

## **ДОГОВОР О ВЫДАЧЕ И ОБСЛУЖИВАНИИ ПЛАТЕЖНЫХ КАРТОЧЕК (С ФИЗИЧЕСКИМ ЛИЦОМ)**

Настоящим Договором о выдаче и обслуживании платежных карточек (с физическим лицом) (далее – Договор) определяются общие условия выпуска и обслуживания платежных карточек в АО «ForteBank» (далее – Банк).

Настоящий договор является договором присоединения и считается заключенным с даты принятия Банком в установленном Банком порядке поданного заявления клиента, направленного на открытие счета и выпуск платежной карточки для физических лиц (далее - Заявление), являющегося неотъемлемой частью Договора и Договора банковского (текущего/специального текущего) счета физического лица (Общие условия) (далее – Договор счета).

Клиент подписанием Заявления подтверждает, что он прочитал, понял и согласился с условиями Договора и Договора счета, обязуется своевременно и в полном объеме их выполнять. Указанные договоры размещены для всеобщего обозрения в операционных залах филиалов Банка, на официальном сайте Банка по адресу <https://forte.kz/>

Клиент/Контрагент настоящим подтверждает, что ни он, его представитель, бенефициарный собственник, или иные участники в структуре управления, собственности, также лица входящие с ним в одну группу лиц, контрагенты не попадают под какие-либо ограничения или меры санкционного характера, а также не состоят в каких-либо санкционных списках в соответствии с юрисдикцией любой страны, международной организации, действие которых распространяется на вышеуказанных лиц, а также на Банк (далее – Санкции).

### **1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА И ЕГО ОБЩИЕ УСЛОВИЯ**

1.1. На основании Заявления клиента, Банк обязуется, с учетом требований законодательства Республики Казахстан и внутренних документов Банка, открыть клиенту текущий счет (далее - счет), в порядке и на условиях Договора счета, выпустить платежную карточку (далее - карточка), обеспечить обслуживание счета и карточки, в рамках чего оказывать любые предусмотренные законодательством Республики Казахстан виды платежных услуг, связанные с таким выпуском и обслуживанием, а клиент обязуется оплачивать услуги Банка в соответствии с тарифами Банка, действующими на дату проведения соответствующей операции, за исключением случаев, установленных законодательством Республики Казахстан.

1.2. Договор действует:

- 1) до окончания срока действия выпущенной/перевыпущенной карточки в соответствии с п.2.12. Договора;
- 2) до аннулирования карточки, если в соответствии с Договором держателю карточки не выпущены иные дополнительные карточки;
- 3) до закрытия Банком счета с использованием карточки по основаниям и в порядке, предусмотренным законодательством Республики Казахстан;
- 4) до наступления условий, предусмотренных настоящим Договором.

1.3. Банк выпускает и обслуживает карточку и открывает счет в порядке, предусмотренном законодательством Республики Казахстан, договорами, заключенными между Банком и участниками платежных систем, Договором, а также Договором счета. При этом, отдельные особенности открытия и ведения счета, связанные с осуществлением карточных операций по нему, могут быть регламентированы настоящим Договором, и при их отличии от условий, закрепленных в Договоре счета, они будут иметь преимущественную силу над условиями Договора счета.

1.4. Термины и обозначения, используемые в тексте Договора, имеют значения, которые закреплены законодательством Республики Казахстан, а также приведены в приложении 1 к Договору. Иные специфические термины и обозначения, применяемые в тексте Договора, используются в соответствии со значением, закрепленным в законодательстве Республики Казахстан.

1.5. Клиент обязуется в течение трех рабочих дней письменно сообщать Банку обо всех изменениях, которые могут повлиять на проводимые Банком карточные операции, в том числе обо всех изменениях в своих реквизитах с предоставлением в Банк оригиналов измененных документов. С даты получения Банком письменного сообщения об изменениях, влекущих замену ранее предоставленных документов, Банк осуществляет изменение не позднее 30 календарных дней.

1.6. В случаях и порядке, установленных внутренними документами Банка, клиенту предоставляются дополнительные услуги согласно тарифам Банка, в том числе Cashback, в соответствии с которым Банк выплачивает клиенту определенную сумму по безналичным карточным операциям,

совершенным клиентом, в том числе посредством Интернет. Условия предоставления услуги Cashback определяются внутренними документами Банка и могут быть изменены/дополнены Банком в одностороннем порядке, на основании соответствующего решения Банка. Информация об условиях предоставления услуги Cashback размещается на сайте Банка.

1.7. В случаях последующего возврата денег по проведенной карточной операции, ранее зачисленная клиенту в связи с такой операцией сумма Cashback изымается с банковского счета клиента, открытого в Банке, путем прямого дебетования, в установленном законодательством Республики Казахстан порядке.

1.8. Банк в целях защиты денег клиента от несанкционированного доступа к счету и/или несанкционированного платежа, может устанавливать следующие ограничения, не противоречащие законодательству Республики Казахстан в соответствии с внутренними документами Банка:

- 1) блокирование карточки;
- 2) установление лимитов по карточке на проведение карточных операций.

1.9. Клиент вправе обратиться в Банк по вопросу изменения ограничений на расходные карточные операции. При этом изменение ограничений на расходные карточные операции производится Банком, в порядке, предусмотренном внутренними документами Банка.

1.10. В целях выпуска карточки, в том числе дополнительной карточки, клиент и (или) Держатель дополнительной карточки, настоящим

1.10.1. дает свое безусловное согласие на сбор, обработку, в том числе после прекращения правоотношений между клиентом и Банком, персональных данных, включая биометрические, зафиксированные(храняемые) на электронном и(или) бумажном и(или) любом ином носителе, в массивах и(или) базах данных Банка, осуществление/применение Банком любых не запрещенных законодательством Республики Казахстан действий/мер по сбору из всех законных источников, обработке, подтверждению и проверке любого рода персональных данных, предоставленных клиентом и (или) Держателем дополнительной карточки/собранных Банком в рамках оказания банковских услуг, равно как и на получение (сбор), обработку, подтверждение и проверку уточненных и/или достоверных/актуальных персональных данных в случае выявления каких-либо разночтений/изменений имеющихся персональных данных, в том числе:

1) на передачу персональных данных и получение информации о клиенте и (или) Держателе дополнительной карточки в/из официальные(-х)/законные(-х) источники(-ов), включая государственные базы данных уполномоченных органов, сервис цифровых документов, АО «Государственное кредитное бюро» БИН 120940011577, ТОО «Первое кредитное бюро» БИН 040940002421, АО «Центр развития трудовых ресурсов» БИН 990440000385, РГП «Казахстанский центр межбанковских расчетов» БИН 960440000151, АО «Казахстанский фонд гарантирования депозитов» БИН 991240000414, официальные сайты уполномоченных государственных органов (портал электронного правительства Республики Казахстан/электронное лицензирование и другие официальные источники), кредитные бюро, операторов/владельцев государственных баз данных, юридическое лицо, осуществляющее по решению Правительства Республики Казахстан деятельность по оказанию государственных услуг в соответствии с законодательством Республики Казахстан, юридических лиц (их работников/представителей), осуществляющих доставку пакета документов по предоставляемому займу, иным продуктам Банка, курьерские компании, операторов сотовой связи, уполномоченные государственные органы и иные третьи лица, при наличии на это обязанностей или прав указанных лиц в соответствии с требованиями законодательства и/или заключенными соглашениями с такими лицами;

2) на раскрытие Банком в порядке, предусмотренном законодательством Республики Казахстан, информации, составляющей коммерческую, банковскую и иную охраняемую законодательством Республики Казахстан тайну:

- а) в случаях, предусмотренных законодательством Республики Казахстан;
- б) работникам Банка;
- в) лицам, осуществляющим проверку деятельности Банка по основаниям и в соответствии с законодательством Республики Казахстан;
- г) контрагенту(-ам), при условии заключения Банком с таким(-и) лицом(-ми) соглашения(-ий), предметом которого(-ых) будет являться принятие контрагентом(-ами) обязательств о неразглашении полученной/получаемой от Банка информации третьим лицам;

3) на сбор, обработку и передачу данных/персональных данных в Налоговую Службу США (Internal Revenue Service), в соответствии с требованиями FATCA, в том числе, посредством уполномоченных государственных органов Республики Казахстан;

4) на раскрытие тайны пенсионных накоплений, на получение информации из уполномоченных органов/организаций об отчисляемых с доходов обязательных пенсионных взносах в накопительные пенсионные фонды и иные организации, а также социальных отчислениях;

5) на сбор и обработку персональных данных как клиента, так и несовершеннолетнего (которому будет выпущена детская платежная карточка), законным представителем которого клиент является, в том числе на получение Банком информации о клиенте и несовершеннолетнем лице из

государственной базы данных (ГБД) «Родственные связи» или иной ГБД с целью установления родственных связей;

6) на выдачу Банку кредитного отчета, включая данные, которые поступят в кредитные бюро в будущем, в том числе с информацией из единой страховой базы данных как о субъекте единой страховой базы данных, полученной из государственных баз данных;

7) на предоставление Банком информации о клиенте и (или) Держателе дополнительной карточки в кредитные бюро, находящейся в Банке и которая поступит в Банк в будущем;

8) на распространение персональных данных, в том числе согласно п.2 ст. 15 Закона Республики Казахстан «О персональных данных и их защите»;

9) на проведение Банком предварительного анализа с использованием конфиденциальной информации о клиенте и (или) Держателе дополнительной карточки из всех законных источников с целью подготовки предложений по продуктам/услугам Банка;

10) на осуществление Банком в процессе обработки персональных данных, трансграничной передачи, а также распространение предоставленных клиентом и (или) Держателем дополнительной карточки/собранных Банком в рамках оказания банковских услуг персональных данных в общедоступных источниках.

11) представителю(ям) организации, перечисляющей выплаты на платежные карточки, для дальнейшей передачи этой платежной карточки и/или ПИН-конверта держателю карточки\*.

\* Данное условие действительно только для физических лиц, которым в рамках зарплатного проекта будут выпущены карточки и только в случае передачи карточек/ПИН-конвертов через представителей организации.

1.10.2. подтверждает, что:

1) в случае, если соответствующим(-ми) договором(-ми), заключенным(-ми) между клиентом и Банком, предусмотрена/будет предусмотрена передача Банком по открытым каналам связи персональных данных клиента (включая трансграничную передачу), клиент осознает риск несанкционированного получения информации третьими лицами и принимает на себя такой риск;

2) настоящее согласие предоставляет Банку право, в установленном законодательством Республики Казахстан порядке, осуществлять с персональными данными клиента и (или) Держателя дополнительной карточки любое действие (операцию) или совокупности таких действий (операций), в том числе, совершаемых с использованием средств автоматизации или без использования последних, включая, но не ограничиваясь, сбор, обработка, запись, копирование, резервное копирование, защита, скрининг, систематизация, накопление, хранение внутри Банка и за его пределами (с соблюдением требований безопасности и конфиденциальности), уточнение (изменение, обновление), извлечение, использование, передачу (распространение, предоставление доступа, в том числе, передачу третьим лицам с правом обработки персональных данных субъекта, включая трансграничную передачу), обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение, в том числе осуществление этих действий третьим лицом по поручению Банка, если это не противоречит требованиям законодательства Республики Казахстан;

3) что ни он, его представитель, бенефициарный собственник, или иные участники в структуре управления, собственности, также лица входящие с ним в одну группу лиц, контрагенты не попадают под какие-либо ограничения или меры санкционного характера, а также не состоят в каких-либо санкционных списках в соответствии с юрисдикцией любой страны, международной организации, действие которых распространяется на вышеуказанных лиц, а также на Банк (далее – Санкции).

Данное согласие дается в целях совершения сделок (заключения и исполнения договоров), связанных с получением услуг Банка, принятия решений или совершения иных действий, порождающих юридические последствия, согласно Закону Республики Казахстан «О персональных данных и их защите», в том числе, в целях надлежащей идентификации, аутентификации, авторизации, верификации, оценки платежеспособности клиента и (или) Держателя дополнительной карточки, а также на иные цели, которые предусмотрены (могут быть предусмотрены) в договорах, дополнительных соглашениях к договорам с клиентом, действует в течение всего срока оказываемых Банком услуг и далее в течение сроков хранения, установленных законодательством Республики Казахстан и внутренними документами Банка.

Клиент будет предоставлять ровно такой объем персональных данных, который потребуется Банку для оказания соответствующей услуги/выполнения операции/исполнения сделки.

## **2. ВЫПУСК И ПЕРЕВЫПУСК КАРТОЧКИ**

2.1. Банк выпускает в сроки, определяемые Банком, карточку при наличии положительного решения Банка о ее выпуске и предоставлении клиентом Заявления установленного Банком образца и необходимых документов, предусмотренных законодательством Республики Казахстан и

внутренними документами Банка. О готовности карточки к выдаче Банк уведомляет клиента посредством телефонного звонка, и/или SMS-сообщения на любой мобильный номер телефона, указанный клиентом в Заявлении, и/или Push-уведомления в СДБО, и/или сообщения по электронной почте, указанной клиентом в Заявлении. Звонок, направление сообщения могут быть осуществлены в любые дни (включая выходные и праздничные) с 9-00 до 18-00 часов времени г.Астана.

2.2. Выпуск/перевыпуск карточки может осуществляться посредством систем удаленного доступа в установленном Банком порядке.

2.3. На основании заявления клиента Банком может быть выпущена(-ы) дополнительная(-ые) карточка(-и) на имя лиц, указанных в заявлении клиента, кроме случаев, в которых такой выпуск не предусмотрен Банком или не разрешён законодательством. Все карточные операции, совершенные с использованием дополнительной карточки, считаются совершенными клиентом. Держатель дополнительной карточки несет солидарную ответственность перед Банком за выполнение требований, предусмотренных Договором. Банк ведет список лиц, которым выдаются дополнительные карточки по Договору, в порядке, установленном Банком.

2.4. Выпуск карточки с активным статусом, допускающим проведение карточной операции с использованием только реквизитов счета и/или карточки до или без физической выдачи карточки, является возможным после заключения в установленном порядке Договора, в случаях, если карточка является виртуальной, или когда Держатель является пользователем СДБО.

2.5. Выпуск карточки несовершеннолетнему лицу (основной и дополнительной) осуществляется с учетом требований законодательства Республики Казахстан и внутренних документов Банка.

2.6. Банк выдает карточку:

- 1) непосредственно держателю карточки,
- 2) уполномоченному представлять интересы держателя карточки лицу, действующему на основании доверенности, выданной держателем карточки, в установленном законодательством Республики Казахстан порядке или на иных основаниях, установленных законодательством Республики Казахстан.

2.7. При получении карточки нарочно лицо, предусмотренное п.2.6. Договора, расписывается на документе Банка, свидетельствующем о ее получении или подтверждает получение карточки посредством одноразового (единовременного) SMS-кода (динамической идентификации). Держатель карточки также расписывается на специальной панели для образца подписи на оборотной стороне карточки шариковой ручкой.

В случае выпуска карточки со статусом, допускающим проведение карточных операций до или без физической выдачи карточки, Банк предоставляет Держателю информацию о ее реквизитах в порядке, предусмотренном в Приложении 6 к Договору.

2.8. После выдачи лицу, указанному в п.2.6. Договора карточки нарочно, выдается лично в руки специальный запечатанный ПИН-конверт, где напечатан ПИН-код. Выпуск карточки может осуществляться с технологией Е-ПИН, которая заключается в самостоятельной установке ПИН-кода клиентом по своей карточке в банкомате Банка. При выпуске карточки посредством СДБО держатель карточки может установить/изменить ПИН-код в СДБО после подтверждения одноразового (единовременного) SMS-кода, полученного от Банка на свой мобильный телефон. Самостоятельно установленный ПИН-код следует запомнить. Держатель карточки обязуется надежно хранить карточку, не передавать ее для пользования третьим лицам, не разглашать третьим лицам свой ПИН-код, 3D Secure/SecureCode/CVV2/CVC2-код, Verified by Visa/MasterCardSecureCode, транзакционные коды в течение всего срока пользования карточкой. Карточка, предъявленная неуполномоченным лицом, подлежит изъятию в установленном порядке.

2.9. После физического получения карточки держатель карточки должен провести активацию карточки посредством совершения операции с введением ПИН-кода в банкомате. Такая активация карточки проводится лично держателем карточки и приводит карточку в рабочее состояние для совершения операций с ее участием.

2.10. В случае неявки в Банк лиц, предусмотренных п.2.5. Договора, для получения карточки в срок более 6 (шесть) последовательных месяцев со дня представления соответствующего заявления, на основании которого выпущена карточка, Банк осуществляет аннулирование карточки. Карточка не подлежит передаче третьим лицам в пользование.

2.11. Перевыпуск карточки осуществляется на основании письменного заявления клиента или посредством направления заявки через СДБО/иных систем удаленного доступа в случае истечения срока действия/утери/кражи/повреждения карточки, изменения фамилии и/или имени держателем карточки, в случае использования карточки в странах с повышенным уровнем мошенничества по карточкам ив иных случаях по инициативе Банка или клиента. Перевыпуск карточки осуществляется согласно действующим тарифам и условиям Договора на день совершения перевыпуска. Список стран с повышенным уровнем мошенничества по карточкам размещается и обновляется для уведомления в одностороннем порядке на сайте Банка.

2.12. После использования карточки в странах с повышенным уровнем мошенничества по карточкам, клиент в течение 7 (семи) рабочих дней со дня прекращения использования карточки в

таких странах обязан обратиться в Банк для перевыпуска карточки. В случае несоблюдения указанного требования и при возникновении в связи с этим случая несанкционированного использования карточки все расходы Банка, а также ущерб, причиненный Банку, подлежат возмещению держателем карточки в безусловном порядке. При этом ущерб, причиненный клиенту вследствие несоблюдения указанного требования, возмещению со стороны Банка не подлежит.

2.13. На карточке указываются месяц и год истечения срока ее действия. Карточка действительна с момента её активации в установленном Договором порядке и до истечения последнего дня, указанного на ней месяца года(включительно). По карточкам с истекшим сроком действия карточные операции не производятся. Все просроченные карточки блокируются и подлежат сдаче в Банк. Банк уведомляет клиента об истечении срока действия карточки в установленные законодательством Республики Казахстан сроки. Извещение может осуществляться посредством телефонного звонка, и/или SMS-сообщения на любой номер мобильного телефона, указанный клиентом в Заявлении, и/или Push-уведомления в СДБО, сообщения по электронной почте по адресу, указанному клиентом в Заявлении. Звонок, сообщение могут быть осуществлены в любые дни (включая выходные и праздничные) с 9-00 до 18-00 часов времени г.Астана.

2.14. В случае отказа от пользования карточкой держатель карточки представляет в Банк соответствующее письменное заявление и возвращает карточку в Банк в случае получения физического пластика, в том числе все дополнительные карточки.

2.15. Выпуск неперсонализированной карточки осуществляется в соответствии с тарифами Банка в день получения от клиента заявления на выпуск. Особенности выпуска и обслуживания неперсонализированной карточки определяются Приложением 3 к Договору.

2.16. Особенности выпуска и обслуживания виртуальной карточки определяются Приложением 6 к Договору. В части, неурегулированной положениями Приложения 6 к Договору применяются положения Договора.

### **3. ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ КАРТОЧНЫХ ОПЕРАЦИЙ**

3.1. Банк обеспечивает обслуживание карточки, бесперебойное функционирование систем и электронных устройств, над которыми имеет прямой контроль, и принимает все возможные меры для восстановления обслуживания в случае его приостановки по независящим от Банка причинам. Банк путем направления SMS-сообщения на любой номер мобильного телефона, указанный клиентом в Заявлении, и/или Push-уведомления в СДБО, уведомляет клиента о карточных операциях по итогу проведения карточной операции с взиманием в порядке, установленном Договором, комиссии за такое уведомление (или без взимания) в соответствии с тарифами Банка. Сообщение может быть направлено в любые дни (включая выходные и праздничные) в любое время.

3.2. Присоединяясь к Договору, клиент признает, что получение Банком документов/указаний, отправленных клиентом посредством СДБО/иных систем удаленного доступа юридически эквивалентно получению документов на бумажном носителе, оформленных в соответствии с требованиями законодательства Республики Казахстан. При этом, клиент несет полную ответственность за содержание таких документов/указаний, отправленных посредством СДБО/иных систем удаленного доступа для исполнения.

3.3. Если карточная операция осуществлена в одной валюте, а счет ведется в другой валюте, изъятие денег со счета осуществляется после конвертации валюты карточной операции в валюту счета. Конвертация валюты карточной операции в валюту счета производится в соответствии с договорами, заключенными между участниками платежной системы. При осуществлении карточной операции в валюте, отличной от валюты счета, Банк осуществляет отражение по счету с применением курса обмена иностранной валюты, установленного Банком на день совершения операции.

3.4. Если карточная операция производится за пределами Республики Казахстан, то карточная операция осуществляется в соответствии с правилами МПС. Сумма карточной операции, совершенной посредством МПС, в валюте, отличной от долларов США/Евро, конвертируется в доллары США/евро по установленному МПС курсу на день расчетов с Банком по данной карточной операции, или в ином порядке, установленном МПС.

3.5. Банк вправе блокировать сумму авторизации по карточной операции на счете клиента до получения подтверждающих документов по проведенной карточной операции на срок, установленный соответствующей МПС, до изъятия ее со счета или до получения Банком подтверждения, что платеж на сумму авторизации не был осуществлен. При этом заблокированные на счете суммы, могут быть изъяты Банком в том числе и после получения Банком заявления о блокировании карточки.

3.6. Банк вправе отказать держателю карточки в авторизации карточной операции по счету в порядке и по основаниям, установленным законодательством Республики Казахстан.

3.7. Карточка не подлежит использованию в любых незаконных целях включая, но не ограничиваясь, осуществление безналичных платежей по оплате товаров и/или услуг, запрещенных местным законодательством (законодательством страны пребывания), которое может быть применено в отношении держателя Карточки.

- 3.8. Валютные карточные операции осуществляются с соблюдением требований, установленных валютным законодательством Республики Казахстан к проведению валютных операций.
- 3.9. Карточные операции на территории Республики Казахстан осуществляются только в национальной валюте Республики Казахстан за исключением случаев, определенных валютным законодательством Республики Казахстан.
- 3.10. Клиент обязуется безусловно рассчитываться по карточным операциям, подтвержденным, включая, но не ограничиваясь: набором правильного ПИН-кода (в случаях, когда набор ПИН-кода требовался при проведении карточной операции), CVV2/CVC2-кода, VerifiedbyVisa / MasterCard SecureCode и/или подписью держателя карточки, в том числе проведенным с использованием карточки посредством технологии бесконтактного платежа, в соответствии с условиями Договора, и/или подтвержденным набором правильного пароля 3D Secure/SecureCode, и/или проведенным путем указания реквизитов карточки при совершении карточных операций в сети Интернет, если до ее осуществления не было осуществлено блокирование карточки на основании заявления о блокировании или аннулировании карточки.
- 3.11. Не допускается воздействие на карточку неблагоприятных факторов: электромагнитных полей (соседство с дисплеями, намагниченными или содержащими магниты предметами, например, ключами, магнитными замками на сумках и т.п.), механических повреждений (царапины, загрязнение, перегрев, например, солнечными лучами и т.п.), которые могут повредить запись на магнитной полосе и/или микропроцессоре карточки и повлечь за собой невозможность проведения карточных операций. Карточку следует хранить способами, защищающими ее от внешнего воздействия, не прилагать чрезмерных усилий при обращении с ней.
- 3.12. В случаях, когда держатель карточки совершает покупку(-и) через предприятие торговли и сервиса, держатель карточки в установленных случаях должен предъявить документ, удостоверяющий личность. Оплата товаров и услуг в глобальной сети Интернет осуществляется на условиях и согласно порядку, действующему в соответствующем интернет-магазине, принимающем к оплате карточки.
- 3.13. При проведении операций по снятию наличных денег в банкомате, держателю карточки следует сверять обслуживает ли он карточки платежных систем VISA/MasterCard, посредством имеющихся логотипов, размещенных на банкомате. Карточку необходимо вводить в приемное устройство банкомата лицевой стороной вверх, и далее - внимательно следовать инструкциям на дисплее банкомата во избежание ошибок. На экране банкомата указывается последовательность действий для совершения операций. При нестандартных ситуациях, держателю карточки необходимо незамедлительно обращаться к работникам Банка или компании, обслуживающим банкомат, по телефону, указанному на банкомате и/или по номерам, указанным на оборотной стороне карточки.
- 3.14. При снятии наличных денег следует не задерживать изъятие купюр из банкомата более чем на 20 секунд, после истечения которых в целях безопасности банкоматом будет зафиксировано, что деньги забыты и деньги будут задержаны. В случае задержания денег банкоматом необходимо обратиться в Банк с письменным заявлением в установленном Банком порядке.
- 3.15. При наличии возражений по проведенной карточной операции держатель карточки вправе обратиться с письменным заявлением в Банк, который в случае принятия обращения по несанкционированному платежу или другой претензии выступает перед МПС от имени держателя карточки с приложением имеющихся документов (слипов, чеков и т.д.). Претензии держателя карточки по проведенной карточной операции, в т.ч. любые иные обращения держателя карточки к Банку, рассматриваются Банком в сроки, установленные законодательством Республики Казахстан. В случае обоснованности претензии держателя карточки Банк, на основании произведенного расследования в срок, предусмотренный МПС, может отменить соответствующую карточную операцию, если такая отмена возможна.
- 3.16. В случае обоснованности обращения по несанкционированному платежу или другой претензии держателя карточки, Банк восстанавливает сумму карточной операции на счете и возмещает клиенту иные документально подтвержденные убытки в течение 10 (десяти) рабочих дней со дня окончания рассмотрения претензии.
- 3.17. Банк рассматривает обращения клиента, при возникновении диспутных ситуаций по карточке, в срок, не более 30 (тридцати) календарных дней со дня получения заявления клиента по операциям, проведенным в пределах Республики Казахстан, а также не более 45 (сорока пяти) календарных дней со дня получения заявления в случае использования карточки за пределами Республики Казахстан.
- 3.18. Претензии по спорным карточным операциям принимаются Банком не позднее 45 (сорока пяти) календарных дней со дня совершения карточной операции с приложением Держателем карточки подтверждающих документов при наличии (слипов, чеков и т.д.). В противном случае, совершенная карточная операция - считается подтвержденной, претензии могут быть отклонены Банком.
- 3.19. Особенности проведения операций по мультивалютной карточке определяются Приложением 4 к Договору.

#### **4. БЛОКИРОВАНИЕ И РАЗБЛОКИРОВАНИЕ КАРТОЧКИ**

4.1. Блокирование карточки производится по основаниям, установленным законодательством Республики Казахстан, а также Договором.

4.2. Банк вправе заблокировать карточку и/или установить ограничение на доступ держателя карточки в СДБО, помимо установленных законодательством Республики Казахстан случаев, также в случаях:

- 1) наличия обстоятельств, которые могут привести к проведению несанкционированных платежей, ущербу для держателя карточки;
- 2) непогашения клиентом технических овердрафтов и любой иной его задолженности по любому его обязательству перед Банком с момента образования такой задолженности до полного погашения суммы задолженности, невыполнения либо ненадлежащего выполнения клиентом любого иного обязательства перед Банком;
- 3) применения держателем карточки неправильного ПИН-кода более 3 (трех) раз подряд во время осуществления карточной операции;
- 4) на основании решений/постановлений государственных органов и/или должностных лиц о приостановлении расходных операций по Счету, наложения ареста на деньги, находящиеся на Счете;
- 5) наличия подозрений о том, что деньги, находящиеся на банковском счете клиента (все или отдельные), являются результатом мошеннических или иных незаконных действий и в иных случаях, при которых могут быть реализованы противоправные действия в отношении клиента, Банка, либо иных его клиентов, в целях предотвращения указанных действий и их последствий, сокращения возможных потерь клиента, Банка, либо иных его клиентов, на срок по собственному усмотрению.

4.3. Держатель карточки обязан обеспечить возможность оперативного контакта Банка с ним для выяснения степени правомерности (санкционированности) тех или иных карточных операций (участия или неучастия в них держателя карточки).

4.4. Держатель карточки для предотвращения риска несанкционированного использования карточки, в случае утери/кражи/или иного несанкционированного использования, в том числе, в случае обоснованного несогласия с выпуском дополнительной карточки после получения SMS-сообщения, и/или Push-уведомления от Банка о таком выпуске, обязан осуществить немедленное информирование Банка об обнаружении таких фактов и блокирование карточки/Дополнительной карточки/самостоятельную блокировку карточки в СДБО либо путем немедленного обращения с письменным заявлением в любой филиал Банка или устным уведомлением в Банк. При условии правильного сообщения идентификационных данных уведомление о блокировании считается исходящим от держателя карточки, и претензии за последствия блокирования карточки Банком не принимаются. После выполнения держателем карточки указанных в настоящем пункте Договора обязанностей Банк в течение 20-ти минут производит блокирование карточки и прекращает использование карточки, а также проводит меры по выявлению санкционированности/несанкционированности платежа в порядке, установленном Банком, в том числе, но не ограничиваясь путем проведения претензионной работы и запроса копий документов от Банка-эквайера, относительно проведенных операций, в соответствии с правилами МПС.

4.5. Блокирование утерянной/украденной карточки осуществляется с занесением или без занесения реквизитов карточки в соответствующий стоп-лист по указанию держателя карточки. При этом в случае блокирования утерянной/украденной карточки без занесения реквизитов карточки в стоп-лист существует риск несанкционированного использования утерянной/украденной карточки в любом устройстве эквайера, обслуживающем карточки, в любом регионе мира, за исключением устройств Банка. В случае блокирования утерянной/украденной карточки с занесением реквизитов карточки в стоп-лист, действующий для устройств эквайеров только в определенном регионе мира, существует риск несанкционированного использования утерянной/украденной карточки в любом устройстве эквайера в любом другом регионе мира, за исключением устройств Банка и эквайеров региона мира, в котором действует данный стоп-лист. Держатель карточки несет все риски, связанные с утерей карточки или несанкционированным использованием карточки, в случае неуведомления/несвоевременного уведомления Банка об утере карточки или несанкционированном использовании карточки.

4.6. При обнаружении карточки, ранее заявленной утерянной, держатель карточки должен немедленно информировать об этом Банк, а затем вернуть карточку в Банк, если Банком был осуществлен выпуск новой карточки взамен нее и/или ее разблокирование не допускается в соответствии с Договором.

4.7. Настоящим клиент безусловно согласен, что запись переговоров держателя карточки с работником Банка по телефону, произведенная Банком посредством записывающего устройства, будет являться достаточным доказательством содержания поступившего от держателя карточки устного уведомления.

4.8. Не подлежат разблокированию карточки внесенные в стоп-лист и ранее объявленные держателем Карточки утерянной/украденной/используемой не санкционированно.

4.9. Разблокирование карточки осуществляется в следующих случаях: если дальнейшее использование заблокированной карточки безопасно для ее держателя (например, при нахождении временно утерянной карточки); после прекращения действия ограничений в распоряжении деньгами на счете в соответствии с законодательством Республики Казахстан и по иным законным основаниям.

4.10. Банк осуществляет изъятие карточки в следующих случаях:

- 1) по истечении срока действия карточки;
- 2) при неисполнении клиентом своих обязательств, предусмотренных Договором;
- 3) при отказе держателя карточки от пользования карточкой;
- 4) при расторжении с клиентом Договора;
- 5) по требованию МПС;
- 6) когда предъявитель карточки не является ее держателем;

4.11. При изъятии карточки составляется соответствующий акт/иной документ, подтверждающий факт изъятия карточки.

4.12. Банк осуществляет возврат изъятых карточек непосредственно держателю карточки после принятия решения о таком возврате участником МПС, изъявшим карточку, или Банком (в случае доставки изъятых карточек в Банк) на основании письменного заявления держателя карточки при предъявлении документа, удостоверяющего личность.

## **5. ПОРЯДОК ОПЛАТЫ ПО ДОГОВОРУ**

5.1. Оплата услуг Банка по Договору и иных сумм, подлежащих оплате по Договору, производится путем изъятия Банком денег с банковского счета клиента, открытого в банке, любым не запрещенным законодательством Республики Казахстан путем, на основании представленного присоединением к настоящему Договору предварительного согласия клиента на списание денег с его текущего(-их) счета(-ов), а также с любых иных банковских счетов Клиента, или путем внесения денег наличными через кассы Банка.

5.2. В случае допущения технического овердрафта, клиент обязан в течение 10 (десяти) календарных дней с даты его возникновения погасить сумму допущенного технического овердрафта. Погашение возникшего технического овердрафта осуществляется путем прямого дебетования банковского счета клиента, в установленном Договором и законодательством Республики Казахстан порядке. При отсутствии/недостаточности денег на банковском счете клиента, клиент обязан обеспечить в указанный срок наличие на банковском счете суммы необходимой для погашения возникшего технического овердрафта. Клиент контролирует расходование денег с использованием карточки и не допускает случаев возникновения технического овердрафта.

5.3. Порядок погашения Банку сумм полученного клиентом кредитного лимита регулируется соответствующим кредитным соглашением.

## **6. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН**

### **6.1. Банк вправе:**

1) приостановить и/или отказать в проведении операций по банковскому счету в случае:

1.1. если одной стороной (сторонами) этой операции/сделки или обязательства по сделке является:

- a) организация или лицо, включенное в перечни организаций и лиц, связанных с финансированием терроризма и экстремизма, составляемый уполномоченным органом в соответствии с Законом Республики Казахстан "О противодействии легализации (отмывания) доходов, полученных преступным путем, и финансированием терроризма" (далее – Перечни);
- b) юридическое лицо, прямо или косвенно находящееся в собственности или под контролем организаций или лица, включенного в Перечни, физическое или юридическое лицо, действующее от имени или по указанию организаций или лица, включенного в Перечни;
- c) лицо зарегистрированное/находящееся в стране со значительными рисками отмывания денег и финансирования терроризма, определенной международной организацией или иностранным государством, либо если в исполнении этой операции/сделки участвует такое лицо;

1.2. если в процессе изучения операций, совершаемых Клиентом, есть подозрения о том, что операции совершаются в целях легализации (отмывания) доходов», полученных преступным путем, или финансирования терроризма и финансирования распространения оружия массового уничтожения;

2) В одностороннем внесудебном порядке отказаться от исполнения, закрыть Счет и прекратить действие Договора, в порядке и случаях, предусмотренных законодательством Республики Казахстан, а также:

- a) при закрытии банковского счета клиента, по основаниям и в порядке, предусмотренным настоящим Договором и/или Договором счета, а также законодательством Республики Казахстан;
- b) по заявлению клиента о расторжении Договора, поданному в соответствии с настоящим Договором, и при условии отсутствия обстоятельств, препятствующих к расторжению

- настоящего Договора согласно договорам, заключенными между Банком и участниками платежных систем, в том числе Договором счета, и законодательству Республики Казахстан;
- с) при аннулировании всех карточек, выпущенных по настоящему Договору при расторжении Договора и/или при закрытии банковского счета по основаниям и в порядке, предусмотренным настоящим Договором и/или Договором счета, а также законодательством Республики Казахстан.
  - д) наличия сведений о Клиенте в Перечнях;
  - е) если одной стороной/участником операции/сделки или обязательства по сделке является лицо, включенное в Перечни/лицо, зарегистрированное/находящееся в стране со значительными рисками отмывания денег, финансирования терроризма и финансирования распространения оружия массового уничтожения, определенной международной организацией или иностранным государством, либо если в исполнении этой операции/сделки участвует такое лицо;
  - ф) если в процессе изучения операций, совершаемых клиентом, есть подозрения о том, что операции совершаются в целях легализации (отмывания) доходов, полученных преступным путем, или финансирования терроризма и финансирования распространения оружия массового уничтожения;
  - г) в случае отказа клиента в предоставлении необходимых для проведения надлежащей проверки Клиента документов и информации, а также согласия на сбор, обработку и передачу данных/персональных данных клиента в Налоговую Службу США (Internal Revenue Service) в соответствии с требованиями FATCA, в том числе, посредством уполномоченных государственных органов Республики Казахстан, за исключением случаев, когда такое закрытие не допускается в соответствии с требованиями законодательства Республики Казахстан.
  - h) в случае отсутствия денег на Счете Клиента более одного календарного года;
  - i) в случае отсутствия движения денег на Счете Клиента более года, за исключением случаев, предусмотренных законодательством РК; при отсутствии денег на Счете Клиента более одного года, Банк по истечении указанного срока закрывает Счет без персонального уведомления Клиента.
  - ж) Отказать в закрытии Счёта при наличии неисполненных требований к Счёту, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Республики Казахстан.
  - к) Осуществлять любые, не запрещенные законодательством Республики Казахстан, действия и меры по получению, проверке/перепроверке любого рода данных, предоставленных в Банк для проведения банковских операций, в целях соблюдения Банком законодательства Республики Казахстан по противодействию легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма;
  - л) в случае если Банк полагает, что нарушаются, могут быть нарушены требования законодательства Республики Казахстан и иностранных государств, затрагивающих деятельность Банка, внутренних процедур и условий Банка, являющихся публичными, и банка-корреспондента, а также в случае наличия санкций в соответствии с юрисдикцией любой страны, международной организации, действие которых распространяется на Банк и Клиента (в том числе, но не ограничиваясь, связанных с видом операции, со страной регистрации и (или) нахождения Клиента, а также платежей, проводимых в данные страны или из данных стран);
  - м) в иных случаях, которые могут быть использованы для реализации противоправных действий в отношении Банка и его клиентов с нанесением ущерба их интересам.
- 3) Привлекать держателя карточки для проведения розыгрышей, акций рекламного, информационного характера. В связи с чем, держатель карточки дает согласие Банку или иному третьему лицу опубликовывать информацию о нем с указанием фамилии, имени, отчества, размера, суммы выигрыша или приза в средствах массовой информации, рекламных, информационных материалах, а также проводить иные мероприятия, прямо или косвенно связанные с рекламной и информационной деятельностью Банка;
- 4) согласно Правил МПС отказывать в рассмотрении заявлений по спорным ситуациям, за исключением транзакций, проведенных в эквайринговой сети Банка.
- 5) в одностороннем и во внесудебном порядке отказать в установлении новых и продолжении текущих деловых отношений с клиентом, проведении любых операций клиента и операций, проводимых в отношении данного клиента, в случае если Банк полагает, что нарушаются, могут быть нарушены требования настоящего Договора, законодательства Республики Казахстан и иностранных государств, затрагивающих деятельность Банка, внутренних процедур и условий Банка, являющихся публичными, и банка-корреспондента, а также в случае наличия санкций в соответствии с юрисдикцией любой страны, международной организации, действие которых распространяется на Банк и клиента.
- 6) приостановить или прекратить использование клиентом карточки пакета «Premier», в случае

исключения клиента из сегмента Premier-банкинг;

7) запрашивать у клиента любые документы и любую информацию, необходимую для осуществления Банком проведения операций по счету(-ам), соблюдения Банком требований законодательства Республики Казахстан о противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма, а также для осуществления сбора, обработки и передачи данных/персональных данных клиента в Налоговую Службу США (Internal Revenue Service) в соответствии с требованиями Foreign Account Tax Compliance Act (далее – FATCA), в том числе, посредством уполномоченных государственных органов Республики Казахстан.

8) Банк вправе приостановить на срок по собственному усмотрению расходные операции по банковскому счету клиента (все или отдельные), ограничить (блокировать) доступ в СДБО, в случае наличия подозрений о том, что деньги, находящиеся на банковском счете, являются результатом мошеннических или иных незаконных действий и в иных случаях, при которых могут быть реализованы противоправные действия в отношении клиента, Банка, либо иных его клиентов, а также вводить другие ограничения и меры, направленные на предотвращение указанных действий и их последствий, сокращение возможных потерь клиента, Банка, либо иных его клиентов.

9) Банк имеет право в одностороннем порядке вносить изменения/дополнения в Договор, включая тарифы по услугам, оказываемым по Договору, в одностороннем порядке, предварительно уведомив об этом Клиента за 10 (десять) календарных дней до вступления таких изменений в силу, путем размещения таких изменений (в том числе новой редакции) в операционных залах филиалов Банка и/или на официальном сайте Банка по адресу [forte.kz](http://forte.kz), за исключением случаев, в которых одностороннее изменение запрещается законодательством Республики Казахстан.

По истечении 10 (десять) календарных дней со дня опубликования информации о внесении изменений/дополнений в Договор, включая тарифы по услугам, оказываемым по Договору, в порядке, установленном настоящим подпунктом, такие изменения/дополнения вступают в силу;

10) вносить изменения/дополнения в Договор, включая тарифы по услугам, оказываемым по Договору, одностороннее изменение которых запрещается законодательством Республики Казахстан, предварительно уведомив об этом Клиента за 10 (десять) календарных дней до вступления таких изменений в силу, путем размещения таких изменений/дополнений (в том числе новой редакции) в операционных залах филиалов Банка и/или на официальном сайте Банка по адресу [forte.kz](http://forte.kz), на основании волеизъявления Клиента, выраженного молчанием.

Непредставление Клиентом в течение 10 (десяти) календарных дней с момента опубликования Банком сообщения о внесении изменений/дополнений, в соответствии с настоящим подпунктом, письменного заявления о непринятии изменений/дополнений в Договор, включая тарифы по услугам, оказываемым по Договору, является выражением его волеизъявления и означает согласие Клиента с такими изменениями/дополнениями;

11) осуществлять иные права, предусмотренные законодательством Республики Казахстан и Договором.

## **6.2. Клиент вправе:**

1) по своему усмотрению распоряжаться деньгами на счете, с учетом требований и ограничений, установленных Договором и законодательством Республики Казахстан;

2) обратиться в Банк с письменным заявлением о закрытии карточки/расторжении Договора, поданным нарочно, и/или посредством использования одноразового (единовременного) SMS-кода (динамической идентификации), подтверждающего закрытие банковского счета/расторжение Договора, направленного Банком на номер мобильного телефона, указанный клиентом в Заявлении, не менее, чем за 30 (тридцать) календарных дней до предполагаемой даты закрытия карточки /расторжения Договора при условии отсутствия обстоятельств, препятствующих согласно договорам, заключенным между Банком и участниками платежных систем, Договором, в том числе Договором счета, и законодательству Республики Казахстан закрытию карточки/расторжению Договора.

3) Осуществлять иные права, предусмотренные законодательством Республики Казахстан и Договором.

## **6.3. Банк обязуется:**

1) Предоставлять по письменному требованию клиента либо его уполномоченному представителю ежемесячную выписку по счету (о платежах и иных операциях, осуществленных с использованием карточки) обслуживающим филиалом Банка, которая по письменному согласованию клиентом, выдается лично в руки при посещении филиала. Неполучение Банком от клиента письменных претензий по выписке в течение пяти рабочих дней со дня ее получения, считается подтверждением правильности, указанной в ней информации.

- 2) При получении указания клиента о проведении операций по счету исполнить либо мотивированно отказать в его исполнении в порядке и сроки, предусмотренные законодательством Республики Казахстан;
- 3) в случае обращения клиента предоставить информацию об оказываемой платежной услуге.

#### **6.4. Клиент обязан:**

- 1) производить оплату по Договору, в установленном им порядке;
- 2) при использовании карточки соблюдать правила осуществления платежей/переводов и оформления платежных документов, проведения валютных операций, и иные требования, установленные Договором и законодательством Республики Казахстан;
- 3) на периодической основе осуществлять мониторинг вносимых изменений/дополнений в Договор, тарифы Банка путем ознакомления с ними на сайте Банка;
- 4) перед выездом за пределы Республики Казахстан ознакомиться со списком стран с повышенным уровнем мошенничества по карточкам на сайте Банка, в случае необходимости снятия/изменения лимитов расходов по карточке посредством СДБО, телефонного звонка в Банк или письменно обратиться в Банк, а при выезде на длительный срок представить в Банк необходимые сведения (период пребывания, страна пребывания) и контактный телефон, необходимые для поддержания Банком связи с клиентом;
- 5) после посещения стран с повышенным уровнем мошенничества по карточкам, в течение 7 (семи) календарных дней со дня прибытия в Республику Казахстан обратиться в Банк с целью блокирования и перевыпуска/замены основной/дополнительной карточки на новую согласно тарифам Банка. В случае несоблюдения указанного требования и при возникновении в связи с этим мошеннических операций по данной карточке, все расходы Банка подлежат возмещению держателем карточки в безусловном порядке, в течение срока, указанного в письменном требовании Банка, направленного держателю карточки;
- 6) в случае ошибочного зачисления денег на счет Клиента или ошибочного получения денег с использованием карточки через банкомат сверх сумм денег, запрошенных Держателем карточки и указанных в контрольном чеке банкомата (независимо от причины такого ошибочного зачисления/получения), Клиент обязуется возратить Банку деньги не позднее 3-х рабочих дней с момента получения выписки по банковским счетам, либо с момента направления Банком соответствующего уведомления о возврате ошибочно зачисленных/полученных денег;
- 7) не использовать счет для проведения операций, связанных с осуществлением клиентом предпринимательской, адвокатской, частной нотариальной деятельности, деятельности частного судебного исполнителя и деятельности профессионального медиатора, а также исключить случаи перевода на счет денег, полученных преступным путем от иных лиц;
- 8) в случае изменения своих персональных данных (фамилии, имени, данных документа, удостоверяющего личность, адреса регистрации и адреса места жительства, номеров телефонов, электронного адреса, других персональных данных, ранее предоставленных Банку) лично обратиться в Банк с предоставлением подтверждающих документов при изменении фамилии, имени, данных документа, удостоверяющего личность, адреса регистрации и адреса места жительства, не позднее 3 (трех) рабочих дней с даты совершения таких изменений, но в любом случае до проведения первой (с момента произошедших изменений) операции;
- 9) зарегистрироваться в мобильном интернет банкинге Банка в порядке и на условиях, размещенных на сайте Банка по адресу: [forte.kz](http://forte.kz), незамедлительно сообщать в Банк об изменении номера мобильного телефона или адреса электронной почты, которые используются для получения услуги SMS оповещения;
- 10) сохранять в тайне и не допускать разглашения третьим лицам реквизитов платежной карточки, ПИН-кода, логина, пароля, одноразового (единовременного) кода. В случае их разглашения третьим лицам, в том числе ввиду неприятия клиентом достаточных мер для их сохранности в тайне, клиент несет все связанные с этим последствия и риски самостоятельно;
- 11) предоставить в Банк документы, необходимые для открытия банковского счета, проведения операций по банковскому счету, получения информации о состоянии своего банковского счета, а также документы, запрашиваемые Банком для целей осуществления валютного контроля, соблюдения требований законодательства Республики Казахстан о противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма, а также для осуществления сбора, обработки и передачи данных/персональных данных клиента в Налоговую Службу США (Internal Revenue Service) в соответствии с требованиями FATCA, в том числе, посредством уполномоченных государственных органов Республики Казахстан. В случае изменения предоставленной при открытии банковского счета в Банк информации в соответствии с требованиями FATCA (в том числе, что Клиент не является гражданином и налогоплательщиком США, не выезжал в США в течение года, не имеет вид на жительство, почтовый адрес, телефонный номер, зарегистрированный в США, не выдавал доверенность на право совершения операций физическому лицу, проживающему на территории США), Клиент обязуется известить Банк самостоятельно;

12) требовать от лица, реализующего товар/услуги, возврата стоимости покупки, произведенной в сети Интернет и оплаченной с использованием виртуальной карточки, в случае отказа от покупки, в безналичном порядке, путем зачисления денег на счет (возмещение наличными деньгами не допускается);

13) что если в какой-то момент в течение действия Договора ему станет известно о наложении/влиянии Санкций, в соответствии с пунктом, указанным выше, уведомить об этом Банк незамедлительно, но не более чем в течение 5 (пяти) календарных дней со дня, когда узнал или должен был узнать об этом. При наложении/влиянии Санкции, а также в случае нарушения Клиентом обязанности по уведомлению Банка о наложении/влиянии Санкции, Банк вправе прекратить деловые отношения с ним, приостановить, отказаться от проведения любой операции в порядке, предусмотренном в Договоре.

14) не направлять указания, не совершать операции, нацеленные на обход Санкций. Если какое-либо указание либо операция в рамках настоящего Договора, по усмотрению Банка, нацелена на обход Санкций, то Банк вправе отказать от исполнения/совершения такого указания/операции без каких-либо неблагоприятных последствий для себя. Под обходом Санкции понимается в том числе, создание посреднических структур для поставки санкционных товаров, проведение платежей либо получение финансирования в нарушении Санкции, и т.д.

15) выполнять иные обязанности, предусмотренные законодательством Республики Казахстан.

## **7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН**

7.1. Стороны Договора несут ответственность в соответствии с условиями Договора, а в части им неурегулированной – нормами законодательства Республики Казахстан.

7.2. Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств, если оно явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы, которые возникли после присоединения к Договору в результате непредвиденных и неотвратимых событий чрезвычайного характера, таких как: война и военные действия, стихийные или иные бедствия, происходящие в районах, официально признанных таковыми, действия органов законодательной и/или исполнительной власти Республики Казахстан, Национального Банка Республики Казахстан запрещающие или ограничивающие деятельность, непосредственно относящуюся к предмету Договора, вследствие которых может стать невозможным своевременное выполнение обязательств по Договору, неработоспособность, сбой и ошибки в работе СДБО/иных систем удаленного доступа, повреждения линий связи, обеспечивающих работу СДБО/иных систем удаленного доступа и других обстоятельств, находящихся вне контроля Сторон.

7.3. Банк возмещает клиенту убытки, связанные с несанкционированным платежом, осуществленным после получения Банком в соответствии с установленными Договором условиями уведомления от клиента о нем или об утере/краже карточки, в размере, не превышающем суммы несанкционированной карточной операции с учетом комиссий Банка за осуществление карточной операции, путем ее возврата клиенту допустимыми законодательством Республики Казахстан способами, за исключением случаев, установленных Договором.

7.4. На Банк возлагается ответственность за платеж, осуществленный с использованием карточки, не содержащей указание на срок ее действия, если такой платеж осуществлен до наступления срока ее действия или после его завершения.

7.5. Банк несет ответственность за разглашение банковской тайны, за исключением случаев, предусмотренных Договором и законодательством Республики Казахстан.

7.6. Банк не несет ответственность за:

- 1) действие и/или бездействие третьих лиц, которые препятствовали выполнению Банком условий Договора, если со своей стороны Банк предпринял все необходимые меры для выполнения условий Договора;
- 2) отказ третьей стороны в обслуживании карточки;
- 3) качество товаров, работ и услуг, приобретенных с помощью карточки;
- 4) лимиты, ограничения и/или дополнительные вознаграждения по карточке, установленные третьей стороной, которые могут повлиять на интересы клиента;
- 5) урегулирование споров и разногласий между клиентом и держателем дополнительной карточки;
- 6) последствия несвоевременного обращения держателя карточки в Банк с требованием о блокировании карточки;
- 7) технические сбои в электронной сети Интернет и иные последствия, возникшие в связи с получением услуг с применением карточки;
- 8) убытки, причиненные клиенту в результате приостановления операций по счету в соответствии с условиями настоящего Договора;
- 9) за повреждения, причиненные карточке в результате использования в банкоматах и других электронно-механических устройствах;

- 10) за последствия несанкционированного использования утерянной/украденной карточки по причине блокирования утерянной/украденной карточки по указанию держателя карточки без занесения реквизитов карточки в стоп-лист или с занесением реквизитов карточки в стоп-лист, действующий только для устройств эквайеров в определенном регионе мира;
- 11) за последствия несанкционированного использования карточки (ее реквизитов) при осуществлении оплаты товаров и/или услуг через Интернет, путем почтовых и/или телефонных заказов;
- 12) за последствия несанкционированного использования карточек, возникших из-за отмены/изменения клиентом установленного Банком лимита расходов по карточке (ее реквизитов), в том числе из-за отключения проверки CVV2/CVC2-кода, Verified by Visa/MasterCard SecureCode и открытия доступа на проведение операций по магнитной полосе;
- 13) за последствия самостоятельного изменения клиентом посредством телефонного звонка в Банк или мобильного и интернет банкинга установленных Банком лимитов по карточке на проведение карточных операций;
- 14) за последствия несанкционированного проведения операций по карточкам Банка, совершенных с использованием ПИН-кода, CVV2/CVC2-кода, Verified by Visa/MasterCard SecureCode с подтверждением правильного набора пароля 3D Secure/SecureCode, в том числе по регулярным платежам и (или) переводам;
- 15) за ущерб, возникший вследствие несанкционированного использования третьими лицами реквизитов платежной карточки, логинов, паролей и/или одноразового (единовременного) SMS-кода и прочих средств подтверждения Клиента, если такое использование стало возможным не по вине Банка;
- 16) в случае, если информация, связанная с получением Клиентом электронных банковских услуг, станет известной третьим лицам во время получения Клиентом услуг в результате их доступа к информации при передаче по каналам связи, находящимся вне пределов Банка.

7.7. Клиент несет ответственность за:

- 1) последствия несвоевременного обращения держателя карточки в Банк с требованием о блокировании карточки - в полном объеме причиненного Банку ущерба;
- 2) несанкционированную карточную операцию в сумме несанкционированной карточной операции, с учетом стоимости оказанной Банком услуги, в случае, если действия и/или бездействие держателя карточки привели к осуществлению несанкционированной карточной операции;
- 3) нарушение условий Договора держателем дополнительной карточки;
- 4) нарушение денежных обязательств перед Банком по Договору в виде пени в размере 0,01 (одна сотая) % от размера нарушенного денежного обязательства за каждый день просрочки, если иное не будет установлено тарифами Банка.
- 5) последствия самостоятельного изменения клиентом посредством телефонного звонка в Банк или мобильного и интернет банкинга установленных Банком лимитов по карточке на проведение карточных операций;
- 6) последствия несанкционированного использования карточек, возникшие из-за отмены/изменения клиентом установленного Банком лимита расходов по карточке (ее реквизитов), в том числе из-за отключения проверки CVV2/CVC2-кода, Verified by Visa/MasterCard SecureCode и открытия доступа на проведение операций по магнитной полосе;
- 7) последствия несанкционированного проведения операций по карточкам Банка, совершенных с использованием ПИН-кода, CVV2/CVC2-кода, Verified by Visa/MasterCard SecureCode с подтверждением правильного набора Пароля 3D Secure/SecureCode, в том числе по регулярным платежам и (или) переводам;
- 8) все операции, совершенные по счету посредством СДБО или иных систем удаленного доступа с использованием реквизитов платежной карточки, логинов, паролей и/или одноразового (единовременного) кода.

7.8. Присоединением к настоящему Договору клиент принимает на себя риски и все последствия, которые могут возникнуть в связи с ограничениями и запретами, установленными законодательством иностранных государств и санкциями в соответствии с юрисдикцией любой страны, международной организации, действие которых распространяется на клиента и его операции (в том числе, но не ограничиваясь, связанных с видом операции, со страной регистрации и (или) нахождения клиента. Банк не несет ответственность за данные риски и последствия.

7.9. В случае одностороннего прекращения Договора, Банк не позднее, чем за 15 (пятнадцать) календарных дней до предполагаемой даты прекращения Договора уведомляет Клиента о таком прекращении путем направления Клиенту соответствующего письменного, либо SMS-сообщением уведомления и/или Push-уведомления в СДБО.

7.10. Отказ Банка от установления новых и продолжения деловых отношений, отдельных деловых отношений с клиентом, проведения любых операций клиента и операций, проводимых в отношении данного клиента, в соответствии с положениями данного Договора не является основаниями для гражданско-правовой или иной ответственности Банка, в том числе за убытки, возникшие вследствие такого отказа.

7.11. Ответственность за ущерб Клиенту, возникший вследствие несанкционированного доступа третьих лиц к СДБО/иным системам удаленного доступа, возлагается на виновную сторону.

## **8. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА**

8.1. Действие Договора прекращается в случаях и в порядке, предусмотренных Договором и законодательством Республики Казахстан, в том числе по инициативе клиента на основании его письменного заявления, поданного в Банк в соответствии с Договором, при отсутствии неисполненных обязательств по Договору (кроме случаев, когда при их наличии допускается прекращение договора) и оснований, при которых в соответствии с законодательством Республики Казахстан прекращение Договора не допускается.

## **9. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ**

9.1. Все разногласия и споры, которые могут возникнуть из Договора или в связи с ним, Стороны будут по возможности разрешать путем переговоров. Все споры, возникающие в связи с и по поводу Договора, разрешаются в судах Республики Казахстан, в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан.

9.2. Все уведомления, сообщения по Договору считаются направленными/полученными должным образом соответствующей Стороной в случае их направления в письменном виде нарочно и/или почтовой службой и/или по факсу и/или электронной почтой по реквизитам, указанным в Заявлении, при условии, что избранный канал связи предусматривает подтверждение о доставке уведомления/сообщения адресату, если иное не установлено специально Договором.

9.3. Во всем остальном, что не урегулировано Договором, Стороны руководствуются законодательством Республики Казахстан.

9.4. Договор составлен на государственном и русском языках, каждый из которых имеет одинаковую юридическую силу. При расхождениях между текстами Договора на государственном и русском языках для их урегулирования применяется текст Договора на русском языке.

### **Банк:**

**АО "ForteBank"**

Адрес: г.Астана, ул. Достык, 8/1

БИК IRTYKZKA

БИН 990740000683

КБЕ – 14

**Корсчет:** KZ23125KZT1001300204 в ГУ «Национальный Банк Республики Казахстан»

Телефоны+7 (727) 258-40-40, +7 (727) 258-75-75, +7 (7172) 58-75-75, 7575 с мобильного телефона

**ОСНОВНЫЕ ТЕРМИНЫ И УСЛОВНЫЕ ОБОЗНАЧЕНИЯ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ В  
ДОГОВОРЕ**

- 1) **аннулирование карточки** – признание карточки недействительной, ее изъятие из обращения и разрезание вдоль и поперек на четыре части с обязательным нарушением целостности магнитной полосы/микропроцессора;
- 2) **виртуальный платеж** – безналичный платеж по оплате товаров и услуг с использованием реквизитов карточки посредством Интернет, почтово-телефонных заказов;
- 3) **виртуальная карточка** – платежная карточка, выпущенная в электронном виде посредством СДБО путем предоставления Банком держателю платежной карточки информации о ее реквизитах, способом предусмотренным соглашением о предоставлении электронных банковских услуг.
- 4) **выписка** – документ, представляемый Банком клиенту/держателю дополнительной карточки, содержащий информацию об остатке денег на счете и осуществленных операциях за определенный период, а также иную информацию, предусмотренную законодательством Республики Казахстан. Выписка является достаточным доказательством осуществления операций по счету с использованием карточки;
- 5) **держатель карточки** – физическое лицо, пользующееся платежной карточкой в соответствии с Договором;
- 6) **дополнительная карточка** – карточка Банка, оформленная на клиента или третье лицо, в качестве средства доступа к счету дополнительно к основной карточке;
- 7) **замена карточки** – операция, предусматривающая выдачу Банком новой карточки взамен прежней;
- 8) **заявление на установление ограничений** – заявление установленной Банком формы, заполняемое и представляемое клиентом в Банк для установления/изменения/отмены ограничений на сумму платежей, осуществляемых с использованием карточки;
- 9) **Е-ПИН** - технология установки ПИН-кода, которая заключается в самостоятельной установке ПИН-кода клиентом по своей карточке посредством банкомата Банка, после подтверждения одноразового (единовременного) SMS-кода, полученного на свой мобильный телефон от Банка, либо установке ПИН-кода через голосовое меню IVR;
- 10) **карточная операция** – платежи и (или) переводы денег, получение наличных денег, обмен валют и другие операции, с использованием карточки, определенные эмитентом карточки и на его условиях;
- 11) **кредитный лимит** – размер банковского займа, предоставляемого Банком клиенту на основании соответствующего кредитного соглашения, для проведения карточных операций дополнительно сверх остатка собственных денег клиента на счете;
- 12) **кодовое слово** - дополнительное сведение, позволяющее проводить идентификацию держателя карточки и являющееся конфиденциальной информацией;
- 13) **лимит использования денег** – максимальный размер суммы денег, установленный Банком, доступный держателю карточки в течение определенного периода времени (месяца, недели, суток и т.п.);
- 14) **неперсонализированная карточка** – карточка, выпускаемая Банком без нанесения на нее идентификационных данных держателя карточки (фамилии и имени), с присвоением ей номера и срока действия, выдаваемая клиенту в день обращения в Банк для получения карточки;
- 15) **международная платежная система - МПС** – совокупность программно-технических средств, документации и организационно-технических мероприятий, обеспечивающих осуществление платежей с использованием карточек в соответствии с правилами данной платежной системы;
- 16) **мультивалютная карточка** – карточка, обеспечивающая доступ к деньгам, размещенным на счетах, открытых в разных валютах (тенге, доллары США, Евро, российский рубль, фунты стерлингов);
- 17) **регулярные платежи и(или) переводы** - платежи, иницируемые на регулярной основе, по которым ранее осуществлен ввод держателем карточки реквизитов платежной карточки при первичной оплате, подписке и соглашении с условиями регулярного списания;
- 18) **технический овердрафт** – сумма денег, израсходованная сверх остатка денег клиента на счете, не попадающая под признаки банковского займа, установленные законодательством Республики Казахстан, и расход которой может возникнуть в том числе за счет оплаты курсовой разницы при проведении операции конвертации;
- 19) **ПИН-код**– Персональный Идентификационный Номер (секретный код), известный только держателю карточки, служащий для идентификации держателя карточки при проведении им карточных операций;

- 20) **ПИН-конверт** – специальный запечатанный конверт, выдаваемый держателю Карточки при получении карточки, содержащий вкладыш, на котором напечатан ПИН-код;
- 21) **предприятие торговли и сервиса - (ПТС** – физическое лицо, занимающееся предпринимательской деятельностью без образования юридического лица, или юридическое лицо, принимающее карточки для осуществления безналичного платежа по оплате поставляемых им товаров и/или работ, и/или услуг;
- 22) **реквизиты карточки** – информация, содержащаяся на карточке и/или хранящаяся в ней, позволяющая идентифицировать ее держателя, Банк и платежную систему;
- 23) **сайт Банка** – официальный сайт Банка в сети Интернет с адресом (доменным именем) [www.forte.kz](http://www.forte.kz);
- 24) **система дистанционного банковского обслуживания - СДБО** - программный комплекс, состоящий из системы интернет и мобильного банкинга, посредством которого Банк оказывает Пользователю электронные банковские услуги;
- 25) **стоп-лист** – список реквизитов карточек, запрещенных к использованию и подлежащих изъятию при их предъявлении к обслуживанию, формируемый платежной системой на основании письменных обращений эмитентов;
- 26) **тарифы Банка** – размеры вознаграждения, уплачиваемого клиентом Банку за услуги, оказываемые Банком, размещенные на сайте Банке;
- 27) **cashback** – услуга Банка, согласно которой Банк осуществляет клиенту возврат части суммы от безналичного платежа по карточке в пределах размера и на условиях, установленных во внутренних документах Банка, за исключением операций согласно Приложению 2;
- 28) **CVV2-код или CVC2-код («CVV2»** – аббревиатура английского словосочетания «CardVerificationValue 2», «CVC2» – «CardValidationCode 2») – идентификационный трехзначный код, указанный на оборотной стороне карточки и предназначенный для идентификации держателя карточки при осуществлении карточных операций в сети Интернет (CVV2-код – по Карточкам VISA, CVC2-код – по Карточкам MasterCard);
- 29) **IVR** (англ. InteractiveVoiceResponse) — система предварительно записанных голосовых сообщений, выполняющая функцию маршрутизации звонков внутри Банка с использованием информации, вводимой клиентом на клавиатуре телефона с помощью тонального набора;
- 30) **Push-уведомление** – сообщение в мобильном интернет банкинге Банка с буквенно-цифровым текстом о проведении карточной операции или информационно-рекламного характера;
- 31) **SMS-сообщение** – текстовое сообщение установленного формата, передаваемое посредством мобильной связи Банком клиенту/держателю дополнительной карточки или клиентом/держателем дополнительной карточки Банку через оператора мобильной связи;
- 32) **пароль 3D Secure/SecureCode**– секретный пароль, служащий для идентификации держателя карточки при проведении им карточных операций в сети интернет, который используется как повышенный уровень безопасности для карточек. Технология 3-D Secure позволяет идентифицировать владельца карточки при проведении интернет-платежей с помощью дополнительного пароля, который известен только держателю карточки;
- 33) **VerifiedbyVisa/MasterCardSecureCode**-технология аутентификации, обеспечивающая защищенность карточных операций, проводимых держателями карточек в сети интернет.

## **Приложение 2. к Договору о выдаче и обслуживании платежных карточек (с физическим лицом)**

### **Условия предоставления услуги Cashback**

При проведении безналичных операций по оплате за товары/услуги карточкой, в том числе посредством Интернет, Банком возвращается Cashback на счет клиента Банка, за исключением следующих операций:

- оплаты услуг Банка;
- по операциям в казино и тотализаторах;
- по операциям, связанным с покупкой лотерейных билетов и облигаций;
- по операциям, по которым впоследствии был совершен возврат денег;
- по всем операциям, связанным с перечислением денег с карточки на счета, открытые в Банке или других банках;
- по операциям, связанным с пополнением электронных кошельков, оплатой услуг оператора связи;
- безналичной оплаты в пользу поставщиков товаров/услуг посредством банкоматов, СДБО, интернет- ресурса оператора связи;

- по операциям, связанным с оплатой за коммунальные услуги (электричество, газ, вода), государственные услуги, государственные почтовые услуги, налоговые платежи, судебные расходы, включая алименты, штрафы, за оплату залога и платежных обязательств, пассажирские перевозки, автобусные маршруты, сбор за платные дороги.

Cashback по мультивалютной карточке начисляется на соответствующий счет в валюте проведенной карточной операции. В случае если оригинальная валюта карточной операции не тенге/доллары США/Евро/рубли/фунты стерлингов, Cashback начисляется в долларах США.

В случаях возврата клиентом товара/отказа от услуги, по которым впоследствии был совершен возврат денег, ранее зачисленная Банком сумма Cashback изымается с текущего или иного банковского счета клиента, открытого в Банке, любыми не запрещенными законодательством Республики Казахстан способами.

Условия выплаты Банком Cashback могут предусматривать необходимость проведения безналичных операций на определенную сумму и/или выражения клиентом волеизъявления (иных формальностей) для выплаты ему Cashback и/или выполнение иных условий установленных Банком, при наступлении которых должна осуществляться Банком выплата, до (без) наступления(выполнения) которых у Банка обязательств осуществления такой выплаты не возникает и такая выплата не производится Банком соответственно.

Банк вправе приостановить, ограничить, а также прекратить в одностороннем порядке начисление и/или выплату Cashback без предварительного уведомления клиента в следующих случаях:

- в случае наличия у Банка оснований считать использование клиентом услуги в целях ведения предпринимательской деятельности;

- в случае нарушения Клиентом законодательства Республики Казахстан и/или обязательств, принятых клиентом в рамках Договора, в том числе, в случае наличия просроченной задолженности по Договору;

- в случае если клиент совершает мошеннические действия и/или злоупотребляет какими-либо привилегиями и/или поощрениями, предоставляемыми клиенту в рамках условий выплаты Cashback, и/или предоставляет информацию, вводящую в заблуждение, или неправильные сведения партнерам.

- в иных случаях по усмотрению Банка.

### **Приложение 3. к Договору о выдаче и обслуживании платежных карточек (с физическим лицом)**

#### **Особенности выпуска и обслуживания неперсонализированной карточки**

Особенностью неперсонализированной карточки является отсутствие на пластике фамилии и имени держателя карточки, однако сведения о нем вносятся во внутреннюю систему Банка, что позволяет по номеру неперсонализированной карточки идентифицировать держателя карточки.

На неперсонализированной карточке указывается только срок действия, номер карточки, логотипы Банка и МПС, кроме этого может быть указан идентификатор неперсонализированной карточки.

Неперсонализированная карточка выпускается Банком до подачи клиентом в Банк заявления на выпуск карточки, что позволяет клиенту, после предоставления всех необходимых документов, предусмотренных внутренними документами Банка, получить полнофункциональную карточку в первое же посещение Банка.

В случае необходимости очередного и/или досрочного перевыпуска, неперсонализированная карточка перевыпускается согласно тарифам Банка, на новую неперсонализированную карточку или персонализированную карточку, то есть на поверхности указываются фамилия и имя.

### **Приложение 4. к Договору о выдаче и обслуживании платежных карточек (с физическим лицом)**

#### **Особенности мультивалютной карточки и проведения операций**

Особенностью мультивалютной карточки является открытие к одной карточке одновременно нескольких счетов в различных валютах. Перечень возможных валют по мультивалютной карточке определяется Банком самостоятельно, при этом счета могут открываться в следующих валютах: тенге, доллары США, Евро, российские рубли (далее - рубли), фунты стерлингов. Открытие, ведение и закрытие счетов производится в соответствии с требованиями законодательства Республики Казахстан, внутренними документами Банка и условиями Договора.

При проведении карточной операции по мультивалютной карточке, сумма операции списывается со счетов, привязанных к мультивалютной карточке, в следующем порядке (в зависимости от перечня валют и открытых счетов по мультивалютной карточке):

1) если валюта операции тенге – списание осуществляется со счета в тенге, при недостаточности денег на счете в тенге недостающая сумма денег списывается со счета, открытого в долларах США, а при недостаточности денег на счете в долларах США, недостающая сумма денег списывается со счета, открытого в Евро, при недостаточности денег на счете в Евро, недостающая сумма денег списывается со счета, открытого в рублях, при недостаточности денег на счете в рублях, недостающая сумма денег списывается со счета, открытого в фунтах стерлингов;

2) если валюта операции доллары США – списание осуществляется со счета в долларах США, при недостаточности денег на счете в долларах США недостающая сумма денег списывается со счета, открытого в тенге, а при недостаточности денег на счете в тенге, недостающая сумма денег списывается со счета, открытого в Евро, при недостаточности денег на счете в Евро, недостающая сумма денег списывается со счета, открытого в рублях, при недостаточности денег на счете в рублях, недостающая сумма денег списывается со счета, открытого в фунтах стерлингов;

3) если валюта операции Евро – списание осуществляется со счета в Евро, при недостаточности денег на счете в Евро недостающая сумма денег списывается со счета, открытого в тенге, а при недостаточности денег на счете в тенге, недостающая сумма денег списывается со счета, открытого в долларах США, при недостаточности денег на счете в долларах США, недостающая сумма денег списывается со счета, открытого в рублях, при недостаточности денег на счете в рублях, недостающая сумма денег списывается со счета, открытого в фунтах стерлингов;

4) если валюта операции рубли – списание осуществляется со счета в рублях, при недостаточности денег на счете в рублях недостающая сумма денег списывается со счета, открытого в тенге, а при недостаточности денег на счете в тенге, недостающая сумма денег списывается со счета, открытого в долларах США, при недостаточности денег на счете в долларах США, недостающая сумма денег списывается со счета, открытого в Евро, при недостаточности денег на счете в Евро, недостающая сумма денег списывается со счета, открытого в фунтах стерлингов;

5) если валюта операции фунты стерлингов – списание осуществляется со счета в фунтах стерлингов, при недостаточности денег на счете в фунтах стерлингов недостающая сумма денег списывается со счета, открытого в тенге, а при недостаточности денег на счете в тенге, недостающая сумма денег списывается со счета, открытого в долларах США, при недостаточности денег на счете в долларах США, недостающая сумма денег списывается со счета, открытого в Евро, при недостаточности денег на счете в Евро, недостающая сумма денег списывается со счета, открытого в рублях;

б) если валюта операции не тенге/доллары США/Евро/рубли /фунты стерлингов – списание осуществляется со счета в долларах США, при недостаточности денег на счете в долларах США недостающая сумма денег списывается со счета, открытого в тенге, а при недостаточности денег на счете в тенге, недостающая сумма денег списывается со счета, открытого в Евро, при недостаточности денег на счете в Евро, недостающая сумма денег списывается со счета, открытого в рублях, при недостаточности денег на счете в рублях, недостающая сумма денег списывается со счета, открытого в фунтах стерлингов.

При недостаточности суммы денег на счетах карточная операция отклоняется. В случае, если при обработке финансового документа без авторизации суммы денег на счетах мультивалютной карточки недостаточно для исполнения финансового документа, недостающая сумма списывается за счет образования технического овердрафта в валюте финансового документа (тенге, доллары США, Евро, рубли, фунты стерлингов).

В случае образования технического овердрафта по мультивалютной карточке, задолженность по нему списывается в безакцептном порядке ежедневно со всех счетов в Банке, до погашения технического овердрафта. Погашение допущенного технического овердрафта осуществляется в следующей очередности: сначала допущенный технический овердрафт списывается со счета, где образовался технический овердрафт, при недостаточности денег на счете, списание осуществляется со счета в тенге, при недостаточности денег на счете в тенге недостающая сумма денег списывается со счета, открытого в долларах США, а при недостаточности денег на счете в долларах США, недостающая сумма денег списывается со счета, открытого в Евро, при недостаточности денег на счете в Евро, недостающая сумма денег списывается со счета, открытого в рублях, при недостаточности денег на счете в рублях, недостающая сумма денег списывается со счета, открытого в фунтах стерлингов. При этом ответственность за убытки, возникшие в связи с курсовой разницей при погашении допущенного технического овердрафта, клиент несет самостоятельно. Пополнение мультивалютной карточки наличными деньгами в сети Банка возможно только в следующих валютах: тенге, доллары США, Евро, рубли. Пополнение мультивалютной карточки в фунтах стерлингов в сети Банка возможно только безналичным способом путем осуществления конвертации в СДБО с любого счета, открытого в тенге, долларах США, Евро или рублях.

Снятие с мультивалютной карточки наличными деньгами в сети Банка возможно только в следующих валютах: тенге, доллары США, Евро, рубли. Осуществление расходных операций в фунтах стерлингов в сети Банка возможно только безналичным способом.

## Приложение 5. к Договору о выдаче и обслуживании платежных карточек (с физическим лицом)

### Особенности выпуска карточки (дебетной) посредством СДБО/иных систем удаленного доступа

1. Выпуск карточки и открытие банковского счета с использованием платежной карточки при их самостоятельном инициировании клиентом в СДБО осуществляется в случае прохождения динамической идентификации и аутентификации клиента в установленном Банком и законодательством Республики Казахстан порядке.  
Договор банковского обслуживания формируется в электронном виде и подтверждается клиентом при помощи ввода кода подтверждения, полученного посредством sms-сообщения на номер мобильного телефона клиента, указанного при регистрации в СДБО.
2. Клиент может инициировать выпуск карточки самостоятельно в СДБО путем направления онлайн заявки на открытие банковского счета и выпуск карточки, посредством иных предусмотренных законодательством Республики Казахстан способов аутентификации и идентификации клиента и совершения сделки.
3. Открытие счета и выпуск карточки посредством СДБО/ иных систем удаленного доступа осуществляется в установленном Банком порядке, с учетом требований законодательства Республики Казахстан.
4. Клиент при заполнении и направлении Заявления посредством СДБО/иных систем удаленного доступа, присоединяется в целом и полностью к Договору, а также иным документам, регуливающим взаимоотношения сторон и порядок оказания банковских услуг, размещенным на официальном сайте Банка по адресу [forte.kz](http://forte.kz).
5. Банк вправе осуществлять идентификацию Клиента с использованием средств биометрической идентификации, с учетом требований законодательства Республики Казахстан.
6. Указания/документы, направляемые Клиентом Банку в электронном виде посредством СДБО/иных систем удаленного доступа, после положительных результатов аутентификации и идентификации Клиента, считаются отправленными от имени Клиента и признаются равнозначными документам на бумажном носителе, подписанным собственноручной подписью Клиента.
7. Электронные банковские услуги в СДБО представляются Клиенту на основании заключаемого с ним в СДБО в электронном порядке договора о предоставлении электронных банковских услуг.
8. При предоставлении Банком электронной банковской услуги посредством СДБО/иных систем удаленного доступа у Банка остается подтверждение об отправке и/или получении сообщений/документов, на основании которых Клиенту предоставлена услуга по открытию счета и выпуску карточки. Подтверждением получения электронного документа будет считаться предоставление Клиенту Банком электронной банковской услуги.
9. Электронные документы хранятся в том формате, в котором они были сформированы, отправлены или получены с соблюдением их целостности и неизменности и не требуют распечатки или иного отображения содержания электронного документа на бумажном носителе с целью хранения.
10. Банк извещает Клиентов о проводимых технических работах в СДБО/иных системах удаленного доступа, которые могут прервать доступ и препятствовать предоставлению электронных банковских услуг, путем размещения информационного сообщения на сайте [forte.kz](http://forte.kz), с указанием сроков окончания проводимых работ.

11. Максимальные сроки оказания электронных банковских услуг посредством СДБО/иных систем удаленного доступа зависят от прохождения Клиентом всех процедур, необходимых для надлежащей идентификации Клиента.

12. При наличии спорной ситуации, Клиент вправе позвонить в Контактный Центр Банка по тел. 8 8000 800 819 (бесплатный звонок с городских телефонов по Казахстану) либо 7575 (бесплатный звонок с мобильных телефонов по Казахстану) (устное обращение) с указанием адреса, номера телефона, содержания претензии и иной информации, либо направить претензию/уведомление/обращение в письменной форме по адресу, указанному в Договоре. Банк рассматривает обращение Клиента в течение 15 календарных дней с даты регистрации такого обращения.

## **Приложение 6. к Договору о выдаче и обслуживании платежных карточек (с физическим лицом)**

### **Особенности выпуска и обслуживания виртуальной карточки**

Выпуск виртуальной карточки осуществляется Пользователю, имеющему банковский счет в Банке, в электронном виде посредством СДБО/иных систем удаленного доступа без физического носителя путем предоставления Банком держателю платежной карточки информации о её реквизитах. Реквизиты виртуальной карточки отображаются на экране в СДБО. Виртуальная карточка выпускается в активном состоянии и соответственно активации не подлежит.

В реквизитах виртуальной карточки отражаются следующие данные:

- 1) номер виртуальной карточки;
- 2) срок действия виртуальной карточки, CVV2/CVC2 код (при просмотре клиентом).

Срок действия виртуальной карточки 5 (пять) лет с момента выпуска.

Виртуальная карточка выпускается как основная карточка с открытием отдельного банковского счета.

Выпуск дополнительной карточки к виртуальной карточке не осуществляется.

Операции посредством виртуальной карточки осуществляются:

- в мобильном приложении Банка;
- на интернет-сайтах.

Осуществление операций, не предусмотренных настоящим пунктом, в том числе требующие дальнейшего физического предъявления карточки, а также получение наличных денег в банкоматах/кассах Банка, не допускаются.

Пополнение виртуальной карточки возможно:

- 1) Путем осуществления перевода с карточки на карточку;
- 2) Через Cash-in устройства Банка.

Для совершения операции Пользователю необходимо:

- 1) перевести деньги на виртуальную карточку;
- 2) на выбранном сайте при совершении покупки указать номер виртуальной карточки, CVV2/CVC2 код и срок действия виртуальной карточки;
- 3) указать сумму покупки, которая будет списана с виртуальной карточки и покупка будет считаться оплаченной, после ввода 3D Secure (в случае поддержки технологии на сайте 3D secure).

Банк выпускает и обслуживает виртуальную карточку и открывает банковский счет в порядке, предусмотренном законодательством Республики Казахстан, договорами, заключенными между Банком и участниками платежных систем, Соглашением, Договором о выдаче и обслуживании платежных карточек (с физическим лицом).

Банк не несет ответственность за разногласия между Клиентом и лицом/организацией, реализующим товары/услуги при использовании виртуальной карточки для оплаты товаров/услуг, по вопросам качества, количества и сроков предоставления товаров/услуг.

**Особенности выпуска и обслуживания  
«ForteCard для пособий и социальных выплат»**

1. Платежная карточка «ForteCard для пособий и социальных выплат» предназначена для физических лиц, получающих пособия и социальные выплаты из государственного бюджета и (или) Государственного фонда социального страхования через Некоммерческое акционерное общество «Государственная корпорация «Правительство для граждан» (далее – НАО ГК «Правительство для граждан»), уполномоченные органы и организации, в установленном законодательством Республики Казахстан порядке.
2. Платежная карточка «ForteCard для пособий и социальных выплат» выпускается как основная карточка, с открытием специального банковского счета. На одного клиента выпускается не более одной платежной карточки;
3. Открытие специального банковского счета и выпуск платежной карточки «ForteCard для пособий и социальных выплат» могут быть произведены Банком самостоятельно, в случае поступления денег в виде социальных выплат на текущий счет Клиента, не являющегося специальным банковским счетом.  
Пункт 3 действует на период карантина и/или иных ограничений в связи с распространением в Республике Казахстан covid-19 и осуществляемыми в связи с этим социальными выплатами.
4. Выпуск дополнительных платежных карточек «ForteCard для пособий и социальных выплат» не осуществляется.
5. Не допускаются следующие операции с использованием платежной карточки «ForteCard для пособий и социальных выплат»:
  - 5.1. получение наличных денег в сети других Банков (банкоматы, кассы);
  - 5.2. переводные операции на платежные карточки других Банков;
  - 5.3. переводные операции с платежной карточки на Контакт через мобильное приложение;
  - 5.4. пополнение платежной карточки через Cash-in устройства Банка;
  - 5.5. на платежную карточку запрещаются любые зачисления, кроме:
    - денег, поступающих в пользу клиента от НАО ГК «Правительство для граждан», уполномоченных органов и организации, осуществляющих выплату пособий и социальных выплат населению, в установленном законодательством Республики Казахстан порядке;
    - перевода денег со специального текущего счета открытого в Банке на имя клиента.
6. При выпуске платежной карточки «ForteCard для пособий и социальных выплат» в отделении Банка, клиент может выбрать выпуск платежной карточки в электронном виде, либо с выдачей платежной карточки:
  - 1) В случае выбора клиентом выпуска платежной карточки в электронном виде, клиенту будет выпущена платежная карточка без физического носителя, с предоставлением информации о реквизитах счета в СДБО.

В реквизитах платежной карточки отражаются следующие данные:

- а) номер платежной карточки;
- б) срок действия платежной карточки;
- в) CVV2/CVC2 код (при просмотре клиентом).

2) В случае выбора клиентом выпуска платежной карточки с выдачей платежной карточки, клиенту будет выпущена платежная карточка на физическом носителе.

7. В случае выпуска платежной карточки «ForteCard для пособий и социальных выплат» посредством СДБО/иных систем удаленного доступа, клиенту будет выпущена платежная карточка на физическом носителе.

**Условия привязки номера мобильного телефона к номеру платежной карточки Клиента и  
предоставления услуги по отправлению/получению денежных переводов по номеру  
мобильного телефона Клиента/бенефициара**

Настоящие условия устанавливают порядок привязки номера мобильного телефона к номеру платежной карточки Клиента (далее – Привязка), в целях отправления/получения денежных переводов с использованием номера мобильного телефона Клиента/бенефициара в качестве реквизитов с помощью сервиса Alias Directory Service, предоставленного международной платежной системой (далее – Сервис). Подписанием Договора Клиент принимает и соглашается с настоящими условиями.

**Связка номера платежной карточки с номером мобильного телефона Клиента**

Клиент соглашается, что Привязка осуществляется Банком при выпуске Клиентом платежной карточки путем указания номера мобильного телефона в Заявлении, в отношении действующих Клиентов Привязка осуществляется в рамках запуска Сервиса в Банке по ранее предоставленному Банку номеру мобильного телефона. Клиент может создать только одну Привязку с использованием одной платежной карточки и одного номера мобильного телефона. При создании новой Привязки с использованием этого же номера мобильного телефона, в том числе в другом банке, предыдущая Привязка исключается.

Клиент может использовать Сервис (Привязку) для отправки либо получения денежного перевода при условии, что банк бенефициара/отправителя денег также использует Сервис.

Исключение Привязки, замена номера мобильного телефона и осуществление повторной Привязки для использования Сервиса осуществляется на основании заявления Клиента, направленного в Банк письменным либо электронным способом.

В случае использования Клиентом мобильного интернет-банкинга:

- исключение Привязки возможно в мобильном интернет-банкинге Банка;
- замена номера мобильного телефона потребует прохождения Клиентом повторной регистрации в мобильном интернет-банкинге, а также осуществления в нем самостоятельной Привязки нового номера мобильного телефона.

**Ответственность**

1. Ответственность за функционирование Сервиса несет международная платежная система (далее – МПС).
2. Банк не несет ответственности за возможные проблемы в использовании Сервиса или отсутствие возможности для Клиента и/или бенефициара использовать Сервис.
3. Банк без предварительного уведомления Клиента вправе приостановить использование Сервиса для совершения денежных переводов в случае, если Клиент нарушает условия Договора, а также в иных случаях по усмотрению Банка.
4. Банк не несет ответственности за отсутствие Привязки/корректной Привязки на стороне бенефициара, Клиент самостоятельно до осуществления перевода удостоверяется в такой Привязке.
5. Банк не несет ответственности за убытки, которые может понести Клиент в результате отсутствия возможности совершения денежного перевода с использованием Сервиса.
6. Банк не несет ответственности за комиссии, взимаемые третьими лицами, в том числе операторами сотовой связи, за услуги, связанные с использованием мобильного устройства.
7. Банк, а также МПС по своему усмотрению могут устанавливать лимиты на совершение денежных переводов (разовый/суточный/месячный лимит).
8. Клиент должен своевременно уведомить Банк о прекращении использования, аннулировании, изменении номера мобильного телефона, в целях приостановления Банком использования Сервиса, исключения Привязки, в противном случае Банк не несет ответственности за возможный ущерб Клиента либо иные негативные последствия.

**Безопасность Сервиса**

Безопасность информации, направленной МПС и/или хранимой ею, или другими третьими лицам, в связи с использованием Сервиса, находится вне контроля Банка.

Банк не несет ответственности при нарушении МПС правил безопасности, влияющих на любую собранную, сохраненную или отправленную в связи с использованием Сервиса информацию.

**Сбор, использование и передача информации**

Клиент соглашается с тем, что Банк вправе собирать, хранить, использовать и передавать МПС информацию о Клиенте, в том числе персональные данные Клиента, необходимую для:

- запуска Сервиса в Банке;
- отправления/получения Клиентом денежных переводов с использованием Сервиса;
- предоставления информации об операциях Клиента, совершенных с использованием Сервиса;
- оказания содействия МПС в улучшении качества Сервиса.

#### **Приложение 9. к Договору о выдаче и обслуживании платежных карточек (с физическим лицом)**

##### **Особенности выпуска и обслуживания платежной карточки «Детская карта Forte»**

1. Платежная карточка «**Детская карта Forte**» предназначена для несовершеннолетних физических лиц от 6 до 18 лет для совершения соответствующих их возрасту мелких бытовых сделок.
2. Платежная карточка «**Детская карта Forte**» выпускается к банковскому счету, открытому на имя законного представителя несовершеннолетнего лица, открываемому в момент подачи законным представителем заявки на выпуск платежной карточки несовершеннолетнему лицу.
3. Оформить платежную карточку «Детскую карту Forte» может действующий клиент – законный представитель несовершеннолетнего лица, имеющий действующую платежную карточку, выпущенную Банком путем подачи заявления через СДБО с соблюдением процедур безопасности или обращения в отделение Банка. При оформлении платежной карточки в отделении Банка присутствие несовершеннолетнего лица необязательно.
4. Подписанием заявления клиент – законный представитель несовершеннолетнего лица дает свое безусловное и безотзывное согласие на получение Банком информации о нем и несовершеннолетнем лице (которому будет выпущена платежная карточка) из государственной базы данных (ГБД) «Родственные связи» или иной ГБД с целью установления родственных связей.
5. После принятия Банком заявления от клиента – законного представителя несовершеннолетнего лица, несовершеннолетнему лицу направляется SMS-код на номер мобильного телефона, указанного в заявлении для подтверждения выпуска платежной карточки «**Детская карта Forte**».
6. Выпуск дополнительных платежных карточек «**Детской карты Forte**» не осуществляется.
7. При выпуске платежной карточки «**Детская карта Forte**» посредством СДБО, клиент – законный представитель несовершеннолетнего лица может выбрать выпуск платежной карточки в электронном виде, либо на физическом носителе:

1) В случае выбора выпуска платежной карточки в электронном виде, платежная карточка выпускается Банком без физического носителя.

В реквизитах платежной карточки в СДБО отражаются следующие данные:

- а) номер платежной карточки;
- б) срок действия платежной карточки;
- в) CVV2/CVC2 код (при просмотре).

2) В случае выбора выпуска платежной карточки на физическом носителе, будет выпущена платежная карточка на физическом носителе.

8. Банк выпускает и обслуживает платежную карточку «**Детская карта Forte**», и открывает законному представителю несовершеннолетнего банковский счет в порядке, предусмотренном законодательством Республики Казахстан, договорами, заключенными между Банком и участниками платежных систем, Соглашением, Договором о выдаче и обслуживании платежных карточек (с физическим лицом).
9. Банк предоставляет держателю платежной карточки «**Детская карта Forte**» доступ в СДБО с целью совершения операций для совершения соответствующих его возрасту мелких бытовых сделок в рамках, установленных Банком/его законным представителем лимитов.

10. Лимиты, ограничения по платежной карточке «**Детская карта Forte**» устанавливаются Банком с возможностью корректировки через СДБО клиентом – законным представителем несовершеннолетнего лица, в пределах, установленных Банком.
11. Уведомления, предусмотренные Договором, в том числе по операциям и иным действиям держателем платежной карточки будет направляться держателю платежной карточки и его законному представителю посредством СДБО.
12. Законный представитель несет ответственность за все операции, совершенные держателем платежной карточки «**Детская карта Forte**».

## **Приложение 10. к Договору о выдаче и обслуживании платежных карточек (с физическим лицом)**

### **Условия программы по начислению баллов Nomad Club**

Настоящие Условия программы по начислению баллов Nomad Club АО «Эйр-Астана» (далее – Условия/Программа) регулируют начисление баллов Nomad Club АО «Эйр-Астана» (далее – Nomad Club) клиентам, отнесенных к сегменту Premier и являющимся держателями платежных карточек «**Visa Infinite**», выпущенных Банком (далее – карта **Visa Infinite**). Подписанием Договора клиент принимает и соглашается с настоящими Условиями, а также дает свое согласие на раскрытие Банком АО «Эйр-Астана» сведений, составляющих банковскую и иную охраняемую законом тайну.

#### **1 Порядок участия в Программе.**

1. В Программе могут принять участие все клиенты, отнесенные к сегменту Premier, которые являются держателями карт **Visa Infinite** и являются участниками **Nomad Club**.
2. Для принятия участия в Программе, клиенту необходимо сообщить своему обслуживающему Персональному менеджеру свой номер участника **Nomad Club**. В случае, если клиент не является участником **Nomad Club**, клиенту необходимо самостоятельно пройти регистрацию на официальном сайте АО «Эйр-Астана».
3. Клиент может сообщить номер участника **Nomad Club** своему Персональному менеджеру любым удобным для него способом.
4. Датой приема номера участника **Nomad Club** является дата введения данного номера Персональным менеджером в поле «участник **Nomad Club**» в информационных системах Банка.

#### **2 Порядок начисления баллов Nomad Club участникам Программы**

5. 1 балл **Nomad Club** начисляется за каждые 1 000 тенге (или эквивалент в иностранной валюте), потраченные безналичным способом, в том числе посредством Интернет, с использованием карты **Visa Infinite**.
6. Количество баллов рассчитывается по каждой транзакции отдельно. В случае, если у клиента 2 и более карт **Visa Infinite**, то расчет баллов производится по каждой транзакции каждой карты **Visa Infinite** отдельно.
7. При расчете баллов учитываются только те транзакции, по которым Банком был получен финансовый документ от банка-эквайера, подтверждающий транзакцию.
8. В случае отмены операции, начисленные по данной операции баллы **Nomad Club** подлежат аннулированию. Если на момент аннулирования баллов на номере участника **Nomad Club** недостаточно накопленных баллов, остаток по номеру участника **Nomad Club** будет иметь отрицательный баланс.
9. В расчете баллов не участвуют следующие операции, проведенные посредством карты **Visa Infinite**:
  - 1) операции, связанные с оплатой услуг Банка;
  - 2) по операциям в казино и тотализаторах;
  - 3) по операциям, связанным с покупкой лотерейных билетов и облигаций;
  - 4) по операциям, по которым впоследствии был совершен возврат денег;
  - 5) по всем операциям, связанным с перечислением денег с карт **Visa Infinite** на счета, открытые в Банке или других банках второго уровня;
  - 6) по операциям, связанным с пополнением электронных кошельков, оплатой услуг оператора связи;
  - 7) безналичной оплаты в пользу поставщиков товаров/услуг посредством банкоматов, СДБО, интернет- ресурса оператора связи;
  - 8) по операциям, связанным с оплатой за коммунальные услуги (электричество, газ, вода), государственные услуги, государственные почтовые услуги, налоговые платежи,

судебные расходы, включая алименты, штрафы, за оплату залога и платежных обязательств, пассажирские перевозки, автобусные маршруты, сбор за платные дороги.