



Для лиц, связанных с Банком  
особыми отношениями  
(в том числе с аффилированными лицами)  
типовая форма утверждена решением  
Совета директоров АО "Tengri Bank"  
(протокол заседания от 30 мая 2016 года № 21)

## **Жеке тұлғаларға төлем карточкаларын шығару және оларды пайдалану ережелері**

### **1 бөлім. Жалпы ережелер**

1. Осы жеке тұлғаларға төлем карточкаларын шығару және оларды пайдалану ережелері (бұдан әрі – Ереже) банктік шот ашумен (бұдан әрі – Шот), төлем карточкасын шығарумен, қызмет көрсетумен және пайдаланумен байланысты (бұдан әрі – карточка) Банк пен Клиент арасындағы өзара қарым қатынасты реттейді.
2. Осы Ереже Банк пен Клиент арасында жасалған Жеке кәсіпкерлерге төлем карточкасы кіру құралы болып табылатын банктік шот шарттың (бұдан әрі – Шарт) ажырамас бөлігі болып табылады. Клиент Шартқа қосыла отырып, осы Ережеге қосылады және:
  - 1) осы Ережелер мен Банк тарифтерін алғанын, танысқанын және олармен сөзсіз келісетінін;
  - 2) осы Ережелерді сақтауды және басшылыққа алуды міндетіне алатынын;
  - 3) қосымша карточка шығарылған жағдайда, қосымша карточканы ұстаушылардың осы Ережені сақтауы үшін жауап беретінін растайды.
3. Егер, Банкте Клиенттің қолы қойылған негізгі/қосымша карточканы алуға берген өтініші болса, онда Клиенттің осы Ережелерде немесе Банк тарифтерінде өзінің қойған қолы жоқ екендігін және оларды алмағанын немесе өзіне түсіндірілмегенін дәлел ретінде пайдалануына құқығы жоқ.
4. Осы Ереженің әрекеті Банк ұсынған және осы Ережеде көзделмеген өзге қызметтерге қатысты болмайды. Егер, Клиент өзге де қызметтерді алуға ниет білдірсе, онда тиісті қызметтерді көрсетуге арналған қосымша шарттарды жасау талап етіледі.
5. Осы Ережелер Банктің ресми интернет–сайтына орналастырылады.
6. Осы Шарттың және Ереженің мәтінінде қолданылатын ұғымдар мен анықтамалар осы Ережеге жасалған қосымшаларда келтірілген мәндерге, егер, осы Шарттың немесе Ереженің мәтінінде тікелей басқасы белгіленбесе, ие болады.

### **2 бөлім. Төлем карточкасын шығару**

7. Банк Клиент карточка алу үшін өтініш берген күннен бастап 10 жұмыс күні ішінде, карточка шығаруды жүзеге асырады.
8. Карточкаға қызмет көрсетілгені үшін Клиент Банкке Банк тарифтеріне сәйкес ай сайынғы негізде абоненттік төлем төлейді.
9. Банк дайын болған карточканы:
  - 1) тікелей карточканы ұстаушыға; немесе
  - 2) нотариатта куәландырып, карточканы ұстаушы берген сенімхат негізінде әрекет ететін карточканы ұстаушының сенімді тұлғасына; немесе

- 3) ұйым басшысының қолы қойылып, мөрі басылған, ұйымның қызметкері болып табылатын карточканы ұстаушы берген сенімхат негізінде әрекет ететін ұйымның жауапты қызметкеріне; немесе
  - 4) нотариатта куәландырылған сенімхат негізінде жеке кәсіпкердің қызметкері болып табылатын карточканы ұстаушы берген сенімхат негізінде әрекет ететін жеке кәсіпкердің жауапты қызметкеріне береді.
10. Карточканы алған кезде карточканы ұстаушы/оның сенімді тұлғасы/ұйымның жауапты қызметкері/жеке кәсіпкердің жауапты қызметкері карточканы алғанын растайтын Банк құжатына қол қояды.
  11. Карточканы ұстаушы карточканың сыртқы жағындағы қол қою үлгісіне арналған арнайы панельге де қол қояды. Сауда чегіне қойылған қол карточканы ұстаушының карточкаға қойған қол үлгісіне сәйкес келмеген немесе оның қойылған қолы болмаған кезде қызмет көрсету кезінде карточканы қолданудан бас тартуға және карточканы Банк тарапынан ешқандай өтемақы төлемей, айналымнан немесе төлем карточкалары жүйесінен алып тастауға заңды негіз болады.
  12. Карточканы ұстаушы карточка шығарылған күннен бастап үш күнтізбелік айдан аса уақыт бойы карточканы алу үшін Банкке келмеген жағдайда, Банк карточканы жоюды жүзеге асырады.

### **3 бөлім. Төлем карточкасын сақтау**

13. Карточканы ұстаушы карточканың сақталуын қамтамасыз етеді және карточканы үшінші бір тұлғалардың санкциясыз пайдалануын болдырмайды.
14. Карточка үшінші тұлғаларға пайдалану үшін немесе кепіл ретінде берілмейді. Уәкілетті емес тұлғалар берген карточка алынып қойылады.
15. Карточканың сыртқы жағында ішінде кодталған ақпараты бар магнитті жолақ орналастырылған. Оған механикалық зақымданулар келтіруге (сызаттар, ластау, күн сәулесінің қызуы), электромагниттік өрістердің әсеріне (дисплейлердің жанына қою, магниттелген немесе магниті бар заттармен – кілттер, сөмкелердің магниттелген құлыптары) және магнитті жолаққа зақым келтіруі мүмкін және карточканы пайдаланып карточкалық операцияларды жүргізуге мүмкіндік бермейтін басқа да қолайсыз жағдайларға жол берілмейді.
16. Карточканың оң жағында ішінде кодталған ақпараты бар интегралды микросхема орналастырылған. Интегралды микросхема электромагниттік өрістердің және атмосфералық ықпалдарға әсер етпейді.
17. Банк банкоматтар және басқа да электрондық-механикалық қондырғылар арқылы пайдалану кезінде карточкаға келтірілген зақымдар үшін жауап бермейді.

### **4 бөлім. ПИН-код**

18. Банк карточкамен бірге ПИН-конвертті:
  - 1) тікелей карточканы ұстаушыға; немесе
  - 2) нотариатта куәландырып, карточканы ұстаушы берген сенімхат негізінде әрекет ететін карточканы ұстаушының сенімді тұлғасына; немесе
  - 3) ұйым басшысының қолы қойылып, мөрі басылған, ұйымның қызметкері болып табылатын карточканы ұстаушы берген сенімхат негізінде әрекет ететін ұйымның жауапты қызметкеріне; немесе
  - 4) нотариатта куәландырылған сенімхат негізінде жеке кәсіпкердің қызметкері болып табылатын карточканы ұстаушы берген сенімхат негізінде әрекет ететін жеке кәсіпкердің жауапты қызметкеріне береді.

19. ПИН-конвертті алған кезде карточканы ұстаушы/оның сенімді тұлғасы/ ұйымның жауапты қызметкері/жеке кәсіпкердің жауапты қызметкері оны алғанын растайтын Банк құжатына қол қояды.
20. ПИН-код тек Банк қызметкеріне мәлім және оны жария етуге және/немесе карточканы ұстаушы үшінші бір тұлғаларға беруге болмайды. Карточканы ұстаушы карточканы пайдаланатын барлық мерзім ішінде ПИН-кодтың құпия болуын қамтамасыз етеді.
21. Карточканы ұстаушы өз қалауы бойынша қолданыстағы ПИН-кодты банкомат арқылы жаңа төрт таңбалы ПИН-кодқа, егер бұндай қызмет Банкте бар болса ауыстыра алады.
22. Банк карточканы ұстаушыға ПИН-кодтың құпия болуын қамтамасыз ету үшін төменде көрсетілген қағидаларды ұстануына:
  - 1) алған кезде бірден ПИН-конвертті ашып, оның ішіндегі парақшаға басылған ПИН-кодты есте сақтауға және ПИН-конвертті парақшамен бірге жоюға;
  - 2) егер ПИН-кодты карточканы ұстаушы бір жерге жазып қойған болса, онда карточка мен жазбаны бір бірінен бөлек жерде сақтауға;
  - 3) электрондық қондырғының пернетақтасында терілетін ПИН-код цифрларының комбинациясын әлдебіреудің көруіне мүмкіндік бермеуге;
  - 4) өз қалауы бойынша қолданыстағы ПИН-кодты жаңаға ауыстырған кезде қайталанатын цифрларды (мысалы, 7777) немесе рет ретімен келетін цифрларды (мысалы, 1234) құрайтын, сондай ақ карточканы ұстаушының туған күнін білдіретін цифрлардан тұратын комбинацияларды пайдаланбауға кеңес береді.
23. ПИН-кодты терген кезде электрондық қондырғының дисплейіндегі цифрлар бүркемеленіп беріледі (шартты таңбалар түрінде көрсетіледі). ПИН-кодты терген кезде қате жібермеу керек. ПИН-кодты қатарынан үш рет дұрыс термеген жағдайда, (кез келген уақыт аралығында, бір немесе бірнеше электрондық қондырғыларды пайдаланған кезде), ПИН-кодты дұрыс термеу себептері анықталғанға дейін Банк карточканы оқшаулап тастайды, және карточканы банкомат ұстап қалады немесе қолма қол ақша беретін пункттің кассирі алып қояды.
24. Карточка мен электрондық қондырғыларды пайдаланып және дұрыс терілген ПИН-кодпен расталып жүргізілген карточкалық операциялар карточканы ұстаушымен жүзеге асырылған деп саналады.
25. ПИН-код жоғалған жағдайда, Банк карточканы ұстаушыға осы Ережеге сәйкес карточканы қайта шығаруға кеңес береді, өйткені, ПИН-код терілмей, карточка мен электрондық қондырғыны пайдаланып, карточкалық операция жүргізу мүмкін болмайды.

### **5 бөлім. Төлем карточкасы бойынша шектеулерді белгілеу/өзгерту**

26. Клиенттің ақшасын санкциясыз кіруден қорғау және алаяқтық операцияларды болдырмау мақсатында Банк әдеттегідей, карточканы пайдалану бойынша шектеулердің мынадай түрлерін белгілейді:
  - 1) карточкалық операцияларды жүзеге асыруға арналған лимит белгілеу;
  - 2) интернет–операцияларды жүзеге асыруға рұқсат бермеу;
  - 3) фродоқауіпті елдер аумағында карточкалық операцияларды жүзеге асыруға рұқсат бермеу.
27. Теңге валютасымен жүргізілетін Шотқа кіру құралы ретінде шығарылған карточка бойынша карточкалық операцияларды жүргізуге арналған лимит мөлшері:
  - 1) VISA Classic/VISA Classic Unembossed карточкасы бойынша – тәулігіне 300 000 (үш жүз мың) теңге;
  - 2) VISA Gold карточкасы бойынша – тәулігіне 500 000 (бес жүз мың) теңге;
  - 3) VISA Infinite карточкасы бойынша – тәулігіне 1 000 000 (бір миллион) теңге.

28. АҚШ доллары немесе еуро валютасымен жүргізілетін Шотқа кіру құралы ретінде шығарылған карточка бойынша карточкалық операцияларды жүргізуге арналған лимит мөлшері осы Ереженің 27 тармағында көрсетілген лимиттерге балама мөлшерінде карточкалық операциялар жүзеге асырылатын күні Процессинглік орталықтың карточкалық жүйесінде белгіленген қолма қол ақшасыз валюта сату бағамы бойынша белгіленген.
29. Карточканы пайдаланып жүргізілетін шығыс операцияларына қойылған шектеулерді өзгерту Банк филиалына берген Клиенттің (негізгі карточканы ұстаушының) шектеулерді өзгерту жөніндегі өтініші немесе карточканы алуға берген өтініші (онда тиісті тармақ болған кезде) негізінде жүргізіледі. Бұл ретте карточкалық операцияларды жүзеге асыруға арналған лимитті пайдалану және/немесе интернет–операцияларды жүргізуге берілген рұқсат және/немесе фродоқауіпті елдер аумағында карточкалық операцияларды жүзеге асыруға берілген рұқсат мерзімін Клиент өзі белгілейді, бірақ ол карточканың қолданыста болатын мерзімінен аспауы керек.
30. Үшінші тұлғаға ресімделген қосымша карточканы пайдаланып жүргізілетін шығыс операцияларына қойылған шектеулерді өзгерту, Клиенттің (негізгі карточканы ұстаушының) шектеулерді өзгертуге арналған өтініші негізінде жүргізіледі.
31. Клиенттің қандай да бір себептермен (мысалы, шет елде болған кезде) шектеулерді өзгертуге арналған өтінішті беруіне мүмкіндігі болмаған кезде, карточканы пайдаланып жүргізілетін шығыс операцияларына қойылған шектеулерді өзгерту Клиентті сәйкестендіріп болғаннан кейін оның операторға ауызша берген нұсқауы негізінде жүргізіледі.  
Бұндай кезде Клиент Банктің жазып алу қондырғысы арқылы Клиенттің оператормен телефон бойынша жүргізген келіссөз жазбасы карточканы пайдаланып жүргізілетін шығыс операцияларына қойылған шектеулерді өзгерту жөніндегі Клиенттің жазбаша нұсқауы және оператордың телефон арқылы Клиентті сәйкестендіруі жеткілікті дәлел болатынына өз келісімін береді.
32. Клиенттің шектеулерді өзгертуге арналған өтінішінде немесе карточканы алуға берген өтінішінде немесе телефон арқылы операторға берген нұсқауында көрсетілген карточкалық операцияларды жүзеге асыруға арналған лимитті пайдалану мерзімі аяқталған кезде, Банк лимитті осы Ереженің 30 тармағында көрсетілген мөлшерге дейін автоматты түрде өзгертеді.
33. Клиенттің шектеулерді өзгертуге арналған өтінішінде немесе карточканы алуға берген өтінішінде немесе телефон арқылы операторға берген нұсқауында көрсетілген интернет–операцияларды жүргізуге берілген рұқсат және/немесе фродоқауіпті елдер аумағында карточкалық операцияларды жүзеге асыруға берілген рұқсат мерзімі аяқталған кезде, Банк интернет–операцияларды жүргізуге берілген рұқсатты автоматты түрде жабады.

#### **6 бөлім. Карточканы пайдаланып операциялар жүргізу**

34. Карточканы ұстаушы карточканы тауарлар мен қызметтерді сатып алу кезінде төлемдерді жүзеге асыру мақсатында, сондай ақ қолма қол ақша алу, валюта айырбастау және Банк белгілеген және Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасына қайшы келмейтін басқа да операцияларды жүргізу үшін пайдаланады. Олар карточка бойынша қызмет көрсетуге болатыны туралы карточканы ұстаушыларды хабардар ету үшін төлем карточкалары жүйелерінің логотипі бар көрсеткіштермен жарактандырылған қызмет көрсету пункттерінде жүзеге асырылады.
- § 1. Карточканы пайдаланып, қолма қол ақшасыз төлемдерді жүзеге асыру**
35. Төлем карточкалары жүйесінің ережелеріне сәйкес кәсіпкерлер карточканы төлемге қабылдаған кезде тауарлар мен қызметтердің бағасын, қолма қол есептесетін бағадан

артық көтермеулері керек. Карточканы ұстаушы Банкті кәсіпкердің тауарлар мен қызметтердің бағасын көтерген жағдайлары жөнінде хабардар етеді.

36. Карточканы кез келген заңсыз мақсаттарға, мысалы карточканы ұстаушыға қатысты қолданылуы мүмкін жергілікті заңнамамен (өзі болған елдің заңымен) тыйым салынған тауарлар мен қызметтерге ақы төлеуді қоса, бірақ бұлармен шектелмей пайдалануға болмайды
37. Кәсіпкердің карточканы пайдаланып, тауарлар мен қызметтерге қолма қол ақшасыз төлем төлеуі авторландырудың автоматтандырылған режимінде жүргізіледі.
38. Карточканы пайдаланып жүргізілетін карточкалық операциялар төлем құжаттары арқылы жүзеге асырылады.
39. Төлем құжатын орындауға беру және ұсыну тәртібі төлем жүргізілген төлем карточкалары жүйесінің ережесімен және/немесе төлем карточкалары жүйесіне қатысушылары арасында жасалған шарттармен анықталады.
40. Карточканы пайдаланып жүргізілетін валюталық операциялар Қазақстан Республикасының валюталық заңнамасында белгіленген валюталық операцияларды жүргізу жөніндегі талаптарды сақтай отырып, жүзеге асырылады.
41. Қазақстан Республикасының аумағында карточканы пайдаланып жүргізілетін төлемдер, Қазақстан Республикасының валюталық заңнамасында белгіленген жағдайлардан басқа кездері, тек Қазақстан Республикасының ұлттық валютасы теңгемен жүзеге асырылады.
42. Банктің халықаралық төлем карточкалары жүйесімен есептесу валютасы АҚШ доллары мен еуро болып табылады. халықаралық төлем карточкалары жүйесі арқылы АҚШ доллары мен еуродан басқа валютамен жүргізілген карточкалық операциялар сомасы осы карточкалық операция бойынша Банкпен есептескен күні халықаралық төлем карточкалары жүйесі белгілеген бағам бойынша АҚШ долларына немесе еуроға айырбасталады және оны Банк карточканы ұстаушының банктік шотынан акцептсіз тәртіппен шығарып алады.

Егер Шот теңгемен жүргізілетін болса, және карточкалық операция халықаралық төлем карточкалары жүйесі арқылы жүргізілсе, Банк Клиенттің шотынан акцептсіз тәртіппен соманы Шоттан ақша алынатын күні Банк белгілеген қолма қол ақшасыз валюта сату бағамы бойынша АҚШ долларымен немесе еуромен жүргізілетін карточкалық операциялар сомасына балама теңгемен алады.

Егер Шот шетел валютасымен жүргізілетін болса, ал карточкалық операция теңгемен жүргізілсе, Банк Клиенттің шотынан акцептсіз тәртіппен соманы Шоттан ақша алынатын күні Процессингілік орталықтың карточкалық жүйесінде белгілеген қолма қол ақшасыз валюта сату бағамы бойынша теңгемен жүргізілетін карточкалық операциялар сомасына балама шетел валютасымен алады.
43. Клиент карточканы пайдаланып, карточкалық операцияларды жүргізу кезінде жасалған төлем құжатын орындау үшін қажетті ақша сомасының Шотта болуын қамтамасыз етеді.
44. Авторландыру сомасы ол Шоттан алынғанға немесе Банк авторландыру сомасына төлем жүргізілмегені жөнінде растау алғанға дейін Клиенттің Шоттағы қол жетімді сомасынан алынып тасталады.
45. Банк төлем карточкалары жүйесінен төлем құжатын алғанға дейін авторландыру жүргізілген күннен бастап 30 күнтізбелік күнге Шоттағы авторландыру сомасын оқшаулап тастайды.
46. Карточканы ұстаушы карточкалық операциялар бойынша карточкамен, егер оған дейін карточка оқшауландырылмаса, есептеседі.
47. Банк Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасына сәйкес Шоттағы ақшағы тыйым салынған немесе Шот бойынша шығыс операциялары тоқтатылған кезде карточкалық операцияны авторландырудан бас тартады.

48. Карточкалық операцияларды жүргізгені үшін Клиент Банкке Банк тарифтерімен белгіленген мөлшерде және мөлшерлеме бойынша комиссия төлейді. Комиссия Шотты тікелей дебеттеу арқылы Шот жүргізілетін валютамен ұсталады.
49. Клиент картақалық операцияларды жүргізу кезінде Қазақстан Республикасының валюталық заңнамасын сақтамағаны үшін жауап береді. Банктің талабы бойынша Клиент Банктен тиісті талап алған күннен бастап үш жұмыс күні ішінде картоқканы пайдаланып жүргізілген валюталық операцияларды растайтын құжаттарды береді.
50. Карточкалық операцияларды жүргізу үшін картоқканы ұстаушы картоқканы кәсіпкердің кассиріне ұсынады.
51. Авторландырудың автоматтандырылған режимі кезінде кассир авторландыруды POS-терминал арқылы жүзеге асырады. Кассир картоқканы POS-терминалдың есептеуіш қондырғысына салады, пернетақтада картоқкалық операция сомасын тереді. Кассир картоқканы ұстаушыға арнайы пернетақтада ПИН-кодты теру арқылы картоқкалық операцияны растауды ұсынады. Ресми сұрау Банкке байланыс арналары бойынша түседі. Шоттағы ақша жеткілікті болған және ПИН-код дұрыс терілген кезде (егер, картоқкалық операция ПИН-кодты терумен расталатын болса) картоқкалық операцияның жүргізілгенін растайтын чек екі данада басылып шығады. Кассир картоқканы ұстаушыға чектің бір данасын береді. Картоқканы ұстаушы чекте көрсетілген деректердің дұрыстығын тексереді. Қабылдаған технологияға байланысты, басып шығарылған чек картоқканы ұстаушы мен кассирдің қойған қолдарымен куәландырылады.
52. Кассирдің картоқканы ұстаушыдан жеке басын куәландыратын құжатты сұрауына құқығы бар. Құжаты болмаған кезде кассирдің картоқка ұстаушыға картоқкалық операциялар жүргізуден бас тартуына құқығы бар.
53. ПИН-кодты дұрыс теру және/немесе картоқканы ұстаушының чекке қойған қолы картоқканы ұстаушының Шоттан картоқкалық операция сомасын алуға берген нұсқауы болып табылады.
54. Кассирдің осы Ереженің 9 бөлімінде көзделген жағдайлар анықталған дейін картоқканы алып қоюына құқығы бар.
55. Қағаз тасымалдаушыда дайындалған төлем құжаттарына қандай да бір түзетулер енгізуге рұқсат берілмейді.
56. Картоқканы ұстаушы картоқка бойынша сатып алынған затты қайтаруға немесе картоқка бойынша алдын ала төленген қызметтен бас тартуға құқылы. Бұл ретте картоқканы ұстаушының талабы және кәсіпкердің келісімі бойынша кассир сатып алынған затты қайтару операциясын жүзеге асырады. Сатып алынған зат авторландыру жүзеге асырылғаннан кейін қайтарылады, бұндай жағдайда, картоқканы ұстаушы қайтару операциясын жүргізуді талап етеді, өйткені авторландырылғаннан кейін картоқкалық операция сомасы оқшауландырылады немесе банктағы шоттан алынады. Қайтару операциясын жүргізу үшін кассир картоқка ұстаушы мен кассирдің қойған қолдарымен куәландырылатын арнайы қайтару (неселік) слипін ("reversal slip") ресімдейді, немесе арнайы чекті басып шығара отырып, POS-терминалдың арнайы функциясын ("reversal") іске қосады. Бұл ретте картоқкалық операция сомасы оқшаудан шығарылады немесе Банк төлем картоқкалары жүйесінен қайтару операциясы туралы деректерді алған күннен кейінгі банктік күні банктағы шотта орны толтырылатын болады.

## **§ 2. Картоқканы пайдаланып қолма қол ақша алу**

57. Картоқканы пайдаланып қолма қол ақша алу қолма қол ақша беретін пункт немесе төлем картоқкалары жүйесіне қатысушылардың банкоматтары арқылы жүргізіледі.
58. Тәртіп бойынша картоқка бойынша қолма қол ақша барған елдің валютасымен беріледі. Кейбір елдерде картоқка бойынша қолма қол берілетін ақша сомасына және оның жиілігіне шектеу қойылуы мүмкін.

59. Қолма қол ақша беретін пунктен карточканы пайдаланып қолма қол ақша алу авторландырудың автоматтандырылған режимінде жүргізіледі.
60. Банкомат арқылы қолма қол ақша алуды карточканы ұстаушы өз өзіне қызмет көрсету режимінде жүзеге асырады.
61. Карточка операциясы аяқталғаннан және банкоматтан банкнот алынғаннан кейін чек басылып шығады. Ақпараттардың құпиялылығын сақтау мақсатында Банк карточкны ұстаушыға басылып шыққан чекті, банкоматтың жанына қалдырмай, өзімен бірге алып кетуді ұсынады.
62. Қолданыстағы карточка бойынша жүргізілетін карточка операциясы, ПИН-код дұрыс терілсе де, мынадай жағдайларда жасалмауы мүмкін:
  - 1) сұралған соманы банкомат кассетіндегі банкноттармен бере алмайтын кезде, (осы банкомат нұсқаулығында көрсетілген банкноттың ең аз номиналына еселі соманы сұрау қажет);
  - 2) сұралған сома банкоматтан қолма қол ақша беру қондырғысының көлемімен белгіленген бір рет ақша беру лимитінен көп болған жағдайда, (сұраған соманы бірнешеге бөліп, операцияны бірнеше рет қайталау керек);
  - 3) Сұралған сома банктағы шотта қалған ақшадан көп болса, (бұндай жағдайда, банктағы шотта қалған ақшалар жөнінде ақпарат алу қызметін пайдаланып білуге болатын ақша мөлшерінен төмендеу соманы сұрау керек. Сонымен бірге Банк тарифтеріне сәйкес Банктің алатын сыйақысы сомасын да ескеру қажет);
  - 4) Сұралған сома карточканы ұстаушы /Банк банктағы шот/карточка бойынша белгілеген шектеу сомасынан көп болған жағдайда.
63. Банкоматпен жұмыс жасаған кезде, қайтарылған карточканы немесе берілген банкноттарды карточканы ұстаушы 20 секунд ішінде қондырғыдан алмаса, карточка ұстаушының ақшасын сақтау мақсатында банкомат карточка мен банкноттарды арнайы бөлікке қарай ішіне тартып алады. Бұндай жағдайда, осы банкоматқа қызмет көрсететін төлем карточкалары жүйесінің қатысушысы оның себебін анықтағаннан және Банктен кеңес алғаннан кейін карточканы ұстаушыға карточканы қайтарып береді. Авторландыру фактісі бойынша банктағы шоттан алынған карточка операциясының сомасын (немесе оның алынған бір бөлігін) орнына келтіру банкоматты қайта инкассациялағаннан кейін және карточканы ұстаушы қолма қол ақшамен алмаған сома анықталғаннан кейін ғана жүзеге асырылады. Карточканы ұстаушының осы банкоматқа қызмет көрсететін төлем карточкасы жүйесінің қатысушысымен келіссөз жүргізуге көмек көрсетуі үшін Банкке жүгінуіне құқығы бар. Даулы жағдайларды шешу осы Ереженің 14 тарауына сәйкес жүзеге асырылады.

### **7 бөлім. Техникалық овердрафт**

64. Клиент жіберген техникалық офердрафт Клиенттің шұғыл түрде өтеуіне жатады. Клиенттің жіберген әрбір техникалық овердрафт жағдайы Шарт талаптарын барынша бұзған деп саналады және ол Банктің шартты бұзуына әкеліп соғуы мүмкін.
65. Клиент карточканы пайдаланып жұмсалатын ақшаға бақылау жасайды және техникалық офердрафттың болуына жол бермейді. Клиент карточканы пайдаланып жұмсалған ақшаға жеткіліксіз бақылау жасағаны үшін Банкке келтірілген залалдың толық көлемінде жауап береді.
66. Клиент техникалық овердрафтқа жол берген жағдайда:
  - 1) Банк осы Ережелерге сәйкес карточканы оқшаулауды жүзеге асырады;
  - 2) Клиент Банкке техникалық офердрафт туындаған күннен бастап оны өтеген күнге дейінгі мерзімге Банк тарифтерімен белгіленген мөлшерлеме бойынша жіберілген техникалық офердрафт сомасынан тұрақсыздық айыбын төлейді.

67. Техникалық офердрафтқа жол берілген жағдайда, тұрақсыздық айыбын төлеу кезінде күнтізбелік айдағы күндер саны 30 (отыз) күнге, жылына – 360 (үш жүз алпыс) күнге тең деп қабылданады.
68. Техникалық овердрафт пайда болған сәттен бастап, Шотқа түскен ақшалар банктағы күндегі берешектің жалпы сомасын өтеуге жіберіледі, бұндай кезде мынадай кезектілік белгіленеді:
  - 1) бірінші кезекте, техникалық офердрафтқа жол берілген жағдайда тұрақсыздық айыбы өтеледі;
  - 2) екінші кезекте, жіберілген техникалық офердрафт сомасы өтеледі.

## **8 бөлім. Карточканы оқшаулау және оқшаудан шығару**

69. Банк карточканы оқшаулауды мынадай жағдайларда жүзеге асырады:
  - 1) Карточканы ұстаушыдан карточканы жоғалтып, ұрлатып немесе карточканы санкциясыз пайдаланғандығы жөнінде ауызша немесе жазбаша хабарлама алған кезде;
  - 2) Клиент Шартта белгіленген өз міндеттемелерін орындамаған кезде;
  - 3) Осы Ережелерді бұзған кезде;
  - 4) Клиенттің Шоттағы ақшасына тыйым салынған немесе Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасына сәйкес Клиенттің Шот бойынша шығыс операциялары тоқтатылған кезде;
  - 5) төлем карточкалары жүйесінің талабы бойынша;
  - 6) Карточканың санкциясыз пайдаланылғанына күдік болған кезде, егер осы фактіні Банк анықтаған жағдайда;
  - 7) және де Шартта және/немесе Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген басқа да жағдайларда.
70. Карточка жоғалған немесе ұрланған жағдайда:
  - 1) карточканы ұстаушы өзі тұратын жердегі Банктің кез келген филиалына немесе операторына карточканың жоғалғаны/ұрланғаны жөнінде ауызша немесе жазбаша түрде хабарлама жасауы керек (бұдан әрі – Хабарлама);
  - 2) карточканы ұстаушы карточканың жоғалғаны немесе ұрланғаны туралы Банкті дер кезінде хабарламау салдарынан Банкке келтірілген залал үшін толық көлемде жауап береді;
  - 3) Хабарламада карточканы ұстаушының фамилиясы, аты, әкесінің аты және мүмкіндігінше қосымша ақпарат: туған жылы, кодталған сөзі, карточка нөмірі мен оның қолданыста болу мерзімі, байланыс мәліметтері, сондай-ақ карточканы оқшаулау себебі көрсетілуі керек.
  - 4) Хабарлама карточканы ұстаушыдан шыққан деп саналады, және карточканы оқшаулаудан туындаған таластарды Банк қабылдамайды.
  - 5) Банк Хабарламаны уақытын көрсетіп арнайы журналға тіркейді және карточка оқшауланған жағдайда, карточка деректерін тоқтату парағына енгізе отырып және Банктің тарифтеріне сәйкес Банк сыйақы төлегеннен кейін оны төлем карточкалары жүйесіне береді,.
  - 6) Жоғалған/ұрланған карточканы оқшаулау карточканы ұстаушының нұсқауы бойынша тоқтату парағына карточка деректемелерін енгізіп немесе енгізбей жүзеге асырылады;
  - 7) Жоғалған/ұрланған карточканы оқшаулау карточка деректемелері тоқтату парағына енгізілген кезде, хабарламаны Банк құжат түрінде тіркеген кезеңнен бастап 6 (алты) сағаттан кейін күшіне енеді.



- 8) Жоғалған/ұрланған карточканы оқшаулау үшін карточканы ұстаушы Банкке Банк тарифтеріне сәйкес сыйақы төлейді;
  - 9) Карточканы оқшаулағаннан кейін Карточканы ұстаушы берген жазбаша өтініш негізінде Банк жаңа нөмірмен және ПИН-кодпен жаңа карточканы шығаруды жүзеге асырады.
71. Осымен, Клиент Банк Хабарламаны тіркегенге дейінгі карточканы пайдаланып жүзеге асырылған карточка операцияларының карточканы ұстаушы тиісті дәрежеде санкциялаған деп есептелуіне келіседі.
  72. Жоғалған/ұрланған карточканы тоқтату парағына карточка деректемелерін енгізбей оқшаулаған жағдайда, әлемнің кез келген аймағындағы карточкаға қызмет көрсететін эквайердің кез келген қондырғысында, Банк қондырғысынан басқа, санкцияланбаған түрде пайдалану қаупі болады. Жоғалған/ұрланған карточканы тек қана әлемнің белгілі бір аймағындағы эквайер қондырғылары үшін жарамды тоқтату парағына карточка деректемелерін енгізіп оқшаулаған жағдайда, әлемнің кез келген аймағындағы карточкаға қызмет көрсететін эквайердің кез келген қондырғысында, тек Банк қондырғысынан және осы тоқтату парағы жарамды болатын әлем аймақтарынан басқа, санкцияланбаған түрде пайдалану қаупі болады. Банк жоғалған/ұрланған карточканы карточканы ұстаушының иесінің нұсқауы бойынша тоқтату парағына карточка деректемелерін енгізбей немесе тек белгілі бір аймақтарда ғана жарамды болып табылатын тоқтату парағына карточка деректемелерін енгізіп оқшаулауға байланысты санкцияланбаған түрде пайдаланылғаны үшін жауап бермейді.
  73. Осымен, Клиент карточканы ұстаушы мен банктің авторландыру орталығының қызметкері арасында телефон бойынша жүргізілген келіссөздердің жазып алу қондырғысы арқылы жасалған таспасы карточканы ұстаушынен түскен ауызша Хабарламаның жеткілікті айғағы болып табылатындығына келіседі.
  74. Банк карточканы ұстаушының карточканы сақтау кезінде жіберген салақтығы немесе ПИН-код құпиялылығын (оның ішінде карточканы оқшаулағаннан кейін де) сақтамағаны, сондай-ақ құқыққа қарсы қасақана әрекеттер жасағаны үшін карточканы ұстаушын жауапқа тарту шараларын белгілеу құқығын өзіне қалдырады.
  75. Бұрын жоғалған/ұрланған деп жарияланған карточка табылған жағдайда, карточканы ұстаушы бұл жөнінде Банкті хабардар етіп, карточканы Банкке қайтарады.
  76. Өз бастамасы бойынша карточканы оқшаулаған жағдайда, Банк бұл жөнінде карточканы ұстаушын оқшаулаған күннен бастап 10 (он) банктік күн ішінде хабардар етеді.
  77. Карточканы оқшаулаудан шығару карточканы ұстаушы Банкке берген жазбаша арыз негізінде жүргізіледі.
  78. Карточканы оқшаулаудан шығару мынадай жағдайларда жүргізіледі:
    - 1) оқшауланған карточканы бұдан әрі пайдалану оны ұстаушы үшін қауіпсіз болса (мысалы, жоғалған карточка табылса);
    - 2) Шартта немесе осы Ережелерде қарастырылған міндеттерді Клиент Банк алдында орындаса;
    - 3) Клиенттің банктағы шотындағы ақшаларға салынған тыйым алынғаннан кейін, немесе Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасына сәйкес Клиенттің Шоты бойынша шығыс операцияларын тоқтату алынып тасталған жағдайда.

### **9 бөлім. Карточканы қолданыстан алу**

79. Банк карточканы қолданыстан алуды мынадай жағдайларда жүзеге асырады:
- 1) карточканың қолданыста болу мерзімі аяқталғаннан кейін, карточка оқшауланған кезде;
  - 2) Авторландырылған сұратуға жауап ретінде карточканы қолданыстан алу жөнінде нұсқау келген кезде;
  - 3) карточканы ұсынушы оның иесі болып табылмаған жағдайда;
  - 4) карточканың жасанды екендігі анық байқалған кезде.
80. Карточканы қолданыстан алуды банкомат, кәсіпкердің немесе қолма қол ақша беру пунктiнiң кассирi, Банк қызметкерi жүзеге асырады. Карточканы қолданыстан алу кезiнде (оны банкомат алып қойған жағдайдан басқа кезде) тиiстi акт жасалады.
81. Банк банкоматпен алынып қойылған карточкаларды қайтаруды карточканы қайтару жөнiнде шешiм қабылдағаннан кейiн карточканы ұстаушының жазбаша өтiнiшi негiзiнде ол өзiнiң жеке басын куәландыратын құжат ұсынғаннан кейiн карточкаеы ұстаушыға тiкелей қайтарады.

### **10 бөлім. Карточканы қайта шығару**

82. Банк карточканы қайта шығаруды карточканы ұстаушының Банкке берген жазбаша арызы негiзiнде жүзеге асырады.
83. Банк карточканы қайта шығаруды карточканы ұстаушының Банкке жазбаша өтiнiш берген күнiнен бастап 10 (он) жұмыс күн iшiнде жүзеге асырады.
84. Карточканы ауыстыру мынадай жағдайларда жүргiзiледi:
- 1) карточканың қолданыста болу мерзімі аяқталған соң;
  - 2) ПИН-кодтың құпиялылығы ашылған немесе ол жоғалған жағдайда;
  - 3) Карточка жоғалған немесе ұрланған кезде;
  - 4) Карточка бүлінген және оны әрi қарай пайдалану мүмкiн болмаған жағдайда;
  - 5) Карточканы ұстаушы өз фамилиясын және/немесе атын өзгерткен кезде;
  - 6) Банктің немесе Клиенттің бастамасымен басқа да жағдайларда.
85. Карточканы қайта шығарғаны үшін Клиент Банкке Банк тарифтерiне сәйкес, осы Ережелердiң 85 тармағында белгiленген жағдайларды қоспағанда, комиссия төлейдi.
86. Банк карточканы қайта шығаруды, мынадай жағдайларда карточканы қайта шығарғаны үшін комиссия алмай жүзеге асырады:
- 1) карточканың қолданыста болу мерзімі аяқталған соң;
  - 2) ПИН-конверт қосымша парағындағы ПИН-код түсiнiксiз басылған жағдайда;
  - 3) Карточканы ұстаушының карточкада көрсетiлген фамилиясы және/немесе аты карточканы ұстаушының карточка алуға (тез шығарылатын карточкадан басқа) берген өтiнiшiнде көрсетiлген мәлiметтерге сәйкес келмесе;
  - 4) Карточканы оны ұстаушыға берген күннен бастап 5 (бес) жұмыс күнi iшiнде карточка бойынша алғашқы операцияны жүргiзген кезде банкомат және/немесе POS-терминал карточканың магниттік жолағындағы ақпаратты оқи алмаса;

### **11 бөлім. Карточканы қолдану мерзімі, карточканы пайдалануды тоқтату**

87. Карточкада оның әрекетте болу мерзімінің аяқталатын күні көрсетiледi (айы, жылы). Карточка онда көрсетiлген айдың соңғы күнтiзбелiк күнiне дейiн күшiнде болады.

88. Мерзімі өтіп кеткен карточкалар бойынша карточкалық операциялар жүргізілмейді. Қолданыста болу мерзімі аяқталғаннан кейін карточка осы Ереженің 10 тарауына сәйкес ауыстыруға жатады. Бұл ретте Банк карточканың қолданыста болатын мерзімі аяқталатын күннен 10 күнтізбелік күн бұрын бұл жөнінде карточканы ұстаушыны мына тәсілдермен:
- 1) Клиенттің төлем карточкасын алуға берген өтінішінде көрсетілген телефон нөміріне қоңырау шалу;
  - 2) Клиенттің төлем карточкасын алуға берген өтінішінде көрсетілген нөміріне SMS-хабар жолдау;
  - 3) Клиенттің төлем карточкасын алуға берген өтінішінде көрсетілген электрондық поштаға хабарлама жіберу арқылы хабардар етеді.
89. Карточканы ұстаушы оны пайдаланудан бас тартқан жағдайда, Банкке тиісті жазбаша өтініш ұсынады.

### **12 бөлім. Үзінді көшірмелерді беру**

90. Банк Клиенттің/қосымша карточканы ұстаушының жазбаша өтініші бойынша осындай өтінішіті алған күннен бастап 10 жұмыс күні ішінде Клиентке/ карточканы ұстаушыға қажетті кезең үшін карточкалық операциялар бойынша үзінді көшірме береді.
91. Өткен кезең үшін үзінді көшірме Клиентке/қосымша карточка ұстаушыға мынадай тәсілмен:
- 1) қағаз бетінде басылады және тікелей Клиентке/қосымша карточканы ұстаушыға қызмет көрсетілетін филиалда беріледі; немесе
  - 2) электрондық түрде Клиент/қосымша карточканы ұстаушы карточка алуға берген өтінішінде көрсетілген мекен-жай бойынша электрондық түрде жіберіледі; немесе
  - 3) қағаз бетінде басылады және Клиент/қосымша карточканы ұстаушы карточка алуға берген өтінішінде көрсетілген мекен-жай бойынша пошта немесе факсимильдік байланыс (үзінді көшірмені жіберуге байланысты жұмсалатын пошталық немесе басқа да шығындарды төлеген жағдайда) арқылы жіберіледі.
92. Клиент/қосымша карточканы ұстаушы Банкке үзінді көшірмені бергені үшін Банк тарифтеріне сәйкес комиссия төлейді.
93. Банк Клиент нотариатта куәландырып берген сенімхат негізінде әрекет жасайтын Клиенттің сенімді тұлғасына үзінді көшірмені беруге құқылы.

### **13 бөлім. Карточканы пайдалану бойынша қосымша қызметтер**

94. Банк қосымша қызметтердің мынадай түрлерін ұсынады:
- 1) SMS-хабарлау;
  - 2) SMS-банкинг;
  - 3) cashback.
95. Осы Ереженің 94 тармағының 1) және 2) тармақшаларында көрсетілген қызметтерді алу үшін Клиент/қосымша карточканы ұстаушы Банкке осындай қызметтер алуға өтініш береді немесе банкомат арқылы өз бетінше қосылады (техникалық мүмкіндік болған жағдайда).
- 95-1. VISA Classic/VISA Classic Unembossed карточкасын пайдалану арқылы жүргізілген операциялар бойынша cashback мөлшері операция сомасының 0,5 % құрайды, VISA Gold өзге карточкаларын пайдалану арқылы – 1 %.
- 95-2. Cashback аудару Шот жүргізілетін валютамен жүргізіледі. Карточка ұстаушы карточка бойынша төленген сатып алынған затты қайтарған немесе карточка бойынша алдын ала

төленген және ол бойынша cashback төлеу жүргізілген қызметтен бас тартқан жағдайда, осы карточкалық операция үшін cashback төленген сома қайтарылады.

96. Клиент қосымша қызметтерді алу үшін Банк тарифтеріне сәйкес Банкке комиссия төлейді.
97. Осы Ереженің 94 тармағында көрсетілген қосымша қызметтер тізбесі толық емес және Банк карточканы пайдаланып жаңадан қосымша банктік қызметтерді енгізген кезде бір жақты тәртіппен толықтырылуы мүмкін.

#### **14 бөлім. Санкцияланбаған төлемдер жөнінде өтінішті және карточкалық операция жөнінде басқа да шағымдарды қарау**

98. Клиент барлық даулар бойынша Банкке жазбаша түрде жүгіне алады.
99. Санкцияланбаған төлемдер жөнінде арыздар қабылдаған жағдайда, Банк Клиенттің атынан төлем карточкалары жүйесі жазбаша арызбен жүгінеді. Санкцияланбаған төлемдер жөніндегі арызға карточканы ұстаушы сауда чегі мен өзге де құжаттарды қоса береді.
100. Банк авторландыру жүзеге асырылған күннен бастап 45 (қырық бес) күнтізбелік күн аяқталғаннан кейін карточканы ұстаушының санкцияланбаған төлемдер мен басқа да шағымдар жөнінде ұсынған арыздарын қарауға қабылдамайды.
101. Санкцияланбаған төлемдер немесе басқа да шағымдар жөніндегі арыздарды қарау мерзімі карточканы ұстаушы Банкке жазбаша арызбен жүгінген күннен бастап халықаралық төлем жүйелері ережесімен және Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасымен белгіленеді.
102. Клиент санкцияланбаған төлемдер немесе басқа да шағымдар бойынша негізделген арыздар берген кезде, Банк Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасында белгіленген мерзімде Клиент Шотындағы карточка операциясының сомасын қалпына келтіреді.
103. Карточканың жоғалғаны, ұрланғаны немесе санкциясыз пайдаланылғандығы туралы хабарлама күшіне енгеннен кейін санкцияланбаған төлем жүзеге асырылған кезде Банк Клиентке санкцияланбаған төлемді жүзеге асыруға байланысты жұмсалған шығындарды қайтарады.
104. Клиенттің санкцияланбаған төлемдер немесе басқа да шағымдар жөніндегі арыздары негізсіз болған кезде, Банктің даулы мәселені реттеу үшін жұмсаған барлық шығындар сомасын Клиенттің Шотынан акцептсіз тәртіппен алып алуына құқығы бар.
105. Егер, Клиенттің/карточканы ұстаушының санкцияланбаған төлемдерді жүргізуге қатысқандығы немесе оны жүзеге асыруға ықпал еткендігі анықталған жағдайда, Банк санкцияланбаған төлемдерді жүзеге асыруға байланысты жұмсалған шығындарды Клиентке қайтармайды.
106. Банк карточканы ұстаушы мен кәсіпкер арасындағы немесе карточканы ұстаушылар арасындағы дауларға қатыспайды. Банк өзіне төлеуге ұсынылған операциялар бойынша даулар туындаған жағдайда, қажетті құжаттарға берілсе, карточканы ұстаушыға кеңес береді.
107. Басқа да шығамдарды қарау тәртібі Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасымен реттеледі.

## осы Ереже мен Шарт мәтінінде қолданылатын

### ҰҒЫМДАР МЕН АНЫҚТАМАЛАР:

- 1) Авторландыру – Банктің төлем карточкасын пайдаланып төлемді жүзеге асыруға берген рұқсаты. Авторландыруды алудың тәртібі төлем карточкалары жүйесінің қатысушылары арасында жасалған шарттарға сәйкес белгіленеді;
- 2) Банкомат – төлем карточкасы бойынша қолма қол ақшаны автоматты түрде алуға және төлем карточкасын пайдаланып Банктің басқа да қызметтерін пайдалануға мүмкіндік беретін электронды-механикалық қондырғы;
- 3) Карточканы оқшаулау – төлем карточкасын пайдаланып карточка операцияларын жүргізуге толық немесе уақытша тыйым салу;
- 4) төлем карточкасын шығару – төлем карточкасын беру туралы шарт негізінде төлем карточкасын ұстаушыларға төлем карточкасын беруді көздейтін операция;
- 5) карточканы ұстаушы – төлем карточкасын беру туралы шартқа сәйкес төлем карточкасын пайдалануға құқығы бар жеке тұлға;
- 6) Ұйым қызметкерлеріне банктік қызмет көрсету туралы шарт – банктағы шоттарды ашу және қызмет көрсету, ұйым қызметкерлеріне арналған карточкаларды шығару және қызмет көрсету, сондай-ақ ұйымнан қолма қол ақшасыз Банкке келіп түскен ақшаны банктағы шотқа қабылдау (енгізу) шарттары мен тәртібін реттестіретін Банк пен ұйым арасында жасалатын шарт;
- 7) Қосымша карточка – Клиенттің банктағы шотына кіретін құрал ретінде негізгі карточкаға қосымша түрінде Клиентке немесе Клиент көрсеткен үшінші тұлғаға ресімделіп жасалған Банктің төлем карточкасы;
- 8) интернет–операциялар – Интернет желісінде тауарларға/қызметтерге төлем төлеу немесе карточка деректемелерін пайдаланып, пошта-телефон арқылы тапсырыс беру кезінде қолма қол ақшасыз жүргізілетін операциялар;
- 9) Банктің интернет–сайты – Банктің ресми интернет–сайты ([www.tengribank.kz](http://www.tengribank.kz));
- 10) төлем карточкасын пайдалану – төлем карточкасын ұстаушының төлемдер жүргізуімен, қолма қол ақша алуымен, валюта айырбастаумен және Банк белгілеген басқа да операциялармен байланысты карточка немесе оның деректемелері арқылы операция жүргізуі;
- 11) карточка (төлем карточкасы) – электрондық терминалдар немесе төлем карточкасын ұстаушыға төлем жүргізуге, қолма қол ақша алуына, валюта айырбастауына және Банк белгілеген басқа да операцияларды жүргізуіне мүмкіндік беретін ақпараттардан тұратын өзге қондырғылар арқылы ақшаға қол жеткізу құралы. Төлем карточкасы негізгі және қосымша болып екіге бөлінеді;
- 12) карточкалық операция – карточканы пайдаланып, қолма қол ақша алу, төлеу, валюта айырбастау және Банк белгілеген және оның талаптарымен жүргізілетін басқа да операциялар;
- 13) Клиент – Банкпен төлем карточкасын беруге арналған шарт жасасқан және банктік шот иесі болып табылатын жеке немесе заңды тұлға;
- 14) карточкалық операция жүргізуге арналған лимит – белгілі бір уақыт ішінде карточканы пайдаланып, кез келген карточкалық операцияны (интернет-төлемдерді ескере отырып) жүзеге асыруға мүмкіндік беретін шектелген барынша көп сома;

- 15) Санкцияланбаған төлем – төлемді санкциялау талаптары бұзылып жүргізілген төлем. Санкцияланбаған төлемдерге сондай-ақ жасанды төлем карточкаларын пайдаланып жүзеге асырылған төлемдер жатады;
- 16) Овердрафт – Клиенттің банктағы шотындағы жеке ақшасының сомасынан және несие лимитінің (оны банктағы шот бойынша анықтаған жағдайда) сомасынан артық жұмсалған ақша сомасы;
- 17) оператор – қызметіне карточканы шығару және пайдалану, карточкалық операцияларды жүргізуге арналған лимитті өзгерту және/немесе карточка бойынша интернет-операцияларды жүргізу үшін рұқсат беру/бермеу, карточканы оқшаулау мәселелері бойынша кеңес беру кіретін Банктің қызметкері. Операторлар ауысым бойынша, тәулік бойы демалыссыз жұмыс жасайды. Оператордың телефоны карточкада және/немесе Банктің интернет-сайтында және/немесе Банктің ақпараттық-жарнама материалдарында көрсетіледі. Карточканы ұстаушы мен оператор арасында телефон арқылы жүргізілген келіссөздер кейіннен Банк пен карточканы ұстаушы арасында туындауы мүмкін кез келген даулы мәселелерді шешу мақсатында жазып алу қондырғысына жазылып алынады. Бұл ретте Клиент, Банктің жазып алу қондырғысына Клиенттің/қосымша карточканы ұстаушының телефон арқылы оператормен жүргізген келіссөздерін жазып алуына келісімін береді;
- 18) негізгі карточка – Клиенттің банктағы шотына кіру құралы ретінде Клиенттің атына шығарылған төлем карточкасы;
- 19) карточканы қайта шығару – банктағы шотқа кіру құралы ретінде бұрынғы карточканың орнына жаңа карточканы беруді көздейтін банктік операция;
- 20) ПИН-код – карточканы ұстаушыға берілген және карточканы ұстаушыны сәйкестендіру үшін тағайындалған жеке сәйкестендіру нөмірі (құпия код);
- 21) ПИН-конверт – карточка алу кезінде карточканы ұстаушыға берілетін ішінде ПИН-код басылған қосымша парағы бар арнайы желімделген конверт;
- 22) Кәсіпкер – өздері жеткізіп беретін тауарлар мен/немесе қызметтерге ақы төлеуде қолма қол ақшасыз төлемді жүзеге асыру үшін төлем карточкасын қабылдайтын жеке кәсіпкер немесе заңды тұлға;
- 23) процессинг – төлем карточкасын пайдаланып, төлемдер және өзге де операциялар жүргізу кезінде жасақталатын ақпараттарды жинау, өңдеу және беруді жүзеге асырумен байланысты қызмет;
- 24) процессингілік ұйым – процессингі, сондай-ақ төлем карточкалары жүйесінің қатысушыларымен жасалған шарттарда көзделген өзге де қызметтерді жүзеге асыратын төлем карточкалары жүйесінің қатысушылары;
- 25) Карточканың деректемелері – төлем карточкалары жүйесінің нөмірі, қолданылу мерзімі, атауы және төлем карточкасын ұстаушыға және/немесе Банкке және төлем карточкалары жүйесіне қатыстылығын көрсететін төлем карточкасындағы және/немесе Банктің ақпараттық жүйесінде сақталған ақпарат;
- 26) Санкцияланған төлем – төлем карточкасын пайдаланып жүргізілген төлем, егер төлемді жүргізу кезінде төлем карточкасы оқшауланбаса, оның мерзімі аяқталмаса және төлем карточкасы төлем карточкалары жүйесінің ішкі ережелеріне сәйкес жүзеге асырылған болса, ол санкцияланған болып табылады;
- 27) Төлем карточкаларының жүйесі – берілген төлем карточкалары жүйесінің ережелеріне сәйкес карточканы пайдаланып төлемді жүргізуді қамтамасыз ететін бағдарламалық-техникалық құралдар, құжаттамалар және ұйымдық-техникалық шаралар жиынтығы;
- 28) Токтату парағы – пайдалануға тыйым салынған және оларды қызмет көрсету кезінде ұсынған кезде алып алуға жататын, эмитенттердің жазбаша арызы негізінде төлем карточкаларының жүйесі жасайтын карточкалар деректемелерінің тізімі;

- 29) Тарифтер – Банктің карточкаларды пайдалану және оған қызмет көрсету бойынша көрсеткен қызметтері үшін Клиент/қосымша карточканы ұстаушы төлеуі тиіс комиссия мөлшерін белгілейтін Банктің ішкі құжаты;
- 30) Сауда чегі – төлем карточкасын пайдаланып төлем жүргізгендігін растайтын құжат;
- 31) Төлем карточкалары жүйесінің қатысушысы – жасалған шарттарға сәйкес төлем карточкалары жүйесінің белгілі бір карточкасын пайдаланып төлемді жүзеге асыру кезінде жасалған төлем құжаттарын беру, қайта өңдеу және/немесе орындау бойынша міндеттемелері туындайтын жеке немесе заңды тұлға;
- 32) фродоқауіпті елдер – карточкалық операциялар бойынша алаяқтық тәуекелі жоғары елдер;
- 33) Эквайер – кәсіпкермен жасалған шартқа және/немесе карточканы пайдаланып төлем жүргізу кезінде кәсіпкерде жасалған төлем құжаттары талаптарына сәйкес кәсіпкердің пайдасына түскен ақшаларды қабылдайтын және/немесе кәсіпкермен жасалған шарттарда көзделген өзге де әрекеттерді орындайтын банк немесе жекелеген банк операциялары түрлерін жүзеге асыратын ұйым. Сондай-ақ төлем карточкаларын пайдаланып, қолма қол ақшаны беруді және/немесе осы Банктің клиенті болып табылмайтын төлем карточкаларын ұстаушыларға төлемдер мен ақша аударымдарын жүзеге асыратын банк эквайер деп аталады;
- 34) эмитент – төлем карточкаларын шығаруды жүзеге асыратын банк;
- 34-1) cashback – Клиентке төлем карточкасын пайдаланып кәсіпкердің тауарларына/қызметтеріне қолма қол ақшасыз төленген төлем самосының бір бөлігін қайтару, келесі операцияларды қоспағанда<sup>1</sup>:
- интернет желісінде төлем төлеу;
- казино, букмекерлік кеңселер мен ломбардтар;
- коммуналдық, телекоммуникациялық қызметтер;
- бюджетке төленетін айыппұлдар пен төлемдер;
- POS-терминалдар арқылы қолма қол ақша беру.
- Банк төлем құжаттарын алған операциялар бойынша Шотқа Cashback төлеу есептік айдан кейінгі айдың 10-да жүзеге асырылады.
- Егер 10 күні демалыс немесе мереке күндеріне сәйкес келетін болса, Шотқа Cashback төлеу демалыс/мереке күндерінен кейінгі бірінші жұмыс күні жүзеге асырылады.
- 35) POS-терминал (“POS” – “Point of sale” сауда/сервис пункті деген ағылшын сөз тіркесінің аббревиатурасы) – авторландыруды автоматтандыру және операция бойынша төлем құжаттарын ресімдеу мақсатында қолданылатын электрондық қондырғы;
- 36) SMS-банкинг – Клиенттің тіркелген телефон нөмірінен Банк белгілеген операциялардың (бұйрықтардың) белгілі бір жиынтығын көрсетуге арналған өтінімді SMS-хабарлама арқылы жіберуге арналған қызмет;
- 37) SMS-хабарлама – Банктің ішкі құжаттарында және Шартта белгіленген нысан бойынша немесе Банк/"Қазақстан Халық Банкі" АҚ банкоматтары арқылы өздігінен қосу жолымен Клиенттің SMS-хабарлама қызметіне қосылуға берген және қол қойылған өтініші негізінде, Клиенттің жеке сұратуынсыз Клиенттің тіркелген нөміріне SMS-хабарлама жолдау арқылы карточкалық операциялар туралы, жүргізілген төлемдер мен ақша аударымдары туралы ақпарат және басқа да ақпараттар берумен байланысты қызмет.

---

<sup>1</sup> Бұл тізбе соңғы болып табылмайды және Клиентті хабардар етпей, Банк бір жақты тәртіппен толықтыра алады.

# **Правила выпуска и использования платежных карточек физическими лицами**

## **Глава 1. Общие положения**

1. Настоящие Правила выпуска и использования платежных карточек физическими лицами (далее – Правила) регулируют отношения между Банком и Клиентом, связанные с открытием банковского счета (далее – Счет), выпуском, обслуживанием и использованием платежной карточки (далее – карточка).
2. Настоящие Правила являются неотъемлемой частью Договора банковского счета физического лица, средством доступа к которому является платежная карточка (далее – Договор), заключенного между Банком и Клиентом. Присоединяясь к Договору, Клиент присоединяется к настоящим Правилам и подтверждает:
  - 1) что получил, ознакомлен и, безусловно, согласен с настоящими Правилами и тарифами Банка;
  - 2) обязуется соблюдать и руководствоваться настоящими Правилами;
  - 3) в случае выпуска дополнительных карточек несет обязательство за соблюдение настоящих Правил держателями дополнительных карточек.
3. Клиент не вправе ссылаться на отсутствие его подписи в настоящих Правилах или тарифах Банка, как на доказательство того, что настоящие Правила или тарифы Банка не были им получены или не разъяснены, если у Банка имеется заявление на получение основной/дополнительной карточки, подписанное Клиентом.
4. Действие настоящих Правил не распространяется на иные услуги, предоставляемые Банком и не предусмотренные в настоящих Правилах. В случае если Клиент желает получить иные услуги, требуется заключение отдельных договоров на оказание соответствующих услуг.
5. Настоящие Правила размещаются на официальном интернет-сайте Банка.
6. Понятия и определения, используемые в тексте Договора и настоящих Правил, имеют значение, которое приведено в приложении к настоящим Правилам, если иное значение не установлено непосредственно в тексте Договора или настоящих Правил.

## **Глава 2. Выпуск платежной карточки**

7. Банк осуществляет выпуск карточки в течение 10 рабочих дней с даты предоставления Клиентом в Банк заявления на открытие текущего счета и получение платежной карточки (далее – Заявление).
8. За обслуживание карточки Клиент на ежемесячной основе уплачивает Банку абонентскую плату в соответствии с тарифами Банка.
9. Банк выдает изготовленную карточку:
  - 1) непосредственно держателю карточки; или
  - 2) доверенному лицу держателя карточки, действующему на основании выданной держателем карточки нотариально удостоверенной доверенности; или
  - 3) ответственному работнику организации, действующему на основании доверенности от держателя карточки, являющегося работником организации, заверенной подписью руководителя и печатью организации; или
  - 4) ответственному работнику индивидуального предпринимателя, действующему на основании доверенности от держателя карточки, являющегося работником индивидуального предпринимателя на основании нотариально удостоверенной доверенности.



10. При получении карточки держатель карточки/его доверенное лицо/ответственный работник организации/ответственный работник индивидуального предпринимателя расписывается на документе Банка, свидетельствующем о получении карточки.
11. Держатель карточки также расписывается на специальной панели для образца подписи на оборотной стороне карточки. Отсутствие или несоответствие подписи на карточке подписи держателя карточки на торговом чеке является законным основанием для отказа в приёме карточки к обслуживанию и изъятию карточки из обращения без каких-либо компенсационных выплат со стороны Банка или системы платежных карт.
12. В случае неявки держателя карточки в Банк для получения карточки в срок более трех календарных месяцев с даты выпуска карточки на получение карточки, Банк осуществляет аннулирование карточки.

### **Глава 3. Хранение платежной карточки**

13. Держатель карточки обеспечивает сохранность карточки и исключает возможность несанкционированного использования карточки третьими лицами.
14. Карточка не подлежит передаче третьим лицам в пользование или в качестве залога. Карточка, предъявленная неуполномоченным лицом, подлежит изъятию.
15. На оборотной стороне карточки размещена магнитная полоса с закодированной на ней информацией. Не допускается причинение механических повреждений (царапин, загрязнений, перегрева солнечными лучами), воздействие электромагнитных полей (соседство с дисплеями, намагниченными или содержащими магниты предметами – ключами, магнитными замками на сумках) и других неблагоприятных факторов, которые могут повредить запись на магнитной полосе и привести к невозможности осуществления карточных операций с использованием карточки.
16. На лицевой стороне карточки размещена интегральная микросхема с закодированной на ней информацией. Интегральная микросхема не поддается воздействию электромагнитных полей и атмосферным влияниям.
17. Банк не несет ответственность за повреждения, причиненные карточке в результате использования в банкоматах и других электронно-механических устройствах.

### **Глава 4. ПИН-код**

18. Вместе с карточкой Банк выдает ПИН-конверт:
  - 1) непосредственно держателю карточки; или
  - 2) доверенному лицу держателя карточки, действующему на основании выданной держателем карточки нотариально удостоверенной доверенности; или
  - 3) ответственному работнику организации, действующему на основании доверенности от держателя карточки, являющегося работником организации, заверенной подписью руководителя и печатью организации; или
  - 4) ответственному работнику индивидуального предпринимателя, действующему на основании доверенности от держателя карточки, являющегося работником индивидуального предпринимателя на основании нотариально удостоверенной доверенности.
19. При получении ПИН-конверта держатель карточки/его доверенное лицо/ответственный работник организации/ответственный работник индивидуального предпринимателя расписывается на документе Банка, свидетельствующем о его получении.
20. ПИН-код неизвестен работникам Банка и не подлежит разглашению и/или передаче держателем карточки третьим лицам. Держатель карточки обеспечивает секретность ПИН-кода в течение всего времени использования карточки.

21. Держатель карточки может по своему усмотрению изменить действующий ПИН-код посредством банкомата на новый четырехзначный ПИН-код, при условии предоставления данной услуги Банком.
22. Банк рекомендует держателю карточки придерживаться нижеперечисленных правил для обеспечения секретности ПИН-кода:
  - 1) сразу при получении вскрыть ПИН-конверт, запомнить ПИН-код, напечатанный на вкладыше, и уничтожить ПИН-конверт вместе с вкладышем;
  - 2) если ПИН-код записан где-либо держателем карточки, то необходимо хранить карточку и запись отдельно;
  - 3) не позволять кому-либо видеть набираемую на клавиатуре электронного устройства комбинацию цифр ПИН-кода;
  - 4) при изменении по своему усмотрению действующего ПИН-кода на новый, не использовать комбинации, состоящие из повторяющихся цифр (например, 7777) или последовательно идущих цифр (например, 1234), а также состоящие из цифр даты рождения держателя карточки.
23. При наборе ПИН-кода цифры на дисплеях электронных устройств маскируются (высвечиваются в виде условных знаков). Необходимо не допускать ошибок при наборе ПИН-кода. При неправильном наборе ПИН-кода более трех раз (с любым временным промежутком, при пользовании одним или разными электронными устройствами), Банк осуществляет блокирование карточки, и она может быть задержана в банкомате или кассиром пункта выдачи наличных денег до выяснения причин неправильного ввода ПИН-кода.
24. Карточные операции, производимые с использованием карточки и электронных устройств и подтверждаемые набором ПИН-кода, считаются осуществленными держателем карточки.
25. В случае утраты ПИН-кода, Банк рекомендует держателю карточки осуществить перевыпуск карточки в соответствии с настоящими Правилами, поскольку осуществление карточных операций с использованием карточки и электронных устройств без набора ПИН-кода станет невозможным.

#### **Глава 5. Установление/изменение ограничений по платежной карточке**

26. В целях защиты денег Клиента от несанкционированного доступа и предотвращения мошеннических операций Банком по умолчанию устанавливаются следующие виды ограничений по использованию карточки:
  - 1) установлен лимит на осуществление карточных операций;
  - 2) закрыт доступ на осуществление интернет-операций;
  - 3) закрыт доступ на осуществление карточных операций на территории фродоопасных стран.
27. Размер лимита на осуществление карточных операций по карточке, выпускаемой в качестве средства доступа к Счету с валютой ведения в тенге, составляет:
  - 1) по карточке VISA Classic/VISA Classic Unembossed – 300 000 (триста тысяч) тенге в сутки;
  - 2) по карточке VISA Gold – 500 000 (пятьсот тысяч) тенге в сутки;
  - 3) по карточке VISA Infinite – 1 000 000 (один миллион) тенге в сутки.

28. Размер лимита на осуществление карточных операций по карточке, выпускаемой в качестве средства доступа к Счету с валютой ведения доллар США или евро, установлены в эквиваленте лимитам, указанным в пункте 27 настоящих Правил, по курсу продажи безналичной валюты, установленному в карточной системе Процессингового центра на день осуществления карточных операций.
29. Изменение ограничений на расходные операции с использованием карточки производится на основании заявления на изменение ограничений или заявления на получение карточки (при наличии в нем соответствующего пункта), представленного Клиентом (держателем основной карточки) в филиал Банка. При этом срок действия лимита на осуществление карточных операций и/или доступа на осуществление интернет-операций, и/или доступа на осуществление карточных операций на территории фродоопасных стран, определяется Клиентом самостоятельно, но не может превышать срок действия карточки.
30. Изменение ограничений на расходные операции с использованием дополнительной карточки, оформленной на третье лицо, производится на основании заявления на изменение ограничений от Клиента (держателя основной карточки).
31. В случае невозможности предоставления Клиентом заявления на изменение ограничений по каким-либо причинам (например, нахождение за рубежом), изменение ограничения на расходные операции с использованием карточки может производиться на основании устного указания Клиента оператору по телефону после его идентификации.  
При этом Клиент безусловно согласен, что запись переговоров Клиента с оператором по телефону, произведенная Банком посредством записывающего устройства, будет являться достаточным доказательством поступившего от Клиента устного указания об изменении ограничения на расходные операции с использованием карточки и произведенной Банком идентификации Клиента по телефону оператором.
32. По истечении срока действия лимита на осуществление карточных операций, указанного Клиентом в заявлении на изменение ограничений или заявлении на получение карточки, или по телефону оператору, Банк производит автоматическое изменение лимита до размера, указанного в пункте 30 настоящих Правил.
33. По истечении срока действия доступа на осуществление интернет-операций и/или доступа на осуществление карточных операций на территории фродоопасных стран, указанного Клиентом в заявлении на изменение ограничений или заявлении на получение карточки, или по телефону оператору, Банк производит автоматическое закрытие доступа на осуществление интернет-операций.

## **Глава 6. Осуществление операций с использованием карточки**

34. Держатель карточки использует карточку в целях осуществления платежа при приобретении товаров и услуг, а также для получения наличных денег, обмена валют и других операций, определенных Банком и на его условиях, и не противоречащих действующему законодательству Республики Казахстан в пунктах обслуживания, оснащенных указателями с логотипами систем платежных карточек для информирования держателей карточек о возможности обслуживания по карточке в данном пункте.

### **§ 1. Осуществление безналичных платежей с использованием карточки**

35. В соответствии с правилами систем платежных карточек, предприниматели не вправе завышать стоимость товаров и услуг при принятии карточки к оплате по сравнению с наличным расчетом. Держатель карточки уведомляет Банк обо всех случаях завышения стоимости товаров и услуг предпринимателем.

36. Карточка не подлежит использованию в любых незаконных целях, включая, но не ограничиваясь, осуществлением безналичных платежей по оплате товаров и услуг, запрещенных местным законодательством (законодательством страны пребывания), которое может быть применено в отношении держателя карточки.
37. Безналичный платеж по оплате товаров и услуг предпринимателя с использованием карточки производится в автоматизированном режиме авторизации.
38. Карточные операции с использованием карточки осуществляются путем составления платежного документа.
39. Порядок передачи и предъявления платежного документа для его исполнения определяется правилами системы платежных карточек, в которой осуществлен платеж, и/или договорами, заключенными между участниками системы платежных карточек.
40. Валютные операции с использованием карточки осуществляются с соблюдением требований, определенных валютным законодательством Республики Казахстан по проведению валютных операций.
41. Платежи с использованием карточек на территории Республики Казахстан осуществляются только в национальной валюте Республики Казахстан за исключением случаев, определенных валютным законодательством Республики Казахстан.
42. Валютой расчетов Банка с международной системой платежных карточек являются доллары США и евро. Сумма карточной операции, осуществленной посредством международной системы платежных карточек, в валюте, отличной от долларов США или евро, конвертируется в доллары США или евро по курсу, установленному международной системой платежных карточек на день расчетов с Банком по данной карточной операции, и в безакцептном порядке изымается Банком с банковского счета держателя карточки.  
Если Счет ведется в тенге, и карточная операция осуществлена посредством международной системы платежных карточек, Банк в безакцептном порядке изымает со Счета Клиента сумму в тенге, эквивалентную сумме карточной операции в долларах США или евро по курсу продажи безналичной валюты, установленному Банком на день изъятия денег со Счета.  
Если Счет ведется в иностранной валюте, а карточная операция осуществлена в тенге, Банк в безакцептном порядке изымает со Счета Клиента сумму в иностранной валюте, эквивалентную сумме карточной операции, осуществленной в тенге по курсу покупки безналичной валюты, установленному в карточной системе Процессингового центра на день изъятия денег со Счета.
43. Клиент обеспечивает сумму денег на Счете, необходимую для исполнения платежного документа, составленного при осуществлении карточной операции с использованием карточки.
44. Сумма авторизации исключается из суммы доступных денег Клиента на Счете до изъятия ее со Счета или до получения Банком подтверждения, что платеж на сумму авторизации не был осуществлен.
45. Банк блокирует на Счете деньги на сумму авторизации до получения от системы платежных карточек платежного документа, сроком до 30 календарных дней с даты осуществления авторизации.
46. Держатель карточки безусловно рассчитывается карточкой по карточной операции, если до ее осуществления не было осуществлено блокирование карточки.
47. Банк отказывает Клиенту в авторизации карточной операции при наложении ареста на деньги, находящиеся на Счете, или приостановлении расходных операций по Счету в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан.
48. За осуществление карточной операции, Клиент уплачивает Банку комиссию в размере и по ставкам, установленным тарифами Банка. Комиссия взимается в валюте ведения Счета путем прямого дебетования Счета.

49. Клиент несет ответственность за несоблюдение валютного законодательства Республики Казахстан при осуществлении карточных операций. Клиент представляет по требованию Банка подтверждающие документы по валютным операциям, осуществленным с использованием карточки, в течение трех рабочих дней с даты получения соответствующего требования от Банка.
50. Для осуществления карточных операций держатель карточки предъявляет карточку кассиру предпринимателя.
51. При автоматизированном режиме авторизации кассир осуществляет авторизацию посредством POS-терминала. Кассир помещает карточку в считывающее устройство POS-терминала, набирает на клавиатуре сумму карточной операции. Кассир может предложить держателю карточки подтвердить карточную операцию путем набора ПИН-кода на специальной клавиатуре. Запрос поступает в Банк по каналам связи. При достаточности денег на Счете и наборе правильного ПИН-кода (в случае если карточная операция подтверждается набором ПИН-кода) распечатывается чек в двух экземплярах, подтверждающий осуществление карточной операции. Кассир представляет держателю карточки один экземпляр чека. Держатель карточки проверяет правильность данных, указанных в чеке. В зависимости от принятой технологии, распечатанный чек может заверяться подписями держателя карточки и кассира.
52. Кассир вправе потребовать у держателя карточки документ, удостоверяющий личность. При отсутствии документа кассир вправе отказать держателю карточки в осуществлении карточной операции.
53. Набор правильного ПИН-кода и/или оригинал подписи держателя карточки на чеках являются указанием держателя карточки на изъятие суммы карточной операции со Счета.
54. Кассир вправе изъять карточку до выяснения обстоятельств, предусмотренных главой 9 настоящих Правил.
55. Любое исправление в платежных документах, составленных на бумажных носителях, не допускается.
56. Держатель карточки вправе вернуть оплаченную по карточке покупку или отказаться от предоплаченной по карточке услуги. Для этого, по требованию держателя карточки и с согласия предпринимателя, кассиром осуществляется операция по возврату покупки. Возврат покупки может быть осуществлен после осуществления авторизации, в этом случае держатель карточки требует осуществления возвратной операции, поскольку после авторизации сумма карточной операции блокируется либо взимается с банковского счета. Для осуществления возвратной операции кассир оформляет специальный возвратный (кредитовый) слип ("reversal slip"), заверяемый подписями держателя карточки и кассира, или задействует специальную функцию POS-терминала ("reversal") с распечатыванием специального чека. При этом сумма карточной операции будет разблокирована либо восстановлена на банковском счете в рабочий день, следующий за днем получения Банком от системы платежных карт данных о возвратной операции. Это обстоятельство необходимо учитывать при расчете суммы, доступной по карточке.

## **§ 2. Получение наличных денег с использованием карточки**

57. Получение наличных денег с использованием карточки производится в пунктах выдачи наличных денег или посредством банкоматов участников системы платежных карт.
58. 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.
59. Получение наличных денег в пунктах выдачи наличных денег с использованием карточки производится в автоматизированном режиме авторизации.
60. Получение наличных денег посредством банкомата производится держателем карточки в режиме самообслуживания.

61. После завершения карточной операции и изъятия банкнот из банкомата, распечатывается чек. Ввиду конфиденциальности информации Банк рекомендует держателю карточки забирать с собой распечатанный чек и никогда не оставлять его возле банкомата.
62. Карточная операция для действующей карточки при наборе правильного ПИН-кода может быть отклонена по следующим причинам:
  - 1) запрашиваемая сумма не может быть выдана банкнотами, имеющимися в кассетах банкомата (необходимо запрашивать сумму, кратную минимальному номиналу банкнот, указываемому в инструкции к данному банкомату);
  - 2) запрашиваемая сумма превышает лимит разовой выдачи, определяемый габаритами устройства выдачи наличных денег банкомата (необходимо разделить запрашиваемую сумму на части и повторить операцию несколько раз);
  - 3) запрашиваемая сумма превышает остаток денег на банковском счете (необходимо запросить меньшую сумму, размер которой можно уточнить, использовав функцию распечатки информации об остатке денег на Счете, и при этом также необходимо учитывать сумму комиссии, взимаемой Банком в соответствии с тарифами Банка);
  - 4) запрашиваемая сумма превышает сумму ограничения, установленного держателем карточки/Банком по Счету или карточке/участниками системы платежных карт.
63. При работе с банкоматом держателю карточки необходимо учитывать, что, если возвращаемая карточка или выдаваемые банкноты в течение 20 секунд не изъяты из устройства выдачи, в целях сохранности денег держателя карточки сработает система защиты, карточка или банкноты будут втянуты внутрь банкомата и задержаны в специальном отсеке. В таких случаях возврат карточки держателю карточки может быть осуществлен участником системы платежных карт, обслуживающим данный банкомат, только после выяснения причин изъятия карточки и консультации с Банком. Восстановление суммы карточной операции (или ее неизъятых частей), изъятых со Счета по факту авторизации, может быть осуществлено только после переинкассации банкомата и уточнения суммы неизъятых держателем карточки наличных денег. Держатель карточки вправе обратиться в Банк с письменным заявлением для содействия в переговорах с участником системы платежных карт, обслуживающим данный банкомат. Разрешение спорных ситуаций осуществляется в соответствии с главой 14 настоящих Правил.

#### **Глава 7. Технический овердрафт**

64. Допущенный клиентом технический овердрафт подлежит немедленному погашению. Каждый случай допущения клиентом технического овердрафта считается существенным нарушением условий Договора и может привести к расторжению его Банком.
65. Клиент контролирует расходование денег с использованием карточки и не допускает случаев возникновения технического овердрафта. Клиент несет ответственность за недостаточное контролирование расходования денег с использованием карточки в полном объеме причиненного Банку ущерба.
66. В случае допущения Клиентом технического овердрафта:
  - 1) Банк осуществляет блокирование карточки в соответствии с настоящими Правилами;
  - 2) Клиент уплачивает Банку неустойку, начисляемую Банком с даты возникновения технического овердрафта по дату его погашения по ставке, установленной уполномоченным органом Банка, от суммы допущенного технического овердрафта.
67. При начислении неустойки в случае допущения технического овердрафта количество дней в календарном месяце принимается равным 30 дням, в году – 360 дням.

68. С момента образования технического овердрафта деньги, поступающие на Счет, направляются на погашение общей суммы задолженности на текущую дату, при этом определяется следующая очередность:
- 1) в первую очередь погашается неустойка в случае допущения технического овердрафта;
  - 2) во вторую очередь сумма допущенного технического овердрафта.

#### **Глава 8. Блокирование и разблокирование карточки**

69. Банк осуществляет блокирование карточки в следующих случаях:
- 1) при получении устного или письменного уведомления от держателя карточки об утере, краже или несанкционированном использовании карточки;
  - 2) при неисполнении Клиентом своих обязательств, определенных Договором;
  - 3) при нарушении настоящих Правил;
  - 4) при наложении ареста на деньги, находящиеся на Счете Клиента, или приостановлении расходных операций по Счету Клиента в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан;
  - 5) по требованию системы платежных карточек;
  - 6) при подозрении на несанкционированное использование карточки, в случае выявления данного факта Банком;
  - 7) в иных случаях, предусмотренных Договором и/или законодательством Республики Казахстан.
70. В случае утери или кражи карточки:
- 1) держатель карточки немедленно обращается в любой филиал Банка по месту нахождения или к оператору с устным или письменным уведомлением об утере/краже карточки (далее – уведомление);
  - 2) держатель карточки несет ответственность за последствия несвоевременного уведомления Банка об утере или краже карточки – в полном объеме причиненного Банку ущерба;
  - 3) в уведомлении указываются фамилия, имя, отчество держателя карточки и, по возможности, дополнительная информация (дата рождения, кодовое слово, номер и срок действия карточки, контактные данные, а также причина блокирования карточки);
  - 4) уведомление от третьего лица считается исходящим от держателя карточки, и претензии за последствия блокирования карточки Банком не принимаются;
  - 5) Банк регистрирует уведомление в соответствующем журнале с фиксацией времени и передает его в систему платежных карточек, в случае блокирования карточки с занесением реквизитов карточки в стоп-лист и после уплаты Банку вознаграждения в соответствии с тарифами Банка;
  - 6) блокирование утерянной/украденной карточки осуществляется с занесением или без занесения реквизитов карточки в стоп-лист по указанию держателя карточки;
  - 7) блокирование утерянной/украденной карточки вступает в силу по истечении шести часов, при занесении реквизитов карточки в стоп-лист, с момента документальной регистрации уведомления Банком;
  - 8) за блокирование утерянной/украденной карточки держатель карточки уплачивает Банку комиссию в соответствии с тарифами Банка;
  - 9) после блокирования карточки Банк на основании письменного заявления Клиента осуществляет выпуск новой карточки с новым номером и ПИН-кодом.

71. Настоящим Клиент безусловно согласен, что карточные операции, осуществленные с использованием карточки до регистрации уведомления Банком, считаются надлежащим образом санкционированными держателем карточки.
72. В случае блокирования утерянной/украденной карточки без занесения реквизитов карточки в стоп-лист существует риск несанкционированного использования утерянной/украденной карточки в любом устройстве эквайера, обслуживающем карточки, в любом регионе мира, за исключением устройств Банка. В случае блокирования утерянной/украденной карточки с занесением реквизитов карточки в стоп-лист, действующий для устройств эквайеров только в определенном регионе мира, существует риск несанкционированного использования утерянной/украденной карточки в любом устройстве эквайера в любом другом регионе мира, за исключением устройств Банка, и эквайеров региона мира, в котором действует данный стоп-лист. Банк не несет ответственности за последствия несанкционированного использования утерянной/украденной карточки по причине блокирования утерянной/украденной карточки по указанию держателя карточки без занесения реквизитов карточки в стоп-лист или с занесением реквизитов карточки в стоп-лист, действующий только для устройств эквайеров в определенном регионе мира.
73. Настоящим Клиент безусловно согласен, что запись переговоров держателя карточки с оператором по телефону, произведенная Банком посредством записывающего устройства, будет являться достаточным доказательством содержания поступившего от держателя карточки устного уведомления.
74. Банк сохраняет за собой право определить меру ответственности держателя карточки в случае допущенной им халатности при хранении карточки или несоблюдения секретности ПИН-кода (в том числе после блокирования карточки), а также в случае установления преднамеренных противоправных действий держателя карточки.
75. При обнаружении карточки, ранее заявленной утерянной/украденной, держатель карточки уведомляет об этом Банк.
76. В случае блокирования карточки по собственной инициативе, Банк письменно уведомляет держателя карточки в течение 10 рабочих дней с даты блокирования.
77. Разблокирование карточки осуществляется на основании письменного заявления Клиента, представленного в Банк.
78. Разблокирование карточки осуществляется в следующих случаях:
  - 1) если дальнейшее использование заблокированной карточки безопасно для ее держателя (например, при нахождении утерянной карточки);
  - 2) Клиентом исполнены обязательства перед Банком, определенные Договором или настоящими Правилами;
  - 3) после снятия ареста на деньги, находящиеся на Счете Клиента, или отмены приостановления расходных операций по Счету Клиента в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан.

## **Глава 9. Изъятие карточки**

79. Изъятие карточки осуществляется в следующих случаях:
  - 1) карточка заблокирована, в том числе по истечении срока действия карточки;
  - 2) в ответ на авторизационный запрос было получено указание об изъятии карточки;
  - 3) предъявитель карточки не является ее держателем;
  - 4) при выявлении явных признаков подделки карточки.
80. Изъятие карточки производится банкоматом, кассиром предпринимателя или пункта выдачи наличных денег, работником Банка. При изъятии карточки (за исключением случаев изъятия ее банкоматом) составляется соответствующий акт.



81. Банк осуществляет возврат изъятой в банкоматах карточки непосредственно держателю карточки после принятия решения о таком возврате на основании письменного заявления держателя карточки при предъявлении документа, удостоверяющего личность.

#### **Глава 10. Перевыпуск карточки**

82. Банк осуществляет перевыпуск карточки на основании письменного заявления держателя карточки, представленного в Банк.
83. Банк осуществляет перевыпуск карточки в течение 10 рабочих дней с даты предоставления держателем карточки в Банк письменного заявления.
84. Перевыпуск карточки осуществляется в следующих случаях:
- 1) истечение срока действия карточки;
  - 2) рассекречен либо утрачен ПИН-код;
  - 3) карточка утеряна либо украдена;
  - 4) карточка повреждена и ее дальнейшая эксплуатация невозможна;
  - 5) держатель карточки изменил свою фамилию и/или имя;
  - 6) в иных случаях по инициативе Банка или Клиента.
85. За перевыпуск карточки Клиент уплачивает Банку комиссию в соответствии с тарифами Банка, за исключением случаев, определенных пунктом 86 настоящих Правил.
86. Банк осуществляет перевыпуск карточки без взимания комиссии за перевыпуск карточки в следующих случаях:
- 1) по истечении срока действия карточки;
  - 2) ПИН-код на вкладыше ПИН-конверта напечатан неразборчиво;
  - 3) фамилия и/или имя держателя карточки, указанные на карточке, не соответствуют данным, указанным держателем карточки в заявлении на получение карточки;
  - 4) в течение пяти рабочих дней с даты выдачи карточки ее держателю, при осуществлении первой операции по карточке банкомат и/или POS-терминал не считывают информацию с магнитной полосы карточки.

#### **Глава 11. Срок действия карточки, прекращение использования карточки**

87. На карточке указывается дата истечения срока ее действия (месяц и год). Карточка действительна до окончания последнего календарного дня, указанного на ней месяца.
88. По просроченным карточкам карточные операции не производятся. По истечении срока действия, карточка подлежит перевыпуску в соответствии с главой 10 настоящих Правил. При этом Банк информирует держателя карточки об истечении срока действия карточки за 10 календарных дней до срока истечения действия карточки одним из следующих способов:
- 1) путем телефонного звонка на номер телефона Клиента, указанного в заявлении на получение платежной карточки;
  - 2) путем отправки SMS-сообщения на номер Клиента, указанного в заявлении на получение платежной карточки;
  - 3) путем отправки уведомления на адрес электронной почты Клиента, указанный в заявлении на получение платежной карточки.
89. В случае отказа от пользования карточкой держатель карточки представляет в Банк соответствующее письменное заявление.

## **Глава 12. Представление выписок**

90. Банк по письменному заявлению Клиента/держателя дополнительной карточки предоставляет выписки по карточным операциям за необходимый Клиенту/держателю карточки истекший период в течение 10 рабочих дней со дня получения такого заявления.
91. Выписки за истекший период представляются Клиенту/держателю дополнительной карточки следующим образом:
  - 1) распечатывается на бумажном носителе и выдается непосредственно в филиале Банка, обслуживающем Клиента/держателя дополнительной карточки; или
  - 2) отправляется в электронном виде на электронный адрес, указанный Клиентом/держателем дополнительной карточки в заявлении на получение карточки, посредством электронной связи; или
  - 3) распечатывается на бумажном носителе и отправляется на почтовый адрес, указанный Клиентом/держателем дополнительной карточки в заявлении на получение карточки, посредством почтовой или факсимильной связи (при условии оплаты почтовых или иных расходов, связанных с отправкой выписки).
92. За представление выписок Клиент/держатель дополнительной карточки уплачивает Банку комиссию в соответствии с тарифами Банка.
93. Банк вправе представлять выписки доверенному лицу Клиента, действующему на основании выданной Клиентом нотариально заверенной доверенности.

## **Глава 13. Дополнительные услуги по использованию карточки**

94. Банк предоставляет следующий перечень дополнительных услуг:
  - 1) SMS-информирование;
  - 2) SMS-банкинг;
  - 3) cashback.
95. Для получения услуг, указанных в подпунктах 1) и 2) пункта 94 настоящих Правил, Клиент/держатель дополнительной карточки предоставляет в Банк заявление на получение таких услуг либо подключается самостоятельно посредством банкомата (при наличии технической возможности).
- 95-1. Размер cashback по операциям, осуществленным с использованием карточки VISA Classic/VISA Classic Unembossed составляет 0,5 % от суммы операции, с использованием иных карточек VISA Gold и VISA Infinite – 1 %.
- 95-2. Начисление cashback производится в валюте ведения Счета. В случае возврата Держателем оплаченной по карточке покупки или отказа от предоплаченной по карточке услуги, по которым произошла выплата cashback, осуществляется возврат выплаченной суммы cashback за данную карточную операцию.
96. За получение дополнительных услуг Клиент уплачивает Банку комиссию в соответствии с тарифами Банка, за исключением услуги cashback.
97. Перечень дополнительных услуг, указанный в пункте 94 настоящих Правил, не является исчерпывающим и может быть дополнен Банком в одностороннем порядке при введении Банком новых дополнительных банковских услуг по использованию карточки.

## **Глава 14. Рассмотрение обращений по несанкционированному платежу и других претензий по карточным операциям**

98. По всем спорам Клиент обращается с письменным заявлением в Банк.
99. Банк, в случае принятия обращения по несанкционированному платежу, выступает перед системой платежных карточек от имени Клиента. К заявлению по несанкционированному

платежу держатель карточки прилагает торговый чек и иные документы по несанкционированному платежу.

100. Банк не принимает к рассмотрению обращение по несанкционированному платежу или другим претензиям по истечении 45 календарных дней, предъявленным держателем карточки с даты осуществления авторизации.
101. Срок рассмотрения обращения по несанкционированному платежу или другим претензиям, определяется правилами международных платежных систем и действующим законодательством Республики Казахстан с даты обращения держателя карточки в Банк с письменным заявлением.
102. В случае обоснованности обращения по несанкционированному платежу или другой претензии Клиента, Банк восстанавливает сумму карточной операции на Счете Клиента в сроки, установленные действующим законодательством Республики Казахстан.
103. При осуществлении несанкционированного платежа после вступления в силу Уведомления об утере, краже или несанкционированном использовании карточки, Банк возмещает Клиенту убытки, связанные с осуществлением несанкционированного платежа.
104. В случае необоснованности обращения держателя карточки по несанкционированному платежу или другой претензии, Банк вправе в безакцептном порядке изъять со Счета Клиента сумму всех расходов, понесенных Банком в связи с урегулированием спорной ситуации.
105. Банк не возмещает держателю карточки убытки, связанные с осуществлением несанкционированного платежа, если будет установлено, что Клиент/держатель карточки участвовал в осуществлении несанкционированного платежа или содействовал его осуществлению.
106. Банк остается непричастным к спорам между держателем карточки и предпринимателем или между держателями карточек. Банк консультирует держателя карточки в случае возникновения споров по операциям, предъявленных ему к оплате, при условии представления необходимых документов.
107. Порядок рассмотрения иных претензий определяется действующим законодательством Республики Казахстан.

## **ПОНЯТИЯ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ,**

### **используемые в тексте настоящих Правил и Договора:**

- 1) авторизация – разрешение Банка на осуществление платежа с использованием платежной карточки. Процедура получения авторизации устанавливается в соответствии с договорами, заключенными между участниками системы платежных карточек;
- 2) банкомат – электронно-механическое устройство, позволяющее держателям платежных карточек получать наличные деньги и пользоваться другими услугами Банка с использованием платежных карточек;
- 3) блокирование карточки – полный или временный запрет на осуществление платежей с использованием платежной карточки;
- 4) выпуск платежной карточки – операция, предусматривающая выдачу платежных карточек их держателям на основании договора о выдаче платежной карточки;
- 5) держатель карточки – физическое лицо, имеющее право пользоваться платежной карточкой в соответствии с договором о выдаче платежной карточки;
- 6) договор о банковском обслуживании работников организации – договор, заключаемый между Банком и организацией, регулирующий условия и порядок открытия и обслуживания банковских счетов, выпуска и обслуживания карточек для работников организации, а также принятия (зачисления) на банковские счета денег, поступивших в Банк безналичным платежом от организации;
- 7) дополнительная карточка – платежная карточка Банка, оформленная на Клиента или иное физическое лицо, указанное Клиентом, на основании его письменного заявления, в качестве средства доступа к банковскому счету Клиента дополнительно к основной карточке;
- 8) интернет–операции – безналичные операции по оплате товаров/услуг в сети Интернет или при проведении почтово-телефонного заказа с использованием реквизитов карточки;
- 9) интернет–сайт Банка – официальный интернет–сайт Банка ([www.tengribank.kz](http://www.tengribank.kz));
- 10) использование платежной карточки – осуществление держателем платежной карточки посредством карточки либо ее реквизитов операций, связанных с совершением платежей, получением наличных денег, обменом валют и других операций, определенных Банком платежной карточки и на его условиях;
- 11) карточка (платежная карточка) – средство доступа к деньгам через электронные терминалы или иные устройства, которое содержит информацию, позволяющую держателю платежной карточки осуществлять платежи, получать наличные деньги, производить обмен валют и другие операции, определенные Банком платежной карточки и на его условиях. Платежная карточка подразделяется на основную и дополнительную карточку;
- 12) карточная операция – платеж, получение наличных денег, обмен валют и другие операции, определенные Банком и на его условиях, осуществляемые с использованием карточки;
- 13) Клиент – физическое или юридическое лицо, заключившее с Банком договор на выдачу платежной карточки и являющееся владельцем банковского счета;
- 14) лимит на осуществление карточных операций – максимальная сумма, в пределах которой допускается осуществление любых карточных операций (с учетом интернет–платежей) с использованием карточки в течение определенного цикла;

- 15) несанкционированный платеж – платеж, осуществленный с нарушением требований к санкционированности платежа. Несанкционированными платежами являются также платежи, осуществленные с использованием поддельных платежных карточек;
- 16) овердрафт – сумма денег, израсходованная сверх суммы собственных денег Клиента на банковском счете и суммы кредитного лимита (в случае его установления по банковскому счету);
- 17) оператор – работник Банка, функциональными обязанностями которого является консультирование по вопросам выпуска и использования карточек, изменение лимита на осуществление карточных операций и/или открытие/закрытие доступа на осуществление интернет–операций по карточке, блокирование карточки. Операторы работают посменно, круглосуточно, без выходных дней. Телефон оператора указывается на карточке и/или интернет–сайте Банка и/или в информационно-рекламных материалах Банка. Переговоры держателя карточки с оператором по телефону автоматически фиксируются на записывающем устройстве в целях разрешения любых спорных ситуаций, которые могут возникнуть между держателем карточки и Банком. При этом Клиент безусловно согласен, что Банк производит запись переговоров Клиента/ держателя дополнительной карточки с оператором по телефону посредством записывающего устройства;
- 18) основная карточка – платежная карточка, оформленная в качестве средства доступа к банковскому счету Клиента, выпущенная на имя Клиента;
- 19) перевыпуск карточки – банковская операция, предусматривающая выдачу новой карточки в качестве средства доступа к банковскому счету взамен прежней;
- 20) ПИН-код – персональный идентификационный номер (секретный код), присваиваемый держателю карточки и предназначенный для идентификации держателя карточки;
- 21) ПИН-конверт – специальный запечатанный конверт, выдаваемый держателю карточки при получении карточки, содержащий вкладыш, на котором напечатан ПИН-код;
- 22) предприниматель – индивидуальный предприниматель или юридическое лицо, принимающее платежные карточки для осуществления безналичного платежа по оплате поставляемых им товаров и/или услуг;
- 23) процессинг – деятельность, связанная с осуществлением сбора, обработки и передачи информации, формируемой при осуществлении платежей и других операций с использованием платежных карточек;
- 24) процессинговая организация – участник системы платежных карточек, осуществляющий процессинг, а также иные функции, предусмотренные договорами с участниками системы платежных карточек;
- 25) реквизиты карточки – информация, содержащаяся на платежной карточке и/или хранящаяся в информационной системе Банка, включающая номер, срок действия, наименование системы платежных карточек и другая информация, позволяющая установить принадлежность платежной карточки ее держателю и/или Банку и системе платежных карточек;
- 26) санкционированный платеж – платеж, осуществленный с использованием карточки, является санкционированным, если во время осуществления платежа карточка не была заблокирована, не истек срок ее действия, и карточка была использована для осуществления платежа ее держателем в соответствии с внутренними правилами системы карточек, в которой осуществлен платеж;
- 27) система платежных карточек – совокупность программно-технических средств, документации и организационно-технических мероприятий, обеспечивающих осуществление платежей с использованием платежных карточек;
- 28) стоп-лист – список реквизитов карточек, запрещенных к использованию и подлежащих изъятию при их предъявлении к обслуживанию, формируемый системой платежных карточек на основании письменных обращений эмитентов;

- 29) тарифы – внутренний документ Банка, устанавливающий размеры комиссий, уплачиваемых Клиентом/держателем дополнительной карточки за оказываемые Банком услуги по использованию и обслуживанию карточек;
- 30) торговый чек – документ, подтверждающий факт осуществления платежа с использованием платежной карточки;
- 31) участник системы платежных карточек – физическое или юридическое лицо, у которого в соответствии с заключенными договорами возникают обязательства по передаче, обработке и/или исполнению платежного документа, составленного при осуществлении платежа с использованием платежной карточки определенной системы платежных карточек;
- 32) фродоопасные страны – страны с повышенным риском мошенничества по карточным операциям;
- 33) эквайер – банк или организация, осуществляющая отдельные виды банковских операций (далее – банк), которым согласно условиям договора с предпринимателем и/или условиям платежного документа, составленного у предпринимателя при осуществлении платежа 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 переводов денег с использованием платежных карточек;
- 34) эмитент – банк, осуществляющий выпуск платежных карточек;
- 34-1) cashback – возврат Клиенту части суммы от безналичного платежа по оплате товаров/услуг предпринимателя с использованием платежной карточки, за исключением следующих операций<sup>2</sup>:
- оплата в сети интернет;
  - казино, букмекерские конторы и ломбарды;
  - коммунальные, телекоммуникационные услуги;
  - штрафы и платежи в бюджет;
  - выдача наличных посредством POS-терминалов.
- Выплата Cashback на Счет, осуществляется 10 числа месяца, следующего за отчетным по операциям, по которым Банком были получены платежные документы.
- Если 10 число выпадает на выходной или праздничный день, выплата Cashback на Счет осуществляется в первый рабочий день, следующий за выходными/праздничными днями.
- 35) POS-терминал ("POS" – аббревиатура английского словосочетания "Point of sale" – торговый/сервисный пункт) – электронное устройство, применяемое в целях автоматизации авторизации и оформления платежных документов по операции;
- 36) SMS-банкинг – услуга, предназначенная для отправки Клиентом посредством SMS-сообщений с зарегистрированного телефонного номера заявок на выполнение определенного набора предустановленных Банком операций (команд);
- 37) SMS-информирование – услуга, связанная с предоставлением Банком Клиенту информации о карточных операциях, о проведенных платежах и переводах денег и иной информации, путем отправки SMS-сообщений на зарегистрированный телефонный номер без осуществления Клиентом отдельного запроса, на основании подписанного Клиентом заявления на подключение услуги SMS-информирования по форме, определенной внутренними документами Банка, и Договора или путем самостоятельного подключения посредством банкоматов Банка/ АО "Народный Банк Казахстана".

---

<sup>1</sup> Данный перечень не является исчерпывающим и может быть дополнен Банком в одностороннем порядке без уведомления Клиента.