



типовая форма утверждена
решением Правления АО "Tengri Bank"
(протокол заседания от
"03" мая 2016 года № 33)

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 Қол жеткізу құралы төлем карточкасы болып табылатын жеке тұлғаның банктік шот шартының (бұдан әрі – Шарт) ажырамас бөлігі болып табылады. Клиент Шартқа қосыла отырып, осы Ережеге де қосылады және:
 - 1) осы Ереже мен Банк тарифтерін алғанын, танысқанын және олармен сөзсіз келісетінін;
 - 2) осы Ережені сақтауды және басшылыққа алуды міндетіне алатынын;
 - 3) қосымша карточка шығарылған жағдайда, қосымша карточканы ұстаушылардың осы Ереженің сақталуы үшін жауап беретінін растайды.
3. Егер, Банкте Клиенттің қолы қойылған негізгі/қосымша карточканы алуға берген өтініші болса, онда Клиенттің осы Ережеде 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 Ереже Банктің 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:
 - 1) Банкке Клиент жеке өзі жүгінген кезде – ағымдағы шот ашуға және төлем карточкасын алуға арналған өтініш берген күннен бастап (бұдан әрі – төлем карточкасын алуға арналған өтініш);

- 2) қашықтықтан қол жеткізу¹/онлайн² жүйесі арқылы карточка шығаруға арналған өтініш берілген кезде – осындай өтінім берілген күннен бастап (техникалық іске асырылғаннан кейін) 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 Шарттың 1.10 тармағына сай талап етілмеген карточканы жоюға құқылы.

2-1 бөлім. Төлем карточкалары мен ПИН-конверттерді жеткізу

- 12-1. Банктің карточка ұстаушының жазбаша келісімі бойынша карточка ұстаушыға төлем карточкасы мен ПИН-конвертті курьерлік қызмет арқылы жеткізуге құқығы бар.
- 12-2. Төлем карточкасын/ПИН-конвертті жеткізіп беру кезінде курьерлік қызметтің қызметкері карточка ұстаушыны төлем карточкасы мен ПИН-конвертпен бірге, сондай-ақ карточка ұстаушының жеке басын растайтын құжатты суретке түсіреді.
- 12-3. Карточка ұстаушы қандайда бір банктік құжаттарға қол қоюдан бас тартқан немесе курьерлік қызмет қызметкерінің осы Ереженің 12-2 тармағында көрсетілген әрекеттерді жүзеге асыруына қатысты жұмысына кедергі келтірген жағдайда, карточка ұстаушыға төлем карточкасы мен ПИН-конверт берілмейді.
- 12-4. Карточка ұстаушының кінәсінен жеткізілмеген төлем карточкалары/ПИН-конверттер (бар болса), талап етілмеген төлем карточкаларын жою тәртібін реттейтін ішкі құжаттарға сәйкес жойылуы тиіс.

3 бөлім. Төлем карточкасын сақтау

13. Карточканы ұстаушы карточканың сақталуын қамтамасыз етеді және карточканы үшінші

¹ "TengriWallet" қашықтықтан қол жеткізу жүйесі – клиентке электрондық банктік қызмет алуына мүмкіндік беретін жүйе

² онлайн – Банктің интернет-сайты арқылы карточка шығаруға арналған өтінім беру мүмкіндігі

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. ПИН-кодты алу келесі тәсілдердің бірімен жүзеге асырылады:
 - 18-1) ПИН-конвертте:
 - 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 (ұйым – Банкпен ұйым қызметкерлеріне ақша төлемдерін есепке жатқызу және төлеу бойынша банктік қызмет көрсету туралы шарт жасаған заңды тұлға); немесе
 - 4) нотариатта куәландырылған сенімхат негізінде жеке кәсіпкердің қызметкері болып табылатын карточканы ұстаушы берген сенімхат негізінде әрекет ететін жеке кәсіпкердің жауапты қызметкеріне береді.
 - 18-2) карточканы ұстаушының жазбаша келісімі болған кезде, карточка алуға арналған өтініште көрсетілген карточканы ұстаушының телефон нөміріне (техникалық мүмкіндік болған кезде) автоматты түрде ПИН-кодымен бірге SMS-хабар жолдау арқылы береді.
19. ПИН-конвертті алған кезде карточканы ұстаушы/оның сенімді тұлғасы/ ұйымның жауапты қызметкері/жеке кәсіпкердің жауапты қызметкері ПИН-конверттің тұтастығын тексереді және 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 немесе карточка нөмірінің цифрларынан 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), төртінші рет қате терілген кезде Банк карточканы оқшаулап тастайды. Карточканы пайдалануды қалпына келтіру қате терілген ПИН-код есептегіші нөлге айналғаннан кейін Клиенттің Банкке берген жазбаша өтініші негізінде немесе Клиенттің телефон арқылы Байланыс орталығының қызметкеріне берген жазбаша нұсқауы негізінде Клиентті тиісті түрде сәйкестендіруден өткізгеннен кейін жүзеге асырылады.
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. Карточканы пайдаланып, санкциясыз және алаяқтық операциялардың жүргізілуінің алдын алу мақсатында Банк карточкалық операциялардың жеке түрлеріне лимиттер мен шектеулер белгілейді.
27. Карточкалық операцияларды жүргізуге қойылған лимиттер мен шектеулердің мөлшері туралы ақпарат Банктің интернет-ресурсында орналастырылған.
28. Алынып тасталды.
29. Карточканы пайдаланып жүргізілетін шығыс операцияларына қойылған лимиттер мен шектеулерді өзгерту Клиенттің (негізгі карточканы ұстаушының) Банкке берген шектеулерді өзгерту жөніндегі өтініші негізінде жүргізіледі.
30. Үшінші тұлғаға ресімделген қосымша карточканы пайдаланып жүргізілетін шығыс операцияларына қойылған лимиттер мен шектеулерді өзгерту Клиенттің (негізгі карточканы ұстаушының) шектеулерді өзгертуге арналған жазбаша өтініші негізінде ғана жүргізіледі.
31. Клиенттің қандай да бір себептермен (мысалы, шет елде болған кезде) лимиттер мен шектеулерді өзгертуге арналған өтінішті беруіне мүмкіндігі болмаған кезде, карточканы (оның ішінде Клиенттің атындағы қосымша) пайдаланып жүргізілетін шығыс операцияларына қойылған лимиттер мен шектеулерді өзгерту Клиентті тиісті түрде сәйкестендіріп болғаннан кейін оның Байланыс орталығының қызметкеріне ауызша берген нұсқауы негізінде 30 күннен аспайтын мерзімде жүргізіледі.
Бұл ретте, Клиент Банк жазу құралы арқылы жүргізген Клиенттің Байланыс орталығының қызметкерімен телефон арқылы жүргізілген келіссөздерінің жазбасы Клиенттен қабылданған карточканы пайдаланып жүргізілетін шығыс операцияларына қойылған лимиттер мен шектеулерді өзгерту туралы ауызша нұсқаудың және телефон арқылы Байланыс орталығы қызметкерінің Клиентті сәйкестендіргенінің жеткілікті растауы болып табылатынымен сөзсіз келіседі.
32. Клиенттің шектеулерді өзгертуге арналған өтінішінде немесе карточканы алуға берген өтінішінде немесе телефон арқылы Байланыс орталығының қызметкеріне берген нұсқауында көрсетілген карточкалық операцияларды жүзеге асыруға арналған лимитті

пайдалану мерзімі аяқталған кезде, Банк лимитті осы Ереженің 27 тармағында көрсетілген мөлшерге дейін автоматты түрде өзгертеді.

33. Алынып тасталды.

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 ақшаға 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 карточкалық 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 карточканы пайдаланып жүргізілген валюталық операцияларды растайтын құжаттарды береді.
50. Карточкалық операцияларды жүргізу үшін карточканы ұстаушы карточканы кәсіпкердің кассиріне ұсынады.
51. Авторландырудың автоматтандырылған режимі кезінде кассир авторландыруды POS-терминал арқылы жүзеге асырады. Кассир карточканы POS-терминалдың есептеуіш кондырғысына салады, пернетақтада карточкалық операция сомасын тереді. Кассир карточканы ұстаушыға арнайы пернетақтада ПИН-кодты теру арқылы карточкалық операцияны растауды ұсынады. Ресми сұрау Банкке байланыс арналары бойынша түседі. Шоттағы ақша жеткілікті болған және ПИН-код дұрыс терілген кезде (егер, карточкалық операция ПИН-кодты терумен расталатын болса) карточкалық операцияның жүргізілгенін растайтын чек екі данада басылып шығады. Кассир карточканы ұстаушыға чектің бір данасын береді. Карточканы ұстаушы чекте көрсетілген деректердің дұрыстығын тексереді. Қабылдаған технологияға байланысты, басып шығарылған чек карточканы ұстаушы мен кассирдің қойған қолдарымен куәландырылады.
52. Кассирдің карточканы ұстаушыдан жеке басын куәландыратын құжатты сұрауына құқығы бар. Құжаты болмаған кезде кассирдің карточка ұстаушыға карточкалық операциялар жүргізуден бас тартуына құқығы бар.
53. ПИН-кодты дұрыс теру және/немесе карточканы ұстаушының чекке қойған қолы карточканы ұстаушының Шоттан карточкалық операция сомасын алуға берген нұсқауы болып табылады.
54. Кассирдің осы Ереженің 9 бөлімінде көзделген талаптарды ескере отырып, жағдайлар анықталған дейін карточканы алып қоюына құқығы бар.
55. Қағаз тасымалдаушыда дайындалған төлем құжаттарына қандай да бір түзетулер енгізуге рұқсат берілмейді.
56. Карточканы ұстаушы карточка бойынша сатып алынған затты қайтаруға немесе карточка бойынша алдын ала төленген қызметтен бас тартуға құқылы. Бұл ретте карточканы ұстаушының талабы және кәсіпкердің келісімі бойынша кассир сатып алынған затты қайтару операциясын жүзеге асырады. Сатып алынған зат авторландыру жүзеге асырылғаннан кейін қайтарылады, бұндай жағдайда, карточканы ұстаушы қайтару операциясын жүргізуді талап етеді, өйткені авторландырылғаннан кейін карточкалық операция сомасы оқшауландырылады немесе банктік шоттан алынады. Қайтару

операциясын жүргізу үшін кассир карточка 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 карточкалық операция сомасы оқшаудан шығарылады немесе Банк төлем карточкалары жүйесінен қайтару операциясы туралы деректерді алған күннен кейінгі банктік күні банктік шотта орны толтырылатын болады.

§ 2. Карточканы пайдаланып қолма қол ақша алу

57. Карточканы пайдаланып қолма қол ақша алу қолма қол ақша беретін пункт немесе төлем карточкалары жүйесіне қатысушылардың банкоматтары арқылы жүргізіледі.
58. Тәртіп бойынша карточка бойынша қолма қол ақша барған елдің валютасымен беріледі. Кейбір елдерде карточка бойынша қолма қол берілетін ақша сомасына және оның жиілігіне шектеу қойылуы мүмкін.
59. Қолма қол ақша беретін пункттен 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:
 - 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 банктік шотта қалған ақшадан көп болса, (бұндай жағдайда, банктік 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 банктік шот/карточка бойынша белгілеген шектеу сомасынан көп болған жағдайда жасалмауы мүмкін.
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 банктік 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 Ережеге 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 банктік 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:
 - 1) Карточканы ұстаушыдан карточканы жоғалтып, ұрлатып немесе карточканы санкциясыз пайдаланғандығы жөнінде ауызша немесе жазбаша хабарлама алған кезде;
 - 2) Карточканы ұстаушы Шартта белгіленген өз міндеттемелерін орындамаған кезде;
 - 3) Осы Ереже талаптарын бұзған/сақтамаған 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 жүзеге асырады.
70. Карточка жоғалған немесе ұрланған жағдайда:
 - 1) карточканы ұстаушы өзі тұратын жердегі Банктің кез келген филиалына немесе Байланыс орталығының қызметкеріне 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 Клиентке және/немесе Банкке келтірілген залал үшін толық көлемде жауап береді;
 - 3) Хабарламада карточканы ұстаушының тегі, 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) Карточканы ұстаушы өзінің сәйкестендіру деректерін қандайда бір үшінші тұлғаға берген жағдайда, осындай үшінші тұлғадан келген хабарлама карточканы ұстаушыдан

- шыққан деп саналады, және карточканы оқшаулау салдарынан туындаған шағымдарды Банк қабылдамайды;
- 5) жоғалған/ұрланған карточканы оқшаулау карточканы ұстаушының нұсқауы бойынша карточка деректерін тоқтату парағына енгізе немесе енгізбей отырып жүзеге асырылады. Бұл ретте, карточка деректерін тоқтату парағына енгізе отырып, карточканы оқшаулаған жағдайда және Банктің тарифтеріне сәйкес Банкке сыйақы төлеген кезде Банк хабарламаны тиісті журналға тіркейді (уақытын көрсете отырып) және оны төлем карточкалары жүйесіне береді;
 - 6) жоғалған/ұрланған карточканы оқшаулау:
карточка деректемелерін тоқтату парағына енгізбей оқшаулау карточканы ұстаушының нұсқауы алынған сәттен бастап күшіне енеді;
карточка деректемелері тоқтату парағына енгізілген кезде, Банк хабарламаны құжат түрінде тіркеген сәттен бастап алты сағат өткеннен кейін күшіне енеді;
 - 7) жоғалған/ұрланған карточканы оқшаулау үшін Клиент Банкке Банк тарифтеріне сәйкес комиссия төлейді;
 - 8) Карточканы оқшаулағаннан кейін Карточканы ұстаушы берген жазбаша өтініш негізінде Банк жаңа нөмірмен және ПИН-кодпен жаңа карточканы шығаруды жүзеге асырады.
71. Осы арқылы, 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 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. Осы арқылы, Клиент карточканы ұстаушы мен Байланыс орталығы қызметкерінің арасында телефон арқылы жүргізілген келіссөздерді Банктің жазып алу қондырғысы арқылы жасаған таспаның карточканы ұстаушыдан түскен карточканы оқшаулау туралы ауызша хабарлама мазмұнының жеткілікті айғағы болып табылатындығымен 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 ұстаушыны жауапқа тарту шараларын белгілеу құқығын өзіне қалдырады.
 75. Бұрын жоғалған/ұрланған деп жарияланған карточка табылған жағдайда, Клиент Банкке берілген жазбаша өтініштің негізінде карточканы, оның ішінде қосымша карточканы (өз атына, сондай-ақ үшінші тұлғаның атына) оқшаулаудан шығара алады.
 76. Алынып тасталған.
 77. Банкке берілген жазбаша өтініш негізінде қосымша карточканы оқшаулаудан шығаруға:
Клиенттің, егер ол бұрын Банкке қосымша карточканы оқшаулау туралы ауызша немесе жазбаша хабарлама берген болса;
Қосымша карточканы ұстаушының, егер ол бұрын Банкке қосымша карточканы оқшаулау

туралы ауызша немесе жазбаша хабарлама берген болса, құқығы бар.

78. Карточканы оқшаулаудан шығару:

- 1) оқшауланған карточканы одан әрі пайдалану оны ұстаушы үшін қауіпсіз болса, карточка қайта шығарылмаған жағдайда (мысалы, жоғалған/ұрланған карточка табылса);
- 2) Шартта немесе осы Ережеде қарастырылған міндеттерді Клиент Банк алдында орындаса;
- 3) Клиенттің банктік шотындағы ақшаларға салынған тыйым алынғаннан кейін, немесе Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасына сәйкес Клиенттің Шоты бойынша шығыс операцияларын тоқтату алынып тасталған жағдайда жүргізіледі.

9 бөлім. Карточканы қолданыстан алу

79. Келесі:

- 1) карточканың қолданыста болу мерзімі аяқталған;
 - 2) карточканы ұстаушы Шартты орындамаған;
 - 3) карточканы ұстаушы карточканы пайдаланудан бас тартқан;
 - 4) Шарт бұзылған жағдайларда;
 - 5) Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген өзге негіздер бойынша карточканы қолданыстан алуға рұқсат етіледі.
80. Карточканы қолданыстан алуды банкомат, кәсіпкердің немесе қолма-қол ақша беру пунктiнiң кассирi, Банк қызметкерi жүзеге асырады. Карточканы қолданыстан алу кезінде (оны банкомат алып қойған жағдайдан басқа кезде) тиісті 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 карточканы ұстаушыға тiкелей қайтарады.

10 бөлім. Карточканы қайта шығару

82. Банк карточканы қайта шығаруды карточканы ұстаушының Банкке берген жазбаша өтiнiшi негiзiнде жүзеге асырады.
83. Банк карточканы қайта шығаруды карточканы ұстаушының Банкке жазбаша өтiнiшi 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 өтінішінде көрсетілген мәліметтерге сәйкес келмесе;

- 4) Карточканы оны ұстаушыға берген күннен бастап 5 (бес) жұмыс күні ішінде карточка бойынша алғашқы операцияны жүргізген 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 көрсетіледі (айы, жылы). Карточка онда көрсетілген айдың соңғы күнгізбелік күніне дейін күшінде 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 күнгізбелік күн бұрын бұл жөнінде карточканы ұстаушыны мына тәсілдермен:
 - 1) карточканы алуға арналған өтініште көрсетілген карточканы ұстаушы нөміріне телефон арқылы қоңырау шалу арқылы;
 - 2) карточканы алуға арналған өтініште көрсетілген карточканы ұстаушының нөміріне SMS-хабарлама жіберу арқылы хабардар етеді.
89. Карточканы ұстаушы оны пайдаланудан бас тартқан жағдайда, Банкке тиісті жазбаша өтініш ұсынады.
- 89-1. Карточкалық өнім жеңілдетілетін жағдайда, Банк осындай карточкалық өнім бойынша ол жеңілдетілген күннен бастап төлем карточкасын шығаруды жүзеге асырмайды, бұл ретте жеңілдетілген өнім аясында төлем карточкаларына қызмет көрсету олардың қолданыс мерзімі өткенге дейінгі мерзімге жалғасады.

12 бөлім. Үзінді көшірмелерді беру

90. Банк Клиенттің/ қосымша карточканы ұстаушының жазбаша өтініші бойынша Клиентке / қосымша карточканы ұстаушыға қажетті өткен кезең үшін карточкалық операциялар бойынша үзінді көшірмелерді осындай өтінішті алған күннен бастап 10 жұмыс күні ішінде ұсынады. Бұл ретте, қосымша карточканы ұстаушы қосымша карточканы пайдаланумен жүзеге асырылған операциялар бойынша ғана үзінді көшірмені алуға құқылы. Клиент шот бойынша шектеусіз, оның ішінде қосымша карточка операциялары бойынша үзінді көшірмені алуға құқылы.
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 келесі тізімдемесін ұсынады:
 - 1) SMS-хабарлама;
 - 2) cashback.
95. SMS-хабарлама қызметін алу үшін Клиент/қосымша карточканы ұстаушы Банкке осындай қызметті алуға арналған өтінішті ұсынады немесе банкомат арқылы өздігінен қосылады. Одан бөлек, Клиент қызметке қашықтықтан қол жеткізу жүйесі арқылы қосыла алады (техникалық мүмкіндік болған кезде).
- 95-1. Банк карточкасын пайдаланумен жүзеге асырылған операциялар бойынша cashback мөлшерлері туралы ақпарат Банктің интернет-сайтында орналастырылған.
- 95-2. Cashback есептеу Шотты жүргізу валютасымен жүзеге асырылады. Карточканы ұстаушы олар бойынша cashback төлемі жүргізілген, карточка бойынша төленген сатып алынған затты қайтарған немесе карточка бойынша алдын-ала төленген қызметтен бас тартқан жағдайда, осы карточкалық операция үшін cashback төленген сомасы қайтарылды.
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 жөніндегі өтінішті және карточкалық операциялар жөніндегі басқа да шағымдарды қарау

98. Барлық даулар бойынша Клиент/қосымша карточка ұстаушы Банкке Банк белгілеген нысан бойынша даулы жағдайды қарауға арналған жазбаша өтінішпен жүгінеді.
99. Санкцияланбаған төлемдер жөніндегі өтініштер қабылданған жағдайда, Банк Клиенттің атынан төлем карточкалары жүйесіне жазбаша арызбен жүгінеді. Санкцияланбаған төлемдер жөніндегі өтінішке карточканы ұстаушы сауда чегі мен өзге де құжаттарды қоса береді.
100. Банк санкцияланбаған төлемдер немесе карточканы ұстаушы авторландыру жүзеге асырылған күннен бастап 45 күнтізбелік күн өткен соң ұсынған басқа наразылықтар бойынша өтініштерді қарауға қабылдамайды.
101. Санкцияланбаған төлемдер немесе басқа да шағымдар жөніндегі өтініштерді қарау мерзімі карточканы ұстаушы Банкке жазбаша өтінішпен жүгінген күннен бастап халықаралық төлем жүйелері ережесімен және Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасымен белгіленеді.
102. Клиент санкцияланбаған төлемдер немесе басқа да шағымдар бойынша негізделген өтініштер 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 өтініштері 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 құжаттар берілсе, карточканы ұстаушыға кеңес береді.

107. Басқа да шағымдарды қарау тәртібі Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасымен реттеледі.

Жеке тұлғаларға төлем карточкаларын шығару және пайдалану ережесіне
қосымша

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 – Шарттың негізінде төлем карточкаларын ұстаушыларға олардың төлем карточкаларын беруді көздейтін операция;
- 5) карточканы ұстаушы – Шартқа сәйкес негізгі және/немесе қосымша төлем карточкасын пайдаланатын жеке тұлға;
- 6) ұйым қызметкерлеріне банктік қызмет көрсету туралы шарт – банктік шоттарды ашу және қызмет көрсету, ұйым қызметкерлеріне арналған карточкаларды шығару және қызмет көрсету, сондай-ақ ұйымнан қолма қол ақшасыз Банкке келіп түскен ақшаны банктік шотқа қабылдау (енгізу) талаптары мен тәртібін реттестіретін Банк пен ұйым арасында жасалатын шарт;
- 7) қосымша карточка – Клиенттің немесе Клиенттің жазбаша өтінішінің негізінде ол көрсеткен өзге жеке тұлғаның атына негізгі карточкаға қосымша түрде Клиент Шотына қол жеткізу құралы ретінде ресімделген Банктің төлем карточкасы;
- 8) интернет–операциялар – Интернет желісінде тауарлар/қызметтер ақысын 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);
- 10) төлем карточкасын пайдалану – төлем карточкасын ұстаушының карточка немесе оның деректемелері арқылы төлемдерді жүргізу, ақша аудару, қолма-қол ақшаны алу, валюта айырбастау және (немесе) төлем карточкасының Банк белгілеген және оның талаптарымен басқа операцияларды жүргізумен байланысты операцияларды жүзеге асыруы.
- 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 бөлінеді;
- 11-1) карточкалық өнім – шығару, қызмет көрсету және пайдаланудың белгілі бір талаптарымен сипатталатын банктік карточка;

- 12) карточкалық операция – карточканы пайдаланып, қолма-қол ақша алу, төлеу, валюта айырбастау және Банк белгілеген және оның талаптарымен жүргізілетін басқа да операциялар;
- 13) Клиент – Банспен Шарт жасаған және Шот иесі болып табылатын жеке 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 банктік шотындағы жеке ақшасының сомасынан және несие лимитінің (оны банктік шот бойынша анықтаған жағдайда) сомасынан артық жұмсалған ақша сомасы;
- 17) оператор – қызметіне карточканы шығару және пайдалану, карточкалық операцияларды жүргізуге арналған лимиттер мен шектеулерді 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 банктік шотына қол жеткізу құралы ретінде Клиенттің атына шығарылған төлем карточкасы;
- 19) карточканы қайта шығару – банктік шотқа қол жеткізу 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 – төлемдерді және (немесе) ақша аударымдарын және төлем карточкаларын пайдалану арқылы жүргізілетін басқа операцияларды жүзеге асыру кезінде қалыптастырылатын ақпаратты жинау, өңдеу және тасымалдауды жүзеге асырумен байланысты қызмет.
- 24) процессингілік ұйым – процессингі, сондай-ақ төлем карточкалары жүйесінің қатысушысымен жасалған шарттармен көзделген өзге қызметтерді жүзеге асыратын төлем карточкалары жүйесінің қатысушысы.
- 25) карточканың деректемелері – төлем карточкасы жүйесінің атауын, нөмірін, қолданыс мерзімін және төлем карточкасының оның иесіне және/немесе Банкке және төлем карточкасы жүйесіне тиесілі екенін анықтауға мүмкіндік беретін басқа ақпараттан тұратын төлем карточкасында және/немесе Банктің ақпараттық жүйесінде сақталатын 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 – төлем карточкаларын пайдалану арқылы төлемдерді және (немесе) ақша аударымдарын жүзеге асыруды қамтамасыз ететін бағдарламалық-техникалық құралдардың, құжаттаманың және ұйымдық-техникалық іс-шаралардың жиынтығы;
- 28) тоқтату парағы – пайдалануға тыйым салынған және оларды қызмет көрсету кезінде ұсынған кезде алып алуға жататын, эмитенттердің жазбаша арызы негізінде төлем карточкаларының жүйесін 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 карточкаларының белгілі бір жүйесінің төлем карточкасын пайдалану арқылы төлемді және (немесе) ақша аударымын жүзеге асыру кезінде әзірленген төлем құжатын жіберу, өңдеу және/немесе орындау бойынша міндеттемелер туындайтын жеке немесе заңды тұлға.
- 32) фродоқауіпті елдер – карточкалық операциялар бойынша алаяқтық тәуекелі жоғары елдер;
- 33) эквайер – кәсіпкермен жасалған шарт талаптарына және/немесе төлем карточкасын пайдалану арқылы төлемді және (немесе) ақша аударымын жүзеге асыру кезінде кәсіпкер жасаған төлем құжатының талаптарына сай кәсіпкердің пайдасына түскен ақшаны қабылдауы және кәсіпкермен жасалған шартпен көзделген өзге іс-әрекеттерді орындауға тиісті, банктік операциялардың жеке түрлерін жүзеге асыратын банк немесе ұйым (бұдан әрі – банк). Қолма-қол ақшаны беруді және/немесе осы банктің клиенттері болып табылмайтын төлем карточкаларын ұстаушыларға төлем карточкаларын пайдалану арқылы төлемдер мен ақша аударымдарын жүзеге асыру бойынша өзге қызметтерді көрсетуді жүзеге асыратын банк те Эквайер болып табылады;
- 34) эмитент – төлем карточкаларын шығаруды жүзеге асыратын банк;
- 34-1) cashback – Клиентке төлем карточкасын пайдаланып кәсіпкердің тауарларына/қызметтеріне қолма қол ақшасыз төленген төлем сомасының бір бөлігін қайтару, келесі операцияларды қоспағанда¹³:
 - 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

³ Бұл тізбе соңғы болып табылмайды және Клиентті хабардар етпей, Банк біржақты тәртіппен толықтыра алады.

кондырғы;

36) Алынып тасталды.

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.

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 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:
 - 1) при личном обращении Клиента в Банк - с даты предоставления заявления на открытие текущего счета и получение платежной карточки (далее – заявление на получение платежной карточки);

- 2) при подаче заявки на выпуск карточки через систему удаленного доступа⁴/онлайн⁵ – с даты подачи такой заявки (после технической реализации).
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 приеме 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, Банк вправе уничтожить/аннулировать невостребованную карточку согласно пункту 1.10. Договора.

Глава 2-1. Доставка платежных карточек и ПИН-конвертов

- 12-1. Банк по письменному соглашению с держателем карточки имеет право осуществить доставку платежной карточки и ПИН-конверта держателю карточки посредством услуг курьерской службы.
- 12-2. При доставке платежной карточки/ПИН-конверта работник курьерской службы фотографирует держателя карточки с платежной карточкой/ПИН-конвертом, а также документ, удостоверяющий личность держателя карточки.
- 12-3. В случае отказа держателя карточки от подписания каких-либо банковских документов или препятствования действиям работника курьерской службы в части осуществления действий, указанных в пункте 12-2 настоящей Правил, платежная карточка/ПИН-конверт держателю карточки не передаются.
- 12-4. Платежные карточки/ПИН-конверты (при наличии), не доставленные по вине держателя карточки, подлежат аннулированию в соответствии с внутренним документом, регламентирующим порядок уничтожения невостребованных платежных карточек.

Глава 3. Хранение платежной карточки

13. Держатель карточки обеспечивает сохранность карточки и исключает возможность

⁴ система удаленного доступа "TengriWallet" - система, позволяющая клиенту получать электронные банковские услуги

⁵ онлайн – возможность подачи заявки на выпуск карточки посредством интернет-сайта Банка

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. Получение ПИН-кода осуществляется одним из следующих способов:
 - 18-1) в ПИН-конверте:
 - 1) непосредственно держателем карточки; или
 - 2) доверенным лицом держателя карточки, действующим на основании выданной держателем карточки нотариально удостоверенной доверенности; или
 - 3) ответственным работником организации, действующим на основании доверенности от держателя карточки, являющегося работником организации, заверенной подписью руководителя и печатью организации (организация - юридическое лицо, заключившее с Банком договор об оказании банковских услуг по зачислению и выплате денежных выплат работникам организации); или
 - 4) ответственным работником индивидуального предпринимателя, действующим на основании доверенности от держателя карточки, являющегося работником индивидуального предпринимателя на основании нотариально удостоверенной доверенности.
 - 18-2) при наличии письменного согласия держателя карточки, путем отправки в автоматическом режиме SMS-сообщения с ПИН-кодом на телефонный номер держателя карточки, указанный в заявлении на получение карточки (при технической возможности).
19. При получении ПИН-конверта держатель карточки/его доверенное лицо/ответственный работник организации/ответственный работник индивидуального предпринимателя удостоверяется в целостности ПИН-конверта и 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 или цифр номера 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. В случае, если три раза подряд (с любым временным промежутком, при пользовании одним или разными электронными устройствами) набирался неправильный ПИН-код, то, в случае допущения четвертой ошибки подряд, Банк осуществляет блокирование карточки. Возобновление пользования карточкой осуществляется после обнуления счетчика неверного набора ПИН-кода, на основании письменного заявления Клиента, представленного в Банк либо на основании устного указания Клиента работнику Контактного центра по телефону, после надлежащей идентификации Клиента.
 24. Карточные операции, производимые с использованием карточки и электронных устройств и подтверждаемые набором ПИН-кода, считаются совершенными 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 предотвращения осуществления несанкционированных и мошеннических операций с использованием карточки, Банком установлены лимиты и ограничения на отдельные виды карточных операций.
27. Информация о размерах лимитов и ограничений на осуществление карточных операций размещена на интернет-сайте Банка.
28. Исключен.
29. Изменение лимитов и ограничений на расходные операции с использованием карточки производится на основании заявления на изменение ограничений, представленного Клиентом (держателем основной карточки) в Банк.
30. Изменение лимитов и ограничений на расходные операции с использованием дополнительной карточки, оформленной на третье лицо, производится только на основании письменного заявления на изменение ограничений от Клиента (держателя основной карточки).
31. В случае невозможности предоставления Клиентом заявления на изменение лимитов и ограничений по каким-либо причинам (например, нахождение за рубежом), изменение лимитов и ограничений на расходные операции с использованием карточки (в том числе дополнительной, на имя Клиента) может производиться на срок не более 30 дней на основании устного указания Клиента работнику Контактного центра по телефону, после надлежащей идентификации Клиента.

При этом Клиент, безусловно, согласен, что запись переговоров Клиента с работником Контактного центра по телефону, произведенная Банком посредством записывающего устройства, будет являться достаточным доказательством поступившего от Клиента устного указания об изменении лимитов и ограничений на расходные операции с использованием карточки и произведенной Банком идентификации Клиента по телефону работником Контактного центра.

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 работнику Контактного центра, Банк производит автоматическое изменение лимита до размера, указанного в пункте 27 настоящих Правил.
33. Исключен.

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, 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, с учетом требований, 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 изъят 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 неизъятной части), изъятной 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 держателем карточки своих обязательств, определенных Договором;
 - 3) при нарушении/ несоблюдении требований 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 работнику Контактного центра 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 Клиенту и/или 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) в случае предоставления держателем карточки своих идентификационных данных какому-либо третьему лицу, уведомление от такого третьего лица считается исходящим от держателя карточки, и претензии за последствия блокирования карточки Банком не принимаются;
 - 5) блокирование утерянной/украденной карточки осуществляется по указанию держателя карточки с занесением или без занесения реквизитов карточки в стоп-лист. При этом в случае блокирования карточки с занесением реквизитов карточки в стоп-лист и при условии уплаты Банку вознаграждения в соответствии с тарифами Банка, Банк регистрирует уведомление в соответствующем журнале (с фиксацией времени) и передает его в систему платежных карточек.
 - 6) блокирование утерянной/украденной карточки:
без занесения реквизитов карточки в стоп-лист, вступает в силу с момента получения указания держателя карточки;
при занесении реквизитов карточки в стоп-лист, вступает в силу по истечении шести часов, с момента документальной регистрации уведомления Банком;
 - 7) за блокирование утерянной/украденной карточки Клиент уплачивает Банку комиссию в соответствии с тарифами Банка;
 - 8) 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 работником Контактного центра по телефону, произведенная Банком посредством записывающего устройства, будет являться достаточным доказательством содержания, поступившего от держателя карточки устного уведомления о блокировании карточки.
 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, Клиент может разблокировать карточку, в том числе и дополнительную карточку (как на свое имя, так и на имя третьего лица) на основании письменного заявления, представленного в Банк.
 76. Исключен.
 77. Разблокировать дополнительную карточку на основании письменного заявления, представленного в Банк, вправе:

Клиент, в случае, если ранее им было представлено в Банк устное или письменное уведомление о блокировании дополнительной карточки;

держатель дополнительной карточки, в случае, если ранее держателем дополнительной карточки было представлено в Банк устное или письменное уведомление о блокировании дополнительной карточки.

78. Разблокирование карточки осуществляется в следующих случаях:
- 1) если дальнейшее использование заблокированной карточки безопасно для ее держателя, при условии, что карточка не была перевыпущена (например, при нахождении утерянной/украденной карточки и прочее);
 - 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. Допускается изъятие карточки в следующих случаях:
- 1) окончание срока действия карточки;
 - 2) неисполнение держателем карточки Договора;
 - 3) отказа держателя карточки от пользования карточкой;
 - 4) при расторжении Договора;
 - 5) по иным основаниям, предусмотренным законодательством Республики Казахстан.
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 изъятых 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 держателя карточки, указанного в заявлении на получение карточки;
 - 2) путем отправки SMS-сообщения на номер держателя карточки, указанного в заявлении на получение карточки.
89. В случае отказа от пользования карточкой держатель карточки представляет в Банк соответствующее письменное заявление.
- 89-1. В случае упразднения карточного продукта, Банк не осуществляет выпуск платежных карточек по такому карточному продукту с даты его упразднения, при этом обслуживание платежных карточек в рамках упраздненного продукта продолжается в срок до истечения срока их действия.

Глава 12. Представление выписок

90. Банк по письменному заявлению Клиента/держателя дополнительной карточки предоставляет выписки по карточным операциям за необходимый Клиенту/держателю дополнительной карточки истекший период в течение 10 рабочих дней со дня получения такого заявления. При этом, держатель дополнительной карточки имеет право получить выписку только по операциям, совершенным с использованием дополнительной карточки. Клиент вправе получить выписку по Счету, без ограничений, в том числе, по операциям дополнительной карточки.
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) cashback.
95. Для получения услуги SMS-информирования, Клиент/держатель дополнительной карточки предоставляет в Банк заявление на получение такой услуги либо подключается самостоятельно посредством банкомата. Кроме того, Клиент может подключиться к услуге посредством системы удаленного доступа (при технической возможности).
- 95-1. Информация о размерах cashback по операциям, осуществленным с использованием карточек Банка, размещена на интернет-сайте Банка.
- 95-2. Начисление cashback производится в валюте ведения Счета. В случае возврата держателем карточки 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/держатель дополнительной карточки обращается в Банк с письменным заявлением на рассмотрение спорной ситуации по форме, определенной Банком.
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, предъявленным держателем карточки по истечении 45 календарных дней 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.

Приложение
к Правилам выпуска и
использования платежных карточек
физическими лицами

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;
- 5) держатель карточки – физическое лицо, пользующееся основной и/или дополнительной платежной карточкой в соответствии с Договором;
- 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 имя Клиента или иное физическое лицо, указанное Клиентом, на основании его письменного заявления, в качестве средства доступа к 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);
- 10) использование платежной карточки – осуществление держателем платежной карточки посредством карточки либо ее реквизитов операций, связанных с совершением платежей, переводов денег, получением наличных денег, обменом валют и (или) 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 и на его условиях. Платежная карточка подразделяется на основную и дополнительную карточку;

- 11-1) карточный продукт - банковская карточка, характеризующаяся определенными условиями выдачи, обслуживания и использования;
- 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 лицо, заключившее с Банком Договор и являющееся владельцем 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 лимитов и ограничений на осуществление карточных операций, блокирование карточки;
- 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 (или) переводов денег и других операций с использованием платежных карточек;
- 24) процессинговая организация – участник системы платежных карточек, осуществляющий процессинг, а также иные услуги, 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 другую информацию, позволяющую 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 и (или) переводов денег 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 и (или) переводов денег 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 и (или) переводов денег с использованием платежной карточки, надлежит принять деньги, поступившие в пользу предпринимателя и/или выполнять иные действия, предусмотренные договором с предпринимателем. Эквайером является также банк, осуществляющий выдачу наличных денег и/или оказание держателям платежных карточек, не являющимся клиентами данного банка, иных услуг по осуществлению платежей и 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 операций⁶:
 - 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) Исключен.
- 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

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

посредством банкоматов Банка/ АО "Народный Банк Казахстана".