

## **ТӨЛЕМ КАРТОЧКАЛАРЫН БЕРУ ЖӘНЕ ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ ТУРАЛЫ ШАРТ (ЖЕКЕ ТҰЛҒАМЕН)**

Осы Төлем карточкаларын беру және қызмет көрсету туралы шартта (жеке тұлғамен) (бұдан әрі – Шарт) «ForteBank» АҚ-да (бұдан әрі – Банк) төлем карточкаларын шығару және қызмет көрсетудің жалпы талаптары белгіленеді.

Осы Шарт бірігу шарты болып табылады және Банк Шарттың және Жеке тұлғаның банктік (ағымдағы/арнайы ағымдағы) шоты туралы шарттың (бұдан әрі – Шот шарты) (Жалпы талаптар) ажырамас бөлігі болып табылатын клиенттің жеке тұлғаларға арналған шот ашу және төлем карточкасын шығару туралы өтінішін (бұдан әрі – Өтініш) алған күннен бастап бекітілген болып есептеледі.

Клиент Өтінішке қол қоя отырып, Шарттың және Шот шартының талаптарын оқығандығын, түсінгендігін және келісетіндігін растайды, оларды уақытында және толық көлемде орындауға міндеттенеді. Аталған шарттар Банк филиалдарының операциялық залдарында, Банктің [www.forte.kz](http://www.forte.kz) ресми сайтында көпшіліктің назарына ұсынылған.

Клиент/Контрагент осымен өзіне, оның өкіліне, бенефициарлық меншік иесіне немесе басқару құрылымындағы, меншігіндегі басқа қатысушыларына, сондай-ақ онымен бір тұлғалар тобына кіретін тұлғаларға, контрагенттерге қандай да бір шектеулер немесе шаралар қолданылмайтынын, сондай-ақ әрекеті жоғарыда көрсетілген тұлғаларға, сонымен қатар Банкке қолданылатын кез келген елдің, халықаралық ұйымның юрисдикциясына сәйкес ешқандай санкциялар тізіміне (бұдан әрі - Санкциялар) кірмейтінін растайды.

### **1. ШАРТТЫҢ МӘНІ ЖӘНЕ ОНЫҢ ЖАЛПЫ ТАЛАПТАРЫ**

1.1. Клиенттің өтініші негізінде Банк Қазақстан Республикасы заңнамасының талаптарын және Банктің ішкі құжаттарын ескере отырып, Шот шартының тәртібінде және талаптарында клиентке ағымдағы шотты (бұдан әрі – Шот) ашуға, төлем карточкасын (бұдан әрі – Карточка) шығаруға, Шотқа және Карточкаға қызмет көрсетуін қамтамасыз етуге, оның шегінде бұндай шығаруға және қызмет көрсетуге қатысты Қазақстан Республикасының заңнамасында қарастырылған төлем қызметінің кез келген түрін көрсетуге міндеттенеді, ал Клиент Банк қызметтерін тиісті операцияны жүргізу күні күшінде болатын Банк тарифтеріне сәйкес төлеуге міндеттенеді, Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген жағдайларды қоспағанда.

1.2. Шарт әрекет етеді:

- 1) Шарттың 2.12. т. сәйкес шағарылған/қайта шығарылған карточканың қолданылу мерзімі аяқталғанға дейін;
- 2) егер Шартқа сәйкес Карточка ұстаушыға басқа қосымша карточкалар шығарылмаған болса, Карточканы жойғанша;
- 3) Қазақстан Республикасының заңнамасында қарастырылған негіздерде және тәртіпте Банк Карточка қолданылатын Шотты жапқанға дейін;
- 4) осы Шартта қарастырылған талаптар орын алғанға дейін.

1.3. Банк Карточканы шығарады және қызмет көрсетеді және Қазақстан Республикасының заңнамасында, Банк пен төлем жүйесінің қатысушылары арасында бекітілген шарттарда, Шартта, соның ішінде Шот шартында қарастырылған тәртіпте Шот ашады. Бұл ретте, ол бойынша Карточкалық операцияларды жүзеге асырумен байланысты Шот жүргізудің және шот ашудың бөлек ерекшеліктері осы Шартпен реттеледі және олар Шот шартында бекітілген талаптардан өзгеше болған жағдайда, олар Шот шартының жалпы талаптарынан басым күшке ие болады.

1.4. Шарт мәтінінде қолданылатын терминдер мен белгілер Қазақстан Республикасының заңнамасында бекітілген, сонымен қатар Шарттың 1-қосымшасында келтірілген мәнге ие. Шарт мәтінінде қолданылатын басқа арнайы терминдер мен белгілер Қазақстан Республикасының заңнамасында бекітілген мәнге сәйкес қолданылады.

1.5. Банк бір жақты тәртіпте Клиенттің келісімінсіз, Клиентке Банк тарифтерінің өзгеретіндігі туралы бұндай өзгертулер күшіне енгенге дейінгі 15 (он бес) күнтізбелік күн бұрын (Қазақстан Республикасының заңнамасында басқа мерзім белгіленген жағдайда – сол мерзімде), Банк бөлімшелерінде және сайтында хабарландыру орналастыру арқылы хабарлай отырып, Банк

тарифтеріне өзгерістер енгізуге құқылы, Қазақстан Республикасының заңнамасында тікелей белгіленген, бұндай бір жақты тәртіпте өзгерту енгізуге жол берілмейтін жағдайларды қоспағанда.

1.6. Клиент үш жұмыс күні ішінде Банк жүргізетін Карточкалық операцияларға әсер етуі мүмкін барлық өзгерістер туралы, соның ішінде өз деректемелеріндегі барлық өзгерістер туралы, Банкке өзгертілген құжаттардың түпнұсқаларын бере отырып, Банкке жазбаша хабарлауға міндеттенеді. Банк бұрын берілген құжаттарды ауыстыруға әкелетін өзгерістер туралы жазбаша хабарламаны алған күннен бастап 30 күнтізбелік күннен кешіктірмей өзгертулерді жүзеге асырады.

1.7. Банктің ішкі құжаттарында белгіленген жағдайларда және тәртіпте Банк Клиентке Банк тарифтеріне сәйкес қосымша қызмет көрсетеді, соның ішінде Cashback, оған сәйкес Клиенттің қолма-қол ақшасыз, сонымен қатар Интернет арқылы жүргізген Карточкалық операциялары бойынша Банк Клиентке белгілі соманы төлейді. Cashback қызметін көрсету талаптары Банктің ішкі құжаттарында белгіленеді және Банктің тиісті шешімінің негізінде Банкпен бір жақты тәртіпте өзгертілуі/толықтырылуы мүмкін. Cashback қызметін көрсету талаптары туралы ақпарат Банк сайтында орналастырылады.

1.8. Жүргізілген Карточкалық операция бойынша ақша кері қайтарылған жағдайда, бұндай операцияға байланысты Клиентке берілген Cashback сомасы Клиенттің Банкте ашылған банктік шотынан тура дебеттеу жолымен бекітілген тәртіпте Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген тәсілдермен алынады.

1.9. Банк Клиенттің ақшасын Шотқа рұқсатсыз кіруден және/немесе рұқсатсыз төлемнен қорғау мақсатында Банктің ішкі құжаттарына сәйкес Қазақстан Республикасының заңнамасына қайшы келмейтін келесі шектеулерді қоя алады:

1.9.1. Карточканы бұғаттау;

1.9.2. Карточка бойынша карточкалық операциялар жүргізуге лимит белгілеу.

1.10. Клиент карточкалық шығыс операцияларға шектеуді өзгерту мәселесі бойынша Банкке жүгінуге құқылы. Бұл ретте карточкалық шығыс операцияларға шектеуді өзгертуді Банк Банктің ішкі құжаттарында қарастырылған тәртіпте жүргізеді.

1.11. Карточканы, сонымен қатар қосымша карточканы шығару мақсатында клиент және (немесе) Қосымша картаны ұстаушы осы арқылы мыналарға келісімін береді:

1) «Мемлекеттік кредит бюросы» АҚ-ның (бұдан әрі – Кредит бюросы)

(а) «Еңбек ресурстарын дамыту орталығы» АҚ-дан, мемлекеттік дерекқордан (бұдан әрі – МД), МД операторларынан / иелерінен, сондай-ақ Қазақстан Республикасы Үкіметінің шешімі бойынша Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес мемлекеттік қызметтерді көрсету бойынша қызметті жүзеге асыратын заңды тұлғадан ол туралы ақпаратты алуына,

(б) осы тармақтың а) тармақшасына сәйкес алынған ол туралы ақпаратты Банкке ұсынуына;

2) «Еңбек ресурстарын дамыту орталығы» АҚ-ның, МД иелерінің/операторларының, Қазақстан Республикасы Үкіметінің шешімі бойынша Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес мемлекеттік қызметтерді көрсету бойынша қызметті жүзеге асыратын заңды тұлғаның ол туралы ақпаратты Кредит бюросы арқылы Кредит бюросына және Банкке ұсынуына;

3) ұялы байланыс операторларының оның дербес деректерін, сонымен қатар биометрлік, электронды түрдегі, қағаз нұсқадағы және кез келген өзге тасымалдағыштағы деректерді, сондай-ақ алдағы уақытта болатын өзгерістер мен толықтыруларды жинауына, өндеуіне, сақтауына және таратуына, дәл солай соңғыларының кез келген үйлеспеушілігі жағдайында нақты және/немесе анық/өзекті деректерді алуына, сонымен қатар оның дербес деректерін ұсынылатын қарыз бойынша құжаттар пакетін жеткізуді жүзеге асыратын заңды тұлғалардың қызметкерлеріне/өкілдеріне - курьерлік компанияларға, ұялы байланыс операторларына, уәкілетті мемлекеттік органдарға және үшінші тұлғаларға беруіне, бұған көрсетілген тұлғалардың заңнама талаптарына сәйкес, мұндай тұлғалармен бекітілген келісімдерге сәйкес міндеттері мен құқықтары бар болса;

4) төлем карточкасына төлемдерді аударатын ұйымның өкілі (өкілдері) осы төлем карточкасын және/немесе ПИН конвертін әрі қарай карточканы ұстаушыға беруі үшін\*.

\* Бұл талап еңбекақы жобасы шеңберінде карточкалар шығарылатын жеке тұлғалар үшін ғана және карточкалар/ПИН конверттері ұйымның өкілдері арқылы берілген жағдайда ғана қолданылады.

## 2. КАРТОЧКАНЫ ШЫҒАРУ ЖӘНЕ ҚАЙТА ШЫҒАРУ

2.1. Клиент Банк белгілеген үлгі бойынша өтінішін және Қазақстан Республикасының заңнамасында және Банктің ішкі құжаттарында қарастырылған қажетті құжаттарды берген жағдайда және Банктің карточканы шығару туралы оң шешімі болған жағдайда, Банк белгілеген мерзімде Банк Карточка шығарады. Карточканың берілуге дайын екендігі туралы Банк Клиентке Клиент өтінішінде көрсеткен кез келген мобильді телефон нөміріне қоңырау шалу және/немесе SMS–хабарлама жолдау және/немесе ҚБҚЖ- да PUSH – хабарламалар, Клиент өтінішінде көрсеткен электронды поштасына хабарлама жолдау арқылы хабарлайды. Қоңырау шалу, хабарлама жолдау кез келген күні (демалыс және мейрам күндерін қоса алғанда) Нұр-Сұлтан қ. уақытымен сағат 9-00 бастап 18-00 дейін жүзеге асырылады.

2.2. Карточканы шығару/қайта шығару Банк белгілеген тәртіпте қашықтан кіру жүйесі арқылы орындалады.

2.3. Клиенттің өтініші негізінде Банк Клиенттің өтінішінде көрсетілген тұлғалардың атына Қосымша карточка(-лар) шығара алады, бұндай карта шығару Банкте қарастырылмаған немесе заңмен рұқсат етілмеген жағдайларды қоспағанда. Қосымша карточканы қолдану арқылы орындалған баолық Карточкалық операциялар Клиент орындаған болып есептеледі. Қосымша карточканы ұстаушы Шартта қарастырылған талаптардың орындалуы үшін Банк алдында ортақ жауапкершілік көтереді. Банк белгілеген тәртіпте Банк Шарт бойыша Қосымша карточка берілген тұлғалар тізімін жүргізеді.

2.3-1. Шоттың және/немесе карточканы бергенге дейін немесе карточканы берусіз карточканың деректемелерін ғана қолдану арқылы карточкалық операция жүргізуге мүмкіндік беретін статусы белсенді карточка шығару, карточка виртуалды болған жағдайда немесе Ұстаушы ҚБҚЖ пайдаланушысы болған жағдайда, белгіленген тәртіпте Шартты бекіткеннен кейін мүмкін болады.

2.4. Кәмелетке толмаған тұлғаға (негізгі және қосымша) карточка шығару Қазақстан Республикасы заңнамасының талаптарын және Банктің ішкі құжаттарын ескере отырып жүзеге асырылады.

2.5. Банк Карточканы келесі тұлғаларға береді:

1) тікелей Карточканы ұстаушыға,

2) Карточканы ұстаушы Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген тәртіпте берген сенімхаты негізінде немесе Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген басқа негіздерде әрекет ететін, Карточканы ұстаушының мүддесіне өкілеттік ететін уәкілетті тұлғаға.

2.6. Карточканы қолға алған соң Шарттың 2.5. т. қарастырылған тұлға Карточканы алғандығын куәландыратын Банк құжатына қол қояды. Карточканы ұстаушы Карточканың артқы бетіндегі қолтаңба үлгісін қоюға арналған панельге қаламмен қол қояды. Карточканы бергенге дейін немесе карточканы берусіз карточкалық операциялар жүргізуге мүмкіндік беретін статусы карточка шығарған жағдайда Банк Ұстаушыға Шарттың 6-қосымшасында қарастырылған тәртіпте оның деректемелері туралы ақпаратты береді.

2.7. Шарттың 2.5. т. көрсетілген тұлғаға Карточка қолына берген соң оның қолына ішінде ПИН коды жазылған арнайы желімденген ПИН конверті беріледі. Карточка Е-ПИН технологиясымен шығарылуы мүмкін, ол Клиент өзінің ұялы телефонына Банктен келген бір реттік (бір жолғы) SMS кодын растаған соң Банк банкоматында өз Карточкасы бойынша өз бетінше ПИН кодын орнатуын қарастырған. Өзі орнатқан ПИН кодын есте сақтау керек. Карточканы ұстаушы Карточканы қолданудың толық мерзімі ішінде Карточканы сенімді сақтауға, оны үшінші тұлғалардың қолдануына бермеуге, үшінші тұлғаларға өзінің ПИН кодын, 3D Secure/SecureCode/CVV2/CVC2 кодын, Verified by Visa/ MasterCard Secure Code, транзакциялық кодты жарияламауға міндеттенеді. Уәкілетті емес тұлға ұсынған Карточка белгіленген тәртіпте алынады.

2.8. Карточканы ұстаушы карточканы алған соң банкоматта ПИН кодын енгізумен операция жүргізу карточканы іске қосуы қажет. Карточканы бұлай іске қосуды карточканы ұстаушы өзі орындайды және карточканы онымен операциялар жүргізу үшін қолдануға болатын күйге келтіреді.

2.9. Оның негізінде Карточка шығарылған тиісті өтініш берілген күннен бастап 6 (алты) айдан астам уақытқа дейін Шарттың 2.5. т. қарастырылған тұлғалар Карточканы алу үшін Банкке келмеген жағдайда, Банк Карточканы жояды. Карточканы үшінші тұлғалардың қолдануына беруге болмайды.

2.10. Карточканың мерзімі өткен/жоғалған/ұрланған/зақымданған жағдайда, Карточканы ұстаушының тегі және/немесе аты өзгертілген жағдайда, Карточканы Карточкалар бойынша алаяқтық дәрежесі жоғары елдерде қолданған жағдайда және басқа жағдайларда Банктің немесе Клиенттің бастамасы бойынша Клиенттің жазбаша өтінішінің негізінде немесе ҚБҚЖ/ қашықтан кіру жүйесі арқылы өтінім беру негізінде Карточка қайта шығарылады. Карточканы қайта шығару қайта шығаруды орындау күні қолданыстағы Тарифтерге және Шарт талаптарына сәйкес жүзеге

асырылады. Карточкалар бойынша алаяқтық дәрежесі жоғары елдер тізімі хабарландыру үшін бір жақты тәртіпте Банк сайтында орналастырылады және жаңартылады.

2.11. Карточканы Карточкалар бойынша алаяқтық дәрежесі жоғары елдерде қолданған соң Клиент Карточканы бұндай елдерде қолдану тоқтатылған күннен бастап 7 (жеті) жұмыс күні ішінде Банкке Карточканы қайта шығару үшін хабарласуға міндетті. Аталған талапты орындамаған жағдайда және соған байланысты Карточканы рұқсатсыз пайдалану оқиғасы туындаған жағдайда, Банктің барлық шығынын, сонымен қатар Банкке келтірілген залалды Карточканы ұстаушы шартсыз тәртіпте өтейді. Бұл ретте аталған талапты орындамауы салдарынан Клиентке келтірілген залалды Банк өтемейді.

2.12. Карточкада қолданылу мерзімі өтетін айы мен жылы көрсетіледі. Карточка Шартта белгіленген тәртіпте іске қосылған сәттен бастап және онда көрсетілген айының соңғы күніне дейін (қоса алғанда) күшінде болады. Қолдану мерзімі өткен Карточкалар бойынша Карточкалық операциялар жүргізілмейді. Барлық мерзімі өткен Карточкалар бұғатталады және Банкке тапсырылуы тиіс. Банк Карточканың мерзімі өткендігі туралы Клиентке Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген мерзімде хабарлайды. Хабарлама Клиент өтінішінде көрсеткен кез келген мобильді телефон нөміріне қоңырау шалу және/немесе SMS-хабарлама арқылы, және/немесе ҚБҚЖ- да PUSH – хабарламалар, Клиент өтінішінде көрсеткен адрес бойынша электронды пошта жолдау арқылы жүзеге асырылуы мүмкін. Қоңырау шалу, хабарлама жолдау кез келген күні (демалыс және мейрам күндерін қоса алғанда) Астана уақытымен сағат 9-00 бастап 18-00 дейін жүзеге асырылады.

2.13. Карточканы ұстаушы Карточканы қолданудан бас тартқан жағдайда, Банкке тиісті жазбаша өтінішін береді және пластикалық карточка алған жағдайда, сонымен қатар барлық қосымша карточканы Банкке қайтарады.

2.14. Дербестендірілмеген Карточканы шығару Банк тарифтеріне сәйкес Клиенттен карточка шығару туралы өтінішті алған күні жүзеге асырылады. Дербестендірілмеген Карточканы шығару және қызмет көрсету ерекшеліктері Шарттың 3-қосымшасында белгіленеді.

2.15. Виртуалды карточканы шығару және қызмет көрсету ерекшеліктері Шарттың 6-қосымшасында белгіленеді. Шарттың 6-қосымшасындағы ережелермен реттелмеген жағдайда, Шарттың ережелері қолданылады.

### **3. КАРТОЧКАЛЫҚ ОПЕРАЦИЯЛАРДЫ ЖҮРГІЗУ ТӘРТІБІ**

3.1. Банк Карточкаға қызмет көрсетуді, тікелей бақылауындағы жүйелердің және электронды жабдықтардың үздіксіз жұмысын қамтамасыз етеді және олар Банкке тәуелсіз себептерден тоқтап қалған жағдайда қызмет көрсетуді қалпына келтіру үшін барлық қажетті шараларды қолданады. Карточкалық операция жүргізілген соң, Шартта белгіленген тәртіпте, бұндай хабарлама үшін Банк тарифтеріне сәйкес комиссия ала отырып (немесе алусыз), Клиент өтінішінде көрсеткен кез келген мобильді телефон нөміріне SMS-хабарлама, және/немесе ҚБҚЖ- да PUSH – хабарламалар жолдау арқылы Банк Клиентті Карточкалық операциялар туралы хабарландырады. Хабарлама кез келген күні (демалыс және мейрам күндерін қоса алғанда) кез келген уақытта жолданады.

3.2. Клиент Шартқа қосыла отырып, Банктің клиент ҚБҚЖ/басқа қашықтан кіру жүйелері арқылы жіберген құжаттарын/нұсқауларын алуы заңдық тұрғыдан Қазақстан Республикасы заңнамасының талаптарына сәйкес рәсімделген құжаттарды қағаз түрінде алғанмен тең екендігін түсіне қабылдайды. Бұл ретте, Клиент ҚБҚЖ/ басқа қашықтан кіру жүйелері арқылы орындау үшін жіберілген бұндай құжаттардың/нұсқаулардың мазмұны үшін толық жауапкершілік көтереді.

3.3. Егер Карточкалық операция бір валютада жүзеге асырылған, ал Шот басқа валютада жүргізілетін болса, Шоттан ақша алу Карточкалық операция валютасы Шот валютасына ауыстырылған соң жүзеге асырылады. Карточкалық операция валютасын Шот валютасына ауыстыру төлем жүйесінің қатысушылары арасында бекітілген шарттарға сәйкес жүргізіледі. Карточкалық операцияны Шот валютасынан бөлек валютада жүзеге асырған жағдайда Банк операцияны орындау күні белгілеген шетел валютасын айырбастау бағамын қолдана отырып, Банк шот бойынша қамтып көрсетуді жүзеге асырады.

3.4. Егер Карточкалық операция Қазақстан Республикасынан тыс жерде орындалса, онда Карточкалық операция ХТЖ ережелеріне сәйкес жүзеге асырылады. ХТЖ арқылы, АҚШ долларынан/Еуродан бөлек валютада жасалған Карточкалық операцияның сомасы Банкпен осы Карточкалық операция бойынша есеп айырысу күні ХТЖ белгілеген бағам бойынша немесе ХТЖ белгілеген басқа тәртіпте АҚШ долларына/уроға айырбасталады.

3.5. Банк Клиент шотындағы Карточкалық операция бойынша авторизациялау сомасын жүргізілген Карточкалық операция бойынша растама құжаттарын алғанға дейін, тиісті ХТЖ белгілеген мерзімге, оны шоттан алғанға дейін немесе Банк авторизациялау сомасына төлем жүзеге асырылмағандығы туралы растаманы алғанға дейін бұғаттауға құқылы. Бұл ретте, шотта бұғатталған сома Банк Карточканы бұғаттау туралы өтінішті алған соң Банк алуы мүмкін.

3.6. Банк Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген тәртіпте және негіздерде Карточканы ұстаушының Карточкалық операциясын авторизациялаудан бас тартуға құқылы.

3.7. Карточканы кез келген заңсыз мақсатта, соның ішінде жергілікті заңнамада (келген елдің заңнамасы), Карточканы ұстаушыға қатысты қолданылуы мүмкін, тыйым салынған тауарларды және/немесе қызметтерді төлеу бойынша қолма-қол ақшасыз төлемдерді жүзеге асыру мақсатында қолдануға болмайды.

3.8. Валюталық Карточкалық операциялар Қазақстан Республикасының валюталық заңнамасында валюталық операцияларды жүргізуге қатысты белгіленген талаптарға сәйкес жүзеге асырылады.

3.9. Қазақстан Республикасының аумағында Карточкалық операциялар Қазақстан Республикасының ұлттық валютасында ғана жүзеге асырылады, Қазақстан Республикасының валюталық заңнамасында белгіленген жағдайларды қоспағанда.

3.10. Клиент дұрыс ПИН кодын (Карточкалық операцияны жүргізу кезінде ПИН кодын енгізу талап етілген жағдайда), CVV2/CVC2 кодын, Verified by Visa / MasterCard Secure Code терумен және/немесе Карточканы ұстаушының қолтаңбасымен расталған, сонымен қатар Шарт талаптарына сәйкес, жанасусыз төлем технологиясы арқылы Карточканы қолданумен және/немесе 3D Secure/SecureCode дұрыс құпия сөзін растап терумен жүргізілген және/немесе Интернет желісінде Карточкалық операцияларды жүргізу кезінде Карточканың деректемелерін көрсетумен жүргізілген Карточкалық операциялар бойынша шартсыз есеп айырысуға міндеттенеді, егер оны жүзеге асырғанға дейін Карточканы бұғаттау немесе жою туралы өтініш негізінде Карточканы бұғаттау жүзеге асырылмаған болса.

3.11. Карточкаға Карточканың

магниттік жолағындағы және/немесе микропроцессорындағы жазбаны зақымдап, Карточкалық операциялардың жүргізілмеуіне әкеп соқтыруы мүмкін мынадай жағымсыз факторлардың әсер етпеуі тиіс: электромагниттік өріс (дисплейлермен, магниттелген немесе құрамында магниті бар заттармен, мысалы кілттермен, сөмкедегі магнит құлыптармен және т.б. бірге ұстауға болмайды), механикалық ақаулар (сызат, ластану, қызу, мысалы күн сәулесінен және т.б.). Карточканы сыртқы әсерден қорғайтын тәсілмен сақтаған дұрыс, оны қолдануда шамадан тыс күш салуға болмайды.

3.12. Карточканы ұстаушы сауда және қызмет көрсету кәсіпорны арқылы сауда жасаған жағдайда, Карточканы ұстаушы белгіленген жағдайларда жеке басын куәландыратын құжатын көрсетуі тиіс. Интернет ғаламдық желісінде тауарлар мен қызметтер ақысын төлеуге Карточкаларды қабылдайтын интернет дүкенінің талаптарында және тәртібіне сәйкес жүзеге асырылады.

3.13. Банкоматтан қолма-қол ақша алу операцияларын жүргізу кезінде Карточканы ұстаушы банкоматта орналастырылған логотиптер арқылы оның VISA/MasterCard төлем жүйелеріне қызмет көрсететіндігін салыстыруы қажет. Карточканы банкоматтың қабылдау құрылғысына беткі жағын жоғары қаратып салу қажет және одан әрі қателеспеу үшін банкоматтың дисплейіндегі нұсқаулықпен жүруі қажет. Банкоматтың экранында операцияны орындау үшін әрекеттер реті көрсетіледі. Қалыптан тыс жағдайларда Карточканы ұстаушы тез арада Банк қызметкерлеріне немесе банкоматқа қызмет көрсететін компанияға банкоматта көрсетілген нөмір бойынша және/немесе Карточканың артқы бетінде көрсетілген нөмірлер бойынша хабарласуы қажет.

3.14. Қолма-қол ақша алу кезінде купюраны банкоматтан 20 секунд ішінде алу керек, ол уақыттан соң қауіпсіздік мақсатында банкомат ақшаны алу ұмытылды деп белгілейді де ақшаны кері алады. Банкомат ақшаны қайтып алған жағдайда Банкке Банк белгілеген тәртіпте жазбаша өтінішпен жүгіну қажет.

3.15. Жүргізілген Карточкалық операция бойынша наразылық болған жағдайда Карточканы ұстаушы Банкке жазбаша өтінішімен жүгінуге құқылы, Банк рұқсат етілмеген төлем бойынша өтінішті немесе басқа наразылықты қабылдаған жағдайда ХТЖ алдында Карточканы ұстаушы атынан қолда бар құжаттармен (слиптер, чектер және т.б.) шығады. Карточканы ұстаушының жүргізілген Карточкалық операция бойынша наразылығын, сонымен қатар Карточканы ұстаушының Банкке кез келген басқа жүгінулерін Банк Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген мерзімде қарастырады. Карточканы ұстаушының наразылығы негізді болған жағдайда Банк жүргізілген зерттеу негізінде ХТЖ қарастырылған мерзімде тиісті Карточкалық операцияны болдырмауы мүмкін, егер ондай болдырмау мүмкін болса.

3.16. Карточканы ұстаушының рұқсат етілмеген төлем бойынша немесе басқа наразылығы негізді болған жағдайда, Банк шоттағы Карточкалық операция соамсын қалпына келтіреді және Клиентке басқа құжатпен расталған шығындарын наразылықты қарастыру аяқталған күннен бастап 10 (он) жұмыс күні ішінде өтейді.

3.17. Карточка бойынша пікірталас жағдайы туындаған кезде Банк Клиенттің өтінішін Клиенттің Қазақстан Республикасының аумағында жүргізілген операциялар бойынша өтінішін алған күннен бастап 30 (отыз) күнтізбелік күннен аспайтын мерзімде қарастырады, сонымен қатар Карточканы Қазақстан Республикасының аумағынан тыс жерде қолданған жағдайда, өтінішті алған күннен бастап 45 (қырық бес) күнтізбелік күннен аспайтын мерзімде қарастырады.

3.18. Даулы карточкалық операциялар бойынша арыздарды Банк карточкалық операция жасалған күннен 45 (қырық бес) күн кешіктірмей Карта ұстаушының болған жағдайда дәлел құжаттарын (слиптер, чектер және т.б.) тіркеуімен қабылдайды. Олай болмаған жағдайда орындалған карточкалық операция расталған болып есептеледі. Банк шағымды кері қайтаруы мүмкін.

3.19. Мультивалюталық карточка бойынша операция жүргізудің ерекшеліктері Шарттың 4-қосымшасында белгіленген.

#### **4. КАРТОЧКАНЫ БҰҒАТТАУ ЖӘНЕ БҰҒАТТАН ШЫҒАРУ**

4.1. Карточканы бұғаттау Қазақстан Республикасының заңнамасында, сонымен қатар Шартта белгіленген негіздерде орындалады.

4.2. Банк Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген жағдайлардан басқа келесі жағдайларда өз қалауы бойынша белгілі бір мерзімге Карточканы бұғаттауға және/немесе Карточканы ұстаушының ҚБҚЖ-дегі рұқсатына шектеу қоюға құқылы:

- 1) рұқсат етілмеген төлемдердің жүргізілуіне, Карточканы ұстаушыға зардап әкелуі мүмкін жағдайлардың болуы;
- 2) Клиенттің техникалық овердрафттарды және оның Банк алдындағы кез келген міндеттемесі бойынша кез келген берешегін өтемеуі, бұндай берешек туындаған сәттен бастап берешек сомасын толық өтегенге дейін Клиенттің Банк алдындағы кез келген басқа міндеттемесін орындамауы немесе тиісті түрде орындамауы;
- 3) Карточканы ұстаушының Карточкалық операцияны жүзеге асыруы кезінде дұрыс емес ПИН кодын қатарынан 3 (үш) реттен артық қолдануы;
- 4) мемлекеттік органдардың және/немесе лауазымды тұлғалардың Шот бойынша шығыс операцияларын тоқтату туралы шешімінің/қаулысының негізінде Шоттағы ақшаға тыйым салу;
- 5) клиенттің банктік шотындағы ақша (барлығы немесе бір бөлігі) алаяқтық немесе басқа да заңсыз әрекеттердің нәтижесі болып табылатындығы туралы күдік туындаса және клиентке, Банкке немесе оның басқа да клиенттеріне қатысты заңсыз әрекеттер жасалуы мүмкін басқа да жағдайларда, осы әрекеттерді және олардың салдарын болдырмау үшін, клиенттің, Банктің немесе оның басқа клиенттерінің ықтимал шығындарын азайту үшін.

4.3. Карточканы ұстаушы Банктің қандай да бір Карточкалық операциялардың заңдылығын (рұқсат етілгендігін) (Карточканы ұстаушының оған қатыстылығын немесе қатысты еместігін) анықтау үшін онымен жылдам байланысуын қамтамасыз етуге міндетті.

4.4. Карточканы ұстаушы Карточканы рұқсатсыз пайдалану қаупінің алдын алу үшін, Карточканы жоғалтқан/ұрлатқан/немесе басқа рұқсатсыз пайдалану жағдайында, соның ішінде Банктен бұл туралы SMS-хабарлама, және/немесе ҚБҚЖ- да PUSH – хабарламалар алған соң қосымша карточканың шығарылуымен негізді түрде келіспеген жағдайда Банкке тез арада бұндай деректердің анықталғандығын хабарлап, Банктің кез келген филиалына тез арада жазбаша өтінішімен жүгіну немесе Банкке ауызша хабарлау арқылы Карточканы/қосымша карточканы бұғаттауға/ҚБҚЖ-де өз бетінше бұғаттауға міндетті. Сәйкестендіру деректерін дұрыс айтқан жағдайда бұғаттау туралы хабарлама Карточканы ұстаушыдан келген болып есептеледі және Карточканы бұғаттау салдары үшін наразылықтарды Банк қабылдамайды. Карточканы ұстаушы Шарттың осы тармағында көрсетілген міндеттерін орындаған соң Банк 20 минуттың ішінде Карточканы бұғаттайды және Карточканы қолдануды тоқтатады, сонымен қатар Банк бекіткен тәртіпте, соның ішінде, бірақ бұлармен шектелмей, кінәрат-талаптық жұмыстар жүргізу және ХТЖ ережелеріне сәйкес, Эквайер банктен жүргізілген операцияларға қатысты құжаттардың көшірмелерін сұрату арқылы төлемнің рұқсат етілгендігін/рұқсат етілмегендігін анықтау бойынша шаралар жүргізеді.

4.5. Жоғалтқан/ұрлатқан Карточканы бұғаттау Карточканы ұстаушының нұсқауы бойынша Карточканың деректемелерін тиісті тоқтатым-парағына енгізумен немесе енгізусіз жүзеге

асырылады. Бұл ретте, жоғалтқан/ұрлатқан Карточканы Карточканың деректемелерін тоқтатым-парағына енгізусіз бұғаттаған жағдайда, жоғалтқан/ұрлатқан Карточканы эквайердің кез келген құрылғысында әлемнің кез келген басқа аймағында, Банк құрылғыларын және бұл тоқтатым-парағы әрекет ететін әлем аумақтарының эквайерлерін қоспағанда, рұқсатсыз пайдалану қаупі бар. Карточканы ұстаушы Карточканы жоғалтқандығы немесе Карточканы рұқсатсыз пайдалануы туралы Банкке хабарламаған/уақытында хабарламаған жағдайда Карточканы жоғалтуға немесе Карточканы рұқсатсыз пайдалануға байланысты барлық тәуекелдерді көтереді.

4.6. Бұрын жоғалған деп жарияланған Карточканы тапқан жағдайда Карточканы ұстаушы бұл туралы тез арада Банкке хабарлауы тиіс, одан кейін Карточканы Банкке қайтаруы керек, егер Банк оның орнына жаңа Карточканы шығарған болса, Шартқа сәйкес оны бұғаттан шығаруға болмайды.

4.7. Осы арқылы Клиент Карточканы ұстаушының Банк қызметкерімен телефон арқылы тілдесуінің Банк жазу құрылғысы арқылы жазып алған жазбасы Карточканы ұстаушыдан келіп түскен ауызша хабарлама мазмұнының жеткілікті дәлелі болып табылатындығымен сөзсіз келіседі.

4.8. Бұрын Карточканы ұстаушы жоғалған/ұрланған/рұқсатсыз пайдаланған деп жарияланған және тоқтатым-параққа енгізілген Карточканы бұғаттан шығаруға болмайды.

4.9. Карточка келесі жағдайларда бұғаттан шығарылады: егер бұғатталған Карточканы бұдан әрі қолдану оны ұстаушы үшін қауіпсіз болса (мысалы, уақытша жоғалтқан Карточканы тапқан жағдайда); Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес және басқа заңды негіздер бойынша шоттағы ақшаға иелік етуге шектеулер әрекеті тоқтатылған соң.

4.10. Банк келесі жағдайларда Карточканы қайтып алады:

- 1) Карточканың қолданылу мерзімі өткен соң;
- 2) Клиент Шартта қарастырылған өз міндеттемелерін орындамаған жағдайда;
- 3) Карточканы ұстаушы Карточканы қолданудан бас тартқан жағдайда;
- 4) Клиентпен Шарт бұзылған жағдайда;
- 5) ХТЖ талабы бойынша;
- 6) Карточканы беруші оның иесі болып табылмаған жағдайда;

4.11. Карточканы қайтып алған кезде тиісті акт/ Карточканы қайтып алу дерегін растайтын басқа құжат құрастырылады.

4.12. Карточканы ұстаушының жазбаша өтінішінің негізінде, жеке басын куәландыратын құжатты көрсеткен жағдайда, Карточканы қайтып алған ХТЖ қатысушысы немесе Банк (қайтып алынған Карточканы Банкке жеткізген жағдайда) қайтару туралы шешім қабылдаған соң Банк қайтып алынған Карточканы тікелей Карточканы ұстаушыға қайтарады.

## **5. ШАРТ БОЙЫНША ТӨЛЕМ ТӘРТІБІ**

5.1. Шарт бойынша Банк қызметін және Шарт бойынша төлеуге жататын басқа сомаларды төлеу Клиенттің өзінің ағымдағы шот(тар)ынан, сонымен қатар кез келген басқа банктік шоттарынан бұндай алуға келісімінің, осы Шартқа қосылумен ұсынуы негізінде, Банктің Клиенттің банкте ашылған банктік шотынан Қазақстан Республикасының заңнамасында тыйым салынбаған кез келген тәсілмен ақша алуы арқылы немесе Банк кассасы арқылы қолма-қол ақша енгізу жолымен жүргізіледі.

5.2. Техникалық овердрафт орын алған жағдайда Клиент ол туындаған күннен бастап 10 (он) күнтізбелік күн ішінде орын алған техникалық овердрафт сомасын өтеуге міндетті. Пайда болған техникалық овердрафтты өтеу Шартта және Қазақстан Республикасының заңнамасында бекітілген тәртіпте клиенттің банктік шотын тура дебеттеу арқылы жүргізіледі. Клиенттің банктік шотында ақша болмағанда/жеткіліксіз болғанда, клиент көрсетілген мерзімде пайда болған техникалық овердрафты өтеу үшін қажетті соманы банктік шотта болуын қамтамасыз етуге міндетті. Клиент Карточканы қолдану арқылы ақша шығындауды қадағалайды және техникалық овердрафттың туындау жағдайларына жол бермейді.

5.3. Клиент алған Кредит лимитінің сомасын Банкке өтеу тәртібі тиісті кредит келісімдерімен реттеледі.

## **6. ТАРАПТАРДЫҢ ҚҰҚЫҚТАРЫ МЕН МІНДЕТТЕРІ**

### **6.1. Банк құқылы:**

1) Келесі жағдайда банктік шот бойынша операция жүргізуді тоқтатуға және/немесе болдырмауға:

**1.1.** егер осы операцияның/мәміленің немесе мәміле бойынша міндеттеменің бір тарапы (тараптары) болып табылса:

- 2) Тізбелерге енгізілген ұйым немесе тұлға;
  - 3) ұйымдардың немесе Тізбелерге енгізілген тұлғаның тікелей немесе жанама меншігіндегі немесе бақылауында болатын заңды тұлға, ұйымдардың немесе Тізбелерге енгізілген тұлғаның атынан немесе нұсқауы бойынша әрекет ететін жеке немесе заңды тұлға;
  - 4) халықаралық ұйым немесе шетел мемлекеті ақшаны жылыстату және терроризмді қаржыладырудың айтарлықтай қаупі бар деп анықтаған елде тіркелген/жүрген тұлға немесе бұл операцияны/мәмілені орындауда бұндай тұлға қатысатын болса;
- 1.2.** егер клиент жасайтын операцияларды зерттеу барысында, операциялар қылмыстық жолмен алынған кірістерді заңдастыру (жылыстату) және жаппай қырып-жою қару-жарағын таратуды қаржыладыру мақсатында жүзеге асырылатындығы жөнінде күдік пайда болса;
- 2) Біржақты соттан тыс тәртіпте Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген тәртіпте және жағдайларда орындаудан бас тартуға, Шотты жабуға және Шарттың қолданылуын тоқтатуға, сондай-ақ:
- a) Банк осы Шартта және/немесе Шот шартында, сонымен қатар Қазақстан Республикасының заңнамасында қарастырылған тәртіп пен негіз бойынша клиенттің банктік шотын жапқан кезде;
  - b) осы Шартқа сәйкес берілген Клиенттің Шартты бұзу туралы өтініші бойынша және Банк пен төлем жүйесіне қатысушылар арасында бекітілген шарттарға, сонымен қатар Шот шартына және Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес осы Шартты бұзуға кедергі келтіретін міндеттемелердің болмауы шартында;
  - c) Шартты бұзған жағдайда және/немесе осы Шартта және/немесе Шот шартында, сонымен қатар Қазақстан Республикасының заңнамасында қарастырылған тәртіп пен негіз бойынша банктік шотты жапқан кезде осы Шарт бойынша шығарылған барлық Карточкаларды жойған кезде;
  - d) Тізбеде Клиент туралы мәліметтің болуы;
  - e) егер операцияның/мәміленің немесе мәміле бойынша міндеттеменің бір тарапы халықаралық ұйым немесе шетел мемлекеті ақшаны жылыстату және терроризмді қаржыландыру айтарлықтай қаупі бар деп анықтаған тіркелген/елде жүрген тұлға болып табылатын болса немесе бұл операцияны/мәмілені орындауда бұндай тұлға қатысатын болса;
  - f) егер клиент жүзеге асыратын операцияларды зерттеу барысында олардың қылмыстық жолмен алынған кірістерді заңдастыру (жылыстату) немесе терроризмді қаржыландыру және жаппай қырып-жою қару-жарағын таратуды қаржыландыру мақсатында жүзеге асырылатындығы жөнінде күдік пайда болса;
  - g) Клиент оған тиісті түрде тексеріс жүргізу үшін қажетті құжаттар мен ақпаратты бермегенде, сондай-ақ Клиенттің деректерін/дербес деректерін жинауға, өңдеуге және FATCA талаптарына сәйкес АҚШ (Internal Revenue Service) Салық Қызметіне беруге, оның ішінде Қазақстан Республикасының уәкілетті мемлекеттік органдары арқылы келісімін беруден бас тартқанда, Қазақстан Республикасының талаптарына сәйкес мұндай жабуға рұқсат етілмеген жағдайларды қоспағанда;
  - h) Клиенттің Шотында күнтізбелік бір жылдан астам ақша болмаған жағдайда;
  - i) Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген жағдайларды қоспағанда, Клиенттің Шотында бір жылдан астам ақша қозғалысы болмаған жағдайда; Клиенттің Шотында бір жылдан астам ақша болмаған кезде, Банк көрсетілген мерзім өткеннен кейін Клиентті дербес хабардар етпестен Шотты жабады;
  - j) Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген жағдайларды қоспағанда, Шотқа орындалмаған талаптар болған кезде Шотты жабудан бас тартуға;
  - k) Банктің Қазақстан Республикасының Қылмыстық жолмен алынған кірістерді заңдастыруға (жылыстатуға) және терроризмді қаржыландыруға қарсы іс-қимыл жөніндегі заңнамасын сақтауы мақсатында, Банк операцияларын жүргізу үшін Банкке ұсынылған кез келген түрдегі деректерді алу, тексеру/қайта тексеру бойынша Қазақстан Республикасының заңнамасында тыйым салынбаған кез келген іс-әрекеттер мен шараларды жүзеге асыруға;
  - l) егер Банк Банктің қызметін қозғайтын Қазақстан Республикасы мен шет мемлекеттер заңнамасының, жария болып табылатын Банктің және корреспондент-банктің ішкі рәсімдері мен шарттарының талаптары бұзылады деп ұйғарған жағдайда, сондай-ақ қолданысы Банкке және Клиентке (оның ішінде операция түрімен, Клиенттің тіркелген және (немесе) орналасқан елімен, сондай-ақ осы елдерге немесе осы елдерден жүргізілетін



- төлемдермен байланысты, бірақ олармен шектелмей) қолданылатын кез келген елдің, халықаралық ұйымның юрисдикциясына сәйкес санкциялар болған жағдайда;
- m) Банкке және оның клиенттеріне қатысты олардың мүдделеріне нұқсан келтіре отырып, құқыққа қарсы іс-әрекеттерді іске асыру үшін пайдаланылуы мүмкін өзге де жағдайларда.
- 3) Ұтыс ойынын жүргізу үшін, жарнамалық, ақпараттық сипаттағы науқанға Карточканы ұстаушыны тарту. Осыған байланысты Карточканы ұстаушы Банкке немесе басқа үшінші тұлғаға ол туралы ақпаратты, тегін, атын, әкесінің атын, ұтыс сомасының мөлшерін және жұлдесін көрсете отырып, бұқаралық ақпарат құралдарында, жарнамалық, ақпараттық материалдарда жариялауға, сонымен қатар Банктің жарнамалық және ақпараттық қызметімен тікелей немесе жанама түрде байланысты басқа шараларды жүргізуге келісімін береді;
- 4) ХТЖ ережелеріне сәйкес даулы жағдайлар бойынша өтініштерді қарастырудан бас тартуға, Банктің эквайринг жүйесінде жүргізілген транзакцияларды қоспағанда;
- 5) Банк осы Шарт талаптары, Қазақстан Республикасының және шетел мемлекеттерінің жария болып табылатын Банктің және корреспондент банктің қызметіне, ішкі рәсімдеріне және талаптарына қатысты заңнамасы бұзылған, бұзылуы мүмкін деп тұжырымдаған жағдайда, сонымен қатар кез келген елдің, халықаралық ұйымның күші Банкке және Клиентке қатысты болатын юрисдикциясына сәйкес санкция болған жағдайда, Клиентпен жаңа қарым-қатынас орнатуға және ағымдағы іскерлік қатынастарды жалғастыруға, Клиенттің кез келген операцияларын жүргізуге және бұл Клиентке қатысты жүргізілетін операцияларға бір жақты және соттан тыс тәртіпте жол бермеуге;
- 5-1) клиент Premier-банкинг сегментінен шығарылған жағдайда, клиенттің "Premier" топтамасының карточкасын пайдалануды тоқтата тұру немесе тоқтатуға;
- 6) Клиенттен Банктің шот (шоттар) бойынша операцияларды жүргізуге, Қазақстан Республикасының қылмыстық жолмен және терроризмді қаржыландырудан алынған табыстарды заңдастыруға (жылыстату) қарсы әрекеті туралы заңнамасының талаптарын сақтауға, сондай-ақ Клиенттің деректерін/дербес деректерін жинау, өңдеу үшін және Foreign Account Tax Compliance Act (бұдан әрі- FATCA) талаптарына сәйкес, онымен қоса оларды Қазақстан Республикасының уәкілетті мемлекеттік органы арқылы АҚШ (Internal Revenue Service) Салық Қызметіне беру үшін қажетті кез келген құжатты және кез келген ақпаратты сұратуға;
- 6-1) Банктік шоттағы ақша алаяқтық немесе басқа да заңсыз әрекеттердің нәтижесі болып табылатындығы туралы күдік туындаса және клиентке, Банкке немесе оның басқа да клиенттеріне қатысты заңсыз әрекеттер жасалуы мүмкін басқа да жағдайларда Банк өз қалауы бойынша белгілі бір мерзімге клиенттің банктік шоты бойынша шығыс операцияларды (барлығын немесе жеке түрлерін) тоқтатуға тұруға, ҚБҚЖ-ға өтуді шектеуге (бұғаттауға) операцияларды да, сондай-ақ осы әрекеттерді және олардың салдарын болдырмауға, клиенттің, Банктің немесе оның басқа да клиенттерінің ықтимал шығындарын азайтуға бағытталған басқа да шектеулер мен шараларды енгізуге құқылы;
- 7) Қазақстан Республикасының заңнамасында және Шартта қарастырылған басқа құқықтарын жүзеге асырады.

## **6.2. Клиент құқылы:**

- 1) Шартта және Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген талаптар мен шектеулерді ескере отырып, өз көзқарасы бойынша Шоттағы ақшаға иелік етуге;
- 2) Банк пен төлем жүйесіне қатысушылар арасында бекітілген шарттарға, Шартқа, соның ішінде Шот шартына және Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес Карточканы жабуға/Шартты бұзуға кедергі келтіретін жағдайлар болмауы талабында, Картаны жабатын/Шартты бұзатын болжалды күннен 30 (отыз) күнтізбелік күн бұрын Банкке Карточканы жабу/Шартты бұзу туралы өтінішпен жүгінуге, ол қолына және/немесе клиент Өтінішінде көрсеткен мобильді телефон нөміріне жолданған банктік шотты жабуды/Шартты бұзуды растайтын бір реттік (бір жолғы) SMS коды (динамикалық сәйкестендіру) арқылы жүзеге асырылады.
- 3) Қазақстан Республикасының заңнамасында және Шартта қарастырылған басқа құқықтарын жүзеге асырады.

## **6.3. Банк міндеттенеді:**

- 1) Қызмет көрсетуші филиал Клиенттің жазбаша талап етуі бойынша немесе оның уәкілетті өкіліне Шот бойынша (төлемдер және Карточканы қолдану арқылы орындалған басқа операциялар

туралы) ай сайынғы үзінді көшірмені Клиентпен жазбаша келісім бойынша, ол филиалға келген кезде өз қолына беруге. Банк Клиенттен үзінді көшірме бойынша жазбаша шағымды бес жұмыс күні ішінде алмаса, көшірмеде көрсетілген ақпарат дұрыс деп саналады.

2) Клиенттің Шот бойынша операция жүргізу туралы нұсқамасын алған кезде Қазақстан Республикасының заңнамасында қарастырылған тәртіпте және мерзімде орындау немесе негізді бас тартуға;

3) Клиент жүгінген жағдайда көрсетілетін төлем қызметі туралы ақпарат беруге.

#### **6.4. Клиент міндетті:**

1) Шарт бойынша төлемді онда белгіленген тәртіпте жүргізуге;

2) Карточканы қолдану кезінде төлемдерді/аударымдарды жүзеге асыру және төлем құжаттарын ресімдеу, валюталық операцияларды жүргізу ережелерін және Шартта және Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген басқа талаптарды сақтауға;

3) Шартқа, Банк тарифтеріне енгізілетін өзгертулерге/толықтыруларға олармен Банк сайтында танысу арқылы мерзімді түрде мониторинг жасауға;

4) Қазақстан Республикасының аумағынан тыс жерлерге шығар алдында Банк сайтындағы Карточкалар бойынша алаяқтық қаупінің деңгейі жоғары елдердің тізімімен танысуға, ҚБҚЖ арқылы Карточка бойынша лимитті алу/өзгерту қажет болған жағдайда Банкке телефон шалуға немесе жазбаша жүгінуге, ал ұзақ мерзімге шығар кезде Банкке қажетті мәліметтерді (елде болу мерзімі, баратын ел) және Банктің Клиентпен байланыста болуы үшін қажетті байланыс телефонын беруге;

5) Карточкалар бойынша алаяқтық қаупінің деңгейі жоғары елдерде болған соң Қазақстан Республикасына келген күннен бастап 7 (жеті) күнтізбелік күн ішінде Банк тарифтеріне сәйкес негізгі/қосымша карточканы бұғаттау және қайта шығару/жаңасына ауыстыру мақсатында Банкке жүгінуге. Аталған талапты орындамаған жағдайда және осыған байланысты осы Карточка бойынша алаяқтық операциялар туындаған жағдайда, Банктің барлық шығынын Карточканы ұстаушы шартсыз тәртіпте, Банктің Карточканы ұстаушыға жолдаған жазбаша талабында көрсетілген мерзім ішінде өтейді.

6) Клиенттің шотына қателесіп ақша аударған жағдайда немесе карточка арқылы банкоматтан Карточка ұстаушы сұратқан және банкоматтың бақылау чегінде көрсетілген сомадан артық ақша қателесіп алынған жағдайда (бұндай қате есептелудің/алудың себебіне қарамастан) Клиент ақшаны банктік шоттардан үзінді көшірмені алған күннен немесе Банк қате есептелген/алынған ақшаны қайтару туралы хабарламаны жолдаған сәттен бастап 3 жұмыс күні ішінде Банкке қайтаруға міндеттенеді;

7) Шотты Клиенттің кәсіпкерлік, адвокаттық, жеке нотариаттық қызметін, жеке сот орындаушының және кәсіби медиатордың қызметін жүзеге асыруымен байланысты операцияларды жүргізу үшін қолданбауға, сонымен қатар басқа тұлғалардан қылмыстық жолмен алынған ақшаның Шотқа аударылуын болдырмауға;

8) жеке мәліметтері өзгерген жағдайда (тегі, аты, жеке басын куәландыратын құжат деректері, тіркелген және тұрғылықты мекенжайы, телефон нөмірлері, электронды мекенжайы, Банкке бұрын берілген басқа жеке мәліметтері) бұндай өзгерістер болған күннен кейінгі 3 (үш) жұмыс күнінен кешіктірмей, қалай болғанда да (өзгерістер болған сәттен бастап) бірінші операция жүргізгенге дейін Банкке тегі, аты, жеке басын куәландыратын құжат деректері, тіркелген және тұрғылықты мекенжайы өзгергенгендігін растайтын құжаттарды ұсына отырып, жеке хабарласуға;

9) Банктің forte.kz сайтында орналастырылған тәртіпте және талаптарда Банктің мобильді интернет банкингінде тіркелуге, хабарлама қызметін алу үшін пайдаланылатын мобильді телефон нөмірі немесе электрондық пошта адресінің өзгергені туралы Банкке дереу хабарлауға;

10) төлем карточкасының деректемелерін, ПИН кодын, логинді, құпиясөзді, бір реттік (бір жолғы) кодты құпия сақтауға және үшінші тұлғаларға жариялануына жол бермеу. Олар үшінші тұлғаларға жарияланған жағдайда, соның ішінде клиенттің оларды құпия сақтау үшін жеткілікті шаралар қолданбауының кесірінен, клиент бұған байланысты барлық салдар мен тәуекелдерді өз бетінше көтереді.

11) Банкке банктік шот ашу, банктік шот бойынша операция жүргізу, өзінің банктік шотының күйі туралы ақпарат алу үшін қажетті құжаттарды, сонымен қатар Банк валюталық бақылауды жүзеге асыруы үшін, Қазақстан Республикасының Қылмыстық жолмен алынған кірістерді заңдастыруға (жылыстатуға) және терроризмді қаржыландыруға қарсы іс-қимыл туралы заңының талаптарын сақтауы үшін, сонымен қатар Клиенттің деректерін/дербес деректерін жинау, өңдеу және Foreign

Account Tax Compliance Act (бұдан әрі – FATCA) сәйкес АҚШ Салық қызметіне (Internal Revenue Service), соның ішінде Қазақстан Республикасының уәкілетті мемлекеттік органдары арқылы беру мақсатында сұрау салатын құжаттарды ұсынуға. Банктік шотты ашу кезінде Банкке ұсынылған ақпарат өзгерген жағдайда, FATCA талаптарына сәйкес (соның ішінде Клиент АҚШ азаматы және салық төлеушісі болып табылмайды, бір жыл ішінде АҚШ-қа бармаған, тұруға ықтиярхаты, АҚШ-та тіркелген пошталық адресі, телефон нөмірі болған жоқ, АҚШ-та тұратын жеке тұлғаға операция жасау құқығын беретін сенімхат берген жоқ) Клиент Банкке өз бетінше хабарлауы тиіс;

11-1) саудадан бас тартқан жағдайда тауарды/қызметті сатушы тұлғадан Интернет желісінде жасалған және виртуалды карточкамен төленген сауда құнын қолма-қол ақшасыз тәртіпте, ақшаны шотқа аудару арқылы қайтаруын талап етуге (қолма-қол ақшамен қайтаруға болмайды);

11-2) егер Шарттың қолданылу кезеңінде кез келген уақытта оған жоғарыда көрсетілген тармаққа сәйкес Санкциялардың қолданылғаны/ықпалы туралы белгілі болса, бұл туралы Банкке дереу, бірақ бұл туралы білген немесе білу керек болған күннен бастап 5 (бес) күнтізбелік күннен аспайтын мерзімде хабарлауға міндетті. Санкция қолданылған/ықпал еткен жағдайда, сондай-ақ Клиент Банкке Санкцияның қолданылуы/ықпалы туралы хабардар ету міндетін бұзған жағдайда, Банк онымен іскерлік қарым-қатынасты тоқтатуға, Шартта көзделген тәртіппен кез келген операцияны жүргізуден бас тартуға, тоқтатуға құқылы;

11-3) нұсқауларды жібермеуге немесе Санкцияларды айналып өтуге бағытталған операцияларды жүргізбеуге. Егер осы Шарт бойынша қандай да бір нұсқау немесе операция, Банктің қалауы бойынша, Санкцияларды айналып өтуге бағытталған болса, онда Банк өзі үшін жағымсыз салдарсыз мұндай нұсқауды/операцияны орындаудан/жүргізуден бас тартуға құқылы.

Санкцияны айналып өту сонымен қатар, Санкцияны бұза отырып санкцияланған тауарларды жеткізу, төлемдерді жүргізу немесе қаржыландыруды алу үшін делдалдық құрылымдарды құру және т.б. білдіреді;

12) Қазақстан Республикасының заңнамасында қарастырылған басқа міндеттемелерді орындауға.

## **7. ТАРАПТАРДЫҢ ЖАУАПКЕРШІЛІГІ**

7.1. Шарттың Тараптары Шарттың талаптарына сәйкес, ал реттелмеген жақтарында – Қазақстан Республикасы заңнамасының нормаларына сәйкес жауапкершілікті көтереді.

7.2. Тараптар міндеттемелерін ішінара немесе толық орындамағаны үшін жауапкершіліктен босатылады, егер ол Шартқа қосылған соң келесідей төтенше сипаттағы күтпеген және бұлтартпас жағдайлардың нәтижесінде болған еңсерілмейтін күш жағдайларының салдарынан болса: ресми түрде апаттық деп танылған аудандарда өткен соғыс және соғыс әрекеттері, табиғи апат немесе басқа апаттар, Қазақстан Республикасының заң және/немесе атқарушы билік органдарының, Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкінің тікелей Шарт мәніне қатысты қызметке тыйым салатын немесе шектеу қоятын әрекеттері, оның салдарынан Шарт бойынша міндеттемені уақытында орындау мүмкін болмайтын жағдайларда ҚБҚЖ-нің/ басқа қашықтан кіру жүйелерінің жұмыс істемеуі, ақауы және жұмысындағы қателер, ҚБҚЖ/ басқа қашықтан кіру жүйелерінің жұмысын қамтамасыз ететін байланыс желісінің ақауы және Тараптардың бақылауынан тыс басқа да жағдайлар..

7.3. Шартпен бекітілген талаптарға сәйкес Банк Карточканың жоғалуы/ұрлануы туралы Клиенттен хабарламаны алғаннан кейін жүзеге асырылған санкцияланбаған төлеммен байланысты шығындарды Клиентке өтейді, Банктің комиссияларын ескере отырып, Қазақстан Республикасының заңнамасында рұқсат етілген тәсілдермен Клиентке қайтару жолымен, санкцияланбаған карточкалық операциялардың сомасынан аспайтын Карточкалық операцияларды орындау үшін, Шартпен бекітілген жағдайлардан басқа.

7.4. Банкке әрекет ету мерзімі көрсетілмеген Карточканы пайдалану арқылы жүзеге асырылған төлем үшін жауапкершілік жүктеледі, егер осындай төлем әрекет ету мерзімінен бұрын немесе кейін асырылған болса.

7.5. Банк банктік құпияның ашылуы үшін жауапкершілікті көтереді, Шартта және Қазақстан Республикасының заңнамасында қарастырылған жағдайларды қоспағанда.

7.6. Банк келесі үшін жауапты емес:

- 1) Банктің Шарт талаптарын орындауға бөгет болған үшінші тұлғалардың әрекеті және/немесе әрекетсіздігі, егер Банк өз тарапынан Шарт талаптарын орындау үшін барлық қажетті шараларды қабылдаған болса;
- 2) үшінші тараптың Карточкаға қызмет көрсетуден бас тартуы;

- 3) Карточканың көмегімен сатып алынған тауарлардың, жұмыстардың және қызметтердің сапасы;
- 4) Клиенттің мүддесіне әсер ететін, үшінші тарап бекіткен Карточка бойынша лимиттер, шектеулер және/немесе қосымша сыйақылар;
- 5) Клиент пен Қосымша карточка ұстаушысы арасындағы дауларды және келіспеушіліктерді реттеу үшін;
- 6) Карточка ұстаушының Банкке Карточканы бұғаттау талабымен уақытында келмеу салдары үшін;
- 7) Карточканы қолданумен қызметтерді алуға байланысты пайда болған «Интернет» электрондық желісіндегі техникалық ақаулар және басқа да салдары үшін;
- 8) осы Шарттың талаптарына сәйкес Шот бойынша операцияларды тоқтату нәтижесінде Клиентке келтірген шығындар үшін;
- 9) банкоматтарда және басқа да электрондық – механикалық құрылғыларда пайдалану нәтижесінде Карточкаға келтірген зақымдар үшін;
- 10) жоғалған/ұрланған Карточканы бұғаттау себебінен Карточка ұстаушының нұсқауы бойынша Карточка деректемелерін әлемнің белгілі бір өңіріндегі эквайер құрылғылары үшін жарамды тоқтатым-парағына енгізу немесе Карточка деректемелерін Тоқтатым-парағына енгізбей жоғалған/ұрланған Карточканы санкцияланбаған пайдалану салдары үшін,;
- 11) Интернет, пошта және/немесе телефон тапсырыстары арқылы төлемді жүзеге асыру кезінде Карточканы (оның деректемелерін) санкцияланбаған пайдалану салдары үшін;
- 12) Банк Карточка (оның деректемелері) бойынша бекіткен лимитті Клиенттің алуы/өзгертуі салдарынан пайда болған Карточканы санкцияланбаған пайдалану салдары үшін, соның ішінде CVV2/CVC2-кодты, Verified by Visa / MasterCard Secure Code Code тексеруді жабу және магниттік жолақ бойынша операцияларды өткізуді ашу себебінен;
- 13) Клиенттің Банкке қоңырау шалу арқылы немесе мобильді және интернет банкинг арқылы Банк бекіткен Карточкалық операцияларды өткізуге Карточка бойынша лимиттерді өздігінен өзгерту салдары үшін;
- 14) 3D Secure/SecureCode құпиясөзді дұрыс тергендігін растаумен ПИН кодын, CVV2/CVC2-кодын, Verified by Visa /MasterCard Secure Code пайдалану арқылы Банктің карточкалары бойынша рұқсат етілмеген операциялардың, соның ішінде жиі орындалатын төлемдер және (немесе) аударымдар бойынша салдары үшін;
- 15) төлем карточкасының деректемелерін, логиндерді, құпиясөздерді және/немесе бір реттік (бір жолғы) SMS-кодты және Клиенттің басқа растау құралдарын үшінші тұлғалардың санкциясыз қолдануы салдарынан келтірілген залал үшін, егер мұндай пайдалану Банктің кінәсінен емес болуы мүмкін болса;
- 16) Клиенттің Банктен тыс жердегі байланыс арналары арқылы жіберілген кезде олардың ақпаратқа қол жеткізуі нәтижесінде Клиенттің қызметтерді алу кезінде үшінші тұлғаларға электрондық банктік қызметтерді алуға байланысты ақпарат белгілі болған жағдайда.

#### 7.7. Клиент келесі үшін жауапты:

- 1) Карточка ұстаушының Банкке Карточканы бұғаттау туралы талаппен уақытында келмеудің салдары үшін – Банкке келтірген шығынды толық көлемде өтеу;
- 2) Банк көрсеткен қызметтің құнын ескере отырып, санкцияланбаған Карточкалық операция сомасындағы рұқсат етілмеген карточкалық операция үшін, егер Карточка ұстаушының әрекеті және/немесе әрекетсіздігі рұқсат етілмеген Карточкалық операцияның жүргізілуіне әкеліп соғатын болса;
- 3) Қосымша карточка ұстаушының Шарт талаптарын бұзуы;
- 4) Бұзылған ақша міндеттемесінің көлемінен мерзімі өткен әрбір күн үшін 0,01 (жүзден бір) % мөлшерінде өсімақы түріндегі Шарт бойынша Банк алдындағы ақша міндеттемесін бұзуы, егер өзгесі Банктің Тарифтерімен анықталмаған болса.
- 5) Клиенттің Банкке қоңырау шалу арқылы немесе мобильді және интернет банкинг арқылы Банк бекіткен Карточкалық операцияларды өткізуге Карточка бойынша лимиттерді өздігінен өзгерту салдары үшін;
- 6) Банк Карточка (оның деректемелері) бойынша бекіткен лимитті Клиенттің алуы/өзгертуі салдарынан пайда болған Карточканы санкцияланбаған пайдалану салдары үшін, соның ішінде CVV2/CVC2 кодын, Verified by Visa / MasterCard Secure Code Code тексеруді жабу және магниттік жолақ бойынша операцияларды өткізуді ашу себебінен;

7) ДСН (ПИН) кодын, CVV2/CVC2 кодын, Verified by Visa / MasterCard Secure Code, 3D Secure/SecureCode құпиясөзді дұрыс енгізуді растай отырып, Банктің Карточкалары бойынша рұқсат етілмеген операцияларды өткізу салдары үшін, соның ішінде жиі орындалатын төлемдер және (немесе) аударымдар бойынша.

8) ҚБҚЖ немесе басқа қашықтан кіру жүйелері арқылы төлем карточкасының деректемелерін, логиндерді, құпиясөздерді және/немесе бір реттік (бір жолғы) кодты қолданумен шот бойынша жасалған барлық операциялар.

7.8. Осы Шартқа қосыла отырып, Клиент шетелдік мемлекеттердің заңнамасымен және санкцияларымен бекітілген, әрекеті Клиентке және оның операцияларына таралатын кез келген мемлекеттің, халықаралық ұйымның юрисдикциясына сәйкес (соның ішінде, бірақ шектелмей, операция түрімен, Клиенттің тіркелген және (немесе) орналасқан еліне байланысты) туындауы мүмкін барлық тәуекелдер мен салдарын толық қабылдайды. Банк бұл тәуекелдер және салдары үшін жауапкершілікті көтермейді.

7.9. Шартты бір жақты бұзған жағдайда, Банк Шарттың болжалды тоқтатылған күніне дейін 15 (он бес) күнтізбелік күннен кешіктірмей Клиентті бұл туралы тиісті жазбаша немесе SMS хабарламаны, және/немесе ҚБҚЖ- да PUSH – хабарламалар жолдау арқылы хабарлайды.

7.10. Банктің Клиентпен жаңа қатынастарды бекіту және іскерлік қатынастарды жалғастырудан, Клиентпен жеке іскерлік қатынастардан, Клиенттің кез келген операцияларды өткізуден және бұл Клиентке қатысты өткізілетін операциялардан бас тартуы, осы Шарттың ережелеріне сәйкес, Банктің азаматтық-құқықтық немесе басқа да жауапкершілігі үшін негіз болмайды, соның ішінде осындай бас тарту нәтижесінде пайда болған шығындар үшін.

7.11. Үшінші тұлғалардың ҚБҚЖ/басқа қашықтықтан қол жеткізу жүйелеріне рұқсатсыз өтуінен туындаған Клиентке келтірілген зиян үшін жауапкершілік кінәлі тарапқа жүктеледі.

## **8. ШАРТТЫҢ ӘРЕКЕТ ЕТУ МЕРЗІМІ**

8.1. Шарт өз әрекетін Шартпен және Қазақстан Республикасының заңнамасында қарастырылған тәртіпте және жағдайларда тоқтатады, соның ішінде Клиенттің бастамасы бойынша оның жазбаша өтініші негізінде, Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес Шарттың тоқтатылуына жол берілмейтін, Шарт бойынша орындалмаған міндеттемелер және негіздер (олардың болуы шарттың тоқтатылуын қарастыратын жағдайлардан басқа) болмаған жағдайда.

## **9. БАСҚА ТАЛАПТАР**

9.1. Шарттан немесе оған байланысты туындауы мүмкін барлық дауларды және келіспеушіліктерді Тараптар мүмкіндігінше келіссөздер арқылы шешеді. Шартпен байланысты және оған қатысты туындайтын барлық даулар Қазақстан Республикасының заңнамасымен бекітілген тәртіпте Қазақстан Республикасының соттарында шешіледі.

9.2. Шарт бойынша барлық ескертулер, хабарламаларды тиісті Тарап жіберді/қабылдады деп есептелінеді, егер жазбаша түрде қолына және/немесе пошта қызметі және/немесе факс және/немесе электронды пошта арқылы, Өтініште көрсетілген деректемелер бойынша жолданса, бұл ретте, таңдалған байланыс арнасы хат алушының ескертулерді/хабарламаны алуын растайтын болса, егер өзгесі Шартта арнайы белгіленбесе.

9.3. Шартпен реттелмеген басқа жағдайларда Тараптар Қазақстан Республикасының заңнамасын басшылыққа алады.

9.4. Банк біржақты соттан тыс тәртіпте Шартқа, соның ішінде Шот шартына өзгертулер/толықтырулар енгізуге құқылы, бұл туралы өзгертулердің өз күшіне енген мерзімге дейін (ал мерзімі Қазақстан Республикасының заңнамасында бекітілген жағдайларда – сол мерзімде) Клиентке 15 (он бес) күнтізбелік күн бұрын Банк филиалдарының операциялық залдарында, Банктің сайтында өзгертулерді/толықтыруларды (соның ішінде жаңа редакцияда) орналастыру арқылы алдын ала хабарлауы тиіс, Шарттың талаптарын біржақты өзгерту Қазақстан Республикасының заңнамасымен рұқсат етілмеген жағдайларды қоспағанда.

9.5. Шарт әрқайсысының заңды күші тең мемлекеттік және орыс тілдерінде жасалды. Шарттың мемлекеттік және орыс тілдеріндегі мәтіндері арасында келіспеушіліктер болғанда, оларды реттеу үшін Шарттың орыс тіліндегі мәтіні қолданылады.

**Банк:**

**"ForteBank" АҚ**

Мекенжайы: Нұр-Сұлтан қаласы, Достық көшесі, 8/1

БСК IRTYKZKA

БСН 990740000683

БЕК – 14

**Коршот:** «Қазақстан Республикасының Ұлттық Банкі» ММ-дегі KZ23125KZT1001300204

Телефоны +7 (727) 258-40-40, +7 (727) 258-75-75, +7 (7172) 58-75-75, мобильді телефоннан 7575

**Төлем карточкаларын беру және қызмет көрсету туралы  
шартқа (жеке тұлғалармен)  
1-қосымша**

**ШАРТТА ҚОЛДАНЫЛАТЫН НЕГІЗГІ ТЕРМИНДЕР ЖӘНЕ ШАРТТЫ БЕЛГІЛЕР**

1. **Карточканы жою** – Карточканы жарамсыз деп тану, оны айналымнан алып тастау және магниттік жолақтың/микрпроцессордың тұтастығын міндетті түрде бұзып, түгін қоймай төрт бөлікке кесу.
2. **Виртуалды төлем** – Интернет, пошта-телефон тапсырыстары арқылы Карточка деректемелерін қолдана отырып, тауарлар мен қызметтер ақысын төлеу бойынша қолма-қол ақшасыз төлем.
3. **Виртуалды карточка** – электронды банк қызметін көрсету туралы келісімде қарастырылған тәсілмен Банктің төлем карточкасын ұстаушыға оның деректемелері туралы ақпаратты беру тәсілімен ҚБҚЖ арқылы электронды түрде шығарылған төлем карточкасы.
4. **Үзінді көшірме** – Банк Клиентке/Қосымша карточка ұстаушысына Шоттағы ақша қалдығы және белгілі бір уақыт аралығы үшін жүргізілген операциялар туралы ақпараты, сонымен қатар Қазақстан Республикасының заңнамасында қарастырылған басқа да ақпараты бар құжат. Үзінді көшірме Карточканы пайдалана отырып, Шот бойынша операцияларды жүзеге асыру үшін жеткілікті дәлел болып табылады.
5. **Карточка ұстаушы** – Шартқа сәйкес төлем карточкасын қолданушы жеке тұлға;
6. **Қосымша карточка** – Клиентке немесе үшінші тұлғаға негізгі Карточкаға қосымша Шотқа қол жеткізу құралы ретінде рәсімделген Банктің карточкасы.
7. **Карточканы ауыстыру** – Банктің бұрынғының орнына жаңа Карточканы беруін қарастыратын операция.
8. **Шектеулерді орнатуға өтініш** – Карточканы қолдана отырып, төлемдердің сомасына шектеулерді орнату/өзгерту/жою үшін Банкке ұсынылатын, Банк бекіткен нысандағы Клиенттің өтініші.
9. **Е-ДСН (ПИН)** – Клиент өзінің мобильді телефонына Банктен келген **бір реттік (бір жолғы)** SMS кодынарастан кейін Банктің банкоматы арқылы өзінің Карточкасы бойынша ДСН (ПИН) кодын өз бетінше орнату технологиясы немесе IVR дыбысты мәзір арқылы ПИН кодын орнату.
10. **Карточкалық операция** – төлемдер және (немесе) ақша аударымдары, қолма-қол ақшаны алу, валюта айырбастау және карточканы қолдану арқылы жүргізілетін карточканы шығарушы белгілеген және оның талаптарындағы басқа да операциялар.
11. **Кредит лимиті** – Клиенттің Шоттағы өзінің қалдық ақшасынан артық Карточкалық операцияларды жүргізу үшін тиісті кредиттік келісім негізінде Банктің Клиентке ұсынатын банктік қарыз мөлшері.
12. **Құпия сөз** – Карточка ұстаушысын сәйкестендіруге мүмкіндік беретін және құпия ақпарат болатын қосымша мәлімет.
13. **Ақшаны пайдалану лимиті** – Банк бекіткен ақша сомасының максималды көлемі, белгілі бір уақыт аралығында Карточка ұстаушысына қол жетімді (ай, апта, тәулік және т.с.).

14. **Дербестендірілмеген карточка** – Карточка ұстаушының сәйкестендіру деректері (тегі мен атын) көрсетілмейтін Банк шығаратын VisaInstant/MasterCard Unembossed карточкасы, клиент Банкке карточканы алу үшін келген күнінөмір және әрекет ету мерзімін белгілеумен беріледі.
15. **Халықаралық төлем жүйесі - ХТЖ** – осы төлем жүйесінің талаптарына сәйкес карточкаларды пайдалана отырып, төлемдердің жүргізілуін қамтамасыз ететін бағдарламалық-техникалық құралдардың, құжаттамалардың және ұйымдастырушылық-техникалық іс-шаралардың жиынтығы.
16. **Мультивалюталық карточка** – әр түрлі валютада ашылған, шоттарда орналасқан ақшаға қол жеткізуге мүмкіндік беретін карточка (теңге, АҚШ доллары, Еуро, ресей рублі, фунт стерлингі).
17. **Жүйелі төлемдер және (немесе) аударымдар** – олар бойынша бұрын карточка ұстаушы алғашқы төлем жасау, жүйелі есептен шығару талаптарымен келісіп, қол қою кезінде карточканың деректемелерін енгізген жүйелі түрде жүргізілетін төлемдер.
18. **Техникалық овердрафт** – Қазақстан Республикасының заңнамасында бекітілген банктік қарыз белгілеріне келмейтін, Клиенттің шоттағы қалдық ақшасынан артық жұмсалған ақша сомасы және олардың жұмсалуды айырбастау операциясын өткізу кезінде бағамдық айырмашылықты төлеу есебінен болуы мүмкін.
19. **ДСН (ПИН) коды** – Карточка ұстаушыға ғана белгілі Жеке Сәйкестендіру Нөмірі (құпия коды), ол карточкалық операцияларды жүргізу кезінде карточка ұстаушыны сәйкестендіру үшін қызмет етеді.
20. **ДСН (ПИН) конверті** – Карточка ұстаушыға карточкасын алу кезінде берілетін, ДСН (ПИН) коды жазылған қосымша парағы бар арнайы жапсырылған конверт.
21. **Сауда және қызмет көрсету кәсіпорны – СҚК** – заңды тұлғаны құрмай, кәсіпкерлік қызметпен айналысатын жеке тұлға немесе жеткізілетін тауарлар және/немесе жұмыстар және/немесе қызметтер бойынша қолма-қол ақшасыз төлемдер үшін Карточканы қабылдайтын заңды тұлға;
22. **Карточканың деректемелері** – Карточкадағы және/немесе онда сақталатын, ұстаушыны, Банкті және төлем жүйесін сәйкестендіруге мүмкіндік беретін ақпарат.
23. **Банктің сайты** – Интернет желісіндегі Банктің [www.forte.kz](http://www.forte.kz) ресми сайты (домендік атауымен)
24. **Қашиқтан банк қызметін көрсету жүйесі - ҚБҚЖ** – ол арқылы Банк Пайдаланушыға электронды банк қызметтерін көрсететін, интернет және мобильді банкинг жүйесінен тұратын бағдарламалық кешен;
25. **Тоқтатым-парақ** – қолдануға рұқсат етілмеген және қызмет көрсетуде ұсыну кезінде алынуға тиісті карточкалардың деректемелер тізімі, эмитенттердің жазбаша өтініштері негізінде төлем жүйесінде қалыптастырылады.
26. **Банк тарифтері** – Банктің сайтында орналасқан, Банк көрсететін қызметтері үшін Клиенттің Банкке төлейтін сыйақы мөлшері.
27. **Cashback** – Банктің қызметі, оған сәйкес Банктің ішкі құжаттарында бекітілген талаптарда және көлемі шегінде Карточка бойынша қолма-қол ақшасыз төлем сомасының бір бөлігін Клиентке қайтарады, 2-қосымшаға сәйкес операцияларды қоспағанда.
28. **CVV2 коды немесе CVC2 коды («CVV2» – «Card Verification Value 2», «CVC2» – «Card Validation Code 2» ағылшын сөз тіркесінің қысқартылуы)** – Карточканың артқы бетінде көрсетілген және Интернет желісінде Карточкалық операцияларды жүзеге асыру кезінде карточка ұстаушысын сәйкестендіруге арналған үш мәнді сәйкестендіру коды (CVV2 коды – VISA карточкалары бойынша, CVC2 коды – MasterCard карточкалары бойынша).
29. **IVR ([ағыл.](#) Interactive Voice Response)** — клиент тоналды теру арқылы телефон пернесінде енгізген ақпаратты қолдана отырып Банк ішінде қоңырауларды бағыттау қызметін атқаратын алдын ала жазылған дыбыстық хабарламалар жүйесі.
30. **Push-хабарлама** – Банктің мобильді интернет банкингіндегі карточкалық операция немесе ақпараттық-жарнамалық сипаттағы әріптік-цифрлық мәтіні бар хабарлама.
31. **SMS-хабарлама** – мобильдік байланыс арқылы Банктің Клиентке/Қосымша карточка ұстаушысына немесе Клиенттің/Қосымша карточка ұстаушысының Банкке мобильді байланыс операторы арқылы жіберілетін, бекітілген нысандағы мәтіндік хабарлама.

32. **3D Secure/SecureCode құпиясөзі** – төлем карточкалары үшін жоғары қауіпсіздік деңгейі ретінде қолданылатын, интернет желісіндегі карточкалық операцияларды өткізу кезінде Карточка ұстаушысын сәйкестендіру үшін қызмет ететін құпия сөз. 3-D Secure технологиясы тек карточка ұстаушысына ғана мәлім қосымша құпия сөздің көмегімен интернет төлемдерді өткізу кезінде Карточка иесін сәйкестендіруге мүмкіндік береді.

33. **Verified by Visa / MasterCard Secure Code** – интернет желісінде карточка ұстаушылары жүргізетін карточкалық операциялардың қорғалуын қамтамасыз ететін аутентификация технологиясы.

## **Төлем карточкаларын беру және қызмет көрсету туралы шартқа (жеке тұлғалармен) 2-қосымша**

### **Cashback қызметін ұсыну талаптары**

Тауарларға/қызметтерге Карточкамен қолма-қол ақшасыз төлем жасау кезінде, соның ішінде Интернет арқылы, Банк клиентінің Шотына Cashback қайтарады, келесі операцияларды қоспағанда:

- Банктің қызметтеріне ақы төлеу;
- казино және тотализатордағы операциялар бойынша;
- лотерея билеттері және облигацияларды сатып алумен байланысты операциялар бойынша;
- нәтижесінде ақша қайтарымы болған операциялар бойынша;
- Карточкадан Банкте немесе басқа банктерде ашылған шоттарына ақша аударумен байланысты барлық операциялар бойынша;
- электрондық әмияндарды толықтырумен, байланыс операторының қызметін төлеумен байланысты операциялар бойынша;
- тауар/қызмет жеткізушілерінің пайдасына банкоматтар, ҚБҚЖ, байланыс операторының интернет ресурсы арқылы қолма-қол ақшасыз төлем;
- коммуналдық қызметтер (электрлік, газ, су), мемлекеттік қызметтер, мемлекеттік пошта қызметтері, салық төлемдері, сот шығындары, алимент, айыппұлдар, кепіл және төлем міндеттемелері үшін, жолаушылар тасымалы, автобустық бағыттар, ақылы жолдар үшін ақы бойынша.

Мультивалюталық карточка бойынша Cashback Карточкалық операция жүргізілген валютада тиісті Шотқа есептелінеді. Егер Карточкалық операцияның түпнұсқалық валютасы теңге/АҚШ доллары/Еуро/рубль/фунт стерлингі болмаса, Cashback АҚШ долларында есептелінеді.

Клиент тауарды қайтарған/нәтижесінде ақша қайтарымы болған қызметтен бас тартқан жағдайда Банк бұрын есептеген Cashback сомасы клиенттің Банкте ашылған ағымдағы немесе басқа банктік шотынан Қазақстан Республикасының заңнамасында рұқсат етілген тәсілдер арқылы алынады.

Банктің Cashback төлеу талаптары белгілі бір сомаға қолма-қол ақшасыз операциялар жүргізу және/немесе клиенттің оған Cashback төленуі үшін ерік білдіруін (өзге формальдылықтар) көрсету қажеттілігін және/немесе Банк белгілеген өзге талаптардың орындалуын қарастыруы мүмкін, олар басталғанда Банк төлем жасауы тиіс, олар басталғанға дейін (басталусыз) Банкте мұндай төлемді төлеу міндеттемелері туындамайды және Банк тиісінше мұндай төлемді төлемейді.

Банк келесі жағдайларда клиентке алдын ала ескертусіз есептеуді және/немесе Cashback төлемін тоқтата тұруға, шектеуге, сондай-ақ біржақты тәртіппен тоқтатуға құқылы:

- Банкте клиенттің қызметті кәсіпкерлік қызметті жүргізу мақсатында пайдалануын санауға негіз болған жағдайда;

- Клиент Қазақстан Республикасының заңнамасын және/немесе Клиент шарт шеңберінде қабылдаған міндеттемелерді бұзған жағдайда, оның ішінде Шарт бойынша мерзімі өткен берешек болған жағдайда;

- егер клиент алаяқтық әрекеттер жасаса және/немесе Cashback төлем шарттары шеңберінде клиентке берілетін қандай да бір артықшылықтарды және/немесе көтермелеулерді теріс пайдаланса және/немесе серіктестерге жаңылыстыратын немесе дұрыс емес мәліметтер беретін ақпарат берсе;

- басқа жағдайларда Банктің қалауы бойынша.



**Төлем карточкаларын беру және қызмет көрсету туралы  
шартқа (жеке тұлғалармен)  
3-қосымша**

**Дербестендірілмеген карточканы шығару және қызмет көрсету ерекшеліктері**

Дербестендірілмеген карточканың ерекшелігі – пластикте Карточка ұстаушының тегі және аты көрсетілмейді, алайда ол туралы мәлімет Банктің ішкі жүйесіне енгізіледі, бұл дербестендірілмеген карточканың нөмірі бойынша Карточка ұстаушысын сәйкестендіруге мүмкіндік береді.

Дербестендірілмеген карточкада Карточканың әрекет ету мерзімі, нөмірі, Банктің және ХТЖ логотипі көрсетіледі, оған қоса дербестендірілмеген карточканың сәйкестендіргіші көрсетілуі мүмкін.

Дербестендірілмеген карточка Клиент карточканы шығару туралы өтінішті Банкке берген мерзімге дейін Банк шығарады, яғни Клиент Банктің ішкі құжаттарында қарастырылған барлық қажетті құжатты ұсынғаннан кейін Банкке алғаш келген уақытында толық функционалды төлем карточкасын алады.

Кезекті және/немесе мерзімінен бұрын қайта шығару қажеттілігі жағдайында дербестендірілмеген карточка Банктің тарифтеріне сәйкес жаңа дербестендірілген карточка болып қайта шығарылады, яғни беткі жағында тегі және аты көрсетіледі

**Төлем карточкаларын беру және қызмет көрсету туралы  
шартқа (жеке тұлғалармен)  
4-қосымша**

**Мультивалюталық карточканың және операциялардың өткізілу ерекшеліктері**

Мультивалюталық карточканың ерекшелігі – бір карточкаға түрлі валютада бірнеше шотты бір уақытта ашу мүмкіндігі. Мультивалюталық карточка бойынша мүмкін валюталардың тізбесін Банк өздігінен анықтайды, бұл ретте шоттар келесі валюталарда ашылуы мүмкін: теңге, АҚШ доллары, Еуро, ресейлік рублі (бұдан әрі - рубльдер), фунт стерлинг. Шоттарды ашу, жүргізу және жабу Қазақстан Республикасының заңнамасының, Банктің ішкі құжаттарының және Шарттың талаптарына сәйкес жүргізіледі.

Мультивалюталық карточка бойынша карточкалық операцияны жүргізу кезінде операция сомасы Мультивалюталық карточкаға байланған шоттардан келесі тәртіпте есептен шығарылады (валюта тізбесіне және мультивалюталық карточка бойынша ашылған шоттарға байланысты):

1) егер операция валютасы теңге болса, есептен шығару теңгедегі шотынан жүргізіледі, теңгедегі шотта ақша жеткіліксіз болса, ақша АҚШ долларында ашылған Шоттан есептен шығарылады, ал АҚШ долларында ашылған шотта ақша жетіспеген жағдайда, жетіспеген сома Еуроодағы шотынан есептен шығарылады, Еуроода ашылған шотта ақша жеткіліксіз болса, рубльде ашылған шоттан есептен шығарылады, рубльде ашылған шотта ақша жеткіліксіз болса, фунт стерлингте ашылған шоттан есептен шығарылады;

2) егер операция валютасы АҚШ доллары болса, есептен шығару АҚШ долларында ашылған шоттан жүргізіледі, АҚШ долларында ашылған шотта ақша жеткіліксіз болған жағдайда, ақша теңгеде ашылған шоттан есептен шығарылады, ал теңгеде ашылған шотта ақша жетіспеген жағдайда, жетіспеген сома Еуроода ашылған шоттан есептен шығарылады, Еуроода ашылған шотта ақша жеткіліксіз болған жағдайда, рубльде ашылған шоттан есептен шығарылады, рубльде ашылған шотта ақша жеткіліксіз болған жағдайда, фунт стерлингте ашылған шоттан есептен шығарылады;

3) егер операция валютасы Еуро болса, есептен шығару Еуроода ашылған Шоттан жүргізіледі, Еуроода ашылған шотта ақша жеткіліксіз болған жағдайда, ақша теңгеде ашылған шоттан есептен шығарылады, ал теңгеде ашылған шотта ақша жетіспеген жағдайда, жетіспеген сома АҚШ долларында ашылған Шоттан есептен шығарылады, АҚШ долларында ашылған шотта

ақша жеткіліксіз болған жағдайда, рубльде ашылған шоттан есептен шығарылады, рубльде ашылған шотта ақша жеткіліксіз болған жағдайда, фунт стерлингте ашылған шоттан есептен шығарылады;

4) егер операция валютасы рубль болса, клиенттің рубльде ашылған шоты бар болса, есептен шығару рубльде ашылған шоттан жүргізіледі, рубльде ашылған шотта ақша жеткіліксіз болған жағдайда, ақша теңгеде ашылған шоттан есептен шығарылады, ал теңгеде ашылған шотта ақша жетіспеген жағдайда, жетіспеген сома АҚШ долларында ашылған шоттан есептен шығарылады, АҚШ долларында ашылған шотта ақша жеткіліксіз болған жағдайда, Еурода ашылған шоттан есептен шығарылады, Еурода ашылған Шотта ақша жеткіліксіз болған жағдайда, фунт стерлингте ашылған Шоттан есептен шығарылады;

5) егер операция валютасы фунт стерлинг болса, есептен шығару фунт стерлингте ашылған шоттан жүргізіледі, фунт стерлингте ашылған шотта ақша жеткіліксіз болған жағдайда, ақша теңгеде ашылған шоттан есептен шығарылады, ал теңгеде ашылған шотта ақша жетіспеген жағдайда, жетіспеген сома АҚШ долларында ашылған шоттан есептен шығарылады, АҚШ долларында ашылған шотта ақша жеткіліксіз болған жағдайда, Еурода ашылған шоттан есептен шығарылады, Еурода ашылған шотта ақша жеткіліксіз болған жағдайда, рубльде ашылған шоттан есептен шығарылады, егер рубльде ашылған шот болса;

б) егер операция валютасы теңге, АҚШ доллары, Еуро, рубль, фунт стерлинг болмаса, есептен шығару АҚШ долларында ашылған шоттан жүргізіледі, АҚШ долларында ашылған Шотта ақша жеткіліксіз болған жағдайда, ақша теңгеде ашылған шоттан есептен шығарылады, ал теңгеде ашылған шотта ақша жетіспеген жағдайда, жетіспеген сома Еурода ашылған шоттан есептен шығарылады, Еурода ашылған шотта ақша жеткіліксіз болған жағдайда, рубльде ашылған Шоттан есептен шығарылады, рубльде ашылған Шотта ақша жеткіліксіз болған жағдайда, фунт стерлингте ашылған Шоттан есептен шығарылады.

Шоттарда ақша сомасы жетпеген жағдайда карточкалық операция қабылданбайды. Авторизациясы жоқ қаржылық құжатты өңдеу кезінде мультивалюталық карточканың шоттарында ақша сомасы қаржылық құжатты орындау үшін жеткіліксіз болса, жетіспейтін сома қаржылық құжаттың валютасында техникалық овердрафтты қалыптастыру арқылы есептен шығарылады (теңге, АҚШ доллары, Еуро, рубль, фунт стерлинг).

Мультивалюталық карточка бойынша техникалық овердрафт пайда болған жағдайда, техникалық овердрафт өтелген мерзімге дейін оның берешегі акцептісіз тәртіпте күн сайын Банктегі барлық шоттардан есептен шығарылады. Бұл жағдайда, жіберілген техникалық овердрафтты өтеу келесі кезекте жүргізіледі: алдымен техникалық овердрафт орын алған шоттан жіберілген техникалық овердрафт есептен шығарылады, шотта ақша жеткіліксіз болғанда, есептен шығару теңгедегі шотынан жүргізіледі, теңгедегі шотта ақша жеткіліксіз болса, ақша АҚШ долларында ашылған шоттан есептен шығарылады, ал АҚШ долларында ашылған шотта ақша жетіспеген жағдайда, жетіспеген сома Еуродағы шотынан есептен шығарылады, Еурода ашылған шотта ақша жеткіліксіз болса, рубльде ашылған шоттан есептен шығарылады, рубльде ашылған шотта ақша жеткіліксіз болса, фунт стерлингте ашылған шоттан есептен шығарылады. Бұл ретте, жіберілген техникалық овердрафтты өтеу кезінде бағам айырмашылығына байланысты шығын үшін жауапкершілікті клиент өздігінен көтереді. Банк желісінде мультивалюталық карточканы қолма-қол ақшамен толықтыру келесі валюталарда ғана мүмкін: теңге, АҚШ доллары, Еуро, рубль. Банк желісінде Мультивалюталық карточканы фунт стерлингте толықтыру АҚШ доллары, Еуро, рубльде ашылған кез келген шоттан ҚБҚЖ-да айырбастау жүргізу арқылы қолма-қол ақшасыз тәсілмен ғана мүмкін.

Банк желісінде мультивалюталық карточкадан қолма-қол ақша алу келесі валюталарда ғана мүмкін: теңге, АҚШ доллары, Еуро, рубль. Банк желісінде фунт стерлингте шығыс операцияларын қолма-қол ақшасыз тәсілмен ғана жүзеге асыруға болады.

**Төлем карточкаларын беру және қызмет көрсету туралы  
шартқа (жеке тұлғалармен)  
5-қосымша**

**ҚБҚЖ/басқа қашықтан кіру жүйелері арқылы  
карточкаларды (дебеттік) шығару ерекшеліктері**

1. Төлем карточкасын шығару және төлем карточкасын қолданумен клиент **ҚБҚЖ-да** өзі бастамашылық жасап банк шотын ашу клиентке динамикалық сәйкестендіруден және аутентификациядан өту жағдайында жүзеге асырылады. Банк қызметін көрсету туралы шарт электронды түрде жасалады және клиенттің ҚБҚЖ-да тіркелу кезінде көрсеткен мобильді телефон нөміріне жіберілген sms-хабарлама арқылы алынған растау кодын енгізуі арқылы расталады.
2. Клиент **ҚБҚЖ-да** банк шотын ашу және карточка шығаруға онлайн өтінім бере отырып, Қазақстан Республикасының заңнамасында қарастырылған клиентті аутентификациялау және сәйкестендіру және мәміле жасау тәсілдері арқылы карточка шығаруға өзі бастама жасай алады.
3. ҚБҚЖ/басқа қашықтан кіру жүйелері арқылы шот ашу және картаны шығару Банк белгілеген тәртіпте, Қазақстан Республикасы заңнамасының талаптарын ескере отырып жүзеге асырылады.
4. Клиент Өтінішті ҚБҚЖ/басқа қашықтықтан кіру жүйелері арқылы толтыру және жіберу кезінде Шартқа, сондай-ақ тараптар арасындағы қатынастарды және Банктің forte.kz ресми сайтында орналастырылған банктік қызметтерді ұсыну тәртібін реттейтін басқа құжаттарға тұтастай және толығымен қосылады.
5. Банк Қазақстан Республикасының заңнамасының талаптарын ескере отырып, биометриялық сәйкестендіру құралдарын қолдана отырып, Клиентті сәйкестендіруге құқылы.
6. Клиенттің Банкке электронды түрде ҚБҚЖ/басқа қашықтан кіру жүйелері арқылы жіберген нұсқаулары/құжаттары, Клиенттің аутентификациясы мен сәйкестендіруінің оң нәтижелерінен кейін Клиенттің атынан жіберілген болып саналады және Клиенттің өз қолымен қолымен қол қойған қағаз құжаттарымен тең болып танылады.
7. ҚТҚЖ-дағы электронды банктік қызметтер Клиентке онымен ҚБҚЖ-да электронды түрде жасалған электрондық банктік қызметтерді ұсыну туралы шарт негізінде ұсынылады.
8. Банк ҚБҚЖ/басқа қашықтан кіру жүйелері арқылы электрондық банктік қызметтерді ұсынған кезде Банкте хабарламаларды/құжаттарды жіберу және/немесе қабылдау туралы растама қалады, оның негізінде Клиентке шот ашу және карточка шығару қызметі ұсынылады. Банктің Клиентке электрондық банктік қызметтерді ұсынуы электрондық құжатты алғандығы туралы растау болып саналады.
9. Электрондық құжаттар олар жасалған, жіберілген немесе алынған форматта, олардың тұтастығы мен өзгермейтіндігі талабына сәйкес сақталады және электронды құжаттың мазмұнын сақтау мақсатында қағазға басып шығаруды немесе басқа түрде көрсетуді қажет етпейді.
10. Банк жүйеге кіруді тоқтатуы мүмкін және электрондық банктік қызметтерді көрсетуге кедергі келтіруі мүмкін ҚБҚЖ/басқа қашықтан кіру жүйелерінде жүргізіліп жатқан техникалық жұмыстар туралы forte.kz сайтында жұмыстардың аяқталатын күнін көрсете отырып, ақпараттық хабарлама орналастыру арқылы Клиенттерге хабарлайды.
11. ҚБҚЖ/басқа қашықтан кіру жүйелері арқылы электрондық банктік қызметтерді ұсынудың ең ұзақ мерзімдері Клиенттің Клиентті дұрыс сәйкестендіру үшін қажетті барлық рәсімдерден өтуіне байланысты.
12. Егер даулы жағдай туындаса, Клиент мекенжайын, телефон нөмірін, шағымның мазмұнын және басқа мәліметтерді көрсете отырып, 8 8000 800 819 телефоны арқылы Банктің байланыс орталығына қоңырау шалуға құқылы (Қазақстан бойынша қалалық телефондардан қоңырау шалу тегін) немесе 7575 (Қазақстан бойынша мобильді телефондардан қоңырау шалу тегін) (ауызша өтініш) немесе Шартта көрсетілген мекенжай бойынша жазбаша түрде шағым/хабарлама/өтініш жолдай алады. Банк Клиенттің өтінішін осындай өтініш тіркелген күннен бастап 15 күнтізбелік күн ішінде қарайды.

**Төлем карточкаларын беру және қызмет көрсету туралы  
шартқа (жеке тұлғалармен)  
6-қосымша**

### **Виртуалды карточканы шығару және қызмет көрсету ерекшеліктері**

Виртуалды карточка Банкте банктік шоты бар Пайдаланушыға Банктің төлем карточкасын ұстаушыға оның деректемелері туралы ақпаратты беруі арқылы нақты тасымалдаушысыз ҚБҚЖ/өзге қашықтан кіру жүйелері арқылы электронды түрде шығарылады. Виртуалды карточканың деректемелері ҚБҚЖ экранында көрсетіледі. Виртуалды карточка белсенді түрде шығарылады және сәйкесінше іске қосуды қажет етпейді.

**Виртуалды карточканың деректемелерінде келесі деректер көрсетіледі:**

- 1) виртуалды карточканың нөмірі;
- 2) виртуалды карточканың қолданылу мерзімі, CVV2/CVC2 код (клиент қараған кезде).

Виртуалды карточканың қолданылу мерзімі шығарылған сәттен бастап 5 (бес) жыл.

Виртуалды карточка жеке банктік шот аша отырып, негізгі карточка ретінде шығарылады.

Виртуалды карточкаға қосымша карточка шығарылмайды.

**Виртуалды карточка арқылы операциялар:**

- Банктің мобильді қосымшасында
- интернет сайттарында жүргізіледі.

Осы тармақта қарастырылмаған, соның ішінде карточканы көрсетуді талап ететін операцияларды орындауға, сонымен қатар банкоматтарда/Банк кассаларында қолма-қол ақша алуға болмайды.

**Виртуалды карточка келесі тәсілдермен толықтырылады:**

- 1) Карточкадан карточкаға ақша аудару жолымен;
- 2) Банктің Cash-in құрылғысы арқылы.

**Операция орындау үшін Пайдаланушы:**

- 1) виртуалды карточкаға ақша аудару;
- 2) таңдалған сайтта сауда жасау кезінде виртуалды карточканың нөмірін, CVV2/CVC2 кодын және виртуалды карточканың қолданылу мерзімін көрсету;
- 3) виртуалды карточкадан есептен шығарылатын соманы көрсетуі қажет және 3D Secure енгізген соң (сайтта 3D secure технологиясы қолданылатын жағдайда) сауда ақысы төленген болып есептеледі.

Банк виртуалды карточканы шығарады және қызмет көрсетеді және Қазақстан Республикасының заңнамасында, Банк пен төлем жүйесі қатысушылары арасында бекітілген шарттарда, Келісімде, Төлем карточкаларын беру және қызмет көрсету туралы шартта (жеке тұлғамен) қарастырылған тәртіпте бантік шот ашады.

Тауарлар/қызметтер ақысын төлеу үшін виртуалды карточка қолданылған жағдайда Клиент пен тауарларды/қызметтерді сатушы тұлға/ұйым арасындағы тауарлардың/қызметтердің сапасына, санына және ұсыну мерзіміне қатысты келіспеушіліктер үшін Банк жауапты емес.

**Төлем карточкаларын беру және қызмет көрсету туралы  
шартқа (жеке тұлғалармен)  
№7 қосымша**

**«Жәрдемақы және әлеуметтік төлемдерге арналған ForteCard»  
шығару және қызмет көрсету ерекшеліктері**

**1.** «Жәрдемақы және әлеуметтік төлемдерге арналған ForteCard» төлем карточкасы Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген тәртіпте «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы» коммерциялық емес акционерлік қоғамы (бұдан әрі – «Азаматтарға арналған үкімет» МК КЕАҚ), уәкілетті органдар мен ұйымдар арқылы мемлекеттік бюджеттен және (немесе) Мемлекеттік әлеуметтік сақтандыру қорынан жәрдемақы және әлеуметтік төлемдер алатын жеке тұлғаларға арналған.

2. «Жәрдемақы және әлеуметтік төлемдерге арналған ForteCard» төлем карточкасы арнайы банктік шот ашумен негізгі карточка ретінде шығарылады. Бір клиентке бір төлем карточкасы (одан көп емес) шығарылады.

3. Банк банктің арнайы шоты болып табылмайтын Клиенттің ағымдағы шотына әлеуметтік төлемдер түрінде ақша түскен жағдайда, Банк өзі «Жәрдемақы мен әлеуметтік төлемдер үшін ForteCard» төлем карточкасын шығара алады және арнайы банктік шот ашады.

3-тармақ Қазақстан Республикасында covid-19 таралуына байланысты карантин және/немесе басқа шектеулер кезеңінде және соған байланысты төленетін әлеуметтік төлемдер үшін жарамды.

4. «Жәрдемақы және әлеуметтік төлемдерге арналған ForteCard» қосымша төлем карточкасы шығарылмайды.

5. «Жәрдемақы және әлеуметтік төлемдерге арналған ForteCard» төлем карточкасы арқылы келесі операцияларды жүргізуге болмайды:

5.1. басқа Банктер желісінен (банкоматтар, кассалар) қолма-қол ақша алу;

5.2. басқа Банктердің төлем карточкаларына ақша аудару операциялары;

5.3. мобильді қосымша арқылы төлем карточкасынан телефон нөміріне ақша аудару;

5.4. Банктің Cash-in құрылғысы арқылы төлем карточкасын толтыру;

5.5. Төлем карточкасына кез келген ақша аударымын жасауға тыйым салынады, мыналардан басқа:

- Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген тәртіпте «Азаматтарға арналған үкімет» МК КЕАҚ-дан, жәрдемақы мен әлеуметтік төлемдерді төлеуді жүзеге асыратын уәкілетті органдар мен ұйымдардан клиенттің пайдасына түсетін ақша;

- клиенттің атына Банкте ашылған арнайы ағымдағы шоттан ақша аударымы.

6. Клиент Банк бөлімшесінде «Жәрдемақылар мен әлеуметтік төлемдерге арналған ForteCard» төлем карточкасын шығару кезінде екі нұсқаның бірін таңдай алады: төлем карточкасын электронды түрде шығару немесе төлем карточкасын қолға беретін нысанда шығару:

1) Клиент төлем карточкасын электронды түрде шығаруды таңдаған жағдайда, төлем карточкасы оны клиенттің қолына берусіз, ҚБҚЖ-да шот деректемелері туралы ақпаратты көрсетумен шығарылады.

**Төлем карточкасының деректемелерінде келесі деректер көрсетіледі:**

1) төлем карточкасының нөмірі;

2) төлем карточкасының қолданылу мерзімі;

3) CVV2/CVC2 коды (клиент қараған кезде).

2) Клиент төлем карточкасын қолға беретін нысанда шығаруды таңдаған жағдайда, төлем карточкасы клиенттің қолына берілетін түрде шығарылады.

6. «Жәрдемақы мен әлеуметтік төлемдер үшін ForteCard» төлем карточкасын ҚБҚЖ/басқа қашықтан кіру жүйелері арқылы шығарған жағдайда, клиентке төлем карточкасы қолына берілетінді.

**Төлем карточкаларын беру және қызмет көрсету туралы  
шартқа (жеке тұлғалармен)  
№8 қосымша**

**Ұялы телефон нөмірін клиенттің төлем карточкасының нөміріне байланыстыру және клиенттің/бенефициардың ұялы телефон нөмірі бойынша ақша аударымдарын жіберу/алу бойынша қызметті ұсыну шарттары**

Осы шарттар Халықаралық Төлем жүйесі (бұдан әрі – Сервис) ұсынған Alias Directory Service сервисінің көмегімен деректемелер ретінде клиенттің/бенефициардың ұялы телефон нөмірін пайдалана отырып ақша аударымдарын жіберу/алу мақсатында клиенттің төлем карточкасының нөміріне ұялы телефон нөмірін байлау (бұдан әрі – байлау) тәртібін белгілейді. Клиент шартқа қол қою арқылы осы талаптарды қабылдайды және келіседі.

Төлем карточкасының нөмірін клиенттің ұялы телефон нөмірімен байланыстыру

Клиент төлем карточкасын Клиент өтініште ұялы телефон нөмірін көрсету арқылы шығарған кезде банк байланыстыруды жүзеге асыратынына келіседі, қолданыстағы клиенттерге қатысты байланыстыру банкте сервисті іске қосу шеңберінде бұрын Банкке ұсынылған ұялы телефон нөмірі бойынша жүзеге асырылады. Клиент бір төлем карточкасын және ұялы телефонның бір нөмірін пайдалана отырып, тек бір байланыстыруды жасай алады. Сол ұялы телефон нөмірін, соның ішінде басқа банкте қолдана отырып, жаңа байланыстыру жасағанда, алдыңғы байланыстыру алынып тасталады.

Бенефициардың/ақша жөнелтушінің банкі де сервисті пайдаланған жағдайда Клиент ақша аударымын жөнелту немесе алу үшін сервисті (байланыстыруды) пайдалана алады.

Байланысты Алып тастау, ұялы телефон нөмірін ауыстыру және сервисті пайдалану үшін қайта байланыстыруды жүзеге асыру клиенттің Банкке жазбаша немесе электрондық тәсілмен жіберілген өтініші негізінде жүзеге асырылады.

Клиент мобильді интернет-банкінгіті пайдаланған жағдайда:

- байланыстыруды Алып тастау Банктің мобильді интернет-банкінгінде мүмкін;
- ұялы телефон нөмірін ауыстыру Клиенттің мобильді интернет-банкінгте қайта тіркеуден өтуін, сондай-ақ онда ұялы телефонның жаңа нөмірін өз бетінше байланыстыруды талап етеді.

### **Жауапкершілік**

1. Сервистің жұмыс істеуіне халықаралық төлем жүйесі (бұдан әрі – ЖПҚ) жауапты болады.
2. Банк сервисті пайдаланудағы ықтимал проблемалар немесе клиент және/немесе бенефициар үшін сервисті пайдалану мүмкіндігінің болмауы үшін жауапты болмайды.
3. Банк Клиентке алдын ала хабарламай, егер Клиент шарттың талаптарын бұзған жағдайда, сондай-ақ банктің қалауы бойынша өзге жағдайларда сервисті ақша аударымдарын жасау үшін пайдалануды тоқтата тұруға құқылы.
4. Банк бенефициар тарапынан байланыстырудың/дұрыс байланыстырудың болмағаны үшін жауап бермейді, Клиент Аударымды жүзеге асырғанға дейін дербес осындай байланыстыруда куәландырылады.
5. Банк сервисті пайдалана отырып, ақша аударымын жасау мүмкіндігінің болмауы салдарынан Клиенттің шеккен шығындары үшін жауап бермейді.
6. Банк мобильді құрылғыны пайдалануға байланысты қызметтер үшін үшінші тұлғалар, соның ішінде ұялы байланыс операторлары алатын комиссиялар үшін жауап бермейді.
7. Банк, сондай-ақ ЖПҚ өз қалауы бойынша ақша аударымдарын жасауға лимиттер (бір жолғы/тәуліктік/айлық лимит) белгілей алады.
8. Клиент Банктің сервисті пайдалануды тоқтату, күшін жою, ұялы телефон нөмірінің өзгеруі туралы банкке уақтылы хабарлауы тиіс, әйтпесе Банк Клиенттің ықтимал залалы немесе өзге де жағымсыз салдарлары үшін жауап бермейді.

### **Сервис Қауіпсіздігі**

ЖПҚ жіберген және/немесе ол сақтаған немесе сервисті пайдалануға байланысты басқа үшінші тұлғаларға жіберілген ақпараттың қауіпсіздігі банктің бақылауынан тыс болады.

Банк ЖПҚ сервисті пайдалануға байланысты жиналған, сақталған немесе жіберілген кез келген ақпаратқа әсер ететін қауіпсіздік ережелерін бұзған кезде жауапты болмайды.

### **Ақпаратты жинау, пайдалану және беру**

Клиент Банктің клиент туралы ақпаратты, оның ішінде Клиенттің жеке деректерін жинауға, сақтауға, пайдалануға және беруге құқылы екендігімен келіседі:

- банкте сервисті іске қосу;
- клиенттің сервисті пайдалана отырып ақша аударымдарын жіберу/алу;
- сервисті пайдалана отырып жасалған клиенттің операциялары туралы ақпарат беру; - ЖПҚ-ның сервис сапасын жақсартуға жәрдемдесу.

**Төлем карточкаларын беру және  
қызмет көрсету туралы шартқа (жеке тұлғамен)  
9-қосымша**

## «Forte балалар картасы» төлем карточкасын шығару және қызмет көрсету ерекшеліктері

1. «Forte балалар картасы» төлем карточкасы 6 жастан бастап 18 жасқа дейінгі кәмелетке толмаған жеке тұлғалардың өз жасына сай ұсақ тұрмыстық мәмілелерді жасауына арналған.
2. «Forte балалар картасы» төлем карточкасы кәмелетке толмаған тұлғаның заңды өкілінің атына ашылған банктік шотқа, яғни заңды өкілінің кәмелетке толмаған тұлғаға төлем карточкасын шығаруға өтінімді берген сәтінде шығарылады.
3. «Forte балалар картасы» төлем карточкасын Банк шығарған қолданыстағы төлем карточкасы бар кәмелетке толмаған тұлғаның заңды өкілі - қазіргі клиенті қауіпсіздік рәсімдерін сақтай отырып ҚБҚЖ арқылы немесе Банктің бөлімшесіне жүгіну арқылы рәсімдей алады. Төлем карточкасын Банктің бөлімшесінде ресімдеген кезде кәмелетке толмаған тұлғаның бұған қатысуы міндетті емес.
4. Кәмелетке толмаған тұлғаның заңды өкілі – клиент өтінішке қол қоя отырып, Банктің «Туыстық байланыс» мемлекеттік дерекқордан (МД) немесе басқа да МД-дан туыстық қатынасты анықтау мақсатында клиент туралы немесе кәмелетке толмаған тұлға (төлем карточкасы шығарылатын тұлға) туралы ақпаратты алуына өзінің сөзсіз және қайтарымыз келісімін береді.
5. Банк кәмелетке толмаған тұлғаның заңды өкілі – клиентінің өтінішін қабылдағаннан кейін өтініште көрсетілген кәмелетке толмаған тұлғаның мобильді телефон нөміріне «Forte балалар картасы» төлем карточкасын шығаруды растау үшін SMS-код жіберіледі.
6. «Forte балалар картасы» қосымша төлем карточкаларын шығару қарастырылмаған.
7. Кәмелетке толмаған тұлғаның заңды өкілі – клиент «Forte балалар картасы» төлем карточкасын ҚБҚЖ арқылы ашқанда, төлем карточкасын электрондық түрде немесе қолға берілетін нысанда шығарылуын таңдай алады:

1) Төлем карточкасын электрондық түрде шығаруды таңдаған жағдайда, Банк төлем карточкасын қолға берусіз ұсынады.

ҚБҚЖ-да төлем карточкасының деректемелерінде келесі деректері көрсетіледі:

- 1) төлем карточкасының нөмірі;
- 2) төлем карточкасының әрекет ету мерзімі;
- 3) CVV2/CVC2 коды (қарап шыққанда).

2) Төлем карточкасын қол берілетін нысанда шығаруды таңдаған жағдайда, төлем карточкасы қол берілетін нысанда шығарылатын болады.

8. Банк «Forte балалар картасы» төлем карточкасын шығарады және қызмет көрсетеді, кәмелетке толмаған тұлғаның заңды өкіліне Қазақстан Республикасының заңнамасында, Банк және төлем жүйелерінің қатысушылары арасында жасалған шарттарда, Төлем карточкаларын беру және қызмет көрсету туралы шартта (жеке тұлғамен), Келісімде қарастырылған тәртіпте банк шотын ашады.
9. Банк «Forte балалар картасы» төлем карточкасын ұстаушыға Банк/оның заңды өкілі белгілеген лимиттер шеңберінде оның жасына сай ұсақ тұрмыстық мәмілелерді жасау бойынша операцияларды жасау мақсатында ҚБҚЖ-ға өту рұқсатын береді.
10. «Forte балалар картасы» төлем карточкасы бойынша лимиттерді, шектеулерді Банк белгілеген шекте кәмелетке толмаған тұлғаның заңды өкілі - клиенттің ҚБҚЖ арқылы түзету мүмкіндігімен Банк белгілейді.
11. Шартта көзделген хабарламалар, сонымен қатар төлем карточкасын ұстаушының операциялары мен басқа да әрекеттері бойынша хабарламалар төлем карточкасын ұстаушыға және оның заңды өкіліне ҚБҚЖ арқылы жіберіледі.
12. Заңды өкілі «Forte балалар картасы» төлем карточкасын ұстаушы орындаған барлық операция үшін жауапкершілікті көтереді.

### **Nomad Club ұпайларын есептеу бағдарламасының талаптары**

«Эйр-Астана» АҚ Nomad Club ұпайларын есептеу бағдарламасының осы талаптары (бұдан әрі – Талаптар/Бағдарлама) Premier сегментіне жатқызылған және Банк шығарған «Visa Infinite» төлем карточкаларын (бұдан әрі - Visa Infinite картасы) ұстаушылар болып табылатын клиенттерге «Эйр-Астана» АҚ Nomad Club (бұдан әрі – Nomad Club) ұпайларын есептеуді реттейді. Шартқа қол қою арқылы клиент осы талаптарды қабылдайды және олармен келіседі, сондай-ақ Банктің «Эйр-Астана» АҚ-ға банктік және заңмен қорғалатын өзге де құпияны құрайтын мәліметтерді жария етуіне өз келісімін береді.

#### **1 Бағдарламаға қатысу тәртібі.**

1. Бағдарламаға Visa Infinite картасын ұстаушылар болып табылатын және Nomad Club қатысушысы болып табылатын Premier сегментіне жатқызылған барлық клиенттер қатыса алады.
2. Бағдарламаға қатысу үшін клиент өзінің қызмет көрсететін Дербес менеджеріне өзінің Nomad Club қатысушы нөмірін хабарлауы қажет. Егер клиент Nomad Club қатысушысы болып табылмаса, клиент «Эйр-Астана» АҚ ресми сайтында өз бетінше тіркеуден өтуі қажет.
3. Клиент өзіне ыңғайлы кез келген тәсілмен Nomad Club қатысушысының нөмірін өзінің Дербес менеджеріне хабарлай алады.
4. Банктің ақпараттық жүйелерінде «Nomad Club қатысушысы» жолында Дербес менеджердің осы нөмірді енгізген күні Nomad Club қатысушысының нөмірін қабылдау күні болып табылады.

#### **2 Бағдарлама қатысушыларына Nomad Club ұпайларын есептеу тәртібі.**

5. Nomad Club 1 ұпайы қолма-қол ақшасыз тәсілмен, оның ішінде Visa Infinite картасын пайдалана отырып, Интернет арқылы жұмсалған әрбір 1 000 теңге (немесе шетел валютасындағы баламасы) үшін есептеледі.
6. Ұпайлар саны әр транзакция үшін бөлек есептеледі. Егер клиентте 2 және одан көп Visa Infinite картасы болса, онда ұпайларды есептеу әрбір Visa Infinite картасының әрбір транзакциясы бойынша жеке жүргізіледі.
7. Ұпайларды есептеу кезінде Банк эквайер-банктен транзакцияны растайтын қаржылық құжатты алған транзакциялар ғана ескеріледі.
8. Операцияның күші жойылған жағдайда, осы операция бойынша есептелген Nomad Club ұпайлары жойылуға жатады. Егер Nomad Club қатысушысы нөміріндегі ұпайлардың күшін жою сәтінде жинақталған ұпай жеткіліксіз болса, Nomad Club қатысушысы нөмірі бойынша қалдық теріс теңгерімге ие болады.
9. Visa Infinite картасы арқылы жүргізілген келесі операциялар ұпайларды есептеуге қатыспайды:
  - 1) Банк қызметтерін төлеуге байланысты операциялар;
  - 2) казинодағы және тотализаторлардағы операциялар бойынша;
  - 3) лотерея билеттері мен облигацияларды сатып алуға байланысты операциялар бойынша;
  - 4) олар бойынша кейіннен ақшаны қайтару жүргізілген операциялар бойынша;
  - 5) Visa Infinite картасынан Банкте немесе басқа екінші деңгейдегі банктерде ашылған шоттарға ақша аударуға байланысты барлық операциялар бойынша;



- 6) электрондық әмияндарды толықтыруға, байланыс операторының қызметтерін төлеуге байланысты операциялар бойынша;
- 7) банкоматтар, АБҚЖ, байланыс операторының интернет-ресурсы арқылы тауарларды/қызметтерді жеткізушілердің пайдасына қолма-қол ақшасыз төлем жасау;
- 8) коммуналдық қызметтерге (электр, газ, су), мемлекеттік қызметтерге, мемлекеттік пошта қызметтеріне, салық төлемдеріне, сот шығыстарына, оның ішінде алименттерге, айыппұлдарға, кепіл және төлем міндеттемелерін төлеуге, жолаушылар тасымалына, автобус бағыттарына, ақылы жолдар үшін алымдарға байланысты операциялар бойынша.