Дочерняя организация Акционерное общество Банк ВТБ (Казахстан)

Правила пользования платежными карточками ДО АО Банк ВТБ (Казахстан)

Алматы, 2017

Оглавление:

Номер главы	Наименование главы	Номер страницы
Глава 1	Общие положения	3
Глава 2	Термины и определения	3
Глава 3	Получение и хранение платежной карточки	7
Глава 4	Услуги по платежным карточкам	8
Глава 5	ПИН-код/CVV2	8
Глава 6	Пользование карточкой при снятии наличных денег	9
Глава 7	Пользование карточкой при оплате товаров/услуг в ПТС	10
Глава 8	Пользование карточкой при оплате товаров/услуг посредством сети Интернет, телефона/факса, почты	10
Глава 9	Перевыпуск платежной карточки	12
Глава 10	Блокирование и изъятие платежной карточки	12
Глава 11	Рассмотрение и урегулирование спорных ситуаций	12
Глава 12	Заключительные положения	13

Утверждены
Протоколом Правления
ДО АО Банк ВТБ (Казахстан)
от «22» августа 2017 г.
№37

Рег.№ 18-004/630
от «22» августа 2017 г.

С Изменениями и дополнениями №1
(ПП №23 от 05.06.2018 г.)

Правила пользования платежными карточками

ДО АО Банк ВТБ (Казахстан)

Глава 1. Общие положения

1. Настоящие Правила пользования платежными карточками ДО АО Банк ВТБ (Казахстан)» (далее – Правила) разработаны в соответствии с законодательством Республики Казахстан, Правилами международных платежных систем Visa International, UnionPay International, MasterCard Worldwide (далее – Правила МПС) и определяют условия и порядок выдачи, использования платежных карточек МПС, выпускаемых ДО АО Банк ВТБ (Казахстан). Настоящие Правила являются общими и обязательными для всех Держателей платежных карточек ДО АО Банк ВТБ (Казахстан).

Глава 2. Термины и определения

2. В настоящих Правилах указанные ниже термины и определения применяются в следующем значении:
   1) Банк – ДО АО Банк ВТБ (Казахстан);
   2) банкомат – электронно-механическое устройство, позволяющее Держателям платежных карточек получать наличные деньги и пользоваться другими услугами Банка с использованием платежных карточек;
   3) блокирование платежной карточки – полный или частичный запрет на осуществление платежей и (или) переводов денег с использованием платежной карточки;
   4) Держатель платежной карточки – физическое лицо, пользующееся платежной карточкой в соответствии с условиями соответствующего Договора о выдаче и использовании платежной карточки, правилами МПС

и настоящими Правилами. Держателем корпоративной платежной карточки является уполномоченный представитель юридического лица-владельца банковского счета;

5) Договор о выдаче и использовании платежной карточки – договор присоединения, заключенный между Банком и Клиентом, на основании соответствующего заявления о присоединении к нему, заявление о выпуске дополнительной карточки, которое также является неотъемлемой частью договора в соответствии с которым осуществляется выдача и обслуживание платежной карточки, выбранного Клиентом типа и в выбранной Клиентом валюте (тенге, доллары США, евро, рубль, юань), а также открытие текущего счета, к которому оформляется платежная карточка, в том числе в случаях, определенных Банком, в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан, настоящими Правилами и иными внутренними документами Банка;

5-1) ИПТ (Информационно-платежный терминал) – электронно-механическое устройство, обеспечивающее прием, проверку на подлинность и хранение банкнот для дальнейшего осуществления платежей физических лиц, а также проведение безналичных операций с использованием платежной карточки в режиме самообслуживания за предоставляемые банковские услуги (в том числе, пополнение банковских счетов, погашение кредитной задолженности, переводы на банковские счета в других банках, переводы в пользу поставщиков услуг);

6) карточная операция - любая операция, осуществляемая по текущему счету с использованием платежной карточки либо ее реквизитов, в том числе платежи, переводы, оплата товаров и услуг, получение наличных денег, обмен валюты и другие операции, совершаемые с использованием платежной карточки либо ее реквизитов с соблюдением положений действующего законодательства Республики Казахстан, настоящих Правил и Договора о выдаче и использовании платежной карточки;

7) Клиент - физическое или юридическое лицо, заключившее или имеющее намерение заключить с Банком Договор о выдаче и использовании платежной карточки и, при заключении Договора о выдаче и использовании платежной карточки, являющееся владельцем текущего счета;

8) международная платежная система Visa International/UnionPay International/MasterCard Worldwide (далее – МПС) - объединение кредитно-финансовых учреждений и/или организаций, осуществляющее функции обмена транзакциями и проведения взаиморасчетов между

сторонами-участниками системы под единой торговой маркой Visa International/UnionPay International/MasterCard Worldwide;

9) панель для подписи – специальное поле на оборотной стороне платежной карточки для подписи Держателя платежной карточки, которое служит для проверки подписи на платежных документах, составленных с помощью платежной карточки, в случаях, когда для подтверждения карточной операции требуется подпись Держателя платежной карточки (за исключением виртуальных платежных карточек);
10) платежная карточка – кредитная/дебетная карточка, являющаяся средством доступа к деньгам, находящимся на текущем счете, через электронные терминалы или иные устройства, и предназначенная для совершения карточных операций, расчеты по которым осуществляются за счет денег Клиента, находящихся на текущем счете , а также для совершения других операций, определенных Банком и на его условиях, за исключением технического карточного овердрафта. Все платежные карточки имеют логотип Банка и соответствующей МПС. Лицевая сторона платежной карточки содержит: 16-значный номер платежной карточки; срок действия платежной карточки; фамилия и имя Держателя платежной карточки (за исключением неэмбоссированных платежных карточек); чип - микропроцессорный носитель информации, который вмонтирован в карту (за исключением Visa Virtuon). Оборотная сторона платежной карточки содержит: магнитная полоса - носитель информации в виде гибкой ленты, покрытой тонким магнитным слоем (за исключением Visa Virtuon); панель для подписи; CVV2/CVN2/CVC2 код; адрес и телефон Банка;
11) перевыпуск платежной карточки – изготовление новой платежной карточки с новым номером и ПИН-кодом (для Visa Virtuon вместо ПИН-кода выпускается CVV2 код). Текущий счет по платежной карточке остается прежним;
12) персональный идентификационный номер (далее – ПИН-код) – секретный код, присваиваемый платежной карточке и предназначенный для идентификации Держателя платежной карточки;
13) предприятие торговли и сервиса (далее - ПТС) – юридическое лицо, а также физическое лицо, занимающееся предпринимательской деятельностью без образования юридического лица, частный нотариус, частный судебный исполнитель, адвокат, принимающие платежные карточки для осуществления безналичного платежа по оплате поставляемых ими товаров и/или услуг/работ;

14) реквизиты платежной карточки – информация, содержащаяся на платежной карточке и (или) хранящаяся в информационной системе Банка, включающая номер, срок действия, наименование МПС, позволяющая установить принадлежность платежной карточки Держателю платежной карточки и (или) Банку и МПС;
15) срок действия платежной карточки – срок, до которого платежная карточка является действительной. Формат срока: две цифры месяца/ две последние цифры года. Платежная карточка является действительной до последнего дня месяца, указанного на ней, включительно;
16) тарифы Банка – перечень банковских услуг, оказываемых Банком на возмездной основе и подлежащих оплате Клиентом, содержащий указание на их стоимость и/или размер. Тарифы Банка размещены на сайте Банка в сети Интернет по адресу: www.vtb-bank.kz;
17) текущий счет – банковский счет, открываемый Банком на имя Клиента на основании Договора о выдаче и использовании платежной карточки;
18) торговый чек – документ, подтверждающий факт осуществления платежа с использованием платежной карточки;
19) Центр авторизации – круглосуточная служба поддержки держателей платежных карточек по вопросам обслуживания платежных карточек, а также представлением консультационных услуг продуктов и услуг по платежным карточкам;
20) электронный ПИН-код – ПИН-код, направляемый Клиенту в виде SMS-сообщения на номер мобильного телефона, указанный Клиентом в Заявлении присоединения к Договору присоединения при выпуске платежной карточки, в случае если такой способ получения ПИН-кода определен Клиентом при подписании Заявления о присоединении (электронный ПИН-код не предусмотрен для карточек Visa Business/Visa Business Gold/UnionPay Corporate Platinum, Visa Virtuon, Visa Instant Issue). Электронный ПИН-код может быть направлен на мобильный номер телефона Держателя платежной карточки через мобильных операторов, осуществляющих свою деятельность в Республике Казахстан;
21) электронное устройство – любое электронно-механическое устройство, принимающее к оплате платежные карточки (например, POS-терминал, банкомат, паркомат, терминал самообслуживания и др.);
22) CVV2/CVN2/CVC2 (Card Verification Value 2/ Card Verification Number 2/Card Verification Code 2) - специальный код, состоящий из 3-х цифр, располагающийся на оборотной стороне платежной карточки (CVV2-код по платежным карточкам Visa Virtuon напечатан в ПИН-

конверте), предназначенный для подтверждения совершения карточных операций в сети Интернет (CVV2 по карточкам Visa, CVN2 по карточкам UnionPay, CVC2 по карточкам MasterCard). CVV2/CVN2/CVC2 размещается не на всех платежных карточках;

23) POS-терминал («POS» – аббревиатура английского словосочетания Point Of Sale terminal) – терминал торговой точки – электронно-механическое устройство для осуществления безналичных платежей, а также выдачи наличных денег, посредством которого производится карточная операция путем считывания необходимой информации с магнитной полосы или микросхемы платежной карточки;

24) Verified by Visa/MasterCard SecureCode – услуга для Держателей платежных карточек Visa/MasterCard, предоставляющая дополнительную безопасность при осуществлении Интернет-платежей. В основе системы безопасности услуги Verified by Visa/MasterCard SecureCode лежит 3-D Secure технология, позволяющая идентифицировать Держателя платежной карточки при проведении Интернет-платежей с помощью дополнительного пароля, который известен только Держателю платежной карточки. Услуга Verified by Visa/MasterCard SecureCode предоставляется Держателям платежных карточек Visa/MasterCard бесплатно (автоматически при условии подключения услуги SMS-информирование). Динамический пароль Verified by Visa/MasterCard SecureCode состоит из 4-х цифр и приходит посредством SMS-сообщения на мобильный телефон. Динамический пароль необходимо ввести в течение 5 минут на сайте Банка, на который Клиент будет перенаправлен в момент осуществления Интернет-платежа.

Глава 3. Получение и хранение платежной карточки

3. При принятии положительного решения о выпуске платежной карточки, Банк выдает платежную карточку Держателю платежной карточки и открывает на имя Клиента текущий счет для учета карточных операций с взиманием комиссионного вознаграждения согласно тарифам Банка в порядке, установленном Банком.
4. Платежная карточка может быть использована только лицом, на имя которого платежная карточка выпущена либо доверенным лицом Держателя платежной карточки в случае предоставления последним нотариально удостоверенной доверенности, оформленной в соответствии с требованиями законодательства Республики Казахстан и Банка. Платежная карточка, предъявленная

неуполномоченным лицом без нотариально удостоверенной доверенности, подлежит изъятию.

5. При получении платежной карточки Держателю платежной карточки необходимо проставить свою подпись на панели для подписи на оборотной стороне платежной карточки.
6. При получении платежной карточки Держателю платежной карточки необходимо активировать ее посредством звонка в Центр авторизации (в первые 40 минут после получения платежной карточки) либо проведения первичной карточной операции с вводом ПИН-кода (проверка баланса, снятие наличных и т.д.).
7. Передача платежной карточки третьим лицам в пользование или в качестве залога запрещена.
8. В случае утери, кражи или несанкционированного использования карточки Держателю платежной карточки необходимо немедленно обратиться в Центр Авторизации Банка (+7 (727) 330 43 43) для своевременного блокирования карточки

Глава 4. Услуги по платежной карточке

9. Услуги, доступные по платежной карточке Банка:

   1) Оплата товаров/услуг в ПТС (за исключением Visa Virtuon) и в сети Интернет, по телефону/факсу, почте;

   2) Снятие наличных денег в банкоматах и кассах банков (за исключением Visa Virtuon) по всему миру;

   3) Пополнение текущего счета в отделениях Банка, а так же посредством электронных устройств самообслуживания;

   4) Интернет банкинг Online VTB - система дистанционного обслуживания, которая предоставляет доступ к текущему счету 24 часа в сутки 7 дней в неделю. В любое время Держатель платежной карточки может оплачивать услуги мобильной связи, коммунальных служб, кабельного телевидения, осуществлять денежные переводы, и многое другое;

   5) SMS-информирование - Услуга по предоставлению информации о совершенных операциях по текущему счету на номер мобильного телефона. Подключиться к услуге SMS-информирование может Держатель любой платежной карточки Банка через банкомат (за исключением Visa Virtuon) либо в отделении Банка;

   6) Смена ПИН-кода посредством банкомата Банка;

7) Денежные переводы с платежной карточки на платежную карточку посредством банкомата Банка (только для Держателей платежных карточек Visa);
8) Услуга Verified by Visa/MasterCard SecureCode.

Глава 5. ПИН-код/CVV2

10. При получении платежной карточки и конверта с ПИН-кодом (по платежным карточкам Visa Virtuon вместо ПИН-кода выпускается CVV2 код) Держатель платежной карточки должен убедиться в отсутствии повреждений платежной карточки, правильности указания фамилии и имени Держателя платежной карточки на платежной карточке, в целостности конверта, содержащего ПИН-код (CVV2 код по платежным карточкам Visa Virtuon).
11. Вскрытие конверта, содержащего ПИН-код (CVV2 код по платежным карточкам Visa Virtuon), производится только Держателем платежной карточки. Рекомендуется уничтожить конверт, содержащий ПИН-код (CVV2 код по платежным карточкам Visa Virtuon), сразу после его вскрытия и получения информации о ПИН-коде/CVV2 коде.
12. Держателю платежной карточки необходимо придерживаться определенных правил обеспечения секретности ПИН-кода (CVV2 кода по платежным карточкам Visa Virtuon):
    1) если ПИН-код/CVV2 код где-либо записан/зафиксирован Держателем платежной карточки, то следует хранить платежную карточку и такую запись раздельно;
    2) не позволять посторонним лицам видеть набираемую на клавиатуре электронного устройства комбинацию цифр ПИН-кода.
13. В случае неправильного ввода ПИН-кода 3 (три) раза подряд (с любым временным промежутком, при пользовании одним или разными электронными устройствами), осуществляется автоматическое блокирование платежной карточки. Для разблокирования платежной карточки Держателю платежной карточки необходимо обратиться в Центр авторизации (+7 (727) 330 43 43).
14. В случае если Держатель платежной карточки забыл ПИН-код, то необходимо обратиться в Банк и написать заявление на перевыпуск платежной карточки. Вместе с новой платежной карточкой Клиент получит новый ПИН-код.

Глава 6. Пользование карточкой при снятии наличных денег

15. Перед использованием банкомата Держателю платежной карточки необходимо осмотреть его на наличие подозрительных устройств, не соответствующих его конструкции. В случае обнаружения подозрительных устройств Держателю платежной карточки необходимо немедленно сообщить в Банк и прекратить использование данного банкомата.
16. Если при проведении операций с платежной карточкой банкомат не возвращает платежную карточку, Держателю платежной карточки следует обратиться в Центр авторизации (+7 (727) 330 43 43) и заблокировать карточку, и далее следовать инструкциям работника Банка.

Глава 7. Пользование карточкой при оплате товаров/услуг в ПТС

17. При использовании платежной карточки для оплаты товаров и услуг кассир в ПТС может потребовать от Держателя платежной карточки предоставить документ, удостоверяющий личность, подписать торговый чек или ввести ПИН-код. Перед тем как подписать торговый чек Держатель платежной карточки должен обязательно проверить сумму, указанную на торговом чеке.
18. Держатель платежной карточки вправе вернуть оплаченную по платежной карточке покупку или отказаться от предоплаченной по карточке услуги. Для этого по требованию Держателя платежной карточки и с согласия ПТС кассиром осуществляется операция «возврат покупки».
19. В случае если при попытке оплаты платежной карточкой операция была "неуспешная", то следует сохранить один экземпляр выданного POS-терминалом торгового чека для последующей проверки на отсутствие указанной операции в выписке по текущему счету.
20. Ни в коем случае нельзя сообщать реквизиты платежной карточки по телефону и отправлять их по электронной почте, посредством SMS-сообщений и т.д. во избежание мошеннических действий по платежной карточке.
21. После посещения стран с повышенным риском мошенничества, в которых была использована платежная карточка, Держателю платежной карточки необходимо обратиться в Банк для перевыпуска платежной карточки. Полный список стран с повышенным риском мошенничества размещен на сайте Банка www.vtb-bank.kz.

Глава 8. Пользование платежной карточкой при оплате товаров/услуг посредством сети Интернет, телефона/факса, почты

22. В целях безопасности Держателям карточек Visa/MasterCard предоставляется услуга Verified by Visa/MasterCard SecureCode и доступ на карточные операции в Интернет-магазинах, поддерживающих технологию 3-D Secure. При этом:

- до автоматизации подключения к услуге Verified by Visa/MasterCard SecureCode - держателям платежных карточек Visa/MasterCard рекомендуется подключить услугу Verified by Visa/MasterCard SecureCode самостоятельно путем обращения в отделение Банка/посредством дистанционных каналов Банка (банкоматы, Интернет банкинг и мобильный банкинг) и использовать сайт Интернет-магазина, который поддерживает услугу Verified by Visa/MasterCard SecureCode (логотип Verified by Visa/MasterCard SecureCode должен присутствовать на сайте Интернет-магазина);
- после автоматизации подключения к услуге Verified by Visa/MasterCard SecureCode - подключение к данной услуге осуществляется автоматически при выпуске/перевыпуске платежной карточки.

22-1. При необходимости Держатель карточки может закрыть доступ на проведение Интернет-платежей, обратившись в Центр авторизации (+7 (727) 330 43 43) в любое отделение Банка либо посредством ИПТ.

22-2. При закрытом доступе на проведение Интернет-платежей Держатель платежной карточки может получить доступ для проведения Интернет-платежей в срок до 24:00 времени г. Нур-Султан текущего дня, также в исключительных случаях (в случае если Держатель платежной карточки на момент обращения находится за рубежом) доступ может быть предоставлен на любой срок, не превышающий 10 (десять) дней, обратившись в Центр авторизации (+7 (727) 330 43 43), либо на более длительный период, обратившись с письменным заявлением в любое отделение Банка либо посредством ИПТ.

23. При проведении операций безналичной оплаты товаров/услуг посредством сети Интернет, телефона/факса, почты Держателя платежной карточки могут попросить указать CVV2/CVN2/CVC2 код и динамический пароль Verified by Visa/MasterCard SecureCode (при проведении платежей с использованием услуги Verified by Visa/MasterCard SecureCode).

24. Не рекомендуется вводить реквизиты платежной карточки на неизвестных или сомнительных сайтах.

25. ПИН-код ни в коем случае не используется при заказе товаров и услуг посредством сети Интернет, телефона/факса, почты.

Глава 9. Перевыпуск платежной карточки

27. Перевыпуск платежной карточки осуществляется на основании письменного заявления Держателя платежной карточки и предъявления платежной карточки в Банк (за исключением случаев утраты, кражи платежной карточки) с оплатой комиссии за перевыпуск платежной карты в размере, установленной тарифами Банка по следующим причинам:
    1) забыт ПИН-код/CVV2/CVN2/CVC2код/ Рассекречен ПИН-код/ CVV2/CVN2/CVC2 код;
    2) платежная карточка утеряна либо украдена;
    3) изменение фамилии, имени Держателя платежной карточки;
    4) платежная карточка повреждена по вине Держателя платежной карточки и дальнейшее пользование платежной карточкой невозможно.
28. Перевыпуск платежной карточки на основании письменного заявления Держателя платежной карточки без оплаты комиссии за перевыпуск платежной карты производится в следующих случаях:
    1) ПИН-код напечатан неразборчиво;
    2) фамилия и/или имя Держателя платежной карточки на платежной карточке не соответствуют данным указанным Держателем платежной карточки в соответствующем заявлении;
    3) в течение 5 (пяти) рабочих дней после выдачи платежной карточки Держателю платежной карточки, при проведении первой карточной операции по платежной карточке банкомат или POS-терминал не считывают информацию с чипа или магнитной полосы платежной карточки;
    4) по инициативе Банка при посещении стран с повышенным риском мошенничества. Список стран с повышенным риском мошенничества опубликован на сайте Банка www.vtb-bank.kz;
    5) электронный ПИН-код не получен на номер мобильного телефона, указанный в Заявлении о присоединении к Договору о выдаче и использовании платежной карточки.

Глава 10. Блокирование и изъятие платежной карточки

29. Банк блокирует платежную карточку в случаях:
    1) получение уведомления от Держателя платежной карточки об утере, краже или несанкционированном использовании платежной карточки;

2)неисполнение Держателем платежной карточки своих обязательств, предусмотренных Договором о выдаче и использовании платежной карточки;

3) несоблюдение требований настоящих Правил.

30. Разблокирование платежной карточки производится:

a. при блокировании платежной карточки по требованию Клиента/Держателя платежной карточки посредством осуществления звонка в Центр авторизации (при установлении временного ограничения) либо обращения в отделение Банка, в случаях, когда дальнейшее использование заблокированной платежной карточки безопасно для ее Держателя, Клиентом/Держателем платежной карточки исполнены обязательства перед Банком, предусмотренные Договором о выдаче и использовании платежной карточки;

b. при блокировании платежной карточки Банком - Банком.

31. Банк вправе изъять платежную карточку у Держателя платежной карточки в следующих случаях:

1) окончание срока действия платежной карточки;

2) неисполнение Держателем платежной карточки своих обязательств, предусмотренных Договором о выдаче и использовании платежной карточки;

3) отказ Держателя платежной карточки от пользования платежной карточкой;

4) расторжение Договора о выдаче и использовании платежной карточки.

Глава 11. Рассмотрение и урегулирование спорных ситуаций

32. По всем спорным ситуациям с использованием платежной карточки Держатель платежной карточки обращается с письменным заявлением в Банк.

33. Держателю платежной карточки необходимо сохранять выданные ПТС или филиалом Банка экземпляры торговых чеков POS-терминалов, других документов по совершенным карточным операциям (в том числе неуспешным) с подписью Держателя карточки в течение 6-ти месяцев для урегулирования возможных спорных ситуаций.

34. Порядок рассмотрения обращения Клиента и возмещения Клиенту убытков по несанкционированному платежу, других требований Клиента по карточным операциям, осуществленным посредством платежной карточки, с указанием сроков рассмотрения и возмещения убытков, определен в соответствующем Договоре о выдаче и использовании платежной карточки.

35. В целях контроля движения денег по текущему счету и своевременного предотвращения мошеннических операций по платежной карточке рекомендуется пользоваться услугами:

1) SMS-информирование;

2) Интернет банкинг Online VTB.

36. В случае изменения адреса проживания, телефона и других контактных данных Держателю платежной карточки необходимо своевременно уведомлять Банк, так как это крайне важно для немедленного контакта Банка с Клиентом в целях предотвращения мошенничества по платежной карточке.

Глава 12. Заключительные положения

37. Во всем, что не предусмотрено настоящими Правилами, Держатель платежной карточки и Банк руководствуются действующим на территории Республики Казахстан законодательством, правилами МПС в части, не противоречащей законодательству Республики Казахстан, Договором о выдаче и использовании платежной карточки. В случае возникновения любых противоречий между правилами МПС и настоящими Правилами, и/или иных договоров/соглашений, положения которых затрагивают порядок пользования/обслуживания платежной карточкой (-и), применяются соответствующие правила МПС.
38. Банк не несет ответственность за ситуации, находящиеся вне сферы его контроля и связанные со сбоями в работе внешних систем оплаты, расчетов, обработки и передачи данных.
39. Правила пользования платежными карточками международной платежной системы VISA International, выпускаемыми ДО АО ВТБ Банк (Казахстан), утвержденные протоколом Правления Банка №77 27 ноября 2014 года, признаются утратившими силу после вступления в действие настоящих Правил.

Заместитель Директора Департамента
розничного бизнеса **А.Бергарипова**