

**«Төлем карточкаларын беру және қызмет көрсету  
туралы шарттың (жеке тұлғамен) үлгілік нысанын  
жаңа редакцияда бекіту туралы» бұйрықтың қосымшасы**

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

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

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

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

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

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

1.1. Клиенттің өтініші негізінде Банк Қазақстан Республикасы заңнамасының талаптарын және Банктің ішкі құжаттарын ескере отырып, Шот туралы шарттың тәртібінде және талаптарында клиентке ағымдағы шотты (бұдан әрі – шот) ашуға, төлем карточкасын (бұдан әрі – карточка) шығаруға, шотқа және карточкаға қызмет көрсетуін қамтамасыз етуге, оның шегінде бұндай шығаруға және қызмет көрсетуге қатысты Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген төлем қызметінің кез келген түрін көрсетуге міндеттенеді, ал клиент Банк қызметтерін тиісті операцияны жүргізу күні күшінде болатын Банк тарифтеріне сәйкес төлеуге міндеттенеді, бұған Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген жағдайлар қосылмайды.

1.2. Шарт әрекет етеді:

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

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

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

1.5. Клиент үш жұмыс күні ішінде Банк жүргізетін карточкалық операцияларға әсер етуі мүмкін барлық өзгеріс туралы, соның ішінде өз деректемелеріндегі барлық өзгеріс туралы, Банкке өзгертілген құжаттардың түпнұсқаларын бере отырып, Банкке жазбаша хабарлауға міндеттенеді.

Банк бұрын берілген құжаттарды ауыстыруға әкелетін өзгерістер туралы жазбаша хабарламаны алған күннен бастап күнтізбелік 30 күннен кешіктірмей өзгертулерді жүзеге асырады.

1.6. Банктің ішкі құжаттарында белгіленген жағдайларда және тәртіпте Банк клиентке Банк тарифтеріне сәйкес қосымша қызмет көрсетеді, соның ішінде Cashback және/немесе бонус, оған сәйкес клиенттің қолма-қол ақшасыз, сонымен қатар Интернет арқылы жүргізген карточкалық операциялары бойынша Банк клиентке белгілі соманы төлейді. Cashback және/немесе бонустар қызметін ұсыну талаптары Банктің ішкі құжаттарында белгіленеді және Банктің тиісті шешімінің негізінде Банк оған бір жақты тәртіпте өзгерістер/толықтырулар енгізуі мүмкін. Cashback және/немесе бонустар қызметін ұсыну талаптары туралы ақпарат Банк сайтында орналастырылады.

1.7. Жүргізілген карточкалық операция бойынша ақша кері қайтарылған жағдайда, бұндай операцияға байланысты клиентке бұрын берілген Cashback және/немесе бонустар сомасы клиенттің Банкте ашылған банктік шотынан тікелей дебеттеу жолымен, Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген тәртіпте алынады.

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

- 1) карточканы бұғаттау;
- 2) карточка бойынша карточкалық операциялар жүргізуге лимит белгілеу.

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

1.10. Карточканы, оның ішінде қосымша карточканы шығару мақсатында Клиент және (немесе) Қосымша карточканы ұстаушы Өтінішке қол қою арқылы мыналарға келісім береді:

- 1) Банктің forte.kz ресми сайтында орналастырылған Дербес және өзге де деректерді жинау және өңдеу туралы келісім нысаны бойынша Клиенттің деректерін/дербес деректерін жинауға, өңдеуге және оның мазмұнымен танысқанын, түсінетінін және қабылдайтынын растайды, сондай-ақ онда көрсетілген өзгерістер және (немесе) толықтырулар енгізу тәртібінде келіседі.
- 2) төлем карточкаларына төлемді аударатын ұйымның өкіліне (өкілдеріне), бұл төлем карточкасын және/немесе ДСН конвертін карточка ұстаушыға одан әрі тапсыру үшін\*.

\* Бұл талап еңбекақы жобасы шегінде карточкалар шығарылатын жеке тұлғалар үшін және ұйым өкілдері арқылы карточкаларды/ДСН конверттерін тапсыру жағдайында ғана қолданылады.

1.11. Төлем карточкасын пайдалана отырып эмитенттің төлем карточкасының үшінші тұлғаның пайдасына ақша аударуды жүзеге асырғанға дейін клиент келесі мәселелер туралы хабардар етіледі:

- 1) үшінші тұлғалардың алаяқтық әрекеттеріне байланысты ықтимал тәуекелдер туралы;
- 2) үшінші тұлғалардың, оның ішінде мемлекеттік органдар мен банктер қызметкерлерінің ықпалымен (өтініші бойынша) ақша аударымын жүзеге асыруға жол берілмеуі туралы;
- 3) операцияның күшін жою және ақша алушының бастамасы (шешімі бойынша) не сот шешімі бойынша ақшаның қайтарылу мүмкіндігі туралы.

## **2. КАРТОЧКАНЫ ШЫҒАРУ ЖӘНЕ ҚАЙТА ШЫҒАРУ**

2.1. Клиент Банктің белгілеген үлгісі бойынша өтінішін және Қазақстан Республикасының заңнамасында және Банктің ішкі құжаттарында көзделген қажетті құжаттарды ұсынған жағдайда және Банктің карточканы шығару туралы оң шешімі болған жағдайда, Банк Банктің белгілеген мерзімінде карточканы шығарады. Карточканың берілуге дайын екендігі туралы Банк клиентке клиент өтінішінде көрсеткен кез келген мобильді телефон нөміріне қоңырау шалу және/немесе SMS–хабарлама жолдау және/немесе ҚБҚЖ-да Push-хабарламалар, клиент өтінішінде көрсеткен электронды поштасына хабарлама жолдау арқылы хабарлайды. Қоңырау шалу, хабарлама жолдау кез келген күні (демалыс және мейрам күндерін қоса алғанда) Астана қаласының уақытымен сағат 9:00-ден бастап 18:00-ге дейін жүзеге асырылады.

2.2. Карточканы шығару/қайта шығару Банк белгілеген тәртіпте қашықтан кіру жүйесі арқылы орындалады. Бұл ретте карточканы бастапқы шығару және тіркеу кезінде жасалған токен сақталмайды және істен шығарылуы тиіс.

2.3. Клиенттің өтініші негізінде Банк клиенттің өтінішінде көрсетілген тұлғалардың атына Банк белгілеген мөлшерде қосымша карточка (карточкалар) шығара алады, бұған мұндай карта шығару Банкте көзделмеген немесе заңмен рұқсат етілмеген жағдайлар қосылмайды. Қосымша карточканы қолдану арқылы орындалған барлық карточкалық операцияны клиент орындаған болып есептеледі. Қосымша карточканы ұстаушы Шартта көзделген талаптардың орындалуы үшін Банк алдында ортақ жауапкершілік көтереді. Банк белгілеген тәртіпте Банк Шарт бойынша қосымша карточка берілген тұлғалар тізімін жүргізеді.

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

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

«Forte балалар картасы» карточкасын шығару және оған қызмет көрсетудің ерекшеліктері Шарттың 9-қосымшасында көрсетілген.

14 жастан 18 жасқа дейінгі кәмелетке толмағандарға төлем карточкаларын шығару үшін қажетті құжаттардың тізбесі:

1) кәмелетке толмаған тұлғаның ЖСН көрсетілген туу туралы куәлігі/жеке куәлігі немесе ҚР азаматының төлқұжаты;

2) Төлем карточкаларын беру және оларға қызмет көрсету туралы шарт жасасуға баланың заңды өкілдерінің берген келісімі (егер 16 жасқа толған, бірақ әлі кәмелетке толмаған бала толығымен әрекетке қабілетті деп жарияланған жағдайды қоспағанда). Келісім еркін жазбаша нысанда не кәмелетке толмағандар мен оның заңды өкілдерінің шартқа (Карта шығару туралы өтініш) қол қоюы арқылы берілуі мүмкін. Бұл ретте, заңды өкілдердің келісімінде Шарттың барлық тармағымен танысу және оларға келісу талаптары, төлем карточкасы бойынша қолжетімді операциялардың түрлері туралы ақпарат, операциялардың ең жоғары сомасына, төлем карточкасын үшінші тұлғалардың толықтыру мүмкіндігіне берілген рұқсат, не заңды өкілдердің аты-жөнін, күнін, жеке басын куәландыратын құжаттардың деректемелерін және Банк айқындаған қолтаңбаны, өзге де ақпаратты көрсете отырып, кәмелетке толмағанның заңды өкілдерінің оған шығарылған төлем карточкасына шектеулер белгілеуден бас тартуы қамтылуы тиіс.

3) баланың заңды өкілінің жеке басын куәландыратын құжат (егер 16 жасқа толған, бірақ әлі кәмелетке толмаған бала толығымен әрекетке қабілетті деп жарияланған жағдайды қоспағанда);

4) оның заңды өкілдерінің келісімімен қорғаншы және қамқоршы органның шешімі не соттың шешімі (егер 16 жасқа толған, бірақ әлі кәмелетке толмаған бала толығымен әрекетке қабілетті деп жарияланған жағдайды қоспағанда).

Ата-анасының біреуі болмаса (бұдан әрі - бірінші ата-ана), келесідей құжаттардың біреуін ұсынған жағдайда, екінші ата-анасының тек келісімі жеткілікті:

1) бірінші ата-анасының қайтыс болғаны туралы куәлік;

2) бірінші ата-анасын қайтыс болды және/немесе хабар-ошарсыз кетті деп тану туралы сот шешімі;

3) бірінші ата-ананы ата-ана құқықтарынан айыру туралы сот шешімі;

4) бірінші ата-анасын әрекетке қабілетсіз деп тану туралы сот шешімі;

5) қорғаншы және қамқоршы органның екінші ата-анаға шарт жасасуға жеке-дара келісім беру құқығын беру туралы шешімі;

6) бірінші ата-анасынан екінші ата-анаға ағымдағы шотты ашу және (немесе) ағымдағы шоттағы ақшаға билік ету құқығына нотариат куәландырған сенімхат.

2.6. Банк Карточканы келесі тұлғаларға береді:

1) тікелей карточканы ұстаушыға,

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

2.7. Карточканы қолға алған соң Шарттың 2.6-тармағында көзделген тұлға карточканы алғандығын куәландыратын немесе карточканы алғандығын бір реттік (біржолғы) SMS-код арқылы (динамикалық сәйкестендіру) Банк құжатына қол қояды. Карточканы ұстаушы карточканың артқы бетіндегі қолтаңба үлгісін қоюға арналған арнайы панельге қаламсаппен қол қояды.

Карточканы бергенге дейін немесе карточканы берусіз карточкалық операциялар жүргізуге мүмкіндік беретін статусы бар карточканы шығарған жағдайда, Банк Ұстаушыға Шарттың 6-қосымшасында көзделген тәртіпте оның деректемелері туралы ақпаратты береді.

2.8. Шарттың 2.6-тармағында көрсетілген тұлғаның қолына карточка берілген соң, оның қолына ішінде ДСН коды жазылған арнайы желімденген ДСН конверті беріледі. Карточка Е-ДСН технологиясымен шығарылуы мүмкін, бұл ретте клиенттің өз карточкасы бойынша ДСН кодын Банк банкоматында өзі орнатуы көзделген. ҚБҚЖ арқылы карточканы шығару кезінде карточка ұстаушы

оның мобильді телефонына Банктен келген бір реттік (біржолғы) SMS-кодын растағаннан кейін ҚБҚЖ-да ДСН кодын орната/өзгерте алады. Өзі орнатқан ДСН кодын есте сақтау керек. Карточканы ұстаушы карточканы қолдану мерзімі бойы карточканы сенімді сақтауға, оны үшінші тұлғалардың қолдануына бермеуге, үшінші тұлғаларға өзінің ДСН кодын, 3D Secure/SecureCode/CVV2/CVC2 кодын, Verified by Visa/ MasterCard Secure Code, транзакциялық кодтарды жарияламауға міндеттенеді. Уәкілетті емес тұлға ұсынған карточка белгіленген тәртіпте алынады.

2.9. Карточканы ұстаушы карточканы алған соң Банктің банкоматында немесе мобильді қосымшасында ДСН кодын енгізумен немесе мобильді телефоннан 7575 нөміріне қоңырау шалу арқылы дауыстық мәзір көмегімен операция жүргізу арқылы карточканы іске қосуы қажет. Карточканы бұлай іске қосуды карточканы ұстаушы өзі орындайды және карточканы онымен операциялар жүргізу үшін қолдануға болатын күйге келтіреді.

2.10. Оның негізінде карточка шығарылған тиісті өтініш берілген күннен бастап 6 (алты) айдан астам уақытқа дейін Шарттың 2.5-тармағында көзделген тұлғалар карточканы алу үшін Банкке келмеген жағдайда, Банк карточканы жояды. Карточканы үшінші тұлғалардың қолдануына беруге болмайды.

2.11. Карточканың мерзімі өткен/жоғалған/ұрланған/зақымданған жағдайда, карточканы ұстаушының тегі және/немесе аты өзгертілген жағдайда, карточканы карточкалар бойынша алаяқтық дәрежесі жоғары елдерде қолданған жағдайда және басқа жағдайларда Банктің немесе клиенттің бастамасы бойынша клиенттің жазбаша өтінішінің негізінде немесе ҚБҚЖ/өзге қашықтан кіру жүйелері арқылы өтінім беру негізінде карточка қайта шығарылады. Карточканы қайта шығару қайта шығаруды орындау күні қолданыстағы тарифтерге және Шарт талаптарына сәйкес жүзеге асырылады. Карточкалар бойынша алаяқтық дәрежесі жоғары елдер тізімі бір жақты тәртіпте хабарлау үшін Банк сайтында орналастырылады және жаңартылады.

2.12. Карточканы карточкалар бойынша алаяқтық дәрежесі жоғары елдерде қолданған соң, клиент карточканы мұндай елдерде қолдану тоқтатылған күннен бастап 7 (жеті) жұмыс күні ішінде Банкке карточканы қайта шығару үшін жүгінуге міндетті. Аталған талапты орындамаған жағдайда және соған байланысты карточканы рұқсатсыз пайдалану жағдайы туындағанда, Банктің барлық шығынын, сонымен қатар Банкке келтірілген залалды карточканы ұстаушы шартсыз тәртіпте өтейді. Бұл ретте аталған талапты орындамауы салдарынан клиентке келтірілген залалды Банк өтемейді.

2.13. Карточкада қолданылу мерзімі аяқталатын айы мен жылы көрсетіледі. Карточка Шартта белгіленген тәртіпте іске қосылған сәттен бастап және онда көрсетілген жыл айының соңғы күніне дейін (қоса алғанда) қолданыста болады. Қолдану мерзімі өткен карточкалар бойынша карточкалық операциялар жүргізілмейді. Барлық мерзімі өткен карточка бұғатталады және Банкке тапсырылуы тиіс. Банк карточканың мерзімі өткендігі туралы клиентке Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген мерзімде хабарлайды. Хабарлама клиент өтінішінде көрсеткен кез келген мобильді телефон нөміріне қоңырау шалу және/немесе SMS-хабарлама арқылы, және/немесе ҚБҚЖ-да Push-хабарламалар, клиент Өтінішінде көрсеткен адрес бойынша электронды поштаға хабарлама жолдау арқылы жүзеге асырылуы мүмкін. Қоңырау шалу, хабарлама жолдау кез келген күні (демалыс және мейрам күндерін қоса алғанда) Астана уақытымен сағат 9:00-ден бастап 18:00-ге дейін жүзеге асырылады.

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

2.15. Дербестендірілмеген карточканы шығару Банк тарифтеріне сәйкес клиенттен карточка шығару туралы өтінішті алған күні жүзеге асырылады. Дербестендірілмеген карточканы шығару және қызмет көрсету ерекшеліктері Шарттың 3-қосымшасында белгіленеді.

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

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

3.1. Банк карточкаға қызмет көрсетуді, тікелей бақылауындағы жүйелердің және электронды құрылғылардың үздіксіз жұмысын қамтамасыз етеді және олар Банкке тәуелсіз себептерден тоқтап қалған жағдайда қызмет көрсетуді қалпына келтіру үшін барлық қажетті шараны қолданады. Карточкалық операция жүргізілген соң, Шартта белгіленген тәртіпте, мұндай хабарлама үшін Банк тарифтеріне сәйкес комиссия ала отырып (немесе алусыз), клиенттің Өтінішінде көрсетілген кез келген мобильді телефон нөміріне SMS-хабарлама және/немесе ҚБҚЖ-да Push-хабарламалар жолдау арқылы Банк клиентті карточкалық операциялар туралы хабардар етеді. Хабарлама кез келген күні (демалыс және мейрам күндерін қоса алғанда) кез келген уақытта жолданады. Жүйе қолжетімсіз болған жағдайда, үздіксіз жұмыс істеуді қамтамасыз ету мақсатында, халықаралық төлем жүйесінің қағидаларына сәйкес транзакцияларды Stand-in (STIP) режимінде авторизациялауға рұқсат беріледі.

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

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

3.4. Егер карточкалық операция Қазақстан Республикасынан тыс жерде орындалса, онда карточкалық операция ХТЖ қағидаларына сәйкес жүзеге асырылады. ХТЖ арқылы, АҚШ долларынан/евродан бөлек валютада жүргізілген карточкалық операцияның сомасы Банкпен осы карточкалық операция бойынша есеп айырысу күні ХТЖ белгілеген бағам бойынша немесе ХТЖ белгілеген басқа тәртіпте АҚШ долларына/еуроға айырбасталады.

3.5. Банк клиент шотындағы карточкалық операция бойынша авторизациялау сомасын жүргізілген карточкалық операция бойынша растаушы құжаттарын алғанға дейін, тиісті ХТЖ белгілеген мерзімге, оны шоттан алғанға дейін немесе Банк авторизациялау сомасына төлем жүзеге асырылмағандығы туралы растаманы алғанға дейін бұғаттауға құқылы. Бұл ретте, шотта бұғатталған соманы Банк карточканы бұғаттау туралы өтінішті алған соң, Банк алуы мүмкін.

3.6. Банк Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген тәртіпте және негіздер бойынша карточканы ұстаушының шот бойынша карточкалық операциясын авторизациялаудан бас тартуға құқылы.

3.7. Карточканы кез келген заңсыз мақсатта, сонымен қатар, бірақ мұнымен шектелмей карточканы ұстаушыға қатысты қолданылуы мүмкін жергілікті заңнамада (мекендеу елінің заңнамасы) тыйым салынған тауарлар және/немесе қызметтер ақысын төлеу бойынша қолма-қол ақшасыз төлемдерді жүзеге асыру мақсатында қолдануға болмайды.

3.8. Валюталық карточкалық операциялар Қазақстан Республикасының валюталық заңнамасында валюталық операцияларды жүргізуге қатысты белгіленген талаптарды орындай отырып жүзеге асырылады.

3.9. Қазақстан Республикасының аумағында карточкалық операциялар Қазақстан Республикасының ұлттық валютасында ғана жүзеге асырылады, бұған Қазақстан Республикасының валюталық заңнамасында белгіленген жағдайлар қосылмайды.

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

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

3.12. Карточканы ұстаушы сауда және сервис кәсіпорны арқылы сауда жасаған жағдайда, карточканы ұстаушы белгіленген жағдайларда жеке басын куәландыратын құжатын көрсетуі тиіс. Интернет ғаламдық желісінде тауарлар мен қызметтер ақысын төлеу карточкаларды төлем жасауға қабылдайтын интернет дүкенінің талаптарында және тәртібіне сәйкес жүзеге асырылады.

3.13. Банкоматтан қолма-қол ақша алу операцияларын жүргізу кезінде карточканы ұстаушы банкоматта орналастырылған логотиптер арқылы оның VISA/MasterCard төлем жүйелеріне қызмет көрсететіндігін салыстыруы қажет. Карточканы банкоматтың қабылдау құрылғысына беткі жағын жоғары қаратып салу қажет және одан әрі қателеспеу үшін банкоматтың дисплейіндегі нұсқаулықтың орындауы қажет. Банкоматтың экранында операцияны орындау үшін әрекеттер реті көрсетіледі. Қалыптан тыс жағдайларда карточканы ұстаушы тез арада Банк қызметкерлеріне немесе банкоматқа

қызмет көрсететін компанияға банкоматта көрсетілген нөмір бойынша және/немесе карточканың артқы бетінде көрсетілген нөмірлер бойынша хабарласуы қажет.

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

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

3.16. Карточканы ұстаушының рұқсат етілмеген төлем бойынша немесе басқа наразылығы негізді болған жағдайда, Банк шотта карточкалық операция сомасын қалпына келтіреді және клиентке құжатпен расталған басқа шығындарын наразылықты қарау аяқталған күннен бастап 10 (он) жұмыс күні ішінде өтейді.

3.17. Карточка бойынша пікірталас жағдайы туындаған кезде Банк клиенттің Өтінішін клиенттің Қазақстан Республикасының аумағында жүргізілген операциялар бойынша өтінішін алған күннен бастап күнтізбелік 30 (отыз) күннен аспайтын мерзімде қарайды, сондай-ақ карточканы Қазақстан Республикасының аумағынан тыс жерде қолданған жағдайда, өтінішті алған күннен бастап күнтізбелік 45 (қырық бес) күннен аспайтын мерзімде қарайды.

3.18. Даулы карточкалық операциялар бойынша шағымдарды Банк карточкалық операция жүргізілген күннен бастап күнтізбелік 45 (қырық бес) күннен кешіктірмей карта ұстаушының болған жағдайда растаушы құжаттармен (слиптер, чектер және т.б.) қоса қабылдайды. Олай болмаған жағдайда, орындалған карточкалық операция расталған болып есептеледі. Банк шағымды кері қайтаруы мүмкін.

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

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

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

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

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

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

4.4. Карточканы ұстаушы карточканы рұқсатсыз пайдалану қаупінің алдын алу үшін, карточка жоғалған/ұрланған/немесе басқа рұқсатсыз пайдалану жағдайында, соның ішінде Банктен бұл туралы SMS-хабарлама, және/немесе Push-хабарламалар алған соң қосымша карточканың шығарылуымен негізді түрде келіспеген жағдайда Банкке тез арада мұндай деректердің анықталғандығын хабарлап, Банктің кез келген филиалына тез арада жазбаша өтінішімен жүгіну немесе Банкке ауызша хабарлау арқылы карточканы/қосымша карточканы бұғаттауға/ҚБҚЖ-да өзі бұғаттауға міндетті.

Сәйкестендіру деректерін дұрыс айтқан жағдайда бұғаттау туралы хабарлама карточканы ұстаушыдан келген болып есептеледі және карточканы бұғаттау салдары үшін наразылықтарды Банк қабылдамайды. Карточканы ұстаушы Шарттың осы тармағында көрсетілген міндеттерін орындаған соң, Банк 20 минуттың ішінде карточканы бұғаттайды және карточканы қолдануды тоқтатады, сонымен қатар Банк бекіткен тәртіпте, сонымен қатар, бірақ бұлармен шектелмей, кінәрат-талаптық жұмыстар жүргізу және ХТЖ қағидаларына сәйкес, Эквайер банктен жүргізілген операцияларға қатысты құжаттардың көшірмелерін сұрату арқылы төлемнің рұқсат етілгендігін/рұқсат етілмегендігін анықтау бойынша шаралар жүргізеді.

4.5. Жоғалған/ұрланған карточканы бұғаттау карточканы ұстаушының нұсқауы бойынша карточканың деректемелерін тиісті тоқтатым-парағына енгізумен немесе енгізусіз жүзеге асырылады. Бұл ретте, жоғалған/ұрланған карточканы карточканың деректемелерін тоқтатым-парағына енгізусіз бұғаттаған жағдайда, жоғалған/ұрланған карточканы, Банк құрылғыларын қоспағанда, әлемнің кез келген аймағында, карточкаға қызмет көрсететін эквайердің кез келген құрылғысында рұқсатсыз пайдалану қаупі бар. Жоғалған/ұрланған карточка карточканың деректемелерін әлемнің белгілі бір аймағында ғана эквайер құрылғылары үшін қолданылатын тоқтатым-парағына енгізумен бұғатталса, жоғалған/ұрланған карточканы, Банк және осы тоқтатым-парағы қолданылатын әлем аймағы эквайерлерінің құрылғыларын қоспағанда, әлемнің кез келген басқа аймағында эквайердің кез келген құрылғысында рұқсатсыз пайдалану қаупі бар. Карточка ұстаушы карточканың жоғалғаны немесе карточканы рұқсатсыз пайдалану туралы Банкке хабарламаған/уақытында хабарламаған жағдайда карточка ұстаушы карточканы жоғалтуға немесе рұқсатсыз пайдалануға байланысты барлық тәуекелді өзі көтереді.

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

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

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

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

4.10. Банк келесі жағдайларда карточканы алады:

- 1) карточканың қолданылу мерзімі өткен соң;
- 2) клиент Шартта көзделген өз міндеттемелерін орындамаған жағдайда;
- 3) карточканы ұстаушы карточканы қолданудан бас тартқан жағдайда;
- 4) клиентпен Шарт бұзылған жағдайда;
- 5) ХТЖ талабы бойынша;
- 6) карточканы ұсынушы оның иесі болмаған жағдайда;

4.11. Карточканы алған кезде тиісті акт/карточканы алу дерегін растайтын басқа құжат жасалады.

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

## **5. ШАРТ БОЙЫНША ТӨЛЕМ ТӘРТІБІ**

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

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

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

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

### **6.1. Банк құқылы:**

1) Келесі жағдайда банктік шот бойынша операция жүргізуді тоқтатуға және/немесе жүргізуден бас тартуға:

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

а) уәкілетті орган Қазақстан Республикасының «Қылмыстық жолмен алынған кірісті заңдастыруға (жылыстатуға) және терроризмді қаржыландыруға қарсы іс-қимыл туралы» заңына сәйкес жасаған ұйымдардың және тұлғалардың тізбесіне (бұдан әрі – Тізбелер) енгізілген ұйым немесе тұлға;

б) Тізбелерге енгізілген ұйымдардың немесе тұлғаның тікелей немесе жанама меншігіндегі немесе бақылауында болатын заңды тұлға, Тізбелерге енгізілген ұйымдардың немесе тұлғаның атынан немесе нұсқауы бойынша әрекет ететін жеке немесе заңды тұлға;

с) халықаралық ұйым немесе шет мемлекет ақшаны жылыстату және терроризмді қаржыладырудың айтарлықтай қаупі бар деп анықтаған елде тіркелген/жүрген тұлға немесе бұл операцияны/мәмілені орындауда мұндай тұлға қатысатын болса;

1.2. егер клиент жүргізетін операцияларды зерттеу барысында, операциялар қылмыстық жолмен алынған кірістерді заңдастыру (жылыстату) немесе терроризмді қаржыландыру және жаппай қырып-жою қару-жарағын таратуды қаржыландыру мақсатында жүзеге асырылатындығы жөнінде күдік пайда болса;

2) Біржақты соттан тыс тәртіпте, Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген тәртіпте және жағдайларда Шартты орындаудан бас тартуға, шотты жабуға және Шарттың колданысын тоқтатуға, сондай-ақ:

- а) Шартта және/немесе Шот туралы шартта, сонымен қатар Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген тәртіпте және негіздер бойынша клиенттің банктік шотын жапқан кезде;
- б) осы Шартқа сәйкес берілген Клиенттің Шартты бұзу туралы өтініші бойынша және Банк пен төлем жүйесіне қатысушылар арасында бекітілген шарттарға, сонымен қатар Шот туралы шартқа және Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес осы Шартты бұзуға кедергі келтіретін міндеттемелер болмаған жағдайда;
- с) Шартты бұзған жағдайда және/немесе осы Шартта және/немесе Шот туралы шартта, сонымен қатар Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген тәртіпте және негіздер бойынша банктік шотты жапқан кезде осы Шарт бойынша шығарылған барлық карточканы жойған кезде;
- д) Тізбелерде Клиент туралы мәліметтер болса;
- е) егер операцияның/мәміленің немесе мәміле бойынша міндеттеменің бір тарапы/қатысушысы Тізбелерге енгізілген тұлға/халықаралық ұйым немесе шет мемлекет ақшаны жылыстату, терроризмді қаржыландыру және жаппай қырып-жою қару-жарағын таратуды қаржыландырудың айтарлықтай қаупі бар деп анықтаған елде тіркелген/елде жүрген тұлға болып табылатын болса немесе бұл операцияны/мәмілені орындауда мұндай тұлға қатысатын болса;
- ф) егер клиент жүзеге асыратын операцияларды зерттеу барысында олардың қылмыстық жолмен алынған кірістерді заңдастыру (жылыстату) немесе терроризмді қаржыландыру және жаппай қырып-жою қару-жарағын таратуды қаржыландыру мақсатында жүзеге асырылатындығы жөнінде күдік пайда болса;
- г) Клиент оған тиісті түрде тексеріс жүргізу үшін қажетті құжаттар мен ақпаратты ұсынадан бас тартқанда, сондай-ақ клиенттің деректерін/дербес деректерін жинауға, өңдеуге және ФАТСА талаптарына сәйкес АҚШ-ның Салық Қызметіне (Internal Revenue Service) беруге, оның ішінде Қазақстан Республикасының уәкілетті мемлекеттік органдары арқылы келісімін беруден бас тартқанда, бұған Қазақстан Республикасының талаптарына сәйкес мұндай жабуға рұқсат етілмеген жағдайлар қосылмайды;
- h) Клиенттің Шотында бір күнтізбелік жылдан астам ақша болмаған жағдайда;
- і) ҚР заңнамасында көзделген жағдайларды қоспағанда, Клиенттің Шотында бір жылдан астам ақша қозғалысы болмаған жағдайда; Клиенттің Шотында бір жылдан астам ақша болмаған кезде, Банк көрсетілген мерзім өткеннен кейін Клиентті дербес хабардар етпестен Шотты жабады;
- j) Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген жағдайларды қоспағанда, Шот бойынша орындалмаған талаптар болған кезде Шотты жабудан бас тартуға;
- к) Банктің Қазақстан Республикасының Қылмыстық жолмен алынған кірістерді заңдастыруға (жылыстатуға) және терроризмді қаржыландыруға қарсы іс-қимыл жөніндегі заңнамасын

- сақтауы мақсатында, Банк операцияларын жүргізу үшін Банкке ұсынылған кез келген түрдегі деректерді алу, тексеру/қайта тексеру бойынша Қазақстан Республикасының заңнамасында тыйым салынбаған кез келген іс-әрекеттер мен шараларды жүзеге асыруға;
- l) егер Банк Банктің қызметін қозғайтын Қазақстан Республикасы мен шет мемлекеттер заңнамасының, жария болып табылатын Банктің және корреспондент-банктің ішкі рәсімдері мен шарттарының талаптары бұзылады деп ұйғарған жағдайда, сондай-ақ қолданысы Банкке және Клиентке (оның ішінде операция түрімен, Клиенттің тіркелген және (немесе) орналасқан елімен, сондай-ақ осы елдерге немесе осы елдерден жүргізілетін төлемдермен байланысты, бірақ олармен шектелмей) қолданылатын кез келген елдің, халықаралық ұйымның юрисдикциясына сәйкес санкциялар болған жағдайда;
- m) Банкке және оның клиенттеріне қатысты олардың мүдделеріне нұқсан келтіре отырып, құқыққа қайшы іс-әрекеттерді іске асыру үшін пайдаланылуы мүмкін өзге де жағдайларда. Шарт (іскерлік қатынастар) біржақты тәртіпте тоқтатылған жағдайда, Банк Шартты (іскерлік қатынастарды) тоқтатудың болжамды күніне дейін кемінде күнтізбелік 2 (екі) күн бұрын Клиентті Банкте бар мекенжайы немесе телефон нөмірі бойынша, электрондық нысанда (Клиенттің электрондық пошта адресіне, SMS-хабарлама және/немесе ҚБҚЖ-да Push-хабарлама арқылы) немесе пошта арқылы, сондай-ақ егер Шартта өзге тәртіп көзделмесе, Банктің сайтында және/немесе ҚБҚЖ-да ақпаратты орналастыру арқылы Шартты орындаудан бас тарту туралы хабардар етеді. Бұл ретте Банк жоғарыда көрсетілген негіздердің кез келгені бойынша Шартты (іскерлік қатынастарды) біржақты тәртіпте тоқтатқан жағдайда, өз қалауы бойынша Клиенттің ақша қалдығын нотариустың депозитіне аударуға құқылы. Бұл ретте Банктің немесе оның кез келген филиалының (Банктің таңдауы бойынша) орналасқан жері міндеттемені орындау орны болып танылады. Ақша қалдығын нотариустың депозитіне аударудан басқа, Банк банктік шот шартынан біржақты тәртіпте бас тарту туралы шешім қабылдаған жағдайда, Банктің уәкілетті тұлғасының шешімі бойынша Клиент талап еткенге дейін уақытша сақтау үшін Банктің ішкі шоттарына ақша аударуға және Клиенттің банктік шотын жабуға құқылы.
- 3) Ұтыс ойынын жүргізу үшін, жарнамалық, ақпараттық сипаттағы науқанға карточка ұстаушыны тарту. Осыған байланысты карточканы ұстаушы Банкке немесе басқа үшінші тұлғаға ол туралы ақпаратты, тегін, атын, әкесінің атын, ұтыс сомасының мөлшерін және жүлдесін көрсете отырып, бұқаралық ақпарат құралдарында, жарнамалық, ақпараттық материалдарда жариялауға, сонымен қатар Банктің жарнамалық және ақпараттық қызметімен тікелей немесе жанама түрде байланысты басқа шараларды жүргізуге келісімін береді.
- 4) ХТЖ қағидаларына сәйкес даулы жағдайлар бойынша өтініштерді қараудан бас тартуға, бұған Банктің эквайринг желісінде жүргізілген транзакциялар қосылмайды.
- 5) Банк осы Шарт талаптары, Банктің қызметін қозғайтын Қазақстан Республикасының және шет мемлекеттердің заңнамасының талаптары, Банктің және корреспондент банктің жария болып табылатын ішкі рәсімдері мен талаптары бұзылған, бұзылуы мүмкін деп тұжырымдаған жағдайда, сонымен қатар кез келген елдің, халықаралық ұйымның әрекеті Банкке және клиентке қолданылатын юрисдикциясына сәйкес санкция болған жағдайда, клиентпен жаңа қарым-қатынас орнатудан және ағымдағы іскерлік қатынастарды жалғастырудан, клиенттің кез келген операцияларын жүргізуден және бұл клиентке қатысты жүргізілетін операцияларды жүргізуден бір жақты және соттан тыс тәртіпте бас тартуға.
- 6) клиент Premier-банкінг сегментінен шығарылған жағдайда, клиенттің «Premier» топтамасының карточкасын пайдалануды тоқтата тұруға немесе тоқтатуға.
- 7) Клиенттен Банктің шот (шоттар) бойынша операцияларды жүргізуге, Банктің Қылмыстық жолмен алынған кірістерді заңдастыруға (жылыстатуға) және терроризмді қаржыландыруға қарсы іс-қимыл туралы заңнамасының талаптарын орындауына, сондай-ақ клиенттің деректерін/дербес деректерін жинау, өңдеу үшін және Foreign Account Tax Compliance Act (бұдан әрі – FATCA) талаптарына сәйкес, онымен қоса Қазақстан Республикасының уәкілетті мемлекеттік органдары арқылы АҚШ-ның Салық Қызметіне (Internal Revenue Service) беру үшін қажетті кез келген құжатты және кез келген ақпаратты сұратуға.
- 8) Банктік шоттағы ақша алаяқтық немесе басқа да заңсыз әрекеттердің нәтижесі болып табылатындығы туралы күдік туындаса және клиентке, Банкке немесе оның басқа да клиенттеріне қатысты заңсыз әрекеттер жасалуы мүмкін басқа да жағдайларда Банк өз қалауы бойынша белгілі бір мерзімге клиенттің банктік шоты бойынша шығыс операцияларды (барлығын немесе жеке түрлерін) тоқтата тұруға, ҚБҚЖ-ға өтуді шектеуге (бұғаттауға), сондай-ақ осы әрекеттерді және олардың салдарын болдырмауға, клиенттің, Банктің немесе оның басқа да клиенттерінің ықтимал шығындарын азайтуға бағытталған басқа да шектеулер мен шараларды енгізуге құқылы.
- 9) Банк біржақты тәртіпте Шартқа, оның ішінде Шарт бойынша көрсетілетін қызметтер бойынша тарифтерге өзгерістер/толықтырулар енгізуге құқылы, бұл ретте осындай өзгерістер күшіне енуіне

күнтізбелік 10 (он) күн қалғанда клиентке бұл туралы осындай өзгерістерді (оның ішінде жаңа редакцияны) Банк филиалдарының операциялық залдарында және/немесе Банктің [forte.kz](http://forte.kz) ресми сайтында орналастыру арқылы алдын ала хабарлайды, бұған біржақты тәртіпте өзгеріс енгізу Қазақстан Республикасының заңнамасында тыйым салынған жағдайлар қосылмайды.

Шартқа, оның ішінде Шарт бойынша көрсетілетін қызметтер бойынша тарифтерге өзгерістер/толықтырулар енгізу туралы ақпарат жарияланған күннен бастап күнтізбелік 10 (он) күн өткеннен кейін, осы тармақшада белгіленген тәртіпте, осындай өзгерістер/толықтырулар өз күшіне енеді.

10) Клиенттің үнсіздік түрінде ерік білдіруі негізінде Шартқа, оның ішінде Шарт бойынша көрсетілетін қызметтер бойынша тарифтерге өзгерістер/толықтырулар енгізуге, бұл ретте осындай өзгерістер күшіне енуіне күнтізбелік 10 (он) күн қалғанда осындай өзгерістерді/толықтыруларды (сонымен қатар жаңа редакциясын) Банк филиалдарының операциялық залдарында және/немесе Банктің [forte.kz](http://forte.kz) ресми сайтында орналастыру арқылы Клиентке алдын ала хабарлау керек, Қазақстан Республикасының заңнамасымен біржақты тәртіпте өзгеріс енгізуге тыйым салынады.

Егер осы тармаққа сәйкес, Банк өзгерістердің/толықтырулардың енгізілуі туралы хабарламаны жариялаған сәттен бастап күнтізбелік 10 (он) күн ішінде Клиент Шартқа, оның ішінде Шарт бойынша көрсетілетін қызметтер бойынша тарифтерге енгізілген өзгерістерді/толықтыруларды қабылдамағаны туралы жазбаша өтінішті ұсынбаса, бұл оның еркін білдіру болып табылады және Клиенттің бұл өзгерістермен/толықтырулармен келіскенін білдіреді.

11) төлем құжатында көрсетілген аударым валютасы Клиенттің банктік шотының валютасымен сәйкес келмесе, Клиенттің шотына есептеуді Банк белгілеген, төлем жасау күнгі валюта айырбастаудың нарықтық бағамын пайдалана отырып айырбастау арқылы Клиенттің банктік шотының валютасында жүзеге асыруға, Клиент осы Шартқа қол қою арқылы мұнымен келіседі;

12) Банк бір Клиентке (Ұстаушыға) шығарылатын/қайта шығарылатын карточкалар санын шектеуге құқылы.

13) Банк өз бастамасы немесе ХТЖ-нің бастамасы бойынша төлем карточкасын толтыруды жақсарту жағына қарай, Клиентке төлем карточкасы шығарылған өнімнің талаптарын біржақты тәртіпте өзгертуге құқылы.

14) Қазақстан Республикасының заңнамасында және Шартта көзделген басқа құқықтарын жүзеге асыруға.

## **6.2. Клиент құқылы:**

1) Шартта және Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген талаптар мен шектеулерді ескере отырып, өз қарауы бойынша шоттағы ақшаға иелік етуге.

2) Банк пен төлем жүйесіне қатысушылар арасында бекітілген шарттарға, Шартқа, соның ішінде шот туралы шартқа және Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес карточканы жабуға/Шартты бұзуға кедергі келтіретін жағдайлар болмауы талабында, карточканы жабатын/Шартты бұзатын болжалды күннен күнтізбелік 30 (отыз) күн бұрын Банкке карточканы жабу/Шартты бұзу туралы жазбаша өтінішімен жүгінуге, ол қолына және/немесе Банк клиенттің Өтінішінде көрсетілген оның мобильді телефон нөміріне жолдаған банктік шотты жабуды/Шартты бұзуды растайтын бір реттік (біржолғы) SMS-код (динамикалық сәйкестендіру) арқылы жүзеге асырылады.

3) Қазақстан Республикасының заңнамасында және Шартта көзделген басқа құқықтарын жүзеге асырады.

## **6.3. Банк міндеттенеді:**

1) Қызмет көрсетуші Банк филиалы Клиенттің жазбаша талап етуі бойынша немесе оның уәкілетті өкіліне шот бойынша (төлемдер және карточканы қолдану арқылы орындалған басқа операциялар туралы) ай сайынғы үзінді көшірмені клиентпен жазбаша келісім бойынша, ол филиалға келген кезде өз қолына беруге. Банк клиенттен үзінді көшірмені алған күннен бастап бес жұмыс күні ішінде үзінді көшірме бойынша жазбаша шағымды алмаса, көшірмеде көрсетілген ақпарат дұрыс деп саналады.

2) Клиенттің шот бойынша операция жүргізу туралы нұсқамасын алған кезде Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген тәртіпте және мерзімде орындауға немесе негізді түрде бас тартуға.

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

## **6.4. Клиент міндетті:**

1) Шарт бойынша төлемді онда белгіленген тәртіпте жүргізуге;

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

- 3) Шартқа, Банк тарифтеріне енгізілетін өзгерістерге/толықтыруларға олармен Банк сайтында танысу арқылы мерзімді түрде мониторинг жасауға;
- 4) Қазақстан Республикасының аумағынан тыс жерлерге шығар алдында Банк сайтындағы Карточкалар бойынша алаяқтық қаупінің деңгейі жоғары елдердің тізімімен танысуға, ҚБҚЖ арқылы Карточка бойынша лимитті алып тастау/өзгерту қажет болған жағдайда Банкке телефон шалуға немесе жазбаша жүгінуге, ал ұзақ мерзімге шығар кезде Банкке қажетті мәліметтерді (елде мекендеу кезеңі, мекендеу елі) және Банктің Клиентпен байланыста болуы үшін қажетті байланыс телефонын беруге;
- 5) Карточкалар бойынша алаяқтық қаупінің деңгейі жоғары елдерде болған соң, Қазақстан Республикасына келген күннен бастап күнтізбелік 7 (жеті) күн ішінде Банк тарифтеріне сәйкес негізгі/қосымша карточканы бұғаттау және қайта шығару/жаңасына ауыстыру мақсатында Банкке жүгінуге. Аталған талапты орындамаған жағдайда және осыған байланысты осы карточка бойынша алаяқтық операциялар туындаған жағдайда, Банктің барлық шығынын карточканы ұстаушы шартсыз тәртіпте, Банктің карточканы ұстаушыға жолдаған жазбаша талабында көрсетілген мерзім ішінде өтейді;
- 6) Клиенттің шотына қателесіп ақша аударған жағдайда немесе карточка арқылы банкоматтан карточка ұстаушы сұратқан және банкоматтың бақылау чегінде көрсетілген сомадан артық ақша қателесіп алынған жағдайда (мұндай қате есептелудің/алудың себебіне қарамастан) клиент ақшаны банктік шоттардан үзінді көшірмені алған күннен немесе Банк қате есептелген/алынған ақшаны қайтару туралы хабарламаны жолдаған сәттен бастап 3 жұмыс күні ішінде Банкке қайтаруға міндеттенеді;
- 7) Шотты клиенттің кәсіпкерлік, адвокаттық, жеке нотариаттық қызметін, жеке сот орындаушысының және кәсіби медиатордың қызметін жүзеге асыруымен байланысты операцияларды жүргізу үшін қолданбауға, сонымен қатар басқа тұлғалардан қылмыстық жолмен алынған ақшаның шотқа аударылуын болдырмауға;
- 8) дербес деректері (тегі, аты, жеке басын куәландыратын құжат деректері, тіркелген және тұрғылықты мекенжайы, телефон нөмірлері, электронды адресі, Банкке бұрын берілген басқа дербес деректері) өзгерген жағдайда, мұндай өзгерістер болған күннен бастап 3 (үш) жұмыс күнінен кешіктірмей, қалай болғанда да (өзгерістер болған сәттен кейін) бірінші операция жүргізгенге дейін Банкке тегі, аты, жеке басын куәландыратын құжат деректері, тіркелген және тұрғылықты мекенжайы өзгергендігін растайтын құжаттарды ұсына отырып, жеке жүгінуге;
- 9) Банктің [forte.kz](http://forte.kz) сайтында орналастырылған талаптарда және тәртіпте ҚБҚЖ-да тіркелуге, SMS-хабарлама қызметін алу үшін пайдаланылатын мобильді телефон нөмірі немесе электрондық пошта адресінің өзгергені туралы Банкке дереу хабарлауға;
- 10) төлем карточкасының, ДСН-кодтың, логиннің, парольдің, бір реттік (біржолғы) кодтың деректемелерін, оның ішінде мобильді қосымшада қолжетімді клиентті сәйкестендірудің қосымша нысандарын, Токенді жасау кезінде SMS-хабарлама түрінде берілетін бір реттік парольді құпия сақтауға және үшінші тұлғаларға жария етуге жол бермеуге. Олар үшінші тұлғаларға жария етілген жағдайда, оның ішінде клиент олардың құпия сақталуы үшін жеткілікті шаралар қабылдамауына байланысты, клиент осыған байланысты барлық тәуекел мен салдарды, Банктен қандай да бір залалды өтеу құқығынсыз, өздігінен көтереді;
- 11) банктік шот ашу, банктік шот бойынша операция жүргізу, өзінің банктік шотының күйі туралы ақпарат алу үшін қажетті құжаттарды, сонымен қатар Банктің валюталық бақылауды жүзеге асыруы үшін, Қазақстан Республикасының қылмыстық жолмен алынған кірістерді заңдастыруға (жылыстатуға) және терроризмді қаржыландыруға қарсы іс-қимыл туралы заңының талаптарын сақтауы үшін, сонымен қатар клиенттің деректерін/дербес деректерін жинау, өңдеу және FATCA талаптарына сәйкес, соның ішінде Қазақстан Республикасының уәкілетті мемлекеттік органдары арқылы АҚШ-ның Салық қызметіне (Internal Revenue Service) беруі мақсатында сұрау салатын құжаттарды Банкке ұсынуға. Банктік шотты ашу кезінде Банкке ұсынылған FATCA талаптарына сәйкес (соның ішінде клиенттің АҚШ азаматы және салық төлеушісі болып табылмайтыны, бір жыл ішінде АҚШ-қа бармағандығы, тұруға ықтиярхатының, АҚШ-та тіркелген пошталық адресінің, телефон нөмірінің болмауы, АҚШ аумағында тұратын жеке тұлғаға операция жүргізу құқығын беретін сенімхат бермегендігі туралы) ақпарат өзгерген жағдайда, клиент Банкке өзі хабарлауы тиіс;
- 12) саудадан бас тартқан жағдайда, тауарды/қызметті сатушы тұлғадан Интернет желісінде жасалған және виртуалды карточкамен төленген сауда құнын қолма-қол ақшасыз тәртіпте, ақшаны шотқа аудару арқылы қайтаруын талап етуге (қолма-қол ақшамен қайтаруға болмайды);
- 13) егер Шарттың қолданылу кезеңінде кез келген уақытта оған жоғарыда көрсетілген тармаққа сәйкес Санкциялардың салынуы/әсер етуі туралы белгілі болса, бұл туралы Банкке дереу, бірақ бұл туралы білген немесе білу керек болған күннен бастап күнтізбелік 5 (бес) күннен аспайтын мерзімде хабарлауға міндетті. Санкция салынған/әсер еткен жағдайда, сондай-ақ клиент Банкке Санкцияның салынуы/әсер етуі туралы хабардар ету міндетін бұзған жағдайда, Банк онымен іскерлік қарым-

қатынасты тоқтатуға, Шартта көзделген тәртіпте кез келген операцияны жүргізуден бас тартуға, тоқтатуға құқылы;

14) Санкцияларды айналып өтуге бағытталған нұсқауларды жібермеуге, операцияларды жүргізбеуге. Егер осы Шарт бойынша қандай да бір нұсқау немесе операция Банктің қалауы бойынша Санкцияларды айналып өтуге бағытталған болса, онда Банк өзі үшін жағымсыз салдарсыз мұндай нұсқауды/операцияны орындаудан/жүргізуден бас тартуға құқылы. Санкцияны айналып өту сонымен қатар, Санкцияны бұза отырып санкцияланған тауарларды жеткізу, төлемдерді жүргізу немесе қаржыландыруды алу үшін делдалдық құрылымдарды құру және т.б. білдіреді;

15) Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген басқа міндеттерді орындауға.

## **7. ТАРАПТАРДЫҢ ЖАУАПКЕРШІЛІГІ**

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

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

7.3. Банк клиенттен Шартта белгіленген талаптарға сәйкес санкцияланбаған төлем туралы немесе карточканың жоғалғаны/ұрланғаны туралы хабарламаны алғаннан кейін жүзеге асырылған санкцияланбаған төлемге байланысты шығындарды клиентке, Шартта белгіленген жағдайларды қоспағанда, Қазақстан Республикасының заңнамасында рұқсат етілген тәсілдермен оны клиентке қайтару арқылы, карточкалық операцияны жүргізгені үшін Банктің комиссияларын ескере отырып, санкцияланбаған карточкалық операция сомасынан аспайтын мөлшерде өтейді.

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

7.5. Банк, Шартта және Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген жағдайларды қоспағанда, банктік құпияны жариялағаны үшін жауапкершілікті көтереді.

7.6. Банк келесілер үшін жауапты емес:

- 1) Банктің Шарт талаптарын орындауына кедергі келтірген үшінші тұлғалардың әрекеті және/немесе әрекетсіздігі үшін, егер Банк өз тарапынан Шарт талаптарын орындау үшін барлық қажетті шараны қабылдаған болса;
- 2) үшінші тараптың карточкаға қызмет көрсетуден, оның ішінде Токенді пайдалана отырып, операциялар жасау мүмкіндігінің жоқтығы үшін қызмет көрсетуден бас тартуы;
- 3) карточканың көмегімен сатып алынған тауарлардың, жұмыстардың және қызметтердің сапасы үшін;
- 4) клиенттің мүддесіне әсер ететін, үшінші тарап бекіткен карточка бойынша лимиттер, шектеулер және/немесе қосымша сыйақылар үшін;
- 5) клиент пен қосымша карточканы ұстаушы арасындағы дауларды және келіспеушіліктерді реттеу үшін;
- 6) карточка ұстаушының Банкке карточканы бұғаттау талабымен уақытында келмеу салдары үшін;
- 7) карточканы қолданумен қызметтерді алуға байланысты пайда болған «Интернет» электрондық желісіндегі техникалық ақаулар және басқа да салдары үшін;
- 8) осы Шарттың талаптарына сәйкес шот бойынша операцияларды тоқтату нәтижесінде клиентке келтірген шығындар үшін;
- 9) банкоматтарда және басқа да электрондық-механикалық құрылғыларда пайдалану нәтижесінде карточкаға келтірілген зақымдар үшін;
- 10) жоғалған/ұрланған карточканы карточка ұстаушының нұсқауы бойынша карточка деректемелерін әлемнің белгілі бір өңіріндегі эквайер құрылғылары үшін жарамды тоқтатым-параққа енгізбей немесе карточка деректемелерін тоқтатым-параққа енгізумен бұғаттау себебінен жоғалған/ұрланған карточканы санкцияланбаған түрде пайдалану салдары үшін;
- 11) Интернет, пошта және/немесе телефон тапсырыстары арқылы тауарлар және/немесе қызметтер ақысын төлеу кезінде карточканы (оның деректемелерін) санкцияланбаған түрде пайдалану салдары үшін;

- 12) Банктің карточка (оның деректемелері) бойынша бекіткен шығындар лимитін клиенттің жоюы/өзгертуі, соның ішінде CVV2/CVC2 кодын, Verified by Visa / MasterCard Secure Code тексеруді жабу және магниттік жолақ бойынша операцияларды жүргізуге рұқсат беру салдарынан пайда болған карточканы санкцияланбаған түрде пайдалану салдары үшін;
  - 13) клиенттің Банкке қоңырау шалу арқылы немесе мобильді және интернет банкинг арқылы Банк бекіткен карточкалық операцияларды жүргізуге карточка бойынша лимиттерді өздігінен өзгерту салдары үшін;
  - 14) 3D Secure/SecureCode құпиясөзін дұрыс тергендігін растаумен ДСН кодын, CVV2/CVC2-кодын, Verified by Visa /MasterCard Secure Code пайдалану арқылы Банктің карточкалары бойынша, соның ішінде жиі орындалатын төлемдер және (немесе) аударымдар бойынша операцияларды санкцияланбаған түрде жүргізу салдары үшін;
  - 15) төлем карточкасының деректемелерін, логиндерді, құпиясөздерді және/немесе бір реттік (біржолғы) SMS-кодты және клиенттің басқа растау құралдарын үшінші тұлғалардың санкцияланбаған түрде қолдануы салдарынан келтірілген залал үшін, егер мұндай пайдалану Банктің кінәсінен болмаса;
  - 16) клиенттің электрондық банк қызметтерін алуына қатысты ақпарат Банктен тыс байланыс арналары арқылы берілген кезде ақпаратқа қол жеткізу нәтижесінде клиенттің қызметтерді алуы кезінде үшінші тұлғаларға белгілі болған жағдайда;
  - 17) Токенді пайдалана отырып операциялар жасау мүмкіндігінің жоқтығы үшін;
  - 18) Мобильді құрылғының, оның ішінде мобильді құрылғыда Токенделген картаның жоғалуына, ұрлануына немесе бүлінуіне байланысты клиент көтерген залал /шығын үшін;
  - 19) Клиенттің валюталық және қор биржаларындағы, криптовалюта биржасындағы, шетел валютасын сатып алу және/немесе сату операцияларына, инвестициялық қызмет бойынша операцияларға, құмар ойындарға қатысу жөніндегі операцияларға және Клиент үшін қаржылық шығындар тәуекелі бар өзге де қызмет түрлеріне қатысуының салдары үшін.
- 7.7. Клиент келесілер үшін жауапты:
- 1) карточка ұстаушының Банкке карточканы бұғаттау туралы талабымен уақытында келмеуінің салдары үшін – Банкке келтірген шығынды толық көлемде өтеу;
  - 2) егер карточка ұстаушының әрекеті және/немесе әрекетсіздігі санкцияланбаған карточкалық операцияның жүргізілуіне әкеліп соғатын болса, санкцияланбаған карточкалық операция үшін Банк көрсеткен қызметтің құнын ескере отырып, санкцияланбаған карточкалық операция сомасында;
  - 3) қосымша карточка ұстаушының Шарт талаптарын бұзуы;
  - 4) Шарт бойынша Банк алдындағы ақшалай міндеттемелерін бұзғаны үшін мерзімі өткен әрбір күн үшін бұзылған ақша міндеттемесінің мөлшерінің 0,01 (нөл бүтін жүзден бір) % мөлшеріндегі өсімақы түрінде, егер өзгесі Банк тарифтерінде белгіленбеген болса;
  - 5) клиенттің Банкке қоңырау шалу арқылы немесе мобильді және интернет банкинг арқылы Банк бекіткен карточкалық операцияларды жүргізуге карточка бойынша лимиттерді өздігінен өзгерту салдары үшін;
  - 6) Банктің карточка (оның деректемелері) бойынша бекіткен шығындар лимитін клиенттің жоюы/өзгертуі, соның ішінде CVV2/CVC2 кодын, Verified by Visa/MasterCardSecureCode тексеруді жабу және магниттік жолақ бойынша операцияларды жүргізуге рұқсат беруі нәтижесінде пайда болған карточкаларды санкцияланбаған түрде пайдалану салдары үшін;
  - 7) 3D Secure/SecureCode құпиясөзді дұрыс енгізуді растай отырып, ДСН кодын, CVV2/CVC2 кодын, Verified by Visa/MasterCardSecureCode қолдана отырып жүргізілген Банктің карточкалары бойынша, соның ішінде жиі орындалатын төлемдер және (немесе) аударымдар бойынша операцияларды санкцияланбаған түрде жүргізу салдары үшін;
  - 8) ҚБҚЖ немесе басқа қашықтан кіру жүйелері арқылы төлем карточкасының деректемелерін, логиндерді, құпиясөздерді және/немесе бір реттік (біржолғы) кодты қолданумен шот бойынша жүргізілген барлық операция үшін;
  - 9) сәйкестендіру құралдарының құпиялылығын сақтау;
  - 10) үшінші тұлғалардың төлемдері үшін сервиске кіру және пайдалану үшін мобильді құрылғыда Токенделген картаны, логинді, парольді және басқа да сәйкестендіру құралдарын пайдалану;
  - 11) валюталық және қор биржаларындағы, криптовалюта биржасындағы операцияларға, шетел валютасын сатып алу және/немесе сату операцияларына, инвестициялық қызмет бойынша операцияларға, құмар ойындарға қатысу жөніндегі операцияларға және Клиент үшін қаржылық шығындар тәуекелі бар өзге де қызмет түрлеріне қатысудың салдары үшін.

7.8. Клиент осы Шартқа қосыла отырып, шет мемлекеттердің заңнамасымен және кез келген елдің, халықаралық ұйымның юрисдикциясына сәйкес санкциялармен бекітілген, әрекеті клиентке және оның операцияларына қолданылатын (соның ішінде, бірақ шектелмей, операция түріне, клиенттің тіркелген және (немесе) орналасқан еліне байланысты) шектеулер мен тыйым салуларға байланысты

туындауы мүмкін барлық тәуекел мен салдарды толығымен қабылдайды. Банк бұл тәуекелдер және салдар үшін жауапкершілікті көтермейді.

7.9. Банк Шартты бір жақты тәртіпте бұзған жағдайда, Банк Шартты тоқтатудың болжалды күніне кемінде күнтізбелік 15 (он бес) күн қалғанда клиентке бұл туралы тиісті жазбаша хабарлама немесе SMS-хабарлама және/немесе ҚБҚЖ-да Push-хабарламалар жолдау арқылы хабарлайды.

7.10. Банктің клиентпен жаңа іскерлік қатынас орнатудан және іскерлік қатынастарды жалғастырудан, клиентпен жеке іскерлік қатынастардан, клиенттің кез келген операциясын және бұл клиентке қатысты жүргізілетін операцияларды жүргізуден бас тартуы, осы Шарттың ережелеріне сәйкес, Банктің азаматтық-құқықтық немесе басқа да жауапкершілігі үшін, соның ішінде осындай бас тарту нәтижесінде пайда болған шығындар үшін жауапкершілікке негіз болмайды.

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

## **8. СЫБАЙЛАС ЖЕМҚОРЛЫҚҚА ҚАРСЫ ЕСКЕРТУ**

8.1. Тараптар сыбайлас жемқорлыққа қарсы заңнаманың барлық қолданылатын нормасын сақтайды. Тараптар, олардың әрқайсысы сыбайлас жемқорлық әрекеттеріне толық тыйым салуды және мақсаты - шаруашылық қызметке байланысты ресімдерді оңайлату, белгілі бір мәселелерді тезірек шешу үшін жәрдемдесуді/ төлемдер төлеуді көздейтін парақорлыққа және сыбайлас жемқорлыққа толық төзбеушілік саясатын жүргізетінін мойындайды және растайды.

8.2. Тараптар, олардың лауазымды тұлғалары және осы Шарт бойынша Тараптардың міндеттемелерді орындауына тікелей немесе жанама қатысатын қызметкерлері, қандай да бір ақшалай қаражатты төлеуді/алуды немесе қандай да бір құндылықтарды (оның ішінде материалдық емес) кез келген тұлғаға, қандай да бір заңсыз артықшылықтар алу ниетімен іс-әрекеттерге немесе шешімдерге ықпал ету мақсатында, оның ішінде заңнамада белгіленген тәртіпті айналып өту мақсатында немесе өзге де заңсыз мақсаттарды көздейтін тұлғаларға тікелей немесе жанама түрде беруді қабылдамайды, төлемейді, төлеуді ұсынбайды және рұқсат бермейді (санкциялайды).

8.3. Осы тармақтың ережелері тараптар үшін елеулі маңызы бар мән-жайлар туралы куәліктер болып табылады. Тараптар Шартты жасау барысында осындай растауларға сүйенеді.

8.4. Тарап осы тармақтың қандай да бір ережелерінің бұзылуы орын алған немесе орын алуы мүмкін деген күдіктенген жағдайда, тиісті Тарап өзінің күдіктері туралы екінші Тарапты жазбаша нысанда мүмкіндігінше тезірек хабардар етуге міндеттенеді.

## **9. ШАРТТЫҢ ҚОЛДАНЫЛУ МЕРЗІМІ**

9.1. Шарттың қолданысы Шартта және Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген тәртіпте және жағдайларда, соның ішінде Клиенттің бастамасы бойынша оның Шартқа сәйкес Банкке ұсынған жазбаша өтініші негізінде, Шарт бойынша орындалмаған міндеттемелері (олардың болуы шарттың тоқтатылуын қарастыратын жағдайлардан басқа) және Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес Шарттың қолданысын тоқтатуға болмайтын негіздер болмаған жағдайда тоқтатылады.

## **10. БАСҚА ТАЛАПТАР**

10.1. Шарттан немесе оған байланысты туындауы мүмкін барлық дау мен келіспеушілікті Тараптар мүмкіндігінше келіссөздер арқылы шешеді. Шартпен байланысты және оған қатысты туындайтын барлық дау Қазақстан Республикасының заңнамасымен бекітілген тәртіпте Қазақстан Республикасының соттарында шешіледі.

10.2. Шарт бойынша барлық ескерту, хабарламаны тиісті Тарап жазбаша түрде қолына беру және/немесе Өтініште көрсетілген деректемелер бойынша пошта қызметімен және/немесе факспен және/немесе электронды поштамен жазбаша түрде жолдаған жағдайда, таңдап алынған байланыс арнасы хабарламаның адресатқа жеткізілгендігін растайтын болса, басқасы Шартты арнайы белгіленбесе, хабарлама тиісті Тарапқа тиісті түрде жолданған/тиісті Тарап қабылдап алған болып есептеледі.

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

10.4. Шарт әрқайсысының заңды күші бірдей мемлекеттік және орыс тілінде жасалды. Шарттың мемлекеттік және орыс тіліндегі мәтіндері арасында сәйкессіздіктер болған жағдайда, оларды реттеу үшін Шарттың орыс тіліндегі мәтіні қолданылады.

**Банк:**

**«ForteBank» АҚ**

Мекенжайы: Астана қаласы, Достық көшесі, 8/1

**Төлем карточкаларын беру және қызмет көрсету  
туралы шарттың (жеке тұлғамен) 1-қосымшасы**

**ШАРТТА ҚОЛДАНЫЛАТЫН НЕГІЗГІ ТЕРМИНДЕР ЖӘНЕ ШАРТТЫ БЕЛГІЛЕР**

- 1) **карточканы жою** – карточканы жарамсыз деп тану, оны айналымнан алып тастау және магниттік жолақтың/микропроцессордың тұтастығын міндетті түрде бұзып, түгін қоймай төрт бөлікке кесу;
- 2) **бонус** – клиент бонустарды төлеу талаптарына сәйкес іс-әрекеттерді жүзеге асырған кезде (бұдан әрі - белсенділік) Банктің қаражаты есебінен клиентке берілетін шартты бірлік;
- 3) **виртуалды төлем** – Интернет, пошта-телефон тапсырыстары арқылы Карточка деректемелерін қолдана отырып, тауарлар мен қызметтер ақысын төлеу бойынша қолма-қол ақшасыз төлем;
- 4) **виртуалды карточка** – электронды банк қызметін көрсету туралы келісімде көзделген тәсілмен Банктің төлем карточкасын ұстаушыға оның деректемелері туралы ақпаратты беру тәсілімен ҚБҚЖ арқылы электронды түрде шығарылған төлем карточкасы;
- 5) **үзінді көшірме** – Банк клиентке/қосымша карточканы ұстаушыға ұсынатын, шоттағы ақша қалдығы және белгілі бір уақыт аралығында жүргізілген операциялар туралы ақпараты, сонымен қатар Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген басқа да ақпараты бар құжат. Үзінді көшірме карточканы пайдалана отырып, шот бойынша операцияларды жүзеге асыру үшін жеткілікті дәлел болып табылады;
- 6) **карточка ұстаушы** – Шартқа сәйкес төлем карточкасын қолданушы жеке тұлға;
- 7) **қосымша карточка** – клиенттің немесе үшінші тұлғаның атына ресімделген негізгі карточкаға қосымша шотқа қол жеткізу құралы ретіндегі Банктің карточкасы;
- 8) **карточканы ауыстыру** – Банктің бұрынғының орнына жаңа карточканы беруін қарастыратын операция;
- 9) **шектеулерді орнатуға өтініш** – Карточканы қолдана отырып жүзеге асырылатын төлемдердің сомасына шектеулерді орнату/өзгерту/жою үшін клиент толтырып, Банкке ұсынатын Банк бекіткен нысандағы өтініш;
- 10) **Е-ДСН (ПИН)** – клиент өзінің мобильді телефонына Банктен келген бір реттік (біржолғы) SMS-кодын растағаннан кейін Банктің банкоматы арқылы өзінің карточкасы бойынша ДСН (ПИН) кодын өз бетінше орнатуды немесе IVR дыбысты мәзір арқылы ДСН кодын орнатуды қамтитын ДСН кодын орнату технологиясы;
- 11) **карточкалық операция** – карточканы қолдану арқылы жүргізілетін, карточканы шығарушы белгілеген және оның талаптарындағы төлемдер және (немесе) ақша аударымдары, қолма-қол ақшаны алу, валюта айырбастау және басқа да операциялар;
- 12) **кредит лимиті** – клиенттің Шоттағы өзінің қалдық ақшасынан артық карточкалық операцияларды жүргізу үшін тиісті кредиттік келісім негізінде Банктің клиентке ұсынатын банктік қарыз мөлшері;
- 13) **кодтық сөз** – карточка ұстаушыны сәйкестендіруге мүмкіндік беретін және құпия ақпарат болып табылатын қосымша мәлімет;
- 14) **ақшаны пайдалану лимиті** – Банк бекіткен, белгілі бір уақыт аралығында (ай, апта, тәулік және т.с.) карточка ұстаушыға қолжетімді ақша сомасының ең жоғары мөлшері;
- 15) **дербестендірілмеген карточка** – Банк карточка ұстаушының сәйкестендіру деректерін (тегі мен атын) жазбай шығаратын карточка, клиент Банкке карточканы алу үшін келген күні нөмірі мен қолданылу мерзімін белгілеумен беріледі;

- 16) **халықаралық төлем жүйесі – ХТЖ** – осы төлем жүйесінің талаптарына сәйкес карточкаларды пайдалана отырып, төлемдердің жүргізілуін қамтамасыз ететін бағдарламалық-техникалық құралдардың, құжаттамалардың және ұйымдастырушылық-техникалық іс-шаралардың жиынтығы;
- 17) **мультивалюталық карточка** – әр түрлі валютада (теңге, АҚШ доллары, еуро, Ресей рублі, фунт стерлингі) ашылған шоттарда орналастырылған ақшаға қол жеткізуге мүмкіндік беретін карточка;
- 18) **жүйелі төлемдер және (немесе) аударымдар** – олар бойынша бұрын карточка ұстаушы алғашқы төлем жасау, жүйелі есептен шығару талаптарымен келісіп, қол қою кезінде карточканың деректемелерін енгізген, жүйелі түрде жүргізілетін төлемдер;
- 19) **техникалық овердрафт** – Қазақстан Республикасының заңнамасында бекітілген банктік қарыз белгілеріне келмейтін, клиенттің шоттағы қалдық ақшасынан артық жұмсалған ақша сомасы және олардың жұмсалуды айырбастау операциясын өткізу кезінде бағамдық айырмашылықты төлеу есебінен болуы мүмкін;
- 20) **ДСН (ПИН) коды** – карточка ұстаушыға ғана белгілі Дербес Сәйкестендіру Нөмірі (құпия коды), карточка ұстаушының карточкалық операцияларды жүргізуі кезінде оны сәйкестендіру үшін қызмет етеді;
- 21) **ДСН (ПИН) конверті** – карточка ұстаушыға карточкасын алған кезде берілетін, ДСН (ПИН) коды жазылған қосымша парағы бар арнайы жапсырылған конверт;
- 22) **сауда және сервис кәсіпорны – ССК** – заңды тұлғаны құрмай, кәсіпкерлік қызметпен айналысатын жеке тұлға немесе жеткізілетін тауарлар және/немесе жұмыстар және/немесе қызметтер бойынша қолма-қол ақшасыз төлемдерді жүзеге асыру үшін карточканы қабылдайтын заңды тұлға;
- 23) **карточканың деректемелері** – карточкадағы және/немесе онда сақталатын, карточка ұстаушыны, Банкті және төлем жүйесін сәйкестендіруге мүмкіндік беретін ақпарат;
- 24) **Банктің сайты** – Интернет желісіндегі Банктің [www.forte.kz](http://www.forte.kz) ресми сайты (домендік атауымен);
- 25) **қашықтан банк қызметін көрсету жүйесі – ҚБҚЖ** – ол арқылы Банк Пайдаланушыға электронды банк қызметтерін көрсететін, интернет және мобильді банкинг жүйесінен тұратын бағдарламалық кешен;
- 26) **тоқтатым-парақ** – қолдануға рұқсат етілмеген және қызмет көрсетуде ұсыну кезінде алынуға тиісті карточкалардың деректемелер тізімі, эмитенттердің жазбаша өтініштері негізінде төлем жүйесінде қалыптастырылады;
- 27) **Банк тарифтері** – Банктің сайтында орналастырылған Банктің көрсететін қызметтері үшін Клиенттің Банкке төлейтін сыйақы мөлшері;
- 28) **Токен** – карточканы тіркеу кезінде Банктің Токендеу жүйесі арқылы құпия деректермен салыстырылатын бірегей идентификатор.
- 29) **Токендеу** – card-present және card-not-present режимдерінде транзакцияларды орындау кезінде қауіпсіздікті арттыруға мүмкіндік беретін технология. Бұл технологияны қолданған кезде, картаның PAN мәні ерекше мәнмен ауыстырылады. Токендеуді орындау кезінде карточканың құпия деректерін тиісті Токен – эквивалент ауыстыру процесі жүзеге асырылады.
- 30) **cashback** – Банктің қызметі, оған сәйкес Банк Банктің ішкі құжаттарында бекітілген талаптарда және көлемі шегінде карточка бойынша қолма-қол ақшасыз төлем сомасының бір бөлігін клиентке қайтарады, бұған 2-қосымшаға сәйкес операциялар қосылмайды;
- 31) **CVV2 коды немесе CVC2 коды («CVV2» – «Card Verification Value 2», «CVC2» – «Card Validation Code 2» ағылшын сөз тіркесінің қысқартылуы)** – карточканың артқы бетінде көрсетілген және Интернет желісінде карточкалық операцияларды жүзеге асыру кезінде карточка ұстаушыны сәйкестендіруге арналған үш мәнді сәйкестендіру коды (CVV2 коды – VISA карточкалары бойынша, CVC2 коды – MasterCard карточкалары бойынша);
- 32) **IVR (ағыл. Interactive Voice Response)** – клиент тоналды теру арқылы телефон пернесінде енгізген ақпаратты қолдана отырып, Банк ішінде қоңырауларды бағыттау қызметін атқаратын алдын ала жазылған дыбыстық хабарламалар жүйесі;
- 33) **Push-хабарлама** – ҚБҚЖ-дағы карточкалық операция жүргізу туралы немесе ақпараттық-жарнамалық сипаттағы әріптік-цифрлық мәтіні бар хабарлама;
- 34) **SMS-хабарлама** – мобильдік байланыс арқылы Банктің клиентке/қосымша карточканы ұстаушыға немесе Клиенттің/Қосымша карточканы ұстаушының Банкке мобильді байланыс операторы арқылы жіберетін, бекітілген нысандағы мәтіндік хабарлама;
- 35) **3D Secure/SecureCode құпиясөзі** – карточкалар үшін жоғары қауіпсіздік деңгейі ретінде қолданылатын, карточка ұстаушының интернет желісінде карточкалық операцияларды жүргізуі кезінде карточка ұстаушыны сәйкестендіру үшін қызмет ететін құпия сөз. 3-D Secure

технологиясы тек карточка ұстаушыға ғана мәлім қосымша құпиясөздің көмегімен интернет төлемдерді жүргізу кезінде Карточка иесін сәйкестендіруге мүмкіндік береді;

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

**37) STIP (ағылш. Stand-in Processing)** – төлем жүйесі (Visa немесе Mastercard) төлемдердің үздіксіз жүргізілуін қамтамасыз ете отырып, өз жүйесі қолжетімсіз болған жағдайда эмитент банктің атынан сұрау салуларды уақытша өңдейтін транзакцияларды авторизациялау режимі.

## **Төлем карточкаларын беру және қызмет көрсету туралы шарттың (жеке тұлғамен) 2-қосымшасы**

### **Cashback/бонустар қызметін ұсыну талаптары**

Тауарларға/қызметтерге карточкамен қолма-қол ақшасыз төлем жасау, белсенділікті жүзеге асыру кезінде, соның ішінде Интернет арқылы, Банк клиентінің шотына Банк Cashback қайтарады және/немесе бонус береді, келесі операцияларды қоспағанда:

- Банк қызметтеріне ақы төлеу;
- казино және тотализатордағы операциялар бойынша;
- лотерея билеттері және облигацияларды сатып алуға байланысты операциялар бойынша;
- нәтижесінде ақша қайтарымы болған операциялар бойынша;
- карточкадан Банкте немесе басқа банктерде ашылған шоттарына ақша аударуға байланысты барлық операция бойынша;
- электрондық әмияндарды толықтыруға, байланыс операторының қызметіне ақы төлеуге байланысты операциялар бойынша;
- тауар/қызмет жеткізушілерінің пайдасына банкоматтар, ҚБҚЖ, байланыс операторының интернет ресурсы арқылы қолма-қол ақшасыз төлем жасау;
- коммуналдық қызметтер (электр, газ, су), мемлекеттік қызметтер, мемлекеттік пошта қызметтері, салық төлемдері, сот шығындары, сонымен қатар алимент, айыппұлдар, кепіл және төлем міндеттемелері үшін, жолаушылар тасымалы, автобустық бағыттар, ақылы жолдар үшін ақы бойынша.

Мультивалюталық карточка бойынша Cashback жүргізілген карточкалық операция валютасында тиісті шотқа есептелінеді. Егер карточкалық операцияның түпнұсқалық валютасы теңге/АҚШ доллары/еуро/рубль/фунт стерлингі болмаса, Cashback АҚШ долларында есептелінеді.

Клиент тауарды қайтарып/қызметтен бас тартып, нәтижесінде ақшаны қайтару жүзеге асырылған жағдайда Банк бұрын есептеген Cashback және/немесе бонустар сомасы клиенттің Банкте ашылған ағымдағы немесе басқа банктік шотынан Қазақстан Республикасының заңнамасында рұқсат етілген кез келген тәсілмен алынады.

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

Егер клиент Cashback және/немесе бонустар сомасын төлеуге ерік білдірмесе (өзге формальдылықтар) және/немесе жинақталған Cashback және/немесе бонустарды пайдалану үшін Банк белгілеген талаптарды орындаса, клиент барлық төлем картасын жапқан кезде жинақталған Cashback және/немесе бонустар сомасы төленбейді.

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

- Банктің клиент қызметті кәсіпкерлік қызметті жүргізу мақсатында пайдаланады деп санауға негізі болған жағдайда;
- Клиент Қазақстан Республикасының заңнамасын және/немесе клиент Шарт шеңберінде қабылдаған міндеттемелерді бұзған жағдайда, оның ішінде Шарт бойынша мерзімі өткен берешек болған жағдайда;
- егер клиент алаяқтық әрекеттер жасаса және/немесе Cashback және/немесе бонустар төлеу талаптары шеңберінде клиентке берілетін қандай да бір артықшылықтарды және/немесе

көтермелеулерді теріс пайдаланса және/немесе серіктестерге жаңылыстыратын ақпарат немесе дұрыс емес мәліметтер берсе;

- Банктің қалауы бойынша басқа жағдайларда.

Банк серіктестері Cashback және/немесе бонустарды Банктің осындай тұлғалармен жасаған жеке келісімдерінің талаптарына сәйкес есептей алады.

Cashback жекелеген карточкалық өнімдері бойынша және/немесе Банктің бонустары көзделмеуі мүмкін және Банктің серіктестері Банк осындай тұлғалармен жасаған жеке келісімдерінің талаптарына сәйкес өздігінен есептеуі мүмкін.

### **Төлем карточкаларын беру және қызмет көрсету туралы шарттың (жеке тұлғамен) 3-қосымшасы**

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

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

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

Дербестендірілмеген карточканы клиент карточканы шығару туралы өтінішті Банкке бергенге дейін Банк шығарады, яғни клиент Банктің ішкі құжаттарында көзделген барлық қажетті құжатты ұсынғаннан кейін Банкке алғаш келгенде толық функционалды карточканы алады.

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

### **Төлем карточкаларын беру және қызмет көрсету туралы шарттың (жеке тұлғамен) 4-қосымшасы**

#### **Мультивалюталық карточканың және операцияларды жүргізудің ерекшеліктері**

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

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

1) егер операция валютасы теңге болса, есептен шығару теңгедегі шотынан жүргізіледі, теңгедегі шотта ақша жеткіліксіз болса, жетіспейтін ақша сомасы АҚШ долларында ашылған Шоттан есептен шығарылады, ал АҚШ долларында ашылған шотта ақша жеткіліксіз болған жағдайда, жетіспейтін ақша сомасы Еуроода ашылған шотынан есептен шығарылады, Еуроода ашылған шотта ақша жеткіліксіз болса, жетіспейтін ақша сомасы рубльде ашылған шоттан есептен шығарылады, рубльде ашылған шотта ақша жеткіліксіз болса, жетіспейтін ақша сомасы фунт стерлингіде ашылған шоттан есептен шығарылады;

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

3) егер операция валютасы Еуро болса, есептен шығару Еуроға ашылған Шоттан жүргізіледі, Еуроға ашылған шотта ақша жеткіліксіз болған жағдайда, жетіспейтін ақша сомасы теңгеде ашылған шоттан есептен шығарылады, ал теңгеде ашылған шотта ақша жеткіліксіз болған жағдайда, жетіспейтін ақша сомасы АҚШ долларында ашылған Шоттан есептен шығарылады, АҚШ долларында ашылған шотта ақша жеткіліксіз болған жағдайда, жетіспейтін ақша сомасы рубльде ашылған шоттан есептен шығарылады, рубльде ашылған шотта ақша жеткіліксіз болған жағдайда, фунт стерлингіде ашылған шоттан есептен шығарылады;

4) егер операция валютасы рубль болса, есептен шығару рубльде ашылған шоттан жүргізіледі, рубльде ашылған шотта ақша жеткіліксіз болған жағдайда, жетіспейтін ақша сомасы теңгеде ашылған шоттан есептен шығарылады, ал теңгеде ашылған шотта ақша жеткіліксіз болған жағдайда, жетіспейтін ақша сомасы АҚШ долларында ашылған шоттан есептен шығарылады, АҚШ долларында ашылған шотта ақша жеткіліксіз болған жағдайда, жетіспейтін ақша сомасы Еуроға ашылған шоттан есептен шығарылады, Еуроға ашылған Шотта ақша жеткіліксіз болған жағдайда, жетіспейтін ақша сомасы фунт стерлингіде ашылған Шоттан есептен шығарылады;

5) егер операция валютасы фунт стерлингі болса, есептен шығару фунт стерлингіде ашылған шоттан жүргізіледі, фунт стерлингіде ашылған шотта ақша жеткіліксіз болған жағдайда, жетіспейтін ақша сомасы теңгеде ашылған шоттан есептен шығарылады, ал теңгеде ашылған шотта ақша жеткіліксіз болған жағдайда, жетіспейтін ақша сомасы АҚШ долларында ашылған шоттан есептен шығарылады, АҚШ долларында ашылған шотта ақша жеткіліксіз болған жағдайда, жетіспейтін ақша сомасы Еуроға ашылған шоттан есептен шығарылады, Еуроға ашылған шотта ақша жеткіліксіз болған жағдайда, жетіспейтін ақша сомасы рубльде ашылған шоттан есептен шығарылады;

б) егер операция валютасы теңге/АҚШ доллары/Еуро/рубль/фунт стерлингі болмаса, есептен шығару АҚШ долларында ашылған шоттан жүргізіледі, АҚШ долларында ашылған Шотта ақша жеткіліксіз болған жағдайда, жетіспейтін ақша сомасы теңгеде ашылған шоттан есептен шығарылады, ал теңгеде ашылған шотта ақша жеткіліксіз болған жағдайда, жетіспейтін ақша сомасы Еуроға ашылған шоттан есептен шығарылады, Еуроға ашылған шотта ақша жеткіліксіз болған жағдайда, жетіспейтін ақша сомасы рубльде ашылған Шоттан есептен шығарылады, рубльде ашылған Шотта ақша жеткіліксіз болған жағдайда, жетіспейтін ақша сомасы фунт стерлингіде ашылған Шоттан есептен шығарылады.

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

Мультивалюталық карточка бойынша техникалық овердрафт пайда болған жағдайда, ол бойынша берешек техникалық овердрафт өтелгенге дейін акцептісіз тәртіпте күн сайын Банктегі барлық шоттан есептен шығарылады. Бұл жағдайда, жіберілген техникалық овердрафтты өтеу келесі кезектілікте жүргізіледі: алдымен техникалық овердрафт орын алған шоттан жіберілген техникалық овердрафт есептен шығарылады, шотта ақша жеткіліксіз болғанда, есептен шығару теңгедегі шотынан жүргізіледі, теңгедегі шотта ақша жеткіліксіз болса, жетіспейтін ақша сомасы АҚШ долларында ашылған шоттан есептен шығарылады, ал АҚШ долларында ашылған шотта ақша жеткіліксіз болған жағдайда, жетіспейтін ақша сомасы Еуроға шотынан есептен шығарылады, Еуроға ашылған шотта ақша жеткіліксіз болса, жетіспейтін ақша сомасы рубльде ашылған шоттан есептен шығарылады, рубльде ашылған шотта ақша жеткіліксіз болса, жетіспейтін ақша сомасы фунт стерлингіде ашылған шоттан есептен шығарылады. Бұл ретте, орын алған техникалық овердрафтты өтеу кезіндегі бағам айырмашылығына байланысты шығын үшін жауапкершілікті клиент өзі көтереді. Банк желісінде мультивалюталық карточканы қолма-қол ақшамен толықтыру келесі валюталарда ғана мүмкін: теңге, АҚШ доллары, Еуро, рубль. Банк желісінде Мультивалюталық карточканы фунт стерлингімен толықтыру теңге, АҚШ доллары, Еуро немесе рубльде ашылған кез келген шоттан ҚБҚЖ-да айырбастау жүргізу арқылы қолма-қол ақшасыз тәсілмен ғана мүмкін.

Клиент карточкалық операция АҚШ доллары/Еуро/рубль/фунт стерлингі және т.б. валютада жүргізілген мультивалюталық карточка арқылы сатып алынған тауардан, жұмыстардан немесе қызметтерден бас тартқан жағдайда, ақшаны қайтару карточкалық операцияны жүргізу валютасына қарамастан теңгеде ашылған шотқа жүзеге асырылады.

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

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

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

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

Виртуалды карточканың деректемелерінде келесі деректер көрсетіледі:

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

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

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

Виртуалды карточкаға қосымша карточка шығарылмайды.

Виртуалды карточка арқылы операциялар:

- ҚБҚЖ-да;
- интернет сайттарында жүргізіледі.

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

Виртуалды карточка келесі тәсілдермен толықтырылады:

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

Операцияны орындау үшін Пайдаланушы:

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

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

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

#### **Төлем карточкаларын беру және қызмет көрсету туралы шарттың (жеке тұлғамен) 7-қосымшасы**

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

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

2. «Жәрдемақы және әлеуметтік төлемдерге арналған ForteCard» төлем карточкасы арнайы банктік шот ашумен негізгі карточка ретінде шығарылады. Бір клиентке бір ғана төлем карточкасы (одан көп емес) шығарылады.
3. Банктің арнайы шоты болып табылмайтын Клиенттің ағымдағы шотына әлеуметтік төлемдер түрінде ақша түскен жағдайда, Банк өзі арнайы банктік шот ашып, «Жәрдемақы мен әлеуметтік төлемдерге арналған ForteCard» төлем карточкасын шығара алады.
- 3-тармақ Қазақстан Республикасында covid-19 таралуына байланысты карантин және/немесе басқа шектеулер кезеңінде және соған байланысты төленетін әлеуметтік төлемдер үшін қолданылады.
4. «Жәрдемақы және әлеуметтік төлемдерге арналған ForteCard» қосымша төлем карточкасы шығарылмайды.
5. «Жәрдемақы және әлеуметтік төлемдерге арналған ForteCard» төлем карточкасы арқылы келесі операцияларды жүргізуге болмайды:
  - 5.1. басқа Банктер желісінен (банкоматтар, кассалар) қолма-қол ақша алу;
  - 5.2. басқа Банктердің төлем карточкаларына ақша аудару операциялары;
  - 5.3. мобильді қосымша арқылы төлем карточкасынан телефон нөміріне ақша аудару;
  - 5.4. Банктің Cash-in құрылғысы арқылы төлем карточкасын толықтыру;
  - 5.5. Төлем карточкасына кез келген ақша аударымын жасауға тыйым салынады, мыналардан басқа:
    - Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген тәртіпте «Азаматтарға арналған үкімет» МҚ КЕАҚ-дан, жәрдемақы мен әлеуметтік төлемдерді төлеуді жүзеге асыратын уәкілетті органдар мен ұйымдардан клиенттің пайдасына түсетін ақша;
    - клиенттің атына Банкте ашылған арнайы ағымдағы шоттан ақша аударымы.
6. Клиент Банк бөлімшесінде «Жәрдемақылар мен әлеуметтік төлемдерге арналған ForteCard» төлем карточкасын шығару кезінде екі нұсқаның бірін таңдай алады: төлем карточкасын электронды түрде шығару немесе төлем карточкасын қолға беретін нысанда шығару:
  - 1) Клиент төлем карточкасын электронды түрде шығаруды таңдаған жағдайда, төлем карточкасы оны клиенттің қолына берусіз, ҚБҚЖ-да шот деректемелері туралы ақпаратты көрсетумен шығарылады.

Төлем карточкасының деректемелерінде келесі деректер көрсетіледі:

- а) төлем карточкасының нөмірі;
- б) төлем карточкасының қолданылу мерзімі;
- в) CVV2/CVC2 коды (клиент қараған кезде).

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

7. «Жәрдемақы мен әлеуметтік төлемдерге арналған ForteCard» төлем карточкасын ҚБҚЖ/басқа қашықтан кіру жүйелері арқылы шығарған жағдайда, клиентке төлем карточкасы қолына берілетін нұсқада шығарылады.

#### **Төлем карточкаларын беру және қызмет көрсету туралы шарттың (жеке тұлғамен) 8-қосымшасы**

##### **Мобильді телефон нөмірін клиенттің төлем карточкасының нөміріне байланыстыру және Клиенттің/бенефициардың мобильді телефон нөмірі бойынша ақша аударымдарын жіберу/алу бойынша қызметті ұсыну талаптары**

Осы талаптар халықаралық төлем жүйесі (бұдан әрі – Сервис) ұсынған Alias Directory Service және Request to Pay Service сервистерінің көмегімен деректемелер ретінде Клиенттің/бенефициардың мобильді телефон нөмірін пайдалана отырып ақша аударымдарын жіберу/алу мақсатында Клиенттің төлем карточкасының нөміріне мобильді телефон нөмірін байланыстыру (бұдан әрі – Байланыстыру) тәртібін белгілейді. Клиент Шартқа қол қою арқылы осы талаптарды қабылдайды және келіседі.

##### **Төлем карточкасының нөмірін клиенттің мобильді телефон нөмірімен байланыстыру**

Клиент төлем карточкасын Өтінішінде мобильді телефон нөмірін көрсету арқылы шығарған кезде Байланыстыруды Банк жүзеге асыратынымен келіседі, қолданыстағы клиенттерге қатысты Байланыстыру Банкте Сервисті іске қосу шеңберінде бұрын Банкке ұсынылған мобильді телефон нөмірі бойынша жүзеге асырылады. Клиент бір төлем карточкасын және бір мобильді телефон нөмірін пайдалана отырып, бір ғана Байланыстыруды жасай алады. Сол мобильді телефон нөмірін,

соның ішінде басқа банкте қолдана отырып, жаңа Байланыстыру жасағанда, алдыңғы Байланыстыру алынып тасталады.

Бенефициардың/ақша жөнелтушінің банкі де Сервисті пайдаланған жағдайда, клиент ақша аударымын жөнелту немесе алу үшін Сервисті (Байланыстыруды) пайдалана алады.

Байланыстыруды алып тастау, мобильді телефон нөмірін ауыстыру және Сервисті пайдалану үшін қайта байланыстыруды жүзеге асыру клиенттің Банкке жазбаша немесе электрондық тәсілмен жіберілген өтініші негізінде жүзеге асырылады.

Клиент мобильді интернет-банкингін пайдаланған жағдайда:

- Байланыстыруды алып тастауды Банктің мобильді интернет-банкингінде жүзеге асыруға болады;
- мобильді телефон нөмірін ауыстыру клиенттің мобильді интернет-банкингінде қайта тіркеуден өтуін, сондай-ақ онда мобильді телефонның жаңа нөмірін өз бетінше байланыстыруын талап етеді.

### **Жауапкершілік**

1. Сервистің жұмыс істеуіне халықаралық төлем жүйесі (бұдан әрі – ХТЖ) жауапты болады.
2. Банк Сервисті пайдаланудағы ықтимал проблемалар немесе Клиент және/немесе бенефициар үшін Сервисті пайдалану мүмкіндігінің болмауы үшін жауапты болмайды.
3. Банк Клиентке алдын ала хабарламай, егер Клиент Шарттың талаптарын бұзған жағдайда, сондай-ақ Банктің қалауы бойынша өзге жағдайларда Сервисті ақша аударымдарын жасау үшін пайдалануды тоқтата тұруға құқылы.
4. Банк бенефициар тарапынан Байланыстырудың/дұрыс Байланыстырудың болмағаны үшін жауап бермейді, аударымды жүзеге асырмас бұрын Клиент осындай Байланыстыруды өзі тексеріп алады.
5. Сервисті пайдалана отырып, ақша аударымын жасау мүмкіндігінің болмауы салдарынан Клиентке келтірілген шығындар үшін Банк жауап бермейді.
6. Банк мобильді құрылғыны пайдалануға байланысты қызметтер үшін үшінші тұлғалар, соның ішінде ұялы байланыс операторлары алатын комиссиялар үшін жауап бермейді.
7. Банк, сондай-ақ ХТЖ өз қалауы бойынша ақша аударымдарын жасауға лимиттер (біржолғы/тәуліктік/айлық лимит) белгілей алады.
8. Клиент мобильді телефон нөмірін пайдалануды тоқтатқаны, жойғаны, өзгерткені туралы, Банктің Сервисті пайдалануды тоқтата тұру, Байланыстыруды алып тастауы үшін, Банкке уақытында хабарлауға міндетті, әйтпесе Банк Клиенттің ықтимал залалы немесе басқа жағымсыз салдар үшін жауап бермейді.

### **Сервис қауіпсіздігі**

ХТЖ жіберген және/немесе ол сақтаған немесе Сервисті пайдалануға байланысты басқа үшінші тұлғаларға жіберілген ақпараттың қауіпсіздігі Банктің бақылауынан тыс болады.

ХТЖ Сервисті пайдалануға байланысты жиналған, сақталған немесе жіберілген кез келген ақпаратқа әсер ететін қауіпсіздік қағидаларын бұзған кезде Банк жауапты болмайды.

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

Клиент Банктің төмендегілер үшін қажетті клиент туралы ақпаратты, оның ішінде Клиенттің дербес деректерін жинауға, сақтауға, пайдалануға және беруге құқылы екендігімен келіседі:

- Банкте Сервисті іске қосу;
- Клиенттің Сервисті пайдалана отырып ақша аударымдарын жіберуі/алуы;
- Сервисті пайдалана отырып жасалған Клиенттің операциялары туралы ақпарат беру;
- ХТЖ-ның Сервис сапасын жақсартуға жәрдемдесуі.

### **Төлем карточкаларын беру және қызмет көрсету туралы шарттың (жеке тұлғамен) 9-қосымшасы**

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

1. «Forte балалар картасы» төлем карточкасы 6 жастан бастап 18 жасқа дейінгі кәмелетке толмаған жеке тұлғалардың өз жасына сай ұсақ тұрмыстық мәмілелерді жасауына арналған.
2. «Forte балалар картасы» төлем карточкасы кәмелетке толмаған тұлғаның заңды өкілінің атына ашылған банктік шотқа, яғни заңды өкілінің кәмелетке толмаған тұлғаға төлем карточкасын шығаруға өтінімді берген сәтінде шығарылады.
3. «Forte балалар картасы» төлем карточкасын Банк шығарған қолданыстағы төлем карточкасы бар, кәмелетке толмаған тұлғаның заңды өкілі - қазіргі клиенті қауіпсіздік рәсімдерін сақтай отырып, ҚБҚЖ арқылы немесе Банктің бөлімшесіне жүгіну арқылы рәсімдей алады. Төлем карточкасын

Банктің бөлімшесінде ресімдеген кезде кәмелетке толмаған тұлғаның бұған қатысуы міндетті емес.

4. Кәмелетке толмаған тұлғаның заңды өкілі – клиент өтінішке қол қоя отырып, Банктің «Туыстық байланыс» мемлекеттік дерекқорынан (МДҚ) немесе басқа да МДҚ-дан туыстық қатынасты анықтау мақсатында клиент туралы немесе кәмелетке толмаған тұлға (төлем карточкасы шығарылатын тұлға) туралы ақпаратты алуына өзінің сөзсіз және қайтарып алынбайтын келісімін береді.
5. Банк кәмелетке толмаған тұлғаның заңды өкілі – клиентінің өтінішін қабылдағаннан кейін өтініште көрсетілген кәмелетке толмаған тұлғаның мобильді телефон нөміріне **«Forte балалар картасы»** төлем карточкасын шығаруды растау үшін SMS-код жіберіледі.
6. **«Forte балалар картасы»** қосымша төлем карточкаларын шығару қарастырылмаған.
7. Кәмелетке толмаған тұлғаның заңды өкілі – клиент **«Forte балалар картасы»** төлем карточкасын ҚБҚЖ арқылы ашқанда төлем карточкасын электрондық түрде немесе физикалық жеткізгіште шығаруды таңдай алады:

1) Төлем карточкасын электрондық түрде шығару таңдалған жағдайда, Банк төлем карточкасын физикалық жеткізгішсіз шығарады.

ҚБҚЖ-да төлем карточкасының деректемелерінде келесі деректері көрсетіледі:

- а) төлем карточкасының нөмірі;
- б) төлем карточкасының қолданылу мерзімі;
- в) CVV2/CVC2 коды (қарап шыққанда).

2) Төлем карточкасын физикалық жеткізгіште шығару таңдалған жағдайда, төлем карточкасы физикалық жеткізгіште шығарылатын болады.

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

**Төлем карточкаларын беру және қызмет көрсету туралы шарттың (жеке тұлғамен) 10-қосымшасы**

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

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

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

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

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

5. Premier сегментіне жатқызылған клиенттерге қолма-қол ақшасыз тәсілмен, оның ішінде Visa Infinite картасын пайдалана отырып, Интернет арқылы жұмсалған әрбір 1 000 теңге (немесе шетел валютасындағы баламасы) үшін Nomad Club 1 ұпайы есептеледі.
6. Ұпайлар саны әр транзакция үшін бөлек есептеледі. Егер клиентте 2 және одан көп тиісінше Visa Infinite картасы болса, онда ұпайларды есептеу әрбір Visa Infinite картасымен орындалған әрбір транзакция бойынша бөлек жүргізіледі.
7. Ұпайларды есептеу кезінде Банк эквайер-банктен транзакцияны растайтын қаржылық құжатты алған транзакциялар ғана ескеріледі.
8. Операцияның күші жойылған жағдайда, осы операция бойынша есептелген Nomad Club ұпайлары жойылуы тиіс. Егер ұпайлардың күшін жою кезінде Nomad Club қатысушысы нөмірінде жинақталған ұпай жеткіліксіз болса, Nomad Club қатысушысы нөмірі бойынша қалдық теріс теңгерімге ие болады.
9. Ұпайларды есептеу кезінде Visa Infinite картасы арқылы жүргізілген келесі операциялар ескерілмейді:
  - 1) Банк қызметтеріне ақы төлеуге байланысты операциялар;
  - 2) казинодағы және тотализаторлардағы операциялар бойынша;
  - 3) лотерея билеттері мен облигацияларды сатып алуға байланысты операциялар бойынша;
  - 4) олар бойынша кейіннен ақшаны қайтару жүргізілген операциялар бойынша;
  - 5) Visa Infinite карталарынан Банкте немесе басқа екінші деңгейдегі банктерде ашылған шоттарға ақша аударуға байланысты барлық операция бойынша;
  - 6) электрондық әмияндарды толықтыруға, байланыс операторының қызметтеріне ақы төлеуге байланысты операциялар бойынша;
  - 7) банкоматтар, ҚБҚЖ, байланыс операторының интернет-ресурсы арқылы тауарларды/қызметтерді жеткізушілердің пайдасына қолма-қол ақшасыз төлем жасау;
  - 8) коммуналдық қызметтерге (электр, газ, су), мемлекеттік қызметтерге, мемлекеттік пошта қызметтеріне, салық төлемдеріне, сот шығыстарына, оның ішінде алименттерге, айыппұлдарға, кепіл және төлем міндеттемелерін төлеуге, жолаушылар тасымалына, автобус бағыттарына, ақылы жолдар үшін алымдарға байланысты операциялар бойынша.

**Төлем карточкаларын беру және қызмет көрсету туралы шарттың (жеке тұлғамен) 11-қосымшасы**

### **ҚР әуежайларының CIP/VIP-залдары арқылы өтулерді есептеу бағдарламасының талаптары**

ҚР әуежайларының CIP/VIP-залдары арқылы өтулерді есептеу бағдарламасының осы талаптары (бұдан әрі - Бағдарлама/Талаптар/Өтулер) Premier сегментіне жатқызылған және Банк шығарған «Visa Infinite»/«Mastercard Black Edition Diamond»/«MasterCard World Elite» төлем карточкаларын (бұдан әрі – Премиалды карточкалар) ұстаушылар болып табылатын клиенттердің өтулерін есептеуді реттейді. Клиент Шартқа қол қою арқылы осы Талаптарды қабылдайды және келіседі.

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

1. Бағдарламаға Premier сегментіне жатқызылған және Премиалды карточкалардың ұстаушылары болып табылатын барлық клиент қатыса алады.
2. Премиалды карточканы ұстаушы жеке төлем карточкасы болған жағдайда ғана әуежайлардағы өту жолдарын пайдалана алады.

3. Клиент Алматы халықаралық әуежайының VIP залы арқылы өткен кезінде клиенттен 2 (екі) өту есептен шығарылады. Клиент Қазақстан Республикасының басқа әуежайларының CIP/VIP залдары арқылы өткен кезінде оған есептелген өту мүмкіндіктерінен 1 (бір) өту есептен шығарылады.

4. Клиент осы Шартқа қосыла отырып, Банктің Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген тәртіпте, клиенттің Банкте ашылған банктік шотынан тікелей дебеттеу арқылы пайдаланылған өту үшін ақша алу құқығымен және/немесе осы қосымшаның 2-тармағы бұзылған жағдайда күнтізбелік жылдың соңына дейін қолданыстағы өтулерді бұғаттау құқығымен келіседі.

5. Өзгерістер күшіне енуіне күнтізбелік 10 (он) күн қалғанда Банк бұл туралы Клиентке алдын ала хабарлай отырып, осы Талаптарға біржақты тәртіпте өзгерістер/толықтырулар енгізуге құқылы, ол өзгерістерді (оның ішінде жаңа редакциясын) Банк филиалдарының операциялық залдарында және/немесе [premier.forte.kz](http://premier.forte.kz) адресі бойынша Банктің ресми сайтында орналастыруы тиіс.

## **2 Бағдарламаға қатысушыларға өтулерді есептеу тәртібі**

6. Premier 1 сегментіне жатқызылған клиенттер үшін - қолма-қол ақшасыз тәсілмен (осы қосымшаның 7-тармағында жазылған транзакцияларды қоспағанда), оның ішінде Интернет арқылы, Премиалды карточкаларды пайдалана отырып жұмсалған әрбір 2 000 АҚШ доллары (немесе теңгедегі баламасы) үшін өтулер есептеледі.

7. Өтулердің саны күнтізбелік ай үшін жалпы есептеледі. Есептеу келесі айдың бірінші жұмыс күні жүргізіледі. Егер клиенттің 2 және одан да көп Премиалды карточкасы болса, онда өтулер, «Ақша кепіліне ForteCard Credit» өнімінен басқа, барлық Премиалды карточка бойынша жиынтық түрінде есептеледі.

8. Бағдарлама бойынша өтулердің ең жоғарғы саны клиент таңдаған қызмет көрсету пакетіне сәйкес және клиенттің «ForteBank» АҚ Премьер-банкінг бағытының қызмет көрсетуі туралы өтініш-сауалнамаға қол қоюы арқылы белгіленеді:

8.1. Elite - ҚР әуежайларындағы «VIP» және «CIP» залдары арқылы 10 рет өтуге мүмкіндік береді;

8.2. Prestige - ҚР әуежайларындағы «VIP» және «CIP» залдары арқылы 15 рет өтуге мүмкіндік береді;

8.3. Diamond - ҚР әуежайларындағы «VIP» және «CIP» залдары арқылы 30 рет өтуге мүмкіндік береді;

8.4. «Ақша кепіліне ForteCard Credit» және «ForteCard Credit» өнімінің төлем карточкаларын ұстаушылар үшін - ҚР әуежайларындағы «VIP» және «CIP» залдары арқылы 30 рет дейін өтуге мүмкіндік береді.

9. Өтулерді есептеген кезде, Банк эквайер-банктен транзакцияны растайтын қаржылық құжатты алған транзакциялар ғана ескеріледі.

10. Өтулер келесі жылдың 1 желтоқсанынан 30 қарашасына дейін жинақталады және өткен кезеңдегі өтулер келесі жылдың 15 қаңтарында нөлге теңестіріледі. Өткен жылдың желтоқсан айындағы өтулер келесі жылдың 15 қаңтарында есептеледі (егер демалыс күні болса, онда есептеу одан кейінгі бірінші жұмыс күні жүргізіледі).

11. Өтулерді есептеу кезінде Премиалды карточкалар арқылы жүргізілген келесі операциялар ескерілмейді:

- 1) Банк қызметтеріне ақы төлеуге байланысты операциялар;
- 2) казино және тотализаторлардағы операциялар;
- 3) лотерея билеттері мен облигацияларды сатып алуға байланысты операциялар;
- 4) олар бойынша кейіннен ақшаны қайтару жүргізілген операциялар;
- 5) Премиалды карточкалардан Банкте немесе басқа екінші деңгейдегі банктерде ашылған шоттарға ақша аударуға байланысты барлық операция бойынша;
- 6) электрондық әмияндарды толықтыруға, байланыс операторының қызметтерін төлеуге байланысты операциялар;
- 7) банкоматтар, ҚБҚЖ, байланыс операторының интернет-ресурсы арқылы тауарларды/қызметтерді жеткізушілердің пайдасына қолма-қол ақшасыз төлем жасау;
- 8) коммуналдық қызметтерге (электр, газ, су), мемлекеттік қызметтерге, мемлекеттік пошта қызметтеріне, салық төлемдеріне, сот шығыстарына, оның ішінде алименттерге, айыппұлдарға, кепіл және төлем міндеттемелерін төлеуге, жолаушылар тасымалына, автобус бағыттарына, ақылы жолдар үшін алымдарға байланысты операциялар.

## **3. Жинақталған өту жолдарын беру тәртібі**

12. Премиалды карточканы ұстаушы ҚР әуежайларындағы «VIP» және «CIP» залдары арқылы жинақталған тегін өту жолдарын жалпы қызмет көрсету пакетіне кіретін отбасы мүшесіне беруге құқылы. Бұл ретте ҚР әуежайларындағы «VIP» және «CIP» залдары арқылы жинақталған тегін өту

жолдарын алған Премиалды карточканы ұстаушының отбасы мүшесіне осы Талаптарда көрсетілген талаптар қолданылады.

13. Премиалды карточканы ұстаушы отбасы мүшелеріне беруге құқылы, ҚР әуежайларындағы «VIP» және «СIP» залдары арқылы тегін өтулердің ең көп саны оның қызмет көрсету пакетіне байланысты және одан аспауы тиіс:

13.1. 2 рет өту – Elite пакеті аясында;

13.2. 5 рет өту – Prestige пакеті аясында;

13.3. 7 рет өту – Diamond пакеті аясында.

14. Жинақталған, берілген және алынған өтулер ескерілген өтулердің жалпы саны осы Талаптардың 7-тармағында көрсетілген өтулердің ең көп санынан аспауы тиіс.

## **Төлем карточкаларын беру және қызмет көрсету туралы шарттың (жеке тұлғамен) 12- қосымшасы**

### **«Simply» төлем карточкасына қызмет көрсету ерекшеліктері**

1. Клиент өтінішке қол қою арқылы жекелеген жағдайларда «Simply» төлем карточкасы бойынша қызмет көрсету тәртібі мен талаптары осы Шартта көзделген қызмет көрсету тәртібі мен талаптарынан өзгеше болуы мүмкін екендігімен келіседі, Банк бұл туралы клиентке Банктің бөлімшелері және/немесе Банктің Байланыс орталығы арқылы және/немесе Банктің forte.kz ресми сайтында ақпаратты орналастыру арқылы хабарлайды.

2. Төлем ұйымы - «КАЗЕВРОМОБАЙЛ» жауапкершілігі шектеулі серіктестігімен жасалған келісім негізінде электрондық әмиянның иелері және сәйкестендірілген клиенттер болып табылатын клиенттер үшін, олардың Банкпен келісімі бойынша ҚБҚЖ-да Клиенттің бастамасымен төлем/немесе аударым жасау үшін Клиенттің шотында қаражат жеткіліксіз болған жағдайда, Клиенттің электрондық әмиянындағы электрондық ақшаны оның номиналды құнына тең ақша сомасына айырбастау (электрондық ақшаны өтеу), оны Клиенттің шотына аудару арқылы пайдалану сервисі ұсынылуы мүмкін, оның ішінде Банктің техникалық мүмкіндігі болса және мұндай қызметті төлем ұйымы - «КАЗЕВРОМОБАЙЛ» жауапкершілігі шектеулі серіктестігі ұсына алса. Банк пен «КАЗЕВРОМОБАЙЛ» ЖШС-ның осы сервисі ұсыну бойынша өзара қарым-қатынас жасау талаптары тараптар жасаған жеке шартта белгіленген.

3. Осы қосымшаның 2-тармағында көрсетілген сервис қолжетімсіз болған жағдайда, «КаР-Тел» ЖШС (TM Beeline) байланыс операторының абоненттері болып табылатын Клиенттер үшін, олардың Банкпен келісімі бойынша ҚБҚЖ-да Клиенттің бастамасымен төлем/немесе аударым жасау үшін Клиенттің шотында қаражат жеткіліксіз болған жағдайда, абоненттер байланыс қызметтері үшін аванс ретінде салған, «КаР-Тел» ЖШС (TM Beeline) байланыс операторының жүйесіндегі дербес шотта көрсетілген ақшаны Клиенттің шотына аудару арқылы пайдалануы бойынша сервис (бұдан әрі – Сервис) ұсынылуы мүмкін, оның ішінде Банктің техникалық мүмкіндігі болса және мұндай қызметті «КаР-Тел» ЖШС (TM Beeline) байланыс операторы ұсына алса. Банк пен «КаР-Тел» ЖШС (TM Beeline) арасындағы осы сервисі ұсыну бойынша өзара қарым-қатынас жасау талаптары тараптар жасаған жеке шартта белгіленген.

4. Осы қосымшаның 2 және 3-тармақтарында көрсетілген сервистер төменде қосымшаның мәтіні бойынша «Сервис» деп аталады.

5. Клиент осы арқылы Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес, үшінші тұлғалардың шотқа қойған талаптары болған жағдайда Сервистің ұсынылмайтындығы туралы хабардар болды.

6. Клиент Сервис төлем түрі, рұқсат етілген тауарлар/жұмыстар/қызметтер тізбесі, белгілі бір уақыт кезеңіндегі (операциялық күн, тәулік, ай және т.б.) операциялар сомасы немесе саны бойынша, сондай-ақ күдікті операциялар және/немесе Клиенттің ақшасына рұқсатсыз қол жеткізу қаупі болған кезде шектелуі мүмкін екендігі туралы хабардар болды. Банк өз қалауы бойынша Сервисті ұсынуды тоқтата тұру құқығын өзіне қалдырады.

7. Банк себептерін түсіндірмей, оның ішінде техникалық іркілістер, уәкілетті мемлекеттік органдардың талаптары немесе күдікті операциялар болған жағдайда Сервисті ұсынудан бас тарту құқығын өзіне қалдырады.

8. «КаР-Тел» ЖШС (TM Beeline) байланыс операторы және/немесе) төлем ұйымы - «КАЗЕВРОМОБАЙЛ» ЖШС тарапындағы ақпараттық жүйелердегі техникалық іркілістерді, желіге қатысты проблемаларды немесе өзге де еңсерілмейтін күш жағдайларын қоса алғанда, Банктің

бақылауынан тыс себептерге байланысты орын алған Сервисті пайдаланудың кез келген кідірісі немесе пайдалана алмау салдары үшін Банк жауапты болмайды.

9. Клиент Сервистің ұсынылуына келісе отырып, Банктің техникалық овердрафт және/немесе Simply төлем карточкасы бойынша кез келген өзге берешек туындаған жағдайда, Клиенттің Банк алдындағы берешегін «КаР-Тел» ЖШС (TM Beeline) байланыс операторы жүйесіндегі дербес шотта есепке алынатын ақшаны және(немесе) төлем ұйымы - «КАЗЕВРОМОБАЙЛ» ЖШС Клиенттің электрондық әмиянында есепке алған электрондық ақшаны пайдалана отырып, қажетті соманы Клиенттің шотына аудару арқылы өтеу үшін «КаР-Тел» ЖШС (TM Beeline) байланыс операторына және(немесе) төлем ұйымы - «КАЗЕВРОМОБАЙЛ» ЖШС-ға жүгінуге құқылы екендігіне өз келісімін білдіреді.