БАНК КОМПАНЬОН

«Утверждено»
Решением Правления
ЗАО «Банк Компаньон»
от 07.06. 2021 года
№_____

_____Черикбаева М.Ш.

ПРАВИЛА ВЫПУСКА И ОБСЛУЖИВАНИЯ БАНКОВСКИХ ПЛАТЕЖНЫХ КАРТ В ЗАО «БАНК КОМПАНЬОН»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие Правила определяют порядок выпуска и обслуживания банковских локальных и международных платежных карт (далее по тексту - Карта) в ЗАО «Банк Компаньон» (далее – Банк), открытия, ведения и закрытия банковских счетов, по которым совершаются операции с использованием карт, условия обслуживания физических, юридических лиц и индивидуальных предпринимателей (далее – Клиентов), получивших карту, а также порядок совершения операций с использованием Карт.

1.2. Правила разработаны в соответствии с законодательством Кыргызской Республики (далее по тексту - КР), нормативными актами Национального банка Кыргызской Республики, условиями локальных и международных платежных систем.

1.3. Правила являются типовыми для всех Держателей Карт и определяют положения и условия Генерального договора счета по вкладу (депозиту) для физических лиц, заключаемого между Банком и физическим лицом (далее по тексту – Договор). Для юридических лиц и индивидуальных предпринимателей – Договор на выдачу и обслуживание карты Элкарт Бизнес.

1.4. С целью заключения Договора Клиент представляет в Банк соответствующую анкету-заявление по форме, утвержденной Банком и иные документы в соответствии с требованиями Банка.

1.5. Держатель Карты принимает на себя все обязательства, предусмотренные настоящими Правилами.

1.6. Счет открывается в Кыргызских сомах или в Долларах США по выбору Держателя Карты и наличия продукта в системе Банка.

1.7. Банк вправе установить минимальный размер денежных средств (неснижаемый остаток) на Счете, который не может быть расходован (использован) Держателем Карты в течение всего срока действия Договора. Размер неснижаемого остатка предусматривается Тарифами Банка.

1.8. Настоящие Правила и Тарифы Банка размещаются на официальном сайте Банка www.kompanion.kg, а также на информационных стендах в операционных залах Банка, осуществляющих обслуживание Держателей Карт. Комиссии Банка за оказываемые услуги по Карточным операциям взимаются по Тарифам Банка, действующим на дату оказания услуг.

2. ТЕРМИНЫ И УСЛОВНЫЕ ОБОЗНАЧЕНИЯ

Авторизация – разрешение Банка-эмитента на осуществление банковских операций с использованием Карты.

Аннулирование Карты – признание Карты недействительной и изъятие ее Банком из обращения.

Банк – ЗАО «Банк Компаньон».

Банк-Эмитент – банк, являющийся участником платежной системы, выпускающий (эмитирующий) Карты, а также отвечающий по обязательствам перед другими банками – участниками платежной системы.

Банковский день – рабочий день Банка, кроме субботних, воскресных и официально установленных в Кыргызской Республике праздничных дней.

Банкомат или ATM (AutomaticTellerMachine) – аппаратно-программный комплекс для выдачи и приема наличных денежных средств, получения информации по совершенным Транзакциям Держателем Карты, осуществления безналичных платежей и выдачи карт-чека по всем видам произведенных транзакций, совершения прочих операций, доступных Держателю Карты. Банкомат предназначен для самостоятельного совершения Держателем Карты операций с использованием Карты без участия уполномоченного работника Банка.

Блокирование Карты – полный или временный запрет на осуществление операций с использованием Карты.

Выписка – отчет о движениях денежных средств по Счету и проведенных операциях посредством Карты за указанный период и об остатке денежных средств на Счете Держателя Карты.

Выписка ATM (Мини-выписка) – выписка по Счету, формируемая Банкоматом по запросу Держателя Карты. Выписка охватывает максимум 10 (Десять) последних транзакций, произведенных по Счету Держателя Карты.

Банковская Платежная Карта – платежный инструмент, позволяющий Держателю Карты проводить операции по покупке товаров, услуг, получению наличных денежных средств в национальной и иностранной валютах, через POS-терминалы или иные устройства, и средство

доступа к счету для управления Держателем Карты денежными средствами, находящимися на счете, открытом у Банка-эмитента, в соответствии с законодательством Кыргызской Республики, Договором между Держателем Карты и Банкам-эмитентом и настоящими Правилами. Карта является собственностью Банка-эмитента и предоставляется в пользование Держателю Карты в соответствии с условиями Договора и настоящих Правил.

Владелец счета - физическое или юридическое лицо, индивидуальный предприниматель, заключивший договор банковского счета в соответствии с законодательством Кыргызской Республики.

Держатель Карты (Клиент) – физическое лицо, в том числе уполномоченное юридическим лицом/индивидуальным предпринимателем-владельцем счета, имеющее право совершать операции с использованием карты на основании договора, на имя которого Банком выпущена Карта.

Заявление – анкета-заявление на открытие Счета и заявление на выпуск Карты. Является неотъемлемой частью данных правил и Договора (далее – Заявления).

Счет – счет, открываемый Банком Держателю Основной Карты для движения денежных средств осуществления Транзакций по Карте Держателя Карты.

Карточная операция – оплата товаров и услуг, получение наличных денежных средств, обмен валюты, и другие операции, определенные Банком и на его условиях, совершаемые с использованием Карты.

Кодовое слово – комбинация букв, выбранная Клиентом и указанная в заявлении на выпуск Карты или в иных письменных документах, предоставленных Клиентом в Банк, используемая Сторонами для идентификации Клиента по телефону.

Лимит Авторизации – предельная сумма денежных средств, доступная Держателю Карты для совершения операций с использованием Карт.

MOTO (Mail Order/Telephone order) – платежное поручение Клиента Банка, составленное с использованием реквизитов Карты (резервирование гостиниц, автомобилей по телефону или посредством электронной почты, факсом и пр.).

Нештатная ситуация – ситуация, которая не может быть решена встроенными автоматическими средствами управления рисками отдельной платежной системы в соответствии с правилами и технологией работы системы и требует для ее разрешения специально организованной деятельности персонала оператора или Банка.

Основная Карта – банковская платежная Карта, выпускаемая Банком на имя владельца Счета - держателя основной Карты, обладающий полными правами на совершение операций по Карте. Банковская платежная Карта, используемая Держателем карты для безналичной оплаты товаров и услуг предприятий торговли и сервиса, осуществления денежных переводов, получения наличных денег, обменных операций с иностранной валютой, как на территории Кыргызской Республики, так и в других странах, а также для проведения иных операций, предусмотренных настоящим Договором. Карта выдается Клиенту в соответствии с условиями настоящего Договора.

Овердра́фт (англ. Overdraft – сверх планируемого, перерасход) – краткосрочное кредитование банком счёта клиента для оплаты им за товары и предоставленные ему услуги при недостаточности или отсутствии на счёте клиента-заемщика денежных средств. В этом случае банк списывает средства со Счета клиента в полном объеме, то есть автоматически предоставляет клиенту кредит на сумму, превышающую остаток средств.

ПИН-код – 4-х значный (или более) Персональный Идентификационный Номер (секретный код), состоящий из цифр и служащий для идентификации Держателя Карты при проведении карточных операций в автоматизированном режиме. Пин-код известен только Держателю Карты, передаётся вместе с Картой при получении. ПИН-код может быть изменен клиентом самостоятельно, либо перевыпущен Банком по заявлению клиента. ПИН-код является аналогом собственноручной подписи клиента.

Пин-конверт – специальный запечатанный конверт, выдаваемый Держателю Карты, содержащий вкладыш на котором напечатан ПИН-код.

ПВН - Пункт приема и/или выдачи наличных денежных средств, соответствующим образом оборудованное место (помещение) для совершения операций по выдаче и/или приему наличных денежных средств, проведения расчетов, в том числе и с использованием Карт.

Платежная система (далее Система) – Национальная платежная система «Элкарт» и/или Международная платежная система Visa International.

Национальная платежная система по расчетам банковскими платежными картами – система расчетов по операциям с использованием национальных карт системы «Элкарт», функционирующая на базе аппаратно-программного комплекса Единого межбанковского процессингового центра.

Оператор национальной платежной системы – Закрытое акционерное общество «Межбанковский процессинговый центр» (ЗАО МПЦ).

Международная платежная система Visa International, совокупность программно-технических средств, документации и организационно-технических мероприятий, обеспечивающих осуществление платежей с использованием платежных карт Visa в соответствии с внутренними правилами данной системы. Visa устанавливает правила функционирования и осуществляет клиринговые расчеты по Карточным операциям между членами Visa с соответствующей конвертацией валют.

ПОС-терминал – Электронный терминал, предназначенный для осуществления безналичных операций с помощью Карт.

Процессинговый Центр – юридическое лицо, обеспечивающее информационное и технологическое взаимодействие между участниками Платёжных систем и расчётов**.**

Реестр операций – документ, полученный Банком в электронной форме от Процессингового Центра, и содержащий сведения о банковских операциях за определенный период времени. В Реестре операций сумма совершенной Карточной операции (покупки,снятие наличных, возврат денежных средств) указывается в валюте Счета и в случаесовершения операции в валюте отличной от валюты Счета представляет собой сумму, эквивалентную сумме совершенной операции по курсу Банка на дату совершения Карточнойоперации с использованием Карт. При возврате Держателю Карты денежных средств в валютеСчета по операциям, совершенным с использованием Карты, в валюте, отличной от валютыСчета, конвертация осуществляется Банком в порядке, установленном в настоящих Правилах;

Реквизиты Карты – совокупность знаков и цифр, расположенных на лицевой, оборотнойстороне Карты, а также записанных на магнитной полосе и чипе Карты.

Стоп-лист – список номеров Карт, запрещенных к обслуживанию в платежных системах, передаваемый во все Пункты обслуживания Карт для предотвращения использования утерянных и похищенных Карт.

СМС - оповещение – получение на мобильный телефон СМС - оповещений о расходных и/или приходных операциях (снятие наличных денежных средств, оплата товаров и услуг), совершенных с использованием Карты и/или иные рассылки информационного характера.

Суточный лимит операций – лимит по максимальной сумме и/или количеству проводимых с использованием Карты операций, установленный в соответствии с локальными нормативными актами Банка, при превышении которого, по усмотрению пункта обслуживания Карты, может быть проведена дополнительная авторизация операции.

Транзакция – операция с использованием Карты при покупке товаров, услуг, обмена валют или получения наличных денежных средств, в результате которой происходит дебетование или кредитование Счета на сумму Транзакции.

Технический Овердрафт – овердрафт, возникающий по не зависящим от клиента причинам (например, курсовая разница).

Терминальная сеть банка – совокупность устройств Банка, предназначенных для обработки, передачи данных, выдачи наличных, проведения безналичных операций, либо получения информации по Картам Платёжной системы.

Cardex – система карточных денежных переводов на базе программно-аппаратного комплекса ЗАО «МПЦ», позволяющего осуществлять переводы с использованием реквизитов Карты, через устройства самообслуживания, подключённые к ЗАО «МПЦ».

3. ВЫПУСК ОСНОВНОЙ КАРТЫ, ВЫДАЧИ ПИН-КОДА И ОТКРЫТИЕ СЧЁТА

3.1. В рамках настоящих Правил и согласно Договору на основании соответствующего Анкеты-

заявления Клиента Банк **открывает: Карт-счет – это Счет по вкладу (депозиту) до востребования**, используемый Клиентом для хранения, накопления денежных средств, а также для проведения платежей и расчетов, в соответствии с Договором и Заявлением Клиента на открытие Счета.

3.2. На Счет физического лица, помимо личных денежных средств клиента, могут зачисляться заработная плата, авторские гонорары, пенсии, алименты, социальные пособия, средства с другого банковского Счета, платежи, связанные с наследованием, плата за реализацию личного имущества, принадлежащего владельцу Счета, и другие поступления и платежи. Со Счета до востребования физического лица клиент может осуществлять платежи личного характера, включая платежи за приобретенные для личных целей товары (оказанные услуги), коммунальные платежи и иные подобные платежи, носящие личный характер.

3.3. На/со Счет(а) юридического лица или индивидуального предпринимателя могут зачисляться/списываться средства для ведения административно-хозяйственной деятельности (командировочные, представительские расходы, платежи для оплаты товаров, услуг и другие расходы)

3.4. Для открытия Счета и получения Карты Держатель Карты заполняет соответствующий документ установленной формы и передаёт их Банку на рассмотрение.

3.5. Банк на основании заявлений открывает Счет и выпускает Карту на имя Держателя Карты не позднее 7 рабочих дней для г.Бишкек),10-15 рабочих дней для регионов.

3.6. Банк выдает изготовленную Карту Клиенту, либо его доверенному лицу, действующему на основании выданной Клиентом доверенности.

3.7. Для юридических лиц выдача карты осуществляется Банком лицу, указанному в Анкете-заявлении.

3.8. При получении Карты Держатель Карты должен расписаться на оборотной стороне Карты в поле для подписи.

3.9. Передача Карты другим лицам в пользование или в качестве залога запрещается. Карта, предъявленная неуполномоченным лицом, подлежит изъятию.

3.10. Карта является собственностью Банка, по истечении срока действия Карты, или по первому требованию Банка, Карта должна быть в обязательном порядке возвращена Держателем Карты в Банк.

3.11. ПИН-код представляет собой одно из дополнительных средств защиты от несанкционированного пользования Картой.

3.12. В целях защиты средств на Счете запрещается сообщать ПИН-код третьим лицам. На Держателя Карты возлагается полная ответственность за передачу ПИН-кода третьим лицам, при этом Банк снимает с себя всю ответственность за несанкционированное использование средств при помощи Карты.

3.13. После выдачи Карты Держателю Карты выдается специальный запечатанный конверт, где напечатан ПИН-код. Рекомендуется сразу при получении вскрыть конверт, запомнить ПИН-код и уничтожить конверт. ПИН-код не известен сотрудникам Банка, и должен храниться Держателем Карты в секрете, в течение всего времени эксплуатации Карты. Следует придерживаться определенных правил для обеспечения секретности ПИН-кода:

а) если ПИН-код записан где-либо Держателем Карты, то следует хранить Карту и запись раздельно;

б) не позволять кому-либо подсматривать набираемую на клавиатуре электронного устройства комбинацию цифр ПИН-кода;

в) не записывать ПИН-код на самой карте. По картам, с нанесённым на них ПИН-кодомпретензии не рассматриваются.

При наборе PIN-кода цифры на дисплеях электронных устройств специально не высвечиваются, а заменяются условным знаком. Важно не допускать ошибок при наборе. Если три раза подряд (с любым временным промежутком, при пользовании одним или разными электронными устройствами) набирался неправильный ПИН-код, то, в случае допущения четвертой ошибки подряд, Банк блокирует Карту, и она будет задержана в банкомате, может быть изъята в Предприятии обслуживания или пунктом выдачи наличных денег до выяснения обстоятельств.

3.14. Банк не несет ответственности за операции, совершенные в результате разглашения Держателем Карты номера карты и/или ПИН-кода.

3.15. ПИН-код является аналогом собственноручной подписи, все транзакции, проведённые с использованием ПИН-кода, считаются сделанными Держателем Карты.

3.16. Держатель карты может самостоятельно изменить ПИН-код в устройствах самообслуживания Банка.

3.17. Суммы Карточных операций, совершенных с использованием, суммы комиссий за произведенные с использованием Карты Карточные операции, в том числе комиссий других банков, и любые другие расходы, связанные с обслуживанием Карты списываются Банком со Счета в безакцептном порядке согласно п. 5.2.3. и 5.2.5. настоящих Правил.

3.18. По истечении срока действия Карты, или по первому требованию Банка, Карта должна быть в обязательном порядке возвращена Держателем Карты в Банк.

4. УСЛОВИЯ ПОЛЬЗОВАНИЯ КАРТОЙ

4.1. Получение наличных денежных средств.

4.1.1. Держатель Карты может получить наличные денежные средства двумя способами:

1) Через ПОС-терминалы (ПВН).
2) Банкоматы.

4.1.2. При выдаче наличных денежных средств через ПВН, необходимо предъявить Карту кассовому сотруднику и документ, удостоверяющий личность.

4.1.3. После установления личности клиента сотрудник проведёт авторизацию посредством ПОС-терминала.

4.1.4. В случае положительного ответа будет распечатано два чека, на каждом из которых должен расписаться кассовый работник и Держатель Карты. После чего кассовый работник выдаст наличные денежные средства в размере, указанном на чеке

4.1.5. В ПВН сторонних банков возможно снятие дополнительной комиссии, в этой связи Держатель Карты должен уточнить наличие и размер комиссий у сотрудника другого банка до проведения операции.

4.1.6. В случае несогласия Держателя Карты с проведённой операцией, необходимо требовать отмены операции, в день проведения основной операции. В этом случае будет отменена сама операция и все комиссии, взятые сторонним банком.

4.1.7. Отмена операции производится только на всю сумму, частичная отмена операции невозможна.

4.1.8. В случае, если не удалось провести отмену операции, необходимо потребовать проведение операции «Возврат на Карту».

4.1.9. В случае отказа сотрудника проводить операцию «Возврат на Карту», Держателю Карты необходимо обратиться в свой Банк для оформления претензионного заявления, согласно главе 7 настоящих Правил.

4.1.10. При выдаче наличных денежных средств через банкоматы подлинность Карты и права Держателя Карты как законного владельца Карты удостоверяются при правильном наборе ПИН-кода на клавиатуре Банкомата.

4.1.11. Одновременно с выдачей наличных денежных средств Банкомат вернет Карту. Необходимо своевременно забрать выданные Банкоматом денежные средства и Карту, иначе, в течение 15 (пятнадцати) секунд, Банкомат заберет денежные средства назад и может не вернуть Карту.

4.1.12. В случае, если Карта или денежные средства не были выданы, были забыты, произошло излишнее списание денежных средств и пр., необходимо обратиться в Банк, для оформления претензионного заявления, согласно главе 7 настоящих Правил.

4.1.13. В случае, если есть экстренная необходимость получения денежных средств без использования карты (карта не была вовремя доставлена, украдена, потеряна, испорчена и т.п.), денежные средства могут получены наличными через кассу Банка. Для этого необходимо произвести следующие действия:

а) Написать заявление на блокировку карты.
б) Написать заявление на выдачу наличных денежных средств со Счета Карты;

4.1.14. Денежные средства будут выданы после уточнения реального остатка по Счету, с учётом ранее проведённых транзакций по Карте.

4.1.15. При проведении операций в валюте, отличной от валюты Счета, возможны финансовые потери у клиента из-за конвертации валют, схемы которых указаны в ***Приложении №1.***

4.2. Оплата картой в ТСП.

4.2.1 Для проведения оплаты за приобретенные товары или оказанные услуги, необходимо предъявить работнику торговой точки Карту.

4.2.2. Требуйте проведения операций с Картой только в Вашем присутствии. Это необходимо в целях безопасности.

4.2.3. Убедившись в подлинности Карты и в правах Держателя Карты как законного владельца Карты, работник производит авторизацию с помощью ПОС-терминала, т.е. получение разрешения у Банка-эмитента на проведение операции с Картой. В случае использования ПОС-терминала две заполненные копии чека распечатываются автоматически. В случае проведения операции с использованием ПИН-кода ставить подпись на чеке не обязательно, поскольку операция подтверждена ПИН-кодом, аналогом собственноручной подписи. Если при проведении операции ПИН-код не запрашивался, то необходимо поставить свою подпись на чеке.

Чеки ПОС-терминала должны содержать следующие данные:

а) номер документа, дата и время совершения операции
б) наименование (код) торговой точки или эквайера;
в) сумму платежа;
г) валюту платежа;
д) код авторизации;
е) размер комиссии или скидки (если есть);
ж) реквизиты Карты в соответствии с правилами безопасности платежной системы;
з) дополнительные реквизиты, если это предусмотрено регламентом и порядком работы соответствующих платежных систем.

4.2.4. Чек ПОС-терминала распечатывается в двух экземплярах. Не расписывайтесь на чеке в том случае, если на нем не проставлена сумма, которая в дальнейшем будет списана с Вашего Счета в Банке, проставлена некорректная сумма или отсутствуют другие детали операции (например, дата).

4.2.5. Чек ПОС-терминала, является финансовым документом, удостоверяющим факт проведения транзакции.

4.2.6. Работник торговой точки должен сравнить Вашу подпись, поставленную в его присутствии на чеке, с подписью на оборотной стороне Карты.

4.2.7. Если работник торговой точки не убежден в идентичности подписей, он имеет право потребовать повторно расписаться на чеке (в отдельных случаях, несколько раз, до тех пор,пока работник не убедится в подлинности подписи), а также предъявить документ, удостоверяющий личность.

4.2.8. Если работник торговой точки не уверен в идентичности Вашей подписи, он имеет право отказать в оплате Вашей покупки по Карте и произвести отмену операции и предложить Вам иной способ оплаты, например, наличными денежными средствами.

4.2.9. После того, как работник торговой точки надлежащим образом оформил чек, проверил Вашу подпись и принял оплату по Карте, он обязан выдать Вам первый экземпляр чека. Не забудьте оставить себе первый экземпляр чека, который является подтверждением сделки.

4.2.10. Настоятельно рекомендуем сохранять копии всех документов, полученных Вами в подтверждение оплаты Картой за товары и услуги.

4.2.11. В случае несогласия с операцией необходимо вернуть весь товар и требовать отмены операции, в день проведения основной операции.

4.2.12. Отмена операции возможна только на всю сумму операции, частичная отмена операции невозможна

4.2.13. В случае, если происходит возврат товара в день, отличный от дня проведения транзакции, то необходимо требовать операции возврата денег на Карту.

4.2.14. При проведении операции возврата денег на Карту, возможен частичный возврат, на сумму возвращаемого товара.

4.3. Оплата через Интернет с использованием Карты.

4.3.1. Оплата за товары и услуги в сети Интернет платежной картой включает в себя все виды платежей, не требующих физического присутствия карты при оплате, но с использованием реквизитов карты, обязательными из которых является- номер карты, срок действия карты, эмбоссирование имя Держателя карты (имя и фамилия как указано на карте). Дополнительно при проведении могут быть запрошены такие реквизиты как CVV2, 3D Secure в соответствия с условиями обслуживания Интернет-ресурса.

4.3.2. По умолчанию по картам Visa клиенту открыт доступ к 3D Secure, в связи с этим доступ к интернет-платежам доступен клиентам по умолчанию.

4.3.3. По картам национальной платежной системы Элкарт доступ к интернет-операциям открывается на основании заявления Держателя карты.

4.3.4. Проводя операции оплаты в сети Интернет, Держатель Карты осознаёт и принимает на себя ответственность за возможные негативные последствия, возникающие при данном виде транзакций.

4.3.5. Все карты VISA ЗАО «Банк Компаньон» подключены к системе предотвращения мошеннических транзакций Verified by VISA (VbV). Для получения дополнительного подтверждающего кода Держатель Карты обязан в заявлении указать корректный номер собственного мобильного телефона.

4.3.6. Перед покупкой картой VISA Держатель Карты должен убедиться в том, что интернет-магазин также поддерживает технологию VbV.

4.3.7. Держатель Карты должен передавать информацию о своей Карте только для совершения безналичных платежей. Держатель Карты должен избегать пересылки реквизитов Карты по электронной почте, так как передаваемая по электронной почте информация не полностью защищена от перехвата и использования посторонними лицами.

4.3.8. Держатель Карты должен убедиться в том, что интернет-магазины используют сертифицированные стандарты для обеспечения информационной безопасности. Изображение «замочка и ключика» в браузере, например, означает использование магазином протокола SSL (Secure Sockets Layer), который обеспечивает защиту передачи данных.

4.3.9. До завершения транзакции в Интернете Держатель Карты должен ознакомиться с условиями доставки товара и правилами его возврата, ссылка на которые обычно находится на главной странице сайта интернет-магазина.

4.3.10. Держатель Карты должен узнать, может ли он вернуть товар, и кто несет расходы по возврату товара. Обычно полные правила и условия публикуются на сайте интернет-магазина. Если они отсутствуют, то может быть, Держателю Карты не стоит делать покупку в этом интернет-магазине. В случае, если Держатель Карты желает производить оплату за приобретаемые товары/услуги через Интернет с использованием данных Карты, Держатель Карты настоящим подтверждает свое полное и безусловное согласие, что Счет будет дебетован на сумму операции и сумму комиссий, применимых для данного вида операции Банком и/или продавцом товара/услуги и/или Платежной системой и/или Банком продавца по операциям произведенным Держателем Карты через Интернет с использованием данных Карты (номера Карты, срока ее истечения, CVV2 и т.д.) и/или данных Держателя Карты.

4.3.11. Держатель Карты несет полную ответственность за все операции, которые могут быть произведены через Интернет с использованием данных Карты и/или данных Держателя Карты, даже если операции были произведены не самим Держателем Карты, а любым третьим лицом, которому такие данные стали известны в связи с их использованием Держателем Карты при платежах через Интернет, при ненадлежащем хранении Карты, когда к Карте имели доступ третьи лица, в любых иных случаях, результатом которых стало наличие у третьих лиц данных о Карте и/или о Держателе Карты, позволяющие осуществлять платежи через Интернет без согласия Держателя Карты.

4.3.12. Держатель Карты принимает на себя все возможные потери, убытки, ущерб и т.п., возникшие в результате осуществления третьим лицом платежей через Интернет с использованием данных Карты и/или данных Держателя Карты, и настоящим гарантирует, что не будет подавать претензий Банку или каких-либо исков против него в таких случаях, поскольку Банк предварительно и в полном объеме информировал Держателя Карты о возможных рисках,

связанных с осуществлением платежей через Интернет с использованием Карты и/или данных Держателя Карты.

4.3.13. Держатель Карты признает и подтверждает, что сам является инициатором предоставления ему технической возможности осуществлять платежи через Интернет с использованием данных Карты и/или данных Держателя Карты, а также то, что он освобождает Банк от какой либо ответственности, а Банк, соответственно, не несет перед ним никакой ответственности за любые последствия, которые могут возникнуть для Держателя Карты при проведении платежей через Интернет с использованием Карты как самим Держателем Карты, так и любым третьим лицом, уполномоченным или не уполномоченным Держателем Карты.

4.3.14. Держатель Карты подтверждает, что принимает на себя все риски, связанные с:

а) Возможным доступом третьих лиц к данным Карты и/или данным Держателя Карты, которые последний использовал при проведении платежей через Интернет с использованием Карты;

б) Осуществлением третьим лицом, которому стали известны данные Карты и/или данные Держателя Карты, любых платежей через Интернет. Банк не несёт ответственности за утерю клиентом конфиденциальной информации при использовании непроверенными интернет-ресурсами.

4.3.15. Держатель Карты вправе отказаться от обслуживания в сети Интернет, предоставив в Банк заявление о блокировании доступа в обслуживании в сети Интернет.

4.4. Пополнение Счета.

4.4.1. Пополнить Счет Карты можно одним из следующих способов:

а) наличными в любом филиале или сберкассе Банка;

б) пополнить наличными Счет в платежном терминале Банка. Валюта пополнения в платежном терминале – кыргызский сом;

в) пополнение карты через внутренние сервисы Банка;

г) безналичным переводом из других банков. Предварительно необходимо получить реквизиты Счета;

д) Безналичным переводом с Карты на Карту в рамках продукта «Cardex» (только по картам Элкарт).

4.4.2. Пополнять Счёт в филиале или сберкассе Банка может любое физическое или юридическое лицо. Для пополнения счёта необходимо указать реквизиты Счёта Клиента.

4.4.3. Актуальный список терминалов и адреса их расположения размещаются на сайте Банка www.kompanion.kg.

4.4.4. Пополнение Счета посредством платежных терминалов может производиться в любое время, поступление средств на карту будет производиться не позднее следующего рабочего дня, с момента поступления денежных средств в терминал.

4.5. Изъятие Карты.

4.5.1. Задержание Карты в ТСП или ПВН или пункте выдачи наличных денежных средств производится в случаях, если:

- Карта Блокирована.
- Предъявитель Карты не является ее Держателем.
- Держатель Карты забыл карту на месте проведения Карточной операции после ее проведения.

4.5.2. Задержание Карты производится банкоматом, кассиром Предприятия обслуживания или пункта выдачи наличных, сотрудником Банка. При задержании Карты (за исключением случаев задержания ее банкоматом) составляется соответствующий акт.

4.5.3. Причина задержания Карты выясняется Банком не позднее следующего банковского дня, следующего за днем обращения Держателя Карты в Банк или Банк, задержавшего карту, устно (по телефону) или письменно.

4.5.4. Возврат задержанной Карты производится Банком непосредственно Держателю Карты после принятия соответствующего решения Банком, задержавшим карту, или Банком, в случае доставки задержанной Карты в Банк, по письменному заявлению Держателя Карты.

4.5.5. Банкомат может изъять Карту. Причиной может быть распоряжение Банка-эмитента, либо

неисправность Банкомата. Кроме того, при неправильном наборе ПИН-кода три и более раз, Карта, как правило, не возвращается Банкоматом.

4.5.6. В случае изъятия Карты банкоматом необходимо:

а) связаться с банком, установившим Банкомат. Координаты банка и телефоны обычно указываются на самом Банкомате или рядом с местом размещения Банкомата;

б) связавшись с банком, который обслуживает Банкомат, объясните ситуацию и уточните время, в которое Вы сможете получить обратно Вашу Карту;

в) для получения Карты необходим документ, удостоверяющий личность.

4.5.7. В случае отказа банка-владельца банкомата вернуть Карту, необходимо обратиться в Банк с претензионным обращением, согласно п. 7 настоящих Правил.

4.6. Блокирование карты.

4.6.1. В случае утери, кражи или использования Карты неуполномоченным лицом необходимо незамедлительно обратиться в любое отделение ЗАО «Банк Компаньон» с письменным требованием блокирования Карты либо подать заявку на блокировку через электронные сервисы Банка. В требовании указывается фамилия, имя и отчество Держателя Карты и, по возможности, дополнительная информация: дата рождения, номер и срок действия Карты, а также причина блокирования.

4.6.2. Возможна удаленная блокировка карты путем звонка на горячую линию Банка, короткий номер 8800. При этом Держателю карты следует сообщить фамилию, имя и отчество, дату рождения, кодовое слово, а также указать причину блокировки. Если кодовое слово забыто, то необходимо сообщить паспортные данные.

4.6.3. Карты Национальной платёжной системы Элкарт также можно заблокировать, обратившись в ЗАО «МПЦ» по круглосуточному многоканальному телефону +996 312 664325 и назвав кодовое слово.

4.6.4. Обращения в ЗАО «МПЦ» по телефону регистрируются на магнитном носителе для анализа любых возможных спорных ситуаций.

4.6.5. При установлении Банком факта блокирования Карты с указанием кодового слова претензии за последствия блокирования Банком не принимаются.

4.6.6. После Блокирования Карты на основании дополнительного письменного заявления Держателя Карты Банком выпускается новая Карта по Счету Держателя Карты, с новым номером и ПИН-кодом.

4.6.7. При обнаружении Карты, ранее заявленной как утраченной, Держатель Карты должен немедленно информировать об этом Банк, а затем вернуть Карту в Банк. В случае невозврата найденной Карты Держатель Карты принимает на себя все риски, связанные с не возвратом Карты и возмещает Банку любые расходы, которые может понести Банк в связи с невозвратом Карты.

4.6.8. Банк имеет право определить меру ответственности Держателя Карты в случае допущенной им халатности при хранении карточки или несоблюдения секретности ПИН-кода даже после блокирования Карты Держателем, а также в случае установления преднамеренных противоправных действий Держателя Карты.

4.6.9. Банк имеет право передавать соответствующей платежной системе реквизиты блокированной Карты в целях предотвращения несанкционированного ее использования.

4.6.10. Для разблокирования Карты со стоп-листа (с временного блока, который был поставлен при обращении/звонка самого клиента) необходимо обратиться в любое отделение ЗАО «Банк Компаньон» с письменным требованием разблокирования Карты или позвонить на горячую линию Банка, короткий номер 8800. При звонке на горячую линию Банка необходимо сообщить фамилию, имя и отчество, дату рождения, кодовое слово в следующих случаях:

1) Обнуление ПИН счётчика - клиент не верно 3 раза набрал ПИН код;
2) По инициативе Клиента временно заблокировать карту.

4.7. СМС-Оповещение.

4.7.1. СМС-оповещение доступно по всем Картам Банка.

4.7.2. Для держателей карт Visa услуга СМС-оповещения подключается по умолчанию. Для отключения

данной услуги, требуется Заявление клиента на отключение СМС-оповещения.

4.7.3. Для держателей Элкарт для подключения услуги СМС-оповещения клиент должен предоставить Заявление на подключение услуги СМС-оповещения.

4.7.4. Держатель Карты оплачивает комиссию за СМС-оповещение согласно Тарифам Банка.Комиссия взимается автоматически.

4.7.5. В случае, если на счёте нет достаточной суммы в течение трех месяцев для оплаты комиссии за СМС- оповещение,услуга будет автоматически отключена.

4.7.6. Для повторного подключения услуги Держатель Карты должен предоставить Заявление на подключение услуги СМС-оповещения.

4.7.7. Держатель Карты вправе отказаться от услуги СМС-оповещения путем подачи в Банк Заявление клиента на отключение СМС-оповещения

4.7.8. Если Держатель Карты желает изменить номера мобильного телефона для получения СМС-оповещения, он должен письменно сообщить об этом в Банк.

4.8. Технический овердрафт.

4.8.1. При образовании Технического Овердрафта Держатель Карты обязан выплатить Банку полностью сумму Технического Овердрафта с учётом комиссии Банка, предусмотренной тарифами Банка и в срок не позднее пяти рабочих дней с момента образования технического овердрафта.

4.8.2 Поступающие на Счет денежные средства направляются Банком на погашение общей суммы задолженности на текущую дату согласно следующей очередности:

а) комиссия за Технический Овердрафт;

б) технический Овердрафт;

в) за осуществление платежа, в случае если Держатель Карты или ДержательДополнительной Карты передал Карту и рассекретил ПИН-код третьему лицу;

г) за совершенные Карточные операции, в том числе совершенные третьими лицами с использованием Карты, ее аналога или реквизитов Карты;

д) другие обязательства Держателя Карты перед Банком;

е) за возможные отрицательные последствия доступа на проведение любых операций через Интернет и МОТО, в числе, но не ограничиваясь следующими: риск проведения несанкционированных операций третьими лицами по Карте через Интернет и МОТО (п. 5.4.5).

4.8.3. В случае непогашения Технического Овердрафта денежные средства списываются с других счетов клиента, открытых в Банке, а также за счет неснижаемого остатка на карте. В случае недостаточности средств для списания задолженности, клиенту направляются СМС-уведомление, затем письменное уведомление с указанием оставшейся суммы задолженности с просьбой погасить образовавшийся овердрафт. При непогашении суммы овердрафта Банк будет вынужден обратиться в правоохранительные органы. Списание будет производиться согласно п. 5.2.5. настоящих Правил.

4.9. Срок действия Карты, прекращение пользования Картой, замена Карты, закрытие счёта.

4.9.1. На Карте указывается дата истечения срока ее действия (месяц и год). Карта действительна до конца последнего дня, указанного на ней месяца. Все просроченные Карты блокируются и подлежат сдаче в Банк.

4.9.2. В случае отказа от пользования Картой и счётом, Держатель обязан обратиться с соответствующим письменным заявлением в Банк, сдать Карту и закрыть счёт.

4.9.3. Карта заменяется в случаях, если истекает срок ее действия, Карта повреждена, рассекречен ПИН-код, произошла компрометация самой Карты, её реквизитов и т.п.

4.9.4. Заменяемая Карта подлежит сдаче в Банк, кроме случаев потери или кражи Карты.

4.9.5. В случае истечения срока действия Карты и желания Держателя карты продолжить пользоваться платёжной банковской картой, Держателю карты необходимо обратиться в Банк в срок не позднее 5 (пяти) банковских дней до окончания срока действия Карты и предоставить заявку на перевыпуск Карты в связи с истечением срока ее действия.

4.9.6. В случае отказа от пользования счётом Держателю карты необходимо обратиться в Банк с письменным заявлением о закрытии счёта и сдать все Карты/Дополнительные Карты.

4.10.Правила безопасности для Держателей Карт в целях предотвращения мошенничества по Картам.

4.10.1. В целях безопасности, получив Карту, Держатель Карты обязан расписаться на полосе для подписи на оборотной стороне Карты.

4.10.2. Держатель Карты может переписать номер карты и телефон центра обслуживания клиентов - эта информация может пригодиться в случае потери или кражи Карты.

4.10.3. Держатель Карты должен помнить кодовое слово и не хранить его вместе с картой и ПИН-кодом.

4.10.4. Держатель Карты должен держать в секрете ПИН-код. Сообщение ПИН-кода третьему/им лицу/ам может привести к несанкционированному пользованию Картой, то есть к неправомочному расходованию принадлежащих Держателю Карты денежных средств.

4.10.5. Держатель Карты должен помнить, что он никому не должен и не обязан сообщать ПИН-код: ни представителям Банка, ни представителям правоохранительных органов, ни кассирам торговых точек. Только Держатель Карты должен знать свой ПИН-код.

4.10.6. Нельзя хранить рядом Карту и ПИН-код, а также записывать ПИН-код на саму Карту или в документы, хранящиеся рядом с Картой. Необходимо запомнить свой ПИН-код.

4.10.7. При смене ПИН-кода нельзя использовать очевидные, легко предполагаемые цифровые комбинации, например окончание номера телефона, дата дня рождения и прочие.

4.10.8. Держатель Карты должен соблюдать правила хранения Карты:

а) не оставляйте Карту вблизи источников открытого огня;

б) не подвергайте Карту механическому воздействию.

4.10.9. Нельзя передавать Карту третьему/им лицу/ам. Пользование Картой третьим лицом рассматривается Банком как грубое нарушение настоящих Правил и может повлечь за собой расторжение Договора по инициативе Банка в одностороннем порядке.

4.10.10. Во время проведения транзакции Карта должна находиться в поле зрения Держателя Карты. Необходимо забрать Карту сразу же после завершения Транзакции.

4.10.11. Необходимо хранить все чеки, чтобы позднее свериться с ними. Нельзя выбрасывать чеки в контейнер для мусора в публичном месте.

4.10.12. По возможности необходимо пользоваться Банкоматами в течение светового дня, а ночью выбирать хорошо освещенные места. Необходимо проверять считыватель Банкомата на наличие каких-либо подозрительных устройств и убедиться в том, что никто не стоит при проведении операций в Банкомате.

4.10.13. При нарушении Держателем Карты правил безопасности, указанных в настоящем разделе Правил Банк не несет ответственности за операции, совершенные по Счету Держателя Карты.

5. ПРАВА ИОБЯЗАННОСТИ БАНКА И ДЕРЖАТЕЛЯ КАРТЫ

5.1.Обязанности Банка.

5.1.1. Производить обслуживание Держателя Карты в соответствии с законодательством КР, нормативными актами Национального банка Кыргызской Республики, Договором и настоящими Правилами.

5.1.2. Открыть Держателю Карты Счет при предоставлении Держателем Карты в Банк необходимых для открытия Счета документов.

5.1.3. Обеспечить тайну Счета, операций по Счету и сведений о Держателе Карты в соответствии с законодательством КР.

5.1.4. Произвести выпуск Карты и ПИН-кода, передать их Держателю Карты при условии оплаты Держателем Карты комиссии согласно тарифам Банка.

5.1.5. Информировать Держателя Карты о внесении изменений и дополнений в настоящие Правила и/или изменении или установлении новых Тарифов Банка за 15 (пятнадцать) календарных дней до даты вступления этих изменений или дополнений в силу путем размещения печатных экземпляров новых редакций названных документов на информационных стендах во всех отделениях Банка и/или путем размещения указанной информации на сайте Банка: www.kompanion.kg.

5.1.6. Зачислять на Счет Держателя Карты денежные средства, поступившие в пользу Держателя Карты,

в срок не позднее банковского дня, следующего за днем получения Банком всех необходимых документов.

5.1.7. В тех случаях, когда документы, служащие основанием для зачисления денежных средств на Счет Держателя Карты, содержат неполную, искаженную, неточную или противоречивую информацию, или такие документы отсутствуют, Банк имеет право задержать зачисление поступившей суммы на Счет до получения документа, содержащего необходимую информацию.

5.1.8. Банк также вправе возвратить сумму отправителю в случае отсутствия в документе, служащим основанием для зачисления денежных средств на Счет информации необходимой для идентификации Держателя Карты или при наличии неверной информации.

5.1.9. В течение одного банковского дня при поступлении от Держателя Карты Заявления на блокирование/разблокирование Карты произвестиБлокирование/Разблокирование Карты.

5.1.10. Уведомлять Держателя Карты об образовании Технического Овердрафта не позднее 7 (семи) банковских дней с момента образования такого Овердрафта, для погашения возникшей Задолженности Держателя Карты перед Банком.

5.1.11. Письменно или устно уведомить Держателя Карты в случае блокирования Банком Карты согласно пункту
5.2.9. настоящих Правил в течение 5 (пяти) банковских дней с указанием причины блокирования.

5.1.12. Предоставлять при наличии соответствующего Заявления Держателя карты по Счету Держателю Карты или его уполномоченному лицу, действующему на основании выданной Держателем Карты соответствующим образом оформленной доверенности, в Банке, посредством защищенной электронной почты, либо по курьерской почте, на условиях, определяемых Банком, Выписку по Счету на ежемесячной основе.

5.1.13. На основании заявления Клиента закрыть Счёт и оставшуюся сумму денежных средств после удержания соответствующих комиссий/задолженностей перед Банком, перечислить согласно указанным в Заявлении реквизитам, либо выдать наличными денежными средствами, после завершения всех взаиморасчётов в сроки, указанные в настоящих Правилах.

5.1.14. В случае отсутствия задолженностей перед Банком возвратить Держателю Карты сумму неснижаемого остатка по истечении 45 (сорока пяти) календарных дней со дня аннулирования Карты и закрытия счёта согласно п. 5.1.13. настоящих Правил.

5.2. Права Банка

5.2.1. В одностороннем порядке изменять, дополнять настоящие Правила и изменять или устанавливать новые Тарифы, процентную схему и процентные ставки по Счету, путем размещения соответствующих изменений и дополнений, с уведомлением Держателя Карты об этом согласно п. 5.1.5. настоящих Правил.

5.2.2. Требовать от Держателя Карты соблюдения настоящих Правил.

5.2.3. Распределять поступающие на Счет денежные средства на погашение общей суммы задолженности на текущую дату согласно следующей очередности:

а) (комиссия Банка, восполнение суммы неснижаемого остатка в соответствии с условиями настоящих Правил и/или Договора, возмещение суммы карточных операций, а также иная непогашенная задолженность Держателя Карты перед Банком);

б) технический Овердрафт;

в) комиссии за осуществление платежа, в случае если Держатель Карты или Держатель Дополнительной Карты нарушил условия настоящих Правил и/или Договора и передал Карту и рассекретил ПИН-код третьему лицу;

г) совершенные Карточные операции, в том числе совершенные третьими лицами с использованием Карты, ее аналога или реквизитов Карты;

д) возможные отрицательные последствия доступа на проведение любых операций через Интернет и МОТО;

е) другие обязательства Держателя Карты перед Банком.

5.2.4. Прекратить обслуживание Карты/ отказать в осуществлении операции по Счету/ отказать в продлении срока действия Карты/ заблокировать или изъять Карту в случае несоблюдения Держателем Карты настоящих Правил, при расторжении Договора, в том числе отказа Держателя Карты от пользования Картой, а также в иных случаях, предусмотренных законодательством КР.

5.2.5. Списывать в безакцептном порядке (без дополнительного согласия Держателя Карты) денежные

средства со Счета Держателя Карты, либо с любых других Счетов Держателя Карты, открытых в Банке, в случае недостаточности средств на Счете Держателя:

а) сумму Карточной операции, указанной в Реестре операций;

б) суммы комиссий за произведенные Держателем Карты карточные операции, в том числе комиссий других банков, за проведенные Держателем Карты карточные операции и любые другие расходы, связанные с обслуживанием Карты, Счета и совершением операций врамках Договора. Взимание комиссии может производиться Банком как в момент совершения карточной операции, так и с определённой периодичностью, согласно тарифам Банка;

в) ошибочно и/или излишне зачисленные на Счет суммы;

г) ошибочно и/или излишне выданные суммы при получении денежных средств через Банкомат и/или неудержанные со Счета при проведении им карточных операций через ПОС-терминал;

д) суммы задолженности Держателя Карты перед Банком (включая пени);

е) денежные средства по основаниям и/или в случаях, предусмотренных законодательством КР;

ж) денежные средства по обязательствам Держателя Карты перед Банком, возникшим из иных договоров, заключенных между Банком и Держателем Карты;

з) в случае, если валюта Счета, с которого производится списание денежных средств, отличается от валюты обязательства Держателя Карты и/или расходов, связанных с обслуживанием Карты, Счета и совершением операций в рамках Договора, Банк вправе произвести конвертацию списываемой суммы по установленным Банком на момент конвертации безналичным курсам валют, с безакцептным взиманием со Счета Держателя Карты комиссии за проведение конвертации, установленной Тарифами Банка;

и) денежные средства в целях восстановления суммы неснижаемого остатка;

к) денежные средства в размере стоимости годового обслуживания Карты в случае, если Держатель Карты подал Заявление на перевыпуск Карты, согласно условиям пункта 5.3.18. (обязанности клиента) настоящих Правил.

л) технический овердрафт.

5.2.6. Отказать в удовлетворении претензий Держателя Карты относительно недостач(и) при получении им денежных средств в Банкомате в случае отсутствия излишек в Банкомате, а также в случае записи электронного журнала Банкомата об успешной операции получения денежных средств и/или в случае, если получение денежных средств зафиксировано камерой видеонаблюдения Банкомата.

5.2.7. В без акцептном порядке, в случае отсутствия на Счете достаточных денежных средств, включая сумму допущенного технического Овердрафта, пени по нему и вознаграждение согласно Тарифам, списать с неснижаемого остатка Держателя Карты денежные средства в оплату расходов и платежей, вытекающих из настоящих Правил.

5.2.8. Запросить дополнительную информацию у Держателя Карты, по собственному усмотрению, в том числе документы, связанные с операцией по Счету (договоры, контракты, счета выставленные Держателю Карты и т.п.).

5.2.9. Блокировать Карту с последующим её аннулированием и закрытием Счета по своему усмотрению и потребовать от Держателя Карты вернуть Карту в течение 5 (пяти) банковских дней в следующих случаях:

а) неоднократного возникновения случаев Технического Овердрафта. При этом, количество, периодичность и суммы Технических Овердрафтов, влекущих за собой блокирование Карты, определяются Банком самостоятельно в каждом конкретном случае;

б) не пополнения Держателем Карты суммы израсходованного неснижаемого остатка;

в) при нарушении сроков погашения задолженности Держателя Карты перед Банком по Договору и настоящим Правилам;

г) несоблюдения Держателем Карты настоящих Правил;

д) неисполнения Держателем Карты обязательств по Договору и настоящим Правилам;

е) наложения ареста, приостановления операций по Счету или при ином обременении Счета в соответствии с законодательством КР;

ж) при получении от Держателя Карты устного уведомления или Заявления на блокирование Карты в связи с утратой, кражей и/или несанкционированным использованием Карты;

з) уведомления Банком Держателя Карты о расторжении Договора;

и) принятия в течение календарного года двух и более решений Банком об отказе в выполнении распоряжения Клиенту (пп. 5.2.15, 5.2.16) в совершении операции на основании настоящих Правил.

к) в иных случаях, предусмотренных Договором и законодательством КР.

5.2.10. Блокирование и аннулирование Карты по указанным в пункте 5.2.9. настоящих Правил основаниям осуществляется в сроки, самостоятельно определяемые Банком. При этом окончательный расчёт с Держателем Карты Банк производит не ранее, чем через 45 (сорок пять) календарных дней после блокировки Карты в связи с закрытием Счета.

5.2.11. В случае несвоевременной уплаты Держателем Карты комиссии Банка, не восполнения суммы неснижаемого остатка в соответствии с Тарифами, возмещения суммы карточных операций, а также непогашения иной задолженности перед Банком, начислять пени в размере ставки процента по техническому Овердрафту, установленной Тарифами Банка в течение всего срока неуплаты. Сумма пени списывается Банком со Счета Клиента в безакцептном порядке без предварительного уведомления Клиента при последующем первом поступлении денежных средств на Счет либо на иные Счета Клиента, в порядке, предусмотренном п. 5.2.5. настоящих Правил.

5.2.12. Не принимать к рассмотрению претензию по карточной операции, предъявленную Держателем Карты по истечении 120 (сто двадцать) календарных дней со дня ее совершения.

5.2.13. Не принимать к рассмотрению претензию Держателя Карты об отказе от проведенной операции в случае установления факта ввода правильного ПИН-кода при совершении карточной операции.

5.2.14. По своему усмотрению привлекать другие банки для проведения операций по Счету.

5.2.15. Банк отказывает в проведении операций по Счету Клиента в случае, если в соответствии с законодательством КР у Банка возникли подозрения, что операция совершается в целях финансирования террористической деятельности или легализации (отмывания) преступных доходов.

5.2.16. Банк блокирует денежные средства, полученные от лиц, включенных в перечень организаций и физических лиц
из соответствующих Санкционных перечней. Также в случае включения Клиента Банка в Санкционные перечни его денежные средства подлежат блокировке в соответствии с законодательством КР.

5.2.17. Без направления предварительного уведомления приостановить проведение операций по Счету либо в одностороннем порядке расторгнуть Договор с уведомлением Клиента за один календарный месяц и закрыть счет в случае не предоставления Клиентом в запрашиваемый срок сведений, предусмотренных п.5.2.8. (документы по требованию) настоящих Правил, нарушения Держателем Карты условий настоящих Правил и/или Договора, либо в иных случаях предусмотренных законодательством КР.

5.2.18. На основании Заявления Держателя Карты устанавливать ограничения и лимиты по Карте в рамках ограничений и лимитов, установленных самим Банком и законодательством КР.

5.2.19. В одностороннем порядке с уведомлением Держателя Карты за один календарный месяц расторгнуть Договор, аннулировать Карту, физически уничтожить Карту и не возвращать Держателю Карты выплаченную им комиссию, в случае выпуска Карты, но неявки Держателя Карты в Банк для получения Карты в срок более 6 (шести) календарных месяцев со дня подачи Заявления.

5.2.20. Приостановить обслуживание Держателя Карты в следующих случаях:

а) возникновение технических неисправностей при работе с Системой - до их устранения;

б) смена программного обеспечения и проведение профилактических работ.

5.2.21. Закрыть Счёт в случае отсутствия движений по Счёту в течение 12 месяцев, при этом деньги, находящиеся на Счёте, переводятся на счёт обязательств Банка.

5.2.22. В случае неплатежеспособности Держателя Карты предъявить иск в суд о возмещении задолженности по Картам Держателя Карты в соответствии с законодательством КР.

5.3. Обязанности Держателя Карты.

5.3.1. Для открытия Счета и выпуска Карты предоставить в Банк все необходимые документы,

предусмотренные законодательством КР и локальными нормативными актами Банка.

5.3.2. Соблюдать условия Договора и настоящих Правил, в том числе обеспечить соблюдение соответствующих условий Договора и настоящих Правил Держателем Дополнительной Карты.

5.3.3. Осуществлять операции по Счету в соответствии с законодательством КР, требованиями Национального банка Кыргызской Республики, Договором и настоящими Правилами в пределах суммы денежных средств, находящихся на Счете.

5.3.4. Соблюдать законодательство КР по противодействию легализации (отмывания) преступных доходов и финансирования террористической или экстремистской деятельности, а также предоставлять Банку запрашиваемую информацию и документы, касающиеся деятельности Держателя Карты и осуществляемых им операциях в соответствии с требованиями законодательства КР, регулирующего вопросы противодействия финансирования террористической деятельности или легализации (отмывания) преступных доходов.

5.3.5. Не использовать Счет физического лица в целях осуществления расчетов, связанных с осуществлением Держателем Карты предпринимательской или иной подобной деятельности (за исключением карт Элкарт Бизнес .

5.3.6. Не передавать Карту не уполномоченным третьим лицам. Использование Карты третьими лицами не допускается. Нарушение данного условия ведет к изъятию Карты, расторжению Договора в одностороннем порядке и возмещению Держателем Карты Банку всех причиненных убытков (расходов).

5.3.7. Признавать достоверными и подлинными все карточные операции, удостоверенные авторизацией набора ПИН - кода.

5.3.8. Оплачивать услуги Банка в соответствии с Тарифами Банка, а также услуги других банков, участвующих в процессе осуществления Держателем Карты карточных операций, и любыедругие расходы, связанные с обслуживанием Карты и совершением операций, не позднее трех банковских дней с момента выставления Банком счета на оплату.

5.3.9. Обеспечить сохранность, целостность Карты и конфиденциальность ПИН-кода и других секретных величин, в том числе одноразовых паролей, CVV2/CVC2 и прочих, предназначенных для проведения авторизационного цикла по Карте.

5.3.10. Возмещать в полном объеме любые расходы и судебные издержки, возникшие у Банка по вине Держателя Карты, связанные с неисполнением и/или ненадлежащим исполнением им условий Договора и настоящих Правил, не позднее трех банковских дней с момента выставления Банком счета на оплату.

5.3.11. Возвратить Банку денежные средства, ошибочно зачисленные на Счет и/или ошибочно выданные Держателю Карты Банкоматом, и/или не удержанные со Счета при проведении им карточных операций через ПОС-терминал в течение 2-х (двух) банковских дней с момента получения выписки по Счету.

5.3.12. Не использовать Карту и предоставляемые Банком услуги в противозаконных целях.

5.3.13. Возвратить, по окончании действия Договора и/или по первому требованию Банка Карты, выданные Держателю Карты Банком.

5.3.14. Письменно уведомить Банк об изменении паспортных данных, адреса и прочих сведений, указанных в Заявлении, или представленных в Банк для открытия Счета, не позднее 1 (одного) банковского дня с даты соответствующих изменений и предоставить в указанный срок в Банк документы подтверждающие такие изменения.

5.3.15. Предоставить по требованию Банка, в соответствии с законодательством КР и внутренними процедурами Банка, в течение 5 (пяти) дней любую запрашиваемую информацию, а также документы, касающиеся деятельности Клиента и проводимых им банковских, в том числе подтверждающую экономический смысл проводимых операций по Счету.

5.3.16. При обнаружении ошибочного зачисления денежных средств на Счет, и/или ошибочной выдачи денежных средств Банкоматом, и/или не удержания, ошибочного удержания денежных средств со Счета при проведении им карточных операций через ПОС-терминал немедленно письменно проинформировать об этом Банк.

5.3.17. В течение 45 (сорока пяти) календарных дней оплатить все карточные операции, совершенные с использованием Карты, в соответствии с Реестром операций в следующих случаях:

5.3.17.1. в случае получения письменного уведомления Держателем Карты об аннулировании Карты

по инициативе Банка от даты получения данного уведомления;

5.3.17.2. в случае Блокирования Карты Банком на основании соответствующего заявления Держателя Карты без постановки в Стоп-лист от даты Блокирования.

5.3.18. За 5 (пять) календарных дней до истечения срока действия Карты обратиться в Банк с заявлением на перевыпуск Карты на новый срок. В случае, если Держатель Карты не подал Заявление на перевыпуск Карты, то карта автоматически аннулируется, и в будущем по Заявлению клиента выпускается новая Карта.

5.3.19. Прекратить совершение карточных операций по Карте/ам при получении от Банка соответствующего письменного уведомления и в течение 5 (пяти) банковских дней со дня получения уведомления вернуть соответствующую/ие Карту/ы, выпущенную/ые по Счету согласно условиям Договора.

5.3.20. В случае расторжения Договора передать Банку Карту/ы, выпущенную/ые в соответствии с условиями Договора не позднее 5 (пяти) банковских дней со дня получения письменного уведомления о расторжении Договора.

5.4. Держатель Карты вправе

5.4.1. Использовать Карту в строгом соответствии с Договором и настоящими Правилами.

5.4.2. Совершать карточные операции, не связанные с предпринимательской деятельностью, (за исключением карт Элкарт Бизнес), в пределах остатка суммы денежных средств Держателя Карты на Счете, не противоречащие законодательству КР, локальным нормативным актам Банка и Договору.

5.4.3. Распоряжаться денежными средствами, в пределах Лимита Авторизации, посредством Карты с использованием персонального ПИН-кода – аналога собственноручной подписи, подтверждающего, что распоряжение дано уполномоченным на это лицом.

5.4.4. Обратиться в Банк с заявлением о Блокировании/Разблокировании Карты в порядке, предусмотренном настоящими Правилами.

5.4.5. Получить доступ посредством принадлежащей ему Карты на проведение любых операций через Интернет и МОТО, при этом настоящий Держатель Карты осознает и подтверждает свою осведомленность об ответственности и возможные риски и последствия такого доступа.

5.4.6. Обратиться в Банк с письменным запросом о получении копии платежного чека, подтверждающего факт совершения операции с использованием Карты согласно Тарифам Банка.

5.4.7. Направить в Банк претензию по совершённой карточной операции, при наличии возражений со стороны Держателя Карты, в течение 120 (сто двадцать) календарных дней со дня совершения карточной операции. В противном случае совершенная карточная операция считается подтвержденной, и последующие претензии Банком от Держателя Карты не принимаются.

5.4.8. На восстановление денежных средств в случае подачи заявления в соответствии со сроками, указанными в пункте 5.4.7. настоящих Правил при предоставлении в течение 5 банковских дней дополнительной информации, запрашиваемой Банком. В случае не предоставления/неполного предоставления/несвоевременного предоставления запрашиваемой Банком информации по отдельной претензии, рассмотрение претензии Банком прекращается. При этом восстановление денежных средств на Счет Держателя Карты осуществляется в случае положительного решения претензионной ситуации в пользу Банка.

5.4.9. Обратиться с Заявлением на перевыпуск Карты по причине ее утраты, кражи и/или несанкционированного использования, повреждения, утраты ПИН-кода, размагничивания магнитной полосы или изменения реквизитов карты (при этом срок действия Карты не продлевается и остается прежним).

5.4.10. Получать по запросу выписку по Счету за требуемый период.

5.4.11. По истечению срока действия Карты подать заявление в Банк на перевыпуск Карты на новый срок.

5.4.12. Аннулировать карту и закрыть счет, привязанный к Карте уведомив об этом Банк за 45 (сорок пять) календарных дней до предполагаемой даты закрытия Счета.

6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

6.1. Стороны несут ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих

обязанностей, предусмотренных настоящими Правилами и Договором, в соответствии с законодательством КР, Договором и настоящими Правилами.

6.2. Банк не несет ответственность:

а) за отказ третьей стороны в обслуживании Карты;

б) за последствия несвоевременного обращения Держателя Карты с требованием о блокировании Карты в связи с утратой Карты;

в) невозможность совершения операций в случае наложения ареста на средства, находящиеся на Счете Держателя Карты, либо по основаниям и/или в иных случаях, предусмотренных законодательством КР;

г) за качество приобретаемых с использованием Карты товаров и услуг;

д) за лимиты, ограничения и дополнительные вознаграждения (интересы) по Карте, установленные третьей стороной, которые могут задеть интересы Держателя Карты;

е) за последствия несвоевременного обращения Держателя Карты в Банк с требованием о Блокировании/постановки в Стоп-лист утерянной/ украденной Карты;

ж) за ситуации, связанные со сбоями в работе систем, обеспечивающих прием, обработку и передачу данных по операциям, совершенным с использованием Карты по независящим от Банка причинам;

з) за возможные отрицательные последствия доступа на проведение любых операций через Интернет и МОТО посредством реквизитов Карты, в числе которых, но не ограничиваясь: риск использования третьими лицами реквизитов Карты через Интернет и МОТО (п.5.4.5), либо с использованием Карты, несанкционированно изготовленной третьими лицами с реквизитами Карты;

и) за ущерб, возникший вследствие нарушений условий Договора Держателем Карты, а также правил и обязательств из него вытекающих;

к) за конфиденциальность сведений, отправляемых Держателю Карты по открытым каналам связи, в том числе SMS, e-mail, факс и т. п. в случае, если Держатель Карты инициировал запрос по указанным каналам связи или дал указание о направлении данных сведений по указанным каналам связи;

л) за невозможность совершения транзакций по Счету в случае наложения ареста на денежные средства, либо приостановления операций;

м) за операции по Счету на основании соответствующих документов уполномоченных органов и должностных лиц, предъявленных в соответствии с законодательством КР.

6.3. Держатель Карты несет ответственность, в виде возмещения Банку причиненных убытков в полном объеме, за:

а) несвоевременное обращение в Банк с требованием о Блокировании утерянной/украденной Карты;

б) невозврат в Банк денежных средств, ошибочно зачисленных на Счет в соответствии с законодательством КР и Договором;

в) за передачу Карты или несанкционированный доступ к ней неуполномоченных лиц, а также за разглашение информации (ПИН-код, кодовое слово и др.) необходимой для распоряжения Счетом и совершения транзакций по Карте;

г) за операции по Счету, совершенные Держателем Карты;

д) за причиненный Банку ущерб в результате несоблюдения условий Договора и требований Правил;

е) за полноту, достоверность и своевременность предоставленной Банку информации в соответствии с Договором и настоящими Правилами. Клиент обязуется незамедлительно сообщать Банку о любых изменениях содержащейся в Заявлении-анкете информации. В случае предоставления неверной или неполной информации, а также в случае несвоевременного предоставления информации Клиент возмещает Банку в полном объеме ущерб, который возник в этой связи;

ж) за расходы и судебные издержки, понесенные Банком по вине Держателя Карты - в полном объеме ущерба, причиненного Банку;

з) за проведение операций по легализации (отмыванию) преступных доходов и финансирования террористической или экстремистской деятельности, а такжемошеннических операций, по

своей Карте;

и) за невыполнение или ненадлежащее выполнение условий Договора, настоящих Правил, а также за любые последствия, связанные с этим.

6.4. В случае нарушения Держателем Карты обязательств, установленных пунктами 5.3.8., 5.3.9., 5.3.10 настоящих Правил, Держатель Карты уплачивает Банку пеню в соответствии с Тарифами Банка.

6.5. Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение своих обязательств по Договору и настоящим Правилам, причиной которого явились обстоятельства непреодолимой силы (форс-мажор), которые ни одна из Сторон не могла бы предвидеть либо предотвратить разумными действиями. К обстоятельствам непреодолимой силы относятся, но не ограничиваются ими: нештатные ситуации в платежной системе, стихийные бедствия, военные действия, государственные перевороты, революции, массовые беспорядки, террористические акты, гражданские волнения, пожары и землетрясения, действия правительства, государственных органов, органов контроля и надзора в банковской сфере, актызаконодательства, вступившие в силу после даты заключения Договора, принятие Национальным банком Кыргызской Республики и/или органами государственной власти КРрешения, повлекшего невозможность исполнения соответствующей Стороной своих обязательств по Договору.

6.6. В случае возникновения обстоятельств, описанных в пункте 6.5. настоящих Правил, любая Сторона, ссылающаяся на форс-мажорные обстоятельства, обязана уведомить другую Сторонув письменном виде не позднее 10 (Десяти) календарных дней со дня наступления таких обстоятельств. Сторона, ссылающаяся на форс-мажорные обстоятельства, обязана предоставить другой Стороне для их подтверждения документ компетентного государственного органа, в противном случае Сторона лишается права ссылаться на форс-мажорные обстоятельства в целях освобождения от ответственности за частичное или полное неисполнение своих обязательств по Договору.

6.7. Банк не несет ответственности за издержки, ошибки, упущения или задержки платежей, допущенные банком-корреспондентом или третьим банком, равно как не отвечает за последствия, вызванные их финансовым положением.

6.8. В случае утери, похищения или другого незаконного использования **Карты (только для карт VISA)** Банк не несет ответственность за списание денежных средств со Счета Держателя Карты в течение 10 (десяти) банковских дней с даты получения Банком письменного заявления от Держателя Карты о необходимости Блокирования Карты с постановкой в Стоп-лист. При этом Банк вправе в безакцептном порядке списать со счета Держателя Карты денежные средства по операциям, совершенным с использованием Карты в течение указанного периода в настоящем пункте Правил периода (т.е. 10 (десять) банковских дней).

6.9. В случае утери, похищения или другого незаконного использования **Карты (только для карт Элкарт)** Банк не несет ответственность за списание денежных средств со Счета Держателя Карты в течение двух рабочих дней с даты получения Банком письменного заявления отДержателя Карты о необходимости Блокирования Карты с постановкой в Стоп-лист. При этом Банк вправе в безакцептном порядке списать со счета Держателя Карты денежные средства по операциям, совершенным с использованием Карты в течение указанного периода в настоящем пункте Правил (т.е. 10 (десять) банковских дней).

7. ПОРЯДОК ПРЕТЕНЗИОННОЙ РАБОТЫ

7.1. Держателю Карты рекомендуется сохранять платёжные документы, подтверждающие проведение операций по Карте, для учета расходования денежных средств путем карточных операций и урегулирования возможных споров.

7.2. Держатель Карты вправе истребовать от Банка копии документов, подтверждающих правильность списания денежных средств по карточным операциям.

7.3. По всем вопросам спорных операций Держатель Карты обращается с письменным запросом в Банк, который в случае принятия претензии выступает перед Платежной системой от имени Держателя Карты. Срок рассмотрения претензионной заявки 14 дней.

7.4. В случае обнаружения подозрительной операции в Выписке по Счету, необходимо обратиться в

Банк для выяснения деталей по проведенной сумме.

В случае несанкционированного использования денежных средств по Карте, необходимо написать претензионное заявление, в котором указывается ФИО Держателя Карты, номер Карты, номер Счёта, реквизиты документа, удостоверяющего личность Держателя Карты, дата проведения спорной операции, сумма операции и суть претензии.

7.5. Карта Держателя может быть заблокирована Банком без предупреждения Держателя Карты в случае обнаружения рисков совершения подозрительных операций по ней.

7.6. Правилами платежных систем установлен срок давности по рассмотрению спорной Карточной операции - 120 дней со дня ее совершения. В случае обоснованности претензии Банк восстанавливает сумму карточной операции на Счете Держателя Карты.

7.7. Процесс обработки претензионного заявления происходит следующим образом:

а) после предоставления письменного претензионного заявления Держателя Карты Банк проводит расследование по претензионной операции на наличие соответствия действительности проведения операции. Банк имеет право запросить дополнительные документы (чек при оплате, чек при снятии денег в АТМ), подтверждающие факт совершения операции;

б) в случае подтверждения факта некорректного списания денежных средств не по вине Держателя Карты, Банк производит возврат денежных средств в течение 3 (трех) рабочих дней;

в) Банк отказывает в удовлетворении претензий Держателя Карты относительно недостач(и) при получении им денежных средств в Банкомате в случае отсутствия излишков в Банкомате, а также в случае записи электронного журнала Банкомата об успешной операции получения денежных средств и/или в случае, если получение денежных средств зафиксировано камерой видеонаблюдения Банкомата.

7.8. Банк обязан своевременно сообщить информацию уполномоченному государственному органу, согласно законодательству КР в случае обнаружения факта наличия проведения подозрительных операций, в том числе мошеннических по Карте Держателя.

7.9. Необоснованные претензии наказываются платежными системами штрафами, которые могут превышать сумму спорной Карточной операции. Банк вправе без согласия Держателя Карты изъять со Счета Держателя Карты штрафы и сумму необоснованной претензии.

8. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ

8.1. Все споры и разногласия, возникшие между сторонами по Договору, разрешаются путем проведения переговоров с учетом взаимных интересов. В случае не достижения соглашения по спорному вопросу дело подлежит рассмотрению в порядке, предусмотренном законодательством КР.

8.2. Стороны признают себя связанными предусмотренными в Договоре и Правилах обязательствами. В доказательство вышеизложенного стороны заключают Договор, составленный в двух экземплярах, по одному экземпляру для каждой стороны, имеющих одинаковую юридическую силу.

8.3. Споры, по которым не были достигнуты соглашения, подлежат разрешению в судебном порядке в соответствии с законодательством КР.

8.4. Стороны, подписывая Договор, подтверждают, что согласны признавать данные об операциях на электронных носителях информации, полученных из Системы в качестве доказательств при разрешении споров.

Настоящие Правила являются частью Договора и обязательны для исполнения Держателем Карты.

Приложение №1

Примерные схемы конвертаций валют при проведении операций с использованием международных систем расчетов банковскими платежными картами

При проведении трансграничных операций с использованием банковских платежных карт международной платежной системы Visa (далее-МПС) расчеты осуществляются по курсу МПС Visa.

Примеры комиссий обозначены условно при конвертации валют:

1) Обменный курс МПС
   - 1доллар=460 тенге
   - 1доллар= 96,0085 руб
   - 1доллар= 79,00 сом
2) Учетный курс НБКР = 90,5
3) Обменный курс коммерческого банка (далее КБ)
   - 1доллар=79,6 сом- на момент блокировки средств
   - 1доллар=79,6 сом- на момент блокировки средств
   - 1доллар= 86,5 сом- на момент списания денежных средств с банковского счета (если платеж был офф-лайн или в выходные/праздничные дни) расчет от 2 до 14дней.
4) Тарифы за конвертацию
   - МПС тарифы - отсутствует
   - Комиссия банка- отсутствует
   - Мультипликатор- 6%

Пример 1. Операции в торговых точках на территории КР и за пределами КР, в том числе и в зарубежных интернет-магазинах: Покупка/оплата за товары и услуги с использованием карты МПС **Visa:**

- ❖ **<u>в валюте USD,</u>** на сумму 150 000 тенге, операция проводится с учетом мультипликатора и с применением курса МПС: 150 000 тенге/460 тенге=**326,09**+6%= 345,66$;
- Коммерческий банк блокирует сумму с учётом курсов КБ и НБКР 345,66$*79,6/90,5=**304.03$ т.е. данная сумма** заблокируется на карте клиента.
- В течение 12 дней при обработке фалов на списание **326,09$** спишется с карты клиента+19,57- спишется с клиента, при раскладе, что курс НБКР будет выше курса КБ т.е. заблокированная сумма меньше чем фактически списанной суммы. Если клиент воспользуется остатком на карте, то при обработке файлов карта клиента уйдет в технический овердрафт.
- Если курс НБКР меньше (условно) - 75,00 сом то 345,66$*79,6 /75,00=**366.86$ т.е. данная сумма** Будет **блокирована на карте клиента.** В последующем 326,09$ спишется с карты клиента и **40,77- станут доступны клиенту.**

- ❖ **<u>в валюте KGS</u>**, операция проводится с учетом мультипликатора и с применением курса МПС:
- 150 000 тенге/460 тенге=326,09+6%=345,66$*90,5=31282,23 сом заблокируется на карте клиента
- С последующим применением курса КБ на момент списания 326,09$*86,5 (курс КБ на момент списания) = 28 206,78 сом спишется с карты клиента. **Разница в 3 075,45 сом вернётся клиенту**.

Пример 2. Денежный перевод P2P. Перевод с карты в размере 100 000 рублей с Российской Федерации с карты МПС Visa с применением курса МПС и КБ:

- ❖ **на карт-счет в KGS на сумму** 100 000/96,0085 = 1041,57$*79,6 = 82 908,97 сом поступит на карту по курсу покупки КБ безнал

- ❖ **на карт-счет в USD**

100 000/96,0085 курс Visa (руб. к долл) = 1041,57$ поступят на карту Клиента.

Пример 3. Денежный перевод P2P с НСПК МИР на карты Элкарт. Перевод отправлен в размере 5 000 рублей с карты Российской Федерации по номеру карты Элкарт через систему быстрых платежей с применением курса НСПК МИР на момент авторизации условно 1,124560 и курс на момент возмещения клирингом 1,27117

- ❖ **на карт-счет в KGS:** 5000/1,124560 = 4446,18 сом поступит на карту по курсу на момент авторизации, при возмещении суммы по клирингу применяется курс НСПК МИР 1,27117 и по выписке клиента сумма отразится 5000/1,27117=**3933,38 сом.** По факту клиент снял 4446,18 сом, возмещение пришло **3933,38 сом**, разница в 512,80 сом, и карта в минусе на данную сумму. Т.е. Клиентом снято больше, чем сумма возмещения.