из МПС и/или из устройств Банка. Указанные электронные данные признаются Банком и Клиентом распоряжениями деньгами на Счетах Клиента, данными уполномоченным на это лицом.
- 2.6.** При проведении Операций по Карточке в валюте, отличной от валюты Счета, для Авторизации применяется курс, установленный МПС. При проведении Операций по Карточке в валюте, отличной от валюты Счета, и отличающейся от валюты взаиморасчета с МПС, для Авторизации применяется курс обмена иностранной валюты, установленный МПС, с учетом комиссий, взимаемых Банком за совершение такого рода Операций согласно Тарифам, действующим на момент проведения Операции, если иное не предусмотрено Действующим законодательством.
- 2.7.** Фактическое списание суммы за Операцию по Карточке происходит на основании платежного документа, полученного от МПС. При списании денег со Счета применяется курс обмена иностранной валюты Банка, действующий на дату и время получения платежного документа от МПС. При этом сумма списания может отличаться от суммы Авторизации как и в меньшую, так и в большую сторону, в зависимости от колебаний курсов валют, в которой производится Транзакция на дату Авторизации или на дату и время получения платежного документа.
- 2.8.** В случае, если валюта Операции по Карточке совпадает с валютой ведения Счета, то в данном случае конвертация не проводится.

- 2.9. Если Банк не получает подтверждающую информацию для списания средств со Счета от Банка-Эквайера, то по истечении 30 (тридцати) календарных дней ранее заблокированная сумма становится снова доступной для совершения платежей. Авторизация может быть аннулирована только если сделка, для которой она запрашивалась, не состоялась (и этому имеется письменное подтверждение от торговой точки/коммерсанта или Банка-Эквайера) или была совершена на другую сумму (для которой запрашивается отдельная Авторизация).
- 2.10. Банк не направляет СМС-сообщение в случае отмены Авторизации по Карточке, а также при отмене суммы по истечении 30 (Тридцати) календарных дней.
- 2.11. Клиент вправе осуществлять Карточные операции только в пределах баланса на Счете или в пределах суммы Кредитного лимита.
- 2.12. В случае возникновения Технического овердрафта, Банк блокирует Счет Клиента. Клиент обязуется покрыть сумму возникшего Технического овердрафта.
- 2.13. Набор правильного ПИН-кода и/или подпись от имени Клиента на соответствующих документах являются поручением Клиента на изъятие денег со Счета.
- 2.14. С целью предотвращения несанкционированных (мошеннических) Операций с Карточками Банком установлено системное ограничение на все виды Операций (транзакций) по Карточке, совершаемых за пределами территорий Республики Казахстан, а также в сети Интернет. Для снятия таких ограничений Клиенту необходимо обратиться в Контакт-центр либо в отделение Банка. Клиент несет все риски, связанные с операциями в сети Интернет.
- 2.15. Пополнение Счета Клиента производится наличными деньгами и безналичным перечислением.
- 2.16. Зачисление платежей/переводов на платежную карточку, произведенных в течение Операционного дня, производится этим же Операционным днем. Зачисление платежей/переводов на платежную карточку, произведенных вне Операционного дня, производится этим следующим Операционным днем.
- 2.17. Операции по Карточке осуществляются Клиентом в пределах доступного баланса по Карточке. Клиент обязан самостоятельно до проведения каждой Операции по Карточке получать сведения о изменении доступного баланса по Карточке и производить Операции по Карточке только в пределах доступного баланса по Карточке.

### **3. Использование Карточки для получения наличных денег**

- 3.1 Получение Клиентом наличных денег по Карточке производится в пунктах выдачи наличных денег банков-членов соответствующей платежной системы или с помощью Банкомата.
- 3.2 Наличные деньги выдаются по Карточке в валюте страны пребывания. В некоторых странах частота и максимальная сумма выдачи наличных денег по Карточке могут ограничиваться законодательством соответствующей страны пребывания.
- 3.3 В связи с тем, что правила МПС могут отличаться для различных стран, Банк не несет ответственности за взимание пунктами выдачи наличных денег какого-либо дополнительного вознаграждения (не относящегося к Тарифам).
- 3.4 С помощью Банкомата получение наличных Денег производится Клиентом в режиме самообслуживания.
- 3.5 После завершения Операции и изъятия банкнот из Банкомата, распечатывается чек (в случае если Клиентом была выбрана опция печати чека). Ввиду конфиденциальности содержащейся в чеке информации рекомендуется забирать с собой распечатанный торговый чек и никогда не оставлять его около Банкомата.
- 3.6 При наборе неправильного ПИН-кода на дисплее Банкомата появится соответствующее уведомление, и в проведении Операции Клиенту будет отказано.
- 3.7 Транзакция для действующей Карточки при наборе правильного ПИН-кода может быть отклонена по следующим причинам (но не ограничиваясь):
  - запрашиваемая сумма не может быть выдана банкнотами, имеющимися в кассетах Банкомата. Следует запрашивать сумму, кратную минимальному номиналу банкнот,

указываемому в инструкции к данному Банкомату;

- запрашиваемая сумма превышает лимит разовой выдачи, определяемый габаритами устройства выдачи наличных денег Банкомата. Необходимо разделить запрашиваемую сумму на части и повторить операцию несколько раз;
- запрашиваемая сумма превышает остаток денег на Счете. В этом случае рекомендуется запросить меньшую сумму, размер которой можно уточнить, используя функцию распечатки информации об остатке денег на Счете;
- запрашиваемая сумма превышает дневной лимит на получение наличных денег через Банкомат, установленный Клиентом/Банком.

**3.8** В случае если, при работе с Банкоматом, Карточка и/или выдаваемые банкноты в течение 20 (Двадцати) секунд (время ожидания может отличаться и зависит от технических настроек банкоматов разных Банков) не изъяты Клиентом из устройства выдачи, сработает система защиты и, в целях сохранности денег Клиентом, Карточка и/или банкноты будут втянуты внутрь Банкомата и удержаны в специальном отсеке. В таких случаях, возврат Карточки Клиенту может быть произведен Банком-Эквайером, только после выяснения причин задержания Карточки и консультации с Банком, а восстановление суммы Карточной операции, изъятой со Счета по факту Авторизации (или не изъятой части этой суммы), может быть произведено только после переинкассации Банкомата и уточнения неизъятых Клиентом сумм наличных денег. Клиент вправе обратиться в Банк для содействия в переговорах с банком, обслуживающим данный Банкомат.

**3.9** Причина удержания Карточки или наличных денег в Банкомате выясняется Банком не позднее 30 (Тридцати) календарных дней, следующих за днем обращения Клиента в Банк, устно (по телефону в случае удержания Карточки) или в том числе по требованию Банка письменно (если запрос клиента связан с задержанием денег, такие запросы оформляются только письменно в отделении Банка).

#### **4. Использование Карточки для оплаты товаров, работ и услуг Предпринимателя**

**4.1** По правилам МПС Предприниматель не вправе завышать стоимость товаров, работ или услуг при принятии Карточки к оплате по сравнению с наличным расчетом. Клиент обязан уведомлять Банк обо всех случаях завышения стоимости товаров, работ или услуг.

**4.2** Кассир вправе потребовать у Клиента документ, удостоверяющий его личность. При отсутствии документа кассир вправе отказать Клиенту в проведении операции.

**4.3** Кассир, приняв Карточку, для Авторизации Операции направляет запрос в Банк. При автоматизированном режиме Авторизации кассир осуществляет Авторизацию с помощью электронного терминала. Кассир помещает Карточку в считывающее устройство терминала, набирает на клавиатуре сумму операции. В случае запроса с терминала, кассир предлагает Клиенту подтвердить операцию путем набора ПИН-кода на специальной клавиатуре. Запрос поступает в Банк по каналам оперативной связи. При достаточности денег на Счете и наборе правильного ПИН-кода (в случае, если набор ПИН-кода осуществлялся Клиентом) распечатывается торговый чек в двух (в случае необходимости – в трех) экземплярах, подтверждающий совершение операции. Кассир вручает Клиенту один экземпляр торгового чека. Клиент проверяет правильность данных, указанных в торговом чеке, подписывает и возвращает кассиру. В зависимости от принятой технологии, распечатанный торговый чек может заверяться подписями Клиента и кассира.

**4.4** При осуществлении Транзакций по Карточке предприятие торговли/услуг (или иное учреждение, через которое проводится Транзакция по Карточке), при наличии соответствующего технического оснащения, может осуществить конвертацию суммы Операции по Карточке в тенге или другую валюту с использованием курса, установленного тем банком или финансовым учреждением, через которые проводится Операция по Карточке.

**4.5** Банк не несет ответственности за действия кассиров Предпринимателя, не осуществивших или допустивших ошибки при проведении Транзакций, в частности, если

кассиром не осуществлена идентификация Клиента и сверка его подписи на платежном документе с подписью на Карточке и/или документе, удостоверяющем личность. Подпись на торговом чеке является подтверждением правильности указанной на торговом чеке информации.

**4.6** Клиент с учетом ограничений, установленных Действующим законодательством, вправе вернуть оплаченную по Карточке покупку или отказаться от оплаченной по Карточке услуги. Для этого по требованию Клиента и с согласия Предпринимателя кассиром осуществляется операция «возврат покупки». Возврат покупки может быть осуществлен до или после получения Предпринимателем кода Авторизации.

**4.7** В случае, если операция отменяется непосредственно у Предпринимателя путем прекращения ее оформления Клиенту рекомендуется проконтролировать уничтожение Слива со снятым оттиском Карточки, даже если Слип еще не был им подписан.

**4.8** Во втором случае Клиенту необходимо потребовать проведения возвратной операции, поскольку после получения кода Авторизации сумма операции блокируется на Счете. Для проведения возвратной операции кассир оформляет специальный возвратный Слип («Reversal Slip»), заверяемый подписями Клиента и кассира, или задействует специальную функцию электронного терминала («Reversal») с распечатыванием специального торгового чека. При этом необходимо учесть, что если Предпринимателем был сделан возврат на этапе Авторизации, то заблокированная ранее сумма операции будет доступна сразу на Счете. В случае, если сумма Операции уже была списана со Счета, то сумма возврата будет отражена после получения Банком финансового документа (временной интервал занимает до 30 (Тридцати) календарных дней).

## **5. Блокирование Карточки**

**5.1** В случае утери или кражи Карточки необходимо незамедлительно обратиться в Банк или в Контакт Центр по телефону +7 (727) 259 69 00 с требованием блокирования Карточки (далее – Требование). Клиент также вправе обратиться в Банк с устным или письменным требованием блокировки Карточки по иным основаниям по усмотрению Клиента.

**5.2** В Требовании указываются: фамилия, имя, отчество Клиента, по возможности дополнительная информация: дата рождения, номер и срок действия Карточки, а также причина блокировки. Желательно указать контактные данные - адрес, номер телефона, адрес электронной почты.

**5.3** Настоящим Клиент безусловно соглашается, что Карточка считается находящейся во владении и пользовании Клиента при отсутствии должным образом зарегистрированного Требования, а Операции, совершенные с использованием Карточки до регистрации Требования Банком, считаются надлежащим образом санкционированными Клиентом. Клиент несет полную ответственность за все операции, произведенные до блокирования Карточки.

**5.4** В случае направления Клиентом письменного Требования в филиал Банка или любому члену соответствующей платежной системы, блокировка Карточки вступит в силу после регистрации Банком Требования, переданного данным филиалом Банка или членом соответствующей платежной системы от имени Клиента.

**5.5** После блокировки Карточки, на основании Требования, Банком выпускается новая Карточка, с новым номером и ПИН-кодом. Обязательным условием перевыпуска Карточки является нахождение на Счете Клиента суммы, достаточной для покрытия комиссии Банка.

**5.6** Банк сохраняет за собой право предъявить претензии к Клиенту в случае несоблюдения требований к хранению и использованию Карточки, несоблюдения секретности ПИН-кода (в том числе после блокировки Карточки), установления преднамеренных противоправных действий Клиента.

**5.7** При обнаружении Карточки, ранее заявленной утраченной, Клиент обязан немедленно проинформировать об этом Банк и вернуть Карточку в Банк. В случае невозврата найденной Карточки как установлено настоящим пунктом, Клиент принимает

на себя все риски, которые влечет такой невозврат Карточки Банку, а также обязуется возместить Банку любые дополнительные расходы, которые может понести Банк в связи с изъятием Карточки.

**5.8** Блокирование Карточек производится: без блокирования Счета Клиента – на основании заявлений Клиента и Держателя Дополнительной Карточки; с блокированием Счета Клиента – на основании решения уполномоченных органов и должностных лиц в соответствии с процедурами, определенными Действующим законодательством.

**5.9** Если у Банка есть основания полагать, что существует риск проведения по Счету Клиента несанкционированных мошеннических операций, то Банк вправе без предварительного уведомления Клиента заблокировать Счет.

**5.10** Разблокировать Карточку/Дополнительную Карточку можно в случае, если она была временно заблокирована. При блокировании Карточек в связи с утерей/кражей, разблокирование Карточки не осуществляется, Карточка автоматически перевыпускается, при этом с Клиента взимается комиссия за перевыпуск Карточки.

## **6. Задержание Карточки**

**6.1** Задержание Карточки в пункте обслуживания производится в случаях, если:

- Карточка заблокирована;
- предъявитель Карточки не является ее Держателем/Держателем Дополнительной карточки;
- Клиент забыл Карточку в пункте обслуживания после проведения Карточной операции.

**6.2** Задержание Карточки производится Банкоматом, кассиром пункта обслуживания или службой безопасности Банка.

**6.3** Причина задержания Карточки Банкоматом выясняется Банком не позднее следующего Рабочего дня, следующего за днем обращения Клиента в Банк.

**6.4** Возврат задержанной Карточки производится Банком после принятия соответствующего решения в зависимости причины задержания Карточки.

**6.5** В случае задержания Карточки банком за пределами Казахстана, возврат Карточки зависит от процедур банка, в устройстве которого произошло задержание Карточки.

## **7. Срок действия Карточки, приостановление, прекращение пользования, изъятие, замена Карточки**

**7.1** Карточка выпускается сроком на 3 года. 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.

**7.2** По истечении срока действия Карточки и при отсутствии иных указаний Клиента, Карточка подлежит автоматическому перевыпуску Банком на новый срок. Все Карточки, у которых истек срок действия, блокируются и подлежат возврату в Банк.

**7.3** В случае отказа от пользования Карточкой Клиент обязан обратиться с соответствующим письменным заявлением в Банк и сдать Карточку, а также имеющиеся дополнительные Карточки.

**7.4** Банк вправе, по основаниям, предусмотренным в Договоре платежной карточки, в любой момент изъять или заблокировать Карточку и/или отказаться заменить Карточку без какой-либо компенсации возможных расходов Клиента, с последующим уведомлением Клиента в течение 10 (десяти) Рабочих дней со дня фактической блокировки.

**7.5** Клиент обязан вернуть Карточку по письменному Требованию Банка в течение срока, указанного в таком Требовании.

**7.6** В случае невозврата/ несвоевременного возврата Карточки Клиент принимает на себя все риски, которые влечет такой невозврат/ несвоевременный возврат Карточки Банку,



а также возмещает Банку любые дополнительные расходы, которые Банк может понести в связи с изъятием Карточки.

**7.7** Замена Карточки или выпуск новой Карточки взамен утраченной производится на основании представленного в Банк Требования Клиента.

**7.8** Замена Карточки или выпуск новой Карточки взамен утраченной может также производиться на основании устного заявления Клиента, принятого по телефону Контакт-центром. В таких случаях однако Банк вправе отказать или приостановить замену или выпуск новой Карточки до момента предоставления соответствующего письменного заявления от Клиента.

**7.9** Карточка заменяется в случаях, если истекает срок ее действия, Карточка повреждена, утеряна, украдена, рассекречен ПИН-код, Клиент забыл ПИН-код, по требованию Международных платежных систем, по желанию Клиента, при обращении Держателя для предотвращения несанкционированных операций по Карточке или по усмотрению Банка, в случае, если у Банка есть основания полагать, что существует риск проведения несанкционированных мошеннических операций.

**7.10** Заменяемая Карточка подлежит обязательной сдаче в Банк (за исключением утерянных/украденных Карточек). В случае невозврата Карточки Клиентом, как установлено настоящим пунктом, Клиент принимает на себя все риски, которые влечет такой невозврат Карточки Банку, а также обязуется возместить Банку любые дополнительные расходы, которые Банк может понести в связи с изъятием Карточки.

**7.11** Банк взимает с Клиента оплату за выпуск Карточки в соответствии с Тарифами Банка. При этом Клиент возмещает Банку почтово-телеграфные расходы, если таковые требуются для надлежащего оказания Банком услуг в размере фактических затрат.

## **8. Обслуживание Карточки**

**8.1** Банк уведомляет Клиента об операциях с использованием платежной Карточки путем предоставления Выписок по Счету Клиента, либо через СМС-уведомления.

**8.2** Банк предоставляет Клиенту Выписки по Счету по требованию Клиента. За предоставление Выписок на бумажном носителе по запросу Клиента Банк может взимать комиссию, порядок взимания которой определяются Тарифами.

**8.3** Клиент в соответствии с утвержденными Банком Тарифами на оказываемые услуги по Карточкам, действующими на текущую дату, оплачивает Банку комиссию за обслуживание Карточки. Сведения о Тарифах предоставляются Банком Клиенту при заключении Договора платежной карточки.

## **9. Порядок рассмотрения обращений Клиента**

**9.1** Клиенту/Держателю Карточки рекомендуется сохранить торговые чеки/слипы для учета расходования денег по Счету для урегулирования возможных споров.

**9.2** Клиент вправе истребовать от Банка копии документов, подтверждающих правильность изъятия денег со Счета.

**9.3** При наличии возражений по проведенной Карточной операции Клиент обязан в течение 45 (сорока пять) календарных дней со дня совершения Карточной операции предъявить Банку претензию с обязательным приложением подтверждающих документов (торговых чеков, слипов и т.д.).

**9.4** Платеж является санкционированным, если он произведен лицом, которое имело полномочие совершить данный платеж, и не противоречит законодательству Республики Казахстан. В случае осуществления платежа путем перевода денег платеж будет санкционированным также при условии, если указание принято банком отправителя денег с соблюдением установленного порядка защитных действий от несанкционированных платежей.

**9.5** Несанкционированными являются платеж и (или) перевод денег, осуществленные без соблюдения требований, установленных в пункте 9.4. Правил, а также платежи или переводы денег с использованием поддельных платежных инструментов.

**9.6** Претензии по несанкционированным платежам принимаются Банком в письменном виде не позднее 45 (сорока пяти) календарных дней со дня совершения Карточной операции по форме, установленной приложением №7 к Договору платежной карточки. В случае предоставления претензии позднее оговоренного срока, несанкционированная операция считается подтвержденной и Банк вправе отклонить такую претензию.

**9.7** Срок рассмотрения претензии по несанкционированному платежу составляет не более 15 (пятнадцати) календарных дней со дня получения письменной претензии. По итогам произведенного расследования Банк в течение 15 (пятнадцати) календарных дней со дня получения претензии либо возмещает сумму несанкционированного платежа на Счет, либо направляет Клиенту уведомление об отказе в возмещении суммы Несанкционированного платежа с указанием причины, способом, предусмотренным Договором платежной карточки.

**9.8** В случае, если для рассмотрения претензии по несанкционированному платежу требуется получение информации от иных субъектов, срок рассмотрения составляет не более 30 (тридцати) календарных дней со дня получения письменной претензии по Транзакциям внутри Республики Казахстан. Срок рассмотрения претензии может превысить 30 (тридцать) календарных дней, если обращение связано с Карточной операцией, осуществленной в сети банка-нерезидента, на срок не более чем на 30 (тридцать) календарных дней. Об увеличении срока рассмотрения претензии Клиенту направляется уведомление Банком не позднее 3 (трех) календарных дней с момента принятия такого решения, способом, предусмотренным Договором платежной карточки. В этом случае срок рассмотрения претензии по несанкционированному платежу составляет не более 60 (шестьдесят) календарных дней со дня получения письменной претензии.

**9.9** В иных случаях, предусмотренных законодательством Республики Казахстан, сроки и порядок рассмотрения претензии определяются в соответствии с законодательными актами Республики Казахстан.

**9.10** В случае обоснованности претензии по несанкционированному платежу Клиента по итогам произведенного расследования, Банк производит корректировку произведенной Транзакции, а также иные необходимые действия для урегулирования возникшей ситуации.

**9.11** В случае признания претензии необоснованной по основаниям признаков и фактов, подтверждающих нарушение Клиентом/Держателем Карточки Правил, либо его участие в мошеннических операциях с использованием Карточки, Банк отказывает в возмещении суммы несанкционированного платежа, при этом Клиент возмещает Банку все расходы, связанные с рассмотрением предъявленной претензии, включая, но не ограничиваясь, уплатой комиссионного вознаграждения Банку за рассмотрение претензии, штрафов МПС/Системы платежной карточек, которые в некоторых случаях могут превышать сумму несанкционированного платежа. Банк вправе на основании Договора платежной карточки и без какого-либо дополнительного согласия Клиента дебетовать со Счета Клиента сумму понесенных расходов.

**9.12** При рассмотрении спорных вопросов по карточным операциям Банк имеет право на свое усмотрение предоставлять детальную информацию касательно спорной Операции третьей стороне, участвующей в проведении расследования спорных вопросов по Карточным операциям.

**9.13** В случае обращения Клиента/Держателя Карточки в Банк, связанного с использованием Карточки или ее Реквизитов, срок рассмотрения такого обращения составляет 15 (пятнадцать) рабочих дней. Срок рассмотрения обращения может быть продлен на период до 30 (тридцати) календарных дней со дня получения обращения по карточным операциям внутри Республики Казахстан и до 45 (сорок пять) календарных дней со дня получения обращения в случае использования Карточки за рубежом. Клиенту

направляется уведомление Банком об увеличении срока рассмотрения обращения не позднее 3 (три) календарных дней с момента принятия такого решения, любым из способов, предусмотренных Договором платежной карточки. Информация о результатах рассмотрения обращения, в том числе в письменной форме (по требованию) направляется Клиенту Банком любым из способов, предусмотренных Договором платежной карточки, в оговоренные выше сроки.

## **10. К сведению Клиента**

**10.1.** В целях своевременности получения информации от Банка Клиент должен известить Банк об изменении адреса проживания и/или номера телефона.

**10.2.** По всем вопросам, касающимся пользования Карточкой, Клиент может обратиться в Контакт Центр по телефону: +7 (727) 259-69-00.