

Дочерняя организация Акционерное общество Банк ВТБ (Казахстан)

**Правила пользования платёжными карточками
ДО АО Банк ВТБ (Казахстан)**

Алматы, 2022

Оглавление:

Номер главы	Наименование главы	Номер страницы
Глава 1	Общие положения	3
Глава 2	Термины и определения	3
Глава 3	Получение и хранение платёжной карточки	7
Глава 4	Услуги по платёжным карточкам	8
Глава 5	ПИН-код	9
Глава 6	Пользование платёжной карточкой при снятии наличных денег	10
Глава 7	Пользование платёжной карточкой при оплате товаров/работ/услуг в ПТС	10
Глава 8	Пользование платёжной карточкой при оплате товаров/работ/услуг посредством сети Интернет, телефона, почты	11
Глава 9	Перевыпуск платёжной карточки (за исключением виртуальных платёжных карточек)	12
Глава 10	Блокирование и изъятие платёжной карточки	13
Глава 11	Рассмотрение и урегулирование спорных ситуаций	14
Глава 12	Заключительные положения	14

**Утверждены
протоколом Правления
ДО АО Банк ВТБ (Казахстан)
от «4» октября 2022 года
№ 57**

**Рег. № 18-004/924
от «4» октября 2022 г.**

Правила пользования платёжными карточками ДО АО Банк ВТБ (Казахстан)

Глава 1. Общие положения

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

Глава 2. Термины и определения

2. В настоящих Правилах применяются следующие термины и определения:

- 1) Банк – ДО АО Банк ВТБ (Казахстан);
- 2) банкомат – электронно-механическое устройство, позволяющее Держателю платёжной карточки получать наличные деньги и пользоваться другими услугами Банка с использованием платёжной карточки;
- 3) блокирование платёжной карточки – полный или частичный запрет на осуществление платежей и (или) переводов денег с использованием платёжной карточки. При блокировании платёжной карточки полностью или частично временно приостанавливается осуществление всех приходных и/или расходных операций с использованием заблокированной платёжной карточки;
- 4) Держатель платёжной карточки – физическое лицо, пользующееся платёжной карточкой в соответствии с условиями соответствующего Договора, правилами МПС

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

5) Договор о выдаче и использовании платёжной карточки/Договор комплексного банковского обслуживания для ЛССБОО (далее – Договор) – договор присоединения, заключенный между Банком и Клиентом, на основании соответствующего заявления о присоединении к нему, заявление о выпуске дополнительной платёжной карточки, которое также является неотъемлемой частью договора в соответствии с которым осуществляется выдача и обслуживание платёжной карточки, выбранного Клиентом типа и в выбранной Клиентом валюте (казахстанский тенге, доллары США¹, евро¹, российский рубль), а также открытие текущего счета, к которому оформляется платёжная карточка, в том числе в случаях, определенных Банком, в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан, настоящими Правилами и иными внутренними документами Банка;

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

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

8) Клиент – физическое или юридическое лицо, заключившее или имеющее намерение заключить с Банком Договор и, при заключении Договора, являющееся владельцем текущего счета/Держателем платёжной карточки;

9) 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/МИР;

¹ за исключением платежных карточек НСПК МИР.

Выпуск платежных карточек в валюте доллары США и евро осуществляется при отсутствии ограничений (законодательных, включая иностранные государства, предусмотренных международными санкциями, внутренними/распорядительными документами Банка).

10) Акционерное общество «Национальная система платежных карт» (далее – НСПК МИР) – Оператор национальной платёжной системы «МИР»;

11) панель для подписи – специальное поле на оборотной стороне платёжной карточки для подписи Держателя платёжной карточки, которое служит для проверки подписи на платёжных документах, составленных с помощью платёжной карточки, в случаях, когда для подтверждения карточной операции требуется подпись Держателя платёжной карточки (за исключением виртуальных платёжных карточек);

12) платёжная карточка – средство электронного платежа, которое содержит информацию, позволяющую Держателю платёжной карточки посредством электронных терминалов или других каналов связи осуществлять платежи и (или) переводы денег либо получать наличные деньги, либо производить обмен валют и другие операции, определенные Банком и на его условиях, за исключением технического карточного овердрафта. Все платёжные карточки имеют логотип Банка и соответствующей МПС. Лицевая сторона платёжной карточки содержит: номер платёжной карточки; срок действия платёжной карточки; фамилия и имя Держателя платёжной карточки (за исключением неэмбоссированных платёжных карточек); чип – микропроцессорный носитель информации, который вмонтирован в карту (за исключением виртуальных платёжных карточек). Обратная сторона платёжной карточки содержит: магнитная полоса – носитель информации в виде гибкой ленты, покрытой тонким магнитным слоем; панель для подписи; CVV2/CVN2/CVC2/CVP код; адрес и телефон Банка (за исключением виртуальных платёжных карточек);

13) перевыпуск платёжной карточки (за исключением виртуальной платёжной карточки) – изготовление новой платёжной карточки с новым номером и ПИН-кодом. Текущий счет по платёжной карточке остается прежним;

14) персональный идентификационный номер (далее – ПИН-код) – секретный код, присваиваемый платёжной карточке и предназначенный для идентификации Держателя платёжной карточки;

15) предприятие торговли и сервиса (далее – ПТС) – юридическое лицо, а также физическое лицо, занимающееся предпринимательской деятельностью без образования юридического лица, лица, занимающиеся частной практикой, принимающие платёжные карточки для осуществления безналичного платежа по оплате поставляемых ими товаров/работ/услуг;

16) реквизиты платёжной карточки – информация, содержащаяся на платёжной карточке и (или) хранящаяся в информационной системе Банка, включающая номер, срок действия, наименование МПС, позволяющая установить принадлежность платёжной карточки Держателю платёжной карточки и (или) Банку и МПС;

- 17) срок действия платёжной карточки – срок, до которого платёжная карточка является действительной. Формат срока: две цифры месяца/две последние цифры года. Платёжная карточка является действительной до последнего дня месяца, указанного на ней, включительно;
- 18) тарифы Банка – перечень комиссий за банковские услуги, оказываемые 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;
- 19) текущий счет – банковский счет, открываемый Банком на имя Клиента на основании Договора;
- 20) торговый чек – документ, подтверждающий факт осуществления платежа с использованием платёжной карточки;
- 21) Группа авторизации – круглосуточная служба поддержки держателей платёжных карточек по вопросам обслуживания платёжных карточек, а также представлением консультационных услуг по платёжным карточкам;
- 22) электронный ПИН-код – ПИН-код, направляемый Клиенту в виде SMS-сообщения на номер мобильного телефона, указанный Клиентом в Заявлении о присоединении к Договору при выпуске платёжной карточки, в случае если такой способ получения ПИН-кода определен Клиентом при подписании Заявления о присоединении. Электронный ПИН-код может быть направлен на мобильный номер телефона Держателя платёжной карточки через мобильных операторов, осуществляющих свою деятельность в Республике Казахстан;
- 23) электронное устройство – любое электронно-механическое устройство, принимающее к оплате платёжные карточки (например, POS-терминал, банкомат, паркомат, терминал самообслуживания и др.);
- 24) CVV2/CVN2/CVC2/CVP (Card Verification Value 2/Card Verification Number 2/Card Verification Code 2/Card Verification Parametr) – специальный код, состоящий из 3-х цифр, располагающийся на оборотной стороне платёжной карточки, предназначенный для подтверждения совершения карточных операций в сети Интернет (CVV2 по карточкам Visa, CVN2 по карточкам UnionPay, CVC2 по карточкам MasterCard, CVP по карточкам МИР). CVV2/CVN2/CVC2/CVP размещается не на всех платёжных карточках;
- 25) 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 платёжной карточки;

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

Глава 3. Получение и хранение платёжной карточки

3. При принятии положительного решения о выпуске платёжной карточки, Банк выдает платёжную карточку/ее реквизиты Держателю платёжной карточки и открывает на имя Клиента текущий счет для учета карточных операций с взиманием комиссионного вознаграждения согласно тарифам Банка в порядке, установленном Банком.

4. Платёжная карточка может быть использована только лицом, на имя которого платёжная карточка выпущена, либо доверенным лицом Держателя платёжной карточки в случае предоставления последним нотариально удостоверенной доверенности, оформленной в соответствии с требованиями законодательства Республики Казахстан и Банка. Платёжная карточка, предъявленная неуполномоченным лицом без нотариально удостоверенной доверенности, подлежит изъятию.

5. При получении платёжной карточки или ее реквизитов, Держателю платёжной карточки необходимо проставить свою подпись на панели для подписи на обратной стороне платёжной карточки (за исключением виртуальных платёжных карточек).

6. При получении кредитной платёжной карточки Держателю кредитной платёжной карточки необходимо активировать ее посредством звонка в Группу авторизации (в

первые 40 минут после получения платёжной карточки) и проведения первичной карточной операции с вводом ПИН-кода (проверка баланса, снятие наличных и т.д.).

7. При получении дебетной платёжной карточки Держателю дебетной платёжной карточки необходимо активировать ее посредством звонка в Группу авторизации (в первые 40 минут после получения платёжной карточки), либо дождаться активации платёжной карточки.

8. Активация виртуальной платёжной карточки происходит в момент выдачи виртуальной платёжной карточки и подтверждения номера телефона Держателя платёжной карточки. После верификации Клиента на виртуальную платёжную карточку бесплатно в автоматическом режиме:

- 1) подключается услуга 3-D Secure на подтверждённый номер телефона;
- 2) направляется по SMS CVP-код;
- 3) направляется по SMS середина номера (6 цифр) виртуальной платёжной карточки и валюта счета, пример: ******123456**** KZT. Первые шесть и последние четыре цифры виртуальной платёжной карточки Клиент получит в Заявлении на выпуск платёжной карточки, пример: 123456*****7890;*
- 4) направляется ПИН-код.

Указанные реквизиты Держатель виртуальной платёжной карточки получит от разных адресов в SMS сообщении.

9. Передача платёжной карточки третьим лицам в пользование или в качестве залога запрещена.

10. В случае утери, кражи или несанкционированного использования платёжной карточки Держателю платёжной карточки необходимо немедленно обратиться в Группу Авторизации Банка (+7 (727) 330 43 43) для своевременного блокирования платёжной карточки.

Глава 4. Услуги по платёжным карточкам

11. Услуги, доступные по платёжной карточке Банка осуществляется при отсутствии ограничений (законодательных, включая иностранные государства, предусмотренных международными санкциями, внутренними/распорядительными документами Банка):

- 1) оплата товаров/работ/услуг в ПТС и в сети Интернет, по телефону, почте;
- 2) снятие наличных денег в банкоматах, кассах банков по всему миру и в сети Партнеров Банка;

- 3) пополнение текущего счета в отделениях Банка, а также посредством электронных устройств самообслуживания;
- 4) Мобильный банкинг «VTB Online» для физических лиц – система дистанционного обслуживания, которая предоставляет доступ к текущему счету 24 часа в сутки 7 дней в неделю. В любое время Держатель платёжной карточки может оплачивать услуги мобильной связи, коммунальных служб, кабельного телевидения, осуществлять денежные переводы, и другие виды услуг, которые предоставлены в приложении;
- 5) SMS/PUSH-информирование – Услуга по предоставлению информации о совершенных операциях по текущему счету на номер мобильного телефона. Подключиться к услуге SMS-информирование может Держатель любой платёжной карточки Банка через банкомат либо в отделении Банка;
- 6) смена ПИН-кода посредством банкомата Банка;
- 7) денежные переводы с платёжной карточки на платёжную карточку посредством банкомата Банка и (или) Мобильного банкинга «VTB Online» для физических лиц;
- 8) услуга Verified by Visa/MasterCard SecureCode/MirAccept.

Глава 5. ПИН-код

12. При получении платёжной карточки и конверта с ПИН-кодом Держатель платёжной карточки должен убедиться в отсутствии повреждений платёжной карточки, правильности указания фамилии и имени Держателя платёжной карточки на платёжной карточке, в целостности конверта, содержащего ПИН-код. По виртуальным платёжным карточкам выдается электронный ПИН-код.
13. Вскрытие конверта, содержащего ПИН-код, производится только Держателем платёжной карточки. Рекомендуется уничтожить конверт, содержащий ПИН-код, сразу после его вскрытия и получения информации о ПИН-коде.
14. Держателю платёжной карточки необходимо придерживаться определенных правил обеспечения секретности ПИН-кода:
 - 1) если ПИН-код где-либо записан/зафиксирован Держателем платёжной карточки, то следует хранить платёжную карточку и такую запись отдельно;
 - 2) не позволять посторонним лицам видеть набираемую на клавиатуре электронного устройства комбинацию цифр ПИН-кода.
15. В случае неправильного ввода ПИН-кода 3 (три) раза подряд (с любым временным промежутком, при пользовании одним или разными электронными устройствами), осуществляется автоматическое блокирование платёжной карточки. Для

разблокирования платёжной карточки Держателю платёжной карточки необходимо обратиться в Группу авторизации (+7 (727) 330 43 43).

16. В случае если Держатель платёжной карточки забыл ПИН-код напечатанный на ПИН-конверте, то необходимо обратиться в Банк и написать заявление на перевыпуск платёжной карточки. Вместе с новой платёжной карточкой Клиент получит новый ПИН-код напечатанный в ПИН-конверте или электронный ПИН-код, в зависимости какой способ получения Клиент укажет при выпуске платёжной карточки (за исключением виртуальных платёжных карточек).

17. В случае если Держатель виртуальной платёжной карточки забыл ПИН-код, то необходимо обратиться в Банк и написать заявление на выпуск новой виртуальной платёжной карточки. Вместе с новой виртуальной платёжной карточкой Клиент получит новый ПИН-код;

18. В случае если Держатель платёжной карточки потерял/забыл/удалил электронный ПИН-код, то необходимо обратиться в Банк и написать заявление на повторное получение электронного ПИН-кода. После чего, будет отправлен на номер телефона Держателя платёжной карточки СМС с электронным ПИН-кодом.

Глава 6. Пользование платёжной карточкой при снятии наличных денег

19. Перед использованием банкомата Держателю платёжной карточки необходимо осмотреть его на наличие подозрительных устройств, не соответствующих его конструкции. В случае обнаружения подозрительных устройств Держателю платёжной карточки необходимо немедленно сообщить в Банк и прекратить использование данного банкомата.

20. Если при проведении операций с платёжной карточкой банкомат не возвращает платёжную карточку (за исключением виртуальных платёжных карточек), Держателю платёжной карточки следует обратиться в Группу авторизации (+7 (727) 330 43 43) и заблокировать платёжной карточку, и далее следовать инструкциям работника Банка.

Глава 7. Пользование платёжной карточкой при оплате товаров/работ/услуг в ПТС²

21. При использовании платёжной карточки для оплаты товаров/работ/услуг кассир в ПТС может потребовать от Держателя платёжной карточки предоставить документ,

² использование платёжной карточки ДО АО Банк ВТБ (Казахстан) осуществляется при отсутствии ограничений (законодательных, включая иностранные государства, предусмотренных международными санкциями, внутренними/распорядительными документами Банка).

удостоверяющий личность, подписать торговый чек или ввести ПИН-код. Перед тем как подписать торговый чек Держатель платёжной карточки должен обязательно проверить сумму, указанную на торговом чеке.

22. Держатель платёжной карточки вправе вернуть оплаченную по платёжной карточке покупку или отказаться от предоплаченной по платёжной карточке услуги. Для этого по требованию Держателя платёжной карточки и с согласия ПТС кассиром осуществляется операция «возврат покупки».

23. В случае если при попытке оплаты платёжной 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.

24. Ни в коем случае нельзя сообщать реквизиты платёжной карточки по телефону и отправлять их по электронной почте, посредством SMS-сообщений и т.д. во избежание мошеннических действий по платёжной карточке.

25. После посещения стран с повышенным риском мошенничества, в которых была использована платёжная карточка, Держателю платёжной карточки необходимо обратиться в Банк для перевыпуска платёжной карточки. Полный список стран с повышенным риском мошенничества размещен на сайте Банка www.vtb-bank.kz.

Глава 8. Пользование платёжной карточкой при оплате товаров/работ/услуг посредством сети Интернет, телефона, почты²

26. В целях безопасности Держателям платёжных карточек Visa/MasterCard/МИР предоставляется услуга Verified by Visa/MasterCard SecureCode/MirAccept и доступ на карточные операции в Интернет-магазинах, поддерживающих технологию 3-D Secure. Подключение к данной услуге осуществляется автоматически при выпуске/перевыпуске платёжной карточки.

27. При необходимости Держатель платёжной карточки может закрыть доступ на проведение Интернет-платежей, обратившись в Группу авторизации (+7 (727) 330 43 43), в любое отделение Банка, в Мобильном банкинге «VTB Online» для физических лиц, либо посредством ИПТ.

28. При закрытом доступе на проведение Интернет-платежей Держатель платёжной карточки может получить доступ для проведения Интернет-платежей в срок до 24:00 времени по г. Нур-Султан текущего дня, также в исключительных случаях (в случае если Держатель платёжной карточки на момент обращения находится за рубежом) доступ может быть предоставлен на любой срок, не превышающий 10 (десять) дней, обратившись в Группу авторизации (+7 (727) 330 43 43), либо на более длительный

период, обратившись с письменным заявлением в любое отделение Банка, через Мобильный банкинг «VTB Online» для физических лиц либо посредством ИПТ.

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

30. Не рекомендуется вводить реквизиты платёжной карточки на неизвестных или сомнительных сайтах.

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

Глава 9. Перевыпуск платёжной карточки (за исключением виртуальных платёжных карточек)

32. Перевыпуск платёжной карточки осуществляется на основании письменного заявления Держателя платёжной карточки и предъявления платёжной карточки в Банк (за исключением случаев утраты, кражи платёжной карточки) с оплатой комиссии за перевыпуск платёжной карточки в размере, установленной тарифами Банка по следующим причинам:

- 1) забыт ПИН-код/CVV2/CVN2/CVC2/CVP код/Рассекречен ПИН-код/CVV2/CVN2/CVC2/CVP код;
- 2) платёжная карточка утеряна либо украдена;
- 3) изменение фамилии, имени Держателя платёжной карточки;
- 4) платёжная карточка повреждена по вине Держателя платёжной карточки и дальнейшее пользование платёжной карточкой невозможно.

33. Перевыпуск платёжной карточки на основании письменного заявления Держателя платёжной карточки без оплаты комиссии за перевыпуск платёжной карточки производится в следующих случаях:

- 1) ПИН-код напечатан неразборчиво;
- 2) фамилия и/или имя Держателя платёжной карточки на платёжной карточке не соответствуют данным указанным Держателем платёжной карточки в соответствующем заявлении;
- 3) в течение 5 (пяти) рабочих дней после выдачи платёжной карточки Держателю платёжной карточки, при проведении первой карточной операции по платёжной

карточке банкомат или POS-терминал не считывают информацию с чипа или магнитной полосы платёжной 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.

34. Автоматический перевыпуск платёжной карточки по истечению срока действия производится за 1,5 месяца до окончания срока действия платёжной карточки. Автоматический перевыпуск платёжной карточки осуществляется по платёжным карточкам Работников Банка и стандартным платёжным карточкам с определенными условиями, попадающих на автоматический перевыпуск. Перевыпущенную платёжную карточку Держатель платёжной карточки сможет забрать после того, как платёжная карточка будет доставлена в филиал Банка, где была выпущена основная платёжная карточка на основании письменного заявления на перевыпуск Держателя платёжной карточки. В случае, если Держатель платёжной карточки не заберет перевыпущенную платёжную карточку, то осуществляется мероприятия как с не востребованными платёжными карточками.

Глава 10. Блокирование и изъятие платёжной карточки

35. Банк блокирует платёжную карточку в случаях:

1) получение уведомления от Держателя платёжной карточки об утере, краже или несанкционированном использовании платёжной карточки;

2) неисполнение Держателем платёжной карточки своих обязательств, предусмотренных Договором;

3) несоблюдение требований настоящих Правил.

36. Разблокирование платёжной карточки производится:

1) при блокировании платёжной карточки по требованию Клиента/Держателя платёжной карточки посредством осуществления звонка в Группу авторизации (при установлении временного ограничения), либо обращения в отделение Банка, в случаях, когда дальнейшее использование заблокированной платёжной карточки безопасно для ее Держателя, Клиентом/Держателем платёжной карточки исполнены обязательства перед Банком, предусмотренные Договором;

2) при блокировании платёжной карточки Банком – Банком.

37. Банк вправе изъять платёжную карточку (за исключением виртуальных платёжных карточек) у Держателя платёжной карточки в следующих случаях:

- 1) окончание срока действия платёжной карточки;
- 2) неисполнение Держателем платёжной карточки своих обязательств, предусмотренных Договором;
- 3) отказ Держателя платёжной карточки от пользования платёжной карточкой;
- 4) расторжение Договора.

Глава 11. Рассмотрение и урегулирование спорных ситуаций

38. По всем спорным ситуациям с использованием платёжной карточки Держатель платёжной карточки обращается с письменным заявлением в Банк.

39. Держателю платёжной 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 платёжной карточки в течение 6-ти месяцев для урегулирования возможных спорных ситуаций.

40. Порядок рассмотрения обращения Клиента и возмещения Клиенту убытков по несанкционированному платежу, других требований Клиента по карточным операциям, осуществленным посредством платёжной карточки, с указанием сроков рассмотрения и возмещения убытков, определен в соответствующем Договоре.

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

- 1) SMS-информирование;
- 2) Мобильный банкинг «VTB Online» для физических лиц.

42. В случае изменения адреса проживания, телефона и других контактных данных Держателю платёжной карточки необходимо своевременно уведомлять Банк, в целях предотвращения мошенничества по платёжной карточке.

Глава 12. Заключительные положения

43. Во всем, что не предусмотрено настоящими Правилами, Держатель платёжной карточки и Банк руководствуются действующим на территории Республики Казахстан законодательством, правилами МПС в части, не противоречащей законодательству Республики Казахстан, Договором. В случае возникновения любых

противоречий между правилами МПС и настоящими Правилами и/или иных договоров/соглашений, положения которых затрагивают порядок пользования/обслуживания платёжной карточкой (-и), применяются соответствующие правила МПС.

44. 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.

45. Правила пользования платёжными карточками, выпускаемыми ДО АО ВТБ Банк (Казахстан), утвержденные протоколом Правления Банка №37 от 22 август 2017 года, признаются утратившими силу после вступления в действие настоящих Правил.

**Управляющий директор-Заместитель
Директора Департамента
розничного бизнеса**

А.Бергарипова