Дочерняя организация Акционерное общество Банк ВТБ (Казахстан)

Правила пользования платёжными карточками ДО АО Банк ВТБ (Казахстан)

Алматы, 2026

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	8
Глава 4	Услуги по Платёжным карточкам	10
Глава 5	ПИН-код	11
Глава 6	Пользование Платёжной карточкой при снятии наличных денег	12
Глава 7	Пользование Платёжной карточкой при оплате товаров/работ/услуг в ПТС	12
Глава 8	Пользование Платёжной карточкой при оплате товаров/работ/услуг посредством сети Интернет	13
Глава 9	Перевыпуск Платёжной карточки	13
Глава 10	Блокирование, разблокирование и изъятие Платёжной карточки	14
Глава 11	Рассмотрение и урегулирование спорных (диспутных) операций	15
Глава 12	Заключительные положения	16

Рег. №18-004/1117
от «30» сентября 2026 г.

Утверждены
протоколом Правления
ДО АО Банк ВТБ (Казахстан)
от «30» сентября 2026 года
№67

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 платёжных систем (далее – Правила ПС), определяют условия и порядок выдачи, использования платёжных карточек платёжных систем, выпускаемых ДО АО Банк ВТБ (Казахстан) (далее – Банк), на цели, не связанные с осуществлением предпринимательской деятельности и частной практики. Настоящие Правила являются обязательными для физических лиц - Клиентов/Держателей платёжных карточек/Держателей дополнительных платёжных карточек Банка.

Глава 2. Термины и определения

2. В настоящих Правилах применяются следующие термины и определения:

1) Акционерное общество «Национальная система платёжных карт» (далее – НСПК МИР) – Оператор платёжной системы «МИР»;

2) Банк – ДО АО Банк ВТБ (Казахстан);

3) банкомат – электронно-механическое устройство, позволяющее Держателю платёжной карточки/Держателю дополнительной платёжной карточки получать наличные деньги и пользоваться другими услугами Банка с использованием Платёжной карточки (за исключением виртуальных платёжных карточек);

4) 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 блокированной Платёжной карточки;

5) виртуальная платёжная карточка – дебетная платёжная карточка, выпускаемая в электронном виде, не имеющая физического носителя и предназначенная для использования в среде мобильной коммерции (токенизированная платёжная

карточка), для проведения платёжей/переводов в сети Интернет, снятие/пополнение наличных денег в отделениях Банка (касса);

6) дебетная платёжная карточка (далее – Платёжная карточка) – средство электронного платежа, которое содержит информацию, позволяющую ее держателю 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, в пределах суммы денег, находящейся на текущем счете Клиента. Дебетная платёжная карточка выпускается Банком на физическом носителе – на пластике (далее – пластиковая платёжная карточка), а также в виде виртуальной платёжной карточки.

   Пластиковая платёжная карточка подразделяется на два вида:

   1) дебетная платёжная карточка без нанесения на неё идентификационных данных Держателя платёжной карточки (фамилии и имени) и именуется далее - неименная платёжная карточка;
   2) дебетная платёжная карточка, с указанием идентификационных данных Держателя платёжной карточки (имени и фамилии) нанесенных на ней – далее именная платёжная карточка.

   Именная платёжная карточка выпускается в виде основной платёжной карточки и дополнительной платёжной карточки.

   К каждому виду (типу) Платёжной карточки, за исключением дополнительной платёжной карточки, открывается отдельный текущий счет. Дополнительная платёжная карточка выпускается к открытому Банком текущему счету основной именной платёжной карточки.

   Все пластиковые платёжные карточки имеют логотип Банка и логотип соответствующей ПС. Лицевая сторона пластиковой платёжной карточки содержит: номер Платёжной карточки; срок действия Платёжной карточки; фамилия и имя Держателя платёжной карточки (за исключением неименных платёжных карточек); чип – микропроцессорный носитель информации, который вмонтирован в карту. Оборотная сторона пластиковой платёжной карточки содержит: магнитная полоса – носитель информации в виде гибкой ленты, покрытой тонким магнитным слоем; панель для подписи; CVP код; адрес и телефон Банка;

7) дополнительная платёжная карточка – дебетная платёжная карточка, выпускается Банком на физическом носителе - на пластике (пластиковая карточка) к открытому текущему счету основной именной платёжной карточки. Дополнительная платежная карточка выпускается на имя владельца текущего счета – Клиента/Держателя основной платежной карточки или другого его доверенного физического лица (по выбору Клиента) на основании соответствующего заявления от Клиента/Держателя основной именной платежной карточки, в соответствии с внутренними документами Банка;

8) 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, заявления о выпуске дополнительной платёжной карточки, которое также является неотъемлемой частью Договора в соответствии с которыми осуществляется выдача и обслуживание платёжной карточки, выбранного Клиентом типа и в выбранной Клиентом валюте (казахстанский теңге, 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;

9) Интернет-банкинг для физических лиц – система дистанционного банковского обслуживания, которая предоставляет доступ к текущему счету 24 часа в сутки 7 дней в неделю. В любое время Держатель платёжной карточки может, осуществлять денежные переводы, и другие виды услуг, которые предоставлены в Интернет-банкинге для физических лиц;

10) ИПТ (Информационно-платёжный 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);

11) карточная операция – выпуск/перевыпуск платёжной карточки, платежи и (или) переводы денег с использованием Платёжной карточки или ее реквизитов, операции, связанные с получением наличных денег, обменом валют и (или) платежи и (или) переводы денег с использованием текущего счета Платёжной карточки, доступ к которому обеспечивается посредством Платёжной карточки, в том числе с использованием альтернативного идентификатора, технологическая поддержка операции с Платёжными карточками, в том числе сбор, обработка, хранение данных, аутентификация участников платежа и рассылка информации участникам расчетов по карточным операциям, операции, связанные с обслуживанием текущего счета Платёжной карточки/Платёжной карточки: открытие/закрытие/ведение текущего счета Платёжной карточки/годовое обслуживание, оплата комиссий за карточные операции и иные операции, определяемые Банком;

12) Клиент – физическое лицо, заключившее или имеющее намерение заключить с Банком Договор и, при заключении Договора, являющееся владельцем текущего счета /Держателем платёжной карточки (при выдаче именных платёжных карточек также именуется как «Держатель основной именной платёжной карточки»);

13) кодовое слово – секретный код, определяемый Держателем платёжной карточки/Держателем дополнительной платёжной карточки и используемый для идентификации Держателя платёжной карточки/Держателя дополнительной

платёжной карточки в случае предоставления информации без личного присутствия Держателя платёжной карточки/Держателя дополнительной платёжной карточки (с использованием телефонной связи);

14) неименная платёжная карточка – дебетная платёжная карточка, выпускаемая Банком (пластиковая карточка) без нанесения на неё идентификационных данных Держателя платёжной карточки (фамилии и имени), с предварительным присвоением ей номера и срока действия, генерацией ПИН-кода, выдаваемая Держателю платёжной карточки в день представления в Банк заявления на получение Платёжной карточки;

15) нерезидент Республики Казахстан[1] – лицо, не являющееся резидентом Республики Казахстан в соответствии с Законом Республики Казахстан «О валютном регулировании и валютном контроле»;

16) номер мобильного телефона – номер абонента оператора сотовой связи в Республике Казахстан, предоставленный Клиентом Банку в качестве его контактного номера для информационного и финансового взаимодействия Клиента с Банком, а также при получении электронных банковских услуг, верифицированный Банком и зарегистрированный в системе Банка;

17) Отдел поддержки клиентов (далее – ОПК) – состоящий из группы онлайн-банкинга и группы авторизации, структурное подразделение, работающее в круглосуточном режиме, в составе Управление клиентского обслуживания Департамента розничного бизнеса Банка;

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

19) персональный идентификационный номер (далее – ПИН-код) – секретный код, присваиваемый Платёжной карточке и предназначенный для идентификации ее держателя;

20) Система платежных карточек (далее - Платёжная система /– ПС) – совокупность программно-технических средств, документации и организационно-технических мероприятий, обеспечивающих осуществление платежей и (или) переводов денег с использованием платежных карточек в соответствии с внутренними правилами данной системы платежных карточек. По настоящим Правилам системой платежных карточек является система платежных карточек/платежная система «МИР»;

21) предприятие торговли и сервиса (далее – ПТС) – юридическое лицо, а также физическое лицо, занимающееся предпринимательской деятельностью без образования юридического лица, физические лица, занимающиеся частной

[1] Нерезиденты Республики Казахстан обслуживаются только в отделениях Банка.

практикой, принимающие Платёжные карточки для осуществления безналичного платежа по оплате поставляемых ими товаров/работ/услуг;

22) реквизиты Платёжной карточки – информация, содержащаяся на Платёжной карточке и (или) хранящаяся в информационной системе Банка, включающая номер, срок действия, наименование системы Платёжных карточек и позволяющая установить принадлежность Платёжной карточки Держателю платёжной карточки и (или) Банку и ПС;

23) срок действия Платёжной карточки – срок, до которого Платёжная карточка является действительной. Формат срока: две цифры месяца/две последние цифры года. Именная платёжная карточка, неименная платёжная карточка является действительной до последнего дня месяца года, указанного на ней (включительно), виртуальная платёжная карточка является действительной до последнего дня месяца года, указанного в ее реквизитах (включительно);

24) 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 официальном сайте Банка в сети Интернет по адресу: www.vtb-bank.kz;

25) текущий счет – банковский счет, открываемый Банком на имя Клиента на основании Договора;

26) торговый чек – документ, подтверждающий факт осуществления платежа с использованием Платёжной карточки;

27) электронное устройство – любое электронно-механическое устройство, принимающее к оплате Платёжные карточки (например, POS-терминал, банкомат, паркомат, терминал самообслуживания и др.);

28) электронный ПИН-код – ПИН-код, направляемый Клиенту в виде SMS-сообщения на номер мобильного телефона, присвоенный оператором сотовой связи Республики Казахстан, указанный Клиентом в заявлении о присоединении к Договору/соответствующем заявлении и отраженный в системах Банка;

29) 3-D Secure – услуга для Держателей платёжных карточек/Держателей дополнительных платёжных карточек Банка, предоставляющая дополнительную безопасность при осуществлении Интернет-платежей. Система безопасности услуги 3-D Secure технология, позволяет идентифицировать Держателя платёжной карточки/Держателя дополнительной платёжной карточки при проведении Интернет-платежей с помощью дополнительного пароля, который известен только Держателю платёжной карточки/Держателю дополнительной платёжной карточки. Услуга 3-D Secure предоставляется Держателям платёжных карточек/Держателям дополнительных платёжных карточек Банка бесплатно. Динамический пароль 3-D Secure состоит из 4-х цифр и приходит посредством SMS-сообщения на номер мобильного телефона. Динамический пароль необходимо ввести в течение определенного времени на сайте Банка, на который Клиент будет перенаправлен в момент осуществления Интернет-платежа.

30) CVP (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 (CVP по карточкам МИР).

31) 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;

Глава 3. Получение и хранение Платёжной карточки

3. Банк осуществляет выпуск Платёжных карточек физическим лицам - резидентам и нерезидентам Республики Казахстан, достигшим 18 (восемнадцати) летнего возраста, в порядке и на условиях, установленных законодательством Республики Казахстан и внутренними документами Банка.

4. Выпуск Платёжных карточек для физических лиц, в возрасте от 14 (четырнадцати) до 18 (восемнадцати) лет осуществляется Банком только с письменного согласия их законных представителей (заверенное нотариально согласие предоставляется в случае если согласие дается вне Банка) в соответствии с внутренними документами Банка и законодательством Республики Казахстан. Письменное согласие законных представителей не требуется при выпуске Платёжных карточек, выпущенных несовершеннолетнему лицу, достигшему четырнадцатилетнего возраста, для получения им заработка, стипендии, вкладов и иных доходов, а также при приобретении несовершеннолетним лицом дееспособности в полном объеме в соответствии законодательством Республики Казахстан.

   Помимо согласия законных представителей, указанных в настоящем пункте, Банк также получает получает информацию и разрешения о доступных по Платёжной карточке видах операций, максимальной сумме операций, возможности пополнения Платёжной карточки несовершеннолетнего лица третьими лицами, а также иную информацию и (или) разрешения путем предоставления от законных представителей подписанного письменного заявления по форме, определенной Банком. При отказе законного представителя несовершеннолетнего в установлении ограничений к выпущенной ему Платёжной карточки Банк, фиксирует данный отказ в порядке, определенном Банком.

5. Клиентам/Держателям платёжных карточек - физическим лицам, не достигшим восемнадцатилетнего возраста, доступ к Интернет – банкингу для физических лиц и иным каналам дистанционного банковского обслуживания (посредством систем удаленного доступа) не предоставляется. Предоставление указанным лицам

электронных банковских услуг посредством дистанционных каналов обслуживания (посредством систем удаленного доступа) не осуществляется.

6. Платёжная карточка может быть использована только лицом, на имя которого Платёжная карточка выпущена, либо доверенным лицом (уполномоченным лицом) Держателя платёжной карточки в случае предоставления последним нотариально удостоверенной доверенности, оформленной в соответствии с внутренними документами Банка и требованиями законодательства Республики Казахстан. Платёжная карточка, предъявленная неуполномоченным лицом без нотариально удостоверенной доверенности, подлежит изъятию Банком.
7. Доступ к Интернет-банкингу для физических лиц и его использование предоставляется исключительно Держателям платёжных карточек, за исключением Держателей платёжных карточек, согласно пункту 5 настоящих Правил.
8. При получении Платёжной карточки Банк направляет электронный ПИН-код посредством SMS-сообщения на номер мобильного телефона Держателя платёжной карточки, при получении дополнительной платёжной карточки Банк направляет электронный ПИН-код посредством SMS-сообщения на номер мобильного телефона Держателя дополнительной платёжной карточки.
   После получения электронного ПИН-кода Держателю платёжной карточки/Держателю дополнительной платёжной карточки необходимо сменить полученный электронный ПИН-код через банкомат Банка.
9. Активация Платёжных карточек происходит в момент ее выдачи Банком и подтверждения номера мобильного телефона Держателя платёжной карточки, активация дополнительной платёжной карточки происходит в момент ее выдачи Банком и подтверждения номера мобильного телефона Держателя дополнительной платёжной карточки.
10. При активации виртуальной платёжной карточки после подтверждения номера мобильного телефона Держателя виртуальной платёжной карточки в автоматическом режиме подключается услуга 3-D Secure. На зарегистрированный в Банке номер мобильного телефона Держателя виртуальной платёжной карточки направляется SMS-сообщение, содержащее реквизиты виртуальной платёжной карточки: CVP-код, середина номера 6 (шесть) цифр, валюта счета, срок действия и ПИН-код виртуальной платёжной карточки.
11. Передача платежной карточки третьим лицам, предоставление третьим лицам (за исключением предоставления отдельных полномочий уполномоченному лицу на основании выданной Клиентом доверенности в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан) права владения, пользования и/или распоряжения Платежной карточкой, а равно предоставление третьим лицам доступа к текущему счету Клиента с использованием Платежной карточки, возможности осуществлять карточные операции с использованием Платежной карточки или ее реквизитов запрещается. Передача Платежной карточки, ее реквизитов либо средств доступа к ней в целях обеспечения исполнения каких-либо

обязательств перед третьими лицами также не допускается. Платежная карточка должна находиться у ее Держателя платёжной карточки/Держателя дополнительной платёжной карточки и использоваться исключительно Держателем платёжной карточки/Держателем дополнительной платёжной карточки в соответствии с условиями Договора и законодательством Республики Казахстан.

12. В случае утери, кражи или несанкционированного использования Платёжных карточек Держателю платёжной карточки/Держателю дополнительной платёжной карточки необходимо обратиться в ОПК (+7 (727) 330 43 43) для своевременного блокирования платёжной карточки. Держатель платёжной карточки так же может самостоятельно заблокировать Платёжные карточки/ Держатель дополнительной платёжной карточки может заблокировать дополнительную платежную карточку через Интернет-банкинг для физических лиц.
13. При подозрении на несанкционированный доступ к кодовому слову третьих лиц Держатель платежной карточки/Держатель дополнительной платежной карточки должен заблокировать Платежную карточку в порядке, установленном пунктом 12 Правил, обратиться в отделение Банка и подать заявление на замену кодового слова.
14. В случае, если Держатель платежной карточки/Держатель дополнительной платежной карточки забыл кодовое слово, то он должен обратиться в Банк и подать заявление замену кодового слова в порядке, предусмотренном Банком.

Глава 4. Услуги по Платёжным карточкам

15. Услуги, доступные по Платёжной карточке, осуществляются при отсутствии ограничений, наложенных в соответствии с законодательством Республики Казахстан, иностранных государств, предусмотренных международными санкциями, а также внутренними/ распорядительными документами Банка:
    1) оплата товаров/работ/услуг в ПТС и в сети Интернет;
    2) снятие наличных денег в банкоматах и кассах Банка, при наличии технической возможности;
    3) пополнение текущего счета в отделениях Банка, а также посредством электронных устройств самообслуживания;
    4) Интернет-банкинг для физических;
    5) SMS/PUSH-информирование – услуга по предоставлению информации о совершенных операциях по текущему счету на номер мобильного телефона. Держатель платёжной карточки/Держатель дополнительной платёжной карточки вправе подключить платную услугу SMS-информирование для получения сведений о совершённых по Платёжной карточке финансовых операциях, с взиманием комиссионного вознаграждения согласно тарифам Банка.

Глава 5. ПИН-код

16. При получении именной пластиковой платёжной карточки Держатель платёжной карточки/Держатель дополнительной платёжной карточки должен убедиться в отсутствии повреждений пластиковой платёжной карточки, в правильности указания фамилии и имени Держателя платёжной карточки/Держателя дополнительной платёжной карточки нанесенных на именную пластиковую платёжную карточку, а также в получении ПИН-кода посредством SMS-сообщения на номер мобильного телефона Держателя платёжной карточки/Держателя дополнительной платёжной карточки.
17. При получении неименной платёжной карточки Держатель платёжной карточки проверяет только целостность (отсутствие повреждений) пластика неименной платёжной карточки.
18. Держателю платёжной карточки/Держателю дополнительной платёжной карточки необходимо придерживаться определенных правил обеспечения секретности ПИН-кода:
    1) если ПИН-код где-либо записан/зафиксирован Держателем платёжной карточки/Держателем дополнительной платёжной карточки, то следует хранить Платёжную карточку и такую запись раздельно;
    2) не позволять посторонним лицам видеть набираемую на клавиатуре электронного устройства комбинацию цифр ПИН-кода;
    3) никому не сообщать ПИН-код
19. В случае если Держатель платёжной карточки/Держатель дополнительной платёжной карточки потерял/забыл/удалил электронный ПИН-код, то ему необходимо обратиться в ОПК по номеру телефона: (+7 (727) 330 43 43) за повторным получением электронного ПИН-кода. По результатам рассмотрения Оператором ОПК обращения, системой Банка в автоматическом режиме направляется SMS-сообщение с новым электронным ПИН-кодом на номер мобильного телефона Держателя платёжной карточки/Держателя дополнительной платёжной карточки с взиманием комиссии согласно тарифам Банка. После получения электронного ПИН-кода Держателю платёжной карточки/Держателю дополнительной платёжной карточки необходимо сменить полученный электронный ПИН-код через банкомат Банка.
20. ПИН-код и иные уведомления направляются на номер мобильного телефона Держателя платёжной карточки/Держателя дополнительной платёжной карточки, указанный в соответствующем заявлении и зарегистрированный в автоматизированной банковской информационной системе (АБИС) Банка (внесенный в карточку Клиента).
21. Изменение номера мобильного телефона осуществляется при обращении Держателя платёжной карточки/Держателя дополнительной платёжной карточки, по соответствующей Платёжной карточке, в отделение Банка путем подачи письменного заявления по форме утвержденной Банком, и прохождением

Держателем платёжной карточки/Держателем дополнительной платёжной карточки процедуры идентификации (включая процедуру биометрической аутентификации) согласно требованиям законодательства Республики Казахстан и внутренних документов Банка, с указанием своего действующего мобильного номера телефона, зарегистрированного в Базе мобильных граждан (БМГ), посредством использования системы «Интернет-банкинг для физических лиц».

Глава 6. Пользование Платёжной карточкой при снятии наличных денег

22. Перед использованием банкомата Держателю платёжной карточки/Держателю дополнительной платёжной карточки рекомендуется обратить внимание на наличие внешних признаков повреждения банкомата либо посторонних устройств или предметов, установленных в области картоприёмника, клавиатуры и иных элементов банкомата. При возникновении подозрений в отношении безопасности использования банкомата Держателю платёжной карточки/Держателю дополнительной платёжной карточки следует воздержаться от проведения операции и сообщить об этом в Банк.
23. Проведение операции с Платёжными карточками в банкоматах могут совершаться только Держателем соответствующей Платёжной карточки. Использование Платёжной карты через банкоматы иным лицом не допускается.
24. Если при проведении операций с пластиковыми платёжными карточками: основной/дополнительной/неименной платёжной карточкой банкомат не возвращает указанные платёжные карточки, то Держателю платёжной карточки/Держателю дополнительной платёжной карточки следует обратиться в ОПК (+7 (727) 330 43 43) и заблокировать такую платёжную карточку, и далее следовать инструкциям работника Банка. Держатель платёжной карточки/Держатель дополнительной платежной карточки так же может самостоятельно заблокировать свою Платёжную карточку через Интернет-банкинг для физических лиц.

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

25. 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.
26. Ни в коем случае нельзя сообщать реквизиты Платёжной карточки, ПИН-код по телефону и отправлять их по электронной почте, посредством SMS-сообщений и т.д. во избежание мошеннических действий по Платёжной карточке.

Глава 8. Пользование Платёжной карточкой при оплате товаров/работ/услуг посредством сети Интернет

27. В целях безопасности Держателям платёжных карточек/Держателям дополнительных платёжных карточек Банка предоставляется услуга 3-D Secure и доступ на карточные операции в Интернет-магазинах, поддерживающих технологию 3-D Secure. Подключение к данной услуге осуществляется автоматически при выпуске/перевыпуске Платёжной карточки.
28. При необходимости Держатель платёжной карточки может закрыть доступ на проведение Интернет-платежей, обратившись в ОПК (+7 (727) 330 43 43), в любое отделение Банка либо самостоятельно закрыть доступ в Интернет-банкинге для физических лиц.
29. 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. Астана 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) календарных дней, обратившись в ОПК (+7 (727) 330 43 43), либо на более длительный период, обратившись с письменным заявлением в любое отделение Банка или через Интернет-банкинг для физических лиц. Услуга не предоставляется по обращению Держателя дополнительной платёжной карточки, за исключением случаев, если Держатель основной платежной карточки и Держатель дополнительной платёжной карточки является одним лицом.
30. При проведении операций безналичной оплаты товаров/работ/услуг посредством сети Интернет Держателя платёжной карточки/Держателя дополнительной платёжной карточки могут попросить указать CVP код и динамический пароль 3-D Secure (при проведении платежей с использованием услуги 3-D Secure).
31. Не рекомендуется вводить реквизиты Платёжной карточки на неизвестных или сомнительных сайтах.
32. ПИН-код ни в коем случае не используется при заказе товаров/работ/услуг посредством сети Интернет.

Глава 9. Перевыпуск Платёжной карточки

33. Банк не осуществляет перевыпуск виртуальных и неименных платёжных карточек. Перевыпуск основной платёжной карточки/дополнительной платёжной карточки осуществляется на основании письменного заявления от Держателя основной платёжной карточки и предъявления основной/дополнительной платёжной карточки в Банк (за исключением случаев утраты, кражи Платёжной карточки) с оплатой комиссии за перевыпуск такой Платёжной карточки в размере, установленной тарифами Банка по следующим причинам:

1) забыт ПИН-код/CVP код/Рассекречен ПИН-код/CVP код;
2) основная/дополнительная платёжная карточка утеряна либо украдена;
3) изменение фамилии, имени Держателя основной платёжной карточки/Держателя дополнительной платёжной карточки;
4) основная/дополнительная платёжная карточка повреждена по вине Держателя основной платёжной карточки/Держателя дополнительной платёжной карточки и ее дальнейшее использование невозможно.

34. Перевыпуск основной платёжной карточки/дополнительной платёжной карточки на основании письменного заявления Держателя основной платёжной карточки без оплаты комиссии за перевыпуск платёжной карточки производится в следующих случаях:
    1) фамилия и/или имя Держателя основной платёжной карточки/Держателя дополнительной платёжной карточки нанесенная на платёжную карточку не соответствуют данным указанным Держателем основной платёжной карточки/Держателем дополнительной платёжной карточки в соответствующем заявлении;
    2) в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты выдачи Платёжной карточки Держателю платёжной карточки/Держателю дополнительной платёжной карточки, если при проведении первой карточной операции по Платёжной карточке банкомат или POS-терминал не считывают информацию с чипа или магнитной полосы Платёжной карточки;
    3) электронный ПИН-код не получен на номер мобильного телефона, указанный в Заявлении о присоединении к Договору либо ином заявлении о смене номера мобильного телефона.

Глава 10. Блокирование/разблокирование и изъятие Платёжной карточки

35. Банк блокирует Платёжную карточку в случаях:
    1) получение уведомления от Держателя платёжной карточки/Держателя дополнительной платёжной карточки об утере, краже или несанкционированном использовании Платёжной карточки;
    2) неисполнение Держателем платёжной карточки/Держателем дополнительной платёжной карточки своих обязательств, предусмотренных Договором;
    3) выявление Банком обстоятельств, свидетельствующих о возможном несанкционированном, мошенническом или подозрительном использовании Платёжной карточки, в том числе при выявлении Держателя платёжной карточки/Держателя дополнительной платёжной карточки в информационных

системах и/или перечнях Банка, используемых в целях предотвращения мошеннических операций, в том числе в списках Антифрод-центра[2];

4) несоблюдение требований настоящих Правил;

5) в иных случаях, предусмотренных законодательством Республики Казахстан, условиями Договора, требованиями Платёжных систем и внутренними документами Банка.

36. Дополнительные случаи и основания блокирования Платёжной карточки в целях предотвращения мошеннических операций устанавливаются в соответствии с внутренними документами Банка по управлению рисками и законодательством Республики Казахстан (антифрод-мониторингу).

37. Разблокирование Платёжной карточки производится:

1) при временном блокировании Платёжной карточки по инициативе Держателя платёжной карточки – посредством обращения в ОПК (при установлении временного ограничения), в отделении Банка, либо через Интернет-банкинг для физических лиц в случаях, когда дальнейшее использование заблокированной Платёжной карточки безопасно для ее Держателя;

2) при блокировании Платёжной карточки Банком – по решению Банка после устранения причин, послуживших основанием для ее блокирования, при условии отсутствия иных оснований для дальнейшего блокирования;

3) при блокировании Платёжной карточки в связи с неисполнением ее Держателем обязательств перед Банком — после исполнения Держателем соответствующих обязательств, предусмотренных Договором.

38. Банк вправе изъять основную/дополнительную/неименную платёжную карточку у ее Держателя /заблокировать виртуальную платёжную карточку в следующих случаях:

1) окончание срока действия такой Платёжной карточки;

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

3) отказ Держателя платёжной карточки/Держателя дополнительной платёжной карточки от пользования Платёжной карточкой;

4) расторжение Договора.

Глава 11. Рассмотрение и урегулирование спорных (диспутных) операций

[2] антифрод-центр - центр обмена данными по платежным транзакциям с признаками мошенничества, оператором которого является акционерное общество «Национальная платежная корпорация Национального Банка Республики Казахстан», который осуществляет координацию и принятие мер, направленных на выявление и предотвращение платежных транзакций с признаками мошенничества и иных платежных транзакций в порядке, предусмотренном статьей 25-1 Закона о платежах.

39. По всем спорным (диспутным) операциям с использованием Платёжной карточки Держатель платёжной карточки/Держатель дополнительной платёжной карточки обращается с письменным заявлением в Банк в порядке, установленном Банком.
40. Держателю платёжной карточки/Держателю дополнительной платёжной карточки необходимо сохранять выданные ПТС или Банком экземпляры торговых чеков POS-терминалов, других документов по совершенным карточным операциям (в том числе неуспешным), не менее срока, установленного Договором.
41. В целях контроля движения денег по текущему счету Платежной карточки и своевременного предотвращения мошеннических операций по Платёжной карточке рекомендуется пользоваться услугами:
    1) SMS-информирование;
    2) Интернет-банкинг для физических лиц.
42. В случае изменения статуса гражданства, адреса проживания, номера мобильного телефона и других контактных данных Держателю платёжной карточки/Держателю дополнительной платёжной карточки необходимо своевременно письменно уведомлять Банк путем обращения в Банк по форме, утвержденной Банком, в том числе 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 ПС в части, непротиворечащей законодательству Республики Казахстан, Договором. В случае возникновения любых противоречий между Правилами ПС и настоящими Правилами и/или иных договоров/соглашений, положения которых затрагивают порядок пользования/обслуживания Платёжной карточкой (-и), применяются соответствующие Правила ПС в части непротиворечащей законодательству Республики Казахстан.
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. Настоящие Правила утверждаются Правлением Банка. С даты вступления в силу настоящих Правил согласно решению Правления Банка, утрачивают силу Правила пользования платёжными карточками, выпускаемыми ДО АО Банк ВТБ (Казахстан), утвержденные протоколом Правления Банка №57 от 04 октября 2022 года.

Заместитель Председателя Правления
- Член Правления **Дьяченко А. Н.**