

КАРТАНЫ ПАЙДАЛАНУ ҚАҒИДАЛАРЫ

1. Терминдер сөздігі

1.1. Авторизация – Банктің Картаны пайдалана отырып, төлем жасауға беретін рұқсаты.

1.2. Кредит лимитін жою – Карталар базасындағы ағымдағы шот бойынша Кредит лимитін нөлге айналдыру.

1.3. Банкомат – Карта ұстаушыға қолма-қол ақша алуға және төлем картасын пайдалану арқылы Банктің басқа да қызметтерін пайдалануға мүмкіндік беретін электрондық-механикалық құрылғы;

1.4. Банктік күн – банктік операциялар жүргізу үшін Банк жергілікті уақыт бойынша сағат 9:00-ден 16:00-ге дейін ашық болатын, сенбі мен жексенбіден басқа және Қазақстан Республикасының ресми мереке күндерінен басқа күндерге сәйкес келетін күн.

1.5. Банктік заем (бұдан әрі – Заем) – Карталық операциялар жүргізгенде Заемшының мерзімділік, төлемділік, қайтарымдылық және қамтамасыз ету талаптарымен Кредит лимитінен нақты пайдаланған ақша сомасы.

1.6. Қолма-қол ақша қабылдауға арналған Банк құрылғысы (бұдан әрі мәтін бойынша – Cash in) – банкоматтарда/киоскілерде орнатылған қолма-қол ақшаны автоматты түрде қабылдауға арналған, өзіне-өзі қызмет көрсететін электронды-механикалық құрылғы.

1.7. Байланыссыз төлем картасы – операция жасалатын кезде төлем картасына электрондық терминалдардың немесе өзге құрылғылардың тікелей жанасуын талап етпейтін сымсыз байланыс технологиясын пайдалану негізінде оны Ұстаушыға байланыссыз тәсіл арқылы төлем жүргізуіне мүмкіндік беретін төлем картасы.

1.8. Картаны бұғаттау – Картаны пайдалану арқылы карталар базасында Ағымдағы шот бойынша картамен операцияларды жүзеге асыруға толық немесе ішінара тыйым салу. Карта толық немесе ішінара бұғатталған кезде бұғатталған Картаны пайдаланумен барлық кіріс және/немесе шығыс операциялардың жүзеге асуы тоқтатылады.

1.9. Бонус – кейінге қалдырылған жеңілдік беру нәтижесінде сауда/сервис кәсіпорнынан алынған Карта ұстаушының қаражаты.

1.10. Бонустық клуб – GO!Bonus бонустық клубы, сауда/сервис кәсіпорындарын біріктіретін және Бонустық клуб қағидасында баяндалған талаптармен Банктің Карта ұстаушыларына қызмет көрсетуге мүмкіндік беретін өнім.

1.11. Төлем – жалақы, еңбек демалысының ақысы, пайдаланылмаған демалыстың өтемақысы, біліктілік үшін үстеме ақы, ағымдағы сыйлықақы, аса маңызды міндеттерді орындағаны үшін және мерейтойлық немесе мерекелік күндерде берілетін біржолғы сыйақы, әлеуметтік төлемдер (зейнетақылық, мүгедектігі бойынша, тұрғын үйін жақсартуға, кезек күттірмейтін мұқтаждыққа, оқытуға, сақтандыруға, медициналық қызметке, балабақша қызметінің ақысы, денсаулықты сауықтыру бағдарламасына, көлік шығыстары, жәрдемақы, жұмыс өтілі үшін қосымша ақы, уақытша еңбек қабілетін жоғалтудың төлемі, экологиялық (Семей, Арал аймағы) және т.б.) төлемдер, материалдық көмек (ауырғанда, отбасы мүшелерінің бірі қайтыс болғанда, жазатайым жағдайлар, табиғи апат жағдайлары, т.б.), ынталандыру және өтемақылық сипаттағы төлем (мысалы, мерекелік немесе демалыс күндері жұмыс істегені үшін) және т.б.

1.12. Карта шығару – тиісті біріктіру шартының негізінде картаны шығаруды және оны Ұстаушыға беруді көздейтін операция.

1.13. Негізгі/қосымша карта/пакет бойынша жылдық қызмет көрсету – Клиент Банк тарифтеріне сәйкес төлейтін негізгі/қосымша карта арқылы Шотқа қол жеткізу.

1.14. Дебеттік карта – Карта ұстаушының карталар базасындағы Ағымдағы шотындағы жеке қаражатының шегінде Карталық операцияларды жүргізуге мүмкіндік беретін Төлем картасы. Дебеттік карта да сондай-ақ оны Ұстаушыға Банк берген заем сомасының шегінде төлемдерді жүргізуге мүмкіндік береді.

1.15. Карта ұстаушы немесе Ұстаушы – Төлем картасын шығару және қызмет көрсету туралы қосылу шартына сәйкес Картамен пайдалануға құқығы бар жеке тұлға. Шот иесі болып табылатын карта ұстаушысы Клиент болып табылады.

1.16. Сенімді нөмір – Клиенттің мобильді телефонының жеке нөмірі, оған Интернет-банкінгте операцияларды жүзеге асыру үшін парольдер, сондай-ақ Клиент Банкке келіп операцияларды жүзеге асыру үшін аса жоғары деңгейдегі қауіпсіздікті талап ететін 3D Secure коды және SMS-хабарламалар және т.б. жолданады.

1.17. Заем шарты – Банк пен Клиент арасында жасалатын Заем беру талаптарын реттейтін белгіленген нысандағы шарт.

1.18. Шығару туралы шарт – Банк пен Клиент арасында жасалатын бір мезгілде Кредиттік лимитті белгілей отырып, Кредиттік карта шығарған жағдайда Шотты ашу және оған қызмет көрсету, Картаны шығару және Заем беру талаптарын реттейтін белгіленген нысандағы шарт.

1.19. Қосымша үзінді көшірме – Клиенттің сұратуы бойынша Банк соңғы екі күнтізбелік айдан асатын белгілі бір кезең үшін құрастыратын Карталар базасындағы ағымдағы шоттың үзінді көшірмесі. Қосымша үзінді көшірме Банк тарифтеріне сәйкес ақылы негізде беріледі.

1.20. Қосымша карта – Карталар базасындағы ағымдағы шот бойынша Клиенттің немесе өзге жеке тұлғалардың (Клиенттің отбасы мүшелерінің, т.б.) атына негізгі картаға қосымша ресімделген Банктің төлем картасы. Клиент Қосымша карта бойынша Карталық операциялар түріне және белгілі бір уақыт ішінде қол жеткізілетін ақшаның ең жоғары сомасына шектеу қоюға құқылы. Қосымша картаның қолданылу мерзімі негізгі картаның қолданылу мерзімінен аспауы тиіс.

1.21. Заемшы – Банктен Заем алған Клиент.

1.22. Клиенттің сұрау салуы – Карта ұстаушының Карта мен ДСН-кодты пайдалана отырып автоматтандырылған операциялар жүргізуге арналған Банкомат, Киоск, Cash-In немесе басқа электронды-механикалық құрылғылар арқылы жасақтаған деректер жиынтығын білдіреді. Клиенттің сұрау салуы Банкке:

- Шот бойынша операциялар жүргізу;
- Картаны пайдаланып төлемдерді жасау және ақша аудару;
- қызметтерді пайдалану үшін тіркеу жүргізу;
- барлық операциялар, авторизациялық сұрау салулар туралы хабарламалар және Карта бойынша қолжетімді шығыс лимиті туралы ақпарат беру;
- Клиентке Шоттан (соңғы 10 операция бойынша) үзінді көшірме беру;
- Клиенттің Картаны бұғаттауы;
- Банктің ақпараттық хабарламаларын алу;
- өзге операцияларды жүргізу үшін жіберіледі.

1.23. Өтініш – Клиент Банкке Карта шығару үшін толтыратын және беретін белгілі нысандағы өтініш:

- «Қосымша төлем картасын шығаруға өтініш-сауалнама»;
- «Төлем картасын шығаруға өтініш-сауалнама».

1.24. Карта – кез келген Төлем картасы (Дебеттік немесе Кредиттік, Негізгі немесе Қосымша), немесе Микропроцессорлық карта (Дебеттік немесе Кредиттік, Негізгі немесе Қосымша), немесе Цирфлық карта, немесе лезде Instant картасы, немесе мобильді құрылғыда сақталған және NFC технологиясын пайдалана отырып, жанасусыз төлем операцияларын орындауға мүмкіндік беретін картаның токенделген нұсқасы.

1.25. Лезде берілетін карта – берілген нөмірі мен белгіленген қолданылу мерзімі бар (Клиент Банкке төлем картасын шығаруға Өтініш бергенге дейін), Банк жекелендірусіз шығаратын Дебеттік карта, клиентке төлем картасын шығаруға өтініш берген күні беріледі.

1.26. Карталық операция — Карт-шоттан тауарлар мен қызметтерге ақы төлеуді, соның ішінде Карт-шоттан кеден төлемдерін төлеуді, ақша аударуды, Карт-шотқа ақшаны есепке алуды, Карт-шоттан қолма-қол ақша беруді, негізгі/қосымша картаны шығаруды/қайта шығаруды, Карт-шот бойынша үзінді көшірме беруді, ДСН-код орнату/ауыстыру/жою бойынша және карта бойынша ДСН-код есептеуішін нөлдеу операцияларын, картаны бұғаттау/бұғаттан шығару, төлем картасымен жүргізілетін операцияларға техникалық қолдау көрсетуге байланысты операцияларды (Карт-шотқа/картаға қызмет көрсетуге байланысты операциялар: карт-шотты ашу/жабу/жүргізу/жылдық қызмет көрсету), соның ішінде деректерді жинау, өңдеу және сақтау, төлем

қатысушыларын аутентификациялау және есеп айырысуға қатысушыларға ақпарат тарату, сондай-ақ Банк айқындаған және оның талаптарында Карт-шотты/картаны пайдалана отырып жасалатын басқа да операцияларды көздейтін төлем қызметтері. Бұл ретте ағымдағы шот бойынша кредитті өтеу карталық операцияға жатпайды.

1.27. Құпия сөз – негізгі/қосымша картаны ұстаушы карта/қосымша карта шығаруға өтінішті, деректер базасына өзгерістер енгізуге (құпия сөз өзгергенде) өтінішті беру кезінде менеджерге айтатын құпиялы сөз. Құпия сөз төлем картасын ұстаушы телефон арқылы Банктің Байланыс орталығына ауызша хабарласқан немесе «Бейнеқоңырау» сервисі арқылы хабарласқан жағдайда сәйкестендіру үшін қажет.

1.28. Байланыс орталығы – Банктің бар және әлеуетті клиенттеріне телефон қоңырауларын шалу, бейнеқоңыраулар, электрондық және жазбаша өтініштері бойынша қызмет көрсету қызметі.

1.29. Кредиттік карта – оны Ұстаушыға Кредит лимитінің сомасы шегінде Карталық операцияларды жүргізуге мүмкіндік беретін Төлем картасы.

1.30. Кредит лимиті – тиісті шарттың негізінде заемшының карталар базасындағы ағымдағы шотындағы жеке қаражатының қалдығынан тыс қосымша Карталық операцияларды жүргізуі үшін Банктің Заемшыға беретін кредит желісінің мөлшері.

1.30-1. Халықаралық экономикалық санкциялар – қандай да бір халықаралық ұйым, шет мемлекеттің үкіметі немесе шет мемлекеттің уәкілетті мемлекеттік органы енгізген және санкциялар белгіленген жеке немесе заңды тұлғалармен, мемлекетпен/аумақпен және/немесе оның резиденттерімен сауда, қаржы және өзге де операцияларды/төлемдерді/аударымдарды жүзеге асыруға қатысты ішінара немесе толық тыйым салуды көздейтін саяси, дипломатиялық немесе экономикалық сипаттағы мәжбүрлеу шаралары.

1.31. Микропроцессорлық Карта – интегралдық шағын схемасы бар, Карталық операциялар жүргізу үшін пайдаланылатын, сондай-ақ Карта ұстаушыға арналған қажетті ақпараты бар Төлем картасы. Микропроцессорлық Карта Дебеттік немесе Кредиттік карта, Негізгі немесе Қосымша карта болып бөлінеді.

1.32. Налук мобильді қосымшасы (бұдан әрі – Интернет-банкинг) – мобильді телефонға және/немесе планшетті компьютерге, және/немесе Банктің бағдарламалық жасақтамасын орнатуды қолдайтын және Клиентке банк операцияларын жасауға мүмкіндік беретін басқа да құрылғыға орнатылатын Банктің бағдарламалық жасақтамасы.

1.33. Мультивалюталық карта – әр түрлі валютадағы Шоттарға қол жеткізуді қамтамасыз ететін Дебеттік карта. Мультивалюталық карта шығарылғанда қызметтер пакетіне байланысты 3 немесе 5 Шот ашылады, бұл ретте теңгеде Шот ашу міндетті болып табылады.

1.34. Қозғалмайтын шоттар – егер соңғы шығыс операциясы күнінен бастап 12 ай ішінде Клиент немесе оның заңды өкілдері немесе Шот бойынша Карта ұстаушы осы Қағидалардың 16.5-тармағына сәйкес операцияларды жүзеге асырмаса, Банк Шотта қалған сомаға қарамастан Шотқа беретін мәртебесі.

1.34-1. ҰТК – «Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкінің Ұлттық төлем корпорациясы» акционерлік қоғамы.

1.34-2. ҰТК QR – ҚР Ұлттық төлем корпорациясы ұсынатын QR-код бойынша төлемдер қызметі, клиенттерге Банктің Налук мобильді қосымшасы арқылы төлемдер жүргізуге және аударымдар жасауға мүмкіндік береді. Налук мобильді қосымшасында және/немесе SDK Налук Widget арқылы Серіктестің мобильді қосымшасында QR-кодты сканерлеу Клиенттің төлемдер жүргізуге және (немесе) аударымдар жасауға нұсқауы болып табылады.

1.35. Овердрафт – Клиенттің Карталар базасындағы ағымдағы шотындағы ақшасынан және Кредит лимитінің (егер ол белгіленген болса) сомасынан артық жұмсалған және Банк белгілеген мерзім ішінде өтелмеген ақша сомасы.

1.36. Ұйым – еңбек шарты негізінде Клиенттің жұмыс берушісі болып табылатын және Банкпен банктік қызмет көрсету туралы шарт жасасқан заңды тұлға, заңды тұлға құрмаған, кәсіпкерлік қызметпен айналысатын жеке тұлға.

1.37. Негізгі Карта – Шот иесінің шоты бойынша ресімделген Төлем картасы. Карталар базасындағы бір ағымдағы шотқа бірнеше негізгі карталар шығарылуы мүмкін, карталар саны Банк тарифтерімен шектеледі.

1.38. Картаны қайта шығару – Карт-шотқа бұрынғы/жоғалған картаның орнына жаңасын шығару.

1.39. ДСН-коды (дербес сәйкестендіру нөмірі) – Картаны ұстаушыға берілетін және Карта ұстаушыны сәйкестендіруге арналған құпия код (Цифрлық картаны ұстаушыдан басқа). ДСН-коды 4 (төрт) таңбадан тұрады. Бұл ретте шетелдегі басқа банктердің банкоматтарында UnionPay International халықаралық төлем карталары жүйесінің карталарына қызмет көрсету үшін 6 таңбалы ДСН-кодына сұрау жасалу барысында келесі құрылымдағы ДСН-кодын енгізу қажет: «4 таңбалы ДСН-код» + «00».

1.40. ДСН-конверт – Карта ұстаушыға (Цифрлық картаны ұстаушыдан басқа) картаны алған кезде берілетін, ДСН-кодының нөмірі бар (ДСН-кодтың нөмірі екі рет басылуы мүмкін) арнайы жапсырылған конверт. Карта басылған ДСН-конвертімен шығарылуы мүмкін, бұл ретте Клиент ДСН-кодын өз бетінше Банкомат/ Интернет-банкинг арқылы белгілейді.

1.41. Төлем картасы немесе Карта – Ұстаушыға электрондық терминалдар немесе басқа байланыс арналары арқылы ақша төлемдерін және (немесе) аударымдарын жүзеге асыруға немесе қолма-қол ақша алуға немесе валюта айырбастауды және Банк айқындаған басқа да операцияларды жүргізуге мүмкіндік беретін ақпаратты қамтитын электрондық төлем құралы. Төлем картасы дебеттік немесе кредиттік, негізгі немесе қосымша немесе мобильді құрылғыда сақталған және NFC технологиясын пайдаланумен жанасусыз төлем операцияларын орындауға мүмкіндік беретін картаның токенделген нұсқасы болып бөлінеді.

1.42. Бонустық клуб қағидалары – бонустарды есептеу, жұмсау, есептен шығару және қалпына келтіру тәртібін анықтайтын, оның ішінде Банк және оның серіктесі өткізетін маркетингтік науқандар негізінде Банктің сайтында орналастырылған GO!Bonus Бонустық клубының қағидалары. Клиенттердің Бонустық клубқа кіруі Шығару туралы шартқа қосылу және Бонустық клуб қағидасын қабылдау жолымен жүзеге асады.

1.43. Кәсіпкер – жеткізілетін тауарларды және/немесе көрсетілетін қызметтерді төлеу бойынша қолма-қол жасалмайтын төлемдерді жүргізу үшін Карталарды қабылдайтын заңды тұлға, сондай-ақ заңды тұлға құрмастан кәсіпкерлікпен айналысатын жеке тұлға.

1.44. Банктің Процессинг орталығы – Картаны пайдалану арқылы төлем жасалғанда ақпаратты жинастыруды, өңдеуді және беруді қамтамасыз ететін, сонымен қатар Төлем карталары жүйесіне қатысушылармен жасалатын шарттарда қарастырылған өзге функцияларды атқаратын бағдарламалық-техникалық кешен.

1.44-1. Төлем картасының деректемелері – төлем картасында бар және (немесе) эмитенттің ақпараттық жүйесінде сақталатын, оған нөмірі, жарамдылық мерзімі, төлем карталары жүйесінің атауы кіретін, төлем картасының оның ұстаушысына және (немесе) эмитентке және төлем карталары жүйесіне тиесілілігін анықтауға мүмкіндік беретін ақпарат.

1.44-2. Өзін-өзі жұмыспен қамтығандар – жеке тұлғалар (жеке кәсіпкер болып табылмағандар) - жұмыскерлердің еңбегін пайдаланбайтын және өзін-өзі жұмыспен қамтығандар үшін арнайы салық режимін қолдануға рұқсат етілген қызмет түрлерін жүзеге асыратын Қазақстан Республикасының азаматтары, қандастар.

1.45. Өзіне өзі қызмет көрсету – Карта ұстаушының Банкомат, Киоск, Cash-In, мобильдік байланыс құралдары немесе басқа да электронды-механикалық құрылғылар арқылы Банк қызметтерін алу рәсімі.

1.46. Alert дабыл сигналдары (бұдан әрі – Alert) – Visa International, MasterCard World Wide және UnionPay International халықаралық төлем жүйелерінен келетін, алаяқтардың карталар деректемелерін (карта нөмірі, әрекет мерзімі және басқа деректер, кейбір жағдайларда ДСН-коды) құпиясыздандыруы туралы хабарламалар.

1.47. «Deer Blue» жүйесі - бұл шығыс нысандарының түпнұсқалығын анықтау және электрондық өтінімдер бойынша автоматты түрде шешім қабылдау жүйесі.

1.48. *Алып тасталды.*

1.49. Төлем карталарының жүйесі – Төлем карталарының аталған жүйесінің ішкі қағидасына сәйкес Карталарды пайдалана отырып, төлемдердің жүргізілуін қамтамасыз ететін бағдарламалық-техникалық құралдар, құжаттама және ұйымдастыру-техникалық іс-шараларының жиынтығы. Картаны пайдаланудың осы Қағидалары бойынша (бұдан әрі – Қағидалар) Төлем карталарының жүйесі Visa International, MasterCard Worldwide, UnionPay International және American Express халықаралық төлем жүйелері болып табылады.

1.50. Слип – Кәсіпкердің немесе Эквайердің белгіленген нысанға сәйкес үш данада ресімделген төлем құжаты. Карталық операция дауыстық Авторизация режимінде жүргізілгенде қолданылады. Слипке Карта Ұстаушының және Кәсіпкердің кассирінің қолдары қойылады.

1.51. Скимминг – ақпаратты магнит жолағынан және ДСН-кодты енгізуден оқи алатын скиммер (ағылшынша Skimming – алу) типті түрлі құрылғыларды пайдалану арқылы банктік төлем карталарымен жүргізілетін алаяқтықтың бір түрі.

1.52. Жәрдемақыларға арналған арнайы шот – мемлекеттік бюджеттен төленетін жәрдемақыларды және (немесе) Мемлекеттік әлеуметтік сақтандыру қорынан төленетін әлеуметтік төлемдерді есепке алу үшін Банктің Клиентке ашқан карталар базасындағы ағымдағы шоты.

1.53. Алименттерді алуға арналған шот – Банк Клиентке алименттерді есептеуге арнап ашылған карталар базасындағы арнайы Ағымдағы шот (кәмелетке толмаған және жұмысқа жарамсыз кәмелетке толған балаларды асырауға ақша).

1.54. Тарифтер – сыйақы төленетін күні қолданыстағы, Карталар бойынша Банктің көрсететін қызметтеріне Банктің уәкілетті органы бекітетін тарифтер.

1.55. Карталар базасындағы ағымдағы шот (Шот) – Банк Клиентке:

- Клиентте ақшаның болуын және пайдаланылуын қамтамасыз етумен;
- Клиенттің пайдасына ақша қабылдаумен (есепке алумен);
- Шығару туралы шартта көзделген тәртіпке сәйкес Клиенттің картаны пайдалана отырып, үшінші тұлғалар пайдасына төлем жасауына және ақша аударуымен;
- Қазақстан Республикасының заңнамалық актілерінде және/немесе Карта шығару туралы шартта қарастырылған негіздемелерге сәйкес Клиенттің ақшасын алып алу туралы үшінші тұлғалардың өкімін орындауымен;
- Қазақстан Республикасының заңнамасында және/немесе Карта шығару туралы шартта қарастырылған тәртіппен Клиенттен қолма-қол ақша қабылдауды іске асыруымен;
- Картаны пайдалана отырып, Клиентке қолма-қол ақша беруімен;
- Клиенттің талап етуі бойынша Клиенттің шоттағы ақша сомасы және Шығару туралы шартта, Қағидаларда көзделген тәртіппен және мерзімдерде жүргізілген операциялар туралы ақпарат берумен;

– Шығару туралы шартта, Қағидаларда, Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген Клиентке өзге де банктік қызмет көрсетуді жүзеге асырумен байланысты операцияларды орындау өтінішінің негізінде ашылған банк шоты.

1.55-1. Токен – QR-кодты пайдалана отырып, төлемдер жүргізу мақсатында UnionPay International төлем жүйесіне берілетін карта нөмірін сәйкестендіру құралы;

1.56. Өзіне өзі қызмет көрсету бөлімшесі/аймағы – Төлем картасын пайдалана отырып қолма-қол ақшаны автоматтандырылған түрде қабылдау/беру, Банк шоттары бойынша ақпарат беру, қолма-қол ақшасыз төлемдер жасау және басқа да Банк қызметтерін пайдалануға арналған өзіне өзі қызмет көрсететін бірнеше құрылғылардың аумақтық оқшауланған кешені.

1.57. «SMS-парольдерін жеткізу» қызметі – Интернет-банкінгте операцияларды растау ретінде қолданылатын біржолғы SMS-парольдерді жөнелтуге арналған жүйе.

1.58. *Алып тасталды.*

1.59. 1.59. Интернет-банкінг – Банк бақылайтын төлемдер мен ақша аударымдарын жүргізу, сондай-ақ Банк айқындайтын шарттарда және тәртіппен өзге де операцияларды жүзеге асыру үшін пайдаланылатын банк киоскілері, компьютер желілері, телефон және/немесе ұялы байланыс желілері арқылы карталық және өзге де операцияларды жүргізу туралы Клиенттің нұсқауларын жіберу электрондық жүйесі. Интернет-банкінгке қолжетімділік жеке тұлғаларға Halyk мобильді қосымшасында және SDK Halyk Widget арқылы Серіктестің мобильді қосымшасында беріледі.

1.60. Цифрлық Карта – Ұстаушыға Интернет желісінде немесе пошталық телефон тапсырыстары бойынша тауарлар мен қызметтерге ақы төлеуді жүзеге асыруға мүмкіндік беретін пластикалық жеткізгіші жоқ төлем картасы. Цифрлық картаны токендеу жағдайында POS-терминалдарда смартфон арқылы төлем жүргізу мүмкіндігі бар. Цифрлық картаны Интернет-банкінг арқылы Картаны бермей ашуға болады.

1.61. Эквайер – банк операцияларының жекелеген түрлерін іске асыратын ұйым немесе Кәсіпкермен картаны пайдалана отырып жасалатын шарт талаптарына және/немесе төлем құжатының талаптарына сәйкес Кәсіпкердің пайдасына түскен ақшаны қабылдап алуға тиіс және/немесе Кәсіпкермен жасалатын шартта қарастырылған басқа іс-әрекеттерді орындайтын банк. Сонымен қатар Карта бойынша қолма-қол ақша берумен айналысатын банк те Эквайер болып табылады.

1.62. Эмитент – Төлем карталарын шығаратын банк.

1.63. Cashback – Банктің Клиенттің өз ақшасын есепке алудың негізгі шотына Банктен сатып алу сомасының бір бөлігін қайтару.

1.63-1. Click to Pay – интернетте сатып алуға арналған жанасусыз төлем аналогы. Интернет-дүкенде тапсырыс ресімдеген кезде Click to Pay белгісін баса отырып, картаның деректемелерін қолмен енгізу қажет емес, оны тізімнен таңдауға болады, карта деректері автоматты түрде жүктеледі және сенімді қорғалады.

1.64. CVV2-коды немесе CVC2-коды («CVV2» - қысқартылған ағылшынша сөз «Card Verification Value 2», «CVC2» - «Card Validation Code 2») – үш таңбалы сәйкестендіру коды, Кредиттік картаны немесе Виртуалды картаны ұстаушыға беріледі (Visa картасы бойынша - CVV2-коды, MasterCard карталары бойынша - CVC2-коды) және Интернет желісінде тауарлар мен қызметтер үшін ақы төлегенде Кредиттік картаны немесе Виртуалды картаны ұстаушыны сәйкестендіру үшін арналған. CVC2- коды немесе CVV2-коды Кредиттік немесе Виртуалды картаның беткі жағына басылады. Интернет-банкинг арқылы ашылған Цифрлық карта бойынша CVV2-код немесе CVC2-код және Картаның қолданылу мерзімі туралы ақпарат Halyk мобильді қосымшасында және / немесе Halyk Widget SDK арқылы серіктестің мобильді қосымшасында көрсетіледі.

1.64-1. FATF – Ақшаны жылыстатуға қарсы күрестің қаржылық шараларын әзірлеу тобы. Қылмыстық кірістерді жылыстатуға және терроризмді қаржыландыруға қарсы іс-қимыл (КЖ/ТҚК) саласында әлемдік стандарттарды әзірлеумен айналысатын, сондай-ақ КЖ/ТҚК ұлттық жүйелерінің осы стандарттарға сәйкестігін бағалауды жүзеге асыратын үкіметаралық ұйым.

1.64-2. Face Pay – рұқсат етілмеген төлемдерден және (немесе) аударымдардан қорғау әрекеттері элементтерінің бірі болып табылатын бет-әлпетті тану функциясы бар төлем жүйесі.

1.65. OTP–пароль – бір аутентификация сеансы үшін жарамды, Банк Клиенттің сенімді нөміріне жіберетін, Клиент операцияның жасалғанын растау үшін қолданатын Клиенттің қолтаңбасымен бірдей сандардың бірегей комбинациясы,

1.66. POS-терминал («POS» - ағылшынша қысқартылған сөз – «Point of sale» - сауда/сервис пункті) – Авторизацияны автоматтандыру және операция бойынша төлем құжаттарын ресімдеу мақсатында қолданылатын электрондық құрылғы.

1.67. Push-хабарламалар – бұл Halyk қосымшасын пайдаланушылардың және/немесе SDK Halyk Widget арқылы серіктестің - Карта ұстаушылардың мобильді қосымшасын пайдаланушылардың ұялы телефон экранында пайда болатын карта/Шот операциялары туралы қысқа қалқымалы хабарламалар.

1.68. QR-код – қолма-қол ақшасыз төлемдер және (немесе) ақша аударымдарын жүзеге асыруға арналған деректемелері бар қосөлшемді кескін түріндегі төлем құралы. Halyk мобильді қосымшасында және/немесе Halyk Widget арқылы Серіктестің мобильді қосымшасында QR-кодын сканерлеу Клиенттің төлемді және (немесе) аударымды жүзеге асыруға нұсқауы болып табылады.

1.69. SMS-хабарлама – мобильді байланыс операторы арқылы Клиенттің мобильді телефонынан Банкке немесе Банктен Клиенттің мобильді телефонына жіберілетін мәтіндік хабар.

1.70. 3D Secure (Visa International технологиясы)/ Secure Code (MasterCard International технологиясы) – Visa International және MasterCard International халықаралық төлем жүйелерімен әзірленген, рұқсат етілмеген карталық операциялардың тәуекелін төмендету және Интернетте карталық операциялардың қорғанысын қамтамасыз ету мақсатында Интернет арқылы on-line режимінде карталық операция жүргізу барысында карта ұстаушыны құпия парольді енгізу арқылы қосымша сәйкестендіру технологиясы. 3D Secure/Secure Code/Authentication Mode by UPI статистикалық (карта ұстаушы картаны пайдаланудың барлық уақыты үшін өз бетімен белгілейді) немесе динамикалық (Банкпен генерацияланады және Интернет желісінде әрбір операцияны жүзеге асыру барысында SMS-хабарламамен жөнелтіледі) болуы мүмкін. 3D Secure/ Secure Code/ Authentication Mode by UPI технологиясына қосылу бойынша нұсқаулық Банктің сайтында орналасқан. Клиент 3D Secure/Secure Code картаны пайдаланудың барлық кезеңінде құпияда сақтауға тиіс. Статистикалық пароль 3D Secure/Secure Code дұрыс терілмеген жағдайда 3D Secure парольді қате енгізуді есептегішін қайта тастау клиенттің ауызша өтініші бойынша Банктің Байланыс орталығында жүзеге асырылады.

1.71. «Бейнеқоңырау» сервисі – Банкке өз клиенттеріне қызмет көрсетуге және бейнеконференция арқылы Банкке бармай-ақ электрондық нысанда банк қызметтерін ұсынуға

мүмкіндік беретін сервис. Бейнеқоңырауды клиенттер Банктің веб-сайтында орналасқан виджет арқылы мына электрондық мекенжай бойынша жүзеге асырады: www.halykbank.kz.

1.72. Серіктестің мобильді қосымшасы – ұялы телефонға және/немесе планшеттік компьютерге орнатылатын серіктестің бағдарламалық жасақтамасы және/немесе SDK Halyk Widget арқылы банк қызметтерімен біріктірілген басқа құрылғы.

1.73. Банктің сервисі – Halyk Widget SDK арқылы серіктестің мобильді қосымшасын пайдалана отырып банк қызметтерін көрсету мүмкіндігін қамтамасыз ететін телекоммуникация құралдарының, цифрлық және ақпараттық технологиялардың, бағдарламалық жасақтама мен жабдықтардың жиынтығы

1.74. SDK Halyk Widget – қызметтердің серіктестің мобильді қосымшасымен интеграциялануын қамтамасыз етуге мүмкіндік беретін банктің бағдарламалық жасақтамасы;

1.75. Алдын ала төленген карта – оны ұстаушыға төлемдерді және (немесе) ақша аударымдарын жүзеге асыруға және (немесе) оның бастапқы ұстаушысы алдын ала енгізген және эмитенттің шоғырландырылған шотында ескерілетін ақша сомасы шегінде қолма-қол ақша алуға мүмкіндік беретін төлем картасы.

1.76. Серіктес – банкпен ынтымақтастық туралы келісім жасасқан, оның шеңберінде SDK Halyk Widget және/немесе сауда эквайрингінің қосылу шартына қосымша келісім және/немесе «Адалдық бағдарламасы шеңберінде Банк клиенттеріне қызмет көрсету тәртібі туралы» интернет-эквайрингке қосылу шартына қосымша келісім арқылы сервистердің әріптестің мобильді қосымшасымен өзара іс-қимылы жүзеге асырылатын кәсіпорын, оның ішінде Банкпен адалдық бағдарламасы шеңберінде өзара ынтымақтастық туралы келісім жасасқан Кәсіпорын немесе халықаралық компания (бұдан әрі – адалдық бағдарламасының келісімдері). Бонустық клуб Серіктестерінің қолданыстағы тізімі halykbank.kz сайтында орналастырылған.

2. Жалпы ережелер

2.1. Карта Банктің меншігі болып табылады. Карта ондағы көрсетілген жыл мен ай аяқталғанға дейін жарамды болады. Мерзімі өтіп кеткен және қолданылу мерзімі әлі басталмаған карталар бойынша Карталық операциялар жүргізілмейді.

2.2. Картаны пайдалану тәртібі мен талаптары Қазақстан Республикасының заңнамасымен, Карта шығару туралы шартпен, Банк операцияларын жүргізудің жалпы талаптары туралы қағидалармен, Visa International, MasterCard Worldwide, UnionPay International, American Express, Diners Club International халықаралық төлем жүйелерінің қызмет ету ережелерімен және Банктің ішкі ережелерімен, соның ішінде осы Қағидалармен реттеледі.

2.3. Банк Қазақстан Республикасы заңнамасының, осы Қағидалардың талаптарына, сондай-ақ Visa International, MasterCard Worldwide и UnionPay International, American Express, Diners Club International халықаралық төлем жүйелерінің қызмет ету қағидаларына қайшы келетін карталық операцияларды жүзеге асырудан сөзсіз және даусыз бас тарту құқығын сақтап қалады.

2.4. Клиент картаны сақтауға және оны жоғалудан немесе ұрланудан қорғау үшін тиісті шара қолдануға міндетті. Картаның жоғалуын немесе ұрлануын (Клиент картаны жоғалудан немесе ұрланудан қорғау үшін қажетті шаралар қолданбаса) Банк Клиенттің тиісті шарт талаптарын (оның негізінде Карталар базасындағы ағымдағы шотқа қызмет көрсетіледі) бұзғаны ретінде қарастырады (мұндай шартқа сәйкес ерекше тәртіп белгіленетін және Клиент оларды басшылыққа алатын жағдайлардан басқа).

2.5. Шоттағы қалған ақшаға сыйақы есептеуді егер Банктің уәкілетті органы басқаша шешім қабылдаса Банк жүргізбейді.

2.6. Интернет желісінде Карталық операциялар жүргізу тек қана 3D Secure/Secure Code/Authentication Mode by UPI технологиясына қосылған Карта бойынша мүмкін болады.

3. Картаны беру және сақтау тәртібі

3.1. Өзірленген картаны Банк тікелей Ұстаушыға немесе карта ұстаушының нотариалды расталған сенімхаты негізінде әрекет етуші сенім білдірілген тұлғасы Ұйымның жауапты қызметкеріне береді. Картаны алғанда Карта ұстаушы картаның сыртқы бетінде орнатылған арнайы жолаққа қол қояды.

3.2. Картаны басқа адамдарға пайдалануға немесе кепіл ретінде беруге тыйым салынады. Пайдалану өкілеттігі жоқ адам ұсынған карта алынуы тиіс.

3.3. Картаның сыртқы бетінде (Виртуалды картадан басқасында) кодталған ақпараты бар магнит жолағы орналастырылған. Жағымсыз факторлар ықпалына – электр және магнит өрістерінің әсеріне (дисплейлермен, магниттелген немесе құрамында магниті бар заттармен, мысалы, кілтпен бірге ұстау, магнит құлпы бар сөмкеге салу), механикалық зақым келтіруге (сызат түсіру, кірлету, күн сәулелерінің әсері) т.б. жол беруге болмайды, бұл магнит жолағындағы жазбаны бүлдіріп, Автоматтандырылған Авторизация режимінде Карталық операция жүргізуге мүмкіндік бермейді.

3.4. Микропроцессорлық картаның беткі жағында сондай-ақ кодталған ақпараты бар шағын интегралды схема (бұдан әрі – чип) орналастырылуы мүмкін. Чипке электр магнитінің өрісі немесе атмосфералық жағдайлар еш әсер ете алмайды.

4. ДСН-коды

4.1. Карта ДСН-конверті басылымымен бірге шығарылған жағдайда, Карта берілген соң Карта Ұстаушыға ДСН-коды басылған астары бар, жапсырылған арнайы конверт қоса беріледі. Конвертті алған соң бірден ашып, ДСН-кодын есте сақтап қалу керек, ал конверт пен оның ішіндегі қағазды жою қажет.

Карта ДСН-конверті басылымынсыз шығарылуы мүмкін, бұл жағдайда Картаны алған соң, Карта Ұстаушы Картаны активтендірудің уақытша кодын алу үшін 7111 нөміріне SMS-сұрату жіберуі керек. ДСН-кодын Карта Ұстаушы өз бетінше Банкомат/Интернет-банкинг арқылы белгілейді.

4.2. **Маңызды!** ДСН-коды Банк қызметкерлеріне белгісіз, Картаны Ұстаушы оны карта пайдаланылатын уақыт бойы құпия ақпарат ретінде құпияда сақтауға тиіс.

4.3. ДСН-кодының құпиялығын қамтамасыз ету үшін мына ережелерді сақтау қажет:

- егер Картаны ұстаушы ДСН-кодын бір жерге жазып қоятын болса, бұл жазбаны Картадан бөлек сақтау керек;
- электрондық құрылғының пернетақтасында ДСН-кодын тергенде сандар үйлесімін басқа біреудің көруіне мүмкіндік бермеу қажет.

4.4. ДСН-кодын тергенде электронды құрылғылар дисплейіндегі сандар әдейілеп көрсетілместен, шартты белгімен алмастырылады. ДСН-кодын тергенде қате жібермеуге тырысқан жөн. ДСН-коды қатарынан алты рет қате терілген жағдайда (кез келген уақыт аралығында, бір немесе әртүрлі электрондық құрылғыны пайдалану арқылы) кодты теру әрекетінің лимиті аяқталады және одан әрі картамен операция жүргізу мүмкін болмайды.

4.5. Авторизацияның автоматтандырылған режимінде жүргізілетін және ДСН-кодын теру арқылы расталатын Карталық операцияларды Банк Карта Ұстаушы жасаған операция деп санайды.

4.6. Егер Карта Ұстаушы өзінің ДСН-кодын ұмытып қалса, картаны Банкке өткізуге тиіс, өйткені бұл жағдайда Авторизацияның автоматтандырылған режимінде Карталық операция жүргізу мүмкін емес.

5. Картаны пайдалану

5.1. Банк Картаға қызмет көрсетуді, өзінің тікелей бақылауындағы электрондық құрылғылар жүйесінің үздіксіз жұмыс істеуін қамтамасыз етеді және Банкке қатысы жоқ себептермен қызмет көрсетуі тоқтаған жағдайда, оны қалпына келтіру үшін мүмкін болатын іс-шараның барлығын қолданады.

5.2. Кәсіпкерлердің барлығы Карта Ұстаушыларды карта бойынша қызмет көрсету мүмкіндігі туралы хабардар ету үшін Төлем карталары жүйесінің логотипі бар көрсеткішпен қамтамасыз етіледі. Карталық операцияны жүргізу барысында Карта Ұстаушы төлемді іске асыру процесін көзден таса қылмауы тиіс.

5.3. Карталық операцияларды жүргізу үшін Карта ұстаушы қызмет көрсету орнындағы (Кәсіпкердің немесе Банктің) кассирге картаны ұсынады немесе әрекеттерін өзіне-өзі қызмет көрсету режимінде өзіне-өзі қызмет көрсету құрылғысынан жүргізеді (Виртуалды картадан басқа).

5.4. Карталық операцияларды жүзеге асыру кезінде QR-код (Halyk QR) технологиясы қолданылуы мүмкін. Halyk мобильді қосымшасында және/немесе SDK Halyk Widget арқылы Серіктестің мобильді қосымшасында QR-кодты сканерлеу Клиенттің төлемді және (немесе) аударымды жүзеге асыруға нұсқауы болып табылады.

5.5. Кассир Картаны қабылдап, электронды терминалдың көмегімен Карталық операцияны авторизациялайды. Кассир Картаны терминалдың есептеуіш құрылғысына салады, пернетақтада операция сомасын тереді және Карта Ұстаушыға арнайы пернетақтадан ДСН-кодын теру арқылы операцияны растауды ұсынады. Байланыссыз картаны пайдалану арқылы төлем жүргізілген жағдайда Картаны терминалдың есептеуіш құрылғысына салудың қажеті жоқ, байланыссыз есептегішпен жабдықталған терминалға қысқа мерзімді жанасу арқылы операция жүргізіледі. Сұрату Банкке байланыс арналары арқылы түседі. ДСН-коды дұрыс терілген және Карталар базасындағы ағымдағы шотта ақша жеткілікті болған жағдайда операцияның жасалғанын растайтын екі данада чек басылып шығады. Кассир чектің бір данасын Карта Ұстаушыға береді. Карта ұстаушы чекте көрсетілген мәліметтердің дұрыстығын тексереді. Қабылданған технологияға сәйкес қағазға басып шығарылған чекке Картаны Ұстаушының және кассирдің қолы қойылады.

Сәтті Авторизация кезінде Карталық операция сомасы Клиенттің Шотында бұғатталады. Банк төлем құжатын алған/қалыптастырған кезде авторизация сомасы бұғаттан шығады және Клиенттің шотынан есептен шығарылады. Егер карталық операцияның валютасы Банктің төлем карталары жүйесімен есеп айырысу валютасынан өзгеше болған жағдайда, онда бір карталық операция бойынша Авторизация сомасы мен төлем құжатының сомасы тең болмауы мүмкін.

Егер карталық операцияның валютасы Банктің төлем карталары жүйесімен есеп айырысу валютасынан өзгеше болған жағдайда, онда бір карталық операция бойынша авторландыру сомасы мен төлем құжатының сомасы тең болмауы мүмкін

5.6. Кассир Картаны ұсынушыдан жеке басын куәландыратын құжатты талап етуге құқылы. Құжат жоқ болған жағдайда кассир Картаны ұсынушыға Карталық операцияны жүргізуден бас тартуға құқылы.

5.7. ДСН-кодының дұрыс терілуі және/немесе Карта Ұстаушының слиптер мен чектерге қол қоюы Карта Ұстаушының Карталар базасындағы ағымдағы шоттан Карталық операция сомасын есептен шығару үшін берген тапсырмасы болып табылады.

5.8. Осы Қағиданың 10-бөлімінің талаптарына сәйкес, жағдай анықталғанша кассир Картаны ұстап қалуға құқылы.

5.9. Интернет желісінде немесе почталық телефондық тапсырыстар бойынша Картаны пайдалану арқылы тауарлар мен қызметтерге ақы төлеу Кәсіпкерде қолданылатын тәртіпке сәйкес жүргізіледі. Кәсіпкер мынадай ақпаратты: Картаның нөмірін, Ұстаушының тегін, аты-жөнін, CVV2-кодын немесе CVC2-кодын, 3D Secure/Secure Code/ Authentication Mode by UPI сұрата алады.

5.10. Мультивалюталық картаны пайдалану:

5.10.1. Картаны қолма-қол ақшамен немесе қолма-қол ақшасыз жолмен толықтыру кезінде Шотқа транзакция валютасына сәйкес валютамен есептеледі. Теңгемен енгізілгенде Шотқа теңгемен есептеледі, АҚШ доллары немесе еуромен толықтырылғанда тиісінше Шотқа АҚШ доллары немесе еуромен есептеледі. Мультивалюталық карталар шоттарының арасында ақша аударымын жүргізу Интернет-банкингте «Айырбастау» операциясын жүзеге асыру жолымен жүргізіледі.

5.10.2. Шығыс операциясы бойынша ақшаны есептен шығару операцияның барлық сомасына келесі тәртіппен жүргізіледі:

1) Карталық операция (транзакция) валютасы Мультивалюталық карта шоттарының бірінің валютасымен сәйкес келсе, Шоттан есептен шығару транзакция валютасына сәйкес валютада жүзеге асырылады. Авторизациясыз операциялар бойынша төлем құжатын Авторизациялау/өңдеу күні транзакция валютасындағы Шотта ақша жеткіліксіз болған жағдайда жетіспейтін сома Мультивалюталық картаның басқа Шоттарынан оларды тікелей дебеттеу арқылы алынады. Бұл ретте алып қойылатын жетіспейтін соманы аударымға төлем құжатын өңдеу сәтінде Банк белгілеген валютаны қолма-қол ақшасыз сатып алу/сату бағамы бойынша айырбастау жүзеге асырылады;

2) Мультивалюталық картада транзакция валютасында Шот болмаса, ақшаны есептен шығару, VISA International жүйесінің карталарының қоспағанда, валютасы Төлем карталары

жүйесімен есеп айырысу валютасымен сәйкес келетін Шоттан жүзеге асырылады. Visa International жүйесінің Карталары бойынша егер транзакция валютасы еуро, Ресей рублі немесе Біріккен Корольдіктің фунт стерлингі болса, ақшаны Шоттан есептен шығару үнемі теңгемен жүзеге асырылады. Егер транзакция валютасы жоғарыда көрсетілген валюталардың ешқайсысына сәйкес келмесе (еуро, Ресей рублі немесе Біріккен Корольдіктің фунт стерлингі), валютасы Төлем карталары жүйесімен есеп айырысу валютасымен сәйкес келетін Шоттан жүзеге асырылады;

3) Мультивалюталық картада операция бойынша Төлем карталары жүйесімен есеп айырысу валютасында Шот болмаған жағдайда, Карталық операция бойынша ақшаны есептен шығару теңгедегі Шоттан жүзеге асырылады.

5.10.3. транзакция валютасындағы Шотта ақша жеткіліксіз болған жағдайда жетіспейтін сома Мультивалюталық картаның басқа шоттарынан оларды тікелей дебеттеу арқылы келесі тәртіпте есептен шығарылады:

1) Visa International жүйесінің Карталары бойынша:

Карталық операцияны теңгемен жүргізген кезде жетіспейтін сома бірінші кезекте АҚШ долларындағы Шоттан, ал ондағы ақша сомасы жеткіліксіз болған кезде – еуроғағы Шоттан, содан кейін фунт стерлингтегі Шоттан, соңғы кезекте Ресей рубліндегі Шоттан есептен шығарылады;

Карталық операцияны шетел валютасында жүргізген кезде жетіспейтін сома бірінші кезекте теңгедегі Шоттан, ал онда ақша сомасы жеткіліксіз болған кезде қалған сома – АҚШ долларындағы Шоттан, содан кейін еуроғағы Шоттан, содан кейін Біріккен Корольдіктің фунт стерлингіндегі Шоттан, соңғы кезекте Ресей рубліндегі Шоттан есептен шығарылады;

2) UnionPay International жүйесінің карталары бойынша:

Карталық операцияны теңгемен жүргізген кезде жетіспейтін сома бірінші кезекте АҚШ долларындағы Шоттан, ал ондағы ақша сомасы жеткіліксіз болған кезде – еуроғағы Шоттан, содан кейін Біріккен Корольдіктің фунт стерлингтегі Шоттан, соңғы кезекте Қытай юаніндегі Шоттан есептен шығарылады;

Карталық операцияны шетел валютасында жүргізген кезде жетіспейтін сома бірінші кезекте теңгедегі Шоттан, ал онда ақша сомасы жеткіліксіз болған кезде қалған сома – АҚШ долларындағы Шоттан, содан кейін еуроғағы Шоттан, содан кейін Біріккен Корольдіктің фунт стерлингіндегі Шоттан, соңғы кезекте Қытай юаніндегі Шоттан есептен шығарылады.

6. Қолма-қол ақша алу үшін Картаны пайдалану

6.1. Картаны пайдалана отырып, қолма-қол ақша алу Төлем карталары жүйесінің мүшесі болып табылатын банктердің қолма-қол ақша беретін орындарында немесе банкоматтарда жүргізіледі.

6.2. Әдетте, Карта бойынша қолма-қол ақша сол елдің валютасымен беріледі. Бір қатар елдерде Картамен қолма-қол ақша берудің жиілігі мен ең жоғары мөлшердегі сомасы заңнамамен шектелуі мүмкін.

6.3. Төлем карталары жүйесінің қағидалары бойынша картамен қолма-қол ақша беретін орынның Карта ұстаушыдан қосымша сыйақы (Банк тарифтеріне жатпайтын) ұстауға құқығы жоқ. Сыйақының мұндай түрі үшін Банк жауап бермейді.

6.4. Банктердің – төлем карталары жүйесінің мүшелерінің қолма-қол ақша беру орындарында Карта пайдалану арқылы қолма-қол ақшаны алу дауыстық немесе автоматтандырылған Авторизация режимінде жүргізіледі. Карталық операцияны жүргізу амалдары жоғарыда сипатталған (осы Қағиданың 5-бөлімі). Авторизация алынған жағдайда кассир слипті немесе чекті ресімдейді және Карта ұстаушының сұратқан қолма-қол ақшасын береді.

6.5. Банкоматтың көмегімен қолма-қол ақша алуды Карта ұстаушы өзіне-өзі қызмет көрсету режимінде жүргізеді.

6.6. Автоматты режимде жұмыс істейтін құрылғыларды (банкомат, электрондық терминал және өзге де құрылғылар) қолдана отырып, қолма-қол ақшаны қабылдау және (немесе) беру үшін QR-код технологиясын пайдаланған кезде Клиент Halyk мобильді қосымшасындағы QR-код батырмасын басу және / немесе SDK Halyk Widget арқылы Серіктестің мобильді қосымшасындағы және құрылғы экранында QR-кодты сканерлеу арқылы тиісті операцияны растайды.

6.6. Карталық операция аяқталғаннан кейін және Банкоматтан банкноттар алынған соң чек басылып шығарылады. Карта ұстаушыға қатысты ақпараттың құпиялылығын ескере отырып, алынған чекті ешқашан Банкомат қасында қалдырмай, өзімен бірге алып кеткен жөн.

6.7. Қолданыстағы карта бойынша жүргізілетін карталық операция ДСН-коды дұрыс терілген жағдайда мына себептерге байланысты орындалмауы мүмкін:

- сұралатын ақша сомасын Банкомат кассетадағы банкноттармен бере алмауы мүмкін. Сондықтан аталған Банкоматтың нұсқаулығында көрсетілген ең төменгі банкнот номиналының еселенген сомасын сұрату қажет;

- сұратылатын сома Банкоматтың қолма-қол ақша беретін құрылғысының көлеміне сәйкес бір рет берілетін ақша лимитінен асып кететін болса, сұратылған ақша сомасын бөлшектеп, операцияны бірнеше рет қайталау қажет;

- Карта Ұстаушының қол жеткізе алатын сомасынан асып кетсе (егер Тарифтерде мұндай көзделсе, Банктің келешектегі сыйақысын есепке алып). Карталар базасындағы ағымдағы шоттағы ақша қалдығы басып шығарылатын функция арқылы көлемін анықтауға болатын азырақ соманы сұратуға болады;

- Қазақстан банктерінің Банкоматтары арқылы бір тәулік ішінде қолға берілуі мүмкін ақша сомасының ең жоғары мөлшері 700 000 (жеті жүз мың) теңгені немесе компаниялардың – Банктің корпоративтік клиенттерінің қызметкерлерінің карта ұстаушылары үшін белгіленген лимит сомаларын қоспағанда, басқа валютадағы осыған балама соманы құрайды;

- Қазақстан Республикасы аумағынан тысқары елдердегі банктердің банкоматтары арқылы алуға болатын қолма-қол ақша 2 000 (екі мың) АҚШ долларын немесе басқа валютадағы осыған балама соманы құрайды. Бұл ретте банктер өз Банкоматтары арқылы Банкте белгілеген сомадан кем қолма-қол ақша беру бойынша өз шектеулерін белгілеуі мүмкін.

Бір тәуліктің ішінде банкомат арқылы берілетін қолма-қол ақшаға қойылған шектеуді Клиент Банкке өтініш жасау және Интернет-банкинг арқылы тиісті өтінішке қол қою арқылы немесе Банктің Байланыс орталығына +7 (727) 2-590-777, +7 (727) 2-585-257 телефон нөмірі бойынша қоңырау шалу арқылы немесе Банктің ресми сайтында орналастырылған виджет арқылы «Бейнеқоңырау» сервисінің көмегімен хабарласу арқылы алып тастауына болады.

6.8. Банкоматпен жұмыс істегенде егер қайтарылатын картаны немесе берілетін банкноттарды карта ұстаушы 20 секунд ішінде алып алмаса, банкоматтағы қорғау жүйесі іске қосылатындығын және Карта Ұстаушының ақшасын сақтап қалу мақсатында Банкомат картаны немесе банкноттарды кейін тартып алып, арнаулы қондырғыда ұстап қалатындығын есте ұстаған жөн. Мұндай жағдайда картаны ұстаушыға оның картасын қайтаруды осы банкоматқа қызмет көрсетуші жергілікті банк іске асырады, бірақ бұл картаны ұстап қалу себептері анықталғаннан кейін және Эмитентпен кеңескен соң ғана мүмкін болады, ал авторизация жүргізу фактісі бойынша Карталар базасындағы ағымдағы шоттан есептен шығарылған карталық операцияның сомасын (немесе оның алынбаған бөлігін) қалпына келтіру тек Банкоматқа қайталап инкассация жасалғаннан кейін және Карта ұстаушы ала алмаған қолма-қол ақшаның сомасы анықталған соң ғана жүргізілуі мүмкін. Аталған банкоматқа қызмет көрсетуші жергілікті банкпен келіссөзде қолдау көрсету үшін Карта Ұстаушы Банктен көмек сұрай алады.

6.9. ДСН-коды дұрыс терілмеген немесе сұралатын сома карталар базасындағы ағымдағы шоттағы ақша қалдығынан асып кеткен жағдайда, Банкомат дисплейінде тиісті хабарлама көрінеді және операцияны жүргізуден бас тартылады.

6.10. Банкоматтың қолма-қол ақшаны ұстап қалу себебін Банк Карта Ұстаушы шағымданған күннен кейін күнтізбелік 15 (он бес) күннің ішінде ауызша (телефон арқылы) немесе жазбаша анықтайды.

6.11. Төлем карталары арқылы рұқсат етілмеген (алаяқтық) операциялар жүргізудің алдын алу мақсатында Банкте Қазақстан Республикасының аумағынан тыс жерлерде төлем картасымен жүргізілетін операциялардың (транзакциялардың) барлық түріне жүйелік шектеу қойылған. Белгіленген шектеулер тізімімен Клиент Банктің веб-сайтында www.halykbank.kz электрондық мекенжайы бойынша таныса алады. Бұл қойылған шектеуді Клиент Банкке өтініш жасау және Интернет-банкинг арқылы тиісті өтінішке қол қою арқылы немесе Банктің Байланыс орталығына +7 (727) 2-590-777, +7 (727) 2-585-257 телефон нөмірі бойынша қоңырау шалу арқылы алып тастауына болады. VIP-клиенттер, корпоративтік төлем карталарын ұстаушылар және шетелде жүрген клиенттер бұл шектеуден босатылады.

Бұл ретте шетелде карталық операцияларға (транзакцияларға) қойылған шектеулердің әрекеті мынадай карталық операцияларға (транзакцияларға) таралмайды:

1) шетелде төлем картасының чипін (яғни, картаның деректемелері картаның чипінен оқылады және толық көлемде Банкке табысталады) пайдаланған кезде және картаны ұстаушы ДСН-кодын терген кезде операцияларды (транзакцияларды) жүргізу;

2) шетелде төлем картасының чипін (яғни, картаның деректемелері картаның чипінен оқылады және толық көлемде Банкке табысталады) пайдаланған кезде және POS-терминалдың чегіне клиент қол қойған кезде операцияларды (транзакцияларды) жүргізу (бұл ретте операцияны жүргізу кезінде ДСН-кодын теру қажет емес).

6.12. Картаны пайдаланбай банкоматтың көмегімен қолма-қол ақша алу үшін қызметті Интернет-банкинг немесе банкомат арқылы дербес бастау қажет.

Қызмет барлық карталарға қолжетімді, мыналарды қоспағанда:

- Ағымдағы шотқа шығарылған карталарды (картасыз қолма-қол ақша беру тек қана Банк кассаларында жүзеге асырылады);
- алдын ала төлеген карталарды;
- Кредиттік карталарды.

Қолма-қол ақша алу тек қана теңгеде жүзеге асырылады. Шот жүргізу валютасынан басқа валютадағы шот бойынша шығыс операциясын жүргізген кезде Банк алынатын соманы операция жасалған сәтте белгіленген валютаны қолма-қол ақшасыз сатып алудың/сатудың ағымдағы бағамы бойынша айырбастауды жүзеге асырады.

7. Кәсіпкердің тауарлары мен қызметіне ақы төлеу үшін Картаны пайдалану

7.1. Карталық операция Авторизацияның автоматтандырылған режимінде жүргізілуі мүмкін. Карталық операцияларды жүргізу рәсімі осы Қағиданың 5-бөлімінде жазылған. Авторизация алған жағдайда кассир слип немесе чекті ресімдейді және Карта ұстаушымен есеп айырысуды аяқтайды.

7.2. Карта Ұстаушы құны картамен төленіп сатып алынған затты қайтаруға немесе ақысы Картамен алдын ала төленген қызмет түрінен бас тартуға құқылы. Бұл үшін Карта Ұстаушының талап етуі негізінде және қызмет көрсетуші Кәсіпорынның келісімі бойынша кассир «сатып алынған затты қайтару» операциясын жүзеге асырады. Сатып алынған заттың құнын қолма-қол ақшамен қайтару қарастырылмаған.

7.3. Сатып алынған затты қайтару Авторизация жүргізілгенге дейін немесе одан кейін іске асырылуы мүмкін:

– бірінші жағдайда операцияны ресімдеуді доғару арқылы тікелей Кәсіпкердің өзінде тоқтатылады. Карта Ұстаушы карта бедері түсірілген слиптің жойылуын қадағалауға тиіс, тіпті слипке оның қолы қойылмаған жағдайдың өзінде;

– екінші жағдайда Карта Ұстаушы қайтару операциясын жүргізуді талап етеді, өйткені Авторизациядан кейін операция сомасы карта ұстаушының Карталар базасындағы ағымдағы шотынан алынады. Қайтару операциясын жүргізу үшін кассир Карта Ұстаушы мен кассирдің қолы қойылатын арнайы қайтарым (кредиттік) слипін («reversal slip») ресімдейді немесе электрондық терминалдың чек басып шығаратын арнайы функциясын («reversal») іске қосады. Бұл ретте Картаны Ұстаушының Карталар базасындағы ағымдағы шотындағы карталық операцияның сомасы Банк Төлем карталары жүйесінен карталар бойынша қайтару операциясын жүргізгендігі туралы мәліметті алғаннан кейін келесі банк күні қалпына келтіріледі. Аталған жағдай карта бойынша қол жетімді соманың есебі шығарылғанда ескерілуге тиіс.

7.5. Кәсіпкердің тауарлар мен қызметтердің ақысын төлеу үшін жүргізген операция сомасы Карта Ұстаушының карта базасындағы ағымдағы шотында орналасқан ақша сомасымен шектеледі.

Мультивалюталық карта бойынша қолжетімді қалдық – бұл мультивалюталық картаның шоттары бойынша қалдықтар сомасы, ол төлем құжатын сұрату/өңдеу сәтінде Банк белгілеген валютаны қолма-қол ақшасыз сатып алу/сату бағамдары бойынша авторизация жүргізу сәтінде есептеледі.

7.6. Карталар бойынша бонустар жинау мүмкіндігі бар. Бонустарды есептеудің және оларды жұмсаудың барлық талаптары Банктің www.halykbank.kz корпоративтік сайтында орналасқан жеке тұлғаларға арналған Бонустық клуб қағидаларында көрсетілген.

7.7. Төлем карталары арқылы рұқсат етілмеген (алаяқтық) операциялар жүргізудің алдын алу мақсатында Банкте Қазақстан Республикасы аумағынан тыс жерлерде төлем картасымен жүргізілетін операциялардың (транзакциялардың) барлық түріне жүйелік шектеу қойылған. Бұл қойылған шектеуді Клиент Банкке өтініш жасау және Интернет-банкінг арқылы тиісті өтінішке қол қою арқылы немесе Банктің Байланыс орталығына +7 (727) 2-590-777, +7 (727) 2-585-257 телефон нөмірі бойынша қоңырау шалу арқылы немесе Банктің ресми сайтында орналастырылған виджет арқылы «Бейнеқоңырау» сервисінің көмегімен хабарласу арқылы алып тастауына болады.

Бұл ретте шетелде карталық операцияларға (транзакцияларға) қойылған шектеулердің әрекеті мынадай карталық операцияларға (транзакцияларға) таралмайды:

1) шетелде төлем картасының чипін (яғни, картаның деректемелері картаның чипінен оқылады және толық көлемде Банкке табысталады) пайдаланған кезде және картаны ұстаушы ДСН-кодын терген кезде операцияларды (транзакцияларды) жүргізу;

2) шетелде төлем картасының чипін (яғни, картаның деректемелері картаның чипінен оқылады және толық көлемде Банкке табысталады) пайдаланған кезде және POS-терминалдың чегіне клиент қол қойған кезде операцияларды (транзакцияларды) жүргізу (бұл ретте операцияны жүргізу кезінде ДСН-кодын теру қажет емес).

7.8. Байланыссыз төлем картасын пайдалану арқылы жүргізілетін операцияны ДСН-кодын қолданумен, сондай-ақ қолданбай жүргізуге болады. ДСН-кодын қолданусыз төлем жүргізілген кезде операцияның ең жоғарғы сомасы 25 000 (жиырма бес мың) теңгеден аспауға тиіс.

7.9. Байланыссыз төлем картасы жоғалған жағдайда Карта ұстаушы картаны оқшаулау қажеттігі туралы Банкті дереу хабардар етуге тиіс. Картаны оқшаулау туралы Банкті уақтылы хабардар етпеген жағдайда Банк Карта жоғалғаннан кейін жүргізілген рұқсат етілмеген төлемдер үшін жауап бермейді.

8. Картаны өзіне өзі қызмет көрсету режиміндегі қызметтер алу үшін пайдалану

8.1. Қызметтерді пайдалану Карта бойынша автоматтандырылған операциялар жүргізуге арналған Банкомат, Киоск, Cash-In, Homebank және басқа да электрондық-механикалық құрылғылардың көмегімен Карта ұстаушының сұратуы бойынша өзіне өзі қызмет көрсету режимінде жүргізіледі.

8.2. Карталық операция аяқталғаннан кейін Банктің қызметтер алуға арналған сұратуды қабылдағаны болып табылатын чек басып шығарылады не тиісті хабарлама жіберіледі/экранға шығарылады.

8.3. Карталық операцияны өзіне өзі қызмет көрсету режимінде жүргізу кезінде Банктің Карта Ұстаушыдан алған сұратуы Банктің Карта Ұстаушының қолы қойылып расталған, қағаз жүзінде алған құжатқа заңды баламалы құжаты болып саналады.

8.4. Қолданыстағы карта бойынша өзіне өзі қызмет көрсету режимінде қызметтер алу ДСН-коды дұрыс терілген жағдайда мына себептерге байланысты:

- Карталық операцияны жүргізу Қазақстан Республикасының заңнамасына қайшы келетін болса;
- осы Қағиданың 6.7-тармағында қарастырылған себептер бойынша орындалмауы мүмкін.

8.5. Карталық операция қате жүргізілген жағдайда Картаны Ұстаушы Банкке барып жолығуы қажет немесе осы Қағиданың 9.5-тармағында көрсетілген телефондар арқылы Банкпен хабарласуы керек.

8.6. Банкомат, Cash-In бір-бірінің функцияларымен толықтырылуы мүмкін, сондай-ақ төменде аталған операциялардың барлығын немесе кейбіреуін:

- Карта бойынша қолма-қол ақша беруді;
- Шот бойынша ақпарат беруді;
- банк шоттары бойынша ақпарат беруді;
- қолма-қол ақша қабылдауды;
- қолма-қол ақшасыз төлемдер жасауды;
- Банктің басқа қызметтерін пайдалануды орындауы мүмкін.

9. Картаны бұғаттау

9.1. Alert және Скимминг дабыл сигналдарын қоса алғанда, Картаны Ұстаушының рұқсаты берілмеген операция жүргізу қаупі туындағанда Банк өзінің Картаны уақытша бұғаттау құқығын сақтап қалады. Картаны уақытша бұғаттаудың негіздемесін Банк Alert және Скимминг дабыл сигналдарын қоса алғанда, өз қарастыруымен анықтайды.

9.2. Карталық операциялардың қандайының болсын заңдылық дәрежесін (Картаны Ұстаушының оған қатысуын немесе қатыспауын) анықтау үшін Карта Ұстаушы Банкпен жедел байланысу мүмкіндігін қамтамасыз етеді.

9.3. Карта жоғалған немесе ұрланған жағдайда дереу Банктің Байланыс орталығына хабарласып, ауызша немесе жазбаша түрде картаны бұғаттауды талап ету қажет (бұдан әрі – Талап), ал Карта Ұстаушының Банкпен байланысуға мүмкіндігі болмаған жағдайда – Төлем карталары жүйесінің мүшесі болып табылатын кез келген жергілікті банкке баруға болады. Картаны бұғаттауды Картаны Ұстаушы Интернет-банкинг арқылы дербес түрде жүзеге асыра алады.

9.4. Талапта Карта Ұстаушының тегі, аты-жөні, сонымен қатар, мүмкіндігінше, қосымша ақпарат беріледі: туған күні, айы, жылы, кодтық сөз, картаның нөмірі мен қолданылу мерзімі және картаны Бұғаттау себебі атап көрсетіледі. Сондай-ақ байланысу үшін қажетті мәліметтер – мекенжайы мен телефоны да берілгені жөн.

9.5. Банктің Байланыс орталығына телефон қоңырауы немесе «Бейнеқоңырау» сервисі арқылы хабарласуға болады. Банктің Байланыс орталығының телефондары (Алматы қ.): **+7 (727) 2-590-777, +7 (727) 2-585-257**. Бейнеқоңырау шалуға арналған виджет Банктің ресми сайтында орналастырылған.

9.6. Ұстаушы Карта Бұғатталғанға дейін жүзеге асырылған Карталық операциялар үшін жауапты болады және Карта Бұғатталған сәттен бастап ол жауапкершіліктен босайды.

9.7. Банктің Байланыс орталығына телефон арқылы немесе «Бейнеқоңырау» сервисі арқылы хабарласу мүмкін болатын кез келген даулы жағдайларды талдау үшін магнитті тасымалдаушыда тіркеледі.

9.8. Талап Картаны ұстаушыдан шыққан болып есептеледі және Банк Картаны бұғаттаудың салдары үшін шағымдарды қабылдамайды.

9.9. Карта Бұғатталғаннан кейін Карта ұстаушының өтініші негізінде жаңа нөмірмен және ДСН-кодпен Банк Шот бойынша жаңа Карта шығарады.

9.10. Банк Картаны сақтау кезінде салғырттыққа жол берген немесе Карта Бұғатталғаннан кейін де ПИН-кодтың құпиялылығын сақтамаған жағдайда, сондай-ақ карта ұстаушының қасақана құқыққа қарсы әрекеттері анықталған жағдайда Карта ұстаушыға ықпал етудің құқықтық құралдарын таңдау құқығын өзінде сақтайды.

10. Картаны ұстап қалу/алып алу

10.1. Кәсіпкер картаны ұстап қалуды/ алып алуды мына жағдайларда:

- Карта бұғатталғанда;
- Картаны ұсынушы оның Ұстаушысы болып табылмаса;
- Картаның жалғандық белгілері айқын білінетін жағдайда;
- Карта Ұстаушы операцияны жүргізгеннен кейін картаны Кәсіпкерде ұмытып кеткен жағдайда жүргізеді.

10.2. Картаны ұстап қалуды/алып қоюды Банкомат, Кәсіпкердің кассирі немесе Банктің қауіпсіздік қызметі іске асырады. Картаны ұстап қалғанда/алып қойғанда (Банкомат ұстап қалған жағдайды қоспағанда) тиісті акт жасалады.

10.3. Картаны ұстап қалу/алып қою себептерін Банк Карта Ұстаушы Банкке немесе Төлем жүйесіне кіретін жергілікті банкке, ауызша (телефонмен) немесе жазбаша шағымданған күннен кейінгі келесі күннен кешіктірмей анықтайды.

10.4. Ұсталған Картаға қатысты жергілікті банк немесе Банктің өзі (ұстап қалған/алынған карта Банкке жеткізілген жағдайда) тиісті шешім қабылдағаннан кейін Банк оны тікелей Карта Ұстаушыға жазбаша өтініші негізінде қайтарады.

11. Картаның қолданылу мерзімі, Картаны пайдалануды кідірту және тоқтату

11.1. Картада оның қолданылу мерзімі аяқталатын мерзім (жыл, ай) көрсетіледі. Карта ондағы көрсетілген айдың соңғы күніне дейін жарамды болады.

Банк Карта ұстаушыны Картаның қолданылу мерзімінің аяқталуы туралы Интернет-банкінг жүйесі арқылы күнтізбелік 10 (он) күннен кем емес мерзімде ескертеді.

11.2. Банк мерзімі өткен Картаны бұғаттауға құқылы, ол туралы Карта ұстаушыны Бұғаттау күнінен бастап 10 (он) банктік күн ішінде туындаған даулы жағдайлар реттелгенше хабардар етеді.

11.3. Картаны ұстаушы картаны пайдаланудан бас тартқан жағдайда Банкке тиісті өтініш жазып, картаны өткізуге тиіс.

12. Картаны ауыстыру

12.1. Картаны ауыстыру және бұл үшін Карта ұстаушының тарифтерге сәйкес сыйақы төлеуі мына жағдайларда:

- Карта жоғалған/ұрланған жағдайда;
- ДСН-коды жария етілген жағдайда;
- Карта Ұстаушы ДСН-кодын ұмытып қалғанда;
- Карта бүлінгенде және одан әрі оны пайдалану мүмкін болмағанда;
- Карта Ұстаушы өзінің тегін/атын өзгерткенде;
- Картаның магнит жолағы тозғандықтан немесе оған сызат түскендіктен Банкомат/POS-терминал ондағы ақпаратты оқи алмайтын жағдайда.

12.2. Мына жағдайларда Карта тегін ауыстырылады:

- Картаның қолданылу мерзімі аяқталғанда;
- ДСН-коды айқын басылмағанда;
- Карта Ұстаушының өтінішінде көрсетілген аты-жөні, тегі Картадағы аты-жөні мен тегіне сәйкес келмегенде;
- Карта бойынша алғашқы операция жүргізілгенде Банкомат немесе POS-терминал картаның магнит жолағындағы ақпаратты оқи алмаған жағдайда;
- Карта Банктің өз бастамасымен ауыстырылғанда жүргізіледі.

12.3. Картаны ауыстыруды Банк Карта Ұстаушының берген жазбаша өтініші негізінде/Банктің Байланыс орталығына мына телефондар арқылы: +7 (727) 2-590-777, +7 (727) 2-585-257 ауызша өтініш білдірген жағдайда немесе Банктің ресми сайтында орналастырылған виджет арқылы «Бейнеқоңырау» сервисінің көмегімен хабарласу арқылы жүргізеді.

13. Дауларды реттеу

13.1. Карталар базасындағы ағымдағы шоттағы ақшаның жұмсалыуына есеп жүргізу және мүмкін болатын дауларды реттестіру үшін Картаны Ұстаушы слиптер мен чектерді сақтап отырғаны жөн.

13.2. Банк Карта Ұстаушыға Ай сайынғы үзінді беруді, қосымша үзінді беруді, сондай-ақ өзге құжаттардың көшірмелерін, оның ішінде Карталар базасындағы ағымдағы шоттан ақша алудың дұрыстығын растайтын құжаттардың көшірмелерін беруді ҚР заңнамасында, Банктің ішкі қағидаларында белгіленген тәртіп пен мерзімде, Тарифтерді есепке ала отырып, сұрату бойынша жүзеге асырады.

13.3. Барлық даулы мәселелер бойынша Карта ұстаушы Банкке жазбаша сұрату жасайды, кінәрат талабы қабылданған жағдайда Банк Төлем карталары жүйесінің алдында Карта ұстаушының атынан оның мүддесін білдіре алады. Транзакцияның рұқсат етілмегендігіне шағым негізді болған жағдайда Банк шоттағы карталық операция сомасының орнын толтырып береді. Негізсіз қойылған кінәрат талаптары үшін (транзакцияның санкциясыздығын дәлелдеу мүмкін болмағанда) Төлем карталары жүйесі айып санкцияларын белгілейді, ол даулы Карталық операция сомасынан асып кетуі мүмкін. Банк Төлем карталарының жүйесі белгілеген айыппұл мен негізсіз кінәрат талабының сомасын Карта ұстаушының келісімінсіз (сөзсіз және даусыз тәртіппен) Карталар базасындағы ағымдағы шоттан тікелей дебеттеу жолымен алып алуға құқылы. Банк Карта ұстаушының жазбаша өтінішін қабылдаған күннен бастап күнтізбелік 15 (он бес) күн ішінде Карта ұстаушыға алдын ала жүргізілген тергеулердің нәтижесі мен түпкілікті тергеулердің мерзімдері туралы хабарлайды. Тергеу аяқталған соң, Карта Ұстаушыға ақшаны өтеу туралы

шешім қабылданған жағдайда, Банк клиенттің ағымдағы шотына өтейді, немесе себебін көрсете отырып рұқсат етілмеген операцияны өтеуден бас тарту туралы хабарлама жібереді. Үшінші тұлғалардан ақпарат алу немесе тексеріс жүргізу арқылы қосымша зерттеу қажет болған жағдайда Банк Карта Ұстаушының өтінішін қарастырады және оған сәйкес Қазақстан Республикасының ішіндегі операциялар бойынша күнтізбелік отыз күн ішінде немесе шетелде жасалған операциялар бойынша күнтізбелік алпыс күн ішінде шешім қабылдайды.

13.4. Банк санкцияланбаған деп таныған анықталған операциялар бойынша немесе Клиент санкцияланбаған операциялар туралы жүгінген кезде Банк Visa International/MasterCard Worldwide/UnionPay International/American Express халықаралық төлем жүйелерінің операциялық қағидаларына сәйкес карталық транзакцияларға дау айту жөніндегі іс-шараларды, оның ішінде Клиенттің жазбаша өтініші болмаған кезде жүзеге асыру құқығын өзіне қалдырады.

13.5. Банктің банкоматтары арқылы ақша алу, Банктің өзіне-өзі қызмет көрсету құрылғылары арқылы Шотты толықтыру және төлем жүргізу операциялары бойынша жазбаша нысанда берілген Клиенттің барлық кінәраттарын Банк ішкі құжаттарымен белгіленген тәртіп пен мерзімде, сондай-ақ Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасына сәйкес қарайды. Жазбаша жауап себебі көрсетілген кінәрат сомасын өтеуден бас тартылған жағдайда ғана беріледі. Карта Ұстаушы пайдасына оң шешімдер қабылданған жағдайда жазбаша жауаптар жіберілмейді. Клиентке жауап тікелей қолына беру арқылы да, электрондық пошта арқылы да немесе басқа да қолжетімді байланыс арналары арқылы берілуі мүмкін.

Клиенттің кінәраттарын қарау нәтижелері бойынша Банк Клиентке ақшаны өтеу туралы шешім қабылдаған жағдайда Шотқа өтеу жүргізеді немесе касса арқылы қолма-қол ақша түрінде береді.

14. Қауіпсіздік шаралары

14.1. Карта Ұстаушы картаны пайдалану кезінде мынадай қауіпсіздік шараларын сақтау қажет:

14.1.1. үшінші тұлғаларға, оның ішінде Банк қызметкерлеріне мынадай ақпаратты жарияламау және бермеу:

- PIN- кодты;
- CVV/CVC- кодты;
- Интернет-банкингтің паролі/логині, оның ішінде соның ішінде Halyk мобильді қосымшасында және/немесе SDK Halyk Widget арқылы серіктестің мобильді қосымшасында қолжетімді Клиенттің қосымша сәйкестендіру нысандары.

- сенімді нөмір;
- 3D Secure/SecureCode/Authentication Mode by UPI паролі;
- бірреттік парольмен SMS-растау.

14.1.2. жоғарыда көрсетілген деректерді қағаз бетіне жазбау;

14.1.3. Шот бойынша кіріс және шығыс операциялары туралы Банктен барлық хабарламаларды (SMS, e-mail, Push-хабарламалар) бақылау қажет. Рұқсат етілмеген ақшаны есепке алу немесе есептен шығару жағдайлары туралы Банкке дереу хабарлау қажет;

14.1.4. Карта Ұстаушыға тиесілі емес телефон нөмірлерін «SMS-парольдерді жеткізу» қызметіне қоспау;

14.1.5. Банк растайтын бір реттік паролі бар SMS-хабарлама жолдайтын немесе Halyk қосымшасы орнатылған мобильді телефонға қол жеткізуді қадағалау қажет. Оны қараусыз қалдырмаңыз, мобильді телефонның операциялық жүйесіне орнатылған бұғаттау механизмін және бөгде тұлғалардан қорғаныс функцияларын пайдаланыңыз;

14.1.6. Банк шот бойынша операцияларды жүргізу үшін расаушы бір реттік парольмен SMS-хабарламалар жіберетін мобильдік телефон жоғалғанда немесе SIM-картаның жұмысы кенеттен тоқтағанда өз ұялы байланыс операторына жүгіну және SIM-картаны оқшаулау қажет;

14.1.7. логинді, парольді, бір реттік парольді беру, көрсетілген сілтемеге көшу сияқты сұраулар бар хабарламалар алғанда жеке деректер мен парольдерді ешкімге жібермеу. Есте сақтаңыз, Банк осындай сұраулар бар электрондық хаттарды ешқашан таратпайды, сондай-ақ электрондық почта арқылы бағдарламалар мен оларды жаңартуларды жібермейді;

14.1.8. карта бойынша жүргізілген алаяқтық операциялар анықталған жағдайда, оны дереу бұғаттау қажет:

- Байланыс-орталығына қоңырау соғып;

– 7111 нөміріне «03XXXX» коды бар SMS-хабарлама жіберіп (мұндағы XXXX – картаның соңғы төрт саны);

– Интернет-банкингтің көмегімен.

14.2. Операциялар жасау кезіндегі ұсынымдар:

14.2.1. банкомат арқылы:

оның сыртқы түрі сенім ұялатпаса банкоматты пайдаланудың қажеті жоқ: кардридердің (картадан ақпаратты оқып тану құрылғысы) түсі басқа, тым шығыңқы пернетақта, жалаңаш сымдар, банкоматтың қызмет көрсету аймағында бөгде заттар, банкомат панелінің беттік жағында желімнің немесе скотчтың іздері. Барлық күдікті жағдайлар туралы Банктің Байланыс орталығына хабарлау қажет;

14.2.2. Кәсіпкерлерде:

сенім ұялатпайтын сауда және қызмет ұйымдарында картаны қолданудың қажеті жоқ;

картамен операцияларды тек Карта Ұстаушының көзінше жүргізуді талап ету ұсынылады.

Бұл картада көрсетілген дербес деректерді заңсыз алудың тәуекелін төмендету мақсатында қажет;

PIN-кодты әрдайым дербес теру қажет;

14.2.3. интернет арқылы:

дербес деректердің және Карта туралы ақпараттың құпиялылығын сақтау мақсатында сатып алуларды тек қана өз компьютерінен жасау;

егер сатып алу басқа біреудің компьютерін пайдалану арқылы жүзеге асырылса, онда деректеріңізді сақтау ұсынылмайды, ал барлық операциялар аяқталғаннан кейін жеке деректер мен басқа ақпараттың сақталмағанына көз жеткізу керек;

3D Secure/SecureCode/Authentication Mode by UPI қызметі бойынша Картаны тіркеу рәсімінен өту.