

ПРАВИЛА ПОЛЬЗОВАНИЯ КАРТОЧКОЙ

1. Словарь терминов

1.1. Авторизация – разрешение Банка на осуществление платежа с использованием Карточки.

1.2. Аннулирование Кредитного лимита – обнуление Кредитного лимита по Текущему счету в карточной базе.

1.3. Банкомат – электронно-механическое устройство, позволяющее Держателю карточки получать наличные деньги и пользоваться другими услугами Банка с использованием платежной карточки;

1.4. Банковский день – день, в который Банк открыт для проведения операций с 9:00 до 16:00 местного времени, и соответствует дням, кроме суббот, воскресений и официальных праздничных дней Республики Казахстан.

1.5. Банковский заем (далее – Заем) – сумма денег, фактически использованная Заемщиком из Кредитного лимита при совершении Карточных операций на условиях срочности, платности, возвратности.

1.6. Банковское устройство приема наличных денег (далее по тексту – Cash-In) – электронно-механическое устройство самообслуживания, предназначенное для автоматизированного приема наличных денег, установленное на банкоматах/киосках.

1.7. Бесконтактная платежная Карточка – платежная Карточка, предоставляющая ее Держателю возможность осуществлять платежи бесконтактным способом на основе использования технологии беспроводной связи, не требующей физического соприкосновения платежной Карточки и электронных терминалов или иных устройств в момент совершения операции.

1.8. Блокирование Карточки – полный или частичный запрет на осуществление карточных операций по Текущему счету в карточной базе с использованием Карточки. При блокировании Карточки полностью или частично временно приостанавливается осуществление всех приходных и/или расходных операций с использованием заблокированной Карточки.

1.9. Бонус – средства Держателя карточки, полученные им от предприятия торговли/сервиса в результате предоставления отсроченной скидки.

1.10. Бонусный клуб – Бонусный клуб GO!Bonus, продукт Банка, который объединяет предприятия торговли/сервиса и позволяет обслуживать Держателей карточек Банка на условиях, изложенных в Правилах Бонусного клуба.

1.11. Выплата – заработная плата, отпускные, компенсации за неиспользованный отпуск, квалификационные надбавки, текущее премирование, единовременное вознаграждение за выполнение особо важных задач и к юбилейным датам или праздникам, социальные выплаты (пенсионные, по инвалидности, на улучшение жилищных условий, на неотложные нужды, на обучение, страхование, медицинское обслуживание, на оплату услуг детского сада, программы физического оздоровления, транспортные расходы, пособия, доплата за стаж работы, оплата временной нетрудоспособности, экологические выплаты (Семей, Арал) и т.д.), материальная помощь (при заболеваниях, наступлении смерти кого-либо из членов семьи, несчастном случае, стихийном бедствии и т.д.), выплаты стимулирующего и компенсирующего характера (например, за работу в праздничные или выходные дни) и др.

1.12. Выпуск Карточки – операция, предусматривающая выпуск и выдачу Карточки ее Держателю на основании соответствующего договора присоединения.

1.13. Годовое обслуживание по основной/дополнительной карточке/пакету – предоставление доступа к Счету посредством основной/ дополнительной карточки, которое оплачивается Клиентом в соответствии с тарифами Банка.

1.14. Дебетная Карточка – платежная Карточка, предоставляющая ее Держателю возможность осуществлять Карточные операции в пределах суммы собственных денег Держателя

Карточки на Счете. Дебетная Карточка также может предоставлять ее Держателю возможность осуществлять платежи в пределах суммы займа, предоставленного Банком.

1.15. Держатель карточки или Держатель – физическое лицо, имеющее право пользоваться Карточкой в соответствии с договором присоединения о выпуске и обслуживании платежной Карточки. Держатель карточки, являющийся владельцем Счета, является Клиентом.

1.16. Доверенный номер – личный номер сотового телефона Клиента, на который будут отправляться пароли для совершения операций в Интернет-банкинге, а также для совершения операций при личной явке Клиента в Банк, коды 3D Secure и SMS-уведомления и т.д., требующие более высокий уровень безопасности.

1.17. Договор займа – договор установленной формы, заключаемый между Банком и Клиентом, регулирующий условия предоставления Займа.

1.18. Договор о выпуске – договор установленной формы, заключаемый между Банком и Клиентом, регулирующий условия открытия и обслуживания Счета, Выпуска Карточки, в случае Выпуска Кредитной Карточки с одновременным установлением Кредитного лимита и регулирующий условия открытия и обслуживания Счета, Выпуска Карточки и предоставления Займа.

1.19. Дополнительная выписка – выписка по Счету, формируемая Банком по запросу Клиента за период, превышающий два последних календарных месяца. Дополнительная выписка представляется на платной основе согласно Тарифам Банка.

1.20. Дополнительная Карточка – Платежная Карточка Банка, дополнительно оформленная к основной Карточке по Счету на Клиента или иных физических лиц (членов семьи Клиента и пр.). Клиент вправе установить ограничение на вид Карточных операций и максимальную сумму, доступную по дополнительной Карточке в течение определенного периода времени. Срок действия дополнительной Карточки не может превышать срок действия основной Карточки.

1.21. Заемщик – Клиент, получивший у Банка Заем.

1.22. Запрос Клиента – представляет собой совокупность данных, сформированных Держателем Карточки посредством Банкомата, Киоска, Cash-In или других электронно-механических устройств, предназначенных для проведения автоматизированных операций с использованием Карточки и PIN-кода. Запрос Клиента направляется в Банк для:

- проведения операций по Счету;
- проведения платежей и переводов денег с использованием Карточки;
- проведения регистрации на получение услуг;
- уведомления обо всех операциях, авторизационных запросах, представления информации о доступном расходном лимите по Карточке;
- представления Клиенту выписки по Счету (10 последних операций);
- блокировки Карточки Клиентом;
- получения информационных сообщений Банка;
- иных операций.

1.23. Заявление – заявление установленной формы, заполняемое и представляемое Клиентом в Банк для Выпуска Карточки:

- «Заявление-анкета на выпуск дополнительной платежной карточки»;
- «Заявление-анкета на выпуск платежной карточки».

1.24. Карточка – любая Платежная Карточка (Дебетная или Кредитная, Основная или Дополнительная) либо Микропроцессорная Карточка (Дебетная или Кредитная, Основная или Дополнительная), либо Цифровая Карточка, либо мгновенная Карточка Instant, либо токенизированная версия Карточки, сохраненная на мобильном устройстве и позволяющая выполнять операции бесконтактной оплаты с использованием технологии NFC.

1.25. Карточка мгновенной выдачи – Дебетная Карточка, выпускаемая Банком с присвоенным номером и установленным сроком действия (до представления Клиентом Заявления на выпуск платежной Карточки в Банк) без персонификации, выдается Клиенту в день предоставления заявления на выпуск платежной Карточки.

1.26. Карточная операция — платежная услуга, предусматривающая оплату товаров и услуг с Карт-счета, в том числе оплата таможенных платежей, перевод денег с Карт-счета, зачисление денег на Карт-счет, выдача наличных денег с Карт-счета, выпуск/перевыпуск основной/дополнительной карточки, предоставление выписки по Карт-счету, операции по

установлению/смене/аннулированию ПИН-кода и обнулению счетчика ПИН-кода по карточке, блокирование/разблокирование карточки, операции, связанные с технологической поддержкой операций с платежными карточками (операции, связанные с обслуживанием Карт-счета/карточки: открытие/закрытие/ведение карт-счета/годовое обслуживание), в том числе сбор, обработка, хранение данных, аутентификация участников платежа и рассылка информации участникам расчетов, а также другие операции, определяемые Банком на его условиях, совершаемые с использованием Карт-счета/карточки. При этом погашение кредита по текущему счету не является карточной операцией.

1.27. Кодовое слово – секретное слово, которое держатель основной/дополнительной карточки называет менеджеру при подаче заявки на выпуск карточки/дополнительной карточки, заявки на внесение изменений в базу данных (при изменении кодового слова). Кодовое слово необходимо для идентификации держателя платежной карточки в случае устного обращения его в Контакт-центр Банка по телефону или обращения через сервис «Видеозвонок».

1.28. Контакт-центр – служба обслуживания телефонных вызовов, видеозвожков, электронных и письменных обращений существующих и потенциальных клиентов Банка.

1.29. Кредитная Карточка – Платежная Карточка, позволяющая ее Держателю осуществлять Карточные операции в пределах суммы Кредитного лимита.

1.30. Кредитный лимит – размер кредитной линии, предоставляемой Банком Заемщику для проведения Карточных операций дополнительно, сверх остатка собственных денег заёмщика на Счете, на основании соответствующего договора.

1.30-1. Международные экономические санкции - принудительные меры политического, дипломатического или экономического характера, введенные какой-либо международной организацией, правительством иностранного государства или уполномоченным государственным органом иностранного государства и предусматривающие частичный или полный запрет на осуществление торговых, финансовых и иных операций/платежей/переводов с физическими или юридическими лицами, государством/территорией и/или его резидентами, в отношении которых установлены санкции.

1.31. Микропроцессорная Карточка – Платежная Карточка с интегральной микросхемой, которая используется для осуществления Карточных операций, а также содержит необходимую для Держателя карточки информацию. Микропроцессорная Карточка подразделяется на Дебетную или Кредитную, Основную или Дополнительную.

1.32. Мобильное приложение Nalyk (далее – Интернет-банкинг) – программное обеспечение Банка, устанавливаемое на мобильный телефон и/или планшетный компьютер, и/или иное устройство, поддерживающие установку программного обеспечения Банка и позволяющее Клиенту совершать банковские операции.

1.33. Мультивалютная карточка – Дебетная Карточка, обеспечивающая доступ к Счетам в разных валютах. При выпуске Мультивалютной карточки в зависимости от пакета услуг открываются 3 или 5 Счетов, при этом открытие Счета в тенге является обязательным.

1.34. Неподвижный счет – статус, присваиваемый Банком Счету, независимо от суммы остатка на нем, если в течение 12 месяцев с даты последней расходной операции Клиентом или его законными представителями или Держателем карточки по Счету не осуществлялись операции согласно пункту 16.5 настоящих Правил.

1.35. Овердрафт – сумма денег, израсходованная сверх суммы денег Клиента на Счете и суммы Кредитного лимита (в случае его установления) и непогашенная Клиентом в сроки, установленные Банком.

1.36. Организация – юридическое лицо, физическое лицо, занимающееся предпринимательской деятельностью без образования юридического лица, являющееся работодателем Клиента на основании трудового договора и заключившее с Банком Договор о банковском обслуживании.

1.37. Основная Карточка – Платежная Карточка, оформленная по Счету на владельца счета. К одному Счету может быть выпущено несколько основных карточек, количество карточек ограничивается тарифами Банка.

1.38. Перевыпуск Карточки – выпуск новой Карточки к Счету взамен прежней/ утраченной.

1.39. ПИН-код (персональный идентификационный номер) – секретный код, присваиваемый Карточке и предназначенный для идентификации Держателя карточки (за исключением Держателя цифровой карточки). ПИН-код состоит из 4 (четыре) знаков. При этом для

обслуживания Карточек международной системы платежных карточек UnionPay International в Банкоматах других банков за рубежом при запросе 6-значного ПИН-кода необходимо вводить ПИН-код следующей структуры: «4-значный ПИН-код» + «00».

1.40. ПИН-конверт – специальный запечатанный конверт, выдаваемый Держателю карточки при получении Карточки (за исключением цифровой Карточки), содержащий номер ПИН-кода (номер ПИН-кода может быть напечатан дважды). Карточка может выпускаться без печати ПИН-конверта, в этом случае ПИН-код устанавливается Клиентом самостоятельно посредством Банкомата/ Интернет-банкинга.

1.41. Платежная Карточка или Карточка – средство электронного платежа, которое содержит информацию, позволяющую ее Держателю посредством электронных терминалов или других каналов связи осуществлять платежи и (или) переводы денег либо получать наличные деньги, либо производить обмен валют и другие операции, определенные Банком. Платежная Карточка подразделяется на дебетную или кредитную, основную или дополнительную, либо токенизированную версию Карточки, сохраненную на мобильном устройстве и позволяющую выполнять операции бесконтактной оплаты с использованием технологии NFC.

1.42. Правила Бонусного клуба – Правила Бонусного клуба GO!Bonus, размещенные на сайте Банка, определяющие порядок начисления, траты, списания и восстановления Бонусов, в том числе на основании проводимых Банком и его партнером маркетинговых кампаний. Вступление Клиентов в Бонусный клуб осуществляется путем присоединения к Договору о выпуске и принятию Правил Бонусного клуба.

1.43. Предприниматель – юридическое лицо, а также физическое лицо, занимающееся предпринимательской деятельностью без образования юридического лица, принимающие Карточки для осуществления безналичного платежа по оплате поставляемых ими товаров и/или услуг.

1.44. Процессинговый центр Банка – программно-технический комплекс, обеспечивающий сбор, обработку и передачу информации, формируемой при осуществлении платежей с использованием Карточек, а также выполняющий иные функции, предусмотренные договорами с участниками Системы платежных карточек.

1.44-1. Реквизиты платежной карточки - информация, содержащаяся на платежной карточке и (или) хранящаяся в информационной системе эмитента, включающая номер, срок действия, наименование системы платежных карточек, позволяющая установить принадлежность платежной карточки ее держателю и (или) эмитенту и системе платежных карточек.

1.45. Самообслуживание – процедура самостоятельного получения Держателем карточки услуг Банка посредством Банкомата, Киоска, Cash-In, мобильных средств связи или других электронно-механических устройств.

1.46. Сигналы тревоги Alert (далее – Alert) – сообщения от международных систем платежных карточек Visa International, MasterCard Worldwide, UnionPay International и American Express о рассекречивании мошенниками реквизитов карточек (номер Карточки, срок действия и другие данные, в некоторых случаях и ПИН-код).

1.47. Система «Deep Blue» - это система по определению подлинности выходных форм и автоматическому принятию решения по электронным заявкам.

1.48. *Исключен*

1.49. Система платежных карточек – совокупность программно-технических средств, документации и организационно-технических мероприятий, обеспечивающих осуществление платежей с использованием Карточек в соответствии с внутренними правилами данной Системы платежных карточек. По настоящим Правилам пользования Карточкой (далее – Правила) Системами платежных карточек являются международные платежные системы Visa International, MasterCard Worldwide, UnionPay International и American Express.

1.50. Слип – установленной формы платежный документ Предпринимателя или Эквайера, оформленный в трех экземплярах. Применяется при проведении Карточной операции в режиме голосовой Авторизации. Слип заверяется подписями Держателя карточки и кассира Предпринимателя.

1.51. Скимминг – вид мошенничества с платежными Карточками с использованием различных устройств типа – скиммер (от англ. Skimming – снятие), которые считывают информацию с магнитной ленты и ввода ПИН-кода.

1.52. Спецсчет для пособий – специальный Текущий счет в карточной базе, открываемый Банком Клиенту для зачисления пособий, выплачиваемых из государственного бюджета, и (или) социальных выплат из Государственного фонда социального страхования.

1.53. Счет для получения алиментов - специальный Текущий счет в карточной базе, открываемый Банком Клиенту для зачисления алиментов (денег на содержание несовершеннолетних и нетрудоспособных совершеннолетних детей).

1.54. Тарифы – утверждаемые уполномоченным органом Банка тарифы на услуги, оказываемые Банком по Карточкам, действующие на дату уплаты вознаграждения.

1.55. Текущий счет в карточной базе (Счет) – банковский счет, открываемый Банком Клиенту на основании заявления для выполнения операций, связанных с:

- обеспечением наличия и использованием банком денег Клиента;
- приемом (зачислением) денег в пользу Клиента;
- выполнением указания Клиента о переводе денег в пользу третьих лиц с использованием Карточки в порядке, предусмотренном Договором о выпуске;
- исполнением указания третьих лиц об изъятии денег Клиента по основаниям, предусмотренным законами Республики Казахстан и/или Договором о выпуске, включая оплату услуг Банка;
- осуществлением приема от Клиента и выдачи ему наличных денег в порядке и на условиях, предусмотренных законами Республики Казахстан и/или Договором о выпуске;
- выплатой вознаграждения в размере и порядке, определяемых Договором о выпуске;
- предоставлением по требованию Клиента информации о сумме денег Клиента на Счете и произведенных операциях в порядке и сроки, предусмотренные Договором о выпуске, Правилами;
- осуществлением иного банковского обслуживания Клиента, предусмотренных Договором о выпуске, Правилами, законодательством Республики Казахстан.

1.55-1. Токен – средство идентификации номера карточки, который передаётся в платёжную систему UnionPay International с целью осуществления платежа с использованием QR-кода;

1.56. Отделение/зона самообслуживания – территориально обособленный комплекс нескольких устройств самообслуживания, предназначенных для автоматизированного приема/выдачи наличных денег, выдачи информации по Банковским счетам, осуществления безналичных платежей и получения других услуг Банка с использованием Платежной Карточки.

1.57. Сервис «Доставка SMS-паролей» – система, предназначенная для отправки одноразовых SMS-паролей, используемых в качестве подтверждения финансовых операций в Интернет-банкинге.

1.58. *Исключен.*

1.59. Интернет-банкинг – 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. Доступ к Интернет-банкингу предоставляется физическим лицам в мобильном приложении Halyk и в Мобильном приложении Партнера через SDK Halyk Widget.

1.60. Цифровая Карточка – платежная карточка без пластикового носителя, позволяющая ее Держателю осуществлять оплату товаров и услуг в сети Интернет или по почтовым телефонным заказам. В случае токенизации цифровой карточки, возможно проводить оплату через смартфон в POS-терминалах. Возможно открытие цифровой Карточки посредством Интернет-банкинга без выдачи Карточки.

1.61. Эквайер – организация, осуществляющая отдельные виды банковских операций или банк, которым согласно условиям договора с Предпринимателем и/или условиям платежного документа, составленного у Предпринимателя при осуществлении платежа с использованием Карточки, надлежит принять деньги, поступившие в пользу Предпринимателя и/или выполнять иные действия, предусмотренные договором с Предпринимателем. Эквайером является также банк, осуществляющий выдачу наличных денег по Карточке.

1.62. Эмитент – банк, осуществляющий выпуск платежных карточек.

1.63. Cashback – возврат Банком части суммы покупки от Банка на основной счет учета собственных денег Клиента.

1.64. CVV2-код или CVC2-код («CVV2» – аббревиатура английского словосочетания «Card Verification Value 2», «CVC2» – «Card Validation Code 2») – идентификационный трехзначный код, присваиваемый Карточке (CVV2-код – по Карточкам Visa, CVC2-код – по Карточкам MasterCard) и предназначенный для идентификации Держателя карточки при оплате товаров и услуг в сети Интернет. CVV2-код или CVC2-код наносится на поверхность Карточки. По цифровой Карточке, открытой посредством Интернет-банкинга, CVV2-код или CVC2-код и информация о сроке действия Карточки указываются в мобильном приложении Halyk и/или в Мобильном приложении Партнера через SDK Halyk Widget.

1.64-1. FATF – Группа разработки финансовых мер борьбы с отмыванием денег. Межправительственная организация, которая занимается выработкой мировых стандартов в сфере противодействия отмыванию преступных доходов и финансированию терроризма (ПОД/ФТ), а также осуществляет оценки соответствия национальных систем ПОД/ФТ этим стандартам.

1.64-2. Face Pay – система оплаты с помощью функции распознавания лица, которая является одним из элементов защитных действий от несанкционированных платежей и (или) переводов.

1.65. ОТР-пароль – уникальная комбинация цифр, действительная для одного сеанса аутентификации, высылаемая Банком на доверенный номер клиента, применяемая клиентом для подтверждения совершения операции, равнозначная подписи клиента.

1.66. POS-терминал («POS» – аббревиатура английского словосочетания «Point of sale» – торговый/сервисный пункт) – электронное устройство, применяемое в целях автоматизации Авторизации и оформления платежных документов по операции.

1.67. Push-уведомления – это короткие всплывающие уведомления об операциях по карточке/Счету, которые появляются на экране мобильного телефона пользователей приложения Halyk и/или Мобильного приложения Партнера через SDK Halyk Widget – Держателей карточек.

1.68. QR-код – платежный инструмент в виде двумерного изображения, содержащий в себе реквизиты для осуществления безналичных платежей и (или) переводов денег. Сканирование QR-кода в мобильном приложении Halyk и/или в Мобильном приложении Партнера через SDK Halyk Widget является указанием Клиента на осуществление платежа и (или) перевода.

1.69. SMS-сообщение – текстовое сообщение, направляемое с мобильного телефона Клиента в Банк или Банком на мобильный телефон Клиента.

1.70. 3D Secure (технология Visa International)/ Secure Code (технология MasterCard International)/ Authentication Mode by UPI (технология UnionPay International) – разработанная международными платежными системами Visa International, MasterCard Worldwide, UnionPay International технология дополнительной идентификации Держателя карточки путем ввода секретного пароля в процессе проведения карточной операции в режиме on-line через Интернет с целью снижения риска несанкционированных карточных операций и обеспечения защищенности карточных операций в Интернет. 3D Secure/Secure Code/ Authentication Mode by UPI может быть статическим (устанавливается Держателем карточки самостоятельно на все время пользования Карточкой) или динамическим (генерируется Банком и высылается в SMS-сообщении при проведении каждой операции в сети Интернет). Инструкция по подключению к технологии 3D Secure/ Secure Code/ Authentication Mode by UPI находится на сайте Банка. 3D Secure/Secure Code должен сохраняться Клиентом в секрете все время пользования Карточкой. Предоставление кода генерации для подключения услуги динамического 3D Secure осуществляется по устному обращению Клиента в Контакт-центр Банка.

1.71. Сервис «Видеозвонок» – сервис, позволяющий Банку обслуживать своих Клиентов и предоставлять банковские услуги в электронной форме без посещения Банка, посредством видеоконференции. Видеозвонок осуществляется Клиентами через виджет, расположенный на веб-сайте Банка по электронному адресу: www.halykbank.kz.

1.72. Мобильное приложение Партнера – программное обеспечение Партнера, устанавливаемое на мобильный телефон и/или планшетный компьютер, и/или иное устройство, интегрированное с Сервисами Банка через SDK Halyk Widget.

1.73. Сервис(-ы) Банка - совокупность средств телекоммуникаций, цифровых и информационных технологий, программного обеспечения и оборудования, обеспечивающих возможность оказания услуг Банка с использованием Мобильного приложения Партнера через SDK Halyk Widget;

1.74. SDK Halyk Widget – программное обеспечение Банка, позволяющее обеспечить интеграцию Сервисов с Мобильным приложением Партнера;

1.75. Предоплаченная карточка - платежная карточка, предоставляющая ее держателю возможность осуществлять платежи и (или) переводы денег и (или) получать наличные деньги в пределах суммы денег, предварительно внесенной ее первоначальным держателем и учитываемых на консолидированном счете эмитента.

1.76. Партнер – предприятие, которое заключило с Банком соглашение о сотрудничестве, в рамках которого осуществляется взаимодействие Сервисов с Мобильным приложением Партнера через SDK Halyk Widget и/или 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.

2. Общие положения

2.1. Карточка является собственностью Банка. Карточка действительна до окончания месяца и года, указанных на ней. По просроченным Карточкам и Карточкам, срок действия которых еще не наступил, Карточные операции не производятся.

2.2. Порядок и условия пользования Карточкой регулируются законодательством Республики Казахстан, Договором о выпуске, Правилами об общих условиях проведения операций Банка, правилами функционирования международных платежных систем Visa International, MasterCard Worldwide, UnionPay International, American Express, Diners Club International и внутренними правилами Банка, в том числе настоящими Правилами.

2.3. Банк оставляет за собой безусловное и беспспорное право отказать в осуществлении Карточной операции, противоречащей требованиям законодательства Республики Казахстан, в случаях, предусмотренных настоящими Правилами, Договором о выпуске, а также правилами функционирования международных платежных систем Visa International, MasterCard Worldwide и UnionPay International, American Express, Diners Club International.

2.4. Клиент обязан сохранять Карточку и принимать меры против её утери или хищения. Утеря или хищение Карточки (при не принятии Клиентом необходимых мер против утери или хищения Карточки) могут рассматриваться Банком в качестве нарушения Клиентом условий Договора о выпуске (за исключением, когда таким договором установлен особый порядок и Клиент им руководствуется).

2.5. Начисление вознаграждения на остаток денег на Счете Банком не производится, если иное решение не будет принято уполномоченным органом Банка.

2.6. Проведение Карточных операций в сети интернет возможно только по Карточке, подключенной к технологии 3D Secure/Secure Code/Authentication Mode by UPI.

3. Порядок выдачи и хранения Карточки

3.1. Банк выдает изготовленную Карточку непосредственно Держателю либо его законному представителю, либо его поверенному, действующему на основании выданной Держателем карточки нотариально удостоверенной доверенности, ответственному работнику Организации. При получении Карточки Держатель расписывается в специально предусмотренном для этого поле на оборотной стороне Карточки.

3.2. Передача Карточки другим лицам в пользование или в залог, или в доверительное управление запрещается. Карточка, предъявленная неуполномоченным лицом, подлежит изъятию.

3.3. На оборотной стороне Карточки (за исключением цифровой Карточки) размещена магнитная полоса с закодированной на ней информацией. Не допускается воздействие неблагоприятных факторов: электромагнитных полей (соседство с дисплеями, намагниченными или содержащими магниты предметами, например, ключами, магнитными замками на сумках), механических повреждений (царапины, загрязнение, перегрев, например, солнечными лучами) и т.п., которые могут повредить запись на магнитной полосе и привести к невозможности проведения Карточных операций в Автоматизированном режиме Авторизации.

3.4. На лицевой стороне Микропроцессорной Карточки находится интегральная микросхема (далее – чип) с закодированной на ней информацией. Чип не поддается воздействию электромагнитных полей и атмосферным влияниям.

4. ПИН-код

4.1. В случае выпуска Карточки с печатью ПИН-конверта после выдачи Карточки Держателю карточки выдается специальный запечатанный конверт с вкладышем, где напечатан ПИН-код. Рекомендуется сразу при получении вскрыть конверт, запомнить ПИН-код и уничтожить вкладыш и конверт.

Карточка может выпускаться без печати ПИН-конверта, в этом случае после получения Карточки Держателю карточки необходимо отправить SMS-запрос на номер 7111 для получения временного кода активации Карточки. ПИН-код устанавливается Держателем карточки самостоятельно посредством Банкомата/Интернет-банкинга.

4.2. **Важно!** ПИН-код неизвестен работникам Банка и должен сохраняться Держателем карточки как конфиденциальная (секретная) информация все время пользования Карточкой.

4.3. Следует придерживаться определенных правил для обеспечения секретности ПИН-кода:

- если ПИН-код записан где-либо Держателем карточки, то следует хранить Карточку и запись отдельно;
- не позволять кому-либо подсматривать набираемую на клавиатуре электронного устройства комбинацию цифр ПИН-кода.

4.4. При наборе ПИН-кода цифры на дисплеях электронных устройств специально не высвечиваются, а заменяются условным знаком. Важно не допускать ошибок при наборе ПИН-кода. При неправильном наборе ПИН-кода шесть раз подряд (с любым временным промежутком, при пользовании одним или разными электронными устройствами) лимит попыток набора ПИН-кода заканчивается и дальнейшее проведение Карточной операции невозможно.

4.5. Карточные операции, производимые в автоматизированном режиме Авторизации и подтверждаемые набором ПИН-кода, считаются Банком совершенными Держателем карточки.

4.6. Если Держатель карточки забыл ПИН-код, то Карточку следует сдать в Банк для замены, поскольку проведение Карточных операций в автоматизированном режиме Авторизации станет невозможным.

5. Пользование Карточкой

5.1. Банк обеспечивает обслуживание Карточки, бесперебойное функционирование систем и электронных устройств, над которыми имеет прямой контроль, и принимает все возможные меры для восстановления обслуживания в случае его приостановки по не зависящим от Банка причинам.

5.2. Все Предприниматели снабжаются указателями с логотипом Системы платежных карточек для информирования Держателей карточек о возможности обслуживания по Карточке у данного Предпринимателя. При проведении карточной операции Держатель карточки не должен упускать из видимости процесс осуществления платежа.

5.3. Для проведения Карточных операций Держатель карточки предъявляет Карточку кассиру пункта обслуживания (Предпринимателя или Банка) либо производит действия с устройством самообслуживания в режиме самообслуживания (за исключением цифровой Карточки).

5.4. При проведении карточных операций может применяться технология QR-кода (Nalyk QR). Сканирование QR-кода в мобильном приложении Nalyk и/или Мобильном приложении Партнера через SDK Nalyk Widget, является указанием Клиента на осуществление платежа и (или) перевода.

5.5. Кассир, приняв Карточку, осуществляет Авторизацию Карточной операции с помощью электронного терминала. Кассир помещает Карточку в считывающее устройство терминала, набирает на клавиатуре сумму операции и предлагает Держателю карточки подтвердить операцию путем набора ПИН-кода на специальной клавиатуре. В случае проведения платежа с использованием Бесконтактной Карточки, помещение Карточки в считывающее устройство терминала не требуется, операция проводится посредством кратковременного прикосновения к

терминалу, оснащённому бесконтактным считывателем. Запрос поступает в Банк по каналам связи. При наборе правильного ПИН-кода и достаточности денег на Счете распечатывается чек в двух экземплярах, подтверждающий совершение операции. Кассир вручает Держателю карточки один экземпляр чека. Держатель карточки проверяет правильность данных, указанных в чеке. В зависимости от принятой технологии распечатанный чек может заверяться подписями Держателя карточки и кассира.

При успешной Авторизации сумма Карточной операции блокируется на Счете Клиента. При получении/формировании Банком платежного документа сумма авторизации разблокируется и списывается со Счета Клиента. В случае если валюта Карточной операции отличается от валюты расчетов Банка с Системой платежных карточек, то сумма Авторизации и сумма платежного документа по одной Карточной операции могут быть не равны.

5.6. Кассир вправе потребовать у предъявителя Карточки документ, удостоверяющий его личность. При отсутствии документа кассир вправе отказать предъявителю Карточки в проведении Карточной операции.

5.7. Набор правильного ПИН-кода и/или подпись Держателя карточки на Слипках и чеках являются поручением Держателя карточки на списание суммы Карточной операции со Счета.

5.8. Кассир вправе задержать Карточку до выяснения обстоятельств, согласно условиям раздела 10 настоящих Правил.

5.9. Оплата товаров и услуг в сети Интернет или по почтовым телефонным заказам с использованием Карточки производится в соответствии с порядком, действующим у Предпринимателя. Предприниматель может запросить следующую информацию: номер Карточки, фамилия, имя её Держателя, CVV2-код или CVC2-код, 3D Secure/Secure Code/Authentication Mode by UPI.

5.10. Пользование Мультивалютной карточкой:

5.10.1. при пополнении Карточки наличным или безналичным путем зачисление осуществляется на Счет в валюте, соответствующей валюте транзакции. При внесении тенге зачисление осуществляется на Счет в тенге, при внесении долларов США или евро зачисление осуществляется, соответственно, на Счет в долларах США или евро, и т.д. Перевод денег между счетами Мультивалютной карточки осуществляется путем совершения операции «Конвертация» в Интернет-банкинге.

5.10.2. списание денег по расходной операции осуществляется на всю сумму операции в следующем порядке:

1) если валюта Карточной операции (транзакции) совпадает с валютой одного из Счетов Мультивалютной карточки, то списание осуществляется со Счета в валюте, соответствующей валюте транзакции. В случае недостаточности денег на Счете в валюте транзакции в день Авторизации/обработки платежного документа по операциям без Авторизации недостающая сумма изымается с других Счетов Мультивалютной карточки путем их прямого дебетования. При этом осуществляется конвертация изымаемой недостающей суммы по курсу безналичной покупки/продажи валюты, установленному Банком на момент обработки платежного документа на перевод;

2) в случае отсутствия у Мультивалютной карточки Счета в валюте транзакции списание денег осуществляется со Счета, валюта которого совпадает с валютой расчетов с Системой платежных карточек, за исключением Карточек системы Visa International. По Карточкам системы Visa International, если валюта транзакции евро, Российский рубль или фунт стерлингов Соединенного Королевства, списание денег осуществляется всегда с Счета в тенге. Если валюта транзакции не соответствует ни одной из указанных валют (евро, Российский рубль или фунт стерлингов Соединенного Королевства), то списание денег осуществляется со Счета, валюта которого совпадает с валютой расчетов с Системой платежных карточек;

3) в случае отсутствия у Мультивалютной карточки Счета в валюте расчетов с Системой платежных карточек по операции, списание денег по Карточной операции осуществляется со Счета в тенге.

5.10.3. в случае недостаточности денег на Счете в валюте транзакции недостающая сумма списывается с других Счетов Мультивалютной карточки путем их прямого дебетования в следующем порядке:

1) по Карточкам системы Visa International:

при проведении Карточной операции в тенге недостающая сумма списывается в первую очередь со Счета в долларах США, а при недостаточности суммы денег на нем – со Счета в евро, затем со Счета в фунтах стерлингов, в последнюю очередь со Счета в Российских рублях;

при проведении карточной операции в иностранной валюте недостающая сумма списывается в первую очередь со Счета в тенге, а при недостаточности суммы денег на нем оставшаяся сумма – со Счета в долларах США, затем со Счета в евро, затем со Счета в фунтах стерлингов Соединенного Королевства, в последнюю очередь со Счета в Российских рублях;

2) по карточкам системы UnionPay International:

при проведении Карточной операции в тенге недостающая сумма списывается в первую очередь со Счета в долларах США, а при недостаточности суммы денег на нем оставшаяся сумма – со Счета в евро, затем со Счета в фунтах стерлингов Соединенного Королевства, в последнюю очередь со Счета в Китайских юанях;

при проведении Карточной операции в иностранной валюте недостающая сумма списывается в первую очередь со Счета в тенге, а при недостаточности суммы денег на нем оставшаяся сумма – со Счета в долларах США, затем со Счета в евро, затем со Счета в фунтах стерлингов Соединенного Королевства, в последнюю очередь со Счета в Китайских юанях.

6. Пользование Карточкой для получения наличных денег

6.1. Получение наличных денег с использованием Карточки производится в пунктах выдачи наличных денег банков – членов Системы платежных карт или с помощью банкоматов.

6.2. Как правило, наличные деньги выдаются по Карточке в валюте страны пребывания. В некоторых странах частота и максимальная сумма выдачи наличных денег по Карточке могут ограничиваться законодательством.

6.3. По правилам Системы платежных карт пунктам выдачи наличных денег не рекомендовано взимать с Держателя карточки дополнительное вознаграждение (не относящееся к Тарифам Банка) за выдачу наличных денег по Карточке. Банк не несет ответственности за данный вид вознаграждений.

6.4. Получение наличных денег с использованием Карточек в пунктах выдачи наличных денег банков – членов Системы платежных карт производится в автоматизированном режиме Авторизации. Процедура проведения Карточной операции описана в разделе 5 настоящих Правил. В случае получения Авторизации кассир оформляет слип или чек и выдает Держателю карточки запрашиваемую сумму наличных денег.

6.5. С помощью Банкомата получение наличных денег производится Держателем карточки в режиме самообслуживания.

6.6. При использовании технологии QR-кода для приема и (или) выдачи наличных денег с применением устройств, функционирующих в автоматическом режиме (банкомат, электронный терминал и иные устройства), Клиент подтверждает соответствующую операцию путем нажатия кнопки QR-кода в мобильном приложении Halyk и/или Мобильном приложении Партнера через SDK Halyk Widget и сканирования QR-кода на экране устройства.

6.6. После завершения Карточной операции и изъятия банкнот из Банкомата распечатывается чек. В виду конфиденциальности относящейся к Держателю карточки информации рекомендуется забирать с собой распечатанный чек и никогда не оставлять его возле Банкомата.

6.7. Карточная операция для действующей Карточки при наборе правильного ПИН-кода может быть отклонена по следующим причинам:

- запрашиваемая сумма не может быть выдана банкнотами, имеющимися в кассетах Банкомата. Следует запрашивать сумму, кратную минимальному номиналу банкнот, указываемому в инструкции к данному Банкомату;

- запрашиваемая сумма превышает лимит разовой выдачи, определяемый габаритами устройства выдачи наличных денег Банкомата. Необходимо разделить запрашиваемую сумму на части и повторить операцию несколько раз;

- запрашиваемая сумма превышает доступную Держателю карточки сумму денег (с учетом будущего вознаграждения Банка, если таковое предусмотрено Тарифами). Можно

запросить меньшую сумму, размер которой можно уточнить, вызвав функцию распечатки остатка денег на Счете;

- максимальная сумма, которая может быть выдана в одни сутки через Банкоматы банков Казахстана, составляет 700 000 (семьсот тысяч) теңге или в эквиваленте в другой валюте за исключением сумм лимитов, установленных для держателей карточек работников юридических лиц – корпоративных клиентов Банка;

- максимальная сумма, которая может быть выдана в одни сутки через Банкоматы банков за пределами Республики Казахстан, составляет 2 000 (две тысячи) долларов США или в эквиваленте в другой валюте. При этом банки могут установить собственные ограничения по выдаче наличных денег через свои Банкоматы менее сумм, установленных Банком.

Клиент может снять установленное ограничение по выдаче наличных в одни сутки через Банкоматы путем обращения в Банк и подписания соответствующего заявления, посредством Интернет-банкинга, или же позвонив по телефонам +7 (727) 2-590-777, +7 (727) 2-585-257 в Контакт-центр Банка или обратившись посредством сервиса «Видеозвонок» через виджет, размещенный на официальном сайте Банка.

6.8. При работе с Банкоматом следует помнить, что если возвращаемая Карточка или выдаваемые банкноты в течение 20 секунд не изъяты Держателем карточки из устройства выдачи, сработает система защиты и, в целях сохранности денег Держателя карточки, Карточка или банкноты будут втянуты внутрь Банкомата и задержаны в специальном отсеке. В таких случаях возврат Карточки ее Держателю может быть произведен местным банком, обслуживающим данный Банкомат, только после выяснения причин задержания Карточки и консультации с Эмитентом, а восстановление суммы Карточной операции (или ее неизъятый части), списанной со Счета по факту Авторизации, может быть произведено только после инкассации Банкомата и уточнения суммы, не изъятых Держателем карточки наличных денег. Держатель карточки может обратиться в Банк для поддержки в переговорах с местным банком, обслуживающим данный Банкомат.

6.9. При наборе неправильного ПИН-кода или, если запрашиваемая сумма превышает остаток денег на Счете, на дисплее Банкомата появится соответствующее уведомление, и операция будет отклонена.

6.10. Причина задержания наличных денег в банкомате выясняется Банком в течение 15 (пятнадцати) календарных дней, следующих за днем обращения Держателя карточки в Банк с письменным заявлением.

6.11. С целью предотвращения несанкционированных (мошеннических) операций с Карточками Банком могут быть установлены системные ограничения на отдельные виды операций (транзакций) по Карточке. Ознакомиться с перечнем установленных ограничений Клиент может на веб-сайте Банка по электронному адресу: www.halykbank.kz. Клиент может снять ограничение путем обращения в Банк и подписания соответствующего заявления, посредством Интернет-банкинга. Исключение составляют VIP-клиенты, держатели корпоративных платежных карточек, клиенты, находящиеся за рубежом, или позвонив по телефонам +7 (727) 2-590-777, +7 (727) 2-585-257 в Контакт-центр Банка.

При этом действие ограничений на карточные операции (транзакции) за рубежом не распространяется на следующие карточные операции (транзакции):

- 1) проведение операций (транзакций) за рубежом при использовании чипа Карточки (т.е. реквизиты Карточки считываются с чипа Карточки и в полном объеме передаются в Банк) и наборе держателем карточки ПИН-кода;

- 2) проведение операций (транзакций) за рубежом при использовании чипа платежной Карточки (т.е. реквизиты карточки считываются с чипа Карточки и в полном объеме передаются в Банк) и подписи Клиента на чеке с POS-терминала (при этом операции не сопровождаются набором ПИН-кода).

6.12. Для получения наличных денег с помощью банкомата без использования карточки услугу необходимо инициировать самостоятельно через Интернет-банкинг или банкомат.

Услуга доступна для всех карточек, за исключением:

- карточек, выпущенных к текущим счетам (выдача наличных без карточки производится только в кассе Банка);
- предоплаченных карточек;

- кредитных карточек.

Снятие наличных денег осуществляется только в тенге. При проведении расходной операции по счету в валюте, отличной от валюты ведения счета, Банк осуществляет конвертацию изымаемой суммы по текущему курсу безналичной покупки/продажи валюты, установленному на момент совершения операции.

7. Пользование Карточкой для оплаты товаров и услуг Предпринимателя

7.1. Карточная операция может производиться в автоматизированном режиме Авторизации. Процедура проведения Карточной операции описана в разделе 5 настоящих Правил. В случае получения Авторизации, кассир оформляет слип или чек и завершает расчет с Держателем карточки.

7.2. Держатель карточки вправе вернуть оплаченную по Карточке покупку или отказаться от предоплаченной по Карточке услуги, например, сдать купленный авиабилет. Для этого по требованию Держателя карточки и с согласия Предпринимателя кассиром осуществляется операция «возврат покупки». Возврат суммы покупки наличными деньгами не предусматривается.

7.3. Возврат покупки может быть осуществлен до или после проведения Авторизации:

- в первом случае операция отменяется непосредственно у Предпринимателя путем прекращения её оформления. Держателю карточки необходимо проконтролировать уничтожение слипа со снятым оттиском Карточки, даже если слип еще не был им подписан;

- во втором случае Держатель карточки требует проведения возвратной операции, поскольку после Авторизации сумма операции изымается со Счета Держателя карточки. Для проведения возвратной операции кассир оформляет специальный возвратный (кредитовый) слип (reversal slip), заверяемый подписями Держателя карточки и кассира, или задействует специальную функцию электронного терминала (reversal) с распечатыванием специального чека. При этом сумма Карточной операции будет восстановлена на Счете Держателя карточки на следующий Банковский день после получения Банком от Системы платежных карточек данных о проведенной возвратной операции по Карточкам. Это обстоятельство следует учитывать при расчете суммы, доступной по Карточке.

7.5. Сумма операции, проведенной для оплаты товаров и услуг у Предпринимателя, ограничивается доступным остатком по карточке – суммой денег, находящихся на Счете Держателя карточки с учетом всех заблокированных сумм.

По Мультивалютной карточке доступный остаток – это сумма остатков по Счетам мультивалютной карточки, который рассчитывается в момент проведения авторизации по курсам безналичной покупки/продажи валюты, установленным Банком на момент запроса/ обработки платежного документа.

7.6. По Карточкам возможно накопление бонусов. Все условия начисления и траты бонусов размещены в Правилах Бонусного клуба для физических лиц на корпоративном сайте Банка по адресу www.halykbank.kz.

7.7. С целью предотвращения несанкционированных (мошеннических) операций с Карточками Банком могут быть установлены системные ограничения на отдельные виды операций (транзакций) по Карточке, совершаемых за пределами территории Республики Казахстан. Ознакомиться с перечнем установленных ограничителей Клиент может на веб-сайте Банка по электронному адресу www.halykbank.kz. Клиент может снять ограничение путем обращения в Банк и подписания соответствующего заявления посредством Интернет-банкинга или позвонив по телефонам +7 (727) 2-590-777, +7 (727) 2-585-257 в Контакт-центр Банка или обратившись посредством сервиса «Видеозвонок» через виджет, размещенный на официальном сайте Банка.

При этом действие ограничений на карточные операции (транзакции) за рубежом не распространяется на следующие карточные операции (транзакции):

- 1) проведение операций (транзакций) за рубежом при использовании чипа Карточки (т.е. реквизиты Карточки считываются с чипа Карточки и в полном объеме передаются в Банк) и наборе Держателем карточки ПИН-кода;

- 2) проведение операций (транзакций) за рубежом при использовании чипа платежной Карточки (т.е. реквизиты Карточки считываются с чипа Карточки и в полном объеме передаются в

Банк) и подписи Клиента на чеке с POS-терминала (при этом операции не сопровождаются набором ПИН-кода).

7.8. Проведение операций с использованием Бесконтактной платежной Карточки возможно как с применением ПИН-кода, так и без него. При осуществлении платежа без применения ПИН-кода максимальная сумма операции не может превышать 25 000 (двадцать пять тысяч) тенге.

7.9. В случае утери Бесконтактной платежной Карточки Держатель карточки обязан незамедлительно уведомить Банк о необходимости Блокирования Карточки. В случае несвоевременного уведомления Банка о Блокировании Карточки Банк не несет ответственности за несанкционированные платежи после утери Карточки.

8. Пользование Карточкой для получения услуг в режиме самообслуживания

8.1. Получение услуг производится по запросу Держателя карточки в режиме самообслуживания с помощью Банкоматов, Cash-In, Интернет-банкинга и других электронно-механических устройств, предназначенных для проведения автоматизированных операций по Карточке.

8.2. После завершения Карточной операции распечатывается чек либо направляется/выводится на экран соответствующее уведомление, который (-ое) является подтверждением того, что Банк принял запрос на получение услуги.

8.3. Запрос, полученный Банком от Держателя карточки при совершении Карточной операции в режиме самообслуживания, считается документом, юридически эквивалентным документу, полученному Банком на бумажном носителе, заверенным подписью Держателя карточки.

8.4. Получение услуги в режиме самообслуживания для действующей Карточки при наборе правильного ПИН-кода может быть отклонено:

- если проведение Карточной операции будет противоречить законодательству Республики Казахстан;
- по причинам, предусмотренным в пункте 6.7 настоящих Правил.

8.5. В случае проведения ошибочной Карточной операции Держателю карточки необходимо обратиться в Банк либо связаться с Банком по телефонам, указанным в пункте 9.5 настоящих Правил.

8.6. Банкомат, Cash-in могут быть дополнены функциями друг друга, а также выполнять как часть, так и все нижеперечисленные операции:

- выдача наличных денег по Карточке;
- выдача информации по Счету;
- выдача информации по банковским счетам;
- прием наличных денег;
- осуществление безналичных платежей;
- предоставление других услуг Банка.

9. Блокирование Карточки

9.1. Банк оставляет за собой право временного Блокирования Карточки в случае возникновения опасности проведения несанкционированных Держателем карточки Карточных операций, включая по сигналам тревоги Alert и Скиммингу. Основания для временного Блокирования Карточки Банк определяет по своему усмотрению, включая по сигналам тревоги Alert и скиммингу.

9.2. Держатель карточки обеспечивает возможность оперативного контакта Банка с ним для выяснения степени легитимности тех или иных Карточных операций (участия или неучастия в них Держателя карточки).

9.3. В случае утери или хищения Карточки необходимо незамедлительно обратиться в Контакт-центр Банка с требованием Блокирования Карточки (далее – Требование), а при невозможности Держателя карточки связаться с Банком – к любому местному банку – члену Системы платежных карточек. Блокирование Карточки также может быть осуществлено Держателем карточки самостоятельно через Интернет-банкинг.

9.4. В Требовании указываются фамилия, имя, отчество (при наличии) Держателя карточки и по возможности дополнительная информация: дата его рождения, кодовое слово, номер и срок действия Карточки, а также причина Блокирования. Желательно указать данные для контакта - адрес и номер телефона.

9.5. Обратиться в Контакт-центр Банка можно посредством телефонного звонка или сервиса «Видеозвонок». Телефоны Контакт-центра Банка (г. Алматы): **+7 (727) 2-590-777, +7 (727) 2-585-257**. Виджет для совершения видеозвонка расположен на официальном сайте Банка.

9.6. Держатель карточки несет ответственность за Карточные операции, осуществленные до Блокирования Карточки, и освобождается от нее с момента Блокирования Карточки.

9.7. Обращения в Контакт-центр Банка по телефону или через сервис «Видеозвонок» регистрируются на магнитном носителе для анализа любых возможных спорных ситуаций.

9.8. Требование считается исходящим от Держателя карточки, и претензии за последствия Блокирования Карточки Банком не принимаются.

9.9. После Блокирования Карточки на основании заявления Держателя Карточки Банком выпускается новая Карточка по Счету, с новым номером и ПИН-кодом.

9.10. Банк сохраняет за собой право выбрать правовые средства воздействия на Держателя карточки в случае допущенной им халатности при хранении Карточки или несоблюдения им секретности ПИН-кода даже после Блокирования Карточки, а также в случае установления преднамеренных противоправных действий Держателя карточки.

10. Задержание/изъятие Карточки

10.1. Задержание/изъятие Карточки Предпринимателем производится в случаях если:

- Карточка блокирована;
- предъявитель Карточки не является ее Держателем;
- выявлены явные признаки подделки Карточки;
- Держатель карточки забыл Карточку у Предпринимателя после проведения Карточной операции.

10.2. Задержание/изъятие Карточки производится Банкоматом, кассиром Предпринимателя или службой безопасности Банка. При задержании/изъятии Карточки (за исключением случаев задержания ее Банкоматом) составляется соответствующий акт.

10.3. Причина задержания/изъятия Карточки выясняется Банком не позднее следующего Банковского дня, следующего за днем обращения Держателя карточки в Банк или местный банк – член Системы платежных карточек, устно (по телефону) или письменно.

10.4. Возврат задержанной Карточки производится Банком непосредственно Держателю карточки после принятия соответствующего решения местным банком или Банком (в случае доставки задержанной/изъятой Карточки в Банк), по письменному заявлению Держателя карточки.

11. Срок действия Карточки, приостановление и прекращение пользования Карточкой

11.1. На Карточке указывается дата истечения срока ее действия (месяц и год). Карточка действительна до конца последнего дня, указанного на ней месяца.

Банк уведомляет Держателя карточки об истечении срока действия Карточки не менее чем за 10 (десять) календарных дней через систему Интернет-банкинг.

11.2. Банк вправе блокировать просроченную Карточку, с последующим уведомлением Держателя карточки в течение 10 (десяти) Банковских дней со дня Блокирования, до урегулирования возникших спорных ситуаций.

11.3. В случае отказа от пользования Держатель обязан обратиться с соответствующим письменным заявлением в Банк и сдать Карточку.

12. Замена Карточки

12.1. Замена Карточки и оплата Держателем карточки вознаграждения за Замену Карточки в соответствии с Тарифами производится в следующих случаях:

- Карточка была утеряна/похищена;
- раскрыт ПИН-код;

- Держатель карточки забыл ПИН-код;
- Карточка повреждена и ее дальнейшая эксплуатация невозможна;
- Держатель карточки изменил свою фамилию/имя;
- размагничена или поцарапана магнитная полоса на Карточке и Банкомат/POS-терминал не считывают информацию с магнитной полосы на Карточке.

12.2. Замена Карточки производится бесплатно в следующих случаях:

- по истечении срока действия Карточки;
- ПИН-код напечатан неразборчиво;
- имя и/или фамилия, указанные на Карточке, не соответствуют имени и/или фамилии, указанным Держателем карточки в Заявлении;
- при проведении первой операции по Карточке Банкомат или POS-терминал не считывают информацию с магнитной полосы на Карточке;
- в случае замены Карточки по инициативе Банка.

12.3. Замена Карточки производится на основании письменного заявления Держателя карточки, представленного в Банк/при устном обращении в Контакт-центр Банка (г. Алматы) по следующим номерам телефонов: +7 (727) 2-590-777, +7 (727) 2-585-257 или обратившись посредством сервиса «Видеозвонок» через виджет размещенный на официальном сайте Банка.

13. Урегулирование споров

13.1. Держателю карточки рекомендуется сохранять слипы и чеки для учета расходования денег на Счете и урегулирования возможных споров.

13.2. Представление Банком Держателю карточки Ежемесячной выписки, Дополнительной выписки, а также копий иных документов, в том числе подтверждающих правильность изъятия денег со Счета, осуществляется в порядке и сроки, установленные законодательством Республики Казахстан и внутренними правилами Банка, по запросу с учетом Тарифов.

13.3. По всем спорам Держатель карточки обращается с письменным запросом в Банк, который в случае принятия претензии выступает перед Системой платежных карточек от имени Держателя карточки. В случае обоснованности претензии на несанкционированность транзакции Банк восстанавливает сумму Карточной операции на Счете. За необоснованные претензии (когда невозможно доказать несанкционированность транзакции) Системой платежных карточек устанавливаются штрафные санкции, которые могут превышать сумму спорной Карточной операции. Банк вправе без дополнительного согласия Держателя карточки (в безусловном и бесспорном порядке) изъять со Счета его прямого дебетования сумму выставленного Системой платежных карточек штрафа. Банк в течение 15 (пятнадцать) календарных дней с даты принятия письменного заявления Держателя карточки сообщает Держателю карточки о результатах предварительно проведенного расследования. По окончании расследования Банк в случае принятия решения о возмещении денег Держателю карточки производит возмещение на Счет Держателя карточки либо направляет уведомление об отказе в возмещении несанкционированной операции с указанием причины. В случае необходимости дополнительного изучения путем получения информации от третьих лиц либо проведения проверки Банк рассматривает заявление Держателя карточки и принимает решение по нему в течение тридцати календарных дней по операциям внутри Республики Казахстан или шестидесяти календарных дней по операциям, совершенным за рубежом.

13.4. По обнаруженным операциям, квалифицированным Банком как несанкционированные, либо при обращении Клиента о несанкционированных операциях Банк оставляет за собой право на осуществление мероприятий по оспариванию карточных транзакций в соответствии с операционными правилами международных платежных систем Visa International/MasterCard Worldwide/UnionPay International/American Express, в том числе при отсутствии письменного заявления Клиента.

13.5. Все претензии Клиента, выраженные в письменной форме по операциям получения денег посредством банкоматов Банка, пополнения Счета и проведения платежа посредством устройств самообслуживания Банка, рассматриваются Банком в порядке и сроки, установленные внутренними документами Банка, а также в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан. Письменный ответ предоставляется только в случае отказа в возмещении

суммы претензии с указанием причины. По положительно принятым решениям в пользу Держателя карточки письменные ответы не направляются. Ответ Клиенту может предоставляться как нарочно так и по электронной почте или другим доступным каналом связи.

По итогам рассмотрения претензии Клиента, Банк, в случае принятия решения о возмещении денег Клиенту, производит возмещение на Счет или выдает наличными через кассу.

14. Меры безопасности

14.1. Держателю карточки при использовании Карточки необходимо соблюдать следующие меры безопасности:

14.1.1. не разглашать и не передавать третьим лицам, в том числе работникам Банка, следующую информацию:

- PIN-код;
- CVV/CVC-код;
- пароль/логин в Интернет-банкинге, в том числе дополнительные формы идентификации Клиента, доступные в мобильном приложении Halyk и/или в Мобильном приложении Партнера через SDK Halyk Widget.

- доверенный номер;
- Пароль 3D Secure/SecureCode/Authentication Mode by UPI;
- SMS-подтверждения с одноразовым паролем.

14.1.2. не записывать вышеуказанные данные на листе бумаги;

14.1.3. необходимо контролировать все сообщения (SMS, e-mail, Push-уведомления) от Банка о приходных и расходных операциях по Счету. Необходимо немедленно информировать Банк о случаях несанкционированного зачисления или списания денег;

14.1.4. не подключать к услуге «доставка SMS-паролей» номера телефонов, не принадлежащих Держателю карточки;

14.1.5. необходимо контролировать доступ к мобильному телефону, на который Банк отправляет SMS-сообщения с подтверждающим одноразовым паролем, либо на котором установлено приложение Halyk. Не оставляйте его без личного присмотра, используйте встроенные в операционную систему мобильного телефона механизмы блокировки и защиты от посторонних лиц;

14.1.6. при утере мобильного телефона, на который Банк отправляет SMS-сообщения с подтверждающим одноразовым паролем для проведения операций по счету, или неожиданного прекращения работы SIM-карты следует обратиться к своему оператору сотовой связи и заблокировать SIM-карту;

14.1.7. не отправлять никому личные данные и пароли при получении сообщений с просьбой передать логин, пароль, одноразовый пароль, перейти по указанной ссылке. Помните, Банк никогда, ни при каких обстоятельствах не осуществляет рассылку электронных писем с подобными просьбами, а также не распространяет по электронной почте программы и их обновления;

14.1.8. при обнаружении мошеннических операций, произведенных по Карточке, ее необходимо незамедлительно заблокировать:

- позвонив в Контакт-центр;
- отправив SMS-сообщение с кодом «03XXXX» на номер 7111 где XXXX – последние четыре цифры Карточки);
- при помощи Интернет-банкинга.

14.2. Рекомендации при совершении операций:

14.2.1. через банкомат:

не рекомендуется пользоваться банкоматом, если его внешний вид не внушает доверия: другой цвет кардридера (устройство для чтения информации с Карточки), чрезмерно выступающая клавиатура, оголенные провода, посторонние предметы в зоне обслуживания банкомата, следы клея или скотча на лицевой панели банкомата. Обо всех подозрительных случаях необходимо сообщать в Контакт-центр Банка;

14.2.2. у Предпринимателей:

не рекомендуется использовать Карточку в организациях торговли и услуг, не вызывающих доверия;

рекомендуется требовать проведения операций с Карточкой только в присутствии Держателя карточки. Это необходимо в целях снижения риска неправомерного получения персональных данных, указанных на Карточке;

необходимо всегда набирать PIN-код самостоятельно;

14.2.3. через интернет:

совершать покупки только со своего компьютера в целях сохранения конфиденциальности персональных данных и информации о Карточке;

в случае, если покупка совершается с использованием чужого компьютера, не рекомендуется сохранять на нем свои данные, а после завершения всех операций необходимо убедиться, что персональные данные и другая информация не сохранились;

пройти процедуру регистрации Карточки по услуге 3D Secure/SecureCode/Authentication Mode by UPI.