Приложение №1
К договору на банковские услуги по обслуживанию
И ведению корпоративного карт-счета

Правила пользования карточкой

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с действующим законодательством Кыргызской Республики, нормативными актами Национального банка Кыргызской Республики (далее, НБКР), внутренними нормативными документами ОАО «Халык Банк Кыргызстан» (далее, Банк), правилами функционирования международных платежных систем, определяют порядок и условия выпуска и обслуживания корпоративных платежных карточек, эмитируемых для юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, а также отдельные вопросы открытия, ведения и закрытия банковских счетов, доступ к которым осуществляется с использованием указанных платежных карточек.

1.2. Настоящие Правила являются типовыми для всех Держателей Карт и определяют положения и условия договора на выпуск и обслуживание банковских платежных Карт, заключаемого между Банком и юридическим лицом (далее – Договор).

1.3. Заключение Договора осуществляется путем присоединения юридического лица к настоящим Правилам в соответствии с законодательством Кыргызской Республики. С целью заключения Договора, юридическое лицо представляет в Банк анкету-заявление на выпуск банковской Платежной Карты по форме, утвержденной Банком.

1.4. Держатель Карты присоединившийся к настоящим Правилам, принимает на себя все обязательства, предусмотренные настоящими Правилами.

1.5. Настоящие Правила и Тарифы Банка размещаются на официальном сайте Банка www.halykbank.kg, а также на стендах в отделениях Банка, осуществляющих обслуживание Держателей Карт.

1.6. Окончание срока действия Карты является для Банка основанием закрытия Карт-счета.

2. Словарь терминов

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

2.2. *Банк* – ОАО «Халык Банк Кыргызстан».

2.3. *Банкомат* – электронно-механическое устройство, предназначенное для автоматизированной выдачи и приема наличных денег по Карточке и выдачи информации по Счету, осуществления безналичных платежей.

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

2.5. *Блокирование карточки* – полный или временный запрет на осуществление карточных операций с использованием карточки.

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

– 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.

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

2.8. *Держатель карточки* – физическое лицо – сам Клиент и/или уполномоченный представитель клиента, имеющий право пользоваться карточкой в соответствии с договором счета в карточной базе и обслуживание корпоративной платежной карточки или договором, заключенным по действовавшим до введения в действие настоящих Правил формам договора.

2.9. *Договор* на банковские услуги по обслуживанию и ведению корпоративного карт-счета *(далее – договор)* – договор установленной формы, заключаемый между Банком и клиентом, регулирующий условия открытия счета, выпуска и обслуживания карточки.

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

2.11. *Заявление на получение карточки – заявление установленной формы, заполняемое и представляемое клиентом в Банк для выпуска карточки.*

2.12. *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.*

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

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

2.15. *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.*

2.16. *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.*

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

2.18. *- представление в Банк документов для выпуска/замены карточек/установления/ изменения кредитных лимитов;*

2.19. *- заверение правильности заполнения заявлений на выпуск карточки/заявлений на установление кредитных лимитов;*

2.20. *- получение в Банке по доверенности от клиента карточки и ПИН-конверта с последующей передачей их держателю карточки;*

2.21. *- представление в Банк списка для зачисления денег на счета/карточки держателям карточек и получение выписок по счету;*

2.22. *- осуществлять пополнение наличными деньгами счета в кассах Банка, имеющих возможность проводить такую операцию согласно внутренним нормативным документам Банка, регламентирующим порядок зачисления денег на счета.*

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

2.24. *ПИН-конверт – специальный запечатанный конверт, выдаваемый держателю карточки при получении карточки (за исключением виртуальной карточки), содержащий вкладыш с напечатанным ПИН-кодом.*
2.25. *Правила пользования карточкой – правила, определяющие основные термины, используемые в договорах, и порядок выдачи, хранения, блокирования, задержания, замены карточки, а также другие действия, связанные с пользованием карточкой. Правила пользования карточкой являются неотъемлемой частью Договора.*
2.26. *Счет – банковский счет (текущий счет в карточной базе), открываемый Банком клиенту на основании договора для выполнения операций.*
2.27. *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: локальная платежная система Элкарт и международные платежные системы Visa International.*
2.28. *Служба безопасности – структурное подразделение Банка, осуществляющее контроль по обеспечению экономической, внутренней и информационной безопасности.*
2.29. *Тарифы – утверждаемые уполномоченным органом Банка тарифы на услуги, оказываемые Банком по карточкам, действующие на дату уплаты вознаграждения.*
2.30. *Уполномоченный орган/уполномоченное лицо Банка – постоянно действующий коллегиальный орган либо уполномоченное лицо Банка, обладающее полномочиями по принятию решений, касающихся выпуска и обслуживания карточек.*
2.31. *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.*
2.32. *Эмитент – Банк, осуществляющий выпуск карточек. Эмитентом по настоящим Правилам является АО «Народный Банк Казахстана»/МПЦ.*
2.33. *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.*
2.34. *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.*
2.35. *SMS-сообщение – текстовое сообщение, направляемое с мобильного телефона клиента в Банк или Банком на мобильный телефон клиента через оператора мобильной связи.*

3. Порядок выдачи и хранения карточки

3.1. Банк выдает карточку и ПИН-конверт непосредственно держателю карточки либо ответственным работникам, уполномоченным получать в Банке карточку и ПИН-конверт. При получении карточки держатель расписывается в специально предусмотренном для этого поле на оборотной стороне карточки.
3.2. Передача карточки другим лицам запрещается. Карточка, предъявленная неуполномоченным лицом, подлежит изъятию.
3.3. 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.

3.4. 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.

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

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

4. Кодовое слово

4.1. При заполнении заявления на выпуск карточки клиент заполняет пункт «Кодовое слово».

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

4.3. Держатель карточки должен хранить в секрете кодовое слово.

5. ПИН-код

5.1. 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.

5.2. ПИН-код неизвестен работникам Банка и должен сохраняться держателем карточки в секрете в течение всего времени пользования карточкой.

5.3. Следует придерживаться определенных правил для обеспечения секретности ПИН-кода:

– если ПИН-код записан где-либо держателем карточки, то следует хранить карточку и запись раздельно;

– не позволять кому-либо подсматривать набираемую на клавиатуре электронного устройства комбинацию цифр ПИН-кода.

5.4. 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.

5.5. Карточные операции, производимые в автоматизированном режиме авторизации и подтверждаемые набором ПИН-кода, считаются Банком совершенными держателем карточки.

5.6. Если держатель карточки забыл ПИН-код, то карточку следует сдать в Банк для замены, поскольку проведение карточных операций в автоматизированном режиме авторизации станет невозможным.

6. Схема смены ПИН-кода через банкоматы

6.1. 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)»;

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»;

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

7. Ограничения, устанавливаемые на карточках

7.1. На карточки в соответствии с целью использования, указанной в заявлении по форме, установленной Банком, устанавливаются соответствующие ограничения на виды проводимых операций.

7.2. Карточки для осуществления представительских, командировочных и хозяйственных платежей, карточки ИП-коммерсантов не ограничиваются видами проводимых операций.

7.3. Держателю карточки могут быть изменены установленные ограничения на карточке путем представления в отделение Банка заявления от клиента по установленной Банком форме.

8. Пользование карточкой

8.1. 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 независящим от Банка причинам.

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

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

8.4. 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.

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

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

8.7. Кассир вправе задержать карточку до выяснения обстоятельств согласно условиям раздела 12 настоящих Правил.

8.8. 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.

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

8.10. Банк осуществляет работу с клиентами, обслужившимися в странах повышенного риска мошенничества по карточкам, и при получении тревожных сообщений Alerts от международных систем платежных карточек.

9. Пользование карточкой для получения наличных денег

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

9.2. 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.

9.3. 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.

9.4. Получение наличных денег с использованием карточек в пунктах выдачи наличных денег банков-участников системы платежных карточек производится в автоматизированном режиме авторизации.

9.5. 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.

9.6. 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. Необходимо разделить запрашиваемую сумму на части и повторить операцию несколько раз.

9.7. 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 изъятой части), изъятой 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.

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

9.9. 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.

9.10. 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. Максимальный размер суммы, который может быть выдан через банкоматы других банков в одни сутки, устанавливается тем банком, которому принадлежит банкомат.

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

10. Пользование карточкой для оплаты товаров и услуг предпринимателя

10.1. 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.

10.2. Карточная операция может производиться в автоматизированном режиме авторизации.

10.3. 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.

10.4. 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.

11. Блокирование карточки

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

11.2. Блокированию подлежат расчетные/карточные счета:

1) в связи с неисполнением обязательств и наличием просроченной задолженности по займам, если в договоре займа предусмотрено право Банка блокировать расчетный/карточный счет;

2) в случае неисполнения обязательств, предусмотренных Договором, если в Договоре предусмотрено право Банка блокировать расчетный/карточный счет;

3) в случае наложения ареста на деньги, находящиеся на расчетном/карточном счете клиента, или приостановления расходных операций по расчетному/карточному счету клиента в соответствии с законодательством Кыргызской Республики;

4) в иных случаях, в соответствии с законодательством Кыргызской Республики, в том числе согласно требованиям Закона «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма».

11.3. Блокированию, замораживанию, либо приостановлению операции подлежат карточки:
1) в случае утери, кражи или несанкционированного использования карточки;
2) в случае неисполнения/ненадлежащего исполнения клиентом/держателем карточки своих обязательств, предусмотренных Договором, выявленного работниками Банка;
3) в случае нарушения клиентом/держателем карточки правил пользования карточкой, выявленного работниками Банка;
4) с использованием которой проводились карточные операции во фродо-опасных странах;
5) в случае ошибочного принятия (зачисления) на расчетный/карточный счет денег.
6) в случаях предусмотренных требованиями Закона Кыргызской Республики «О противодействии финансированию террористической деятельности и легализации (отмыванию) преступных доходов».

11.4. Блокирование и/или замораживание расчетного/карточного счета, либо приостановление операции по расчетным/карточным счетам осуществляется на основании:
1) требований, выставленных уполномоченными органами, и платежных требований к счету клиента, выставленных третьими лицами, банками второго уровня, организациями, осуществляющими отдельные виды банковских операций, в соответствии с законодательством Кыргызской Республики. Процедуры по блокировке расчетного/карточного счета осуществляются в соответствии с внутренними документами Банка;
2) нарушения клиентом обязательств по займам – автоматически;
3) нарушения клиентом обязательств в соответствии с Договором либо Правил пользования карточкой. Блокирование осуществляется на основании служебной записки от ответственного работника филиала. В данном случае устанавливается временная блокировка счета.
4) в случаях предусмотренных требованиями Закона Кыргызской Республики «О противодействии финансированию террористической деятельности и легализации (отмыванию) преступных доходов».

11.5. 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).

11.6. В случае утери или кражи карточки необходимо незамедлительно обратиться в Банк Контакт-центр 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.

11.7. 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.

11.8. Телефоны Контакт Центр Банка: г.Бишкек - +996 (312) 901141, 323843 (ежедневно с 9 до 18.00 по Бишкекскому времени); г.Алматы - +7(727) 2-590-777, 2-590-000, 2-590-373 (круглосуточно); почтовый адрес для телеграмм: 720033, г.Бишкек, ул. Фрунзе 390, ОАО «Халык Банк Кыргызстан», Управление карточных продуктов.

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

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

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

11.12. 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.

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

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

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

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

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

11.18. 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.

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

12. Задержание/изъятие и закрытие карточки

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

– карточка блокирована;
– предъявитель карточки не является ее держателем;
– выявлены явные признаки подделки карточки;
– держатель карточки забыл карточку у предпринимателя после проведения карточной операции.
– неисполнения держателем карты своих обязательств, предусмотренных договором;
– нарушения правил пользования картой;
– окончания срока действия карты;
– расторжения договора об открытии банковского счета;
– в соответствии с правилами платежных систем и законодательством Кыргызской Республики.

12.2. Задержание/изъятие карточки производится банкоматом, кассиром предпринимателя или службой безопасности Банка. При задержании/изъятии карточки (за исключением случаев задержания ее банкоматом) составляется соответствующий акт.

12.3. 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.

12.4. Возврат задержанной карточки производится Банком непосредственно держателю карточки после принятия соответствующего решения местным банком или Банком (в случае доставки задержанной/изъятой карточки в Банк), по письменному заявлению держателя карточки.

12.5. В случае прекращения обслуживания карты эмитент должен уведомить об этом держателя карты в установленном договором порядке.
12.6. Эмитент должен внести реквизиты карты в стоп-лист системы при поступлении от держателя карты уведомления и заявления об утере, хищении или о несанкционированном использовании карты.
12.7. Сроки и способы уведомления эмитента и подачи заявления держателем карты об утере, краже или несанкционированном использовании карты устанавливаются условиями договора. Ответственность за своевременность подачи заявления несет держатель карты. С момента подачи данного заявления ответственность по всем операциям с использованием утраченной или украденной банковской карты возлагается на эмитента.
12.8. Эмитент не несет ответственности перед держателем банковской карты в случаях:
- если держатель карты нарушил правила и процедуры, установленные в заключенных между ними договорах по использованию карты и ПИН-кода;
- в случае противоправных действий со стороны держателя карты.
12.9. При любой из спорных ситуаций эмитент по запросу держателя карты должен предоставить полную информацию, в том числе из процессингового центра платежной системы, по проведенным транзакциям для подтверждения правомочности списания денежных средств со счета держателя карты.
12.10. Данное требование не распространяется на операции, с использованием магнитной полосы карты и на операции электронной коммерции, не защищенные многофакторной аутентификацией.

13. Срок действия карточки, приостановление и прекращение пользования карточкой

13.1. На карточке указывается дата истечения срока ее действия (месяц и год). Карточка действительна до конца последнего дня указанного на ней месяца.
13.2. Банк вправе блокировать просроченную карточку, с последующим уведомлением держателя карточки в течение 10 (десять) банковских дней со дня блокирования, до урегулирования возникших спорных ситуаций.
13.3. В случае отказа от пользования держатель карточки обязан обратиться с соответствующим письменным заявлением в Банк и сдать карточку.

14. Замена карточки

14.1. Замена карточки и оплата держателем карточки вознаграждения за замену карточки в соответствии с тарифами производится в следующих случаях:
– карточка была утеряна/похищена;
– рассекречен/забыт ПИН-код;
– карточка повреждена (размагничена, поцарапана, сломана, банкомат/POS-терминал не считывает информацию) и ее дальнейшая эксплуатация невозможна;
– держатель карточки изменил фамилию/имя.
14.2. Замена карточки производится бесплатно в следующих случаях:
– по истечении срока действия карточки;
– ПИН-код напечатан неразборчиво;
– имя и/или фамилия, указанные на карточке, не соответствуют имени и/или фамилии, указанным держателем карточки в заявлении на получение карточки/замену карточки;
– при проведении первой операции по карточке банкомат или POS-терминал не считывают информацию с магнитной полосы на карточке;
– в случае замены карточки по инициативе Банка;

– в случае замены карточки по инициативе Банка, только в случаях, перечисленных ниже, производится замена карточки на новую карточку, с присвоением новых номера и ПИН-кода:

– после посещения держателем карточки фродо-опасных стран;
– после получения сообщений Visa/Mastercard Alerts;
– в результате выявления при мониторинге карточек на подозрительные операции.

14.3. Замена карточки производится на основании письменного заявления держателя карточки, представленного в Банк.

15. Урегулирование споров

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

15.2. 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 Кыргызской Республики, внутренними правилами Банка, включая тарифы.

15.3. 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.

15.4. 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. При необходимости такой срок может быть продлен, но при этом срок рассмотрения обращения не должен превысить 30 (тридцать) календарных дней со дня получения письменного обращения клиента. Клиент вправе представлять в Банк документы, информацию в обоснование проведения несанкционированного платежа, а также содействовать Банку в расследовании ситуации с несанкционированным платежом. Если не будет установлено, что в несанкционированном платеже участвовал или содействовал его осуществлению клиент, держатель платежной карточки, то Банк в срок не позднее 15 банковских дней со дня принятия решения о возврате денег клиенту 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 Кыргызской Республики на день осуществления несанкционированного платежа или возмещает клиенту убытки в размере не более одной четвертой суммы несанкционированного платежа.

15.5. Для урегулирования иных претензий клиента, помимо предусмотренных в пунктах 15.3 и 15.4 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.

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.

Настоящие Правила являются неотъемлемой частью Договора на выпуск и обслуживание банковских платежных Карт и обязательны для исполнения Держателем Карты.