

Банк ВТБ (Қазақстан) Акционерлік қоғамы Еншілес ұйымы

**Банк ВТБ (Қазақстан) АҚ ЕҰ  
Төлем карточкаларын пайдалану ережелері**

**Алматы, 2022**

### Мазмұны:

Тараудың нөмірі	Тараудың атауы	Беттің нөмірі
1-тарау	Жалпы ережелер	3
2-тарау	Терминдер мен анықтамалар	3
3-тарау	Төлем карточкасын алу және сақтау	7
4-тарау	Төлем карточкалары бойынша көрсетілетін қызметтер	8
5-тарау	ДСН-код	9
6-тарау	Қолма-қол ақша алу кезінде карточканы пайдалану	10
7-тарау	ССК-да тауарлар/жұмыстар/қызметтер ақысын төлеу кезінде төлем карточкасын пайдалану	11
8-тарау	Интернет желісі, телефон, пошта арқылы тауарлар/қызметтер ақысын төлеу кезінде төлем карточкасын пайдалану	11
9-тарау	Төлем карточкасын қайта шығару (виртуалды төлем карточкаларын қоспағанда)	12
10-тарау	Төлем карточкасын бұғаттау және алып қою	13
11-тарау	Даулы жағдайларды қарастыру және реттеу	14
12-тарау	Қорытынды ережелер	14

**Тірк.№ 18-004/924**  
**«4» қазан 2022 ж.**

**№1 өзгерістермен және толықтырулармен**  
**(28.02.2023 ж. ПЕ №10)**

**Банк ВТБ (Қазақстан) АҚ ЕҰ**  
**Төлем карточкаларын пайдалану ережелері**

**1-тарау. Жалпы ережелер**

1. Осы Банк ВТБ (Қазақстан) АҚ ЕҰ төлем карточкаларын пайдалану ережелері (бұдан әрі – Ережелер) Қазақстан Республикасының заңнамасына, халықаралық төлем жүйелерінің қағидаларына (бұдан әрі – ЖПҚ қағидалары) сәйкес әзірленді және Банк ВТБ (Қазақстан) АҚ ЕҰ шығарылатын халықаралық төлем жүйелерінің (бұдан әрі – ХТЖ) төлем карточкаларын беру, пайдалану шарттары мен тәртібін айқындайды. Осы Ереже Банк ВТБ (Қазақстан) АҚ ЕҰ төлем карточкаларының барлық ұстаушылары үшін ортақ және міндетті болып табылады.

**2-тарау. Терминдер мен анықтамалар**

2. Осы Ережелерде, төменде көрсетілген терминдер мен анықтамалар келесі мағынада қолданылады:
  - 1) Банк – Банк ВТБ (Қазақстан) АҚ ЕҰ;
  - 2) банкомат – төлем карточкаларын Ұстаушыларға қолма-қол ақша алуға және төлем карточкаларын пайдалана отырып, Банктің басқа қызметтерін пайдалануға мүмкіндік беретін электронды-механикалық құрылғы;
  - 3) төлем карточкасын бұғаттау-төлем карточкасын пайдалана отырып төлемдерді және (немесе) ақша аударымдарын жүзеге асыруға толық немесе ішінара тыйым салу. Төлем карточкасын бұғаттау кезінде бұғатталған төлем карточкасын пайдалана отырып, барлық кіріс және/немесе шығыс операцияларын жүзеге асыру толық немесе ішінара уақытша тоқтатылады;
  - 4) төлем карточкасын Ұстаушысы – төлем карточкасын тиісті Төлем карточкасын беру және пайдалану туралы шарттың талаптарына, ХТЖ

ережелеріне және осы Ережелерге сәйкес пайдаланатын жеке тұлға. Корпоративті төлем карточкасын Ұстаушысы ретінде банк шотының иегері – заңды тұлғаның уәкілетті өкілі болып табылады;

- 5) Төлем карточкасын беру және пайдалану туралы шарт/ЛССБОО үшін кешенді банктік қызмет көрсету шарты (бұдан әрі-Шарт) – Банк пен клиент арасында оған қосылу туралы тиісті өтініш негізінде жасалған қосылу шарты, қосымша төлем карточкасын шығару туралы өтініш, ол сондай-ақ төлем карточкасын беру және оған қызмет көрсету жүзеге асырылатын Шарттың ажырамас бөлігі болып табылады клиент таңдаған түрдегі және клиент таңдаған валютадағы (қазақстандық теңге, АҚШ доллары<sup>1</sup>, еуро<sup>1</sup>, Ресей рублі) карточкалар, сондай-ақ төлем карточкасы ресімделетін ағымдағы шотты ашу, оның ішінде Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасына, осы Қағидаларға және Банктің өзге де ішкі құжаттарына сәйкес Банк айқындаған жағдайларда;
- 6) АТТ (Ақпараттық-төлем терминалы) – жеке тұлғалардың төлемдерді алдағы жүзеге асыруы үшін банкноттарды қабылдауды, түпнұсқалығын тексеруді және сақтауды, сондай-ақ ұсынылатын банктік қызметтер (оның ішінде банктік шоттарды толтыру, кредиттік берешекті өтеу, басқа банктердегі банктік шотқа аударым, қызметті жеткізушілер пайдасына аударым) үшін өзіне-өзі қызмет көрсету режимінде төлем карточкаларын пайдалану арқылы қолма-қол ақшасыз операциялар жүргізуді қамтамасыз ететін электронды-механикалық құрылғы;
- 7) карточкалық операция – төлем карточкасын не оның деректемелерін пайдалана отырып, ағымдағы шот бойынша жүзеге асырылатын кез келген операция, оның ішінде төлемдер, аударымдар, тауарлар мен қызметтерге ақы төлеу, қолма-қол ақша алу, валюта айырбастау және төлем карточкасын не оның деректемелерін пайдалана отырып, Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасының ережелерін, осы Ереже мен Шартты сақтай отырып жасалатын басқа да операциялар;
- 8) Клиент – Банкпен шарт жасасқан немесе жасасуға ниеті бар және Шарт жасасу кезінде ағымдағы шоттың иесі/төлем карточкасының Ұстаушысы болып табылатын жеке немесе заңды тұлға;
- 9) ХТЖ – VISA International/МИР бірыңғай сауда белгісімен транзакциялармен алмасу және жүйеге қатысушы тараптар арасында

---

<sup>1</sup> МИР ҰТКЖ төлем карточкаларын қоспағанда.

АҚШ доллары және еуро валютасында төлем карточкаларын шығару шектеулер болмаған кезде (халықаралық санкцияларда, Банктің ішкі/өкімдік құжаттарында көзделген заңнамалық, шет мемлекеттерді қоса алғанда) жүзеге асырылады.

өзара есеп айырысу функцияларын жүзеге асыратын кредиттік-қаржы мекемелерінің және/немесе ұйымдардың бірлестігі;

- 10) «Ұлттық төлем карталары жүйесі» Акционерлік қоғамы (бұдан әрі – МИР ҰТКЖ) – «МИР» ұлттық төлем жүйесінің Операторы;
- 11) қол қоюға арналған панель – төлем карточкасының келесі бетіндегі қол қоюға арналған арнайы жол, ол төлем карточкасының көмегімен жасалған төлем құжаттарындағы қойылған қолды тексеруге арналған, карточкалық операцияны растау үшін төлем карточкасы Ұстаушысының қолы қажет болған жағдайларда (виртуалды төлем карточкаларын қоспағанда);
- 12) төлем карточкасы – төлем карточкасын ұстаушыға электрондық терминалдар немесе басқа байланыс арналары арқылы төлемдерді және (немесе) ақша аударымдарын жүзеге асыруға не қолма-қол ақша алуға, не техникалық карточкалық овердрафтты қоспағанда, Банк айқындаған және оның шарттарында валюта айырбастауды және басқа да операцияларды жүргізуге мүмкіндік беретін ақпаратты қамтитын электрондық төлем құралы. Барлық төлем карточкаларында Банктің және сәйкес ХТЖ логотипі бар. Төлем карточкасының бет жағында: төлем карточкасының нөмірі; төлем карточкасының қолданылу мерзімі; төлем карточкасын Ұстаушының тегі мен аты (эмбоссияланбаған төлем карточкаларын қоспағанда); чип – картаға орнатылған микропроцессорлық ақпарат тасымалдаушы (виртуалды төлем карточкаларын қоспағанда) деректері бар; Төлем карточкасының артқы жағында: жұқа магниттік қабатпен жабылған икемді таспа түріндегі ақпаратты тасымалдаушы магниттік жолақ; қол қоюға арналған панель; CVV2/CVP коды; Банктің мекен-жайы мен телефоны (виртуалды төлем карточкаларын қоспағанда) келтірілген;
- 13) төлем карточкасын қайта шығару (виртуалды төлем карточкасын қоспағанда) – жаңа нөмірі мен ДСН-коды бар жаңа төлем карточкасын жасау. Төлем карточкасы бойынша ағымдағы шот өзгеріссіз қалады;
- 14) дербес сәйкестендіру нөмірі (бұдан әрі – ДСН-код) – төлем карточкасына берілетін және төлем карточкасын Ұстаушысын сәйкестендіруге арналған құпия код;
- 15) сауда және сервис кәсіпорны (бұдан әрі – ССК) – заңды тұлға, сондай-ақ заңды тұлға құрмай кәсіпкерлік қызметпен айналысатын жеке тұлға, жеке практикамен айналысатын, өздері жеткізетін Тауарларға/ жұмыстарға/ қызметтерге ақы төлеу бойынша қолма-қол ақшасыз төлемді жүзеге асыру үшін төлем карточкаларын қабылдайтын тұлғалар;

- 16) төлем карточкасының деректемелері – төлем карточкасында қамтылған және (немесе) Банктің ақпараттық жүйесінде сақталатын ақпарат, нөмірін, әрекет ету мерзімін, ХТЖ атауын қамтиды, ол төлем карточкасының төлем карточкасын Ұстаушысына және (немесе) Банкке және ХТЖ-не тиесілігін орнатуға мүмкіндік береді;
- 17) төлем карточкасының әрекет ету мерзімі – төлем карточкасы жарамды болып табылатын мерзім. Мерзімнің форматы: айдың екі цифрасы/жылдың соңғы екі цифрасы. Төлем карточкасы онда көрсетілген айдың соңғы күніне дейін, сол күнді қоса алғанда жарамды болып табылады;
- 18) Банк тарифтері – Банктің қайтарымдылық негізінде көрсетілетін және Клиентпен төлеуге жатқызылатын, олардың құнына және/немесе көлеміне нұсқаулығы бар банк қызметтерінің тізімі. Банк тарифтері Интернет желісіндегі Банктің [www.vtb-bank.kz](http://www.vtb-bank.kz) адресі бойынша сайтында орналастырылған.
- 19) ағымдағы шот – Шарт негізінде Клиенттің атына Банк ашатын банктік шот;
- 20) сауда чегі – төлем карточкасын пайдалан отырып төлемді жүзеге асыру фактісін растайтын құжат;
- 21) Онлайн-банкинг тобынан және авторизация тобынан тұратын клиенттерді қолдау бөлімі (бұдан әрі – КҚБ), Бөлшек бизнес департаментінің Клиенттерге қызмет көрсету басқармасы құрамындағы тәулік бойы жұмыс істейтін құрылымдық бөлімше;
- 22) Электронды ДСН-код – төлем карточкасын шығару кезінде Шартқа қосылу туралы Өтініште Клиент Банк жүйелерінде көрсеткен ұялы телефон нөміріне SMS-хабарлама түрінде Клиентке жіберілетін ДСН-коды, егер қосылу туралы өтінішке қол қою кезінде ДСН-кодын алудың мұндай әдісін Клиент анықтаған жағдайда. Электрондық ДСН-коды Қазақстан Республикасында өз қызметін жүзеге асыратын мобильді операторлар арқылы төлем карточкасын Ұстаушының ұялы телефон нөміріне жөнелтіле алады;
- 23) Электронды құрылғы – төлем карталарын төлемге қабылдайтын кез-келген электронды-механикалық құрылғы (мысалы, POS-терминал, банкомат, паркомат, өзіне-өзі қызмет көрсету терминалы және басқалар);
- 24) CVV2/CVP (Card Verification Value 2/Card Verification Parametr) – Интернет желісінде карточкалық операциялардың жасалғанын растауға арналған төлем карточкасының сыртқы жағында орналасқан 3 саннан тұратын арнайы код (Visa карточкалары бойынша CVV2, МИР

карточкалары бойынша CVP). CVV2/CVP барлық төлем карточкаларында орналастырылмайды;

- 25) POS-терминал («POS» – ағылшынның Point Of Sale terminal сөз тіркесінің аббревиатурасы) – сату нүктесіндегі терминал – қолма-қол ақшасыз төлемдерді жүзеге асыруға, сондай-ақ қолма-қол ақшаны беруге арналған электронды-механикалық құрылғы, оның көмегімен төлем карточкасындағы магнит жолақтан немесе микросхемадан қажетті ақпаратты оқу жолымен карточкалық операция жүргізіледі;
- 26) 3-D Secure – Интернет-төлемдерді жүзеге асыру кезінде қосымша қауіпсіздікті ұсынатын Банктің төлем карточкаларын ұстаушыларға арналған қызмет. 3-D Secure технологиясы қызметінің қауіпсіздік жүйесі Интернет-төлемдер жүргізу кезінде төлем карточкасының ұстаушысын төлем карточкасының ұстаушысына ғана белгілі қосымша құпия сөз арқылы анықтауға мүмкіндік береді. 3-D Secure қызметі Банктің төлем карточкаларын ұстаушыларға тегін ұсынылады (SMS-ақпараттандыру қызметі қосылған жағдайда автоматты түрде). 3-D Secure динамикалық құпия сөзі 4 саннан тұрады және ұялы телефонға SMS-хабарлама арқылы келеді. Динамикалық құпия сөз белгілі бір уақыт ішінде Банктің веб-сайтында енгізілуі керек, оған Клиент Интернет-төлемді жүзеге асыру кезінде қайта бағытталады.

### **3-тарау. Төлем карточкасын алу және сақтау**

3. Төлем карточкасын шығару туралы оңтайлы шешім қабылдау кезінде, Банк төлем карточкасын Ұстаушысына төлем карточкасын береді және карточкалық операцияларды, Банпен белгіленген тәртіпте Банктің тарифіне сәйкес комиссиялық сыйақы ала отырып, есепке алу үшін Клиенттің атына ағымдық шот ашады.
4. Төлем карточкасын тек атына төлем карточкасы шығарылған тұлға не төлем карточкасын Ұстаушының сенім білдірілген тұлғасы Қазақстан Республикасы мен Банктің заңнамасының талаптарына сәйкес ресімделген нотариат куәландырған сенімхатты ұсынған жағдайда ғана пайдалана алады. Уәкілетті емес тұлға нотариат куәландырған сенімхатсыз ұсынған төлем карточкасы алып қоюға жатады.
5. Төлем карточкасын немесе оның деректемелерін алған кезде төлем карточкасын Ұстаушыға төлем карточкасының (виртуалды төлем карточкаларын және МИР корпоративтік төлем карточкаларын қоспағанда) сыртқы жағындағы қол қою үшін панельге өз қолын қою қажет.

6. Кредиттік төлем карточкасын алу кезінде, төлем карточкасын Ұстаушысына оны КҚБ-ға қоңырау шалу арқылы (төлем карточкасын алғаннан кейінгі алғашқы 40 минутта) іске қосу немесе ДСН-кодын енгізе отырып алғашқы карточкалық операциясын жүргізу (теңгерімді тексеру, қолма-қол ақша алу және т.б.) қажет.
7. ДСН-конвертте ДСН-коды бар дебеттік төлем карточкасын алған кезде дебеттік төлем карточкасын ұстаушы оны КҚБ-ға қоңырау шалу арқылы (төлем карточкасын алғаннан кейінгі алғашқы 40 минутта) іске қосуы немесе төлем карточкасының іске қосылуын күтуі қажет.
- 7-1. Электрондық ДСН-коды бар дебеттік төлем карточкасын алған кезде төлем карточкасы дебеттік төлем карточкасын Ұстаушыға бергеннен кейін бірден іске қосылады.
8. Виртуалды төлем карточкасын іске қосу виртуалды төлем карточкасын беру және төлем карточкасын Ұстаушының телефон нөмірін растау сәтінде жүзеге асырылады. Клиентті автоматты режимде тегін виртуалды төлем карточкасына тексергеннен кейін:
  - 1) 3-D Secure қызметі расталған телефон нөміріне қосылады;
  - 2) SMS CVP-код арқылы жіберіледі;
  - 3) виртуалды төлем карточкасы нөмірінің (6 сан) ортасы, шот валютасы және қолданылу мерзімі SMS арқылы жіберіледі, мысалы: \*\*\*\*\*123456\*\*\*\* KZT srok do: 02/23.  
*Клиент виртуалды төлем карточкасының алғашқы алты және соңғы төрт цифрын төлем карточкасын шығару туралы өтініште алады, мысалы: 123456\*\*\*\*\*7890;*
  - 4) ДСН-коды жіберіледі.Көрсетілген деректемелерді виртуалды төлем карточкасын Ұстаушы SMS хабарламада әртүрлі мекен-жайлардан алады.
9. Төлем карточкасын үшінші тұлғаларға пайдалануға беру немесе кепілзат ретінде беруге тыйым салынады.
10. Карточканы жоғалтқан, ұрлап алған немесе рұқсатсыз пайдаланған жағдайда, төлем карточкасын Ұстаушысына, карточканы уақытында бұғаттау үшін Банктің КҚБ-не шұғыл түрде хабарласу қажет: (+7 (727) 330 43 43).

#### **4-тарау. Төлем карточкалары бойынша көрсетілетін қызметтер**

11. Банктің төлем карточкасы бойынша қолжетімді қызметтер шектеулер болмаған кезде (халықаралық санкцияларда, Банктің ішкі/өкімдік құжаттарында көзделген заңнамалық, шет мемлекеттерді қоса алғанда) жүзеге асырылады:



- 1) ССК-да және Интернет желісінде, телефон/факс, пошта бойынша тауарлар/жұмыстар/қызметтер ақысын төлеу;
- 2) банкоматтардан, бүкіл әлемдегі банктердің кассаларынан және Банк Серіктестерінің желісінен қолма-қол ақша алу;
- 3) Банк бөлімшелеріндегі, сондай-ақ электрондық өзіне-өзі қызмет көрсету құрылғылары арқылы ағымдағы шотты толықтыру;
- 4) Жеке тұлғаларға арналған «VTB Online» мобильді банкингі – ағымдағы шотқа аптасына 7 күн тәулігіне 24 сағат қол жеткізуді қамтамасыз ететін қашықтықтан қызмет көрсету жүйесі. Кез келген уақытта төлем карточкасын ұстаушы ұялы байланыс, коммуналдық қызметтер, кабельдік теледидар қызметтеріне ақы төлей алады, ақша аударымдарын жүзеге асыра алады және қосымшада көрсетілген қызметтердің басқа түрлері;
- 5) SMS/PUSH-ақпараттандыру – ұялы телефон нөміріне ағымдағы шот бойынша жасалған операциялар туралы ақпарат беру жөніндегі қызмет. SMS-ақпараттандыру қызметіне Банктің кез келген төлем карточкасының ұстаушысы банкомат арқылы немесе банк бөлімшесінде қосыла алады;
- 6) Банк банкоматы арқылы ДСН-кодты ауыстыру;
- 7) жеке тұлғалар үшін банк банкоматы және (немесе) «VTB Online» мобильдік банкингі арқылы төлем карточкасынан төлем карточкасына ақша аударымдары;
- 8) 3-D Secure қызметі.

### **5-тарау. ДСН-коды**

12. Төлем карточкасын және ДСН-коды бар конвертті алған кезде Төлем карточкасын ұстаушы төлем карточкасына зақым келмейтініне, төлем карточкасында Төлем карточкасын ұстаушының тегі мен атын көрсетудің дұрыстығына, БСН-коды бар конверттің тұтастығына көз жеткізуі тиіс. Виртуалды төлем карточкалары бойынша тек электрондық ДСН-код беріледі. Дебеттік төлем карточкалары бойынша клиенттің таңдауына байланысты ДСН-код ДСН-конвертте не электрондық ДСН-код түрінде SMS-хабарлама арқылы беріледі.
13. ДСН-коды бар конвертті ашуды тек төлем карточкасының Ұстаушысы ғана жүзеге асырады. ДСН-коды бар конвертті ашқаннан кейін және ДСН-код туралы ақпаратты алғаннан кейін лезде жоюға кеңес беріледі.
14. Төлем карточкасын Ұстаушысына ДСН-кодтың құпиялығын қамтамасыз етудің белгілі бір ережелерін ұстану қажет:

- 1) егер төлем карточкасын Ұстаушысы ДСН-кодты әлдебір жерге жазып/белгілеп қойған жағдайда, онда төлем карточкасын және осындай жазбаны бөлек сақтаған жөн;
  - 2) бөгде тұлғаларға электронды құрылғының клавиатурасында терілетін ДСН-кодының сандарын көруге рұқсат бермеу.
15. ДСН-кодты қатарынан 3 рет дұрыс енгізбеген жағдайда (кез-келген уақыт аралығында, бір немесе әртүрлі электронды құрылғыларды пайдаланған жағдайда), карточканы автоматты түрде бұғаттау жүзеге асырылады. Төлем карточкасын бұғаттан шығару үшін төлем карточкасын Ұстаушысына КҚБ-не жүгіну қажет: (+7 (727) 330 43 43).
16. Егер төлем карточкасын Ұстаушысы ДСН-кодты ұмытқан жағдайда, Банкке келіп және төлем карточкасын қайта шығаруға өтініш жазу қажет. Жаңа төлем карточкасымен бірге Клиент ДСН-конвертте басылған жаңа ДСН-кодты немесе электрондық ДСН-кодты алады, Клиент төлем карточкасын (виртуалды төлем карточкаларын қоспағанда) шығару кезінде қандай алу тәсілін көрсететініне байланысты. Төлем карточкасын ұстаушының бастамасы бойынша қайта шығарған кезде Банк тарифтеріне сәйкес комиссия алынады.
17. Алынып тасталды.
18. Егер Төлем карточкасын/Виртуалды карточканы ұстаушы электрондық ДСН-кодты жоғалтқан/ұмытып кеткен/жойған жағдайда, электрондық ДСН-кодты қайта алу үшін телефон нөмірі бойынша КҚБ-не хабарласу қажет (+7 (727) 330 43 43). КҚБ операторының өтінішті қарау нәтижелері бойынша Банк жүйесі автоматты режимде Төлем карточкасын/Виртуалды карточканы ұстаушының ұялы телефон нөміріне жаңа ДСН-коды бар SMS-хабарлама жібереді.

#### **6-тарау. Қолма-қол ақша алу кезінде карточканы пайдалану**

19. Банкоматты пайдаланудың алдында төлем карточкасын Ұстаушысына, оның құрылымына сәйкес келмейтін бөгде күмәнді құрылғылардың болуына тексеру жүргізу қажет. Күмәнді құрылғыны тапқан жағдайда, төлем карточкасын Ұстаушысына Банкке бұл туралы лезде хабарлау қажет және аталмыш банкоматты қолдануды тоқтату қажет.
20. Егер төлем карточкасымен операция жасау кезінде банкомат төлем карточкасын (виртуалды төлем карточкаларын қоспағанда) қайтармаған жағдайда, төлем карточкасын Ұстаушысына КҚБ-не жүгіну қажет: (+7 (727) 330 43 43) және карточканы бұғаттау қажет, және бұдан әрі Банк жұмыскерінің нұсқамасымен әрекет ету қажет.

## **7-тарау. ССК<sup>2</sup>-да тауарлардың/жұмыстардың/қызметтердің ақысын төлеу кезінде карточканы пайдалану**

21. Тауарлар мен қызметтердің ақысын төлеу үшін төлем карточкасын пайдаланған кезде ССК-ғы кассир төлем карточкасының Ұстаушысынан жеке басын куәландыратын құжатты, сауда чегіне қол қоюды немесе ДСН-кодты енгізуді талап етуі мүмкін. Сауда чегіне қол қоюдың алдында төлем карточкасын Ұстаушысы сауда чегінде көрсетілген соманы міндетті түрде тексеру тиіс.
22. Төлем карточкасының Ұстаушысы төлем карточкасы бойынша сатып алынған затты қайтаруға немесе карточка бойынша алдын-ала төленген қызметтен бас тартуға құқылы. Бұл үшін төлем карточкасының Ұстаушысының талабы және ССК келісімі бойынша кассир «сатып алынған затты қайтару» операциясын жүзеге асырады.
23. Егер төлем карточкасы арқылы төлем жүргізу кезінде операция «сәтсіз» болса, онда POS-терминалмен берілген сауда чегінің бір данасын, көрсетілген операцияның ағымдық шот бойынша үзінді-көшірмеінде жоқтығын тексеру үшін сақтап қою қажет.
24. Төлем карточкасының деректемелерін, төлем карточкалары бойынша алаяқтық әрекеттерді болдырмау үшін, еш уақытта телефон арқылы хабарлауға, оларды электронды пошта, SMS-хабарлама және т.б. арқылы жөнелтуге болмайды.
25. Алынып тасталды.

## **8-тарау. Интернет желісі, телефон/факс, пошта<sup>2</sup> арқылы тауарлар/қызметтер ақысын төлеу кезінде карточканы пайдалану**

26. Қауіпсіздік мақсатында банктің Төлем карточкаларын ұстаушыларға 3-D Secure қызметі және 3-D Secure технологиясын қолдайтын Интернет-дүкендерде карточкалық операцияларға қол жеткізу ұсынылады. Бұл қызметке қосылу төлем карточкасын шығару/қайта шығару кезінде автоматты түрде жүзеге асырылады.
27. Қажет болған жағдайда төлем карточкасын Ұстаушы КҚБ-не, Банктің кез-келген бөлімшесіне жүгіну арқылы (+7 (727) 330 43 43), жеке тұлғалар үшін

---

<sup>2</sup> Банк ВТБ (Қазақстан) АҚ ЕҰ төлем карточкасын пайдалану шектеулер болмаған кезде (заңнамалық, шет мемлекеттерді қоса алғанда, халықаралық санкцияларда, Банктің ішкі/өкімдік құжаттарында көзделген жағдайларда) жүзеге асырылады).

- «VTB Online» мобильді банкингіне немесе ИПТ арқылы Интернет-төлемдерді жүргізуге рұқсатты жаба алады.
28. Интернет-төлемдерді жүргізуге жабық қол жеткізу кезінде төлем карточкасын ұстаушы ағымдағы күннің Астана қаласы бойынша сағат 24:00-ге дейінгі мерзімде Интернет-төлемдерді жүргізу үшін қол жеткізе алады, сондай-ақ ерекше жағдайларда (егер төлем карточкасын ұстаушы өтініш берген сәтте шетелде болған жағдайда) кез келген мерзімге қол жеткізе алады, КҚБ-не (+7 (727) 330 43 43) жүгінген 10 (он) күннен аспайды немесе неғұрлым ұзақ мерзімге Банктің кез-келген бөлімшесіне жеке тұлғаларға арналған «VTB Online» мобильдік банкингі арқылы немесе ИПТ арқылы жазбаша өтінішпен жүгіне отырып.
  29. Интернет желісі, телефон, пошта арқылы тауарларға/жұмыстарға/қызметтерге қолма-қол ақшасыз ақы төлеу операцияларын жүргізу кезінде Төлем карточкасын ұстаушыдан CVV2/CVP кодын және 3-D Secure динамикалық паролін (3-D Secure қызметін пайдалана отырып төлемдер жүргізу кезінде) көрсетуді сұрауы мүмкін.
  30. Белгісіз немесе күмәнді сайттарда төлем карточкасының деректемелерін енгізуге кеңес берілмейді.
  31. Интернет желісі, телефон, пошта арқылы тауарларға/жұмыстарға/қызметтерге Тапсырыс беру кезінде ДСН-код қолданылмайды.

## **9-тарау. Төлем карточкасын қайта шығару**

### **(виртуалды төлем карточкаларын қоспағанда)**

32. Төлем карточкасын қайта шығару төлем карточкасын Ұстаушының жазбаша өтініші және төлем карточкасын Банкке ұсыну (төлем карточкасын жоғалтқан, ұрлаған жағдайларды қоспағанда) негізінде жүзеге асырылады, төлем карточкасын қайта шығарғаны үшін комиссия мынадай себептер бойынша Банктің тарифтерінде белгіленген мөлшерде төленеді:
  - 1) ДСН-кодты/CVV2/CVP кодты естен шығару/ДСН-код/CVV2/CVP код құпиялығы ашылған жағдайда;
  - 2) төлем карточкасы жоғалған немесе ұрланған жағдайда;
  - 3) төлем карточкасы Ұстаушысының тегі, аты өзгергенде;
  - 4) төлем карточкасы Төлем карточкасын ұстаушысының кінәсімен зақымданған және төлем карточкасын кейінгі пайдалану мүмкін емес.
33. Келесі жағдайларда төлем карточкасын қайта шығару үшін комиссия төленбестен, төлем карточкасының Ұстаушысының жазбаша өтінішінің негізінде төлем карточкасын қайта шығару жүргізіледі:

- 1) ДСН-коды анық емес басылған;
  - 2) Төлем карточкасындағы төлем карточкасы Ұстаушысының тегі және/немесе аты, төлем карточкасын Ұстаушысының тиісті өтінішінде көрсетілген деректерге сәйкес келмейді;
  - 3) Төлем карточкасы Ұстаушысына төлем карточкасын бергеннен кейін 5 (бес) жұмыс күнінің ішінде, төлем карточкасы бойынша алғашқы карточкалықоперация жүргізу кезінде банкомат немесе POS-терминал чиптен немесе төлем карточкасының магнитті жолағынан ақпаратты оқымайды;
  - 4) алынып тасталды
  - 5) Төлем карточкасын беру және пайдалану туралы Шартқа Қосылу туралы өтініште көрсетілген ұялы телефонға электронды ДСН-код алынбаған жағдайда.
34. Алынып тасталды.

### **10-тарау. Төлем карточкасын бұғаттау және алып қою**

35. Банк келесі жағдайларда төлем карточкасын бұғаттайды:
- 1) Төлем карточкасын Ұстаушысынан жоғалған, ұрланған немесе рұқсатсыз пайдаланған туралы хабарлама алу;
  - 2) Төлем карточкасын Ұстаушысының Төлем карточкасын беру және пайдалану туралы шартта қарастырылған өз міндеттемелерін орындамауы;
  - 3) осы Ережелердің талаптарын сақтамау.
36. Төлем карточкасын бұғаттан шығару келесі жағдайда жүргізіледі:
- 1) Клиенттің/Төлем карточкасын Ұстаушысының талабы бойынша КҚБ-ға қоңырау шалу арқылы немесе Банке жүгіну арқылы төлем карточкасын бұғаттаған жағдайда (уақытша шектеу қойған кезде), бұғатталған төлем карточкасын кейінгі пайдалану оның Ұстаушысына қауіпсіз болған жағдайда, Төлем карточкасын беру және пайдалану туралы Шартпен қарастырылған Клиентпен/ Төлем карточкасын Ұстаушысымен Банктің алдындағы міндеттемелері орындалған жағдайда;
  - 2) Банк – Банкпен төлем карточкасы бұғатталған жағдайда.
37. Банк келесі жағдайларда Төлем карточкасын Ұстаушысынан төлем карточкасын алып қоюға құқылы:
- 1) төлем карточкасының әрекет ету мерзімі аяқталған;
  - 2) төлем карточкасын Ұстаушысының Төлем карточкасын беру және пайдалану туралы шартта қарастырылған өз міндеттемелерін орындамаған жағдайда;
  - 3) төлем карточкасы Ұстаушысының төлем карточкасын пайдаланудан бас тартуы;

#### 4) Шартты бұзу.

### **11-тарау. Даулы жағдайларды қарастыру және реттеу**

38. Төлем карточкасын пайдаланумен байланысты барлық даулы жағдайлар бойынша Төлем карточкасын Ұстаушысы Банкке жазбаша өтінішпен жүгінеді.
39. Төлем карточкасын Ұстаушысына берілген ССК-ны немесе Банктің филиалы берген POS-терминалдардың сауда чектерінің, төлем карточкасы Ұстаушысының қолы қойылып жасалынған карточкалық операциялар бойынша басқа құжаттардың даналарын (сәтсіздерін қоса алғанда), болжалды даулы жағдайларды реттеу үшін 6 ай ішінде сақтау қажет.
40. Клиенттің өтінішін қарау және Клиентке санкцияланбаған төлем бойынша залалдарды, Клиенттің төлем карточкасы арқылы жүзеге асырылған карточкалық операциялар бойынша басқа да талаптарын залалдарды қарау және өтеу мерзімдерін көрсете отырып өтеу тәртібі тиісті шартта айқындалған.
41. Ағымдағы шот бойынша ақша қозғалысын бақылау және төлем карточкасы бойынша алаяқтық операцияларды уақытында алдын-алу мақсатында келесі қызметерді пайдалануға кеңес беріледі:
  - 1) SMS-ақпараттандыру;
  - 2) Жеке тұлғаларға арналған «VTB Online» мобильді банкингі;
42. Тұрғылықты мекен-жайы, телефоны және басқа да байланыс деректері өзгерген жағдайда төлем карточкасы бойынша алаяқтықтың алдын алу мақсатында төлем карточкасын ұстаушы Банкке уақтылы хабарлауы қажет.

### **12-тарау. Қорытынды ережелер**

43. Осы Қағидаларда көзделмеген барлық жағдайларда төлем карточкасын ұстаушы мен Банк Қазақстан Республикасының аумағында қолданыстағы заңнаманы, Қазақстан Республикасының заңнамасына қайшы келмейтін бөлігінде ХТЖ Ережелерін, шартты басшылыққа алады. ХТЖ ережелері мен осы Ережелер және/немесе ережелері төлем карточкасын (-ларын) пайдалану/қызмет көрсету тәртібін қозғайтын өзге де шарттар/ келісімдер арасында кез-келген қайшылықтар туындаған жағдайда ЖПҚ-ның тиісті қағидалары қолданылады.
44. Банк оны бақылау аясынан тыс және сыртқы төлем, есеп айырысу, өңдеу және деректерді беру жүйелерінің жұмысындағы іркілістерге байланысты жағдайлар үшін жауап бермейді.

45. Банк Басқармасының 2017 жылғы 22 тамыздағы №37 хаттамасымен бекітілген ВТБ Банк (Қазақстан) АҚ ЕҰ-да шығарылатын төлем карточкаларын пайдалану ережелері осы Ережелер қолданысқа енгізілгеннен кейін күші жойылды деп танылады.

**Басқарушы директор –  
бөлшек бизнес Департаменті  
Директорының Орынбасары**

**А.Бергарипова**