

## ДОГОВОР НА ВЫПУСК ДЕБЕТНОЙ КАРТОЧКИ И ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ЭЛЕКТРОННЫХ БАНКОВСКИХ УСЛУГ

Предметом настоящего Договора на выпуск дебетной Карточки и предоставления Электронных банковских услуг (далее - Договор) является регулирование взаимоотношений Сторон, в связи с выпуском Карточки в порядке, и на условиях, установленных настоящим Договором, и предоставлением Электронных банковских услуг Банком.

### 1. УСЛОВИЯ ДОГОВОРА

#### 1.1. Термины и определения:

**Авторизация** - разрешение Банка на осуществление платежа с использованием Карточки;

**Активация** – процедура ввода Клиентом персональных данных для первичной регистрации в Финансовом портале Банка;

**Аутентификация** - подтверждение подлинности и правильности составления Электронного документа в соответствии с требованиями процедуры безопасности Банка;

**АО «Народный Банк Казахстана»**- партнер Банка;

**Банк** - АО «Исламский Банк «Al Hilal» и все его филиалы;

**Банкомат** - электронно-механическое устройство, позволяющее Держателю Карточки получать наличные деньги и пользоваться другими услугами Банка с использованием Карточки;

**Бесконтактная карточка** - платежная карточка, предоставляющая ее держателю возможность осуществлять платежи бесконтактным способом на основе использования технологии беспроводной связи, не требующей физического соприкосновения платежной карточки и электронных терминалов или иных устройств в момент совершения операции;

**Биометрическая идентификация** - процедура установления личности Клиента/Держателя карточки с целью однозначного подтверждения его прав на получение Электронных банковских услуг на основе его физиологических и биологических особенностей;

**Блокирование карточки** - полный или частичный запрет на осуществление платежей и (или) переводов денег с использованием платежной карточки;

**Выписка по счету** – периодически предоставляемая Банком письменная выписка, содержащая информацию об остатке денежных средств и операциях по Счёту;

**Держатель карточки** – Клиент или иное физическое лицо, пользующееся Карточкой в соответствии с Договором;

**Динамическая идентификация** - процедура установления личности Клиента с целью однозначного подтверждения его прав на получение Электронных банковских услуг путем использования Одноразового (единовременного) кода;

**Дистанционный канал** – интернет ресурс Банка, Финансовый портал, а также Контактный центр Банка;

**Договор банковского счета** - договор, согласно которому Банк открывает текущий счет для Клиента;

**Заявление** – письменное/электронное, подтвержденное SMS-кодом заявление, предоставляемое Клиентом для выпуска Карточки, а также для подключения к Финансовому portalу по форме, установленной Банком;

**Закон о ПОДиФТ** - Закон РК о противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма;

**Идентификационный номер Карточки** - комбинация цифр на платежной карточке, применяемая Банком в целях идентификации данной карточки;

**Интернет-ресурс (Web-сайт)** - [www.alhilalbank.kz](http://www.alhilalbank.kz) официальный [электронный информационный ресурс](#) Банка, отображаемый в текстовом, графическом, аудиовизуальном или ином виде, размещаемый на [аппаратно-программном комплексе](#), имеющий уникальный сетевой адрес и (или) [доменное имя](#) и функционирующий в

## Интернете;

**Каналы связи** - формы коммуникации между Клиентом и Банком, такие как SMS-уведомления, телефонная связь, электронная почта, мобильное приложение, отделения Банка, Интернет-ресурс Банка и иные формы, в зависимости от технических возможностей Банка.;

**Карточка** - платежная карточка, включая дополнительные карточки, выданные в рамках настоящего Договора, предоставляющая ее держателю возможность осуществлять снятие наличных, платежи и (или) переводы денег в пределах суммы денег, находящейся на счете Клиента (в том числе через Финансовый портал);

**Карточные операции** - операции, осуществленные с использованием Карточки либо ее реквизитов (номер, срок действия Карточки) (в том числе через Финансовый портал) включая, но не ограничиваясь безналичной оплатой товаров и услуг, осуществлением денежных переводов, получением наличных денег, обменными операциями с иностранной валютой, зачислением Денег на Счет, получением информации о состоянии Счета и иными операциями, предусмотренными законодательством Республики Казахстан, Правилами, правилами международной платежной системы, международной банковской практикой, обычаями делового оборота;

**Клиент** - физическое лицо, владелец Счета, открытого в Банке в соответствии с настоящим Договором;

**Код авторизации** – уникальная комбинация буквенно-цифровых символов, обозначающая номер, присвоенный Банком или соответствующей платежной системой, производившую Авторизацию;

**Кодовое слово** - комбинация символов (букв и/или цифр), выбранная Клиентом и указанная им в Заявлении, используемая Сторонами для идентификации Клиента по телефону и другим каналам связи;

**Комиссия** - сумма взимаемая Банком за ведение Карточки и оказания банковских услуг согласно Тарифам Банка;

**Контактный центр** - информационно-консультационная служба Банка по поддержке клиентов Банка;

**Международная платежная система** - Международная система платежных карточек MasterCard Worldwide;

**Мошеннические страны** - список стран с повышенным риском мошенничества, размещенных на интернет-ресурсе (веб-сайте) Банка;

**Номер счета** - индивидуальный идентификационный код, присвоенный Банком Клиенту в связи с открытием Счета;

**Овердрафт** – дебетовый баланс на Карт-счете;

**Операционный день** - установленное Банком время, в течение которого Банк открыт для проведения банковских операций. Операционный день может отличаться для различных видов осуществляемых операций/предоставляемых Банком услуг. Информация о режиме работы в Операционные дни доводится до Клиентов в помещении Банка и его филиалах;

**ОДиФТ** - Легализация (отмывание) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма;

**Пароль для Электронных банковских услуг** - совокупность цифровых, буквенных и иных символов, создаваемая для подтверждения прав для входа в Финансовый портал Банка для получения электронных банковских услуг;

**ПИН-код** - (персональный идентификационный номер) секретный код, присваиваемый Карточке и предназначенный для идентификации Держателя карточки;

**Предприниматель** - юридическое либо физическое лицо, зарегистрированное в качестве экономического субъекта без образования юридического лица, принимающее Карточку для оплаты предоставляемых им товаров, работ или услуг;

**Процедура безопасности** - комплекс организационных мер и программно-технических средств защиты информации, предназначенных для идентификации клиента при

составлении, передаче и получении Электронных документов с целью установления его прав на получение Электронных банковских услуг и обнаружения ошибок и (или) изменений в содержании передаваемых и получаемых Электронных документов;

**Правила** - Правила выпуска и обслуживания платежных карточек Банка (Приложение №1 к настоящему Договору);

**Совет**- Совет по принципам исламского финансирования Банка;

**Счет** - текущий счет к которому привязана Карточка, открываемый Банком Клиенту в валюте, согласованной между Клиентом и Банком, в соответствии с настоящим Договором;

**Тарифы** - тарифы Банка размещенные на Интернет-ресурсе Банка, содержащие размеры комиссий Банка за оказания банковских услуг, а также по выпуску Карточек и обслуживанию Карточных операции для физических лиц;

**Уникальный идентификатор пользователя/Идентификатор** - цифровой код, присваиваемый банком Клиенту для входа в Финансовый портал Банка, в которой предоставляется доступ к Электронным банковским услугам;

**Уведомления** - письменные и/или устные сообщения Сторон, направленные способами, предусмотренными настоящим Договором, законодательством Республики Казахстан, Правилами;

**Финансовый портал** – программный комплекс, используемый Банком и Клиентом, предназначенный для предоставления Банком Электронных банковских услуг Клиенту/Держателю карточки через компьютерные сети, сети интернет, телефонной и/или мобильной связи, в том числе мобильный банкинг;

**Шариат** - комплекс норм и принципов ислама, содержащие предписания [Корана](#) и [сунн пророка Мухаммеда](#) (да благословит его Всевышний и приветствует), иджма, «консенсус» среди исламских ученых и кияс или аналогичные выводы, а также другие доказательства исламского права, которые могут быть определены или заключены Советом Банка и/или Высшее шариатское управление Центрального банка ОАЭ;

**Электронные банковские услуги** – в контексте настоящего Договора, означает указанные в разделе 1.3 Договора услуги, предоставляемые Банком Клиенту/Держателю карточки через Финансовый портал;

**Электронный документ** - документ, в котором информация представлена в электронно-цифровой форме и удостоверена идентификационными средствами, составленный отправителем и не содержащий искажений и (или) изменений, внесенных в него после составления, в порядке, предусмотренном Правилами;

**Электронные платежные услуги** - Электронные банковские услуги, связанные с проведением платежей и (или) переводов денег, обменных операций с иностранной валютой с использованием банковского счета и осуществлением иных видов банковских операций, не относящихся к информационным банковским услугам, предоставляемые посредством систем удаленного доступа;

**Cashback** - программа лояльности для клиентов Банка, заключающаяся в зачислении Банком на Счет суммы денег в виде процентов от общей суммы Карточных операций по оплате товаров/услуг;

**CVC2**- Card Validation Code 2, трёхзначный [код](#) проверки подлинности [карты](#) платёжной системы [Mastercard](#). Указывается на обратной стороне Карточки, используется в качестве защитного элемента при проведении [транзакции](#) в среде без наличия самой Карточки (покупки в сети Интернет);

**POS-терминал** - устройство предназначенное для осуществления безналичных платежей/получения наличных денег (в отделениях банков) с помощью Карточек;

**SMS-информирование** - информация по движению на счете (поступления/списания), информационные уведомления от Банка;

**SMS код** - одноразовый (единовременный) код, состоящий из уникальных последовательных электронных цифровых символов, создаваемый программно-

аппаратными средствами Банка по запросу клиента и предназначенный для одnorазового использования при предоставлении удаленного доступа Клиенту к Электронным банковским услугам на период текущей сессии в Финансовом портале.

1.2. Настоящий Договор является договором присоединения. Подписанием и предоставлением Заявления на выпуск Карточки, Клиент присоединяется к настоящему Договору в целом.

1.3. В рамках настоящего Договора, Банк предоставляет Клиенту возможность пользоваться удаленно следующими услугами Банка:

**1.3.1 Информационно-банковские услуги:**

- 1) предоставление информации об остатках и движении денег по счету Клиента, открытому в Банке, за определенный период времени/на определенную дату;
- 2) предоставление информации о номере и валюте счета, предоставление информации о филиалах;
- 3) предоставление информации об условиях и порядке оказания Банком банковских услуг;
- 4) просмотр истории платежей и переводов;
- 5) обновление персональных данных Клиента;
- 6) получение сообщений уведомительного характера от Банка.

**1.3.2. Электронные платежные услуги:**

- 1) осуществление переводов между счетами Клиента;
- 2) осуществление платежей в пользу поставщиков услуг;
- 3) осуществление переводов/платежей в бюджет;
- 4) подача заявки на открытие счета;
- 5) безналичная конвертация иностранной валюты между счетами Клиента.
- 6) пополнение счета с карты, выпущенной сторонним банком.

**1.3.3. Иные услуги:**

- 1) снятие / установление ограничений на совершение карточных операций за рубежом, ограничений на снятие наличных в Банкомате и проведение операций в сети Интернет;
- 2) временное Блокирование Карточки;
- 3) изменение пароля для входа в Финансовый портал;
- 4) а также иные услуги, отраженные на Интернет ресурсе Банка и Финансовом портале.

Перечень Электронных банковских услуг и способы их предоставления Банком Клиенту не являются исчерпывающими и могут быть дополнены/изменены Банком по своему усмотрению в одностороннем порядке по мере развития и технических возможностей Финансового портала. Банк извещает об этом своих Клиентов посредством размещения соответствующего информационного сообщения на Интернет ресурсе Банка и Финансовом портале.

Банк до оказания Электронных банковских услуг обеспечивает предоставление клиенту информации о размере взимаемой комиссии в денежном выражении.

1.4. Банк на основании Заявления Клиента открывает Клиенту Счет с тем же сроком и на тех же условиях, предусмотренных Договором банковского счета, которые Клиент принял во время открытия Счета, выпускает Карточку и предоставляет Клиенту ПИН-код в соответствии с настоящим Договором, правилами и принципами Шариата, и законодательством Республики Казахстан.

1.5. Все принятые Банком Заявления в рамках настоящего Договора являются неотъемлемой частью Договора.

## 2. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

## **2.1. Клиент имеет следующие права:**

- 2.1.1. пользоваться Карточкой в соответствии с Договором и Правилами;
- 2.1.2. получать Выписку по запросу в отделениях Банка, согласно Тарифам Банка, включая об операциях, проведенных посредством Финансового портала;
- 2.1.3. обращаться в Банк с устным и/или письменным заявлением о Блокировании/разблокировании Карточки в порядке, предусмотренном настоящим Договором;
- 2.1.4. по истечении срока действия Карточки обратиться в отделения Банка за перевыпуском, путем предоставления письменного заявления, по форме Банка либо путем оформления электронной заявки на Финансовом портале;
- 2.1.5. устанавливать ограничения на отдельные виды карточных операций и максимальную сумму, доступную по ней в течение определенного периода времени, письменно/устно уведомив Банк, при технической возможности Банка;
- 2.1.6. пользоваться услугами Финансового портала на условиях, предусмотренных настоящим Договором;
- 2.1.7. по заявлению отказаться или приостановить услуги Финансового портала, либо аннулировать текущую регистрацию в Финансовом портале посредством обращения в Контактный центр Банка или отделение Банка;
- 2.1.8. получать от Банка информацию и консультации по вопросам получения Электронных банковских услуг.

## **2.2 Клиент обязуется:**

- 2.2.1. соблюдать требования Шариата, законодательства Республики Казахстан, Договора и Правил Банка;
- 2.2.2. обеспечивать сумму денег на своем Счете, необходимую для исполнения платежного документа, составленного при осуществлении операции с использованием Карточки;
- 2.2.3. оплачивать услуги Банка в соответствии с Тарифами на день проведения операции;
- 2.2.4. в случае утери или хищения Карточки, а также при обнаружении несанкционированного доступа либо подозрениях на несанкционированный доступ к Счету(ам) Клиента как на прямую, так и посредством Финансового портала, немедленно обратиться в Банк с устным или письменным заявлением о Блокировании Карточки и/или Финансового портала;
- 2.2.5. обеспечить сохранность Карточки;
- 2.2.6. в течение 5 (пять) рабочих дней письменно уведомить Банк об изменении реквизитов (Ф.И.О., адрес места жительства и др.);
- 2.2.7. при получении от Банка соответствующего письменного либо SMS - информирования, в целях предотвращения мошеннических операций по Карточкам прекратить пользование Карточкой, а также обратиться в Банк для ее Блокирования и/или перевыпуска;
- 2.2.8. незамедлительно и в полном объеме вернуть Банку деньги, ошибочно зачисленные на Счет;
- 2.2.9. не использовать Карточку для предпринимательских целей либо каких-либо незаконных целей, включая оплату товаров, работ и/или услуг, запрещенных законодательством Республики Казахстан, а также Шариатом согласно толкованию Совета Банка;
- 2.2.10. при выезде за пределы Республики Казахстан ознакомиться со списком самых опасных стран для мошенничества и принимать всевозможные меры безопасности;
- 2.2.11. ознакомиться с ограничениями, установленными Банком и размещенными на интернет-ресурсе (web-сайте) Банка в отношении определенных платежей, операций и/или поставщиков товаров / услуг, которые, по мнению Банка, противоречат Шариату и не проводить такие платежи, операции;

- 2.2.12. возмещать в безусловном порядке разумные фактические расходы и судебные издержки (за исключением возможной прибыли и стоимости финансирования), понесенные Банком по вине Клиента и/или связанные с блокированием Карточки;
- 2.2.13. не допускать расходование денег сверх суммы собственных денег на Счете. В случае допущения Овердрафта вследствие конвертации валюты и увеличения суммы транзакции до 5% в соответствии с требованиями Международной платежной системы, Клиент обязан возместить сумму допущенного Овердрафта и уплатить Банку штраф за допущенный Овердрафт в размере, установленном в соответствии с Тарифами Банка. Любая сумма, полученная в качестве штрафа за Овердрафт, отдается в благотворительность в соответствии с решением Совета;
- 2.2.14. принимать разумные меры к сохранению конфиденциальности реквизитов Карточки и SVC2-кода;
- 2.2.15. соблюдать правила безопасности и конфиденциальности, и соблюдать Инструкцию пользователя Финансового портала, после каждого сеанса работы обеспечивать закрытие всех сессий соединения с сетью Интернет, открытых для работы с Финансовым порталом;
- 2.2.16. незамедлительно заблокировать номер мобильного телефона у оператора связи, в случае его утери/кражи, который был использован для входа/регистрации в Финансовый портал Банка.
- 2.2.17. не разглашать/не передавать другим лицам информацию о собственных параметрах Авторизации – Кодовое слово, ПИН-код, номер мобильного телефона (идентификатора, пароль). При возникновении таких обстоятельств осуществить смену Пароля и внести новый номер мобильного телефона в личных настройках Финансового портала, либо связаться с Контактным центром или отделением Банка. При этом все расходы и убытки, которые могут возникнуть в связи с этим, Клиент несёт самостоятельно и не вправе требовать от Банка их возмещения, так как они будут считаться совершенными Клиентом;
- 2.2.18. предоставить дополнительную информацию и документы относительно проводимой операции в целях проверки соблюдения требований действующего законодательства, нормам и принципам Шариата, а также в случае поступления от Банка запроса о предоставлении сведений, разъяснений или документов, которыми Банк не располагает;
- 2.2.19. самостоятельно осуществлять контроль исполнения Банком указаний Клиента, полученных посредством Финансового портала;
- 2.2.20. должен использовать Карточку или Финансовый портал для целей покупки товаров и услуг, которые являются законными и не противоречат Шариату. Клиент/Держатель карточки осознает и понимает, что является Держателем Карточки Исламского Банка, который работает по Шариату и что приобретение определенных товаров и услуг, включая, но не ограничиваясь: табачной, алкогольной продукции, оружие и боеприпасы, игорный бизнес, порнография, продукты из свинины, и иные виды товаров и услуг запрещены Советом Банка, и противоречат Шариату;
- 2.2.21. не проводить операции, приобретать товары и услуг, запрещенных Банком. Банк не несет ответственности за операции Клиента/Держателя карточки, которые могут противоречить Шариату, и Клиент/Держатель карточки не будет иметь никаких претензий к Банку за проведенные им операции.
- 2.2.22. Клиент/Держатель карточки обязуется погасить имеющуюся задолженность не позднее даты, указанной в уведомлении Банка о прекращении Договора согласно п. 2.3.28. настоящего Договора. Если Клиент не исполняет предусмотренные настоящим пунктом Договора обязанности, Договор действует в соответствующей части до полного исполнения Клиентом своих обязательств по Договору.

### 2.3. **Банк имеет следующие права:**

2.3.1. в одностороннем порядке вносить изменения и дополнения без предварительного согласования с Клиентом в:

- Тарифы;
- иные условия банковского обслуживания, не определенные Договором;
- положения Договора и договор банковского счета;
- Правила.

2.3.2. О внесенных изменениях и дополнениях в Договор и/или Тарифы Банка, Банк информирует Клиента путем размещения соответствующих изменений и дополнений в помещении Банка, на Интернет-ресурсе (Web-сайте) Банка, направления на указанный Клиентом адрес электронной почты или устройство сотовой связи (SMS) сообщение посредством коротких текстовых не позднее чем за 30 (тридцать) календарных дней до даты их вступления.

2.3.3. В одностороннем порядке отказывать в открытии Счета, и/или в выпуске/перевыпуске Карточки, и/или отказаться от исполнения (расторгнуть) Договора и/или в проведении операций без объяснения причин в следующих случаях:

- не соответствующих Шариату;
- возникновения риска нанесения ущерба репутации Банка вследствие проведения таких операций;
- невозможности принятия мер, предусмотренных Законом РК ПОДиФТ, в том числе, но не ограничиваясь:

1) невозможности осуществления Банком надлежащей проверки Клиента/Держателя карточки, либо банковской операции проводимой Клиентом/Держателем карточки;

2) осуществления Клиентом/Держателем карточки сомнительных/подозрительных операций;

3) по иным основаниям, в результате которых у Банка имеются основания полагать, что проводимая операция противоречит/нарушает установленные действующим законодательством Республики Казахстан требованиям.

- отказа Клиента в предоставлении сведений и документов по запросу Банка, либо представления недействительных документов или недостоверных сведений;
- наличия Клиента/Держателя карточки в перечне лиц, в отношении которых имеются сведения об их участии в террористической и экстремистской деятельности либо в финансировании терроризма и экстремизма, предоставляемого уполномоченным органом;
- если Клиент/Держатель карточки подозревается в ОДиФТ или связан с ОДиФТ;
- проведения Клиентом, его доверенным лицом или иными Держателями Карточки высокорисковых операций (сомнительных, подозрительных) с точки зрения ОДиФТ;
- представления Клиентом в рамках надлежащей проверки сомнительной или неверной информации;
- наличия иных оснований, предусмотренных Законом РК о ПОДиФТ.
- отказывать и/или приостанавливать проведение операций в иных случаях, предусмотренных законодательством Республики Казахстан.

2.3.4. В любое время в одностороннем порядке отказаться или ограничить в оказании услуг, закрыть банковские счета, прекратить взаимоотношения, в случае нарушения Клиентом законодательства, Шариата, проведение операций указанных в п. 2.2.17 настоящего Договора, при банкротстве Клиента, уголовного преследования Клиента/Держателя карточки или привлечения его к уголовной ответственности, международного преследования Клиента, если в отношении Клиента/Держателя карточки и/или контрапартнера Клиента, банка бенефициара и/или любых иных третьих лиц участвующих в банковской операции, имеются какие-либо санкции или ограничения, наложенные головным офисом Банка и/или иностранными/международными/национальными организациями (в том числе FATF, OFAC, ООН и т.д.), если у Банка имеются подозрения, что Клиент/Держатель карточки

участвует в террористической деятельности и/или деятельности по легализации (отмыванию доходов) и/или осуществляет какую-либо иную деятельность, которая влечет или может повлечь уголовное преследование Клиент/Держателя карточки а и/или наступление иных условий, которые по мнению Банка могут иметь негативные последствия для Банка. При наступлении данных событий все обязательства Клиента перед Банком подлежат немедленному исполнению. При этом Банк не будет нести никакой ответственности за убытки Клиента, причиненные просрочкой или приостановлением исполнения платежных инструкций Клиента.

2.3.5. Временно или полностью приостановить доступ Клиенту Карточки и/или заблокировать соответствующее предоставление Электронных банковских услуг в Финансовом портале без соответствующего уведомления Клиента.

2.3.6. Отказать в проведении операции, в случае если получателем, участником операции или стороной сделки будет являться резидент государства, в отношении которого действуют международные санкции (как физическое, так и юридическое лицо).

2.3.7. Без дополнительного согласия Клиента изъять с его Счета и/или с любых банковских счетов Клиента, открытых в Банке, путем их прямого дебетования:

- сумму Карточной операции;
- деньги, ошибочно зачисленные на Счет;
- комиссии;
- ранее зачисленную сумму Cashback, в случае возврата товара/отказа от услуг, по которым впоследствии был совершен возврат средств;
- иные виды задолженности Клиента перед Банком;

2.3.8. без дополнительного согласия и предоставления Клиентом соответствующей инструкции переводить с его Счета на иные банковские счета Клиента, открытые в Банке, деньги на погашение любой задолженности Клиента перед Банком и иные причитающиеся Банку платежи по любым договорам финансирования, заключенным между Банком и Клиентом, в размере недостающей суммы. В случае перевода денег в иностранной валюте, Клиент уполномочивает Банк осуществить конвертацию по действующему курсу, установленному Банком на дату и время проведения операции.

2.3.9. без дополнительного согласия Клиента производить конвертацию денег, поступивших в Банк в валюте, отличной от валюты Счета, по действующему курсу, установленному Банком на дату и время проведения операции. В случае использования валюты транзакции, отличной от доллара США, по курсу, установленному Платежной системой на дату и время проведения операции, без дополнительного согласия Клиента.

2.3.10. не рассматривать по существу претензию по Карточной операции, предъявленную Держателем Карточки по истечении 45 (сорок пять) календарных дней с даты ее совершения, также, если операция с использованием Карточки является несанкционированной;

2.3.11. заблокировать Карточку, в том числе, с правом последующего ее изъятия и/или расторгнуть Договор в одностороннем порядке в случае:

- неисполнения Держателем карточки условий Договора и/или Правил;
- при получении уведомления от Держателя карточки уведомления об утере/краже или несанкционированном использовании Карточки;
- в случае попыток проведения мошеннических операций;
- неуплаты комиссии за годовое обслуживание Счета/в случае непредставления в Банк в течение 2 календарных месяцев заявления на замену Карточки в связи с истечением срока действия и при отсутствии неисполненных требований к Счету, за исключением требований Банка;
- в иных случаях, предусмотренных Договором, Правилами и/или законодательством Республики Казахстан;



- осуществлять Блокирование Счета (в том числе, с приостановлением расходных операций по Счету), с правом обращения взыскания на деньги на Счете путем прямого дебетования Счета в соответствии с законодательством Республики Казахстан, а также:
  - при наличии задолженности Клиента по любым обязательствам перед Банком;
  - в случае ошибочного зачисления денег на Счет;
  - в случае несанкционированных платежей;
  - в случае несоблюдения принципов и норм Шариата.
- 2.3.12. аннулировать Карточку и не возвращать Клиенту выплаченную им комиссию за обслуживание Карточки, в случае:
  - неявки Клиента/Держателя Карточки в Банк для получения Карточки в срок более 3 (трех) календарных месяцев с даты выпуска Карточки/дополнительной Карточки выпущенных Заявлению;
  - отказа получения Карточки/дополнительной Карточки, выпущенной по Заявлению при доставке курьером Банка;
- 2.3.13. отказать, по своему усмотрению и без объяснения причин Клиенту в выпуске Карточки;
- 2.3.14. выпускать дополнительные Карточки, в случае если Клиент указал такую возможность и список держателей Карточки в Заявлении для выпуска Карточки. Выпуск дополнительных карточек осуществляется в соответствии с Тарифами и условиями Правил на основании Заявления от Клиента;
- 2.3.15. установить ограничения на виды Карточных операций и лимит на максимальную сумму выдачи наличных денег по Карточке в целях предотвращения мошеннических операций и защиты Клиента от несанкционированного доступа к Счету. Изменение/отмена ограничения может осуществляться по устному и/или письменному требованию Клиента, если изменения или отмена таких ограничений и лимитов допускается Банком;
- 2.3.16. установить ограничение по сумме на совершение операций в пользу третьих лиц и проведение платежей в пользу сотовых операторов в целях предотвращения мошеннических операций. Изменение/отмена ограничения может осуществляться по устному и/или письменному требованию Клиента, если изменения или отмена таких ограничений допускается Банком;
- 2.3.17. установить ограничения на определенные платежи, операции и/или поставщиков товаров / услуг, которые, по мнению Банка противоречат Шариату;
- 2.3.18. в случае признания Банком операции по Карточке, противоречащей Шариату после ее проведения, дебетовать сумму Cashback по такой операции со Счета Клиента.
- 2.3.19. закрыть Счет в случаях, предусмотренных законодательством Республики Казахстан;
- 2.3.20. передавать сведения о Счете по Каналам связи, если Клиент инициировал запрос Банку по таким Каналам связи или дал указание о направлении сведений по Счету по таким Каналам связи.
- 2.3.21. затребовать у Клиента дополнительную информацию и документы относительно проводимой операции в целях проверки соблюдения требований действующего законодательства, а также в случае поступления от Банка запроса о предоставлении сведений, разъяснений или документов, которыми Банк не располагает; при возникновении обстоятельств, изложенных в пункте 2.2.15 настоящего Договора временно заблокировать доступ к Финансовому portalу до выяснения причин.
- 2.3.22. производить изменения в пользовательский интерфейс и технических настроек в Финансовом portalе.
- 2.3.23. проводить временную остановку работы Финансового portalа как полностью, так и в части для смены программного обеспечения, проведения как запланированных, так и незапланированных, профилактических и технических работ;
- 2.3.24. приостановить выполнение операции в случае:
  - предусмотренном действующим законодательством Республики Казахстан;

- недостаточности денег на Счете для оплаты вознаграждения Банка за совершаемую операцию;
- неполного (неверного) указания Клиентом реквизитов совершаемой операции, несоблюдения периода ее совершения, несоответствия совершаемой операции действующему законодательству Республики Казахстан;
- блокирования/закрытия Счета Клиента;
- после третьего неправильного ввода персонального пароля и рассматривать это как нарушение Процедуры безопасности;
- несоблюдения Процедур безопасности, указанных в Приложении №2 к настоящему Договору
- несоблюдения принципов и норм Шариата;

2.3.25. в случае зачисления денег на Счет при ошибочном введении Счета блокировать на Счете деньги в размере зачисленной суммы. Ошибочными зачислениями Счета являются случаи, возникающие у Банка при обслуживании Счета, и выражающиеся в двойном зачислении на Счет одной и той же суммы, неверном выборе кода операции, некорректной смене курсов валют, незавершении до конца операции, в бухгалтерских ошибках (некорректное отражение балансовых проводок, не санкционированные балансовые проводки), а также случаи предусмотренные законодательством Республики Казахстан. При блокировании суммы денег на Счете при ошибочном зачислении на Счет, Банком могут быть произведены изъятие суммы денег со Счета, корректировки, исправительные проводки по Счету. Банк уведомляет Клиента о блокировании суммы денег на Счете при некорректном ведении Счета в день блокирования Счета по каналам связи. Настоящим Клиент выражает свое безусловное и безотзывное согласие на блокирование Банком суммы денег на Счете, зачисленной на Счет ошибочно. Срок блокирования суммы денег на Счете не может превышать одного операционного дня с момента обнаружения ошибочного зачисления на Счет;

2.3.26. Банк вправе и Клиент с этим безусловно согласен отказать в проведении или прекратить проведение любой операции Клиента, если такой отказ или прекращение осуществляется Банком согласно санкциям, наложенным в соответствии с юрисдикцией любой страны или международной организации, действие которых распространяется на Банк и/или Клиента;

2.3.27. Банк оставляет за собой право в любое время и без предварительного уведомления Держателя Карточки:

- (I) отказывать в проведении любой операции по Карточке;
- (II) отменить или приостановить право использовать Карточку в проведении оплаты всех или отдельных услуг и товаров; а также
- (III) отказывать в перевыпуске или замене Карты;
- (VI) в случае нарушения условий по настоящему Договору и иных документов в этой связи.

2.3.28. отказаться от исполнения обязательств, предусмотренных настоящим Разделом Договора, уведомив об этом Клиента по Каналам связи не менее чем за 30 (тридцать) календарных дней до планируемой даты. Перевыпуск Банком Карточки не осуществляется, и изымаются в указанную Банком дату. При этом Банк вправе заблокировать Карточку и/или Счет и не проводить по Счетам операции зачисления/списания денег с даты направления Клиенту соответствующего уведомления о прекращении Договора.

2.3.29. в случае принятия Банком решения касательно закрытия карточных продуктов:

- Банк в праве в безакцептном порядке перевести остаток средств со Счета Клиента на другой его текущий Счет в той же валюте, открытый в Банке (и не привязанный к карточке);
- Банк в праве закрыть Счет Клиента без его заявления независимо от даты последней операции по Счету.

## **2.4. Банк обязуется:**

- 2.4.1. в течение 15 (пятнадцать) рабочих дней с даты акцепта Заявления и уплаты Комиссии за выпуск Карточки и обслуживание Счета в соответствии с Тарифами открыть Счет, выдать Карточку и ПИН-конверт/отправить временный ПИН-код посредством СМС-информирования для последующей замены через Банкоматы АО «Народный Банк Казахстана» Клиенту либо его поверенному, действующему на основании выданной Клиентом нотариально удостоверенной доверенности предоставленному Банку заблаговременно;
- 2.4.2. обеспечить обслуживание Счета в соответствии с законодательством Республики Казахстан, Договором, Правилами, регулирующих вопросы выдачи Карточек и Счета;
- 2.4.3. зачислять на Счет деньги, поступившие в пользу Клиента в соответствии со сроками, установленными законодательством Республики Казахстан;
- 2.4.4. при осуществлении ошибочного изъятия со Счета Клиента или ошибочного зачисления денег на Счет Клиента, по которым Клиент не осуществлял операций с использованием Карточки и уведомил о данном факте Банк, после обнаружения ошибочного изъятия или ошибочного зачисления Банк восстанавливает в течение 24 (двадцати четырех) часов остаток денег на Счете Клиента по состоянию до момента ошибочного изъятия или зачисления денег;
- 2.4.5. в течение 10 (десять) рабочих дней с даты получения письменного запроса представлять Клиенту дополнительные Выписки;
- 2.4.6. уведомлять Клиента обо всех изменениях и дополнениях в Договор, Правила, и Тарифах путем размещения объявлений в помещении Банка, на Интернет-ресурсе (Web-сайте) Банка, а также по любым возможным Каналам связи не позднее чем за 30 (тридцать) календарных дней до даты их вступления;
- 2.4.7. уведомить Клиента в случае Блокирования Карточки по инициативе Банка в течение 10 (десять) рабочих дней с даты блокирования по Каналам связи;
- 2.4.8. исполнять Электронные документы Клиента при условии соблюдения Клиентом условий настоящего Договора, Правил, а также требований действующего законодательства Республики Казахстан;
- 2.4.9. зарегистрировать Клиента в качестве пользователя Финансового портала с присвоением ему Уникального идентификатора пользователя.
- 2.4.10. обеспечивать идентификацию и Аутентификацию Клиента в Финансовом портале в порядке, предусмотренном настоящим Договором.
- 2.4.11. после регистрации Клиента в Финансовом портале обеспечить ему надлежащее функционирование Финансового портала Банка;
- 2.4.12. приостановить либо возобновить предоставление Электронных банковских услуг по устному обращению Клиента/Держателя карточки в Контактный центр после прохождения процедуры идентификации Клиента/Держателя карточки работником Контактного центра, либо по письменному обращению Клиента в отделение Банка.
- 2.4.13. извещать Клиента/Держателя карточки о проводимых технических работах в Финансовом портале, которые могут прервать доступ и препятствовать пользованию Электронными банковскими услугами, путем размещения информационного сообщения в Финансовом портале с указанием сроков окончания проводимых работ при наличии технических возможностей;
- 2.4.14. исполнять документы/указания Клиента, формируемые и передаваемые посредством Финансового портала, при условии соблюдения Клиентом условий настоящего Договора и требований законодательства Республики Казахстан.
- 2.4.15. ознакомить Клиента с Инструкцией пользователя Финансового портала посредством размещения на Интернет-ресурсе (Web-сайте) Банка необходимого справочного материала;
- 2.4.16. рассматривать обращения Клиента/Держателя карточки, в том числе при возникновении спорных ситуаций, связанных с использованием платежной Карточки, но не более 30 (тридцати) календарных дней со дня получения таких обращений;

2.4.17. сроки рассмотрения обращения Клиента/Держателя карточки могут превышать срок 30 (тридцать) календарных дней со дня получения таких обращений, в случае совершения операции с использованием платежной Карточки в сети банка - нерезидента Республики Казахстан, но не более чем на 30 (тридцать) календарных дней со дня истечения первого тридцатидневного срока, о чем Клиенту направляется уведомление в письменной форме в течение 3 (трех) рабочих дней с момента продления срока рассмотрения;

2.4.18. уведомить Клиента/Держателя карточки об истечении срока действия его Карточки за 30 (тридцать) календарных дней до даты ее истечения посредством каналов связи, или посредством Финансового портала.

### **3. ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ЭЛЕКТРОННЫХ БАНКОВСКИХ УСЛУГ**

Обязательным условием для получения полного комплекса Электронных банковских услуг является наличие у Клиента банковского счета, открытого в Банке и мобильного телефона (с установленной операционной системой iOS, Android или иное) или иного устройства, позволяющего осуществлять прием и передачу SMS-сообщений, подключенного к сети оператора мобильной связи, и доступом в интернет.

3.1. Клиент получает право удаленно пользоваться Электронными банковскими услугами, указанными в настоящем Договоре, после заключения настоящего Договора и прохождения процедуры активации в Финансовом портале.

3.2. Для регистрации в качестве пользователя Финансового портала требуется наличие действующей платежной карты. Подключение к Электронным банковским услугам через Финансовый портал осуществляется Клиентом самостоятельно путем осуществления действий в порядке, установленном Инструкцией пользователя по подключению к Электронным банковским услугам (далее – Инструкция пользователя), которая размещена на главной странице при входе в Финансовый портал.

3.3. Финансовый портал доступен для Клиента круглосуточно. Банк предоставляет Клиенту услуги дистанционного доступа к своим счетам и Электронным банковским услугам с использованием Финансового портала при наличии технической возможности. По вопросам, связанным с получением Электронных банковских услуг посредством Финансового портала, необходимо обращаться по телефонам Контактного центра Банка и/или путем обращения в Банк по адресам, указанным на Интернет-ресурсе (Web-сайте) Банка.

3.4. Выполнение операции, доступных в Финансовом портале, посредством удаленного доступа возможно только при условии идентификации Клиента при составлении, передаче и получении документов посредством использования сети Интернет, а также аутентификации Банком указаний Клиента, посредством проверки введенного SMS-кода Клиентом, согласно Процедуру безопасности, указанным в Приложении №2 к настоящему Договору.

3.5. Клиент и Банк обязуются принимать на себя в полном объеме все обязательства, вытекающие из документов/указаний, отправляемых Клиентом с использованием средств удаленного доступа, определенных настоящим Договором.

3.6. Указания, направляемые Клиентом Банку в электронном виде через Финансовый портал, после положительных результатов аутентификации (при необходимости) и идентификации Клиента, считаются отправленными от имени Клиента и признаются равнозначными документам на бумажном носителе, подписанным собственноручной подписью Клиента. Указанные документы являются основанием для проведения Банком операций и совершения иных действий от имени Клиента.

3.7. Банк предоставляет Клиенту подтверждение об отправке/получении Электронных документов Клиента в электронном виде в режиме он-лайн в рамках Финансового портала после положительных результатов аутентификации (при необходимости) и идентификации

Клиента. Максимальный срок предоставления Банком подтверждения об отправке/получении Электронных документов Клиента в электронном виде не может превышать одного операционного дня со дня отправки/получения Электронных документов Клиента. Повторное предоставление Банком подтверждения об отправке/получении Электронных документов Клиента в электронном виде осуществляется по письменному запросу Клиента в течение 5 (пяти) операционных дней со дня поступления запроса. Учет (регистрация) полученных и/или исполненных Электронных документов осуществляется Банком в электронном журнале учета.

3.8. При получении от Клиента поручения на проведение операции через Финансовый портал, Банк исполняет поручение Клиента в сроки, установленные законодательством Республики Казахстан, за исключением случаев выяснения Банком на стадии исполнения поручения Клиента ошибок или отсутствия необходимых реквизитов (документов), несоответствия операции законодательству Республики Казахстан, принципам и нормам Шариата, условиям Договора. В этом случае операция не проводится до момента получения Банком от Клиента необходимых реквизитов (документов) или принятия Банком решения о невозможности исполнения поручения Клиента.

3.9. При совершении внутрибанковских и межбанковских переводов на банковские счета третьих лиц, отправитель перевода несет ответственность за ввод точных реквизитов получателя перевода, при этом размер суммы перевода не может превышать установленные Банком лимиты по сумме переводов, в том числе лимиты, регламентируемые законодательством Республики Казахстан и международными платежными системами.

3.10. При оказании Электронных банковских услуг через Финансовый портал Банком формируются соответствующие платежные документы в электронном виде по всем операциям Клиента, в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан.

3.11. В случае проведения Клиентом безналичных операций в иностранной валюте/в национальной валюте в Финансовом портале Клиентом применяются утвержденные Банком действующие курсы валют на дату проведения безналичных операций.

3.12. Банк предоставляет Клиенту Выписку по счету для его извещения о совершенных операциях в электронном виде в режиме он-лайн.

3.13. Банк принимает претензии по операциям, проведенным через Финансовый портал, в письменном виде в течение 30 (тридцать) календарных дней с даты совершения операции. После указанного срока, операции, проведенные посредством Финансового портала, будут считаться санкционированными Клиентом и остатки по банковским счетам считаются подтвержденными Клиентом.

3.14. Тарифы за оказание Электронных банковских услуг размещены на Интернет-ресурсе (Web-сайте) Банка.

3.15. Банк приостанавливает или прекращает оказание Электронных банковских услуг в случаях: а) нарушения Клиентом порядка и условий получения Электронных банковских услуг, предусмотренных настоящим Договором, или б) неисправности технических средств, обеспечивающих оказание Электронных банковских услуг, или в) письменного обращения Клиента в Банк об отсутствии необходимости в получении Клиентом Электронных банковских услуг посредством Финансового портала; или г) при возникновении обстоятельств изложенных в пункте 2.2.15 настоящего Договора, а также д) при наступлении случаев, указанных в п. 2.3.3. настоящего Договора; или е) несоблюдения норм и принципов Шариата.

3.16. Уведомление о приостановлении или прекращении оказания Электронных банковских услуг, за исключением случаев приостановления или прекращения оказания Электронных банковских услуг, предусмотренных пп. д) п. 3.15 настоящего Договора осуществляется Банком по Каналам связи.

3.17. Уведомление о возобновлении оказания Электронных Банковских Услуг, за исключением случаев приостановления или прекращения оказания Электронных банковских услуг, предусмотренных пп. д) п. 3.15 настоящего Договора, осуществляется Банком в электронной форме по Каналам связи.

3.18. Банк обеспечивает конфиденциальность полученных сведений и Электронных документов Клиента в рамках предоставления Электронных банковских услуг посредством Финансового портала. Полученные сведения и Электронные документы Клиента хранятся в Банке в соответствии с законодательством Республики Казахстан о платежах и платежных системах и Законом о ПОДиФТ.

3.19. По всем спорам и разногласиям касательно получения Электронных банковских услуг Клиент письменно обращается в Банк либо путем отправки письменного обращения по доступным Каналам связи Банка. Все споры, касающиеся оказания Электронных банковских услуг, решаются в соответствии п. 10.5 настоящего Договора.

3.20. Срок оказания Электронных банковских услуг истекает при наступлении случаев, указанных в п. 7.2. настоящего Договора.

#### **4. ОДНОСТОРОННЕЕ СПИСАНИЕ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ СО СЧЕТА КЛИЕНТА**

4.1. Банк вправе в одностороннем порядке путем прямого дебетования списать любую сумму, причитающуюся ему от Клиента в соответствии или в связи с настоящим Договором. Клиент настоящим дает свое согласие и уполномочивает Банк на прямое дебетование его средств.

4.2. Банк вправе осуществить прямое дебетование суммы, причитающейся ему от Клиента: (а) с любых банковских счетов Клиента в Банке путем прямого дебетования таких банковских счетов на основании инструкций Банка и / или иных документов, требуемых в соответствии с законодательством Республики Казахстан; и / или

(б) с любых и всех банковских счетов Клиента в других банках и небанковских организациях внутри и за пределами Республики Казахстан путем представления документов, требуемых действующим законодательством для осуществления прямого дебетования денежных средств.

4.3. Банк имеет право списать денежные средства в любой валюте. Если списание суммы, причитающейся Банку, осуществляется в валюте отличной от валюты причитающейся суммы, списание суммы будет осуществляться по обменному курсу Банка и/или Международной Платежной Системы, на дату списания. Клиент обязан возместить Банку все фактические расходы, связанные с конвертацией валюты, в случае если такая конвертации была произведена.

#### **5. СОГЛАСИЕ НА РАСКРЫТИЕ ИНФОРМАЦИИ**

5.1. Настоящим Клиент дает свое согласие на раскрытие Банком, его сотрудниками, уполномоченными представителями, акционером (ами) и агентами любой или всей информации, составляющей банковскую тайну в соответствии с банковским законодательством Республики Казахстан:

(а) акционеру (ам), аффилированным лицам Банка;

(б) аудиторам, юридическим консультантам и другим профессиональным консультантам Банка;

(с) третьим лицам, в связи с предоставлением Банком услуг Держателю карточки;

(д) третьим лицам в связи с уступкой или передачей (в том числе предполагаемой) прав и обязательств Банка по Договору третьей стороне;

(е) банкам или небанковским организациям в связи со списанием (в том числе предполагаемым) Банком или в пользу Банка денежных средств со счетов Клиента, а также в связи с платежами/переводами с/на Счет Клиента;

(ф) любому государственному органу иностранного государства, которое уполномочено

осуществлять надзор и регулирование Клиента, в целях соблюдения требований применимого законодательства и нормативных документов;

(g) для регулирующего, финансового, надзорного органа или органа государственного управления в любой юрисдикции с целью исполнения требований применимого законодательства и/или

(h) при совершении как местных так и международных переводов со Счета для предоставления Банком по запросу банка-корреспондента, участвующего в проведении операции Клиента, сведений и разъяснений, касающихся операции и участвующих в ней лиц;

(i) иным лицам в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

5.2. Клиент настоящим подтверждает, что согласие, данное им в пункте 5.1, было получено Банком в помещениях (офисах) Банка в присутствии Клиента (или его уполномоченного представителя).

5.3. Клиент признает и соглашается с тем, что Банк для целей, установленных Банком, вправе получать, передавать (в том числе при трансграничной передаче) третьим лицам, обрабатывать и хранить персональные данные, информацию и отчетные материалы Клиента в бумажной и/или электронной форме, в виде микрофильмов или иным способом (в том числе в центрах обработки данных и базах данных за пределами Республики Казахстан), а также соглашается с тем, что сообщения, телеграммы, сообщения по телексу/факсу, микрофильмы, пленки с записями, компьютерные распечатки и ксерокопии, которые Банк вправе извлечь из своей бухгалтерской книги, файлов, учетных записей или счетов, являются безусловными свидетельствами подлинности их содержания.

5.4. Клиент подтверждает, что не будет предъявлять какие-либо требования, и отказывается от права предъявления требований в отношении Банка в связи с убытками, ущербом или вредом, нанесенным Клиенту или предполагаемым в результате раскрытия или предоставления информации Клиентом.

5.5. Клиент безвозвратно соглашается, что Банк имеет право передавать или передоверять предоставление какой-либо части услуг, предоставляемых Клиенту, третьим лицам. При этом Банк продолжает нести ответственность перед Клиентом за любые возместимые фактические убытки или реальный ущерб, понесенный Клиентом в результате халатных действий, нарушения или невыполнения обязательств любой третьей стороны, и будет требовать от такой третьей стороны соблюдения конфиденциальности в отношении любой такой информации в равной с Банком степени.

5.6. Клиент подтверждает и соглашается с тем, что Банк вправе осуществлять запись телефонных разговоров между Клиентом и Банком для защиты интересов Клиента и Банка.

## **6. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ**

6.1. Банк обязуется принять меры для предотвращения несанкционированного доступа третьих лиц к информации, составляющей банковскую тайну Клиента. Любая информация такого рода может быть предоставлена третьим лицам не иначе как в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан.

6.2. В случаях, когда использование паролей, SMS-кодов предполагает передачу Клиенту либо хранение Банком какой-либо конфиденциальной информации, Банк обязуется принять все необходимые и зависящие от Банка меры организационного и технического характера для предотвращения доступа третьих лиц к такой информации до передачи ее Клиенту, а также во время хранения указанной информации.

6.3. Стороны согласились, что вся информация, полученная ими по настоящему Договору, является конфиденциальной, и ее разглашение каким-либо образом любым третьим лицам, без получения предварительного письменного согласия другой Стороны, недопустимо, кроме случаев, предусмотренных настоящим Договором.

6.4. Запрет, установленный настоящей статьей, не распространяется на случаи, когда предоставление или раскрытие такой информации обусловлено требованиями лиц и органов, прямо уполномоченных на то законодательством Республики Казахстан.

## **7. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА И УСЛОВИЯ ИЗМЕНЕНИЯ И РАСТОРЖЕНИЯ**

7.1. Настоящий Договор вступает в силу со дня акцепта Банком первого Заявления и заключается на неопределенный срок, если не указано иное в условиях настоящего Договора.

7.2. Настоящий Договор может быть расторгнут в следующих случаях:

- (a) по взаимному соглашению Сторон;
- (b) Клиентом в одностороннем порядке в случаях, предусмотренных настоящим Договором и/или Законодательством Республики Казахстан;
- (c) Банком в одностороннем порядке в случаях, предусмотренных настоящим Договором и/или Законодательством Республики Казахстан;
- (d) Банком в одностороннем порядке в случае, использования Карточки в операциях, противоречащих принципам и нормам Шариата.

7.3. Клиент до даты, указанной в п. 2.3.2. настоящего Договора с которой будут применяться изменения и (или) дополнения в Договор может расторгнуть настоящий Договор без уплаты дополнительной комиссии за его расторжение, за исключением случаев, когда у Клиента имеется какое-либо невыполненное обязательство перед Банком в соответствии с настоящим Договором. Расторжение в соответствии с настоящим пунктом производится путем предоставления Клиентом письменного уведомления Банку.

7.4. Клиент, в случае отсутствия неисполненных обязательств по Договору вправе расторгнуть Договор в одностороннем порядке путем направления Банку соответствующего письменного заявления и сдачи в Банк всех Карточек, выпущенных в рамках Договора, за 30 (тридцать) календарных дней до предполагаемой даты расторжения Договора, если иное не установлено законодательством Республики Казахстан.

7.5. Банк вправе в случаях, предусмотренных в Договоре, расторгнуть Договор в одностороннем порядке путем направления уведомления по Каналам связи не менее чем за 30 (тридцать) календарных дней до предполагаемой даты расторжения Договора. В случае одностороннего отказа от исполнения (расторжения) Договора Банком на основании п.2.3.3. Стороны согласились, что уведомление направляется Банком Клиенту по Каналам связи в соответствии с настоящим Договором. Такое уведомление направляется/ передается Банком Клиенту не позднее чем за три рабочих дня до даты прекращения Договора.

7.6. Держатель Карточки несет ответственность за любые операции по Карточке, которые противоречат Шариату. В случае обнаружения таких операций Банком, Банк имеет право на односторонние расторжения настоящего Договора и прекращения деловых отношений с Держателем Карточки.

7.7. При расторжении Договора по инициативе одной из Сторон настоящего Договора, либо отказа Клиента от исполнения Договора по истечении 30 (тридцать) календарных дней с даты истечения срока действия Карточки:

- Любые комиссии, уплаченные Клиентом в рамках настоящего Договора, не возвращаются;
- остаток денег по Счету после погашения задолженностей Клиента перед Банком выдается Клиенту наличными деньгами или переводится на банковский счет Клиента в соответствии с поступившим от Клиента письменным указанием, если иное не установлено Договором и/или законодательством Республики Казахстан;

7.8. Договор прекращает свое действие после полного завершения взаиморасчетов между Сторонами. Расторжение и прекращение действия настоящего Договора является основанием для закрытия Счета и Карточки, а также прекращения оказания Клиенту Электронных банковских услуг посредством Финансового портала Банка.



7.9. Во всем остальном, что не предусмотрено Договором, Стороны руководствуются действующим законодательством Республики Казахстан.

## **8. ОТКАЗ ОТ ВОЗНАГРАЖДЕНИЯ**

8.1. Стороны сознают и соглашаются, что получение и выплата вознаграждений не позволяется законами Шариата и, соответственно, соглашаются, что при предъявлении исков по причитающимся сумам по настоящему Договору какой-либо Стороной в судебные органы, этот судебный орган с применением законов и правовых актов законодательства налагает обязательство по выплате вознаграждения на суммы по иску, Стороны безотзывно и безусловно категорически отказываются и отклоняют любое право по взиманию такого вознаграждения.

## **9. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ**

9.1. В случае нарушения, неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств по настоящему Договору, Сторона, нарушившая настоящий Договор, несет ответственность в порядке и размерах, предусмотренных законодательством Республики Казахстан.

9.2. Ответственность Банка при нарушении условий Договора ограничивается размером реального ущерба, причиненного Клиенту неправомерными действиями/бездействиями Банка.

9.3. Стороны не несут ответственность за случаи неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств по настоящему Договору, если такие случаи явились следствием наступления обстоятельств непреодолимой силы, в том числе: принятия уполномоченными государственными органами, Национальным Банком Республики Казахстан актов/мер ограничительно запретного характера, сбоев программного обеспечения, отключения электроэнергии, повреждения линий связи и других обстоятельств, не зависящих от воли Сторон и имеющих непосредственное отношение к предмету настоящего Договора.

9.4. После прекращения действия обстоятельств непреодолимой силы соответствующая Сторона должна возобновить исполнение своих обязательств по Договору. В случае если обстоятельства непреодолимой силы продолжается более одного месяца после его наступления, Стороны вправе прекратить действие Договора по взаимному согласию, при этом заинтересованная Сторона письменно уведомляет об этом другую Сторону не позднее, чем за 30 (тридцать) календарных дней до даты такого прекращения.

9.5. В случае невозможности завершения операции ввиду действий, указанных в настоящем Договоре, Банк не несет ответственности за действия банков-корреспондентов, участвующих в проведении операции.

## **10. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ**

10.1. Если платеж осуществлен в одной валюте, а Счет ведется в другой валюте, изъятие денег со Счета осуществляется после конвертации валюты платежа по курсу Банка и/или Международной платежной системы в валюту Счета на день проведения операции.

10.2. Стороны признают, что Договор не содержит обременительных условий, не является кабальным, а также надлежащим образом отражает отношения Сторон, исходя из разумно понимаемых интересов.

10.3. Настоящий Договор регулируется, и толкуется в соответствии с законодательством Республики Казахстан, в степени не противоречащей Шариату согласно толкованию Совета. В случае возникновения такого несоответствия, Шариат является превалирующим согласно толкованию Совета Банка.

10.4. Стороны по настоящему Договору подчиняются юрисдикции судов Республики Казахстан для целей исполнения процессуальных действий, возникающих из настоящего Договора или связанных с ним.

10.5. Все споры и разногласия между Сторонами, возникающие из настоящего Договора или связанные с ним, разрешаются путем переговоров, а при недостижении соглашения в

порядке, установленном действующим законодательством, в степени, не противоречащей правилам и принципам Исламского Шариата согласно Совета. В случае противоречия, последнее является применимым.

10.6. Во всем остальном, что не предусмотрено Договором, Стороны руководствуются действующим законодательством Республики Казахстан, нормами и принципами Шариата.

10.7. Настоящий Договор составлен на казахском, русском и английском языках. В случае расхождения или несоответствия текста на казахском, русском и английском языках, текст на русском языке будет иметь преимущественную силу.

10.8. Держатель Карточки принимает на себя все риски, связанные с использованием Карточки, неуполномоченного вмешательства/доступа третьих лиц к Карточке, информации, содержащейся в Выписках/иной корреспонденции, при направлении их Банком по всем и/или любому из указанных Держателем Карточки адресов, а также ответственность за соблюдение требований действующего законодательства Республики Казахстан.

10.9. Банк не несет ответственность за последствия несвоевременного Блокирования Карточки Клиентом/Держателем карточки при утере/краже/ несанкционированном доступе к Счетам, а также доступа к Финансовому portalу.

10.10. Все уведомления и иные сообщения, направляемые Клиенту на почтовый адрес, указанный в Заявлении, считаются должным образом полученными Клиентом через 5 (пять) дней после даты их отправки. Уведомления, направленные на электронную почту Клиента, считаются полученными Клиентом в дату их отправки Банком. Банк не несет ответственности за задержку или утерю отправленной почты. Уведомление Клиента об изменении его почтового адреса или адреса электронной почты не имеет юридической силы до тех пор, пока Банк не получит такое изменение.

**Приложение №1**  
**к Договору на выпуск дебетной Карточки и предоставления Электронных**  
**банковских услуг**

**Правила**  
**выпуска и обслуживания платежных карточек АО «Исламский Банк «Al Hilal»**

**1. Общие положения**

1.1. К отношениям по открытию, закрытию и ведению Счета, выпуску и обслуживанию Карточек, помимо законодательства Республики Казахстан и в части не противоречащей ему, применяются правила Международных платежных систем, международная банковская практика, обычаи делового оборота.

1.2. В случае возникновения противоречий между правилами международных платежных систем и настоящими Правилами и/или Договором применяются соответствующие правила Международных платежных систем, но не противоречащему Шариату, как это интерпретируется Советом. В случае такого несоответствия, Шариат имеет преимущественную силу в том виде, в котором он был истолкован Советом.

1.3. В части, не урегулированной настоящими Правилами, Договором, применяются правила соответствующих Международных платежных систем с положениями пункта 1.2. Правил.

1.4. Банк выпускает и распространяет платежные карточки Международной платежной системы Master Card в тенге и в иностранных валютах, определенных Банком.

1.5. Карточка является собственностью Банка и выпускается для Клиента/Держателя карточки на правах пользования, в том числе для обеспечения доступа Клиента/Держателя карточки к Счету.

1.6. Карточка используется ее Держателем в целях осуществления платежа при приобретении товаров, услуг, для получения наличных денег, обмена валют и других операций на условиях, определенных Банком, платежной системой и не противоречащих законодательству Республики Казахстан.

1.7. Держателями карточек могут являться физические лица – резиденты и нерезиденты Республики Казахстан.

1.8. Карточка действительна до окончания месяца и года, указанного на ней. По просроченным карточкам Карточные операции не производятся. Комиссии, связанные с обслуживанием Карточки, списываются со Счета без письменного согласия Клиента путем прямого дебетования.

1.9. Банк в одностороннем порядке устанавливает стандартные ограничения на сумму платежей/переводов/снятия наличных денег, осуществляемых с использованием выданных им карточек. Стандартные ограничения могут быть изменены по устному обращению Клиента в Контактный центр Банка при согласии Банка.

1.10. Банк предлагает: Карточки, предполагающие расходование денег в пределах остатка на счете Держателя Карточки;

1.11. Количество и виды Карточек, приобретаемых Клиентами, не ограничивается. По одному счету Клиент может получить несколько видов Карточек.

1.12. Клиенты вправе предоставить доступ к своему Счету иным физическим лицам путем выпуска дополнительных карточек с установлением либо без установления по ним лимита расходования денег.

1.13. В настоящих Правилах используются термины и определения, указанные в Договоре на выпуск дебетной Карточки и предоставления Электронных банковских услуг и имеют одинаковое толкование.

**2. Порядок выпуска Карточки**

- 2.1. Прием заявления Клиента на выпуск дебетной Карточки осуществляется через Дистанционные каналы Банка или отделения Банка.
- 2.2. По Карточкам, оформленным через Дистанционные каналы, Банк осуществляет доставку по адресу, указанному Клиентом/Держателем Карточки. Доставка Карточек осуществляется 1 (один) раз. Услуги по доставке Карточек предоставляются бесплатно.
- 2.3. Для осуществления доставки Банк вправе использовать услуги третьих лиц – агентов/курьеров.
- 2.4. Доставка Карточек и ПИН-конвертов осуществляется разными агентами/курьерами в разное время. Либо Банк направит временный ПИН-код по смс-сообщению, на номер мобильного телефона указанного в Заявлении Клиента. При получении временного ПИН-кода, Клиент обязуется незамедлительно сменить ПИН-код через Банкоматы АО «Народный Банк Казахстана»
- 2.5. Доставка Карточек осуществляется в регионах, с реализованной Банком возможностью доставки.
- 2.6. Карточки, недоставленные по вине Держателя карточки в течение 30 (тридцати) рабочих дней с назначенной Держателем карточки даты ее получения, подлежат аннулированию.
- 2.7. Агенты/курьеры Банка при доставке Карточки и ПИН-конверта фотографируют документ, удостоверяющий личность Держателя карточки и Держателя Карточки с платежной карточкой, а также с ПИН-конвертом.
- 2.8. Агенты/курьеры Банка доставляют Клиенту Заявление на выпуск Карточки и открытие Текущего счета, акт приема передачи Карточки и ПИН-конверта, Клиент проверяет корректность заполнения указанных данных в Заявлениях, подписывает Заявления и акт приема-передачи.
- 2.9. В случае отказа Держателя Карточки от подписания каких-либо документов или препятствие действиям агента/курьера Банка (фото документа, удостоверяющего личность и фото Держателя с Карточкой и ПИН-конвертом), Карточка и ПИН-конверт Клиенту не передаются.
- 2.10. Перевыпуск Карточки по инициативе Держателя Карточки осуществляется через отделения Банка либо через Финансовый портал.
- 2.11. Выдача перевыпущенной Карточки осуществляется в отделениях Банка.
- 2.12. Выпуск Дополнительной карточки к основной Карточке через Дистанционные каналы не осуществляется. Заявление на выпуск Дополнительной карточки Держатель карточки может подать только через отделения Банка.
- 2.13. По Карточкам, оформленным по заявлению Клиента через отделения Банка, Банк выдает изготовленную Карточку непосредственно Держателю Карточки, либо доверенному лицу Держателя Карточки, действующему на основании доверенности. При получении Карточки Держатель Карточки обязан расписаться в специально предусмотренном для этого поле на обратной стороне Карточки. В случае неявки Клиента в Банк для получения Карточки, в том числе при перевыпуске Карточки, в срок более 3 (трех) месяцев со дня подачи заявления, Банк вправе аннулировать Карточку.

### **3. Операции, осуществляемые по Счету**

- 3.1. В соответствии с требованиями законодательства Республики Казахстан, по Счету осуществляются операции, связанные с:
- обеспечением наличия Денег Клиента;
  - принятием (зачислением) Денег в пользу Клиента;
  - осуществлением Клиентом платежей в пользу третьих лиц с использованием Карточки в порядке, предусмотренном Договором;

- исполнением распоряжения третьих лиц об изъятии Денег Клиента по основаниям, предусмотренным действующим законодательством Республики Казахстан и Договором;
- осуществлением приема от Клиента наличных Денег в порядке, установленном действующим законодательством Республики Казахстан и Договором;
- выдачей наличных Денег с использованием Карточки;
- другими операциями, предусмотренными действующим законодательством Республики Казахстан, стандартами, процедурами Банка, обычаями делового оборота, международной банковской практикой.

3.2. Настоящим Клиент уполномочивает Банк проводить платежи и/или переводы Денег на суммы, превышающие эквивалент 10,000 (десяти тысяч) долларов США Республики Казахстан, в любой валюте, в соответствии с требованиями действующего законодательства Республики Казахстан, без предоставления Клиентом подтверждающих документов в случае невозможности их предоставления. При этом Банк вправе запросить подтверждающие документы после проведения платежа и/или перевода.

3.3. Настоящим Клиент соглашается, что операции по переводу денег со Счета на иные текущие счета (кроме текущих счетов, к которым привязаны платежные карточки), в том числе текущие счета, открытые в других банках, могут не исполняться Банком и Банк вправе отказать в акцепте платежных поручений Клиента по таким переводам.

#### **4. Блокировка Денег на Счете.**

4.1. В целях обеспечения достаточности Денег на Счете для расчетов по Карточным операциям, Клиент предоставляет Банку полномочия блокировать на Счете Деньги на сумму Авторизации на срок, не превышающий 30 (тридцати) календарных дней с даты блокировки.

4.2. Настоящим Клиент уполномочивает Банк дебетовать Счет на сумму Карточных операций.

4.3. Держатель Карточки вправе осуществлять Карточные операции только в пределах баланса на Счете Клиента.

4.4. Блокировка Счета (отмена или приостановление операций по Счету) Банком производится без дополнительного согласия Клиента в случаях и в порядке, установленных действующим законодательством.

#### **5. Правила пользования Карточкой. Порядок выдачи и хранения Карточки.**

5.1. Карточка является собственностью Банка и выдается Клиенту только для целей пользования ею при проведении Карточных операций, как средство доступа к Деньгам на Счете (в том числе через Финансовый портал).

5.2. По желанию Клиента по Счету может быть выпущена Дополнительная карточка, оформленная на имя любого лица, указанного Клиентом в Заявлении (при условии предоставления таким лицом всех документов, и в случае, если выпуск дополнительной карточки указанному лицу не противоречит законодательству).

5.3. Клиент вправе установить ограничение на вид Карточных операций и максимальную сумму, доступную по дополнительной Карточке в течение определенного периода. Требования Правил, распространяются на держателей Дополнительных карточек. Клиент обязан ознакомить держателя Дополнительной карточки с настоящими Правилами и Договором и нести в полной мере ответственность за соблюдение держателем Дополнительной карточки требований Правил, Договора, в том числе контролировать и нести полную финансовую ответственность по фактическим расходам, совершаемым Держателями Дополнительных карточек. Банк остается непричастен ко всем спорам между Держателем карточки и Держателем дополнительной карточки.

5.4. Передача Карточки третьим лицам в пользование или в качестве залога запрещается. Карточка, предъявленная неуполномоченным лицом, подлежит изъятию.

5.5. На оборотной стороне Карточки размещена магнитная полоса с закодированной на ней информацией. Необходимо избегать воздействия неблагоприятных факторов: электромагнитных полей (соседство с дисплеями, намагниченными или содержащими магниты предметами, к примеру, магнитными замками на сумках), механических повреждений (царапины, загрязнения, перегрев, к примеру, солнечными лучами) и т.п., которые могут повредить запись на магнитной полосе и привести к невозможности проведения Карточных операций с использованием Карточки.

5.6. Держатель карточки обязан обеспечить надлежащее хранение Карточки, в местах и способом, исключающими возможность несанкционированного доступа/использования ее третьими лицами.

5.7. Держатель карточки принимает на себя все риски, связанные с использованием Карточки, неуполномоченного вмешательства/доступа третьих лиц к Карточке, информации, содержащейся в Выписках/иной корреспонденции, при направлении их Банком по всем и/или любому из указанных Держателем карточки адресов, а также ответственность за соблюдение требований действующего законодательства Республики Казахстан.

## **6. ПИН-код**

6.1. ПИН-код, используется при получении наличных Денег в Банкоматах, пунктах выдачи наличных и, в отдельных случаях, при проведении операций оплаты товаров и услуг, а также пополнении Счета.

6.2. Рекомендуются сразу по получении вскрыть конверт, запомнить ПИН-код. Если ПИН-код был предоставлен смс-сообщением, незамедлительно сменить его в Банкоматах АО «Народный Банк Казахстана».

6.3. ПИН-код не известен сотрудникам Банка и должен сохраняться Держателем карточки в секрете в течение всего времени использования Карточки. Передача ПИН-кода третьим лицам запрещена. Ответственность за конфиденциальность ПИН-кода и/или Идентификатора и/или Пароля несет Держатель карточки.

6.4. Рекомендуются придерживаться указанных ниже правил для обеспечения секретности ПИН-кода:

- если ПИН-код записан где-либо Держателем карточки, то следует хранить Карточку и запись отдельно;
- не позволять кому-либо подсматривать набираемую на клавиатуре электронного устройства комбинацию цифр ПИН-кода.

6.5. При наборе ПИН-кода цифры на дисплее электронных устройств высвечиваются в виде условных знаков. Важно не допускать ошибок при наборе ПИН-кода. В случае, если три раза подряд (с любым временным промежутком, при пользовании одним или разными электронными устройствами) набирался неправильный ПИН-код, то, в случае допущения четвертой ошибки подряд, Банк блокирует Карточку и она может быть задержана в Банкомате или изъята Предпринимателем или пунктом выдачи наличных Денег до выяснения причин неправильного ввода ПИН-кода.

6.6. ПИН-код является аналогом собственноручной подписи Держателя карточки. Карточные операции, производимые с использованием электронных устройств и подтверждаемые набором ПИН-кода и/или подписью Держателя карточки и/или Идентификатора и/или Пароля рассматриваются Сторонами как совершенными Держателем карточки.

6.7. В случае, если ПИН-код был забыт Держателем карточки, Карточку необходимо сдать в Банк для замены, поскольку проведение Карточных операций с использованием электронных устройств станет невозможным.

## **7. Пользование Карточкой**

7.1. Клиент использует Карточку для проведения Карточных операций, оплаты обязательств Клиента перед Банком, а также осуществления иных операций, предусмотренных законодательством Республики Казахстан, правилами Международной платежной системы, Шариатом. Банк не несет ответственности за отказ третьих сторон в обслуживании Карточки.

7.2. В целях безопасности Банк вправе установить ограничение на вид Карточных операций, на максимальную сумму одной операции и максимальную сумму операций в течение определенного периода. Список ограничений и условия их отмены, размещены на странице Интернет ресурса Банка.

7.3. Банк обеспечивает обслуживание Карточки, бесперебойное функционирование систем и электронных устройств, над которыми имеет прямой контроль, и обязуется принимать все возможные меры для восстановления обслуживания в случае его приостановки по независящим от Банка причинам.

7.4. Банк не несет ответственности за действия кассиров Предпринимателя, не осуществивших или допустивших ошибки при проведении Карточных операций, в частности, если кассиром не осуществлена идентификация Держателя карточки и сверка его подписи на платежном документе с подписью на Карточке и/или документе, удостоверяющем личность.

7.5. Все положения, приводимые ниже, включены в настоящие Правила исключительно для удобства Держателей карточки и в целях предоставления им дополнительной информации о порядке осуществления операций с использованием Карточки.

7.6. Для проведения Карточных операций Держатель карточки предъявляет Карточку кассиру Предпринимателя или пункта выдачи наличных Денег, либо производит действия с Банкоматом в режиме самообслуживания, либо осуществляет Карточные операции иным способом с использованием реквизитов Карточки.

7.7. Кассир вправе потребовать у Держателя карточки документ, удостоверяющий его личность. При отсутствии документа кассир вправе отказать Держателю Карточки в проведении операции.

7.8. Кассир, приняв Карточку, осуществляет Авторизацию с помощью POS- терминала. Кассир помещает Карточку в считывающее устройство терминала, набирает на клавиатуре сумму операции. Кассир может предложить Держателю Карточки подтвердить операцию путем набора ПИН-кода на специальной клавиатуре. Запрос поступает в Банк по каналам оперативной связи. При достаточности Денег на Карт-счете и наборе правильного ПИН-кода (в случае, если набор ПИН-кода осуществлялся Держателем Карточки) распечатывается чек, подтверждающий совершение операции. Кассир вручает Держателю Карточки чек. Держатель карточки проверяет правильность данных, указанных в чеке. В зависимости от принятой технологии, распечатанный чек может заверяться подписями Держателя карточки и кассира.

7.9. Набор правильного ПИН-кода и подпись Держателя карточки на чеках являются поручением Держателя карточки на изъятие Денег со Счета.

7.10. Кассир вправе задержать Карточку до выяснения обстоятельств, предусмотренных настоящими Правилами.

7.11. Держатель карточки обязан сохранять в течение 14(четырнадцати) дней все документы по Карточным операциям и предоставлять их:

- Банку, по его требованию, для урегулирования спорных вопросов;
- органам налоговой и таможенной службы, а также иным уполномоченным государственным органам в качестве обоснования законности получения Денег и их расходования;
- в других случаях, предусмотренных законодательством Республики Казахстан, Договором.

7.12. Настоящим Банк и Клиент соглашаются, что оплата счетов по Карточным операциям, произведенным Держателем карточки, производится посредством прямого

дебетования Банком со Счета Клиента необходимой суммы, на основании настоящих Правил и/или Договора и без какого-либо дополнительного согласия Клиента.

## **8. Использование Карточки для получения наличных Денег**

8.1. Получение Держателем карточки наличных денег по Карточке со Счета производится в пунктах выдачи наличных Денег банков - членов соответствующей платежной системы или с помощью Банкомата.

8.2. Как правило, наличные деньги выдаются по Карточке со Счета в валюте страны пребывания. В некоторых странах частота и максимальная сумма выдачи наличных Денег по Карточке могут ограничиваться законодательством соответствующей страны пребывания.

8.3. В связи с тем, что правила различных платежных систем могут отличаться, Банк не несет ответственности за взимание пунктами выдачи наличных Денег какого-либо дополнительного вознаграждения (не относящегося к Тарифам).

8.4. Снятие наличных Денег в пунктах выдачи наличных Денег банков - членов соответствующей платежной системы производится в автоматизированном режиме Авторизации.

8.5. С помощью Банкомата получение наличных Денег производится Держателем карточки в режиме самообслуживания.

8.6. После завершения Карточной операции и изъятия банкнот из Банкомата, распечатывается чек (в случае если Держателем карточки была выбрана опция печати чека). Ввиду конфиденциальности содержащейся в чеке информации рекомендуется забирать с собой распечатанный чек и никогда не оставлять его около Банкомата.

8.7. При наборе неправильного ПИН-кода на дисплее Банкомата появится соответствующее уведомление, и в проведении Карточной операции будет отказано.

8.8. Операция для действующей Карточки при наборе правильного ПИН-кода может быть отклонена по следующим причинам:

- запрашиваемая сумма не может быть выдана Банкнотами, имеющимися в кассетах Банкомата. Следует запрашивать сумму, кратную минимальному номиналу банкнот, указываемому в инструкции к данному Банкомату;
- запрашиваемая сумма превышает лимит разовой выдачи, определяемый габаритами устройства выдачи наличных Денег Банкомата. Необходимо разделить запрашиваемую сумму на части и повторить операцию несколько раз;
- запрашиваемая сумма превышает остаток Денег на Счете. В этом случае рекомендуется запросить меньшую сумму, размер которой можно уточнить, используя функцию распечатки информации об остатке Денег на Счете;
- запрашиваемая сумма превышает дневной лимит на получение наличных денег через Банкомат, установленный Держателем карточки/Банком.

8.9. При работе с Банкоматом следует помнить, что если возвращаемая Карточка и/или выдаваемые банкноты в течение 20 секунд не изъяты Держателем карточки из устройства выдачи, сработает система защиты и, в целях сохранности Денег Клиента, Карточка и/или банкноты будут втянуты внутрь Банкомата и задержаны в специальном отсеке. В таких случаях, возврат Карточки Держателю карточки может быть произведен Банком, на основании заявления предоставленного в отделения Банка, только после выяснения причин задержания Карточки и консультации с Банком, а восстановление суммы Карточной операции (или ее не изъятой части), изъятой со Счета по факту Авторизации, может быть произведено только после переинкассации Банкомата и уточнения суммы не изъятых Держателем карточки наличных Денег.

## **9. Использование Карточки для вноса наличных Денег при помощи Банкомата**



9.1. Взнос наличных денег на Счет при помощи Банкомата АО «Народный Банк Казахстана» производится Держателем карточки в режиме самообслуживания на Банкоматах АО «Народный Банк Казахстана» имеющих специальный купюроприёмник.

9.2. Банкомат принимает наличные деньги в валютах, определенных АО «Народный Банк Казахстана» для данного Банкомата (как правило, тенге и/или доллары США) и не идентифицирует наличные деньги в иной валюте, а также ветхие, загнутые, смятые наличные деньги, монеты, поддельные купюры.

9.3. Деньги в купюроприёмник Банкомата должны вкладываться Держателем Карточки в купюрах, в разглаженном виде и в одной валюте.

9.4. После подсчета вложенных купюр, определения их номинала и подлинности, Банкомат подсчитывает общую сумму и предлагает Держателю карточки подтвердить сумму операции.

9.5. В случае подтверждения Держателем карточки суммы операции, деньги зачисляются на Счёт и становятся доступными для использования в течение 30 (тридцати) минут с момента совершения операции.

9.6. Купюры, состояние которых не позволяют электронике Банкомата убедиться в их подлинности, возвращаются Держателю карточки. Если среди вложенных купюр Банкомат определит неплатежные купюры, то он предложит Держателю карточки забрать отбракованные купюры и пополнить Счет на сумму за минусом этих купюр. В случае согласия, Держатель карточки забирает из приемника купюр Банкомата неплатежные купюры, а Банкомат принимает меньшую сумму. В случае несогласия Держателя карточки операция по пополнению не производится и Банкомат возвращает Держателю карточки все вложенные купюры.

9.7. После завершения Карточной операции, распечатывается чек (в случае если Держателем карточки была выбрана опция печати чека). Ввиду конфиденциальности содержащейся в чеке информации рекомендуется забирать с собой распечатанный чек и никогда не оставлять его около Банкомата.

9.8. Банк вправе устанавливать ограничение (лимит) на частоту и сумму операций вноса наличных денег на Счет при помощи Банкомата.

9.9. Операция вноса наличных денег для действующей Карточки при наборе правильного ПИН-кода может быть отклонена по следующим причинам:

- в купюроприемник Банкомата положены неплатежные купюры, иная валюта, монеты и/ или другие предметы, купюры в разной валюте;
- количество купюр, вложенных в купюроприемник Банкомата превышает установленное для Банкомата максимальное количество купюр для разовой операции. Необходимо разделить вносимую сумму на части и повторить операцию несколько раз;
- вносимая сумма превышает лимит Банка, установленный для данных операций. В этом случае рекомендуется обратиться в филиал/подразделение Банка;

9.10. Держатель карточки несет ответственность за умышленные действия, связанные с порчей имущества Банка (Банкомата), в том числе по порче устройства приема наличных денег Банкомата в полном объеме причиненного Банку фактического ущерба.

9.11. При работе с Банкоматом следует помнить, что, если возвращаемые банкноты в течение 20 секунд не изъяты Держателем карточки из устройства купюроприемника, сработает система защиты и, в целях сохранности Денег Клиента, банкноты будут втянуты внутрь Банкомата и задержаны в специальном отсеке. В таких случаях, возврат денег Держателю карточки может быть произведен Банком, на основании заявления Клиента предоставленного в отделения Банка, только после выяснения причин задержания денег, консультации с Банком, и только после переинкассации Банкомата и уточнения суммы не изъятых Держателем карточки возвращенных наличных Денег. Держатель карточки вправе обратиться в Банк для содействия в переговорах с банком, обслуживающим данный Банкомат.

9.12. Банк не несет ответственности в случае, если в купюроприемник Банкомата были вложены смятые, разорванные, неплатежные купюры.

## **10. Использование Карточки для оплаты товаров, работ и услуг Предпринимателя**

10.1. По правилам платежных систем Предприниматель не вправе завышать стоимость товаров, работ или услуг при принятии Карточки к оплате по сравнению с наличным расчетом. Держатель карточки обязан уведомлять Банк обо всех случаях завышения стоимости товаров, работ или услуг.

10.2. Банк остается непричастным ко всем спорам между Держателем карточки и Предпринимателем, принимающим Карточку в оплату товаров и услуг.

10.3. Держатель карточки с учетом ограничений, установленных законодательством Республики Казахстан вправе вернуть оплаченную по Карточке покупку, или отказаться от предоплаченной по Карточке услуги. Для этого, по требованию Держателя Карточки и с согласия Предпринимателя, кассиром осуществляется операция «возврат покупки». Возврат покупки может быть осуществлен до или после получения Предпринимателем Кода авторизации.

10.4. Держателю карточки необходимо потребовать проведения возвратной операции, поскольку после получения Кода авторизации сумма операции списывается со Счета. При этом, сумма операции будет восстановлена на Счете после получения Банком от соответствующей платежной системы данных о проведенной возвратной операции. Это обстоятельство следует учитывать при расчете суммы, доступной по Карточке.

## **11. Блокирование Карточки**

11.1 В случае утери или кражи Карточки необходимо незамедлительно обратиться в Контактный центр Банка с устным или письменным требованием Блокирования Карточки (далее - Требованием), а при невозможности связаться с Банком, необходимо обратиться в Контактный центр АО «Народный Банк Казахстана», либо самостоятельно заблокировать Карточку через Финансовый портал.

11.2 Телефоны Контактного центра Банка указаны на оборотной стороне Карточки и на Интернет-ресурсе Банка.

11.3 Контактный центр регистрирует Требование Блокирования в специальном журнале с фиксацией времени, Блокирует Карточку и передает его в Международную платежную систему.

11.4 Обращение в Контактный центр по телефону регистрируется на магнитном носителе для анализа любых возможных спорных ситуаций.

11.5 В случае поступления Требования Блокирования Карточки от третьих лиц по просьбе Держателя карточки считается исходящим от Держателя Карточки, и претензии за последствия Блокирования Банком не принимаются.

11.6 После Блокирования Карточки на основании письменного заявления Держателя Карточки Банком выпускается новая Карточка, с новым номером и ПИН-кодом.

11.7 Банк сохраняет за собой право определить меру ответственности Держателя Карточки в случае допущенной им халатности при хранении Карточки или несоблюдения секретности Пин-кода даже после Блокирования Карточки, а также в случае установления преднамеренных противоправных действий Держателя Карточки.

- Карточка может быть разблокирована на основании письменного заявления Держателя Карточки, если возможна дальнейшая ее эксплуатация. Держатель Карточки несет ответственность за использование Карточки и ее сохранность. При Блокировании Карточки, за исключением операций, совершенных самим Держателем Карточки, предусматривается ответственность: Держатель Карточки не несет ответственности за все операции, произведенные после поступления в Банк заявления о Блокировании Карточки;

- Держатель Карточки несет полную ответственность за все операции, произведенные до Блокирования Карточки.

## **12. Задержание Карточки**

12.1. Задержание Карточки в пункте обслуживания производится в случаях, если:

- 1) Карточка заблокирована;
- 2) Предъявитель Карточки не является ее Держателем;
- 3) Держатель Карточки забыл Карточку в пункте обслуживания после проведения Карточной операции.

12.2. Задержание Карточки производится Банкоматом, кассиром филиала, работником подразделения платежных карт или службы экономической безопасности Банка. При задержании Карточки (за исключением случаев задержания ее Банкоматом) составляется соответствующий акт.

12.3. Возврат задержанной Карточки производится Банком непосредственно Держателю Карточки после принятия соответствующего решения местным банком или Банком (в случае доставки задержанной Карточки в Банк) на основании письменного заявления Держателя Карточки и после выяснения обстоятельств.

## **13. Замена выданной Карточки или выпуск новой**

13.1. Замена Держателю Карточки или выпуск для него новой Карточки взамен утраченной производится на основании письменного заявления в отделениях Банка либо через Финансовый портал.

13.2. Карточка заменяется в случаях, если истекает срок ее действия, Карточка повреждена, утеряна, украдена, рассекречен ПИН-код, Держатель Карточки забыл ПИН-код, а также по желанию Держателя Карточки, по инициативе Банка при использовании во Фрод-опасной стране. Заменяемая Карточка подлежит сдаче в Банк (при ее наличии).

## **14. Урегулирование споров**

14.1. Держатель Карточки вправе истребовать от Банка копии документов, подтверждающих правильность изъятия денег со Счета.

14.2. По всем спорам Держатель Карточки обращается с письменным запросом в Банк, который в случае принятия претензии выступает перед Международной платежной системой от имени Держателя Карточки. Правилами Международной платежной системы установлен срок давности по рассмотрению спорной Карточной операции – 45 календарных дней со дня ее совершения.

14.3. В случае обоснованности претензии Банк восстанавливает сумму Карточной операции на Счет. Необоснованные претензии наказываются Международной платежной системой штрафами, которые могут превышать сумму спорной Карточной операции. Банк вправе без согласия Держателя Карточки изъять со Счета штрафы и сумму необоснованной претензии.

## **15. К сведению Держателя Карточки**

15.1. По всем вопросам, касающимся пользования Карточкой, Держатель Карточки может обратиться Контактный центр по телефонам, указанным на оборотной стороне Карточки и на Интернет-ресурсе Банка.

## ПРОЦЕДУРЫ БЕЗОПАСНОСТИ

- 1.1 Перед началом работы в Финансовом портале Клиенту необходимо убедиться, что на компьютере, мобильном телефоне или другом оборудовании, с которого производится доступ к Финансовому portalу, установлено и находится во включенном состоянии антивирусное программное обеспечение с актуальными антивирусными базами данных.
- 1.2. Для обеспечения корректности и безопасности работы Финансового портала Клиенту необходимо использовать устройства с установленным лицензионным программным обеспечением.
- 1.3. В целях надлежащей идентификации Клиента для получения Электронных банковских услуг через Финансовый портал, Клиент при открытии счета указывает номер телефона сотовой связи, который будет в дальнейшем использован для доставки пароля для Электронных банковских услуг на подтверждение операций в Финансовом портале, а также для получения уведомлений/оповещений в виде sms-сообщений в рамках настоящего Договора.
- 1.4. Изменение номера телефона Клиента осуществляется только лично Клиентом либо доверенным лицом, путем обращения в Банк и/или по Каналам связи.
- 1.5. В целях обеспечения идентификации и Аутентификации Клиента при предоставлении Электронных платежных услуг, а также для обмена информацией между Банком и Клиентом используется Динамическая идентификация Клиента.
- 1.6. Банк предусматривает использование Биометрической идентификации Клиента при предоставлении Электронных банковских услуг в случае наличия технических возможностей у клиента для осуществления Биометрической идентификации (например: считывания отпечатка пальца и/или сетчатки глаз с использованием мобильных и иных специализированных устройств).
- 1.7. Идентификация Клиента и его права на получение Электронных банковских услуг осуществляется Банком путем проверки правильности указания Клиентом Идентификатора и пароля.
- 1.8. Для обеспечения защиты от несанкционированного доступа к информации, составляющей банковскую тайну, Банк применяет автоматическую проверку правильности указания Клиентом Идентификатора и пароля при входе в Финансовый портал.
- 1.9. Доступ к данным для разбора и анализа спорных ситуаций обеспечивается возможностью ведения архива всех отосланных/принятых Клиентом и Банком документов.
- 1.10. Все действия пользователей в Финансовом портале записываются в электронные журналы, заводимые системой.
- 1.11. После трех попыток неверного ввода идентификатора и/или пароля в Финансовый портал Банк осуществляет блокирование пользователя, работать в Финансовом портале возможно после ввода верного пароля или смены пароля на новый пароль.
- 1.12. Если компьютер после входа Клиентом в Финансовый портал остается бездействующим более 15 минут или мобильный телефон более 5 минут, осуществляется автоматически выход из Финансового портала и завершение сессии. Для повторного входа в Финансовый портал требуется идентификация Клиента.
- 1.13. В целях безопасности сохранение Идентификатора и пароля Клиента для упрощения процедуры входа в Финансовый портал не предусматривается.
- 1.14. Банк отказывает в проведении Электронных платежных услуг в случае выявления наличия искажений и (или) изменений в содержании Электронных документов, на

основании которых Клиенту предоставляются Электронные банковские услуги. Отказ Банком осуществляется в Финансовом портале в автоматическом режиме;

1.15. Банк обеспечивает защиту от несанкционированного доступа к информации, составляющей банковскую тайну, и целостность данной информации путем автоматической проверки правильности указания Клиентом идентификатора и пароля при входе в Финансовый портал.

1.16. При обнаружении несанкционированного доступа или попыток такого доступа к информации, составляющей банковскую тайну, ее несанкционированного изменения, осуществления несанкционированного платежа или перевода денег и иных несанкционированных действий, возникающих при предоставлении Банком Электронных банковских услуг, Банк уведомляет об этом Клиента, не позднее следующего рабочего дня после их обнаружения путем направления таких уведомлений по Каналам связи.