

## Общие условия выдачи и использования платежных карточек международных платежных систем

АО «Altyn Bank» (ДБ АО «Народный Банк Казахстана»)

### 1. Общие положения.

1.1. Настоящие Общие условия регулируют отношения между Банком и Держателем Карточки, связанные с предоставлением банковских услуг по выдаче и обслуживанию платежных карточек международных платежных систем.

1.2. Общие условия являются неотъемлемой частью Комплексного договора.

1.3. Общие условия считаются принятыми Клиентом Банка в случае его присоединения к настоящим Общим условиям в целом, путем заключения с Банком Договора/подачи Заявления/Декларации, содержащего указание о присоединении к Общим условиям и последующим акцептованием Банком такого Договора/Заявления/Декларации, если иное не предусмотрено Общими условиями и/или Комплексным договором.

1.4. Заявления на выпуск платежной карточки/выпуск дополнительной карточки, подаваемые Клиентом, акцептованные Банком, в порядке, предусмотренном Комплексным договором, в совокупности с настоящими Общими условиями представляют собой Договор платежной карточки, являющегося неотъемлемой частью Комплексного договора и заключаемого на условиях присоединения в порядке, предусмотренном ст. 389 Гражданского кодекса Республики Казахстан.

1.5. Список лиц, которым выдаются дополнительные платежные карточки указывается в заявлении на выпуск дополнительной карточки.

### 2. Термины и определения

Термины, применяемые в настоящих Общих условиях используются в значениях, указанных в Комплексном договоре, в том числе не ограничиваясь следующими:

**Авторизация** – разрешение Банка на осуществление платежа с использованием Карточки. Процедура получения авторизации устанавливается в соответствии с внутренними правилами МПС и/или договорами, заключенными между участниками МПС;

**Банк-Эквайер** - кредитно-финансовое учреждение, которое имеет договорные отношения с предприятиями торговли (услуг), принимает от них данные о транзакциях, совершенных с помощью Карточек, направляет их в соответствующую систему Взаимообмена данными, а также осуществляет расчеты по этим транзакциям в соответствии с подписанными с предприятиями торговли (услуг) соглашениями. (Организация, имеющая право (лицензию) от международной платежной системы или уполномоченного ей участника осуществлять обслуживание предприятий торговли (услуг));

**Банкомат** - электронно-механическое устройство, позволяющее Держателю карточки получать наличные деньги и пользоваться другими услугами с использованием Карточки;

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

**Валюта взаиморасчета с МПС** – валюта, с которой производится взаиморасчет по произведенным карточным операциям между участниками платежной системы. Банк проводит взаиморасчеты с МПС в валютах доллар США, евро и тенге.

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

**Держатель карточки** - Клиент, на имя которого Банком выпущена основная Карточка и/или третье физическое лицо на имя которого выпущена Дополнительная карточка. При этом третье лицо, на имя которого выпущена Дополнительная карточка несет солидарную ответственность перед Банком вместе с Клиентом.

**Дополнительная карточка** – Карточка, третьего физического лица выпущенная по указанию Клиента и на условиях, установленных им, предоставляющая право третьему лицу доступа к деньгам Клиента на Счете через электронные терминалы или иные устройства.

**Карточка** – дебетная платежная карточка/кредитная карточка (основная Карточка и Дополнительная 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** - уникальная комбинация буквенно-цифровых символов, обозначающая номер, присвоенный Банком каждой транзакции в целях обеспечения ответа на авторизационный запрос.

**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 Карточек. Ассоциация, объединение кредитно-финансовых учреждений и/или организаций, осуществляющее функции обмена транзакциями и проведения взаиморасчетов между сторонами, участниками платежной системы под единой торговой маркой. Для платежной системы характерны наличие договорной, лицензионной базы, торговой марки, финансовых гарантий, внутренних и операционных правил, стандартов и т.д.

**Операция (транзакция)** – любая подлежащая отражению на Счету 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.

**ПИН** – персональный идентификационный номер, секретный код, присваиваемый Карточке, который позволяет Банку идентифицировать Клиента как держателя Карточки для дальнейшего подтверждения Авторизации.

**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.

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

**Транзакция** – операция, инициируемая Держателем карточки последовательность сообщений, вырабатываемых и передаваемых друг другу участниками системы для обслуживания Держателей карточек (в частности для осуществления доступа к счету/лимиту счета с целью его дебетования, кредитования или выяснения состояния счета и т.д.); единичный факт использования Карточки для приобретения товаров/услуг получения наличных средств или информации по Счету, следствием которого является дебетование или кредитование Счета.

### **3. Условия заключения Договора**

3.1. В целях заключения Договора Клиент/Доверенное лицо подает в Банк подписанное в соответствии с требованиями Действующего законодательства Заявление.

3.2. В случае акцепта Банком, Заявление Клиента в совокупности с Общими условиями являются Договором.

3.3. Банк, открывает Счет, выпускает Карточку/Дополнительную карточку обеспечивает обслуживание Карточки/Дополнительной карточки, Счета, а Держатель карточки использует Карточку в соответствии, требованиями Действующего законодательства, Общих условий, Комплексного договора.

3.4. Правила, разработанные Банком, изложенные в Приложении №1 к настоящим Общим условиям, являются неотъемлемой частью Общих условий, Комплексного договора, Договора.

3.5. Последующие Заявления направляются Клиентом Банку в соответствии с требованиями Общих условий, Комплексного договора для принятия решений о предоставлении Клиенту дополнительных услуг.

3.6. Все принятые и акцептованные Банком заявления Клиента, содержащие ссылку на Договор, Общие условия являются неотъемлемой частью Комплексного договора, Договора.

### **4. Общие условия по порядку получения и обслуживания платежных карточек**

4.1. Карточка/Дополнительная Карточка является собственностью Банка. Банк оставляет за собой право совершать любые связанные с ней Операции, предупредив об этом Клиента за 3 (Три) Рабочих дня до проведения Операции.

4.2. Банк самостоятельно присваивает номер Карточке/Дополнительной карточке, предоставляя Клиенту информацию об этом в порядке, предусмотренном Общими условиями.

4.3. Счет является разновидностью Текущего счета, но с учетом особенностей, предусмотренных

в настоящих Общих условиях.

4.4. 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.

4.5. В случае возникновения противоречий между правилами МПС и Общими условиями, Комплексным договором и/или Договором применяются соответствующие правила МПС.

4.6. В части, не урегулированной настоящими Общими условиями, Договором. Комплексным договором, применяются правила МПС.

4.7. Клиент, в рамках договора о перечислении ему заработной платы, настоящим уполномочивает Банк передавать уполномоченным лицам работодателя Клиента Карточку, ПИН к Карточке и Договор, а также прочие документы, необходимые для перечисления заработной платы Клиенту (Договор, Карточку, ПИН 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.

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

а) обеспечением наличия денег Клиента;

б) принятием (зачислением) денег в пользу Клиента;

в) осуществлением Клиентом платежей в пользу третьих лиц с использованием Карточки в порядке, предусмотренном Договором;

г) исполнением распоряжения третьих лиц об изъятии денег Клиента по основаниям, предусмотренным Действующим законодательством и/или Общими условиями/ Договором/ Комплексным договором;

д) осуществлением приема от Клиента наличных денег в порядке, установленном Действующим законодательством и/или Общими условиями/ Договором/ Комплексным Договором.

е) выдачей наличных денег с использованием Карточки;

ж) выплатой вознаграждения в размере и порядке, определяемом настоящими Общими условиями, Договором, Комплексным договором;

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

4.9. 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. 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 и вправе потребовать немедленного погашения Задолженности.

## **5. Неснижаемый минимальный баланс**

5.1. Банк вправе потребовать, а Клиент обязан разместить на Счете сумму денег, которая будет составлять неснижаемый минимальный баланс. Неснижаемый минимальный баланс может быть использован Банком в качестве обеспечения исполнения обязательств Клиента по Договору, Комплексному договору и Общими условиям, в том числе, для покрытия Технического овердрафта, который может образоваться в результате проведения Держателем карточки Операции с превышением баланса на Счете для карточных операций.

5.2. Размер неснижаемого минимального баланса устанавливается Тарифами.

5.3. Банк вправе в случае отсутствия денег на Счете (при наличии условия о необходимости поддержания на Счете неснижаемого минимального баланса) в любое время без дополнительного согласия Клиента направить сумму неснижаемого минимального баланса на погашение

Задолженности перед Банком.

5.4. Клиент обязан незамедлительно восстановить сумму неснижаемого минимального баланса в случае его уменьшения. Настоящим Клиент уполномочивает Банк восстанавливать неснижаемый минимальный баланс за счет денег, поступающих на Счет, без дополнительного согласия Клиента.

5.5. Возврат Клиенту суммы неснижаемого минимального баланса производится Банком в течение 30 (Тридцати) календарных дней с даты подачи Заявления о закрытии Счета, но в любом случае не ранее прекращения действия Договора и проведения окончательных взаиморасчетов между Сторонами.

## **6. Блокировка денег на Счете. Технический овердрафт**

6.1. 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 (Тридцати) календарных дней с даты блокировки. Настоящим Клиент уполномочивает Банк дебетовать Счет на сумму Операций.

6.2. Держатель карточки вправе осуществлять Операции только в пределах баланса на Счете Клиента.

6.3. Технический овердрафт не допускается. В случае возникновения Технического овердрафта, Банк блокирует Счет и Карточку/Дополнительную карточку. Клиент уплачивает Банку вознаграждение за пользование деньгами за все время существования Технического овердрафта в размере, установленном Тарифами.

6.4. 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 случаях, когда Клиент не предоставил/отказался предоставить затребованную Банком информацию относительно осуществляемых по Счету Операций, Транзакций. Перечень информации и случаи, в которых она может/должна быть затребована устанавливаются Действующим законодательством, внутренними политиками, стандартами и процедурами Банка/ Группы Акционеров.

6.5. Клиент настоящим уполномочивает Банк списывать со Счета без дополнительного согласия Клиента:

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

б) стоимость 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;

в) и/или с любого банковского счета Клиента, открытого в Банке, или любых иных банках или организациях, осуществляющих отдельные виды банковских операций сумму Задолженности и/или иных сумм, подлежащих оплате Клиентом по Договору и/или Кредитным договорам, 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, ведущихся в валюте, отличной от валюты Задолженности, сумма Задолженности пересчитывается Банком по курсу, установленному Банком на дату пересчета, с учетом комиссии Банка за конвертацию;

г) и/или с любого банковского счета Клиента, открытого в Банке дебетовать образовавшуюся Задолженность по Техническому овердрафту и проводить списание образовавшейся Задолженности Клиента перед Банком;

д) деньги, ошибочно зачисленные на банковские счета;

е) деньги, зачисленные на Счет на основании поддельных платежных документов при наличии документов, подтверждающих подделку таких платежных документов.

6.6. Клиент также настоящим уполномочивает Банк на осуществление блокировки денег на Счете в случае неисполнения/ ненадлежащего исполнения Клиентом требований Общих условий, Комплексного договора ошибочного поступления денег (для осуществления Банком исправительных проводок), также любых договоров, заключенных на основании Комплексного договора и Общих условий.

## **7. Права и обязанности Сторон:**

7.1. В дополнение к иным правам которыми обладает Банк в соответствии с Комплексным договором, Общими условиями, **Банк вправе:**

7.1.1. Отказать Клиенту в выдаче Карточки/Дополнительной карточки, в случае несоответствия предоставленных документов требованиям, установленным Действующим законодательством.

7.1.2. В случае нарушения Держателем карточки условий настоящих Общих условий, Договора приостановить действие настоящих Общих условий, Договора.

7.1.3. В одностороннем порядке расторгнуть настоящие Общие условия, Договор, закрыть Счет, уведомив об этом Клиента не менее чем за 30 (Тридцать) календарных дней до предполагаемой даты расторжения Общих условий, Договора способами, предусмотренными настоящими Общими условиями, Комплексным договором, Договором, в том числе в случаях нарушения Держателем карточки условий настоящих Общих условий, Договора.

7.1.4. Производить запись телефонного разговора Держателя карточки с работниками Банка, Контакт-Центра, и использовать указанные записи в качестве доказательств в ходе досудебного/судебного порядка урегулирования спора между Банком и Держателем карточки. При этом Держатель карточки согласен с такой процедурой записи и с использованием указанных записей в качестве доказательств.

7.1.5. Вносить изменения и дополнения в Договор, Общие условия, Тарифы 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 7 Комплексного договора. В случае если Клиент, в течение 15 (пятнадцати) календарных дней со дня направления Банком уведомления об изменениях/дополнениях в условия Договора, в том числе Общих условий, не направил письменное уведомление в адрес Банка об отказе от Договора и/или иного Договора, заключенного с Банком в связи с непринятием 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 без уплаты дополнительной комиссии за его расторжение.

7.1.6. Устанавливать/аннулировать/изменять лимиты и ограничения на проведение Операций по Карточке/Дополнительной карточке в соответствии с внутренними процедурами, и изменять их по предварительному письменному обращению Клиента либо обращению в Контакт-Центр Банка, не менее чем за 3 (Три) рабочих дня до даты изменения лимитов и ограничений по Операциям.

7.1.7. Списывать деньги на основании платежного ордера путем прямого дебетования со Счета и/или иных банковских счетов, открытых в Банке на сумму операций; комиссий и вознаграждений Банка за предоставление любых услуг, связанных с выпуском и обслуживанием Карточки/Дополнительной карточки и Счета; убытков Банка вследствие нарушения Держателем карточки настоящих Общих условий, Комплексного договора; условий Договора, Тарифов Банка за определенную транзакцию; ошибочно зачисленных средств; транзакций, проведенных с помощью Дополнительной карточки; Задолженности.

7.1.8. Блокировать Карточку/Дополнительную карточку в одностороннем порядке в случаях:

- нарушения Держателем карточки условий Договора, Общих условий, Комплексного договора;
- 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 Держателя карточки и/или Банка;
- получения уведомления от Держателя карточки об утере, краже или несанкционированном использовании Карточки.

7.1.9. Изъять Карточку/Дополнительную карточку у Держателя карточки в следующих случаях:

- Окончание срока действия Карточки/Дополнительной карточки;

- Неисполнение Клиента своих обязательств перед Банком по Комплексному договору, Общих условий и Договора;
- Отказа Держателя карточки от пользования Карточкой/Дополнительной карточкой;
- При расторжении настоящих Общих условий, Договора.

7.1.10. Осуществлять конвертацию валюты, отличной от валюты Счета, поступающей на Счет по коммерческому курсу Банка для продажи валюты на дату Транзакции.

7.1.11. Использовать информацию, связанную с применением Карточки/Дополнительной карточки в рамках/способами/в порядке, предусмотренном Действующего законодательства.

7.1.12. 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.

7.1.13. Уничтожить невостребованную Карточку/Дополнительную карточку по истечении 3 (Трех) календарных месяцев со дня выпуска.

7.1.14. Рассматривать Заявление по спорной Транзакции, Операции, представленное в Банк Клиентом в письменной форме в течение 45 (сорока пяти) календарных дней с даты ее проведения.

7.1.15. Взымать на основании платежного ордера путем прямого дебетования Счета суммы вознаграждений, выставленных к оплате МПС за обслуживание Карточек /Дополнительной карточки без согласия Держателя карточки.

## 7.2. **Банк обязан:**

7.2.1 Изготовить и выдать Карточку/Дополнительную карточку Держателю карточки в сроки, определяемые Банком самостоятельно, после акцепта Банком Заявления.

7.2.2 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.

7.2.3 Если иное не предусмотрено Действующим законодательством, зачислять на Счет сумму, поступившую на Счет Клиента на дату валютирования, указанную в принятом платежном поручении.

7.2.4 По письменному заявлению Клиента предоставлять Выписки со Счета в порядке, предусмотренном настоящими Общими условиями, Комплексным договором.

7.2.5 Уведомить Клиента о вносимых изменениях в Договор (регулирующий карточные операции), настоящие Общие условия, Тарифы (по карточным операциям) способами, предусмотренными Комплексным договором, не менее чем за 15 (Пятнадцать) календарных дней до предполагаемой даты вступления в силу таких изменений, если иное не предусмотрено Действующим законодательством. В случае если Клиент, в течение 15 (пятнадцати) календарных дней со дня направления Банком уведомления об изменениях/дополнениях, не направил письменное уведомление в адрес Банка об отказе от Договора и/или иного Договора, заключенного с Банком в связи с неприятием изменений/дополнений 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 без уплаты дополнительной комиссии за его расторжение.

7.2.6 Информировать Держателя карточки об истечении срока ее действия за 10 (Десять) календарных дней до даты истечения ее срока, способом предусмотренным Общими условиями, Комплексным договором.

## 7.3. **Клиент вправе:**

7.3.1 Оформлять и/или отказаться от пользования Карточкой/Дополнительной карточкой с оплатой комиссии в соответствии с Тарифами.

7.3.2 Устанавливать и/или изменять лимиты использования денег на определенный период по Карточке/Дополнительной карточке.

7.3.3 Изменить величину лимита использования денег по Карточке/Дополнительной карточке.

7.3.4 Расторгнуть настоящие Общие условия, Договор в любой момент, уведомив об этом Банк в письменном виде не менее чем за 30 (Тридцать) календарных дней до планируемой даты расторжения Общих условий, Договора, путем предоставления соответствующего Заявления.

7.3.5 Обратиться в Банк для рассмотрения спорной Транзакции, Операции, предоставив в качестве подтверждения слип, торговый чек в течение 45 (сорока пяти) календарных дней с даты совершения спорной Транзакции, Операции.

- 7.3.6 Блокировать Карточку/Дополнительную карточку путем обращения в Банк соответствии с указанной в Правилах.
- 7.3.7 В случае внесения изменений и дополнений в условия настоящих Общих условий, Договора, расторгнуть Договор без уплаты дополнительной комиссии за его расторжение.
- 7.4. **Держатель карточки обязуется:**
- 7.4.1 Использовать Карточку в соответствии с условиями Договора, Общих условий, Комплексного договора.
- 7.4.2 Нести полную ответственность за использование Карточки/Дополнительной карточки, выданных по его Счету.
- 7.4.3 Оплачивать комиссии Банка в размере и порядке, установленном Тарифами.
- 7.4.4 Своевременно и в полном объеме погашать Задолженность перед Банком, в том числе в случаях и порядке, предусмотренном настоящим Общими условиями/ Договором/Комплексным договором.
- 7.4.5 Предоставлять Банку информацию об изменении контактных данных, смене места работы/работодателя, указанных в последнем письменном обращении Клинта в Банк, в течение 3 (Трех) Рабочих дней с даты их изменения.
- 7.4.6 Предоставлять, в сроки, определенные Банком, документы необходимые Банку в соответствии с требованиями Действующего законодательства.
- 7.4.7 Возмещать расходы, понесенные Банком по вине Держателя карточки.
- 7.4.8 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.
- 7.4.9 Возвратить в Банк ошибочно зачисленную сумму на Счет в течение 5 (Пяти) календарных дней со дня получения соответствующего требования Банка.
- 7.4.10 В ходе проведения Операций соблюдать требования Действующего законодательства.
- 7.4.11 В случае закрытия Счета, Текущего счета оплатить причитающуюся сумму комиссии за их обслуживание.
- 7.4.12 В случае расторжения Общих условий, Договора по инициативе Банка в течение 20 (Двадцати) календарных дней с даты получения уведомления Банка, полностью погасить Задолженность перед Банком.
- 7.4.13 Регулярно контролировать состояние своих Счетов, Текущих счетов не реже чем 1 (один) раз в месяц.
- 7.4.14 Не передавать Карточку/Дополнительную карточку третьим лицам, не разглашать свой ПИН, реквизиты Карточки.
- 7.4.15 При подаче письменного Заявления, получении уведомления Банка о расторжении настоящих Общих условий, Договора вернуть в Банк все Карточки/Дополнительные карточки, выпущенные в соответствии с настоящими Общими условиями, Договором.
- 7.4.16 Нести полную материальную ответственность за действия, связанные с нарушением требований Общих условий/ Договора/ Комплексного Договора.

## **8. Ответственность Сторон**

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

- 8.1.1. Разглашение банковской тайны в соответствии Действующим законодательством;
- 8.1.2. Неисполнение обязанностей, предусмотренных Общими условиями, Договором;
- 8.1.3. Ошибочно проведенную Операцию по Счету. Ответственность ограничивается отменой Банком ошибочно проведенной Операции.

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

- 8.2.1. Качество товаров и услуг, приобретаемых путем расчета с помощью Карточки/Дополнительной карточки;
- 8.2.2. Последствия несвоевременного обращения Клиентом в Банк с Заявлением о блокировании Карточки, а также с истечением срока годности Карточки/Дополнительной карточки;
- 8.2.3. Неполученные Клиентом Выписки по Счету;
- 8.2.4. Недостоверность информации, предоставленной Держателем карточки Банку;
- 8.2.5. Валютные ограничения страны пребывания, а также суммы получения наличных денег в банкоматах или отделениях банков, могут в какой-либо степени затронуть интересы Держателя карточки.

8.2.6. Сбой функционирования платежных систем, электронных устройств, банкоматов, над которыми Банк не имеет прямого контроля.

8.2.7. 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.

8.2.8. Любые прямые или косвенные убытки, вызванные использованием или связанные с использованием Карточки.

**8.3. Держатель карточки несет ответственность за:**

8.3.1. Ненадлежащее исполнение условий Держателем карточки Договора, Общих условий, Комплексного договора и приложений к нему, ненадлежащее пользование Карточкой и/или Дополнительной карточкой в полном объеме причиненного Банку и/или третьим лицам ущерба;

8.3.2. Убытки, понесенные Банком и/или третьими лицами в результате несанкционированного использования третьими лицами Карточек/Дополнительных карточек, которые были причинены до уведомления Держателем карточки о фактах утраты Карточки/Дополнительной карточки, ее использования неуполномоченным лицом и блокирования Карточки/Дополнительной карточки Банком, в полном объеме убытков.

8.3.3. Причиненный Банку ущерб в результате несоблюдения Держателем карточки условий Общих условий, Договора, Комплексного Договора и приложений к ним, а также Правил, в полном объеме причиненного ущерба.

8.3.4. За передачу Карточки/Дополнительной карточки или разглашение реквизитов Карточки/Дополнительной карточки, ПИН, третьим лицам в полном объеме причиненного Банку и/или третьим лицам ущерба.

8.3.5. Несоблюдение Действующего законодательства в ходе проведения Операций, Транзакций в полном объеме ущерба и/или убытков, причиненных Банку и/или третьим лицам, за такое несоблюдение;

8.3.6. Недостоверность предоставленных Банку данных в полном объеме ущерба и/или убытков, причиненных Банку и/или третьим лицам, возникших в результате предоставления недостоверных данных.

8.3.7. Непогашение и/или несвоевременное погашение в полном объеме Задолженности перед Банком в порядке и на условиях, определенных Общими условиями, Комплексным договором.

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

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

## **9. Срок действия Общих условий и условия его изменения или расторжения**

9.1. Общие условия вступают в силу с момента акцепта Заявления Клиента Банком и действуют до момента расторжения Общих условий при закрытии Счета при условии отсутствия неисполненных обязательств Держателя карточки по Договору, Общим условиям.

9.2. Банк вправе расторгнуть Общие условия в порядке, предусмотренном п. 7.1.3. настоящих Общих условий.

9.3. В случае отсутствия необходимости в использовании Карточки (дебетной), Клиент вправе расторгнуть Общие условия, Договор, письменно уведомив об этом Банк. В таком случае перевыпуск Банком Карточек не осуществляется. Подавая письменное уведомление о расторжении Общих условий, Договора, Клиент возвращает в Банк все Карточки и все выпущенные в рамках Общих условий, Договора Карточки аннулируются в указанную Клиентом дату расторжения Общих условий, Договора.

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

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



9.6. Настоящим Клиент уполномочивает Банк аннулирует Карточку, при закрытии Счета, в случае признания его неактивным.

**Юридический адрес и реквизиты Банка**

АО «Altyn Bank» (ДБ АО «Народный Банк Казахстана»)

А05А1В9, г. Алматы, пр. Абая 109 «В»

БИН 980 740 000 057

IBAN KZ97125KZT1001301327

БИК NBRKKZKX

Тел: +7 (727) 259-69-00

Факс: +7 (727) 259-69-02/01

**Правила пользования платежной карточкой  
АО «Altyn Bank» (ДБ АО «Народный Банк Казахстана»)**

**1. Правила пользования Карточкой**

**1.1 Порядок выдачи и хранение Карточки**

1.1.1. Банк выдает Карточку/Дополнительную карточку непосредственно Клиенту, либо Доверенному лицу. 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 может быть произведена Клиентом путем проведения любой операции в Банкоматах Банка и/или АО «Народный Банк Казахстана» или звонком в Контакт-Центр по телефону в г.Алматы +7 (727) 259 69 00.

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.

1.1.8. Невостребованная Карточка уничтожается Банком по истечении 3 (Трех) календарных месяцев со дня выпуска.

**1.2 ПИН**

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

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

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

- если ПИН 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.
- При наборе ПИН цифры на дисплее электронных устройств (включая Банкомат) высвечиваются в виде условных знаков. Важно не допускать ошибок при наборе ПИН. В случае, если шесть раз подряд (с любым временным промежутком, при пользовании одним или разными электронными устройствами, включая Банкомат) набирался неправильный ПИН, для выполнения последующих операций Клиенту необходимо обнулить счетчик ввода ПИН, для этого Клиенту необходимо обратиться в Контакт-Центр Банка.
- Все операции, производимые с использованием электронных устройств (включая Банкомат) и подтвержденные правильным набором ПИН, считаются Банком совершенными Клиентом.
- В случае если Клиент забыл ПИН, то ему необходимо оформить заявление на перевыпуск Карточки с ПИН посредством обращения в Контакт-Центр либо филиал 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 Операциям, 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 Общими условиями, Договором 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 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 платежной системе осуществляется на основании электронных данных, поступающих из платежной системы 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 Операция 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 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. Установление и изменение стандартных лимитов и ограничений по Операциям производится Банком самостоятельно, в соответствии с его внутренними политиками, стандартами и

процедурами Банка. 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 лимитов. В случае несогласия Клиента с изменением стандартных лимитов по Операциям Банк считается свободным от обязательств по обслуживанию Счета Клиента по соответствующему договору и вправе потребовать немедленного погашения Задолженности при наличии таковой.

2.16. Пополнение Счета Клиента производится наличными деньгами и безналичным перечислением.

2.17. Зачисление платежей/переводов на Карточку, произведенных в течение Операционного дня, производится этим же Операционным днем. Зачисление платежей/переводов на Карточку, произведенных вне Операционного дня, производится этим следующим Операционным днем.

2.18. 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 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 соответствующей страны пребывания.

3.3 В связи с тем, что правила МПС могут отличаться, 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 торговый чек (в случае если Клиентом была выбрана опция печати торгового чека). Ввиду конфиденциальности содержащейся в торговом чеке информации рекомендуется забирать с собой распечатанный торговый чек и никогда не оставлять его около Банкомата.

3.6 При наборе неправильного ПИН на дисплее Банкомата появится соответствующее уведомление, и в проведении Операции Клиенту будет отказано.

3.7 Операция для действующей Карточки при наборе правильного ПИН 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, использовав 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 суммы, не изъятых Клиентом 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 на специальной клавиатуре. Запрос поступает в Банк по каналам оперативной связи. При достаточности денег на Счете и наборе правильного ПИН (в случае, если набор ПИН 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 Операции по Карточке предприятие торговли/услуг (или иное учреждение, через которое проводится Операция по Карточке), при наличии соответствующего технического оснащения, может осуществить конвертацию суммы Операции по Карточке в тенге или другую валюту с использованием курса, установленному тем банком или финансовым учреждением, через которые проводится Операция по Карточке. Если валюта Счета отличается от валюты, в которую была произведена конвертация, списание происходит согласно п. 2.8.

4.5 Банк не несет ответственности за действия кассиров Предпринимателя, не осуществивших или допустивших ошибки при проведении Операций, 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 предоплаченной 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 первом случае, 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. 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, а также в случае несоблюдения секретности ПИН (в том числе, после блокировки Карточки), а также в случае 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 Держателя 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 для Клиента несанкционированных мошеннических операций, то Банк вправе без предварительного уведомления 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 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 Республики 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 За 10 (Десять) календарных дней до истечения срока действия Карточки, Банк уведомляет об этом Клиента любым из способов, предусмотренных в Общих условиях, Комплексном договоре.

7.3 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.

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

7.5 Банк вправе, по основаниям, предусмотренным в Общих условиях, 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.

7.6 Клиент обязан вернуть Карточку по письменному требованию Банка, в течение срока, указанного в таком требовании.

7.7 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.

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

7.9 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.

7.10 Карточка заменяется в случаях, если истекает срок ее действия, Карточка повреждена, утеряна, украдена, рассекречен ПИН, Клиент забыл ПИН, по требованию МПС по желанию Клиента, при обращении Держателя карточки 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.

7.11 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.

7.12 Банк взимает с Клиента оплату за выпуск Карточки в соответствии с Тарифами. 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 Карточки путем предоставления Выписок по Счету Клиента.

8.2 Банк предоставляет Клиенту Выписки по Счету по требованию Клиента безвозмездно, один раз в месяц. За последующее предоставление Выписок взимается комиссия Банка, предусмотренная Тарифами. Порядок взимания комиссий Банка 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 на дату заключения Договора. В дальнейшем информация о любых изменениях в Тарифах предоставляется в порядке, установленном Комплексным договором, Общими условиями за 15 (Пятнадцать) календарных дней до вступления в силу таких изменений, если иное не предусмотрено Действующим законодательством.

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

9.1 Клиенту рекомендуется сохранить торговые чеки для учета расходования денег по Счету и урегулирования возможных споров.

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

9.3 Любое уведомление, высланное по почте, будет считаться полученным Клиентом в течение 7 (Семи) календарных дней со дня отправки по адресу, указанному Клиентом в последнем письменном обращении Банку. Опубликование изменений таким образом, каким Банк сочтет наиболее приемлемым, будет означать уведомление Клиента о вступлении в силу изменений и/или дополнений.

9.4 Клиент должен обратиться с письменным Заявлением в Банк в течение 45 (Сорока пяти) календарных дней со дня совершения транзакции с использованием Карточки в случае обнаружения спорной Операции по Счету. В случае обоснованности Заявления, Банк восстанавливает сумму карточной операции на Счете. В случае необоснованности Заявления, Банк отказывает в восстановлении спорной операции после его рассмотрения.

9.5 Обращения Клиента рассматриваются в сроки не более 30 (Тридцать) календарных дней со дня получения таких обращений. При этом в случае проведенного внутреннего расследования Банк не урегулировал спорную Операцию в течение 15 (Пятнадцати) календарных дней, Банк в течение 3 (Трех) календарных дней предоставляет промежуточный ответ Клиенту о продлении сроков и рассмотрения спорной операции на указанный Клиентом в Заявлении электронный или почтовый адрес.

9.6 При этом допускается превышение сроков рассмотрения обращения Клиента, в случае совершения операции с использованием Карточки в сети банка –нерезидента РК, но не более чем на 45 (сорок пять) календарных дней со дня получения таких заявлений, о чем сообщается Клиенту в письменной форме в течение (Трех) 3 календарных дней со дня продления срока рассмотрения обращения.

9.7 При рассмотрении спорных вопросов по карточным операциям Банк имеет право на свое усмотрение предоставлять детальную информацию касательно спорной операции Клиента третьей стороне, участвующей в проведении расследования спорных вопросов по карточным операциям.

9.8 В случае признания претензии Клиента обоснованной, Банк производит корректировку произведенной Операции, а также иные необходимые действия для урегулирования возникшей ситуации.

9.9 В случае признания претензии Клиента необоснованной, Клиент возмещает Банку все расходы, связанные с рассмотрением предъявленной претензии, включая, но не ограничиваясь, комиссиями Банка за рассмотрение претензии, штрафами соответствующей платежной системы, которые в некоторых случаях могут превышать сумму спорной Операции. Банк вправе на основании настоящих Общих условий и без какого-либо дополнительного согласия Клиента дебетовать со Счета сумму понесенных расходов.

9.10 При обнаружении ошибочного изъятия или зачисления денег с/на Счет или при совершении несанкционированного платежа, а также утере платежной карточки Клиент немедленно уведомляет об этом Банк.

9.11 По факту получения Банком уведомления Клиента о совершении несанкционированного платежа, Банк блокирует Карточку на основании полученного от Клиента уведомления, а также проводит меры по выявлению санкционированности/несанкционированности платежа путем проверки факта нарушения защитных действий, установленных Банком от несанкционированных платежей и (или) переводов денег.

9.12 Платеж является санкционированным, если он произведен лицом, которое имело полномочие совершить данный платеж, и не противоречит Действующему законодательству. 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.

9.13 Несанкционированными являются платеж и (или) перевод денег, осуществленные без соблюдения требований, установленных в пункте 9.12. Несанкционированными платежами и (или) переводами денег являются также платежи или переводы денег с использованием поддельных платежных инструментов.



9.14 При осуществлении несанкционированного платежа, после вступления в силу уведомления об утере, краже или несанкционированном использовании платежной карточки, Банк возмещает клиенту убытки, связанные с осуществлением несанкционированного платежа в течение 15 (пятнадцати) календарных дней со дня получения заявления Клиента, в размере суммы несанкционированной операции. При этом, в любом случае ответственность Банка ограничена только суммой возмещения несанкционированной операции, и Банк не обязан возмещать Клиенту какую-либо упущенную выгоду. В случае необоснованности Заявления, Банк отказывает в восстановлении спорной операции и уведомляет Клиента об отказе в возмещении несанкционированной операции любым из способов, предусмотренных Комплексным договором.

#### **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.