«QAZAQ BANKI» АҚ ТӨЛЕМ КАРТОЧКАСЫН ҚОЛДАНУ ЕРЕЖЕЛЕРІ

1. Карточканы беру және сақтау тәртібі.

1.1. Банк төлем Карточкасын тікелей карточканың ұстаушысына немесе Қазақстан Республикасының заңнамасында қарастырылған тәртіпте карточканың ұстаушысы берген қолданыстағы сенімхаты негізінде оның сенімгеріне береді.

1.2. Карточка қатаң түрде дербес, Карточканы басқа тұлғаларға қолдануға немесе кепіл ретінде беруге тыйым салынады. Уәкілетті емес тұлға берген карточка алынуы тиіс.

1.3. Карточканы алған кезде карточканың ұстаушысы Банк қызметкерінің қатысуында Карточканың сыртқы жағындағы арнайы осыған арналған жолға қол қояды. Қосымша жолда телефон/пошта арқылы тапсырыс берген кезде, Интернет желісінде тауарлар мен қызметтердің төлемін жасаған кезде Карточканы қолдану кезінде қажет болатын Карточканың құпия коды (CVV, CVV2) көрсетілген.

1.4. Карточканы шығару оны ұстаушысына бергенге дейін Карточка бойынша қандай да бір операцияларды жүргізу ықтималдығын болдырмайтын белсенді емес мәртебемен жүргізіледі. Карточканы белсендіру жүргізілуі мүмкін:

- ПИН-кодты енгізумен бірінші сәтті операцияны жүргізген кезде Карточка ұстаушысымен;
- Байланыс орталығының (бұдан былай - "БО") тәулік бойғы қызметіне немесе VIP менеджерге карточка ұстаушысының жеке қоңырау шалуы бойынша.

1.3. Карточкаға жағымсыз әсерлердің әсеріне жол берілмейді: Карточканың магниттік жолағына және/немесе микропроцессорының тұтастығына залал келтіруі және карточкалы операцияларды жүргізу мүмкінсіздігіне алып келуі мүмкін электр магниттік өрістер (дисплейлердің, магниттелген немесе магнит құрамды заттардың, мысалы, сөмкедегі кілттер, магниттік құлпылар және басқалар) қасында орналасуы, механикалық зақымданулар (сызаттар, ластану, қызу, мысалы, күн сәулелері және басқа).

ПРАВИЛА ПОЛЬЗОВАНИЯ ПЛАТЕЖНОЙ КАРТОЧКОЙ АО «QAZAQ BANKI»

1. Порядок выдачи и хранения карточки.

1.1. Банк выдает платежную Карточку непосредственно держателю карточки, либо его поверенному, действующему на основании выданной держателем карточки доверенности в порядке, предусмотренном законодательством Республики Казахстан.

1.2. Карточка строго персональная, передача Карточки другим лицам в пользование или в качестве залога запрещается. Карточка, предъявленная неуполномоченным лицом, подлежит изъятию.

1.3. При получении Карточки, держатель карточки в присутствии работника Банка расписывается в специально предусмотренном для этого поле на оборотной стороне Карточки. В дополнительном поле указан секретный код Карточки (CVV, CVV2), который необходим при использовании Карточки при телефонных/почтовых заказах, оплаты товаров и услуг в сети Интернет.

1.4. Выпуск Карточки производится с неактивным статусом, который исключает вероятность проведения каких-либо операций по Карточке до ее выдачи держателю. Активация карточки может быть произведена:

- Держателем карточки, при проведении первой успешной операции с вводом ПИН-кода;
- По личному звонку держателя карточки в круглосуточную службу Контактный Центр (далее – «КЦ») или звонку VIP менеджеру.

1.3. Не допускается воздействие на карточку неблагоприятных факторов: электромагнитных полей (соседство с дисплеями, намагниченными или содержащими магниты предметами, например, ключами, магнитными замками на сумках и прочее), механических повреждений (царапины, загрязнение, перегрев, например, солнечными лучами и прочее), которые могут повредить целостность магнитной полосы и/или микропроцессора Карточки и повлечь за собой невозможность проведения карточных

1.4. Карточканы басқа төлем карточкаларынан бөлек сауытта немесе әмиянда сақтау керек.
1.5. Карточканың ұстаушысына жеке қолына карточкамен бірге ПИН-код көрсетілген қосымша беті бар жабылған ПИН-конверт беріледі. Алған кезде конвертті ашып, ПИН-кодты есте сақтап, ПИН-кодты банкоматта тексергеннен кейін қосымша бет пен конвертті жою ұсынылады.
1.6. ПИН-код Банк қызметкеріне белгісіз және Карточканы қолдану кезеңінде Карточка Ұстаушысы оны құпияда ұстауы тиіс.
1.7. Карточка Ұстаушысы ПИН-кодтың құпиялығын қамтамасыз ету үшін келесі талаптарды орындауы тиіс:
- Карточканың ПИН-кодын карточканың өзінен бөлек сақтауға;
- бөгде адамдардың электрондық құрылғының пернетақтасында терілетін ПИН-код сандарының комбинациясын көруіне жол бермеуге (екінші қолмен көлеңкелеу керек).

1.8. Карточканың ПИН-кодын қатарынан үштен артық енгізген кезде (бір немесе бірнеше электрондық құрылғыларды қолданған кезде кез келген уақыт аралығымен) Карточка блокталады. Карточканың ПИН-кодын дұрыс емес енгізу әрекеттерін нөлдеуді Карточка Ұстаушысы Банктің филиалына немесе БО жүгінгеннен кейін оның верификациясынан кейін Банк жүргізеді. Карточканың ПИН-кодын дұрыс емес енгізу санын нөлдеу үшін сыйақыны ұстау Банктің Тарифтеріне сәйкес автоматты режимде Банктің деректер базасында жүргізіледі. Карточканың ПИН-кодын дұрыс емес енгізу әрекеттерін нөлдеу үшін комиссия қайтарылмайды.
1.9. Автоматтандырылған режимде жүргізілетін және ПИН-кодты дұрыс терумен расталатын карточкалық операцияларды Банк карточка ұстаушысымен жүргізілген ретінде санайды және даулануға жатпайды.
1.10. Егер Карточканың ұстаушысы ПИН-кодты ұмытып қалса, онда Карточканы қайта шығару үшін оны Банкке өткізу керек, себебі автоматтандырылған режимде операцияларды жүргізу мүмкін емес.

операций.
1.4. Карточку следует хранить в футляре или портмоне, раздельно от других платежных карточек.
1.5. Держателю карточки выдается лично в руки запечатанный ПИН-конверт к карточке с вкладышем, где указан ПИН-код. Рекомендуется при получении вскрыть конверт, запомнить ПИН-код и уничтожить вкладыш и конверт, после проверки ПИН-кода в Банкомате.
1.6. ПИН-код неизвестен работникам Банка и должен храниться в секрете Держателем Карточки в период пользования Карточкой.
1.7. Держатель карточки должен соблюдать следующие требования для обеспечения секретности ПИН-кода:
- хранить ПИН-код Карточки раздельно от самой карточки;
- не позволять посторонним лицам подглядывать набираемую на клавиатуре электронного устройства комбинацию цифр ПИН-кода (прикрывая ввод второй рукой).

1.8. При вводе ПИН-кода карточки более трех раз подряд (с любым временным промежутком, при пользовании одним или несколькими электронными устройствами) Карточка блокируется. Сброс попыток неправильного ввода ПИН-кода карточки, производится Банком при обращении держателя карточки в филиал Банка или в КЦ после его верификации. Удержание вознаграждения за обнуление счетчика неправильного набора ПИН-кода карточки производится в базе данных Банка в автоматическом режиме согласно Тарифам Банка. Комиссия за обнуление счетчика неправильного набора ПИН-кода карточки не возвращается.
1.9. Карточные операции, произведенные в автоматизированном режиме и подтвержденные правильным набором ПИН-кода, считаются Банком совершенными держателем карточки и не подлежат оспариванию.
1.10. Если держатель карточки забыл ПИН-код, то Карточку следует сдать в Банк для ее перевыпуска, поскольку проведение операций в автоматизированном режиме станет невозможным.

2. Сауда және сервис орталықтарында қызмет көрсету.

2.1. Карточкаға қызмет көрсетудің барлық орындары карточка ұстаушыларына осы орында Карточка бойынша қызмет көрсету мүмкіндігі туралы ақпарат беру үшін Халықаралық төлем жүйесіне (бұдан былай - "ХТЖ") сәйкес келетін логотибі бар көрсеткішпен жабдықталады.

2.2. ХТЖ ережелеріне сәйкес сауда және сервис кәсіпорның қолма-қол ақшалай есеп айырысумен салыстырғанда төлемге Карточканы қабылдаған кезде тауарлар мен қызметтердің құнын арттыруға құқығы жоқ. Кәсіпорын осы талаптарды орындамаған кезде карточканың ұстаушысына мұндай жағдай туралы Банкке хабарлау ұсынылады.

2.3. Карточкалық операцияларды жүргізген кезде карточка ұстаушысы Карточканы қызмет көрсету орнының кассиріне береді немесе өз-өзіне қызмет көрсету режимінде банкоматпен әрекеттерді жүргізеді.

2.4. Кассир Карточканы қабылдап, POS-терминал көмегімен Авторизацияны жүргізеді. Бұл үшін кассир Карточканы POS-терминалдың оқитын құрылғысына салады. Пернетақтада операция сомасын теріңіз және қажет болған кезде карточканың ұстаушысына POS-терминалдың PIN пернетақтасында ПИН-кодты теру арқылы операцияны растауды ұсынады. Сұраныс Банкке байланыс каналдары арқылы түседі. ПИН-кодты дұрыс терген, шығыс операцияларын жүргізу тыйым болмаған және ТК арналған ағымдағы шотта ақша жеткілікті болған кезде карточка ұстаушысына операцияның жасалуын растайтын екі данада чек басып шығарылады. Кассир карточканың ұстаушысына бір данасын береді. Карточканың ұстаушысы чекте көрсетілген мәліметтердің дұрыстығын тексереді. ПИН-кодқа сұраныс болмаған кезде басып шығарылған чек карточка ұстаушысының және кассирдің қолтаңбаларымен куәландырылады.

2.5. Кассир Карточка ұстаушысынан оның жеке басын куәландыратын құжатты талап етуге құқылы. Құжат болмаған кезде кассир Карточканы ұсынушыға операцияларды жүргізуден бас тартуға құқылы.

2.6. Кассир Осы Ережелердің 5-бөлімінің

2. Обслуживание в пунктах торговли и сервиса.

2.1. Все пункты обслуживания карточек оснащаются указателями с логотипами соответствующей Международной платежной системы (далее – «МПС») для информирования держателей карточек о возможности обслуживания по Карточке в данном пункте.

2.2. Согласно правил МПС предприятие торговли и сервиса не вправе завышать стоимость товаров и услуг при принятии Карточки к оплате по сравнению с наличным расчетом. При невыполнении предприятием обслуживания данных требований держателю карточки рекомендовано уведомлять Банк о таких случаях.

2.3. Для проведения Карточных операций держатель карточки предъявляет Карточку кассиру пункта обслуживания, либо производит действия с банкоматом в режиме самообслуживания.

2.4. Кассир, приняв Карточку осуществляет Авторизацию с помощью POS-терминала. Для этого кассир помещает Карточку в считывающее устройство POS-терминала. Набирает на клавиатуре сумму операции и, при необходимости, предлагает держателю карточки подтвердить операцию путем набора ПИН-кода на PIN клавиатуре POS-терминала. Запрос поступает в Банк по каналам связи. При наборе правильного ПИН-кода, отсутствия запрета на проведения расходных операций и достаточности денег на текущем счете для ПК держателя карточки распечатывается чек в двух экземплярах, подтверждающий совершение операции. Кассир вручает держателю карточки один экземпляр чека. Держатель карточки проверяет правильность данных, указанных в чеке. В случае отсутствия запроса ПИН-кода, распечатанный чек заверяется подписями держателя карточки и кассира.

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

2.6. Кассир вправе изъять Карточку до выяснения обстоятельств, согласно условиям раздела 5 Настоящих Правил.

талаптарына сәйкес жағдайларды анықтағанға дейін Карточканы алуға құқылы.

2.7. Карточка ұстаушысының қолтаңбасы чекте/слипте көрсетілген ақпараттың дұрыстығының растамасы болып табылады.

2.8. Саудадан бас тартқан жағдайда (Карточка ұстаушысы тауарды қайтарады) кассир сұратылған авторизациядан бас тартқанын тексеру керек, бұл ретте кассир соманы қайтару туралы ақпараты бар екі данадағы POS-терминалдың чегін басып шығарады және олардың бір данасын Карточка ұстаушысына береді. Егер операция импринтер көмегімен жүргізілген болса, бүлінген слипті Карточка ұстаушысының қатысуында жойғанына көз жеткізу керек.

Білу маңызды. Интернет желісінде тауарлар мен қызметтер төлемін жасау төлем карточкаларын төлемге қабылдайтын Интернет-дүкенде қолданыстағы талаптар мен ережелерге сәйкес жүргізіледі.

3. Банкоматтарда қолма-қол ақшаны алу.

3.1. Карточканы қолданумен ТК арналған ағымдағы шот бойынша қолма-қол ақшаны алу қолма-қол ақшаны беру орындарында және /немесе ХТЖ Банктер-мүшелерінің банкоматтарын қолданумен жүргізіледі.

3.2. Кейбір елдерде Карточка бойынша қолма-қол ақшаны беру жиілігі және максималды сомасы осы елдердің заңнамасымен шектелуі мүмкін.

3.3. ХТЖ Банктер-мүшелерінің қолма-қол ақшаны беру орындарында ТК арналған ағымдағы шот бойынша қолма-қол ақшаны алу акцептсіз тәртіпте жүргізіледі.

3.4. Банкоматты қолдану алдында банкоматтың жұмыс істейтіндігін және «VISA International» ХТЖ логотибінің болуын, сонымен қатар төлем карточкасы мәліметтерінің компрометациясына алып келуі мүмкін бөгде заттардың болуына тексеру керек. Банкомат көмегімен Карточка бойынша қолма-қол ақшаны алуды карточка ұстаушысы өз-өзіне қызмет көрсету режимінде жүргізеді. Банкоматтың дұрыс жұмыс істейтіндігін тексеріп алып, карточканың ұстаушысы Карточканы дұрыс бағыттап оны Карточканы қабылдау-беру құрылғысына салады. Құрылғының механизмі Карточканы ішке қарай тартып алады. Банкоматтың дисплейінде тиісті пернелерді басу арқылы қызмет көрсету тілін

2.7. Подпись держателя карточки является подтверждением достоверности, указанной на чеке/слипе информации.

2.8. При отказе от покупки (держатель карточки возвращает товар), необходимо убедиться, что кассир произвел отмену запрошенной авторизации, при этом кассир распечатывает чек POS-терминала с информацией о возврате суммы в двух экземплярах, и одну из них вручает держателю карточки. В случае, если операция проведена посредством импринтера, необходимо убедиться, чтобы испорченный слип уничтожили в присутствии держателя карточки.

Важно знать. Оплата товаров и услуг в сети Интернет осуществляется на условиях и согласно правил, действующему в Интернет-магазине, принимающему к оплате платежные карточки.

3. Снятие наличных в Банкоматах.

3.1. Снятие наличных денег по текущему счету для ПК с использованием Карточки производится в пунктах выдачи наличных денег и/или с помощью банкоматов Банков-членов МПС.

3.2. В некоторых странах частота и максимальная сумма выдачи наличных денег по Карточке могут ограничиваться законодательством этих стран.

3.3. Снятие наличных денег по текущему счету для ПК в пунктах выдачи наличных денег Банков-членов МПС производятся в безакцептом порядке.

3.4. Перед тем, как воспользоваться банкоматом, необходимо убедиться в работоспособности банкомата и в наличии логотипа МПС «VISA International», а также на наличие посторонних предметов, которые могут привести к компрометации данных платежной карточки. С помощью банкомата снятие наличных денег по Карточке производится держателем карточки в режиме самообслуживания. Убедившись, что банкомат находится в рабочем состоянии, держатель карточки, правильно сориентировав Карточку, помещает ее в устройство приема-выдачи Карточки. Механизм устройства затягивает Карточку внутрь. На дисплее банкомата отобразится предложение выбрать язык обслуживания

таңдау ұсынысы кескінделеді. Содан кейін ПИН-пернетақтада ПИН-кодты теру ұсынысы болады. ПИН-кодты тергеннен кейін карточканың ұстаушысы банкоматтың ұсынылған мәзірінен қажетті функцияны таңдайды.

3.5. Дұрыс ПИН-кодты теру кезінде қолданыстағы Карточкаға арналған операция келесі себептерден қабылданбауы мүмкін:

1) Сұратылатын сома банкоматта жоқ банкоматтармен беріле алмайды. Осы банкоматтың нұсқаулығында көрсетілетін банкноттардың минималды номиналына тең соманы сұрату керек;

2) Сұратылатын сома габариттермен және/немесе банкоматтың қолма-қол ақша беру құрылғысының иесі ХТЖ мүшесі болып табылатын Банктің ережелерімен анықталатын бір ретті беру лимитінен асады. Сұратылатын соманы бөліктерге бөліп, операцияны бірнеше рет қайталау керек;

3) Сұратылатын сома карточка ұстаушысының ТК арналған ағымдағы шот бойынша ақша сомасынан асады. ТК арналған ағымдағы шот бойынша ақша қалдығын сұрату қызметі арқылы мөлшерін нақтылау қажет аз соманы сұратуға болады.

3.6. Банкоматпен жұмыс істеген кезде Карточкаларды және/немесе банкноттарды қайтару уақыты 20 секундты құрайды. Карточка ұстаушысының ақшасының сақтығы мақсатында Карточка немесе банкноттар банкоматпен 20 секунд өткеннен кейін алынады. Мұндай жағдайларда Карточканы оның ұстаушысына осы банкоматқа қызмет көрсететін банк қайтаруды Карточканы алып қою себебін анықтағаннан кейін ғана жүргізіледі, ал Авторизация дерегі бойынша карточка ұстаушысының ТК арналған ағымдағы шотынан шегерілген операция сомасын (немесе оның алынбаған бөлігін) қалпына келтіру клиент Банкке даулы жағдай туралы өтінішпен жүгінгеннен кейін жүргізілуі мүмкін.

3.7. Дұрыс емес ПИН-кодты терген кезде банкоматтың дисплейінде тиісті хабарлама пайда болады және операция қабылданбайды.

4. Шектеулер

4.1. Төлем карточкалары ұстаушыларының ақшасының сақтығы және қауіпсіздік деңгейін арттыру мақсатында Банк әдепкі

путем нажатия соответствующих клавиш. Затем последует предложение набрать ПИН-код на ПИН-клавиатуре. После набора ПИН-кода держатель карточки выбирает нужную функцию из предложенного меню банкомата.

3.5. Операция для действующей Карточки при наборе правильного ПИН-кода может быть отклонена по следующим причинам:

1) Запрашиваемая сумма не может быть выдана банкнотами, отсутствующими в банкомате. Следует запрашивать сумму, кратную минимальному номиналу банкнот, указываемому в инструкции к данному банкомату;

2) Запрашиваемая сумма превышает лимит разовой выдачи, определяемый габаритами и/или правилами Банка члена МПС владельца устройства выдачи наличных денег банкомата. Необходимо разделить запрашиваемую сумму на части и повторить операцию несколько раз;

3) Запрашиваемая сумма превышает сумму денег по текущему счету для ПК держателя карточки. Можно запросить меньшую сумму, размер которой следует уточнить через функцию запроса остатка денег по текущему счету для ПК.

3.6. При работе с банкоматом следует помнить, что время возврата Карточки и/или банкнот составляет 20 секунд. В целях сохранности денег держателя карточки, Карточка или банкноты будут изъяты банкоматом по истечению 20 секунд. В таких случаях возврат Карточки ее держателю может быть произведен банком, обслуживающим данный банкомат, только после выяснения причин изъятия Карточки, а восстановление суммы операции (или ее не изъятой части), списанной с текущего счета для ПК держателя карточки по факту Авторизации, может быть произведено только после обращения клиента в Банк с заявлением о диспутной ситуации.

3.7. При наборе неправильного ПИН-кода на дисплее банкомата появится соответствующее уведомление, и операция будет отклонена.

4. Ограничения

4.1. В целях сохранности денег держателей платежных карточек и повышения уровня безопасности, Банком установлены

қалпы бойынша қойылған келесі шектеулерді белгілеген:
a) Карточка бойынша шығыс операцияларға шектеу (тәулігі);
b) Интернет желісінде операцияларды жүргізуге және телефон/пошта тапсырыстарына шектеулер.
Жоғарыда аталған шектеулердің өзекті мөлшерлері Банктің www.qazaqbanki.kz ресми сайтында орналасқан.
Бұл шектеулер алынуы немесе өзгертілуі мүмкін:
- ✓ Клиентпен – телефон арқылы Байланыс орталығы 1 тәуліктен аспайтын мерзімде жүгінген кезде немесе онда көрсетілген кез келген мерзімге жазбаша өтініш бойынша;
- ✓ Банктің рұқсатсыз карточкалық операциялар тәуекелін төмендету мақсатында – алаяқтыққа күдіктенген, жаппай рұқсатсыз карточкалық операциялар деректерін анықтаған кезде немесе қашықтықтан банктік қызмет көрсетуді пайдаланушылардың дербес деректерін және Банк клиенттерінің төлем карточкаларының деректемелерін ұрлау қауіпін төндіретін жағдайларды тіркеген кезде, форс-мажор жағдайлары туындаған кезде. Бұл ретте өзгертулер Банктің www.qazaqbanki.kz ресми сайтында танысуға болады.

c) АҚШ және Оңтүстік-Шығыс Азия елдері аумағында (Австралия және Жаңа Зеландияны қоспағанда) карточканың магниттік жолағы бойынша барлық карточкалық операцияларды жүргізуге шектеулер;
Осы шектеулер Клиент Байланыс орталығына телефон арқылы 15 тәуліктен аспайтын мерзімде жүгінген кезде немесе кез келген аталған мерзімге Клиенттің жазбаша өтініші бойынша алынуы мүмкін.
4.2. Микропроцессор бойынша операцияларды жүргізуді қолдайтын құрылғыда магниттік жолақ (ЧИП) бойынша төлем карточкасын оқыған кезде операция қабылданбайды, себебі «Qazaq Banki» АҚ төлем карточкалары төлем карточкасын қолдану қауіпсіздігін елеулі арттыратын операцияны жүргізудің микропроцессорыларымен (ЧИП-тармен)

следующие ограничения, установленные по умолчанию:
a) Ограничение на расходные операции по карточке (в сутки);
b) Ограничения на проведения операций в сети Интернет и телефонные/почтовые заказы.
Актуальные размеры вышеуказанных ограничений размещены на официальном сайте Банка www.qazaqbanki.kz.
Данные ограничения могут быть сняты или изменены:
- ✓ Клиентом – при обращении в КЦ по телефону на срок не более 1 суток, либо по письменному заявлению на любой указанный в нем срок;
- ✓ в целях снижения риска несанкционированных карточных операций Банком – при подозрении на мошенничество, выявлении фактов массовых несанкционированных карточных операций, либо при фиксировании инцидентов, которые могут повлечь угрозу кражи персональных данных пользователей дистанционного банковского обслуживания и реквизитов платежных карточек клиентов Банка, при возникновения форс-мажорных обстоятельств. При этом изменения вступают в силу со дня размещения соответствующего уведомления на официальном сайте Банка www.qazaqbanki.kz. С размерами измененных ограничений и лимитов, можно ознакомиться на официальном сайте Банка www.qazaqbanki.kz или путем обращения в Банк.

c) Ограничения на проведение всех карточных операций по магнитной полосе карточки на территории США и стран Юго-Восточной Азии (за исключением Австралии и Новой Зеландии);
Данные ограничения могут быть сняты при обращении Клиента в КЦ по телефону на срок не более 15 суток, либо по письменному заявлению Клиента на любой указанный срок.
4.2. При считывании платежной карточки по магнитной полосе в устройстве поддерживающему проведение операции по микропроцессору (ЧИПу), операция будет

жабдықталған.

отклонена, т.к. платежные карточки АО «Qazaq Banki» оснащены микропроцессорами (ЧИПами) проведение операции по которым существенно повышает безопасность использования платежной карточки.

5. Карточканы алу

5.1. Қызмет көрсету орнында карточканы алу ХТЖ ережелеріне сәйкес келесі жағдайларда жүргізіледі, егер:

- карточканы ұсынушы оның ұстаушысы болып табылмайды;
- карточканың жасандылығының өзге белгілерін анықтаған кезде;
- егер Карточканы банкоматтан карточканың ұстаушысы операцияны жасағаннан кейін белгіленген уақыт ішінде алмаса;
- егер Карточкалық жүйеде «Жоғалған» немесе «Ұрланған» мәртебесі болса.

5.2. Карточканы алу себебі карточканың ұстаушысына клиенттің Банкке ауызша (телефон арқылы) немесе жазбаша жүгінуі бойынша хабарланады.

5.3. Алынған карточканы қайтаруды егер Банк тиісті шешімді қабылдаса, карточканың ұстаушысы берген жазбаша өтініш негізінде және жағдайларды анықтағаннан кейін тікелей карточка ұстаушысына жүргізіледі.

5. Изъятие карточки

5.1. Изъятие карточки в пункте обслуживания производится в соответствии с правилами МПС, в случаях, если:

- предъявитель карточки не является ее держателем;
- при выявлении явных признаков подделки Карточки;
- если Карточка не была извлечена держателем карточки из банкомата в течение установленного времени после совершения операции;
- если карточка в Карточной системе имеет статус «Потеряна» или «Украдена».

5.2. Причина изъятия карточки сообщается держателю карточки по устному (по телефону) или письменному обращению клиента в Банк.

5.3. Возврат изъятой карточки производится Банком непосредственно держателю карточки, если Банком будет принято соответствующее решение, на основании письменного заявления, предоставляемого держателем карточки и после выяснения обстоятельств.

6. Төлем карточкасын жоғалту немесе ұрлату

Карточканы жоғалтқан немесе ұрлатқан кезде карточка ұстаушысына тез арада келесі телефондар бойынша Байланыс орталығының тәулік бойғы қызметке жүгіну керек:
+7 (727) 380 39 99 немесе 7770 (ҚР аумағында ұялы телефоннан тегін).

Төлем карточкаларымен байланысты барлық сауалдар бойынша Сіз Банктің кез келген бөлімшесіне немесе +7 (727) 380 39 99 немесе 7770 (ҚР аумағында ұялы телефоннан тегін) телефондары бойынша Байланыс орталығына жүгіне аласыз.

6. Утеря или кража платежной карточки

При утере или краже карточки держателю карточки необходимо незамедлительно обратиться в круглосуточную службу Контакт-центр по следующим телефонам:
+7 (727) 380 39 99 или 7770 (бесплатно с мобильного телефона на территории РК).

По всем вопросам, связанным с платежными карточками, Вы можете обратиться в любое отделение Банка либо в КЦ по телефонам: +7 (727) 380 39 99 или 7770 (бесплатно с мобильного телефона на территории РК).