

ПРАВИЛА БЕЗОПАСНОГО ИСПОЛЬЗОВАНИЯ КАРТЫ И ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ ПО КАРТАМ

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие Правила определяют порядок выпуска и обслуживания Карт Банка открытия и обслуживания Карточных Счетов, условия обслуживания физических лиц, получивших Карту, а также порядок совершения операций с использованием Карт.

1.2. Настоящие Правила разработаны в соответствии с действующим законодательством Кыргызской Республики, нормативными актами Национального банка Кыргызской Республики, правилами и инструкциями Платежной системы.

1.3. Настоящие Правила являются типовыми для всех Держателей Карт.

1.4. Заключение Договора осуществляется путем присоединения физического лица к настоящим Правилам в соответствии со ст. 387 Гражданского кодекса Кыргызской Республики. С целью заключения Договора, Клиент представляет в Банк Заявление на открытие Карточного Счета и выпуск Карты по форме, утвержденной Банком.

1.5. Держатель Карты, присоединившийся к настоящим Правилам, принимает на себя все обязательства, предусмотренные настоящими Правилами.

1.6. Карточный счет ведется в валюте: Кыргызский сом

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

1.8. Настоящие Правила и Тарифы Банка размещаются на официальном веб-сайте Банка www.fincabank.kg, на информационных стендах в отделениях Банка.

1.9. Стороны согласились, что Реестр операций и другие документы, полученные Банком от Платежной Системы Элкарт, являются официальными документами, подтверждающими Карточные операции Клиента.

1.10. Комиссии Банка за оказываемые услуги по Карточным операциям взимаются по Тарифам Банка, действующим на дату оказания услуг.

1.11. Поступающие на Карт-счет денежные средства направляются Банком на погашение общей суммы задолженности на текущую дату согласно следующей очередности:

- Пени за несвоевременное погашение Держателем Карты задолженности (комиссия Банка, восполнение суммы неснижаемого остатка в соответствии с условиями настоящих Правил, возмещение суммы карточных операций, а также иная непогашенная задолженность Держателя Карты перед Банком);
- Технический Овердрафт;
- За осуществление платежа, в случае если Держатель Карты или Держатель Дополнительной Карты нарушил условия настоящих Правил и передал Карту и раскрыл ПИН-код третьему лицу;
- За совершенные Карточные операции, в том числе совершенные третьими лицами с использованием Карты, ее аналога или реквизитов Карты;
- Другие обязательства Держателя Карты перед Банком;

2. ТЕРМИНЫ И СОКРАЩЕНИЯ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ В НАСТОЯЩЕМ ДОГОВОРЕ И ПРАВИЛАХ

2.1. Авторизация – разрешение Банка на осуществление операции с использованием Карты. Авторизация по картам Банка возможна только в автоматизированном режиме (с использованием электронных устройств: Банкоматы, ПОС-терминалы, Виртуальные ПОС-терминалы (на сайтах ТСП, принимающих Карты к оплате через Интернет)).

2.2. Аннулирование карты – признание Карты недействительной и изъятие ее из обращения.

2.3 Банковский день – день, в который банки в Кыргызской Республике открыты для проведения банковских операций (кроме суббот, воскресений и официальных праздничных нерабочих дней Кыргызской Республики).

2.4. Банкомат – электронно–механическое устройство, позволяющее держателям Карт получать наличные денежные средства и пользоваться другими услугами Банка с использованием Карт.

2.5. ПОС-терминал - электронно–механическое устройство, предназначенное для осуществления безналичных платежей с помощью платежных карт.

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

2.7. Срок действия Карты - Период, в течение которого Карта может быть использована для совершения операций. Карта выпускается сроком не менее чем на 3 года.

2.8. Блокирование Карты – постоянный или временный запрет на осуществление операций с использованием карты.

2.9. Держатель карты – физическое лицо, Клиент Банка, имеющее право пользоваться Картой в соответствии с условиями Договора, идентификационная информация о котором записана на электронный носитель карты (микропроцессор Карты) и нанесена на ее поверхность (на лицевой и оборотной стороне Карты). Держатель основной карты является владельцем счета на которой могут быть выпущены дополнительные карты. Держатель дополнительной карты, владельцем счета не является.

2.10. Карта – банковская платежная карта национальной платежной системы Элкарт (основная и/или дополнительная), средство доступа к денежным средствам и/или заемным денежным средствам Клиента через электронные терминалы или иные устройства, которое содержит информацию, позволяющую держателю такой карты осуществлять платежи, получать наличные деньги и другие операции, определенные Банком и на его условиях. Карта действительна до конца месяца и года, указанного на ней. По просроченным картам и картам, срок действия которых еще не наступил, карточные операции не производятся. Карта, выпущенная Банком, является его собственностью и подлежит возврату Банку по первому требованию.

2.11. Карточный Счет - Банковский счет, открываемый Банком Клиенту для учета движения денежных средств Клиента и карточных операций, в соответствии с Законодательством Кыргызской Республики и настоящими Правилами.

2.12. Предприятие обслуживания – Торгово-Сервисное Предприятие (Далее - ТСП), которое вправе принимать карты для оплаты товаров и услуг.

2.13. Карточная операция – оплата товаров и услуг в ТСП, получение наличных денежных средств и другие операции, совершаемые с использованием карты.

2.14. ПИН–код - Персональный идентификационный номер, четырехзначный секретный цифровой код, присваиваемый Держателю Карты и предназначенный для идентификации Держателя Карты при проведении карточных операций через электронные устройства. ПИН-код известен только Держателю карты и выдается единожды, вместе с картой.

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

2.16. Процессинговый центр – Оператор и участник платежной системы Элкарт, обеспечивающий сбор, обработку и передачу информации, формируемой при осуществлении платежей с использованием платежных Карт, а также выполняющий иные функции, предусмотренные договорами с участниками платежной системы Элкарт.

2.17. Тарифы - утверждаемые Банком тарифы за услуги, оказываемые Банком по Картам и операциям совершенными с использованием Карт, действующие на дату уплаты комиссий и вознаграждений Банка.

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

2.19. Платежная система Элкарт (далее – система Элкарт) - Национальная платежная система «ЭЛКАРТ», совокупность программно-технических средств, документаций и организационно-технических мероприятий, обеспечивающих осуществление платежей с использованием платежных карт ЭЛКАРТ в соответствии с внутренними правилами данной системы. Национальная платежная система «ЭЛКАРТ» устанавливает правила функционирования и осуществляет клиринговые расчеты по Карточным операциям между членами Системы с соответствующей конвертацией валют.

2.20. СТОП-лист - список Карт, запрещенных к обслуживанию в платежной системе, передаваемый во все Пункты обслуживания Карт для предотвращения использования утерянных и похищенных Карт, а также Карт с истекшим сроком годности.

2.21. Лимиты карточных операций - Лимит по максимальной сумме и/или количеству проводимых с использованием Карты операций, установленный в соответствии с нормативными документами Банка, при превышении которого Банк имеет право отказать в проведении карточной операции.

2.22. Кодовое слово - Буквенно-цифровая комбинация, выбранная Клиентом и указанная в Заявлении на открытии карточного счета и выпуск карты или в иных письменных документах, предоставленных Клиентом в Банк, используемая Сторонами для идентификации Клиента по телефону.

2.23. Выписка – список операций по Карточному Счету, формируемая Банком по запросу Держателя карты и отражающая операции, произведенные по Карточному счету за период времени, указанный в запросе Держателя карты с учетом условий настоящих Правил. Остаток по Карточному счету отражает остаток по Карте на предыдущий рабочий день.

3. ПРАВИЛА ИСПОЛЬЗОВАНИЯ КАРТЫ

3.1. Порядок выдачи и хранения Карты

3.1.1. Банк выдает изготовленную Карту Клиенту, либо его доверенному лицу, действующему на основании выданной Клиентом доверенности. При получении Карты Клиент оставляет свою подпись в Журнале выданных карт, а также на специально предусмотренном поле на оборотной стороне Карты.

3.1.2. После выдачи Карты Держателю Карты выдается специальный запечатанный конверт, где напечатан ПИН-код. Настоятельно рекомендуется при получении вскрыть конверт, запомнить ПИН-код и уничтожить конверт. ПИН-код неизвестен сотрудникам Банка, и должен храниться Держателем Карты в секрете, в течение всего времени эксплуатации Карты.

3.1.3. Передача Карты и ПИН-кода другим лицам в пользование или в качестве залога запрещается. Карта, предъявленная неуполномоченным лицом, подлежит изъятию.

3.1.4. На лицевой стороне Карты имеется встроенный микропроцессор, а на оборотной стороне карты магнитная полоса с закодированной на них информацией. Не допускается воздействие неблагоприятных факторов: электромагнитных полей (соседство с дисплеями, намагниченными или содержащими магниты предметами, например, ключами, магнитными замками на сумках), механических повреждений (царапины, загрязнение, перегрев, например, солнечными лучами) и т.п., которые могут повредить запись как на чипе, так и на магнитной полосе и привести к невозможности проведения Карточных операций.

3.1.5. Карту следует хранить в футляре или портмоне, не прилагать чрезмерных усилий при обращении с ней.

3.2. ПИН-КОД

3.2.1. После выдачи Карты Держателю Карты выдается специальный запечатанный конверт с информационным вкладышем, где напечатан ПИН-код. Настоятельно рекомендуется при получении вскрыть конверт, запомнить ПИН-код и уничтожить вкладыш и конверт. ПИН-код неизвестен сотрудникам Банка, и должен храниться Держателем Карты в секрете, в течение всего времени эксплуатации Карты.

3.2.2. Следует придерживаться определенных правил для сохранения секретности ПИН-кода:

- если ПИН-код записан где-либо Клиентом, то следует хранить Карту и запись отдельно;

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

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

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

3.2.5. Карточные операции, подтверждаемые вводом ПИН-кода, считаются совершенными Клиентом.

3.3. ИСПОЛЬЗОВАНИЕ КАРТЫ

3.3.1. Банк обеспечивает обслуживание Карты, бесперебойное функционирование систем и электронных устройств, над которыми имеется прямой контроль, и принимает все возможные меры для восстановления обслуживания в случае его приостановки по независящим от Банка причинам.

3.3.2. Все ТСП, обслуживающие Карты и пункты выдачи наличных денег оснащаются указателями с логотипом ЭЛКАРТ для информирования Клиента о возможности обслуживания по Карте.

3.3.3. Для проведения Карточных операций Клиент предъявляет Карту кассиру пункта обслуживания (Предприятия обслуживания или Банка) или совершает действия с банкоматом в режиме самообслуживания.

3.3.4. Кассир, приняв Карту, для Авторизации Карточной операции производит запрос в Центр авторизации на ПОС-терминале.

3.3.5. При автоматизированном режиме Авторизации кассир осуществляет Авторизацию с помощью электронного терминала. Кассир помещает Карту в считывающее устройство терминала, набирает на клавиатуре сумму операции и предлагает Держателю Карты подтвердить операцию путем набора ПИН-кода на специальной клавиатуре. Запрос поступает в Банк по каналам связи. При наборе правильного ПИН-кода и достаточности денег на счете распечатывается чек в двух экземплярах, подтверждающий совершение операции. Кассир вручает Держателю Карты один экземпляр чека. Держатель Карты проверяет правильность данных, указанных в чеке. В зависимости от проводимой операции, распечатанный чек может заверяться подписями Держателя Карты и кассира.

3.3.6. Кассир вправе потребовать у предъявителя Карты документ, удостоверяющий его личность. При отсутствии документа кассир вправе отказать предъявителю Карты в проведении карточной операции.

3.3.7. Набор правильного ПИН-кода и/или подпись Держателя Карты на чеках ПОС-терминала являются поручением Клиента на списание суммы Карточной операции со счета Клиента.

3.3.8. Кассир вправе задержать Карту до выяснения обстоятельств, согласно условиям настоящих Правил.

3.4. ИСПОЛЬЗОВАНИЕ КАРТЫ ДЛЯ ПОЛУЧЕНИЯ НАЛИЧНЫХ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ

3.4.1. Получение наличных денег с использованием Карты производится в пунктах выдачи наличных денег банков (в кассах) или с помощью банкоматов.

3.4.2. Наличные деньги выдаются по Карте в национальной валюте. Частота и максимальная сумма выдачи наличных денег по Карте могут ограничиваться законодательством или банком, выдающим наличные деньги.

3.4.3. По правилам системы Элкарт ПВН не вправе взимать с Держателя Карты дополнительное комиссионное вознаграждение (не относящееся к Тарифам Банка) за выдачу наличных денег по Карте. Банк не несет ответственности за данный вид вознаграждений.

3.4.4. Получение наличных денег в пунктах выдачи наличных денег банков производится в Автоматизированном режиме Авторизации. Процедура проведения Карточной операции описана выше (п.3.3.5). В случае получения Авторизации кассир оформляет операцию и выдает Держателю Карты запрашиваемую сумму наличных денег.

3.4.5. С помощью банкомата получение наличных денег производится Держателем Карты в режиме самообслуживания.

3.4.6. После завершения Карточной операции и получения банкнот из банкомата распечатывается чек. В виду конфиденциальности, относящейся к Держателю Карты информации, рекомендуется забирать с собой распечатанный чек и никогда не оставлять его возле банкомата.

3.4.7. Карточная операция для действующей Карты при наборе правильного ПИН-кода может быть отклонена по следующим причинам:

- Запрашиваемая сумма не может быть выдана номиналами банкнот, имеющимися в банкомате. Следует запрашивать сумму, кратную минимальному номиналу банкнот, указываемому в инструкции к данному банкомату;

- Запрашиваемая сумма превышает лимит разовой выдачи, определяемый габаритами устройства выдачи наличных денег банкомата. Необходимо разделить запрашиваемую сумму на части и повторить операцию несколько раз;

- Запрашиваемая сумма превышает доступную Держателю Карты сумму денег.

3.4.8. При работе с банкоматом следует помнить, что если возвращаемая Карта или выдаваемые банкноты в течение 20 секунд не изъяты Держателем Карты из устройства выдачи, сработает система защиты и, в целях сохранности денег Держателя Карты, Карта или банкноты будут втянуты внутрь банкомата и задержаны в специальном отсеке. В таких случаях возврат Карты ее Держателю может быть произведен банком, обслуживающим данный банкомат (Логотип Банка указан на банкомате), только после выяснения причин задержания Карты и консультации с Банком, выпустившим данную Карту, а восстановление суммы карточной операции (или ее не изъятой части), списанной со счета Держателя Карты по факту Авторизации, может быть произведено только после инкассации банкомата и уточнения суммы, не изъятых наличных денег. Держатель Карты может обратиться в Банк для поддержки в переговорах с банком, обслуживающим данный банкомат.

3.4.9. При наборе неправильного ПИН-кода или если запрашиваемая сумма превышает остаток денег на счете, на дисплее банкомата появится соответствующее уведомление, и операция будет отклонена.

3.4.10. Причина задержания Карты или наличных денег в банкомате выясняются Банком не позднее следующего Банковского дня, следующего за днем обращения Держателя Карты в Банк, устно (по телефону) или письменно.

3.5. ИСПОЛЬЗОВАНИЕ КАРТЫ ДЛЯ ОПЛАТЫ ТОВАРОВ И УСЛУГ В ТСП

3.5.1. Карточная операция может производиться в Автоматизированном режиме Авторизации. Процедура проведения Карточной операции описана выше (п.3.3.5.). В случае получения Авторизации кассир оформляет карт-чек и завершает расчет с Держателем Карты.

3.5.2. Возврат покупки может быть осуществлен до или после проведения Авторизации.

3.5.3. В первом случае операция отменяется непосредственно в ТСП путем прекращения ее оформления.

3.5.6. Во втором случае Держатель Карты требует проведения возвратной операции, поскольку после авторизации сумма операции изымается (списывается) со счета Держателя карты. Для этого по требованию Держателя Карты и с согласия ТСП кассиром осуществляется операция «возврат покупки» или «отмена операции». При этом сумма Карточной операции будет восстановлена на счете Держателя Карты на следующий Банковский день после получения Банком другого банка данных о проведенной возвратной операции. Это обстоятельство следует учитывать при расчете суммы, доступной по Карте.

3.6. БЛОКИРОВАНИЕ КАРТЫ

3.6.1. В случае утери или кражи Карты необходимо незамедлительно обратиться в Банк или кол-центр процессингового центра МПЦ с устным или письменным требованием Блокирования Карты.

3.6.2. В требовании указывается фамилия, имя и отчество Держателя Карты и, по возможности, дополнительная информация: номер и срок действия Карты, а также причина блокирования. Желательно указать данные для контакта - адрес и номер телефона.

3.6.3. Круглосуточные номера телефонов кол-центра (312)63-76-96, (312)63-76-97, (312)440-440, 4400.

3.6.4. Блокирование карты вступает в силу по истечении 2-х часов с момента обращения в кол-центр.

3.6.5. Держатель Карты несет ответственность за Карточные операции, осуществленные до вступления Блокирования Карты в силу, и освобождается от нее с момента вступления Блокирования Карты в силу.

3.6.6. В случае подачи письменного требования в филиал Банка блокирование карты вступит в силу после регистрации кол-центром Банка. Требования, переданного данным филиалом от имени Держателя Карты.

3.6.7. Требование считается исходящим от Держателя Карты, и претензии за последствия Блокирования Карты Банком не принимаются.

3.6.8. После Блокирования Карты и занесения в жесткий стоп лист, на основании письменного заявления Держателя Карты Банком выпускается новая Карта по счету Держателя Карты, с новым номером и ПИН-кодом.

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

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

3.6.11. Банк вправе заблокировать Карту с последующим уведомлением Держателя Карты в течение 10-ти Банковских дней со дня Блокирования, до урегулирования возникших спорных ситуаций.

3.7. ЗАДЕРЖАНИЕ КАРТЫ

3.7.1. Задержание Карты в ТСП или ПВН производится в случаях, если:

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

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

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

3.7.4. Возврат задержанной Карты производится Банком непосредственно Держателю Карты после принятия соответствующего решения местным банком или Банком в случае доставки задержанной Карты в Банке, по письменному заявлению Держателя Карты.

3.8. СРОК ДЕЙСТВИЯ КАРТЫ, ПРИОСТАНОВЛЕНИЕ И ПРЕКРАЩЕНИЕ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ КАРТЫ

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

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

3.9. ЗАМЕНА КАРТЫ ИЛИ ПЕРЕВЫПУСК

3.9.1. Замена Карты или перевыпуск Карты взамен утраченной производятся на основании письменного заявления Держателя Карты, предоставленного в Банк.

3.9.2. Карта заменяется в случаях, если истекает срок ее действия, Карта повреждена, рассекречен ПИН-код, а также по желанию Держателя Карты. Заменяемая Карта подлежит сдаче в Банк. Оплата за замену или перевыпуск Карты подлежит оплате согласно Тарифов.

3.9.3. Карта может быть автоматически перевыпущена Банком по истечении срока ее действия, если соответствует требованиям, установленным внутренними документами Банка.

3.10. УРЕГУЛИРОВАНИЕ СПОРОВ

3.10.1. Держателю Карты рекомендуется сохранять чеки для учета расходования денег путем карточных операций и урегулирования возможных споров.

3.10.2. Держатель карты вправе истребовать от Банка копии документов, подтверждающих правильность изъятия денег по карточным операциям.

3.10.3 По всем спорам Держатель Карты обращается с письменным запросом в Банк, который в случае принятия претензии выступает перед платежной системой от имени Держателя Карты. Правилами системы Элкарт установлен срок давности по рассмотрению спорной Карточной операции - 120 дней со дня ее совершения. В случае обоснованности претензии Банк восстанавливает сумму Карточной операции на счет Держателя Карты. Необоснованные претензии могут наказываться платежной системой штрафами, которые могут превышать сумму спорной Карточной операции. Банк вправе без согласия Держателя Карты изъять со счета Держателя Карты штрафы и сумму необоснованной претензии.

3.11. СМС-ОПОВЕЩЕНИЕ

3.11.1. СМС-оповещение доступно по всем Картам Банка.

3.11.2. Для подключения услуги СМС-оповещения Держатель Карты должен предоставить заявление в свободной форме на подключение услуги СМС-оповещения или указать в заявлении на выпуск новой карты.

3.11.3. Держатель Карты оплачивает комиссию за СМС-оповещение согласно Тарифам Банка. Комиссия взимается автоматически с карточного счета раз в месяц.

3.11.4. В случае, если на счёте нет достаточной суммы для оплаты комиссии за СМС оповещение, услуга будет автоматически отключена.

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

3.11.6. Держатель Карты вправе отказаться от услуги СМС-оповещение путем подачи в Банк письменного заявления.

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

4. Настоящие Правила являются неотъемлемой частью Договора на открытие и обслуживание карточного счета и выпуск платежной карты для физического лица и обязательны для исполнения Держателем Карты.