

## **КАРТОЧКАНЫ ПАЙДАЛАНУ ЕРЕЖЕЛЕРІ**

### **1. Картчканы беру және сақтау тәртібі**

- 1.1. Банк Картчканы тікелей Картчканың Иесіне береді. Картчканы алу кезінде Картчканың Иесі Банк қызметкерінің көзінше Картчканың артқы жағында арнайы көзделген жолақта шарикті қаламмен қол қояды. Бұл жолақта Картчканың сәйкестендіру коды (CVV2) көрсетілген, ол Картчканы Интернет торабында пайдалану кезінде қажет болады, және оны Картчканың Иесі Интернет-дүкендерде тауар мен қызмет үшін төлеу кезінде енгізеді (Electron түріндегі Картчкалардан басқа);
- 1.2. Картчканы басқа тұлғаларға пайдалануға немесе кепіл ретінде табыстауға тыйым салынады. Уәкілеттігі жоқ тұлғаның ұсынған Картчкасы алынып қоюға тиіс.
- 1.3. Картчка активті емес мәртебемен шығарылады, ол Картчканы оның Иесіне бергенге дейін Картчка бойынша қандай да бір операциялардың жүргізілу ықтималын азайтады. Картчканы активтендіруді Картчканың Иесі бірінші операцияны жүргізу кезінде ПИН-кодты енгізіп жүзеге асыра алады.
- 1.4. Картчканың артқы жағында кодталған ақпаратты қамтитын магнитті жолақ орналасқан. Жағымсыз факторлардың: электромагнитті өрістердің (дисплейлердің, магниттелген немесе құрамында магниті бар заттардың, мысалы, кілттердің, дорбалардағы магнитті құлыптардың жанында тұруы), механикалық зақымдаудың (сызат түсуі, ластануы, қызуы, мысалы, күннің сәулесінен) және магнитті жолақтағы жазбаны зақымдай алатын және Автоматтандырылған Авторизация режимінде Картчка операцияларын жүргізудің мүмкін болмауына әкеле алатын т.с. әсеріне жол берілмейді.
- 1.5. Картчканы қаптамада немесе портмонеңің ішінде сақтап, оны пайдалану кезінде шамадан тыс күш салмау керек.

### **2. ПИН-код**

- 2.1. Картчканы бергеннен кейін Картчканың Иесіне ПИН-код басылған ішбеті бар, арнайы жабылған конверт беріледі. Конвертті алғаннан кезде оны бірден ашып, ПИН-кодты жаттап алуға және ішбет пен конвертті жоюға кеңес беріледі.
- 2.2. ПИН-код Банктің қызметкерлеріне беймәлім және оны Картчканың Иесі Картчканы іске пайдаланатын бүкіл уақыт бойы құпия сақтауға тиіс.
- 2.3. ПИН-кодтың құпиялығын қамтамасыз ету үшін белгілі бір ережелерді ұстанған жөн:
  - 1) егер Картчканың Иесі ПИН-кодты бір жерге жазып қойған болса, онда Картчка мен жазбаны бөлек-бөлек сақтау;
  - 2) электрондық құрылғының пернатақтасында өзіңіз теріп жатқан ПИН-код цифрларының комбинациясын біреудің көруіне жол бермеу керек.
- 2.4. ПИН-кодты терген кезде электрондық құрылғылардың дисплейлерінде цифрлар көрінбейді, олардың орнына шартты белгілер шығады. Теру кезінде қатеге жол бермеу маңызды. Егер қатарынан үш рет (кез келген уақыт аралығымен, бір немесе әр түрлі электрондық құрылғыларды пайдаланғанда) бұрыс ПИН-код терілсе, онда қатарынан төртінші рет қатеге жол берілген жағдайда, Банк Картчканы бұғаттайды, және ол банкоматта ұсталуы немесе Сауда және сервис кәсіпорнында (ССК) немесе қолма-қол ақша беру пунктінде (ҚБП) мән-жайлар анықталғанша алынуы мүмкін.
- 2.5. Автоматтандырылған Авторизация режимінде жүргізілетін және ПИН-код теру арқылы расталатын Картчка операцияларын Банк Картчканың Иесі жасаған деп есептейді.
- 2.6. Егер Картчканың Иесі ПИН-кодты ұмытса, онда Картчканы ауыстыру үшін Банкке тапсырған жөн, өйткені Автоматтандырылған Авторизация режимінде Картчка операцияларын жүргізу мүмкін болмай қалады.

### **3 Қолма-қол ақшаны алу**

- 3.1. Картчканы пайдаланып қолма-қол ақшаны алу ҚБП банктерінде - Visa International Халықаралық төлем жүйесінің мүшелерінде немесе банкоматтардың көмегімен жүргізіледі.
- 3.2. Әдетте, Картчка бойынша қолма-қол ақша Картчканың Иесі жүрген елдің валютасында беріледі. Кейбір елдерде Картчка бойынша қолма-қол ақша берудің жиілігі мен ең үлкен сомасы заңнама бойынша немесе қолма-қол ақша беретін банк тарапынан шектелуі мүмкін.
- 3.3. ҚБП банктерде - Халықаралық төлем жүйесінің мүшелерінде қолма-қол ақша алу қолмен немесе автоматтандырылған Авторизация режимінде жүргізіледі. Авторизация алынған жағдайда кассир Слип немесе Чекті ресімдейді, Картчканың Иесіне визалауға ұсынады және сұрау салынған қолма-қол ақша сомасын береді.
- 3.4. Банкоматтың көмегімен қолма-қол ақша алуды Картчканың Иесі өзіне-өзі қызмет көрсету режимінде жүзеге асырады.
- 3.5. Банкоматтың жұмыс істейтінін, оның VISA International Халықаралық төлем жүйесінің картчкаларына қызмет көрсететінін тексеріңіз. Картчканы беткі жағын жоғары қаратып банкоматтың қабылдау құрылғысына кіргізіңіз. Одан кейін банкомат дислейінде шығатын нұсқауларды мұқият орындаңыз. Күрделі жағдайда дереу банктің немесе осы банкоматқа қызмет көрсететін компанияның қызметкерлеріне жүгініңіз (әдетте, дислейде көмек сұрап жүгінуге болатын мекен-жайлар мен телефондар көрсетіледі). Қолма-қол ақшаны алу кезінде купюраларды банкоматтан кешіктірмей алуға тырысыңыз, себебі банкоматтардың бапталуы бойынша 20 секундтан астам уақытқа кешіктірген жағдайда Сіз ақшаңызды ұмытып кеткен болып саналасыз. Бұл жағдайда банкомат ақшаны ұстап қалады, сөйтіп Сіздің Банкке хабарласуыңыз қажет болады.
- 3.6. Картчка операциясын аяқтап және банкоматтан банкноттарды алғаннан кейін, Чек басылып шығарылады. Картчканың Иесіне қатысты операцияның құпия болуына орай, басылып шығарылған Чекті өзіңізбен алып кетуге кеңес беріледі.
- 3.7. Жарамды Картчка бойынша дұрыс ПИН-код терілген кезде Картчка операциясы мына себептермен қабыл алынбауы мүмкін:

- 1) сұрау салынған соманы банкоматтың кассеталарындағы банкноттармен беру мүмкін емес. Бұл банкоматтың нұсқаулығында көрсетілетін банкноттардың номиналына еселік сомаға сұрау салған жөн;
  - 2) сұрау салынған сома банкоматтың қолма-қол ақша беру құрылғысының габариттерімен анықталатын бір жолғы беру лимитінен асып отыр. Сұрау салынатын соманы бөліктерге бөліп, операцияны бірнеше мәрте қайталау керек;
  - 3) сұрау салынған сома Карточканың Иесі үшін қолжетімді ақша сомасынан асып отыр. «Балансқа сұрау салу» функциясын шақырып, мөлшерін анықтап алып аздау соманы сұрауға болады.
  - 4) сұрау салынған сома Карточка бойынша қаражатты жұмсау Лимитінен асып отыр. Аздау сомаға сұрау салған және/немесе Карточка бойынша жұмсау Лимитін ұлғайту үшін Банкке жүгінген жөн.
- 3.8. Бұрыс ПИН-код терілген жағдайда немесе егер сұрау салынған сома Шоттағы ақша қалдығынан асса, на банкомат дисплейінде тиісті құлақтандыру пайда болады да, операция қабылданбай тасталады.
- 3.9. Дұрыс ПИН-кодтың терілуі және/немесе Слиптар мен Чектерге Карточканың Иесінің қолтаңбасының қойылуы Шоттан Карточка операциясының сомасын есептен шығаруға Карточканың Иесінің тапсырмасы болып табылады.

#### **4. Тауарлар мен қызметтерге төлеу үшін операцияларды жүргізу**

- 4.1. Карточка операциясы қолмен немесе автоматтандырылған Авторизация режимінде жүргізілуі мүмкін. Авторизация табысты өткен жағдайда кассир Слип немесе Чекті ресімдейді және Карточканың Иесімен есеп айырысуды аяқтайды.
- 4.2. Карточка операциясын жүргізу кезінде кассир Карточканың Иесінің жеке басын куәландыратын құжатты талап етуі мүмкін.
- 4.3. Карточканың Иесі Карточка бойынша төленіп сатып алынған затты қайтаруға немесе Карточка бойынша алдын ала төленген қызметтен бас тартуға, мысалы, сатып алған әуе билетін тапсыруға құқылы. Бұл үшін Карточканың Иесінің талабы бойынша және ССК кассирінің келісімімен «сатып алуды қайтару» операциясы жүзеге асырылады.
- 4.4. Күшін қайтару операциясын жүргізу үшін кассир Карточканың Иесінің және кассирдің қолтаңбаларымен куәландырылатын арнайы қайтарым (несиелік) Слипті («reversal slip») ресімдейді немесе арнайы электрондық терминал функциясын («reversal») іске қосып, арнайы Чекті басып шығарады. Бұл орайда Карточка операциясының сомасы Банк VISA International Халықаралық төлем жүйесінен жүргізілген қайтару операциясы туралы деректерді алғаннан кейін келесі Банктік күні Карточканың Иесінің Шотында қалпына келтіріледі. Карточка бойынша қолжетімді соманы есептеу кезінде бұл мән-жайды ескерген жөн.
- 4.5. Карточканың Иесінің қолтаңбасы Чекте/слипте көрсетілген ақпараттың дұрыстығының растауы болып табылады. Егер Сіз сатып алынған заттан бас тартсаңыз (тауарды қайтарсаңыз), кассирдің сұрау салынған Авторизацияның күшін қайтарғанына көз жеткізіңіз. Операция импринтер арқылы жүргізілген жағдайда, бұзылған Слиптің Сіздің көзіңізше жойылуын сұраңыз.
- 4.6. Интернет торабында тауарлар мен қызметтерге төлеу VISA International Халықаралық төлем жүйесінің Карточкаларын төлемге қабылдайтын Интернет-дүкенде қолданылатын шарттармен және тәртіп бойынша жүзеге асырылады.

#### **5. Карточканы бұғаттау**

- 5.1. Карточка жоғалған немесе ұрланған жағдайда дереу Карточканы Бұғаттау туралы ауызша немесе жазбаша талаппен (бұдан әрі - Талап) Банкке жүгіну қажет, ал Банкке хабарласу мүмкін болмаған жағдайда кез келген жергілікті банкке - Visa International Халықаралық төлем жүйесінің мүшесіне хабарласу қажет.
- 5.2. Талапта Карточканың Иесінің тегі, аты, әкесінің аты және, мүмкіндігінше, қосымша ақпарат: оның туылған күні, код сөзі, мысалы, Карточканың нөмірі мен жарамдылық мерзімі, сондай-ақ Бұғаттаудың себебі көрсетіледі. Байланысу үшін қажетті деректерді – мекен-жайы мен телефонының нөмірін көрсеткен жөн.
- 5.3. Байланыс деректері:
- 1) «Қазақстан Халық Банкі» АҚ Процессинг авторизациясы орталығы:  
Алматы қаласы: +7 (727) 2590-848, 2590-373, 2590-374, 2590-375, 2590-248, 2590-249, 2590-251, Факс: +7 (727) 2590-348;
  - 2) «AsiaCredit Bank (АзияКредит Банк)» АҚ байланыс орталығы (жұмыс күндерінде сағат 9-00-ден 18-00-ге дейін):  
Алматы қаласы: +7 (727) 2588-555, Факс: +7 (727) 25883-855. E-mail: [bankcards@asiacreditbank.kz](mailto:bankcards@asiacreditbank.kz).
- 5.4. Осы Ережелердің 5.1. тармағы бойынша немесе Халықаралық төлем жүйесінің кез келген мүшесіне Талап берілген жағдайда, осы Карточканың Иесі немесе Халықаралық төлем жүйесінің мүшесі Карточканың Иесінің атынан табыстаған Талапты Банк тіркегеннен кейін Карточканың Бұғатталуы күшіне енеді.
- 5.5. Талап Карточканың Иесінен келген болып саналады және Банк Карточканы Бұғаттаудың салдары үшін кінәраттарды қабылдамайды.
- 5.6. Карточканы Бұғаттаудан кейін, Банк Карточканың Иесінің жазбаша өтінішінің негізінде Шот бойынша жаңа нөмірмен және ПИН-кодпен жаңа Карточканы шығарады.
- 5.7. Бұрын жоғалған деп мәлімделген Карточка табылған жағдайда, Карточканың Иесі дереу бұл туралы Банкті хабардар етуге, ал содан соң Карточканы Банкке қайтаруға тиіс. Табылған Карточка қайтарылмаған жағдайда, Карточканың Иесі Карточканың қайтарылмауымен байланысты барлық тәуекелдерді өзіне алады және Банк Карточканың алынуымен байланысты шегуі мүмкін кез келген шығындарды Банкке өтейді.

## **6. Карточканы ұстап қалу**

- 6.1. ССК немесе ҚБП-де Карточканы ұстап қалу мына жағдайларда жүзеге асырылады, егер:
- 1) Карточка Бұғатталса;
  - 2) Карточканы ұсынушы оның Иесі болып табылмаса;
  - 3) Карточканың Иесі Карточка операциясын жүргізгеннен кейін оны жүргізген жерде Карточканы ұмытып қалдырып кетсе.
- 6.2. Карточканы ұстап қалуды банкомат, ССК немесе ҚБП кассирі, Банк қызметкері жүзеге асырады. Карточканы ұстап қалған кезде (оны банкомат ұстап қалған жағдайлардан басқа) тиісті акт жасалады.
- 6.3. Карточканың ұстап қалудың себебін Банк Карточканың Иесі Банкке немесе жергілікті банк – Халықаралық төлем жүйесінің мүшесі, ауызша (телефон арқылы) немесе ауызша жүгінген күннен бастап 3 (үш) банктік күннен кешіктірмей айқындайды.
- 6.4. Ұсталып қалған Карточканы жергілікті банк немесе Банк (ұсталып қалған карточка Банкке жеткізілген жағдайда) Карточканың Иесінің жазбаша өтініші бойынша тиісті шешім қабылдағаннан кейін Банк тікелей Карточканың Иесіне қайтарады.

## **7. Карточканың жарамдылық мерзімі, Карточканың пайдаланылуын тоқтата тұру немесе доғару**

- 7.1. Карточканың беткі жағында (ААЖЖ) пішімінде оның жарамдылық мерзімінің өтетін күні көрсетіледі. Карточка онда көрсетілген айдың соңғы күнінің аяғына дейін жарамды. Жарамдылық мерзімі өткен Карточкалар бұғатталады және Банкке тапсырылуға тиіс.
- 7.2. Карточканы пайдаланудан бас тартқан жағдайда, Карточканың Иесі Банкке тиісті жазбаша өтініш беруі және Карточканы тапсыруы қажет.

## **8. Карточканы ауыстыру немесе жаңасын шығару**

- 8.1. Карточканы ауыстыру немесе жоғалғанның орнына жаңа Карточканы шығару Карточканың Иесінің Банкке берген жазбаша өтінішінің негізінде жүзеге асырылады.
- 8.2. Карточканың жарамдылық мерзімі өтетін, Карточка зақымдалған, ПИН-код құпиясыздандырылған, Карточканың Иесі ПИН-кодды ұмытқан жағдайда, сондай-ақ Карточканың Иесінің қалауы бойынша ауыстырылады. Ауыстырылатын Карточка Банкке тапсырылуға тиіс.

## **9. Дауларды шешу**

- 9.1. Карточканың Иесіне Шоттағы ақшаның жұмсалудың есебін жүргізу және туындауы мүмкін дауларды реттеу үшін Слиптер мен Чектерді сақтауға кеңес беріледі.