

Төлем карточкасын пайдалану ережелері

1. Төлем карточкасын беру және сақтау тәртібі

1.1. Банк дайын Төлем карточкасын тікелей Ұстаушысына немесе Төлем карточкасының Ұстаушысы берген сенімхат негізінде әрекет ететін оның сенім білдірілген тұлғасына береді. Төлем карточкасын алу кезінде Ұстаушы Төлем карточкасының артқы жағындағы арнайы қарастырылған жолда қол қояды.

1.2. Төлем карточкасын пайдалануға немесе кепілге басқа тұлғаларға беруге тыйым салынады. Өкілдік берілмеген тұлғамен ұсынылған Төлем карточкасы алынуға жатады.

1.3. Төлем карточкасының беткі жағында кодталған ақпараты бар микропроцессор (чип) орналасуы мүмкін. Микропроцессорға (чипке) электромагниттік өрістер және атмосфералық ықпалдар әсер етпейді, бірақ чиптің зақымдануына әкеліп, карточкалық операцияны өткізу мүмкіндігін жоққа шығаратын механикалық зақымдаулар (сызаттар, кірлету, сындыру және т.б.) жасауға болмайды.

1.4. Төлем карточкасының артқы жағында кодталған ақпараты бар магнитті жолақ, сондай-ақ Интернет желісінде тауарлар мен қызмет көрсетуге төлеу кезінде Төлем карточкасын сәйкестендіруге арналған CVV2/CVC2 үш таңбалы сәйкестендірме коды орналасқан (Интернет желісіндегі карточкалық операциялар үшін ғана қолданылатын виртуалды төлем карточкасын шығарған жағдайда, CVV2/CVC2 үш таңбалы коды жеке шығарылады). Магнитті жолақтағы жазуды зақымдауға және Карточкалық операцияларды өткізе алмауға әкелуі мүмкін жағымсыз факторлардың әсеріне жол берілмейді: электромагниттік өрістер (дисплейлермен көршілес тұру, магниттелген немесе магниті бар заттар қасына, мысалы кілттер, сөмкелердің магнитке жабылатын тұсына), механикалық зақымданулар (сызаттар, кірлету, ысыту, мысалы, күн сәулесімен) және т.с.с.

1.5. CVV2/CVC2 кодының құпиялылығын қамтамасыз ету үшін белгілі бір ережелерді сақтаған жөн:

- егер CVV2/CVC2 кодын Төлем карточкасының Ұстаушысы белгілі бір жерде жазып қойса, Төлем карточкасын және жазбаны бір-бірінен бөлек сақтау керек;
- Интернет желісінде төлемдердің рұқсатсыз жүргізілуіне жол бермеу мақсатында компьютерде терілетін CVV2/CVC2 коды цифрларының комбинациясын әлдекімнің астыртын қарап алуына мүмкіндік бермеу.

2. ДСН

2.1. Төлем карточкасын бергеннен кейін Ұстаушыға ішінде ДСН басылған парағы бар жабық арнайы конверт беріледі. Төлем карточкасын рұқсатсыз пайдалануға жол бермеу мақсатында ДСН конвертті Төлем карточкасынан жеке сақтауға кеңес беріледі.

2.2. СН Карточка ұстаушысына ғана белгілі. Төлем карточкасының ұстаушысынан ДСН-ді хабарлауды талап етуге ешкімнің құқығы жоқ.

2.3. Төлем карточкасын белсендіру үшін банкомат немесе POS-терминал арқылы ДСН-ді терумен бірінші операцияны жүргізу қажет.

2.4. ДСН құпиялылығын қамтамасыз ету үшін белгілі бір ережелерді сақтаған жөн:

- егер ДСН белгілі бір жерде жазылып тұрса, Төлем карточкасын және жазбаны бір-бірінен бөлек сақтау керек;
- электронды құрылғының клавиатурасынан ДСН цифрларының комбинациясын терген кезде үшінші тұлғалардың қол жеткізуін болдырмау.

2.5. ДСН-ді теру кезінде электронды құрылғы дисплейлерінде цифрлар әдейі көрінбейтіндей беріліп, шартты белгілермен

ауыстырылады. Теру кезінде қате жасауға жол бермеу өте маңызды. Егер қатарынан үш рет (бір немесе әр түрлі электронды құрылғылармен пайдалану кезінде кез келген уақыт аралықтарында) ДСН дұрыс терілмесе, қатарынан төртінші рет қате жіберілген жағдайда Банк Төлем карточкасын оқшауландырады, және ол мән-жайды анықтағанға дейін банкоматта ұсталып немесе қызмет көрсету пунктінде алынуы мүмкін.

2.6. ДСН-ді теру немесе чекке қол қою арқылы расталатын Карточкалық операциялар Төлем карточкасының Ұстаушысы жасаған болып саналады.

2.7. Егер Төлем карточкасының Ұстаушысы ДСН-ді ұмытып қалса, Төлем карточкасын қайта шығару үшін Банкке тапсыру қажет, өйткені Карточкалық операцияларды өткізу мүмкін болмайды.

3. Карточканы пайдалану

3.1. Банк Төлем карточкасына қызмет көрсетуді қамтамасыз етеді, Банк тікелей бақылау жасайтын және Банкке тәуелсіз себептермен кідірту жағдайында қызмет көрсетуді қалпына келтіру үшін барлық мүмкін шараларды қолданатын жүйелердің және электронды құрылғылардың тоқтаусыз қызмет етуін қамтамасыз етеді.

3.2. Төлем карточкаларына қызмет көрсету пункттерінің барлығы Төлем карточкасының Ұстаушыларын Төлем карточкасы бойынша осы пунктте қызмет көрсетілу мүмкіндігі туралы ақпараттандыру үшін Халықаралық төлем жүйелерінің логотиптерімен жабдықталады.

3.3. Банк операциялар бойынша да, Төлем карточкасына қызмет көрсету аймақтары бойынша да шектеулер енгізуге құқылы.

3.4. Банк Төлем карточкасының ұстаушысына Банк қарастырған байланыс арналары бойынша (соның ішінде SMS-хабарламалар, Push-хабарламалар түрінде және т.с.с.) жарнамалық және/немесе ақпараттық хабарламаларды (соның ішінде рұқсатсыз карточкалық операцияларды жүргізуді алдын алу, қызмет көрсету сапасын арттыру мақсатында) жіберуге құқылы. Төлем карточкасының

ұстаушысынан бұндай хабарламаларды ұсынғаны үшін төлем алынбайды.

3.5. Карточкалық операцияларды жүргізу үшін Карточка Ұстаушысы қызмет көрсету пунктінің (Сауда және сервис кәсіпорнының немесе Банктің) кассиріне Карточканы ұсынады немесе өзіне-өзі қызмет көрсету режимінде банкоматпен әрекеттер жасайды.

3.6. Жай (байланыс) операция кезінде кассир Төлем карточкасын терминалдың оқып алатын құрылғысына кіргізеді, клавиатура арқылы операция сомасын теріп, Төлем карточкасының ұстаушысына арнайы клавиатура арқылы ДСН-ді теру арқылы операцияны растауды ұсынады. Сұрау салу Банкке байланыс арналары арқылы түседі. ДСН дұрыс терілген жағдайда және банктік шотта ақша жеткілікті болған жағдайда операцияның жүзеге асқанын растайтын чек екі данада басылып шығарылады. Кассир чектің бір данасын Төлем карточкасының ұстаушысына ұсынады. Төлем карточкасының ұстаушысы чекте көрсетілген деректердің дұрыстығын тексереді. Өткізілген операцияға байланысты басылып шығарылған чек Төлем карточкасы ұстаушысының және кассирдің қолымен расталуы мүмкін. Байланыссыз операция кезінде ұстаушы операцияны өткізу үшін Төлем карточкасын терминалдың оқып алатын құрылғысына дербес тигізе алады. Операция сомасы Сауда және сервис кәсіпорнында белгіленген лимиттен аспаса, байланыссыз тәсілмен жүргізілетін операцияларды ДСН-ді теруіңіз немесе Карточка ұстаушысының чекке қол қоюыңыз жүргізілуі мүмкін.

3.7. Кассир Төлем карточкасын ұсынушыдан оның жеке тұлғасын куәландыратын құжатты талап етуге құқылы. Құжат болмаған жағдайда кассир Төлем карточкасы ұсынушысының Карточкалық операциясын жүргізуден бас тартуға құқылы.

3.8. Кассир мән-жай анықталғанға дейін осы Ережелердің 7-тармағының шарттарына сәйкес Төлем карточкасын алып қалуға құқылы.

4. Қолма-қол ақшаны алу үшін Карточканы пайдалану

4.1. Төлем карточкасын пайдалану арқылы қолма-қол ақшаны алу қолма-қол ақша беру пункттерінде немесе банкоматтар, Халықаралық төлем жүйесіне мүше-банктер арқылы жүзеге асырылады.

4.2. Әдетте, Төлем карточкасы бойынша қолма-қол ақшаны беру ақша алынатын елдің валютасында жасалады. Кейбір елдерде Төлем карточкасы бойынша қолма-қол ақшаны берудің ең жоғарғы сомасы және жиілігі тиісінше елдің заңнамасымен немесе қызмет көрсететін Банктің ішкі ережелерімен шектелуі мүмкін.

4.3. Қолма-қол ақшаны беру пункттерінде қолма-қол ақшаны алу кезінде кассир Төлем карточкасының ұстаушысына сұралған қолма-қол ақша сомасын және операцияны өткізу чегін береді.

4.4. Банкоматтағы Карточкалық операция аяқталғаннан, банкоматтан банкноттарды алғаннан кейін Төлем карточкасы ұстаушысының сұрау салуы бойынша чек басылып шығарылады.

4.5. Қолданыстағы Төлем карточкасы үшін дұрыс ДСН-ді теру кезінде және шотта ақша болған кезде банкоматтан қолма-қол ақшаны алу бойынша Карточкалық операция келесі себептермен қабылданбауы мүмкін:

- Сұралатын соманы банкомат кассеталарында бар банкноттармен беру мүмкін емес;
- Сұралатын сома бір реттік беру лимитінен асады. Сұралатын сома Төлем карточкасының ұстаушысына қолжетімді ақша сомасынан артық. Операцияның осы түрі бойынша Банк тарифтерінде қарастырылған комиссиялық сыйақы сомасын есепке алу қажет.

4.6. Банкоматпен жұмыс жасау кезінде Төлем карточкасының ұстаушысы ақшаны немесе Төлем карточкасын 10-30 секунд ішінде уақтылы алмаса, банкомат оларды ұстап қалуы мүмкін. Бұндай жағдайларда, Төлем карточкасын ұстап қалу себептерін анықтағаннан және эмитент-банкпен консультация өткізгеннен кейін ғана осы банкоматқа қызмет көрсететін банк Төлем карточкасын оның Ұстаушысына қайтаруды жүзеге асырады. Төлем карточкасының ұстаушысы осы банкоматқа қызмет көрсететін жергілікті банкпен келіссөздерде қолдау көрсету үшін Банкке хабарласа алады.

5. Сауда және сервис кәсіпорындарының тауарлары мен қызметтерін төлеуге Карточканы пайдалану

5.1. Халықаралық төлем жүйелерінің ережелері бойынша Сауда және сервис кәсіпорны Төлем карточкасын төлемге алған кезде тауарлар мен қызметтер бағасын қолма-қол есеп айырысумен салыстырғанда көтеруге құқығы жоқ. Төлем карточкасының ұстаушысы бұндай жағдайлар туралы Банкке хабарлайды.

5.2. Төлем карточкасының ұстаушысы Төлем карточкасы арқылы төленген сатып алынған затты қайтаруға немесе Төлем карточкасы бойынша алдын ала төленген қызметтерден бас тартуға, мысалы сатып алынған әуе билетін тапсыруға құқылы. Ол үшін Төлем карточкасы ұстаушысының талабы бойынша және Сауда және сервис кәсіпорнының келісімімен кассир Слипті және кассирдің қолы қойылған чекті міндетті түрде ресімдеу арқылы «сатып алынған затты қайтару» операциясын жүзеге асырады. Карточка ұстаушысы сатып алынған затты қайтару туралы чегін немесе Слипін сақтау қажет.

5.3. Қызметтерді және/немесе тауарларды Сауда және сервис кәсіпорындарында, Интернет желісінде, пошталық және/немесе телефон тапсырыстары арқылы төлеген кезде, сондай-ақ ақша беру пункттерінде немесе банкоматтардан қолма-қол ақшаны алған кезде Төлем карточкасын пайдалану арқылы жүргізілген барлық Карточкалық операциялар үшін Клиент жауапкершілікте болады.

5.4. Интернеттегі операцияларды қауіпсіз өткізу мақсатында Карточка ұстаушыларына тауарларды/қызметтерді 3-D Secure (Verified by Visa/MasterCard SecureCode логотипінің болуы) технологиясын пайдаланатын сайттар арқылы төлеуге кеңес беріледі. 3-D Secure технологиясы Төлем карточкасының ұстаушысына ғана белгілі арнайы пароль арқылы Төлем карточкасының ұстаушысын сәйкестендіруге мүмкіндік береді.

6. Төлем карточкасын оқшауландыру

6.1. Төлем карточкасы жоғалған, ұрланған немесе рұқсатсыз пайдаланған жағдайда Төлем карточкасын оқшаулау туралы ауызша немесе жазбаша талаппен Банкке кідірмей хабарласу қажет.

6.2. Байланыс орталығының телефондары: 7711 – мобильді телефондардан қоңырау соғу тегін, 58 77 11 – Қазақстанның 16 қаласы үшін (алты таңбалық нөмірлерімен), 258 77 11 – Алматы қаласы үшін, 8 800 080 2525 Қазақстан бойынша тегін желі (телефондар ТӘУЛІК БОЙЫ, демалыс және мереке күндері қызмет етеді).

6.3. Төлем карточкасын оқшаулау Банк филиалы оқшаулау туралы жазбаша талапты тіркегеннен кейін кідірмей жүзеге асырылады. Телефон арқылы хабарласқан кезде Төлем карточкасы кідірмей оқшауланады, ол жөнінде хабарласқан тұлғаға хабарланады.

6.4. Клиент салдарлар үшін, соның ішінде айырылған/оқшауланған Төлем карточкаларын ішінара оқшаулау үшін тәуекелдікте және жауапкершілікте болады. Клиенттің/Төлем карточкасы ұстаушысының айырылған/ұрланған Төлем карточкаларының деректемелерін Тоқтам-парағына енгізуден бас тартуды ішінара Оқшаулау ретінде түсіну керек.

6.5. Бұрын айырылған деп мәлімделген Төлем карточкасы табылған кезде Төлем карточкасының ұстаушысы кідірмей бұл туралы Банкке хабарлауға, одан кейін Төлем карточкасын Банкке қайтаруға міндетті. Бұрын жоғалған деп мәлімделген Төлем карточкасы кейін пайдаланған жағдайда Төлем карточкасының ұстаушысы Төлем карточкасын пайдаланумен байланысты барлық тәуекелдіктерді өзіне алады, сондай-ақ Банкке Төлем карточкасын алумен байланысты Банк жұмсауы мүмкін кез келген қосымша шығыстарды өтейді.

6.6. Егер операция түрлері және/немесе қызмет көрсету аймақтары бойынша Төлем карточкасында оны пайдалануға шектеулер болған кезде, Төлем карточкасының ұстаушысы шектеулерді алып тастауға Банкке ауызша/жазбаша өтініш білдіре алады. Бұл кезде Банк Төлем карточкасы ұстаушысының өтініші бойынша шектеулерді алып тастаумен байланысты туындаған салдарлар үшін жауапкершілікте болмайды.

6.7. Банк туындаған даулы жағдайлар реттелгенге дейін шарт талаптарына сәйкес Төлем карточкасын оқшаулауға құқылы.

7. Үшінші тұлғалардың төлем карточкасын алуы

7.1. Қызмет көрсету пунктінде Төлем карточкасын алу келесі жағдайларда жасалады, егер:

- Төлем карточкасы оқшауланған болса;
- Төлем карточкасын ұсынушы оның Ұстаушысы болмаса;
- Төлем карточкасының ұстаушысы Карточкалық операцияны жүргізгеннен кейін қызмет көрсету пунктінде Төлем карточкасын ұмытып кетсе;
- Қатарынан үш рет ДСН дұрыс терілмесе (бір немесе әр түрлі электронды құрылғылармен пайдалану кезінде кез келген уақыт аралықтарында).

7.2. Төлем карточкасын алуды банкомат, қызмет көрсету пунктінің кассирі, Банктің уәкілетті қызметкері жүзеге асырады. Төлем карточкасын алу кезінде (оны банкомат ұстап қалған жағдайлардан басқа) тиісті акт жасалады.

7.3. Банк алынған Төлем карточкасын Төлем карточкасы ұстаушысының жазбаша өтініші бойынша (ұстап қалған Төлем карточкасын Банкке жеткізген жағдайда) тікелей Төлем карточкасының ұстаушысына қайтарады.

8. Төлем карточкасының қолданыс мерзімі, Төлем карточкасын пайдалануды тоқтата тұру және тоқтату

8.1. Төлем карточкасында оның қолданыс мерзімінің аяқталу күні (айы және жылы) көрсетіледі. Төлем карточкасы онда көрсетілген айдың соңғы күніне дейін жарамды.

8.2. Пайдаланудан бас тартқан жағдайда Төлем карточкасының ұстаушысы Банкке сәйкесінше жазбаша өтінішпен хабарласуға және Төлем карточкасын тапсыруға міндетті.

8.3. Банк Төлем карточкасының ұстаушысына Төлем карточкасының қолданыс мерзімінің аяқталуы туралы оның аяқталу күніне дейін он күнтізбелік күннен кешіктірмей, төлем

карточкасын беру туралы шартта қарастырылған тәртіпте хабарлайды.

9. Төлем карточкасын қайта шығару

9.1. Төлем карточкасының қайта шығарылуы Төлем карточкасы ұстаушысының Банкке ұсынған жазбаша өтініші негізінде жүзеге асырылады.

9.2. Төлем карточкасы келесі негіздер бойынша қайта шығарылады:

- Қолданыс мерзімінің аяқталуы;
- Тәуекелді аймақта қызмет көрсету;
- Банктің бастамасы (техникалық ақау, тағы басқалар);
- Жоғалуы/ ұрлануы;
- ДСН/CVV2/CVC2 ұмытылуы/ ДСН/CVV2/CVC2 құпия болмауы;
- Төлем карточкасы ұстаушысының бастамасы;
- Төлем карточкасының компрометациясы;
- Зақымдануы/магнитсізденуі.

9.3. Қайта шығарылатын Төлем карточкасы Банкке тапсырылуы тиіс. Осы тармақпен қарастырылғандай Клиенттің/Төлем карточкасы ұстаушысының Төлем карточкасын қайтармауы жағдайында Клиент қайтармау салдарынан пайда болуы мүмкін барлық тәуекелдіктерді өзіне алады, сондай-ақ Төлем карточкасын

алумен байланысты Банк көтеруі мүмкін кез келген қосымша шығыстардың орнын толтырады.

10. Төлем карточкасы бойынша қызметтер

10.1. Төлем карточкасының ұстаушысы банкомат арқылы келесі қызметтерге қол жеткізе алады:

- Қолма-қол ақша алу;
- Баланс сұрату;
- Қызмет жеткізушілеріне төлеу (мобильді байланыс, коммуналдық қызметтер және т.б. үшін);
- Visa Direct/MasterCard MoneySend ақша аударымдары;
- SMS-ақпараттандыру қызметін қосу/ажырату;
- ДСН-ді ауыстыру;
- Басқа қызметтер (карточкалық бизнестің дамуына қарай Банк қызметтері толықтырылуы мүмкін).

10.2. SMS-ақпараттандыру қызметін қосу Төлем карточкасының ұстаушысына Төлем карточкасы бойынша жасалған барлық операциялар туралы ақпарат алуға мүмкіндік береді.

10.3. Банктік шот бойынша үзінді көшірмелер Карточка ұстаушысына оның Банкке ұсынған жазбаша өтініші негізінде электронды пошта бойынша жолданады.