

Карталар базасында ағымдағы шот ашуға
және корпоративтік төлем картасына
қызмет көрсетуге қосылу шартына
1-қосымша

КАРТАНЫ ПАЙДАЛАНУ ҚАҒИДАСЫ

1. Терминдер сөздігі

1.1. *Авторизация* – Банктің электронды құрылғылар арқылы Картаны пайдалана отырып, төлем жасауға беретін рұқсаты.

1.2. *Банк* – «Қазақстан Халық Банкі» АҚ.

1.3. *Банкомат* – төлем картасын пайдалану арқылы төлем картасын ұстаушыға қолма-қол ақша алуға және төлем картасын пайдалану арқылы эмитенттің басқа қызметтерін пайдалануға мүмкіндік беретін электронды-механикалық құрылғы.

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

1.5. *Бенефициар* – осы Қағиданың шеңберінде Карталық операциялар бойынша ақша аударымын алушы:

- сауда және сервис кәсіпорны;
- кәсіпкерлік қызметпен айналыспайтын жеке тұлғалар;
- коммерциялық емес ұйым болып табылатын заңды тұлғалар;
- мемлекеттік билік және басқару органдары болып табылмайтын клиент.

1.6. *Картаны бұғаттау* – картаны пайдалану арқылы карталық операцияларды жүзеге асыруға толығымен немесе ішінара тыйым салу.

1.7. *цифрлық карта* – оны ұстаушыға Интернет желісінде тауарлар мен қызметтер үшін ақы төлеуге мүмкіндік беретін төлем картасы. Цифрлық картаны пластик шығармай, интернет-сайттарда төлемді жүзеге асыру үшін қажетті Картаның деректемелерін бере отырып, Onlinebank мобильді қосымшасында ашуға болады.

1.8. *Үзінді көшірме* – Банк жасақтайтын және шот бойынша жүргізілген операцияларды көрсететін шот бойынша үзінді көшірме. Үзінді көшірмеде:

- төлем картасының нөмірі. Төлем карталары жүйелерінің және жасалған шарттардың талаптарына сәйкес төлем картасының нөмірін толық көрсетпеуге жол беріледі;
- есептік кезеңнің бірінші және соңғы күнін;
- төлем картасын пайдалану арқылы әрбір төлемнің жүргізілген сомасы мен күнін;
- төлем картасын пайдалану арқылы төлем жүргізген үшін ұсталған комиссиялар сомасын;
- кредиттік лимит мөлшерін;
- кезең басындағы және аяғындағы шоттағы ақша қалдығын немесе берешек мөлшерін («-» белгісімен көрсетіледі);

- карталық операциялар туралы деректер;
- банктік операциялардың – төлемдер мен есептен шығарулардың, оның ішінде клиенттің тапсырмасымен қысқаша сипаттамасы; берешегі болған кезде талап етілетін өтеу күні көрсетіледі.

1.9. *Карта шығару* – шарт негізінде картаны оның ұстаушысына шығаруды және беруді көздейтін операция.

1.10. *Картаны ұстаушы* – карталар базасында ағымдағы шот ашуға және корпоративтік төлем картасына қызмет көрсетуге қосылу шартына немесе осы Қағида күшіне енгенге дейін қолданылған шарт нысандары бойынша жасалған шарттарға сәйкес картаны пайдалану құқығы бар жеке тұлға – клиенттің өзі және/немесе клиенттің уәкілетті өкілі.

1.11. *Сенімді нөмір* – Банктің веб-ресурсы арқылы қашықтықтан тәсілмен Onlinebank Halyk Жүйесінде картаны шығару кезінде Клиент Банкке ұсынған немесе Клиент Onlinebank Halyk Жүйесінде белгілеген, карталар базасында Карта ұстаушының досьесінде тіркелетін, уақытша ДСН-код (E-PIN), клиенттің динамикалық аутентификациясын пайдалана отырып, интернет-

транзакцияларды растау үшін бір реттік SMS-пароль, сондай-ақ Карта ұстаушының барлық карталары бойынша SMS-хабарлама жіберілетін Карта ұстаушының мобильді (ұялы) телефонының жеке нөмірі.

1.12. *Карталар базасында ағымдағы шот ашуға және корпоративтік төлем картасына қызмет көрсетуге қосылу шарты (бұдан әрі – шарт)* – Банк пен клиент арасында жасалатын, шотты ашу, картаны шығару және қызмет көрсету талаптарын реттейтін белгіленген нысандағы шарт.

1.13. *Жеке басты куәландыратын құжат:*

- Қазақстан Республикасы азаматының төлқұжаты;
- Қазақстан Республикасы азаматының жеке куәлігі;
- шетелдік азаматтың Қазақстан Республикасында тұруға ықтиярхаты;
- азаматтығы жоқ адамның жеке куәлігі;
- шетелдік паспорт (немесе, егер шетелдіктің осындай құжат бойынша Қазақстан

Республикасының аумағына келуіне, жүріп-тұруына және болуына Қазақстан Республикасы тарапы болып табылатын халықаралық шартта жол берілсе және, егер осындай құжат бойынша Қазақстан Республикасының аумағында мәмілелер мен өзге де операциялар жасауға рұқсат етілсе, шетелдіктің азаматтық мемлекеті берген оның жеке басын куәландыратын өзге де құжат).

1.14. *Картаны ауыстыру* – алдыңғысының орнына шот бойынша жаңа карта беруді көздейтін операция.

1.15. *Клиенттің карта шығаруға/негізгі шотты ашуға өтініші* – клиент карта шығару үшін толтыратын және Банкке ұсынатын белгіленген нысандағы өтініш.

1.16. *Сәйкестендіргіш* – Банк белгілейтін, Homebank.kz қаржы порталына қосылу және Карталық операцияларды жүргізу туралы нұсқауларды (Электрондық құжаттарды) жолдау үшін Карта ұстаушы пайдаланатын сандардың (таңбалардың) бірегей реттілігі. Сәйкестендіргішті Банк Картаны ұстаушыға Homebank.kz қаржы порталында тіркелген кезде ұсынады және Парольмен бірге Карта ұстаушысын Карта деректемелері бойынша анық сәйкестендіреді.

1.15. *Карталар базасы* – карта ұстаушылардың орталықтандырылған карталар базасы. Карта ұстаушылар жүргізетін барлық карталық операция карталар базасында көрінеді. Карталар базасын жүйелік сүйемелдеу жекелеген бағдарламалық жасақтамалармен жүргізіледі.

1.16. *Карталық операция* – тауарлар мен қызметтерге ақы төлеу, қолма-қол ақша алу, валюта айырбастау, банкомат арқылы төлемдер, үзінді көшірмелер алу, кедендік төлемдерді төлеу, шотқа ақша есептеу және Банк айқындаған және оның талаптарында картаны пайдалана отырып жасалатын басқа да операциялар.

1.17. *РР картасы* – иесіне халықаралық әуежайлар аймағында орналасқан VIP-демалыс залдарына кіруге мүмкіндік беретін Priority Pass пластикалық картасы. РР картасы Карта болып табылмайды және оны Карталық операцияларды жүргізу үшін пайдалануға болмайды. Карталарға РР карталарын пайдалануға беру мүмкіндігі Банктің ішкі құжаттарымен айқындалады.

1.18. *Клиент* – Банкпен шарт жасасқан және шот иесі болып табылатын резидент/резидент емес заңды тұлға және оның оқшауланған бөлімшесі (филиалы немесе өкілдігі), шетелдік дипломатиялық және консулдық өкілдігі, шаруа, фермер қожалығы, жеке кәсіпкер, кәсіби медиатор, нотариус, адвокат, жеке сот орындаушысы.

1.19. *Байланыс орталығы* – дауыстық авторизацияны жүргізетін және шоттағы теңгерім, операциялардың егжей-тегжейі, берешек, кредиттік лимит, картаны шығару/ауыстыру туралы ақпаратты, сондай-ақ клиенттің байланыс деректерін өзгертуді қоса алғанда, ақпараттық-консультациялық қызметтер көрсету жөніндегі функцияларды орындайтын, Банктің қазіргі және әлеуетті клиенттерінің телефон қоңырауларына, электрондық және жазбаша өтініштеріне қызмет көрсету қызметі.

1.20. *Корпоративтік төлем картасы (бұдан әрі – карта)* – эмитент пен шот иесі клиент арасында жасалған шарт негізінде клиенттің уәкілетті өкіліне берілетін төлем картасы. Корпоративтік төлем картасын пайдалана отырып жасалатын төлемдер шоттағы ақша сомасы шегінде және/немесе осы клиентке берілген кредиттік лимит сомасы шегінде жүзеге асырылады.

1.21. *Кредит* – Карталық операциялар жасау үшін Банк клиентке беретін жаңартылатын кредит. Кредит клиентке шартта және Кредиттік шартта жазылған талаптарға сәйкес мерзімділік, ақылылық, қайтарымдылық талаптарында, Банктің ішкі құжаттарында белгіленген тәртіппен және мөлшерде беріледі.

1.22. *Кредиттік шарт* – Банк пен клиент арасында Кредит беру талаптары бар Карталық операцияларды жүргізу үшін тиісті шотқа Кредит беру туралы қол қойылған шарт. Банк пен клиент арасында Кредиттік шарт жасалған жағдайда Кредиттік шарт Шарттың ажырамас бөлігі болып табылады.

1.23. *Onlinebank мобильді қосымшасы* – Onlinebank Halyk Жүйесінде жұмыс істеу үшін Клиенттің мобильді құрылғысында орнатылған қосымша. Onlinebank мобильді қосымшасы арқылы жұмыс істеу кезінде операцияларды атқаруға сомалар бойынша шектеулер мен лимиттер қолданылады.

1.24. *Облыстық/өңірлік филиал (бұдан әрі – филиал)* – заңды тұлға болып табылмайтын, Бас банк орналасқан жерден тыс орналасқан, Банк атынан банк операцияларын жүзеге асыратын және өзіне Банк берген өкілеттіктер шегінде әрекет ететін Банк бөлімшесі.

1.25. *Бір реттік SMS пароль* – Интернет желісіндегі әрбір операцияны жүргізген кезде Банк тарапынан шығарылатын және Карта ұстаушының сенімді нөміріне SMS хабарлама арқылы жіберілетін динамикалық код.

1.26. *Клиенттің жауапты қызметкерлері* – клиенттің сенімхаты негізінде:

- ☐ карталарды шығару/ауыстыру/кредиттік лимиттерді белгілеу/ өзгерту үшін Банкке құжаттарды ұсынуға;
- ☐ картаны алуға өтініштердің/кредиттік лимиттерді белгілеуге өтініштердің дұрыс толтырылғанын куәландыруға;
- ☐ Банктен клиенттің сенімхаты бойынша карта мен ДСН-конвертті алып, кейін оны карта ұстаушыға беруге;
- ☐ карталарды ұстаушылардың шоттарына/карталарына ақша аудару үшін Банкке тізімді ұсынуға және шот бойынша үзінді көшірме алуға;
- ☐ Банктің шоттарына ақша аудару тәртібін реттейтін ішкі нормативтік құжаттарға сәйкес осындай операцияны жүргізуге мүмкіндігі бар Банк кассаларындағы шотты қолма-қол ақшамен толықтыруды жүзеге асыруға уәкілетті клиенттің қызметкерлері.

1.26. *Пароль* – Карта ұстаушы таңдаған, Банкке белгісіз, Homebank.kz қаржы порталына қосылу және Карталық операцияларды жүргізу туралы нұсқауларды (Электрондық құжаттарды) жолдау үшін пайдаланылатын құпия таңбалар жиынтығы. Парольді Карта ұстаушы Homebank.kz қаржы порталына тіркелген кезде таңдайды (Карта ұстаушының бастамасы бойынша оны одан әрі өз бетінше өзгерту мүмкіндігімен) және Сәйкестендіргішпен бірге Карта ұстаушыны Карта деректемелері бойынша нақты сәйкестендіреді.

1.27. *3D Secure пароли/SecureCode* – рұқсат етілмеген карталық операциялар тәуекелін төмендету және карталық операциялардың Интернетте қорғалуын қамтамасыз ету мақсатында Интернет арқылы on-line режимінде карталық операциялар жүргізу барысында құпия парольді енгізу арқылы Visa International және MasterCard Worldwide халықаралық төлем жүйелері әзірлеген Клиентті қосымша сәйкестендіру технологиясы.

1.28. *Төлем терминалы* – төлем картасын пайдаланбай қолма-қол ақша қабылдауға арналған өзіне-өзі қызмет көрсету құрылғысы;

1.29. *ДСН-код* – дербес сәйкестендіру нөмірі, құпиялы төрт мәнді код, карта ұстаушыға беріледі және карта ұстаушысын сәйкестендіруге арналады (виртуалды карта ұстаушысын қоспағанда).

1.30. *ДСН-конверт* – ДСН-код басылған қосымша парағы бар картаны (виртуалды картаны қоспағанда) алған кезде карта ұстаушыға берілетін арнайы мөрленген конверт.

1.31. *Картаға қызмет көрсету пункті* – Банк, Бенефициар (кәсіпкерлік қызметпен айналыспайтын жеке тұлға – Бенефициарды қоспағанда), қолма-қол ақша беру пункттері, Банкоматтар, Банк киоскілері.

1.32. *Картаны пайдалану қағидалары* – шарттарда пайдаланылатын негізгі терминдерді және картаны беру, сақтау, бұғаттау, ұстап қалу, ауыстыру тәртібін, сондай-ақ картаны пайдалануға байланысты басқа әрекеттерді анықтайтын осы Қағидалар. Картаны пайдалану қағидалары Шарттың ажырамас бөлігі болып табылады.

1.33. *Банктің процессингтік орталығы* – карталарды пайдалана отырып төлемдерді жүзеге асыру кезінде қалыптастырылатын ақпаратты жинауды, өңдеуді және беруді қамтамасыз ететін,

сондай-ақ төлем карталарының халықаралық жүйелерімен шарттарда көзделген өзге де функцияларды орындайтын бағдарламалық-техникалық кешен.

1.34. *Onlinebank Halyk жүйесі* – Клиентке интернет желісі арқылы Клиент пен Банк арасында электрондық құжаттармен, хабарламалармен (нұсқаулармен) алмасу арқылы Банкте ашылған өзінің банктік шоттарын қашықтан басқару мүмкіндігін беретін Банктің қашықтан қол жеткізу жүйесі.

1.35. *Төлем карталарының жүйесі* – осы төлем карталары жүйесінің ішкі қағидаларына сәйкес карталарды пайдалана отырып, төлемдер жасауды қамтамасыз ететін бағдарламалық-техникалық құралдардың, құжаттаманың және ұйымдастырушылық-техникалық іс-шаралардың жиынтығы. Осы Қағидалар бойынша төлем карталарының жүйелері: Visa International, MasterCard Worldwide, UnionPay International және American Express халықаралық төлем жүйелері.

1.36. *Шот* – мыналармен:

- есепке алынған, жұмсалған ақшаны, шоттағы ақша қалдығын есепке алумен;
- Қазақстан Республикасының заңнамалық актілерінде және/немесе шартта көзделген негіздер бойынша клиенттің ақшасын алып қою туралы уәкілетті органдардың өкімін орындаумен;
- шартта белгіленген мөлшерде және тәртіппен карталық операциялар үшін Банкке сыйақы төлеумен;
- Банкпен шарт жасасқан ұйымдармен сауда ынтымақтастығы жөніндегі агенттер мен дилерлер үшін;
- өкілдік, шаруашылық және іссапар төлемдерін төлеумен;
- кедендік шығындарды төлеумен;
- Банктің POS-терминалдары және сауда және сервис пунктінде белгіленген QR-кодтар арқылы тауарлар мен қызметтерді сатудан түскен түсімді есептеуге;
- клиенттің қолма-қол ақшасын өзін-өзі инкассациялауымен;
- шағын және орта бизнесті кредиттеу бағдарламалары бойынша кредиттік лимит немесе заем беру арқылы алынған заем қаражатын пайдаланумен, сондай-ақ оларды өтеумен байланысты операцияларды орындау үшін шарт негізінде Банктің клиентке ашатын банктік шоты (карталар базасындағы ағымдағы шот).

1.37. *Қауіпсіздік қызметі* – экономикалық, ішкі және ақпараттық қауіпсіздікті қамтамасыз ету жөнінде бақылауды жүзеге асыратын Банктің/Банк филиалының құрылымдық бөлімшесі.

1.38. *Операциялардың тәуліктік лимиті* – Банктің ішкі құжаттарына сәйкес белгіленген Картаны пайдалана отырып жүргізілетін Карталық операциялардың ең жоғары сомасы және/немесе саны бойынша лимит.

1.39. *Тарифтер* – Банктің уәкілетті органы бекітетін сыйақы төлеу күніне қолданыстағы Банк карталар бойынша көрсететін қызметтерге арналған тарифтер.

1.40. *Техникалық овердрафт* – карта бойынша жасалған шығыс операциясы сомасының карта бойынша қалдық сомасынан асып кетуі айырбастау операциясын жүргізу кезіндегі бағамдық айырма есебінен, авторизациясыз карта бойынша операция жасау нәтижесінде, авторизациялау кезінде ескерілмеген комиссияларды есептен шығару нәтижесінде және т. б. туындауы мүмкін.

1.41. *Банктің уәкілетті органы/уәкілетті тұлғасы* – тұрақты жұмыс істейтін алқалы орган не карталарды шығаруға және оларға қызмет көрсетуге қатысты шешімдер қабылдау жөніндегі өкілеттіктері бар Банктің уәкілетті тұлғасы.

1.42. *Фродо-қауіпті елдер* – карталық алаяқтық қаупі жоғары елдер. Банк фродо-қауіпті құрамына енгізген елдердің тізбесі Банктің сайтында орналастырылады. Фродқа қауіпті елдер тізіміне енгізілетін өзгерістер Банктің сайтында орналастырылады.

1.43. *Эмитент* – карта шығаруды жүзеге асыратын Банк. Осы Қағидалар бойынша Банк Эмитент болып табылады.

1.44. *Электрондық цифрлық қолтаңба (бұдан әрі – ЭЦҚ)* – электрондық цифрлық қолтаңба құралдарымен жасалған және электрондық құжаттың дұрыстығын, оның тиесілігін және мазмұнының өзгермейтіндігін растайтын электрондық цифрлық таңбалар жиынтығы.

1.45. *ALERT* – алаяқтардың осы карталарды құпиясыздандырғаны туралы Visa/MasterCard төлем жүйелерінің дабыл сигналдары, хабарламалары (карта нөмірі, қолданылу мерзімі, кейбір жағдайларда ДСН-код), осы хабарламаларды алғаннан кейін карталар дереу бұғатталады.

1.46. *E-PIN* – Карта ұстаушыға мобильді телефон нөміріне ұсынылатын, клиенттің сенім білдірілген тұлғасына Карта шығаруға берілген өтініште көрсетілетін картаны іске қосудың уақытша коды (электрондық ДСН-код).

1.47. *OTP-пароль* - One Time Password, Банктің Карта ұстаушыға мобильді телефон нөміріне жіберетін, Клиенттің сенімді тұлғасына карта шығаруға берілген өтініште көрсетілетін және Клиентке электрондық банктік қызметтерге – аутентификацияға рұқсат беру кезінде бір рет пайдалануға арналған электрондық цифрлық символдардың бірегей бірізділігін білдіретін бір реттік пароль

1.48. *POS-терминал* («POS» – ағылшын сөз тіркесінен алынған аббревиатура «Point of sale» – сауда/сервис пункті) – авторизацияны автоматтандыру және операция бойынша төлем құжаттарын ресімдеу мақсатында қолданылатын электрондық құрылғы.

1.49. *QR-код* – қолма-қол ақшасыз төлемдерді және (немесе) ақша аударымдарын жүзеге асыру үшін деректемелері бар «Quick Response» алгоритмі бойынша жасалған екі өлшемді сурет түріндегі төлем құралы;

1.50. *SMS-хабарлама* – клиенттің ұялы телефонынан Банкке жіберілетін немесе Банк ұялы байланыс операторы арқылы клиенттің ұялы телефонына жіберетін мәтіндік хабарлама.

2. Картаны беру және сақтау тәртібі

2.1. Банк карта мен ДСН-конвертті тікелей карта ұстаушыға не клиенттің Банктен карта мен ДСН-конвертті клиент берген сенімхатқа сәйкес алуға және оларды тікелей ұстаушыға беруге уәкілетті жауапты қызметкерлеріне береді. Картаны алған кезде ұстаушы картаның сыртқы жағындағы осы үшін арнайы көзделген жолға қол қояды.

2.2. Картаны басқа тұлғаларға беруге тыйым салынады. Ұстаушы болып табылмайтын адам ұсынған Карта алып қоюға жатады.

2.3. Картаның сыртқы жағында кодталған магниттік жолақ орналасқан ақпарат бар. Магниттік жолақтағы жазбаны бүлдіруі және авторизацияның автоматтандырылған режимінде карталық операцияларды жүргізудің мүмкін болмауына әкелуі мүмкін қолайсыз факторлардың – электромагниттік өрістердің (дисплейлермен, магниттелген немесе магниті бар заттармен, мысалы, кілттермен, сөмкелердегі магниттік құлыптармен, ұялы телефондармен көршілес болуы), механикалық зақымданулардың (сызаттардың, ластанудың, қызып кетудің, мысалы, күн сәулесінің) және т.б. әсеріне жол берілмейді.

2.4. Микропроцессорлық картаның алдыңғы жағында кодталған ақпараты бар интегралды схема болуы мүмкін. Интегралды схема электромагниттік өрістер мен атмосфералық әсерлерге берілмейді.

2.5. Картаны құтыда немесе әмиянда сақтау керек, онымен жұмыс істеу кезінде артық күш жұмсамау керек.

2.6. Қауіпсіздік мақсатында шығару кезінде карта шығыс операцияларына бұғатталады. Бұғаттан шығару ДСН-кодты терумен бірінші операцияны жүргізген кезде автоматты түрде жүргізіледі.

3. Құпия сөз

3.1. Клиенттің сенімді тұлғасына картаны шығаруға өтінішті толтыру кезінде клиент «Құпия сөз» тармағын толтырады.

3.2. Құпия сөз карта ұстаушысын телефон арқылы Банкке хабарласқан жағдайда оны сәйкестендіру үшін Банк қызметкерлеріне қажет.

3.3. Карта ұстаушы құпия сөзді құпия сақтауы керек.

4. ДСН-код

4.1. Карта берілгеннен кейін ұстаушыға ДСН-код басылған қосымша беті бар арнайы мөрленген конверт беріледі (виртуалды карта ұстаушысын қоспағанда). Алынған кезде дереу конвертті ашып, ДСН-кодты есте сақтап, қосымша бет пен конвертті жою ұсынылады. Картаны

Onlinebank Halyk Жүйесі арқылы шығарған және картаны мекенжайлық жеткізуді таңдаған кезде Картаны шығаруға берілген өтініште көрсетілетін ұялы телефон нөміріне картаны ұстаушыға картаны іске қосудың уақытша коды (электрондық ДСН-код, E-PIN) беріледі¹.

4.2. ДСН-код Банк қызметкерлеріне белгісіз және оны карта ұстаушы картаны пайдаланудың бүкіл уақыты ішінде құпияда сақтауы тиіс.

4.3. ДСН-код құпиялығын қамтамасыз ету үшін белгілі бір ережелерді сақтау керек:

- егер ДСН-кодты карта ұстаушы жазып алса, онда карта мен жазбаны бөлек сақтау керек;
- электрондық құрылғы пернетақтасында ДСН-код сандарының тіркесімін терген кезде

ешкімге қарауға жол бермеңіз.

4.4. ДСН-кодты теру кезінде электрондық құрылғылардың дисплейлеріндегі сандар арнайы көрсетілмейді, бірақ шартты белгімен ауыстырылады. ДСН-кодты теру кезінде қателіктер жібермеу маңызды. Егер ДСН-код қатарынан үш рет қате терілсе (кез келген уақыт аралығымен, бір немесе әртүрлі электрондық құрылғыларды пайдалану кезінде), ДСН-кодты теру әрекеттерінің лимиті аяқталады және карталық операцияны одан әрі жүргізу мүмкін емес.

4.5. Авторизацияның автоматтандырылған режимінде жүргізілетін және ДСН-код жиынтығымен расталатын карталық операцияларды Банк карта ұстаушысы жасаған деп санайды.

4.6. Егер карта ұстаушы ДСН-кодты ұмытып қалса, онда картаны ауыстыру үшін Банкке тапсыру керек, себебі карталық операцияларды автоматтандырылған авторизациялау режимінде жүргізу мүмкін болмайды.

5. Банкоматтар арқылы ДСН-кодты ауыстыру схемасы

5.1. Банкомат арқылы ДСН-кодты ауыстырған кезде төлем картасын ұстаушы келесі әрекеттерді орындайды (банкомат панелінде тиісті батырмаларды басу арқылы):

- 1) банкомат мәзіріне сәйкес тілді таңдайды және қолданыстағы ДСН-кодты енгізеді;
- 2) «ҚОСЫМША ҚЫЗМЕТТЕР» опциясын таңдайды;
- 3) «ДСН-КОДТЫ» АУЫСТЫРУ» операциясын таңдайды»;

4) банкоматтың келесі мәзірінде жаңа ДСН-код енгізіледі. Бұл ретте банкомат мәзірінде «(ДЕРБЕС СӘЙКЕСТЕНДІРУ НӨМІРІ) ДСН-КОДТЫҢ ҚҰПИЯЛЫЛЫҒЫН САҚТАҢЫЗ! ДСН-КОДТЫ БӨГДЕ АДАМНЫҢ ҚАРАУЫНА ЖОЛ БЕРМЕҢІЗ!» және «ЖАҢА ДСН-КОДТЫ ЕНГІЗІҢІЗ (КЕЗ КЕЛГЕН ТӨРТ САН)» ескертуі шығады;

5) банкоматтың келесі мәзірінде жаңа ДСН-кодты қайта енгізеді. Бұл ретте банкомат мәзірінде «(ДЕРБЕС СӘЙКЕСТЕНДІРУ НӨМІРІ) ДСН-КОДТЫҢ ҚҰПИЯЛЫЛЫҒЫН САҚТАҢЫЗ! ДСН-КОДТЫ БӨГДЕ АДАМНЫҢ ҚАРАУЫНА ЖОЛ БЕРМЕҢІЗ!» және «ЖАҢА ДСН-КОДТЫ РАСТАҢЫЗ» ескертуі шығады;

5.2. Операция сәтті жүргізілген жағдайда банкомат экранында: «ДСН-КОДТЫ АУЫСТЫРУ СӘТТІ АЯҚТАЛДЫ» жазуы шығады және банкомат операцияның сәтті жүргізілгенін растайтын чек шығарады.

6. Картаны пайдалану

6.1. Банк картаға қызмет көрсетуді, тікелей бақылауға ие жүйелер мен электрондық құрылғылардың үздіксіз жұмыс істеуін қамтамасыз етеді және Банкке байланысты емес себептер бойынша қызмет көрсету тоқтатылған жағдайда оны қалпына келтіру үшін барлық ықтимал шараларды қабылдайды.

6.2. Барлық кәсіпкер карта ұстаушыларын осы кәсіпкердегі карта бойынша қызмет көрсету мүмкіндігі туралы хабардар ету үшін төлем карталары жүйесінің логотипі бар көрсеткіштермен жабдықталады.

6.3. Карталық операцияларды жүргізу үшін карта ұстаушы картаны қызмет көрсету пунктiнiң (кәсіпкердің немесе Банктiн) кассирiне ұсынады не банкоматпен өзiне-өзi қызмет көрсету режимiнде (виртуалды картаны қоспағанда) iс-әрекет жасайды.

¹ Onlinebank Halyk Жүйесінде карталар базасында шоттар мен карталарды ашу процесін техникалық іске асырғаннан кейін

6.4. Кассир картаны қабылдап, электронды терминал арқылы авторизацияны жүзеге асырады. Кассир картаны терминалдың есептеу құрылғысына орналастырады, пернетақтада операция сомасын тереді және карта ұстаушыға ДСН-кодты арнайы пернетақтада теру арқылы операцияны растауды ұсынады. Сұрау Банкке байланыс арналары арқылы түседі. Дұрыс ДСН-кодты теру және ақшаның жеткіліктілігі кезінде шотта операцияның жасалғанын растайтын екі данада чек басып шығарылады. Кассир карта ұстаушыға чектің бір данасын береді. Карта ұстаушы чекте көрсетілген деректердің дұрыстығын тексереді. Қабылданған технологияға байланысты басып шығарылған чек карта ұстаушысы мен кассирдің қолымен расталуы мүмкін.

6.5. Кассир картаны ұсынушыдан оның жеке басын куәландыратын құжатты талап етуге құқылы. Құжат болмаған жағдайда кассир картаны ұсынушыға карталық операцияны жүргізуден бас тартуға құқылы.

6.6. Дұрыс ДСН-кодты теру карта ұстаушының шоттан карталық операцияның сомасын алуға берген тапсырмасы болып табылады.

6.7. Кассир картаны осы Қағиданың 11-бөліміндегі шарттарға сәйкес мән-жайлар анықталғанға дейін ұстап алуға құқылы.

6.8. Интернет желісінде немесе пошталық телефон тапсырыстары бойынша тауарлар мен қызметтерге ақы төлеу кредиттік картаны пайдалана отырып, кәсіпкерде қолданылатын тәртіпке сәйкес жүргізіледі. Кәсіпкер келесі ақпаратты сұрай алады: кредиттік картаның нөмірі, оның иесінің аты-жөні, CVV2 коды немесе CVC2 коды.

6.9. Егер картаны клиент картаның қолданылу мерзімі өткен күннен бастап бір ай ішінде қайта шығармаса, Банк оны жабуға құқылы.

6.10. Банк карталар бойынша (фродо-қауіпті елдер) алаяқтық тәуекелі жоғары елдерде қызмет көрсеткен клиенттермен және төлем карталарының халықаралық жүйелерінен Alerts дабыл хабарламаларын алған кезде жұмысты жүзеге асырады.

7. Қолма-қол ақша алу үшін картаны пайдалану

7.1. Картаны пайдалана отырып қолма-қол ақша алу төлем карталары жүйесіне қатысушы банктердің қолма-қол ақша беру пункттерінде немесе банкоматтардың көмегімен жүргізіледі.

7.2. Әдетте, қолма-қол ақша болған елінің валютасында карта бойынша беріледі. Кейбір елдерде карта бойынша қолма-қол ақша беру жиілігі мен ең жоғары сомасы заңмен шектелуі мүмкін.

7.3. Төлем карталары жүйесінің қағидалары бойынша қолма-қол ақша беру пункті карта ұстаушыдан карта бойынша қолма-қол ақша бергені үшін қосымша сыйақы (Банк тарифтеріне жатпайтын) алуға құқылы емес. Банк сыйақылардың осы түрі үшін жауап бермейді.

7.4. Төлем карталары жүйесіне қатысушы банктердің қолма-қол ақшаны беру пункттерінде карталарды пайдалана отырып қолма-қол ақша алу авторизациялаудың автоматтандырылған режимінде жүргізіледі. Карталық операцияны жүргізу рәсімі осы Қағидалардың 7-бөлімінде және 8-бөлімінде сипатталған.

7.5. Банкоматтың көмегімен қолма-қол ақшаны карта ұстаушы өзіне-өзі қызмет көрсету режимінде алады. Карталық операция аяқталғаннан және банкноталарды банкоматтан алғаннан кейін чек басып шығарылады. Карта ұстаушыға қатысты ақпараттың құпиялылығына байланысты өзіңізбен бірге басып шығарылған чекті алып, оны ешқашан банкоматтың жанында қалдырмауға кеңес беріледі.

7.6. Дұрыс ДСН-кодты терген кезде қолданыстағы карта үшін карталық операция мынадай себептер бойынша қабылданбауы мүмкін:

- сұралған сома банкомат кассеталарындағы банкноттармен берілмеуі мүмкін;
- сұратылған сома банкоматтың қолма-қол ақша беру құрылғысының габариттерімен айқындалатын бір реттік беру лимитінен асады. Бұл жағдайда сұралған соманы бөліктерге бөліп, операцияны бірнеше рет қайталау қажет.

7.7. Банкоматпен жұмыс істеген кезде, егер қайтарылған карта немесе берілген банкноттарды карта ұстаушы 20 секунд ішінде беру құрылғысынан алып қоймаса, қорғау жүйесі іске қосылатынын және карта ұстаушының ақшасын сақтау мақсатында карта немесе банкноттар банкоматтың ішіне тартылып, арнайы бөлікте ұсталатынын есте ұстаған жөн.

Мұндай жағдайларда картаны ұстаушыға қайтаруды картаны ұстау себептері анықталғаннан кейін және эмитентпен (Банкпен) кеңескеннен кейін ғана осы банкоматқа қызмет көрсететін жергілікті банк карталық операцияның (немесе оның алынбаған бөлігінің) авторизациялау фактісі бойынша шоттан алынған сомасын қалпына келтіру банкоматты қайта инкассациялағаннан және картаны ұстаушы алмаған қолма-қол ақша сомасы нақтыланғаннан кейін ғана жүргізілуі мүмкін. Карта ұстаушы осы банкоматқа қызмет көрсететін жергілікті банкпен келіссөздерге қолдау көрсету үшін Банкке жүгіне алады.

7.8. Егер ДСН-код қате терілсе немесе сұралған сома шоттағы ақша қалдығынан асып кетсе, банкомат дисплейінде тиісті хабарлама пайда болады, ал операция қабылданбайды.

7.9. Картаны немесе қолма-қол ақшаны банкоматта ұстау себебін Банк карта ұстаушы Банкке жүгінген күннен кейінгі 5 (бес) банктік күн ішінде ауызша телефон арқылы немесе жазбаша анықтайды.

7.10. Банк банкоматтары арқылы бір тәулікте берілуі мүмкін ең жоғары сома Банктің ішкі нормативтік құжаттарымен айқындалады. Бұл ретте карта ұстаушы Банктің банкоматтары арқылы бір тәулікте қолма-қол ақша беру бойынша осы шектеуді Банкке жүгіну және тиісті өтінішке қол қою арқылы немесе Байланыс орталығына телефон арқылы қоңырау шалу жолымен алып тастай алады +7 (727) 259 07 77, (9595 Қазақстан бойынша ұялы телефоннан қоңырау шалу тегін). Бір тәулікте басқа банктердің банкоматтары арқылы берілуі мүмкін соманың ең жоғары мөлшерін банкомат тиесілі банк белгілейді. Байланыс орталығына жүгіну арқылы шектеуді алудың ең ұзақ мерзімі – 30 күн, шектеулерді алудың неғұрлым ұзақ мерзімін белгілеу үшін клиент Банкке өтінішті қағаз тасымалдағышта ұсынуы қажет.

7.11. Кәсіпкердің тауарлары мен қызметтеріне ақы төлеу үшін жүргізілген операция сомасы шоттағы ақша сомасымен шектеледі.

8. Кәсіпкердің тауарлары мен қызметтеріне ақы төлеу үшін картаны пайдалану

8.1. Төлем карталары жүйесінің қағидалары бойынша кәсіпкер қолма-қол есеп айырысумен салыстырғанда картаны төлеуге қабылдаған кезде тауарлар мен көрсетілетін қызметтердің құнын көтеруге құқылы емес. Мұндай жағдайлар туралы карта ұстаушы Банкке хабарлауы қажет.

8.2. Карталық операция авторизациялаудың автоматтандырылған режимінде жүргізілуі мүмкін.

8.3. Карта ұстаушы карта бойынша төленген тауарды қайтаруға немесе карточка бойынша алдын ала төленген қызметтен бас тартуға, мысалы, сатып алынған авиабилетті тапсыруға құқылы. Ол үшін карта ұстаушының талабы бойынша және қызмет көрсететін кәсіпорынның келісімімен кассир «сатып алуды қайтару» операциясын жүзеге асырады. Қолма-қол ақшамен сатып алу сомасын қайтару көзделмейді.

8.4. Сатып алуды қайтару авторизация жүргізілгенге дейін немесе кейін жүзеге асырылуы мүмкін. Авторизация жүргізілгенге дейін сатып алуды қайтарған кезде операцияны ресімдеуді тоқтату жолымен тікелей кәсіпкерде оның күші жойылады. Авторизациядан кейін сатып алуды қайтарған кезде карта ұстаушы қайтару операциясын жүргізуді талап етеді, өйткені авторизациядан кейін операция сомасы карта ұстаушының шотынан алынады. Қайтару операциясын жүргізу үшін кассир арнайы чекті басып шығара отырып, электрондық терминалдың (reversal) арнайы функциясын іске қосады. Бұл ретте карталық операцияның сомасы Банк төлем карталары жүйесінен карталар бойынша жүргізілген қайтару операциясы туралы деректерді алғаннан кейін келесі банктік күні карта ұстаушының шотында қалпына келтіріледі. Бұл жағдай карта бойынша қолжетімді соманы есептеу кезінде ескерілуі керек.

9. Картаны бұғаттау

9.1. Карта ұстаушы санкцияламаған карталық операцияларды жүргізу қаупі туындаған жағдайда Банк картаны уақытша бұғаттау құқығын өзіне қалдырады. Банк картаны уақытша бұғаттау негіздерін өз қалауы бойынша анықтайды.

9.2. Карта ұстаушы қандай да бір карталық операциялардың (карта ұстаушының қатысуы немесе қатыспауы) заңдылық дәрежесін анықтау үшін Банктің онымен жедел байланысу мүмкіндігін қамтамасыз етеді.

9.3. Карта жоғалған немесе ұрланған жағдайда картаны бұғаттаудың ауызша немесе жазбаша талабымен (бұдан әрі – талап) Банктің Байланыс орталығына немесе орналасқан жері бойынша Банктің кез келген филиалына, ал картаны ұстаушы Банкпен байланысу мүмкін болмаған кезде – төлем карталары жүйесіне қатысушы кез келген жергілікті банкке жүгіну қажет.

9.4. Талапта картаны ұстаушының тегі, аты, әкесінің аты (бар болса) және мүмкіндігінше қосымша ақпарат: оның туған күні, құпия сөзі, картаның нөмірі мен қолданылу мерзімі, сондай-ақ бұғаттау себебі көрсетіледі. Байланыс үшін деректерді – мекенжайы мен телефон нөмірін көрсеткен жөн.

9.5. Байланыс орталығының телефондары (Алматы қ.): +7 (727) 259 0777, (9595 Қазақстан бойынша ұялы телефоннан қоңырау шалу тегін), хат-хабар үшін пошталық мекенжайы: «Қазақстан Халық Банкі» АҚ; А26МЗК5, Алматы қ., Әл-Фараби даңғылы, 40 үй.

9.6. Облыстық және өңірлік авторизациялау орталықтарының телефондары мен мекенжайларын орналасқан жері бойынша Банк филиалына жүгіну арқылы нақтылауға болады.

9.7. Банктің авторизациялау орталығы талапты арнайы журналда тіркейді және оны төлем карталары жүйесіне береді.

9.8. Картаны бұғаттау Банктің авторизациялау орталығы талапты құжаттық тіркеген сәттен бастап 6 (алты) сағат өткен соң күшіне енеді.

9.9. Картаны ұстаушы картаны бұғаттау күшіне енгенге дейін жүзеге асырылған карталық операциялар үшін жауапты болады және картаны бұғаттау күшіне енген кезден бастап одан босатылады.

9.10. Ауызша талап картаны ұстаушының орналасқан жері бойынша Банк филиалына 2 (екі) банктік күн ішінде ұсынылатын жазбаша өтінішімен расталады. Карта ұстаушы шетелде болған жағдайда немесе көрсетілген мерзімде Банкке келу мүмкін болмауының өзге себебі болған жағдайда, карта ұстаушы үш сағат өткеннен кейін және шетелдік сапардан оралғаннан кейін телефон арқылы Банктің авторизациялау орталығымен қайта байланысады немесе алғашқы мүмкіндік болған кезде Банкке талапты растайтын жазбаша өтініш береді.

9.11. Банктің авторизациялау орталығына телефон арқылы түскен өтініштер кез келген ықтимал даулы жағдайларды талдау үшін магниттік тасымалдағышта тіркеледі.

9.12. Банк филиалына немесе төлем карталары жүйесінің кез келген қатысушысына талап берілген жағдайда картаны бұғаттау Банктің авторизациялау орталығы картаны ұстаушының атынан осы филиал немесе төлем карталары жүйесінің қатысушысы берген талапты тіркегеннен кейін күшіне енеді.

9.13. Талап картаны ұстаушыдан шыққан болып есептеледі және Банк картаны бұғаттаудың салдары үшін шағымдарды қабылдамайды.

9.14. Карта бұғатталғаннан кейін карта ұстаушының жазбаша өтініші негізінде Банк жаңа нөмірі мен ДСН-коды бар шот бойынша жаңа карта шығарады.

9.15. Банк картаны сақтау кезінде салғырттық танытқан немесе карта бұғатталғаннан кейін де ДСН-кодтың құпиялылығын сақтамаған жағдайда, сондай-ақ карта ұстаушының қасақана заңға қарсы әрекеттері анықталған жағдайда карта ұстаушының жауапкершілік шарасын анықтау құқығын өзіне қалдырады.

9.16. Бұрын жоғалған деп мәлімделген картаны анықтаған кезде карта ұстаушы бұл туралы Банкке дереу хабарлауы, содан кейін картаны Банкке қайтаруы тиіс.

10. Картаны ұстап қалу/алып қою

10.1. Кәсіпкер картаны ұстап қалуды/алып қоюды мынадай жағдайларда жүргізеді:

- карта бұғатталғанда;
- картаны ұсынушы оның иесі болмағанда;
- картаны қолдан жасаудың айқын белгілері анықталғанда;
- картаны ұстаушы карталық операция жүргізгеннен кейін кәсіпкерде картаны ұмытып

кеткенде.

10.2. Картаны ұстап қалуды/алып қоюды банкомат, кәсіпкердің кассирі немесе Банктің қауіпсіздік қызметі жүргізеді. Картаны ұстаған/алып қойған кезде (оны банкомат ұстаған жағдайларды қоспағанда) тиісті акті жасалады.

10.3. Картаны ұстап қалу/алып қою себебін Банк карта ұстаушы Банкке немесе төлем карталары жүйесіне қатысушы жергілікті банкке ауызша, телефон арқылы немесе жазбаша жүгінген күннен кейінгі банктік күннен кешіктірмей анықтайды.

10.4. Банк жергілікті банк немесе Банк тиісті шешім қабылдағаннан кейін ұсталған картаны тікелей карта ұстаушыға (ұсталған/алынған картаны Банкке жеткізген жағдайда), карта ұстаушының жазбаша өтініші бойынша қайтарады.

11. Картаның жарамдылық мерзімі, картаны пайдалануды тоқтата тұру және тоқтату

11.1. Картада оның қолданылу мерзімінің аяқталу күні (айы және жылы) көрсетіледі. Карта онда көрсетілген айдың соңғы күнінің соңына дейін жарамды.

11.2. Банк мерзімі өткен картаны бұғаттаған күннен бастап 10 (он) банктік күн ішінде карта ұстаушыға кейіннен хабарлай отырып, туындаған даулы жағдайларды шешкенге дейін бұғаттауға құқылы.

11.3. Пайдаланудан бас тартқан жағдайда карта ұстаушы Банкке тиісті жазбаша өтінішпен жүгінуге және картаны тапсыруға міндетті.

12. Дауларды реттеу

12.1. Карта ұстаушыға шотта ақша жұмсауды есепке алу және ықтимал дауларды реттеу үшін чектерді сақтау ұсынылады.

12.2. Банктің карта ұстаушыға ай сайынғы үзінді көшірмені, қосымша үзінді көшірмені, сондай-ақ өзге де, оның ішінде шоттан ақша алудың дұрыстығын растайтын құжаттардың көшірмелерін ұсынуы Қазақстан Республикасының заңнамасында, Банктің ішкі ережелерінде, тарифтерді қоса алғанда, шартта белгіленген тәртіппен және мерзімде жүзеге асырылады.

12.3. Барлық дау бойынша карта ұстаушы Банкке жазбаша сұрау салады, ол шағым қабылданған жағдайда карта ұстаушының атынан төлем карталары жүйесінің алдында сөйлейді. Төлем карталары жүйесінің қағидаларында ескіру мерзімі даулы карталық операцияны қарау бойынша – ол жасалған күннен бастап 45 (қырық бес) күн деп белгіленген. Шағым негізді болған жағдайда Банк шоттағы карталық операция сомасын қалпына келтіреді. Төлем карталары жүйесімен негізсіз наразылықтар үшін айыппұл санкциялары белгіленеді, олар даулы карталық операция сомасынан асып кетуі мүмкін. Банк шоттан ақша алу туралы шарттың талаптары бойынша шоттан тікелей дебеттеу арқылы айыппұлдар мен негізсіз талап қою сомасын шоттан алуға құқылы.

12.4. Төлем картасының жоғалғаны, ұрланғаны немесе рұқсатсыз пайдаланылғаны туралы клиенттің хабарламасы күшіне енгеннен кейін Банк жүзеге асырған санкцияланбаған төлем кезінде Банк Клиенттің осындай төлем туралы жазбаша өтінішін күнтізбелік 15 (он бес) күннен аспайтын мерзімде қарайды. Егер санкцияланбаған төлемге клиенттің, төлем картасын ұстаушының қатысқандығы немесе оны жүзеге асыруға ықпал еткені анықталмаса, онда Банк көрсетілген мерзімде клиенттің шотына санкцияланбаған төлем сомасын есепке алады. Қажет болған кезде мұндай мерзім ұзартылуы мүмкін, бірақ бұл ретте өтінішті қарау мерзімі шартта көзделген тәртіппен хабарлама жіберіле отырып, Қазақстан Республикасының ішіндегі операциялар бойынша күнтізбелік 30 (отыз) күннен немесе шетелде жасалған операциялар бойынша күнтізбелік 60 (алпыс) күннен аспауға тиіс. Клиент Банкке санкцияланбаған төлемді жүргізуді негіздейтін құжаттарды, ақпаратты ұсынуға, сондай-ақ Банкке санкцияланбаған төлем жағдайын тексеруге жәрдемдесуге құқылы. Санкцияланбаған төлем сомасын өтеу туралы шешім қабылданған жағдайда, Банк санкцияланбаған төлем сомасын клиенттің шотына есепке алады және клиенттің таңдауы бойынша санкцияланбаған төлем күнінен бастап Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкінің қайта қаржыландырудың ресми мөлшерлемесі бойынша ақшаны қайтару күнін қоса алғанда, санкцияланбаған төлем сомасының төрттен бір бөлігінен аспайтын мөлшерде клиенттің шотына

тұрақсыздық айыбын төлейді немесе клиентке санкцияланбаған төлем сомасының төрттен бір бөлігінен аспайтын мөлшерде залалды өтейді.

12.5. Осы Қағидалардың 12.3 және 12.4-тармақтарында көзделгендерден басқа, клиенттің өзге талаптарын реттеу үшін шарттың қолданылу мерзімі ішінде клиент клиенттің талаптарында талаптарын растайтын құжаттар мен ақпаратты ұсына отырып, Банкке жазбаша наразылықпен жүгінуге құқылы. Қарау үшін қосымша ақпарат алу не қосымша тексеру талап етілмейтін клиенттің шағымы шағым алынған күннен бастап күнтізбелік 15 (он бес) күн ішінде қаралады.

Қарау үшін қосымша ақпарат немесе қосымша тексеру талап етілетін клиенттің шағымы Банкке шағым түскен күннен бастап күнтізбелік 30 (отыз) күн ішінде немесе Қартаны шетелде пайдаланған жағдайда күнтізбелік 45 (қырық бес) күн ішінде қаралады және ол бойынша шешім қабылданады.

Шағымды қарау нәтижесі туралы клиентке Банк шағым бойынша шешім қабылдаған сәттен бастап 3 (үш) жұмыс күні ішінде хабарланады.

Егер Банк Банктің залалдарды төлеуін көздейтін клиенттің талабын негізді деп таныса, Банк клиентпен келісім бойынша клиентке залалдарды өтейді немесе тараптар шағымды өзге тәсілмен реттей алады. Банк залалдарды өтеу үшін ақшаны Банк пен клиент клиенттің талабын реттеген күннен бастап 3 (үш) банктік күннен кешіктірілмейтін мерзімде шотқа есептейді.