

## **ПРАВИЛА ПОЛЬЗОВАНИЯ КАРТОЧКОЙ**

### **1. Порядок выдачи и хранения карточки**

- 1.1. Банк выдает карточку непосредственно Держателю карточки. При получении карточки Держатель карточки в присутствии сотрудника Банка расписывается шариковой ручкой в специально предусмотренном для этого поле на оборотной стороне карточки. На данном поле указан идентификационный код карточки (CVV2) который необходим при использовании карточки в сети Интернет, и вводится Держателем карточки при оплате товара и услуги в Интернет-магазинах;
- 1.2. Передача карточки другим лицам в пользование или в качестве залога запрещается. Карточка, предъявленная неуполномоченным лицом, подлежит изъятию.
- 1.3. Выпуск карточки производится с не активным статусом, который снижает вероятность проведения каких либо операций по карточке до ее выдачи Держателю. Активизация карточки может быть произведена Держателем карточки, при проведении первой операции с ведением ПИН-кода;
- 1.4. 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), 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.
- 1.5. Карточку следует хранить в футляре или портмоне, не прилагать чрезмерных усилий при обращении с ней.

### **2. ПИН-код**

- 2.1. После выдачи карточки Держателю выдается специальный запечатанный конверт с вкладышем, где напечатан ПИН-код. Рекомендуется сразу при получении вскрыть конверт, запомнить ПИН-код и уничтожить вкладыш и конверт.
- 2.2. ПИН-код неизвестен сотрудникам Банка и должен сохраняться Держателем карточки в секрете все время эксплуатации карточки.
- 2.3. Следует придерживаться определенных правил для обеспечения секретности ПИН-кода:
  - 1) если ПИН-код записан где-либо Держателем карточки, то следует хранить карточку и запись отдельно;
  - 2) не позволять кому-либо подсматривать набираемую на клавиатуре электронного устройства комбинацию цифр ПИН-кода.
- 2.4. При наборе ПИН-кода цифры на дисплеях электронных устройств не высвечиваются, а заменяются условным знаком. Важно не допускать ошибок при наборе. Если три раза подряд (с любым временным промежутком, при пользовании одним или разными электронными устройствами) набирался неправильный ПИН-код, то, в случае допущения четвертой ошибки подряд, Банк блокирует карточку, и она может быть задержана в банкомате или изъята в Предприятии торговли и сервиса (ПТС) обслуживания или пунктом выдачи наличных денег (ПВН) до выяснения обстоятельств.
- 2.5. Карточные операции, производимые в Автоматизированном режиме Авторизации и подтверждаемые набором ПИН-кода, считаются Банком совершенными Держателем карточки.
- 2.6. Если Держатель карточки забыл ПИН-код, то карточку следует сдать в Банк для замены, поскольку проведение карточных операций в Автоматизированном режиме Авторизации станет невозможным.
- 2.7. При проведении операции «Смена ПИН-кода» посредством банкомата, во избежание мошенничества с платежными карточками, не рекомендуется вводить в качестве нового ПИН-кода повторяющиеся или идущие подряд цифры, например, такие как — 1111 или 1234, дату рождения, так как подобные комбинации легко подобрать. Не рекомендуется использовать один ПИН-код для всех платежных карточек.

### **3. Снятие наличных**

- 3.1. Получение наличных денег с использованием карточки производится в ПВН банков - членов Международной платежной системы Visa International или с помощью банкоматов.
- 3.2. Как правило, наличные деньги выдаются по карточке в валюте страны пребывания. В некоторых странах частота и максимальная сумма выдачи наличных денег по карточке могут ограничиваться законодательством или банком, выдающим наличные деньги.
- 3.3. Получение наличных денег в ПВН банков - членов Международной платежной системы производится в ручном или в автоматизированном режиме Авторизации. В случае, получения Авторизации кассир оформляет Слип или Чек, предоставляет Держателю карточки для визирования и выдает запрашиваемую сумму наличных денег.
- 3.4. С помощью банкомата получение наличных денег производится Держателем карточки в режиме самообслуживания.
- 3.5. Проверьте, работает ли банкомат, обслуживает ли он карточки Международной платежной системы VISA International. Введите карточку в приемное устройство банкомата лицевой стороной вверх. Далее внимательно следуйте инструкциям на дисплее банкомата. При сложных ситуациях незамедлительно обращайтесь к работникам банка или компании, обслуживающим данный банкомат (обычно на дисплее размещаются адреса и телефоны, по которым можно обратиться за помощью). При снятии наличных денег старайтесь не задерживать изъятие купюр из банкомата, т.к. банкоматы настроены таким образом, что при замедлении более чем на 20 секунд будет зафиксировано, что Вы забыли деньги. В этом случае банкомат задержит деньги, и Вам необходимо будет связываться с Банком.
- 3.6. После завершения карточной операции и изъятия банкнот из банкомата, распечатывается Чек. В виду конфиденциальности относящейся к Держателю карточки информации рекомендуется забирать с собой распечатанный Чек.
- 3.7. Карточная операция для действующей карточки при наборе правильного ПИН-кода может быть отклонена по следующим причинам:

- 1) запрашиваемая сумма не может быть выдана банкнотами, имеющимися в кассетах банкомата. Следует запрашивать сумму, кратную минимальному номиналу банкнот, указываемому в инструкции к данному банкомату;
  - 2) запрашиваемая сумма превышает лимит разовой выдачи, определяемый габаритами устройства выдачи наличных денег банкомата. Необходимо разделить запрашиваемую сумму на части и повторить операцию несколько раз;
  - 3) запрашиваемая сумма превышает доступную Держателю карточки сумму денег. Можно запросить меньшую сумму, размер которой можно уточнить, вызвав функцию «Запрос баланса»;
  - 4) запрашиваемая сумма превышает Лимит расходования средств по карточке. Следует запросить меньшую сумму и/или обратиться в Банк для увеличения Лимита расходов по карточке.
- 3.8. При наборе неправильного ПИН-кода или если запрашиваемая сумма превышает остаток денег на Счете, на дисплее банкомата появится соответствующее уведомление, и операция будет отклонена.
- 3.9. Набор правильного ПИН-кода и/или подпись Держателя карточки на Слипках и Чеках являются поручением Держателя карточки на списание суммы карточной операции со Счета.

#### **4. Пополнение карточки**

- 4.1. Пополнить наличными денежными средствами свою платежную карточку Держатель может:
- 1) в отделениях АО «AsiaCredit Bank (АзияКредит Банк)»;
  - 2) в банкоматах АО «Народный Банк Казахстана» с функцией Cash-in. Операция пополнения производится при участии карточки и с вводом ПИН-кода.

#### **5. Проведение операций для оплаты товаров и услуг**

- 5.1. Карточная операция может производиться в ручном или в автоматизированном режиме Авторизации. При успешной авторизации кассир оформляет Слип или Чек и завершает расчет с Держателем карточки.
- 5.2. При проведении карточной операции кассир может потребовать документ удостоверяющий личность Держателя карточки.
- 5.3. 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 ПТС кассиром осуществляется операция «возврат покупки».
- 5.4. Для проведения возвратной операции кассир оформляет специальный возвратный (кредитовый) Слип («reversal slip»), заверяемый подписями Держателя карточки и кассира, или задействует специальную функцию электронного терминала («reversal») с распечатыванием специального Чека. При этом сумма карточной операции будет восстановлена на Счете Держателя карточки на следующий Банковский день после получения Банком от Международной платежной системы VISA International данных о проведенной возвратной операции. Это обстоятельство следует учитывать при расчете суммы, доступной по карточке.
- 5.5. Подпись Держателя карточки является подтверждением правильности указанной на Чеке/слипе информации. Если Вы отказались от покупки (возвращаете товар), убедитесь, что кассир произвел отмену запрошенной Авторизации. В случае, если операция проведена посредством импритера, попросите, чтобы испорченный Слип уничтожили в Вашем присутствии.
- 5.6. Оплата товаров и услуг в сети Интернет осуществляется на условиях и согласно порядку, действующему в Интернет-магазине, принимающему к оплате карточки Международной платежной системы VISA International.

#### **6. Блокирование Карточки**

- 6.1. В случае утери или кражи Карточки необходимо незамедлительно обратиться в Банк с устным или письменным требованием Блокирования Карточки (далее - Требованием), а при невозможности связаться с Банком - к любому местному банку - члену Международной платежной системы Visa International.
- 6.2. В Требовании указывается фамилия, имя, отчество 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.
- 6.3. Контактные данные круглосуточной службы Card Service АО «AsiaCredit Bank(АзияКредит Банк)»: +7 (727) 330-88-18, 8-8000-800-330 (при звонке со стационарных телефонов на территории Казахстана звонок бесплатный), 3311 (бесплатный звонок с мобильного телефона), E-mail: [cardservice@asiacreditbank.kz](mailto:cardservice@asiacreditbank.kz)
- 6.4. В случае подачи Требования, согласно п. 5.1. настоящих Правил или любому члену Международной платежной системы, Блокирование Карточки вступит в силу после регистрации Банком Требования, переданного данным Держателем карточки или членом Международной платежной системы от имени Держателя карточки.
- 6.5. Требование считается исходящим от Держателя карточки, и претензии за последствия Блокирования Карточки Банком не принимаются.
- 6.6. После Блокирования Карточки, на основании письменного заявления Держателя карточки Банком выпускается новая Карточка по Счету, с новым номером и ПИН-кодом.
- 6.7. При обнаружении Карточки, ранее заявленной утраченной, Держатель карточки должен немедленно информировать об этом Банк, а затем вернуть Карточку в Банк. В случае не возврата найденной Карточки, Держатель карточки принимает на себя все риски, связанные с не возвратом Карточки и возмещает Банку любые расходы, которые может понести Банк в связи с изъятием Карточки.
- 6.8. Блокирование карточки также можно произвести отправив текстовое SMS-сообщение (указывается команда **03** и последние четыре цифры номера платежной карточки) на короткий номер **8080** (при подключении услуги SMS-банкинг).

## **7. Блокирование Карточки**

- 7.1. Задержание карточки в ПТС или ПВН производится в случаях если:
  - 1) карточка заблокирована;
  - 2) предъявитель карточки не является ее Держателем;
  - 3) Держатель карточки забыл карточку на месте проведения карточной операции после ее проведения.
- 7.2. Задержание карточки производится банкоматом, кассиром ПТС или ПВН, сотрудником Банка. При задержании карточки (за исключением случаев задержания ее банкоматом) составляется соответствующий акт.
- 7.3. Причина задержания карточки выясняется Банком не позднее 3 (три) банковских дней со дня обращения Держателя карточки в Банк или местного банка - члена Международной платежной системы, устно (по телефону) или письменно.
- 7.4. Возврат задержанной карточки производится Банком непосредственно Держателю карточки после принятия соответствующего решения местным банком или Банком (в случае доставки задержанной карточки в Банк), по письменному заявлению Держателя карточки.

## **8. Срок действия карточки, приостановление и прекращение использования карточки**

- 8.1. На лицевой стороне карточки указывается дата истечения срока ее действия в формате (ММГГ). Карточка действительна до конца последнего дня указанного на ней месяца. Карточки с истекшим сроком действия блокируются и подлежат сдаче в Банк.
- 8.2. В случае отказа от пользования карточкой, Держателю карточки необходимо обратиться с соответствующим письменным заявлением в Банк и сдать карточку.

## **9. Замена карточки или выпуск новой**

- 9.1. Замена карточки или выпуск новой карточки взамен утраченной производятся на основании письменного заявления Держателя карточки предоставленного в Банк.
- 9.2. Карточка заменяется в случаях, если истекает срок ее действия, карточка повреждена, рассекречен ПИН-код, Держатель карточки забыл ПИН-код, а также по желанию Держателя карточки. Заменяемая карточка подлежит сдаче в Банк.

## **10. Урегулирование споров**

- 10.1. Держателю карточки рекомендуется сохранять Слипсы и Чеки для учета расходования денег на Счете и урегулирования возможных споров.