

Приложение 1
к Договору присоединения на открытие
текущего счета в карточной базе и
обслуживание корпоративной платежной
карточки

ПРАВИЛА ПОЛЬЗОВАНИЯ КАРТОЧКОЙ

1. Словарь терминов

1.1. *Авторизация* – разрешение Банка на осуществление платежа с использованием Карточки посредством электронных устройств.

1.2. *Банк* – АО «Народный Банк Казахстана».

1.3. *Банкомат* – электронно-механическое устройство, позволяющее держателю платежной карточки получать наличные деньги и пользоваться другими услугами эмитента с использованием платежной карточки.

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

1.5. *Бенефициар* – в рамках настоящих Правил получатель перевода денег по Карточной операции, не являющийся клиентом:

- предприятия торговли и сервиса;
- физические лица, не осуществляющие предпринимательскую деятельность;
- юридические лица, являющиеся некоммерческой организацией;
- органы государственной власти и управления.

1.6. *Блокирование карточки* – полный или частичный запрет на осуществление карточных операций с использованием карточки.

1.7. *цифровая карточка* – платежная карточка, позволяющая ее держателю осуществлять оплату товаров и услуг в сети Интернет. Открытие цифровой карточки возможно в Мобильном приложении Onlinebank с предоставлением данных реквизитов Карточки, необходимых для осуществления оплат на интернет-сайтах, без выпуска пластика.

1.8. *Выписка* – выписка по счету, формируемая Банком и отражающая операции, произведенные по счету. В выписке указываются:

- номер платежной карточки. Допускается неполное указание номера платежной карточки в соответствии с требованиями систем платежных карточек и заключенных договоров;
- начальную и последнюю дату отчетного периода;
- сумму и дату осуществления каждого платежа с использованием платежной карточки;
- размер комиссий, удержанных с клиента за осуществление платежей с использованием платежной карточки.
- размер кредитного лимита;
- остаток денег на счете или размер задолженности (указывается со знаком «-») на начало и конец периода;
- данные о карточных операциях;
- краткое описание банковских операций – выплат и списаний, в том числе по поручению клиента; при наличии задолженности указывается требуемая дата погашения.

1.9. *Выпуск карточки* – операция, предусматривающая выпуск и выдачу карточки ее держателю на основании договора.

1.10. *Держатель карточки* – физическое лицо – сам клиент и/или уполномоченный представитель клиента, имеющий право пользоваться карточкой в соответствии с договором присоединения на открытие текущего счета в карточной базе и обслуживание корпоративной

платежной карточки или договором, заключенным по действовавшим до введения в действие настоящих Правил формам договора.

1.11. *Доверенный номер* – личный номер мобильного (сотового) телефона Держателя карточки, предоставленный Клиентом Банку при выпуске карты в Системе Onlinebank Halyk, дистанционным способом посредством веб-ресурса Банка либо установленный Клиентом в Системе Onlinebank Halyk, фиксируемый в карточной базе в досье Держателя карточки, на который будут отправляться временный ПИН-код (E-PIN), одноразовый SMS-пароль для подтверждения интернет-транзакций с использованием динамической аутентификации клиента, а также SMS-уведомления по всем карточкам Держателя карточки.

1.12. *Договор присоединения на открытие текущего счета в карточной базе и обслуживание корпоративной платежной карточки (далее – договор)* – договор установленной формы, заключаемый между Банком и клиентом, регулирующий условия открытия счета, выпуска и обслуживания карточки.

1.13. *Документ, удостоверяющий личность:*

- паспорт гражданина Республики Казахстан;
- удостоверение личности гражданина Республики Казахстан;
- вид на жительство иностранца в Республике Казахстан;
- удостоверение лица без гражданства;

– заграничный паспорт (или иной документ, удостоверяющий личность иностранца, выданный ему государством его гражданства, если въезд, передвижение и пребывание иностранца по такому документу на территории Республики Казахстан допускается международным договором, стороной которого является Республика Казахстан, и, если по такому документу разрешается совершать сделки и иные операции на территории Республики Казахстан).

1.14. *Замена карточки* – операция, предусматривающая выдачу новой карточки по счету взамен прежней.

1.15. *Заявление на выпуск карточки/открытие основного счета клиент* – заявление установленной формы, заполняемое и представляемое клиентом в Банк для выпуска карточки.

1.16. *Идентификатор* – устанавливаемая Банком уникальная последовательность цифр (символов), используемая Держателем карточки для подключения к Финансовому portalу Homebank.kz и направления указаний о проведении Карточных операций (Электронных документов). Идентификатор предоставляется Банком Держателю карточки при регистрации в Финансовом portalе Homebank.kz и в сочетании с Паролем определенно идентифицирует Держателя карточки по Реквизитам Карточки.

1.15. *Карточная база* – централизованная карточная база держателей карточек. Все карточные операции, производимые держателями карточек, отражаются в карточной базе. Системное сопровождение карточной базы осуществляется отдельным программным обеспечением.

1.16. *Карточная операция* – оплата товаров и услуг, получение наличных денег, обмен валюты, платежи посредством банкомата, получение выписок, оплата таможенных платежей, зачисление денег на счет и другие операции, определенные Банком и на его условиях, совершаемые с использованием карточки.

1.17. *Карта РР* – пластиковая карточка Priority Pass, предоставляющая ее владельцу возможность доступа в VIP-залы отдыха, расположенные в зоне международных аэропортов. Карта РР не является Карточкой и не может использоваться для проведения Карточных операций. Возможность предоставления в пользование Карт РР к Карточкам определяется внутренними документами Банка.

1.18. *Клиент* – юридическое лицо – резидент/нерезидент и его обособленное подразделение (филиал или представительство), иностранное дипломатическое и консульское представительство, крестьянское, фермерское хозяйство, индивидуальный предприниматель, профессиональный медиатор, нотариус, адвокат, частный судебный исполнитель, заключившее с Банком договор и являющееся владельцем счета.

1.19. *Контакт-центр* – служба обслуживания телефонных вызовов, электронных и письменных обращений существующих и потенциальных клиентов Банка, производящая

голосовую авторизацию и выполняющая функции по оказанию информационно-консультационных услуг, включая информацию о балансе на счете, деталях операций, задолженности, кредитному лимиту, выпуску/замене карточки, а также изменение контактных данных клиента.

1.20. *Корпоративная платежная карточка (далее – карточка)* – платежная карточка, выдаваемая уполномоченному представителю клиента на основании договора, заключенного между эмитентом и клиентом – владельцем счета. Платежи с использованием корпоративной платежной карточки осуществляются в пределах суммы денег на счете и/или в пределах суммы кредитного лимита, предоставленного данному клиенту.

1.21. *Кредит* – возобновляемый кредит, предоставляемый Банком клиенту для совершения Карточных операций. Кредит предоставляется клиенту на условиях срочности, платности, возвратности в соответствии с требованиями, изложенными в договоре и Кредитном договоре, в порядке и в размере, установленных внутренними документами Банка.

1.22. *Кредитный договор* – подписываемый между Банком и клиентом договор о предоставлении на соответствующий счет Кредита для совершения Карточных операций, содержащий условия предоставления Кредита. В случае заключения между Банком и клиентом Кредитного договора, Кредитный договор является неотъемлемой частью Договора.

1.23. *Мобильное приложение Onlinebank* - приложение, установленное на мобильном устройстве Клиента для работы в Системе Onlinebank Halyk. При работе через мобильное приложение Onlinebank применяются ограничения и лимиты по суммам на совершение операций.

1.24. *Областной/региональный филиал (далее – филиал)* – подразделение Банка, не являющееся юридическим лицом, расположенное вне места нахождения Головного банка, осуществляющее банковские операции от имени Банка и действующее в пределах полномочий, предоставленных ему Банком.

1.25. *Одноразовый SMS пароль* – динамический код, который генерируется и высылается Банком на доверенный номер Держателя карты посредством SMS сообщения при проведении каждой операции в сети Интернет.

1.26. *Ответственные работники клиента* – работники клиента, уполномоченные на основании доверенности клиента на:

- представление в Банк документов для выпуска/замены карточек/установления/изменения кредитных лимитов;
- заверение правильности заполнения заявлений на получение карточки/заявлений на установление кредитных лимитов;
- получение в Банке по доверенности от клиента карточки и ПИН-конверта с последующей передачей их держателю карточки;
- представление в Банк списка для зачисления денег на счета/карточки держателям карточек и получение выписок по счету;
- осуществление пополнения наличными деньгами счета в кассах Банка, имеющих возможность проводить такую операцию согласно внутренним нормативным документам Банка, регламентирующим порядок зачисления денег на счета.

1.26. *Пароль* – выбранный Держателем Карточки секретный набор символов, неизвестный Банку, используемый для подключения к Финансовому portalу Homebank.kz и направления указаний о проведении Карточных операций (Электронных документов). Пароль избирается Держателем Карточки при регистрации в Финансовом portalе Homebank.kz (с возможностью дальнейшего его самостоятельного изменения по инициативе Держателя Карточки) и в сочетании с Идентификатором определенно идентифицирует Держателя Карточки по Реквизитам Карточки.

1.27. *Пароль 3D Secure/SecureCode* - разработанная международными платежными системами Visa International и MasterCard Worldwide технология дополнительной идентификации клиента 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.

1.28. *Платежный терминал* - устройство самообслуживания, предназначенное для приема наличных денег без использования платежной карточки;

1.29. *ПИН-код* – персональный идентификационный номер, секретный четырехзначный код, присваиваемый держателю карточки и предназначенный для идентификации держателя карточки (за исключением держателя виртуальной карточки).

1.30. *ПИН-конверт* – специальный запечатанный конверт, выдаваемый держателю карточки при получении карточки (за исключением виртуальной карточки), содержащий вкладыш с напечатанным ПИН-кодом.

1.31. *Пункт обслуживания карточки* – Банк, Бенефициар (за исключением Бенефициара – физического лица, не осуществляющего предпринимательскую деятельность), пункты выдачи наличных денег, Банкоматы, Банковские киоски.

1.32. *Правила пользования карточкой* – настоящие Правила, определяющие основные термины, используемые в договорах, и порядок выдачи, хранения, блокирования, задержания, замены карточки, а также другие действия, связанные с использованием карточкой. Правила пользования карточкой являются неотъемлемой частью Договора.

1.33. *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 международными системами платежных карточек.

1.34. *Система Onlinebank Halyk* - система удаленного доступа Банка, предоставляющая Клиенту возможность дистанционного управления своими банковскими счетами, открытыми в Банке путем обмена электронными документами, сообщениями (указаниями) между Клиентом и Банком через сеть интернет.

1.35. *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 системами платежных карточек являются: международные платежные системы Visa International, MasterCard Worldwide, UnionPay International и American Express.

1.36. *Счет* – банковский счет (текущий счет в карточной базе), открываемый Банком клиенту на основании договора для выполнения операций, связанных с:

- учетом зачисленных, израсходованных денег, остатка денег на счете;
- исполнением распоряжения уполномоченных органов об изъятии денег клиента по основаниям, предусмотренным законодательными актами Республики Казахстан и/или договором;
- выплатой вознаграждения Банку за карточные операции в размере и порядке, определяемых договором;
- для агентов и дилеров по торговому сотрудничеству с организациями, заключившими договор с Банком;
- оплатой представительских, хозяйственных и командировочных платежей;
- оплатой таможенных расходов;
- зачислением выручки, поступающей от реализации товаров и услуг через POS-терминалы Банка и QR-коды, установленные в пункте торговли и сервиса;
- самоинкассацией наличных денег клиента;
- использованием заемных средств, а также их погашения, полученных посредством предоставления кредитного лимита или займа по программам кредитования малого и среднего бизнеса.

1.37. *Служба безопасности* – структурное подразделение Банка/филиала Банка, осуществляющее контроль по обеспечению экономической, внутренней и информационной безопасности.

1.38. *Суточный лимит операций* – лимит по максимальной сумме и/или количеству проводимых с использованием Карточки Карточных операций, установленный в соответствии с внутренними документами Банка.

1.39. *Тарифы* – утверждаемые уполномоченным органом Банка тарифы на услуги, оказываемые Банком по карточкам, действующие на дату уплаты вознаграждения.

1.40. *Технический овердрафт* – превышение суммы расходной операции, совершенной по карточке, над суммой остатка по карточке, может возникнуть за счет курсовой разницы при

проведении операции конвертации, в результате совершения операции по карточке без авторизации, в результате списания комиссий, не учтенных при авторизации, и др.

1.41. *Уполномоченный орган/уполномоченное лицо Банка* – постоянно действующий коллегиальный орган либо уполномоченное лицо Банка, обладающее полномочиями по принятию решений, касающихся выпуска и обслуживания карточек.

1.42. *Фродо-опасные страны* – страны с повышенным риском мошенничества по карточкам. Перечень стран, включенных Банком в состав фродо-опасных, размещается на сайте Банка. Изменения в список фродо-опасных стран размещаются на сайте Банка.

1.43. *Эмитент* – Банк, осуществляющий выпуск карточек. Эмитентом по настоящим Правилам является Банк.

1.44. *Электронная цифровая подпись (далее – ЭЦП)* – набор электронных цифровых символов, созданный средствами электронной цифровой подписи и подтверждающий достоверность электронного документа, его принадлежность и неизменность содержания;

1.45. *ALERT* – сигналы тревоги, сообщения от платежных систем Visa/MasterCard о рассекречивании мошенниками данных карточек (номер карточки, срок действия, в некоторых случаях ПИН-код) после получения данных сообщений карточки немедленно блокируются.

1.46. *E-PIN* – временный код активации карточки (электронный ПИН-код), предоставляемый держателю Карточки на мобильный номер телефона, указываемый в Заявлении на выпуск карточки доверенному лицу клиента;

1.47. *OTP-пароль* - One Time Password, одноразовый пароль, представляющий собой уникальную последовательность электронных цифровых символов, высылаемых Банком держателю Карточки на мобильный номер телефона, указываемый в Заявлении на выпуск карточки доверенному лицу клиента и предназначенный для одноразового использования при предоставлении доступа Клиенту к электронным банковским услугам – аутентификации.

1.48. *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.

1.49. *QR-код* - платежный инструмент в виде двухмерного изображения, созданного по алгоритму “Quick Response” содержащего в себе реквизиты, для осуществления безналичных платежей и (или) переводов денег;

1.50. *SMS-сообщение* – текстовое сообщение, направляемое с мобильного телефона клиента в Банк или Банком на мобильный телефон клиента через оператора мобильной связи.

2. Порядок выдачи и хранения карточки

2.1. Банк выдает карточку и ПИН-конверт непосредственно держателю карточки либо ответственным работникам клиента, уполномоченным получать в Банке карточку и ПИН-конверт согласно доверенности, выданной клиентом, и выдавать их непосредственно держателю. При получении карточки держатель расписывается в специально предусмотренном для этого поле на оборотной стороне карточки.

2.2. Передача карточки другим лицам запрещается. Карточка, предъявленная не держателем, подлежит изъятию.

2.3. На оборотной стороне 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, сотовыми телефонами), 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.

2.4. На лицевой стороне микропроцессорной карточки может также находиться интегральная микросхема с закодированной на ней информацией. Интегральная микросхема не поддается воздействию электромагнитных полей и атмосферным влияниям.

2.5. Карточку следует хранить в футляре или портмоне, не прилагать чрезмерных усилий при обращении с ней.

2.6. В целях безопасности при выпуске карточка блокируется на расходные операции. Разблокирование производится автоматически, при проведении первой операции с набором ПИН-кода.

3. Кодовое слово

3.1. При заполнении заявления на выпуск карточки доверенному лицу клиента клиент заполняет пункт «Кодовое слово».

3.2. Кодовое слово необходимо работникам Банка для идентификации держателя карточки в случае обращения его в Банк по телефону.

3.3. Держатель карточки должен хранить кодовое слово в секрете.

4. ПИН-код

4.1. После выдачи карточки держателю выдается специальный запечатанный конверт с вкладышем, где напечатан ПИН-код (за исключением держателя виртуальной карточки). Рекомендуются сразу при получении вскрыть конверт, запомнить ПИН-код и уничтожить вкладыш и конверт. При выпуске карточки через Систему Onlinebank Halyk и выборе адресной доставки карточки держателю карточки на мобильный номер телефона, указываемый в Заявлении на выпуск карты, будет предоставлен временный код активации карточки (электронный ПИН-код, E-PIN)¹.

4.2. ПИН-код неизвестен работникам Банка и должен сохраняться держателем карточки в секрете в течение всего времени 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 три раза 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. Схема смены ПИН-кода через банкоматы

5.1. При смене ПИН-кода через банкомат держатель платежной карточки выполняет следующие действия (путем нажатия соответствующей кнопки на панели банкомата):

- 1) в соответствии с меню банкомата выбирает язык и вводит действующий ПИН-код;
- 2) выбирает опцию «ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛУГИ»;
- 3) выбирает операцию «СМЕНА «ПИН-КОДА»;

4) в следующем меню банкомата вводит новый ПИН-код. При этом в меню банкомата появляется предупреждение «(ПЕРСОНАЛЬНЫЙ ИДЕНТИФИКАЦИОННЫЙ НОМЕР) СОБЛЮДАЙТЕ КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ ПИН-КОДА! НЕ ДОПУСКАЙТЕ ПОДСМОТРА ПИН-КОДА ПОСТОРОННИМ ЛИЦОМ!» и надпись: «ВВЕДИТЕ ВАШ НОВЫЙ ПИН-КОД (ЛЮБЫЕ ЧЕТЫРЕ ЦИФРЫ)»;

¹ После технической реализации процесса открытия счетов и карт в карточной базе в Системе Onlinebank Halyk.

5) в следующем меню банкомата повторно вводит новый ПИН-код. При этом в меню банкомата появляется предупреждение «(ПЕРСОНАЛЬНЫЙ ИДЕНТИФИКАЦИОННЫЙ НОМЕР) СОБЛЮДАЙТЕ КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ ПИН-КОДА! НЕ ДОПУСКАЙТЕ ПОДСМОТРА ПИН-КОДА ПОСТОРОННИМ ЛИЦОМ!» и надпись: «ПОДТВЕРДИТЕ ВАШ НОВЫЙ ПИН-КОД»;

5.2. В случае успешного проведения операции на экране банкомата появится надпись: «СМЕНА ПИН-КОДА ЗАВЕРШЕНА УСПЕШНО» и банкоматом будет распечатан чек, подтверждающий успешное проведение операции.

6. Пользование карточкой

6.1. 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.

6.2. Все предприниматели снабжаются указателями с логотипом системы платежных карточек для информирования держателей карточек о возможности обслуживания по карточке у данного предпринимателя.

6.3. Для проведения карточных операций держатель карточки предъявляет карточку кассиру пункта обслуживания (предпринимателя или Банка) либо производит действия с банкоматом в режиме самообслуживания (за исключением виртуальной карточки).

6.4. Кассир, приняв карточку, осуществляет авторизацию 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. 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.

6.5. Кассир вправе потребовать у предъявителя карточки документ, удостоверяющий его личность. При отсутствии документа кассир вправе отказать предъявителю карточки в проведении карточной операции.

6.6. Набор правильного ПИН-кода является поручением держателя карточки на изъятие суммы карточной операции со счета.

6.7. Кассир вправе задержать карточку до выяснения обстоятельств согласно условиям раздела 11 настоящих Правил.

6.8. Оплата товаров и услуг в сети интернет или по почтовым телефонным заказам с использованием кредитной карточки производится в соответствии с порядком, действующим у предпринимателя. Предприниматель может запросить следующую информацию: номер кредитной карточки, фамилия, имя её держателя, CVV2-код или CVC2-код.

6.9. Банк вправе закрыть карточку, если она не перевыпущена клиентом в течение одного месяца с даты истечения срока действия карточки.

6.10. Банк осуществляет работу с клиентами, обслуживавшимися в странах повышенного риска мошенничества по карточкам (фродо-опасные страны), и при получении тревожных сообщений Alerts от международных систем платежных карточек.

7. Пользование карточкой для получения наличных денег

7.1. Получение наличных денег с использованием карточки производится в пунктах выдачи наличных денег банков-участников системы платежных карточек или с помощью банкоматов.

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

7.3. По правилам системы платежных карточек пункт выдачи наличных денег не вправе 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.

7.4. Получение наличных денег с использованием карточек в пунктах выдачи наличных денег банков-участников системы платежных карточек производится в автоматизированном режиме авторизации. Процедура проведения карточной операции описана в данном разделе 7 и разделе 8 настоящих Правил.

7.5. С помощью банкомата получение наличных денег производится держателем карточки в режиме самообслуживания. После завершения карточной операции и изъятия банкнот из банкомата распечатывается чек. Ввиду конфиденциальности относящейся к держателю карточки информации рекомендуется забирать с собой распечатанный чек и никогда не оставлять его возле банкомата.

7.6. 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;
- запрашиваемая сумма превышает лимит разовой выдачи, определяемый габаритами устройства выдачи наличных денег банкомата. В этом случае необходимо разделить запрашиваемую сумму на части и повторить операцию несколько раз.

7.7. 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 (Банком), а восстановление суммы карточной операции (или ее не изъятых частей), изъятых со счета по факту авторизации, может быть произведено только после переинкассации 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.

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

7.9. Причина задержания карточки или наличных денег в банкомате выясняется Банком в течение 5 (пять) банковских дней, следующих за днем обращения держателя карточки в Банк, устно по телефону или письменно.

7.10. Максимальная сумма, которая может быть выдана в одни сутки через банкоматы Банка, определяется внутренними нормативными документами Банка. При этом держатель карточки может снять данное ограничение по выдаче наличных в одни сутки через банкоматы Банка путем обращения в Банк и подписания соответствующего заявления, или же позвонив в Контакт-центр по телефонам +7 (727) 259 07 77, (9595 бесплатный звонок с мобильного номера по Казахстану). Максимальный размер суммы, который может быть выдан через банкоматы других банков в одни сутки, устанавливается тем банком, которому принадлежит банкомат. Максимальный срок на снятие ограничения через обращение в Контакт-центр – 30 дней, для установления более длительного срока снятия ограничений клиенту необходимо представить заявление в Банк на бумажном носителе.

7.11. Сумма операции, проведенной для оплаты товаров и услуг у предпринимателя, ограничивается суммой денег, находящихся на счете.

8. Пользование карточкой для оплаты товаров и услуг предпринимателя

8.1. По правилам системы платежных карточек предприниматель не вправе завышать стоимость товаров и услуг при принятии карточки к оплате по сравнению с наличным расчетом. О таких случаях держателю карточки необходимо уведомить Банк.

8.2. Карточная операция может производиться в автоматизированном режиме авторизации.

8.3. 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 предприятия обслуживания кассиром осуществляется операция «возврат покупки». Возврат суммы покупки наличными деньгами не предусматривается.

8.4. Возврат покупки может быть осуществлен до или после проведения авторизации. При возврате покупки до проведения авторизации операция отменяется непосредственно у предпринимателя путем прекращения её оформления. При возврате покупки после проведения авторизации держатель карточки требует проведения возвратной операции, поскольку после авторизации сумма операции изымается со счета держателя карточки. Для проведения возвратной операции кассир 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.

9. Блокирование карточки

9.1. Банк оставляет за собой право временного блокирования карточки в случае возникновения опасности проведения карточных операций, не санкционированных держателем карточки. Основания для временного блокирования карточки Банк определяет по своему усмотрению.

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 кражи карточки необходимо незамедлительно обратиться в Контакт-центр Банка или любой филиал Банка по месту нахождения с устным или письменным требованием блокирования карточки (далее – требование), а при невозможности держателя карточки связаться с Банком – к любому местному банку – участнику системы платежных карточек.

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. Телефоны Контакт-центра (г. Алматы): +7 (727) 259 07 77, (9595 бесплатный звонок с мобильного номера по Казахстану), почтовый адрес для корреспонденции: АО «Народный Банк Казахстана»: A26M3K5, г. Алматы, пр. Аль-Фараби, д. 40.

9.6. Телефоны и адреса областных и региональных центров авторизации можно уточнить, обратившись в филиал Банка по месту нахождения.

9.7. Центр авторизации Банка регистрирует требование в специальном журнале с фиксацией времени и передает его в систему платежных карточек.

9.8. Блокирование карточки вступает в силу по истечении 6 (шесть) часов с момента документальной регистрации требования Центром авторизации Банка.

9.9. Держатель карточки несет ответственность за карточные операции, осуществленные до вступления блокирования карточки в силу, и освобождается от нее с момента вступления блокирования карточки в силу.

9.10. Устное требование подтверждается письменным заявлением держателя карточки, представляемым в филиал Банка по месту нахождения в течение 2 (два) банковских дней. В случае нахождения держателя карточки за рубежом или иной причины невозможности явиться в Банк в указанный срок, держатель карточки повторно связывается с Центром авторизации Банка по

телефону по истечении трех часов и по возвращении из зарубежной поездки или при первой возможности представляет в Банк письменное заявление, подтверждающее требование.

9.11. Обращения в Центр авторизации Банка по телефону регистрируются на магнитном носителе для анализа любых возможных спорных ситуаций.

9.12. В случае подачи требования в филиал Банка или любому участнику системы платежных карточек блокирование карточки вступит в силу после регистрации Центром авторизации Банка требования, переданного данным филиалом или участником системы платежных карточек от имени держателя карточки.

9.13. Требование считается исходящим от держателя карточки, и претензии за последствия блокирования карточки Банком не принимаются.

9.14. После блокирования карточки на основании письменного заявления держателя карточки Банком выпускается новая карточка по счету, с новым номером и ПИН-кодом.

9.15. Банк сохраняет за собой право определить меру ответственности держателя карточки в случае допущенной им халатности при хранении карточки или несоблюдения секретности ПИН-кода даже после блокирования карточки, а также в случае установления преднамеренных противоправных действий держателя карточки.

9.16. При обнаружении карточки, ранее заявленной утраченной, держатель карточки должен немедленно информировать об этом Банк, а затем вернуть карточку в Банк.

10. Задержание/изъятие карточки

10.1. Задержание/изъятие карточки предпринимателем производится в случаях если:

- карточка заблокирована;
- 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 банковского дня, следующего за днем обращения держателя карточки в Банк или местный банк-участник 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/изътой 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.

11.2. Банк вправе блокировать просроченную карточку с последующим уведомлением держателя карточки в течение 10 (десять) банковских дней со дня блокирования, до урегулирования возникших спорных ситуаций.

11.3. В случае отказа от пользования держатель карточки обязан обратиться с соответствующим письменным заявлением в Банк и сдать карточку.

12. Урегулирование споров

12.1. Держателю карточки рекомендуется сохранять чеки для учета расходования денег на счете и урегулирования возможных споров.

12.2. 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, внутренними правилами Банка, включая тарифы, договором.

12.3. 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. Правилами системы платежных карточек установлен срок давности по рассмотрению спорной карточной операции – 45 (сорок пять) дней со дня ее совершения. В случае обоснованности претензии Банк восстанавливает сумму карточной операции на счете. За необоснованные претензии системой платежных карточек устанавливаются штрафные санкции, которые могут превышать сумму спорной карточной операции. Банк вправе по условиям договора об изъятии денег со счета путем прямого дебетования счета изъять со счета штрафы и сумму необоснованной претензии.

12.4. При несанкционированном платеже, осуществленном Банком после вступления в силу уведомления клиента об утере, хищении или несанкционированном использовании платежной карточки, Банк рассматривает письменное обращение клиента о таком платеже в срок не более 15 (пятнадцать) календарных дней. Если не будет установлено, что в несанкционированном платеже участвовал или содействовал его осуществлению клиент, держатель платежной карточки, то Банк в указанные сроки зачисляет на счет клиента сумму несанкционированного платежа. При необходимости такой срок может быть продлен, но при этом срок рассмотрения обращения не должен превысить 30 (тридцать) календарных дней по операциям внутри Республики Казахстан или 60 (шестьдесят) календарных дней по операциям, совершенным за рубежом, с направлением уведомления в порядке, предусмотренном договором. Клиент вправе представлять в Банк документы, информацию в обоснование проведения несанкционированного платежа, а также содействовать Банку в расследовании ситуации с несанкционированным платежом. В случае принятия решения о возмещении суммы несанкционированного платежа, Банк зачисляет на счет клиента сумму несанкционированного платежа и по выбору клиента уплачивает неустойку за неправомерное пользование чужими деньгами со дня несанкционированного платежа по день возврата денег по официальной ставке рефинансирования Национального Банка Республики Казахстан на день осуществления несанкционированного платежа или возмещает клиенту убытки в размере не более одной четвертой суммы несанкционированного платежа.

12.5. Для урегулирования иных претензий клиента, помимо предусмотренных в пунктах 12.3 и 12.4 настоящих Правил, в течение срока действия договора клиент вправе обратиться в Банк с письменной претензией, с представлением документов и информации, подтверждающих требования клиента в претензии. Претензия клиента, для рассмотрения которой не требуется получение дополнительной информации либо дополнительная проверка, рассматривается в течение 15 (пятнадцать) календарных дней со дня получения претензии.

Претензия клиента, для рассмотрения которой требуется получение дополнительной информации или дополнительная проверка, рассматривается, и по ней принимается решение в течение 30 (тридцать) календарных дней со дня поступления претензии в Банк или в течение 45 (сорок пять) календарных дней в случае использования Карточки за рубежом.

О результате рассмотрения претензии клиенту сообщается в течение 3 (три) рабочих дней с момента принятия Банком решения по претензии.

Если Банк признает обоснованной претензию клиента, которая предусматривает уплату Банком убытков, Банк по соглашению с клиентом возмещает клиенту убытки, или стороны могут урегулировать претензию иным способом. Деньги для возмещения убытков зачисляются Банком на счет в срок не позднее 3 (три) банковских дней со дня урегулирования Банком и клиентом претензии клиента.»