

# ПРАВИЛА БОНУСНОГО КЛУБА ДЛЯ ФИЗИЧЕСКИХ ЛИЦ

## Определения, термины и понятия

Если в тексте настоящих Правил явно неоговорено иное, термины и понятия, используемые в настоящих Правилах, имеют следующие значения:

- 1) **акция** – условия предоставления клиентам бонусов или кешбэка Банком на определенный период с целью повышения лояльности клиентов к Банку и решения бизнес-задач Банка;
- 2) **Банк** – АО «Народный Банк Казахстана», организатор Бонусного клуба, определяющий Правила работы Бонусного клуба и заключающий договор об участии в проекте в качестве эмитента с участниками, взявший на себя обязательства по учету и координации бонусов, проведение коммуникации с клиентами, обеспечение рекламной поддержки Предприятия и другое;
- 3) **бонус** – средства клиента, полученные им от Предприятия или от Банка в результате предоставления отсроченной скидки. 1 (один) бонус равен 1 (одному) тенге. Бонусы не являются деньгами;
- 4) **Бонусный клуб** – продукт Банка, который объединяет Предприятия и позволяет обслуживать держателей карточек Банка на условиях, изложенных в настоящих Правилах;
- 5) **бонусный счет** – счет, не являющийся банковским счетом клиента, который открывается Банком каждому клиенту в момент эмиссии Карточки и на котором Банк ведет учет и операции по бонусам: начисление, трату, восстановление, списание и активный остаток баланса;
- 6) **взаимообмен бонусов** – обмен бонусов, иницируемый клиентом, имеющим бонусы, на бонусы Предприятия или в обратную сторону, через программу лояльности Предприятия или Банка;
- 7) **возврат покупки** – безналичная операция, иницируемая клиентом по возврату ранее купленного товара с использованием карточки, которая сопровождается возвратом денег на банковский счет клиента с текущего счета Предприятия;
- 8) **вознаграждение** – отсроченная скидка и/или купон;
- 9) **восстановление бонусов** – операция, иницируемая Банком в соответствии с Правилами, которая осуществляется в случае возврата покупки, полностью или частично оплаченной бонусами. Данная операция порождает уменьшение денег на счете Партнера и зачисление бонусов на бонусный счет клиента;
- 10) **кампания** – условие предоставления вознаграждения Партнером;
- 11) **карточка** – эмитируемая Банком платежная карточка, которая позволяет клиенту осуществлять в безналичном порядке приобретение товара/услуг и совершать другие операции;
- 12) **кешбэк** – возврат наличных денег, сумма, зачисляемая за счет средств Банка в рамках акций на текущий счет в карточной базе при осуществлении клиентом безналичных платежей. Не клиентам Банка кешбэк не начисляется. Кешбэк начисляется в валюте ведения текущего счета в карточной базе;
- 13) **клиент** – физическое лицо, являющееся держателем карточки, заключившее с Банком договор присоединения о выдаче и обслуживании платежной карточки, пользователь приложения NaluKi/или обслуживающийся в Банке по любому продукту или услуге;
- 14) **купон** – сообщение, печатаемое на чеке, предназначенное для клиента, носящее информационный характер или указывающее на возможность получения клиентом от Предприятия каких-либо бесплатных товаров и/или услуг, определяемых и предоставляемых Предприятием самостоятельно. Купон предоставляется при проведении покупки с использованием карточки за счет средств клиента. Предприятия самостоятельно, без участия Банка, рассматривают претензии клиентов по вопросам, связанным с купонами (включая, но не ограничиваясь, вопросы предоставления и замены предоставленных согласно купону товаров и/или услуг). Если в результате предоставления (либо непредоставления) Предприятием торговли/сервиса купона (а также товаров и/или услуг по такому купону) клиенту будут нанесены убытки, Предприятие обязуется бесспорно и полностью возместить Банку такие убытки. Текст купона определяется Предприятием по согласованию с Банком;
- 15) **личный кабинет Партнера** – сервис для Предприятия для получения информации по действующим программам лояльности и условиям, доступу к выписке и аналитическим отчетам по Бонусному клубу, подаче заявки на подключение к программам лояльности/временным кампаниям/изменению условий по программам лояльности и обмену сообщениями с Банком;

16) **начисление бонусов** – зачисление бонусов на бонусный счет клиента согласно настоящим Правилам, условиям акций Банка или кампаниям Партнеров, в том числе условиям приложения 1 к дополнительному соглашению к договору присоединения эквайринга или согласно приложению 1 к дополнительному соглашению к договору присоединения к интернет-эквайрингу «О порядке обслуживания клиентов Банка в рамках программы лояльности» в результате совершенной клиентом покупки у Партнера;

17) **отсроченная скидка** – деньги (в процентном отношении от суммы транзакции), удержанные Банком из суммы, подлежащей переводу на текущий счет Предприятия в оплату товаров/услуг, оплаченных по карточке за счет средств клиента;

18) **оборудование** – установленный у Предприятия POS-терминал, электронный терминал, QR-код, приложение Halyk Pos и прочее оборудование, посредством которого проводится операция путем считывания информации микропроцессора, расположенного на карточке;

19) **программа лояльности** – это действующая программа у Банка и/или Предприятия, в рамках которой Банк и/или Предприятие предоставляет бонусы/кешбэк клиентам Банка, направленная на повышение лояльности клиентов, увеличение количества постоянных клиентов и привлечение новых клиентов;

20) **Партнер** – Предприятие, которое заключило с Банком дополнительное соглашение к договору присоединения торгового эквайринга и/или дополнительное соглашение к договору присоединения к интернет-эквайрингу «О порядке обслуживания клиентов Банка в рамках программы лояльности», в том числе Предприятие или международная компания, заключившие с Банком соглашение о взаимном сотрудничестве в рамках программы лояльности (далее – соглашения программы лояльности). Действующий список Партнеров Бонусного клуба размещается на сайте halykbank.kz;

21) **покупка** – безналичная операция, инициируемая клиентом с использованием карточки по оплате товаров, работ и услуг Предприятия, которая сопровождается списанием денег с текущего счета в карточной базе клиента и их переводом на текущий счет Предприятия;

22) **поставщик услуг** – юридическое лицо, индивидуальный предприниматель, крестьянское (фермерское) хозяйство, частный судебный исполнитель, частный нотариус, адвокат, профессиональный медиатор, в пользу которого осуществляется платеж физическим лицом, с которым Банком заключен соответствующий договор присоединения об оказании услуг по приему и переводу платежей;

23) **Правила** – Правила Бонусного клуба для физических лиц, размещенные на сайте Банка <https://halykbank.kz>, определяющие порядок начисления, траты, списания и восстановления Бонусов, в том числе на основании проводимых Банком и Партнером маркетинговых кампаний;

24) **Предприятие** – юридическое либо физическое лицо, занимающееся предпринимательской деятельностью без образования юридического лица, принимающее карточки для осуществления безналичного платежа по оплате поставляемых им товаров и/или услуг и работ;

25) **программа «Фабрика данных»** – это стратегический проект, направленный на увеличение комиссионного дохода Банка, в рамках которого запускаются точечные акции на клиентов с повышенными бонусами. Участниками программы «Фабрика данных» являются клиенты, которые получили SMS- или PUSH-уведомление, включая ссылку на описание акции;

26) **списание бонусов** – операция, инициируемая Банком в соответствии с Правилами, которая образуется за счет операции покупки, полностью или частично оплаченной бонусами. Данная операция порождает уменьшение бонусов на бонусном счете клиента и зачисление денег на счет Партнера;

27) **средства клиента** – деньги, находящиеся текущем счете в карточной базе клиента (за исключением бонусов);

28) **текущий счет Партнера/Предприятия** – банковский текущий счет, открытый Банком, указанный в договоре, заключенном между Банком и Партнером/Предприятием для осуществления взаиморасчетов с клиентами и Банком по операциям, предусмотренным законодательством Республики Казахстан, включая зачисление и списание денег в виде отсроченной скидки;

28) **транзакция** – операция, осуществляемая посредством карточки для приобретения товаров/услуг или получения информации по текущему счету в карточной базе держателя карточки, следствием которой является дебетование или кредитование текущего счета в карточной базе держателя карточки;

29) **трата бонусов** – транзакция, в результате которой производится оплата с использованием бонусов товаров/услуг через оборудование в сети Предприятий или Поставщиков услуг в приложении Halyk. В результате совершения данной операции уменьшается сумма бонусов на бонусном счете и зачисляются деньги на счет Партнера или Поставщика услуг;

30) приложение Halyk – контролируемая Банком электронная система направления клиентом указаний о проведении карточных и иных операций через банковские киоски, компьютерные сети, сети телефонной и/или мобильной связи, используемая для проведения платежей и переводов денег, а также осуществления иных операций на условиях и в порядке, определяемых Банком.

31) **MCC-код (MCC, Merchant Category Code)** – код вида деятельности торговой точки. Он представляет собой четырехзначный номер и применяется в отрасли банковских карт для классификации товаров/услуг, оказываемых Предприятием по типу их деятельности;

32) **RRN (Reference number)** – 12-значный уникальный номер операции в карточной базе, который необходим для идентификации транзакции;

33) **XLS TRX id** – уникальный номер операции в бонусной системе, который необходим для идентификации транзакции.

34) **сомнительные операции с бонусами** – операции, совершенные клиентом у Партнера, в отношении которых у Банка возникают подозрения о мнимости совершенной между Партнером и клиентом сделки. Критерии сомнительности операции с бонусами определяются Банком самостоятельно без получения на это согласия клиента и Партнера.

## Глава 1. Введение

1. Банк создает Бонусный клуб (далее – Бонусный клуб), выступая в роли организатора. Партнерами Бонусного клуба становятся Предприятия, предоставляющие бонусы (моментальные скидки, купоны и т.д) клиентам Банка (физические лица – резиденты и нерезиденты РК).

2. Вступление клиентов в Бонусный клуб осуществляется путем присоединения к Договору присоединения о выпуске и обслуживании платежной карточки и принятию настоящих Правил.

3. Бонусный клуб действует на территории Республики Казахстан в сети Партнеров и в сети Поставщиков услуг в приложении Halyk и без ограничений по территориальности при начислении бонусов/кешбэка от Банка.

4. Бонусный клуб является бессрочным для Партнеров и для Клиентов. Банк сохраняет за собой право изменить или отменить данные Правила, включая структуру накоплений и структуру использования бонусов, и/или прекратить действие Бонусного клуба в целом по своему усмотрению.

5. Настоящие Правила устанавливают порядок обслуживания и использования платежных карточек Банка в рамках Бонусного клуба, а также регулируют:

- 1) права и обязанности Банка и клиента в рамках Бонусного клуба;
- 2) порядок начисления, траты, списания и восстановления бонусов.

6. Настоящие Правила являются открытой информацией и не представляют банковскую тайну. Банк предоставляет настоящие Правила для ознакомления клиента с условиями Бонусного клуба.

7. Банк с целью ознакомления клиентов с условиями Бонусного клуба размещает Правила, в том числе изменения и дополнения к ним, в местах, обеспечивающих возможность ознакомления с этой информацией клиента, в том числе путем:

- 1) размещения информации на интернет-сайте Банка [www.halykbank.kz](http://www.halykbank.kz);
- 2) размещения объявлений на стендах в отделениях и других структурных подразделениях

Банка;

3) иными способами, позволяющими клиенту получить информацию и установить, что она исходит от Банка.

8. Раскрытие информации не означает ее обязательного распространения через средства массовой информации.

9. Уведомления об изменениях в Правилах становятся действительными с момента их публикации на сайте и подразумевают ознакомление, согласие с Правилами и условиями участия в Бонусном клубе в целом.

## Глава 2. Порядок предоставления бонусов

10. Все расчеты осуществляются в порядке, установленном действующим законодательством Республики Казахстан, Договором присоединения о выпуске и обслуживании платежной карточки, настоящими Правилами и внутренними нормативными документами Банка.
11. При заключении Договора присоединения о выпуске и обслуживании платежной карточки Банк открывает на имя клиента бонусный счет, который ведется в национальной валюте KZT (тенге). Банк обеспечивает банковское обслуживание бонусного счета в соответствии с законодательством РК, Договором присоединения о выпуске и обслуживании платежной карточки, настоящими Правилами и внутренними правилами Банка.
12. Зачисление бонусов на бонусный счет клиента производится на основании данных по транзакциям, проведенным через оборудование Предприятия, или в приложении Nalyk, а также на основании данных клиентов согласно условиям кампаний, акций или продукта Банка.
13. Списание бонусов производится в момент проведения транзакции, если расчет за товар/услугу осуществляется бонусами. Банк принимает к исполнению транзакцию в пределах остатка бонусов на бонусном счете. В случае недостаточности бонусов на бонусном счете клиент может произвести добор недостающей части покупки за счет денег в случае реализации данной функции на оборудовании Банка или в приложении Nalyk.
- 13-1. В случае образования на бонусном счете клиента минусового (отрицательного) остатка, Банк вправе в безакцепном порядке списать деньги с банковского счета Клиента. Банк вправе без дополнительного согласия Клиента изъять с его банковского счета путем прямого дебетования, в том числе при блокировании банковского счета:
- сумму образовавшейся дебиторской задолженности/ущерба по бонусному счету/банковскому счету, в случаях если Клиент использовал бонусы/Cashback сверх начисленного остатка на бонусном счете (по любым причинам, включая случаи возврата товара)/банковского счета;
  - сумму ранее начисленных бонусов/Cashback с бонусного счета или денег с банковского счета в случае технического сбоя и/или ошибочно начисленных бонусов/Cashback.
14. В случае проведения отмены операции, в результате которой Партнер/Банк предоставлял отсроченную скидку, происходит восстановление денег на текущем счете в карточной базе клиента, списание начисленных бонусов с бонусного счета клиента. Для осуществления возврата клиенту необходимо предоставить Партнеру чек по транзакции.
15. Бонусы начисляются Банком на Бонусный счет клиента в соответствии с размером предоставленной ему отсроченной скидки от Партнера/Банка. Кешбэк начисляется от Банка на текущий счет в карточной базе клиента.
16. Бонусы не могут быть обналичены, в частности, через банкоматы или путем обращения в отделения Банка.
17. Клиенту при расчете бонусами бонусы не начисляются.
18. При оплате бонусами с добором денег с текущего счета в карточной базе, бонусы начисляются только на денежную часть оплаты.
19. Расходование бонусов может быть произведено сразу после их начисления, за исключением условий отдельных акций Банка или кампаний Партнера, в рамках которых расходование бонусов может быть произведено позднее через установленный срок после их начисления.
20. Бонусы могут быть использованы только клиентом Банка.
21. Бонусы могут быть использованы клиентом при осуществлении транзакций через оборудование Предприятия, а также в указанной сети Поставщиков услуг в приложении Nalyk и на другие продукты (услуги) Банка в случае технической реализации.
22. Бонусы не подлежат денежному возмещению.
23. Бонусы не начисляются на корпоративные платежные карточки юридических лиц и предоплаченные платежные карточки.
24. При наличии ограничений на платежных карточках начисление бонусов не должно производиться, в том числе при наличии наложенных ограничений службой комплаенс контроля Банка.
25. Начисление бонусов недоступно также клиентам, у которых платежные карты привязаны к специальным текущим счетам и они состоят в списках Комитета по финансовому мониторингу Министерства финансов Республики Казахстан.

26. Бонусы от Банка начисляются согласно условиям акции, проводимой Банком, или условиям продукта Банка. Условия начисления бонусов, размер бонусов, исключения по начислению бонусов Банка размещены на официальном сайте Банка halykbank.kz.

27. Бонусы от Партнеров начисляются согласно условиям соглашений программы лояльности, условия и размер бонусов Партнеров размещены на официальном сайте Банка halykbank.kz.

28. В случае если Партнер отключился от программы лояльности или поменял условия и размер бонусов, Банк обновляет информацию на официальном сайте и в приложении Halyk в течение 30 рабочих дней.

29. Бонусы, начисляемые Банком или партнером, могут иметь сроки действия/использования согласно условиям акции или продукта Банка.

29-1. Согласно условиям акции или продукта Банка, бонусы, начисляемые Банком или Партнером:

- могут быть неактивными для использования в течение определенного времени с целью предотвращения мошеннических операций;

- могут поступать на бонусный счет клиента по истечении определенного времени с целью предотвращения мошеннических операций.

30. Условия акции, проводимой Банком, и продуктов, в рамках которых начисляются бонусы, размещаются на официальном сайте Банка.

31. Клиент может проводить взаимобмен бонусов на сайте или в мобильном приложении Партнера, на сайте или в мобильном приложении Банка в случае реализации данной услуги, в рамках программы лояльности Партнера или Банка.

32. При снятии наличных денег бонусы не начисляются.

33. Клиент распоряжается бонусами, находящимися на бонусном счете, с ограничениями, установленными условиями акции Банка, договором присоединения о выпуске и обслуживании платежной карточки, соглашениями программы лояльности Партнеров и настоящими Правилами.

34. В случае проведения возврата клиентом покупки, по которой Партнер ранее предоставлял отсроченную скидку, происходит восстановление денег на текущем счете в карточной базе клиента, списание бонусов с бонусного счета клиента и возврат соответствующей суммы отсроченной скидки в виде денег на текущий счет Партнера.

35. В случае проведения возврата покупки клиентом Партнеру, в случае если покупка клиентом была произведена с частичной тратой бонусов и с частичным использованием денег, происходит соответствующее зачисление денег на текущем счете в карточной базе клиента и восстановление бонусов на бонусном счете клиента путем списания соответствующей суммы в виде денег с текущего счета Партнера.

36. В случае проведения частичного возврата клиентом суммы покупки, по которой ранее Партнер предоставлял отсроченную скидку, происходит восстановление денег на текущем счете в карточной базе клиента, списание бонусов с бонусного счета клиента в полном размере начисленных ранее на всю сумму покупки и возврат соответствующей начисленной ранее всей суммы отсроченной скидки в виде денег на текущий счет Партнера.

37. При осуществлении транзакций с использованием карточки через импринтер и Банкоматы бонусы не предоставляются.

38. Просмотр зачисленных на бонусный счет бонусов осуществляется в торговой точке Партнера на экране POS-терминала или чеке, выдаваемом клиенту при совершении транзакции, а также через приложение Halyk

39. При перевыпуске карточки бонусы сохраняются на бонусном счете клиента и доступны для клиента с использованием перевыпущенной карточки.

40. При совершении транзакций с использованием платежной карточки оформляется первичный документ – чек, служащий основанием для:

- 1) осуществления расчетов по этим транзакциям;
- 2) подтверждения их совершения;
- 3) начисления бонусов и траты бонусов.

### Глава 3. Права и обязанности клиента

41. Клиент имеет право:

- 1) накапливать бонусы при оплатах товаров/услуг в сети Предприятий для последующей оплаты ими товаров и услуг в сети Предприятий и в сети поставщиков услуг в приложении Haluk;
- 2) производить оплату товаров/услуг безналичным путем в сети Предприятий посредством платежных карточек, с бонусного счета:
  - полная оплата бонусами;
  - частичная оплата бонусами;
- 3) производить платежи и оплату услуг поставщиков в приложении Haluk **посредством платежных карточек, с бонусного счета:**
  - полная оплата бонусами;
  - частичная оплата бонусами (после технической реализации);
- 4) получать информацию о Правилах и изменениях в соответствии с пунктом 7 настоящих Правил;
- 5) направить в Банк письменное заявление к рассмотрению, а также чеки с POS-терминала/электронного чека, в соответствии с которыми осуществлялись операции с начислением и использованием бонусов, в случае несогласия с балансом бонусного счета, в течение 5 (пяти) календарных дней после совершения покупки с использованием платежной карточки Банка или проведения операции согласно условиям акции Банка.

42. Клиент обязуется:

- 1) для начисления и траты бонусов использовать карточку Банка через оборудование Банка в сети Партнеров;
- 2) для начисления бонусов выполнять условия акции, проводимой Банком, и кампаний Партнеров;
- 3) сообщать Банку о случаях ошибочного зачисления бонусов и не препятствовать их возврату (списанию с бонусного счета) Банком;
- 4) использовать бонусы только в пределах остатка бонусов на бонусном счете. В случае использования бонусов сверх начисленного остатка бонусов на бонусном счете (по любым причинам) обеспечить возврат Банку суммы образовавшейся задолженности и не препятствовать осуществлению Банком такого возврата;
- 5) в случае проведения возврата суммы покупки клиентом, на которую ранее были начислены бонусы/кешбэк Банка или Партнера, обеспечить наличие суммы начисленных ранее бонусов/кешбэк в полном объеме на бонусном счете для списания Банком;
- 6) не проводить сомнительные операции по платежной карточке в целях неправомерного получения бонусов/кешбэка от Банка или от Партнера;
- 7) производить декларирование доходов, полученных в виде бонусов, в случае необходимости;
- 8) при желании оплатить бонусами обязательно сообщить продавцу, что необходимо совершить операцию за счет бонусов.
- 9) самостоятельно выяснять текущие условия начисления бонусов от Партнера в точках продаж в случае присутствия/отсутствия на корпоративном сайте и в приложении Haluk информации об участии в Haluk Club.

### Глава 4. Права и обязанности Банка

43. Банк имеет право:

- 1) производить проверку сведений, указанных клиентом в соответствующем заявлении;
- 2) отказать клиенту в проведении операций по начислению и списанию бонусов/кешбэка с бонусного счета в случаях:
  - отсутствия документа/электронного документа, подтверждающего проведение операции;
  - в случае совершения держателями карточек сомнительных операций, Банк имеет право по таким операциям в одностороннем порядке отменить/прекратить начисление бонусов/кешбэка и/или произвести возврат бонусов, без направления соответствующего уведомления клиентам;
  - наличия сомнения в том, что транзакция совершена клиентом;

операция, проводимая клиентом, противоречит Правилам или порядку осуществления данной операции, установленными Банком;

для проведения операции по трате бонусов недостаточно бонусов;

3) вносить изменения в Правила, с обязательным извещением клиента путем опубликования информации об изменении Правил в порядке, предусмотренном пунктом 7 настоящих Правил;

4) закрыть Бонусный клуб;

5) начислять бонусы и кешбэк на операции не только в сети Партнеров;

6) направить бонусы/кешбэк на списание задолженности клиента как внутри Банка, так и по требованиям уполномоченных органов и третьих лиц;

7) не начислять бонусы в случае если клиент использовал карточку у Предприятия, не являющегося Партнером;

8) не начислять бонусы от Партнера в случае если клиент использовал карточку в POS-терминале или электронном терминале другого банка;

9) не начислять бонусы в случае окончания кампании/акции;

10) изменить условия или приостановить/прекратить проведение акции, проводимой Банком в одностороннем порядке;

11) право собственности на остаток бонусов переходит к Банку в безусловном и бесспорном порядке:

в случае закрытия всех карт клиента и/или при неактивности текущего счета клиента в карточной базе в течение шести месяцев после последней операции по счету;

в случае неактивности бонусного счета клиента в карточной базе в течение 6 месяцев после последней операции по текущему/бонусному счету (отсутствие расходных операций и начисление бонусов или при заблокированном бонусном счете);

в случае отсутствия операций по использованию (отсутствие расходных операций) бонусов более 12 месяцев;

12) в случае совершения операций по бонусам клиентов, в отношении которых у Банка имеются подозрения или основания полагать, что они являются неправомерными и/или не соответствуют проводимым акциям/кампаниям в рамках Бонусного клуба, Правилам Бонусного клуба или заключенным договорам с клиентом, Банк имеет право заблокировать бонусный счет и банковские счета клиента, открытые в Банке, без направления соответствующего уведомления клиенту. Настоящим клиент предоставляет Банку безусловное и безотзывное согласие на блокирование бонусного счета, банковских счетов клиента, открытых в Банке, в случаях, предусмотренных настоящими Правилами и заключенными договорами;

12-1) не производить начисление бонусов с момента блокирования бонусного счета до момента разблокирования бонусного счета по любым кампаниям от Банка или от партнера. После разблокировки бонусного счета не проводить доначисление за период когда был заблокирован бонусный счет;

13) не начислять бонусы клиенту в терминалах других банков в случае присвоения другим банком неправильного МСС коммерсанту;

14) произвести списание ранее начисленных бонусов/кешбэка с бонусного счета или денег с текущего счета клиента в карточной базе путем его прямого дебетования в случае технического сбоя и/или ошибочно начисленных бонусов/кешбэка, или в случае наличия подозрения Банка что бонусы получены путем проведения клиентом сомнительных операций на что клиент дает свое безусловное и безотзывное согласие;

15) списывать с текущего счета в карточной базе и с других счетов клиента, открытых в Банке, путем их прямого дебетования, сумму образовавшейся дебиторской задолженности/ущерба по бонусному счету/текущему счету в карточной базе, в случаях если клиент использовал бонусы (средства клиента) сверх начисленного остатка бонусов на бонусном счете (по любым причинам), на что клиент дает свое безусловное и безотзывное согласие;

16) произвести списание ранее начисленных бонусов/кешбэка с бонусного счета в случаях, если клиент произвел возврат частичной или полной суммы покупки Предприятию, на которую ранее были начислены бонусы/кешбэк Банком и/или Партнером, на что клиент дает свое безусловное и безотзывное согласие;

17) списывать с текущего счета в карточной базе и с других счетов клиента, открытых в Банке, путем их прямого дебетования, сумму образовавшейся дебиторской задолженности/ущерба по бонусному счету/текущему счету в карточной базе в случаях, если клиент произвел возврат суммы покупки, на которую ранее были начислены бонусы/кешбэк Банком или Партнером, но при

этом клиент использовал бонусы (средства клиента) на бонусном счете (по любым причинам), на что клиент дает свое безусловное и безотзывное согласие;

18) в рамках соглашений программы лояльности с Партнерами, при совершении клиентом операции по обмену бонусов на бонусы Партнеров, передавать Партнерам информацию по балансу бонусов клиентов на бонусном счете, на что клиент дает свое безусловное и безотзывное согласие.

19) в рамках программы лояльности, отражать в приложении Halyk баланс бонусов полученных клиентом из иных программ лояльности Партнеров, на что клиент дает свое безусловное и безотзывное согласие;

20) блокировать карточные и/или текущие счета клиента, при образовании дебиторской задолженности на бонусном счете клиента.

44. Банк обязуется:

1) предоставлять информацию клиентам согласно пунктам 26, 27, 38 настоящих Правил;

2) зачислять бонусы на бонусный счет при совершении транзакций с соблюдением всех условий и правил;

3) обеспечить расходование накопленных клиентами бонусов по платежным карточкам Банка в сети Партнеров и в приложении Halyk для физических лиц;

4) оповещать клиентов об изменениях в Правилах в соответствии с главой 6 настоящих Правил, размещая информацию об изменениях на официальном сайте банка halykbank.kz;

5) в течение 30 (тридцать) календарных дней после совершения покупки в сети Партнеров принять от клиента к рассмотрению запрос на зачисление бонусов, которые не были начислены по техническим причинам на бонусный счет клиента;

6) зачислять бонусы/кешбэк по временным кампаниям/акциям, при соблюдении условий кампании/акции клиентом;

7) осуществить все расчеты при закрытии Бонусного клуба;

8) по операциям с начислением бонусов/кешбэка по операциям в валюте, отличной от национальной валюты тенге, для расчета используется коммерческий курс покупки валюты на момент поступления подтверждающего финансового документа по операции. По операциям траты бонусов по операциям в валюте, отличной от национальной валюты тенге для расчета используется коммерческий курс покупки валюты на момент поступления подтверждающего финансового документа по операции;

9) при условиях кампании/акции с фиксированным начислением суммы бонусов/кешбэка по операциям в валюте, отличной от национальной валюты тенге, Банк производит зачисление на счет по курсу, установленному в ПО Банка на дату зачисления;

10) в течение 15 (пятнадцать) календарных дней от даты получения запроса клиента предоставить письменный или устный ответ клиенту или принять меры для решения спорных вопросов, поступивших согласно главе 5 настоящих Правил;

11) в случае принятия решения о закрытии Бонусного клуба уведомить об этом клиента не позднее чем за 15 (пятнадцать) календарных дней до даты закрытия. При этом с момента подачи объявления о закрытии Бонусного клуба прекращаются операции по начислению бонусов.

## **Глава 5. Предъявление претензий и разрешение споров**

45. В случае наличия возражений по начисленным бонусам, указанным в выписке по бонусному счету, клиент вправе предъявить в Банк запрос в письменном виде в течение 5 (пяти) календарных дней от даты совершения операции. Если в течение указанного срока в Банк не поступят возражения по указанным в выписке операциям, то совершенные операции и остаток средств на бонусном счете считаются подтвержденными, и впоследствии претензии от клиента по операциям, отраженным в выписке, не подлежат рассмотрению/удовлетворению.

46. К запросу прикладываются документы по операциям по покупке товара/услуги у Партнера, которые были оформлены при совершении данной операции, для подтверждения доводов, заявленных в запросе.

47. Все споры и разногласия между Банком и клиентом по поводу исполнения настоящих Правил решаются путем переговоров. В случае невозможности урегулирования споров и разногласий путем переговоров спор передается в суд общей юрисдикции по месту нахождения Банка для рассмотрения в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан.

## **Глава 6. Порядок внесения изменений и дополнений в Правила**

48. Внесение изменений и дополнений в настоящие Правила производится по инициативе Банка.

49. Изменения и дополнения, вносимые Банком в настоящие Правила, вступают в силу с даты, определенной Банком.

50. Любые изменения и дополнения в Правила с момента вступления их в силу равно распространяются на всех лиц, присоединившихся к Правилам, в том числе присоединившихся к Правилам ранее даты вступления изменений в силу.

### **Банковские реквизиты:**

АО «Народный Банк Казахстана»

Республика Казахстан, г. Алматы, пр. Аль-Фараби, д. 40

БИН 940140000385

Тел. + 7 (727) 259-07-77 (город Алматы)

8 8000 8000 59 (по Казахстану бесплатный)