

## ПРАВИЛА ПОЛЬЗОВАНИЯ БАНКОВСКИМИ ПЛАТЕЖНЫМИ КАРТАМИ

Внимательно ознакомьтесь с Правилами и обязательно сохраните до окончания срока действия выданной Вам банковской платежной карты

### 1. Термины и определения.

Авторизация	Разрешение Банка-эмитента на осуществление банковских операций с использованием Банковской платежной карты.
Аннулирование карты	Признание карты недействительной и изъятие ее из обращения.
Банк-Эмитент	Банк, являющийся участником платежной системы, выпускающий (эмитирующий) карты, а также отвечающий по обязательствам перед другими банками – участниками платежной системы.
Банк-Эквайер	Банк, получивший разрешение на осуществление эквайринга, владелец сети периферийных устройств, обеспечивающий возможность проведения авторизаций или транзакций через свои периферийные устройства в соответствии с технологией и нормативными актами соответствующих платежных систем и законодательством Кыргызской Республики.
Банковский счет (далее карт-счет)	Счет, открываемый Банком Держателю карты для движения денежных средств и осуществления транзакций по карте Держателя карты.
Банкомат	Аппаратно-программный комплекс для выдачи и приема наличных денежных средств, записи денежных средств на карту, получения информации по совершенным транзакциям Держателем карты, осуществления безналичных платежей и выдачи карт-чека по всем видам произведенных транзакций. Банкомат предназначен для самостоятельного совершения держателем операций с использованием карты без участия уполномоченного работника Банка. Далее может встречаться как АТМ – Automatic Teller Machine.
Блокирование карты	Полный или временный запрет на осуществление операций с использованием карты.
Банкоматная выписка	Выписка по карт-счету, формируемая банкоматом по запросу Держателя карты. Выписка из банкомата охватывает максимум 10 (десять) последних транзакций, произведенных по карт-счету Держателя карты.
Банковская платежная карта (далее по тексту карта)	Платежный инструмент, предназначенный для оплаты товаров, работ и услуг, переводов и проведения иных платежей, а также для получения наличных денежных средств в пределах остатка денежных средств, имеющихся на карт-счете. Карта действительна только в течение срока, указанного на ней. По просроченным картам операции не производятся.
Держатель карты	Физическое лицо, имеющее право пользоваться картой в соответствии с условиями Договора банковского обслуживания.
Дополнительная карта	Карта, оформленная по карт-счету на доверенное лицо Держателя карты. Держатель карты вправе установить лимит на сумму денег карточных операций по дополнительной карте.
Задолженность	Все суммы, которые Держатель карты должен уплатить Банку в связи с выпуском/перевыпуском карты/дополнительной карты, открытием, обслуживанием (ведением), проведением карточных операций, закрытием карт-счета, техническим овердрафтом, а также иных сумм, подлежащих оплате согласно тарифам Банка.
Кодовое слово	Слово (либо комбинация символов), указанное Держателем карты в Заявлении-анкете на выпуск банковской платежной карты и присоединение к условиям банковского обслуживания физических лиц, по которому Банком может идентифицировать Держателя карты и предоставить информация о состоянии карт-счета и карт по телефону.
Лимит(ы) денежных средств	Установленные Банком лимиты по максимальной сумме, производимые посредством карты. Лимит(ы) могут устанавливаться как на сумму и валюту одной операции, так и на сумму всех операций, произведенных в течение определенного времени.

Межбанковский процессинговый центр (далее по тексту МПЦ)	Аппаратно-программный комплекс национальной платежной системы Кыргызской Республики ЭЛКАРТ, предназначенный для процессинга транзакций, совершенных с использованием банковских платежных карт ЭЛКАРТ, VISA, Мир, а также карт других систем, интегрированных с системой МПЦ.
Мошенническая операция	Операция по банковской платежной карте не санкционированная и не подтвержденная Держателем карты.
Неснижаемый остаток	Сумма денежных средств, определяемая Банком, которая не подлежит авторизации и являющаяся залогом Держателя карты перед Банком.
Нештатная ситуация	Ситуация, которая не может быть решена встроенными автоматическими средствами управления рисками отдельной платежной системы в соответствии с правилами и технологией работы системы и требует для ее разрешения специально организованной деятельности персонала оператора или участника данной платежной системы.
Овердрафт	Форма краткосрочного кредита, предоставление которого дает возможность Держателю карты осуществлять платежи посредством карты сверх суммы собственных платежных средств, имеющихся на карт-счете.
ПИН-код	Персональный Идентификационный Номер, секретный код, присваиваемый каждому Держателю карты и предназначенный для идентификации такого Держателя карты. ПИН-код состоит из последовательности четырех цифр.
ПВН	Пункт выдачи наличных.
ПОС-терминал	Это электронное расчетное устройство, установленное Банком в отделениях банка для снятия наличных, в предприятии торговли и сервиса, используемое при проведении карточной операции Держателя карты по оплате за товары и услуги посредством карты.
ТСП	Торгово-сервисное предприятие с наличием ПОС-терминала для принятия и обслуживания карт.
Стоп-лист	Список карт в Платежной системе, запрещенных Банком к приему в качестве средств платежа.
Счет-выписка (далее по тексту выписка)	Отчет об остатке денежных средств на карт-счете Держателя карты, о движениях денежных средств по карт-счету и проведенных операциях посредством карты за указанный период.
Транзакция	Операция с использованием карты при покупке товаров, услуг, обмена валют или получения наличных денежных средств, в результате которой происходит дебетование или кредитование карт-счета на сумму транзакции.
Технический овердрафт	Задолженность, возникающая вследствие превышения суммы выплат (расходных операций) над доступным остатком средств на карт-счете.
Фишинг	Один из видов интернет-мошенничества, целью которого является получение доступа к конфиденциальным данным пользователей - логинам, паролям, данным лицевых счетов и банковских карт. В основном, используется метод проведения массовых рассылок от имени банка, популярных компаний или организаций, содержащих ссылки на ложные сайты, внешне неотличимые от настоящих, однако на самом деле они являются поддельными. В письмах вас вежливо попросят обновить или подтвердить верность персональной информации, нередко упоминают какие-либо проблемы с данными. Затем вас перенаправляют на поддельный сайт, внешне неотличимый от настоящего, где вас просят ввести учетные данные. Если злоумышленники заполучат необходимую информацию, это может вести к краже персональных данных или средств
CVV-код (card verification value 2)	Трехзначный код для проверки подлинности карты при оплате через Интернет и других видах операций, нанесенный на обратной стороне карты.
3D Secure	Это современная технология обеспечения безопасности платежей по картам в сети интернет, позволяет дополнительно идентифицировать держателя карты путем ввода 3D Secure пароля, и максимально снизить риск мошенничества в Интернете с использованием банковских платежных карт.

## 2. Общие положения.

2.1. Настоящие Правила пользования банковскими платежными картами (далее по тексту – Правила) определяют порядок выпуска и обслуживания Банком карт, порядок совершения операций с использованием карт, а также правила по безопасному использованию карт.

- 2.2. Правоотношения между Держателем и Банком по выпуску и обслуживанию карт регулируются Договором банковского обслуживания, заключаемого между Банком и Держателем карты путем присоединения Держателя карты к Условиям банковского обслуживания физических лиц ОАО «БАКАЙ БАНК (далее по тексту - Договор).
- 2.3. Передача карты другим лицам в пользование или в качестве залога запрещается. Карта, предъявленная неуполномоченным лицом, подлежит изъятию.
- 2.4. Карта является собственностью Банка, по истечении срока действия карты, Договора или по первому требованию Банка, карта должна быть в обязательном порядке возвращена в Банк.
- 2.5. Настоящие Правила и тарифы Банка размещаются на официальном сайте Банка [www.bakai.kg](http://www.bakai.kg).
- 2.6. Банк вправе в одностороннем порядке изменять настоящие Правила.

### **3. Порядок выдачи карты**

- 3.1. Банк выдает изготовленную карту непосредственно Держателю, либо его доверенному лицу. При получении карты Держатель должен расписаться в специально предусмотренном для этого поле на оборотной стороне карты.
- 3.2. Карта выдается вместе с ПИН-кодом в ПИН-конверте, ПИН-код может быть выдан Банком в ПИН-конверте, либо посредством каналов дистанционного банковского обслуживания, при технической возможности ПИН-код может присваиваться самим Держателем карты через мобильное приложение после аутентификации.
- 3.3. В целях защиты средств на карт-счете Держателя карты, Банк настоятельно рекомендует не сообщать ПИН-код третьим лицам и не хранить его в бумажном виде.
- 3.4. При получении карты Держатель карты должен удостовериться, что латинское написание его имени на карте до буквы совпадает с написанием его имени в заграничном паспорте, в случае отсутствия заграничного паспорта сверяет по ID паспорту. Иначе у Держателя карты могут возникнуть сложности при оплате покупок за границей.
- 3.5. Банк производит выдачу карты в течение 5 (пяти) рабочих дней в городе Бишкек, и 13 (тринадцати) рабочих дней в регионах Кыргызской Республики согласно тарифам Банка.
- 3.6. В случае срочного изготовления выпуск карты производится в течение 2 (двух) рабочих дней в городе Бишкек, и 7 (семи) рабочих дней в регионах Кыргызской Республики, согласно тарифам Банка.
- 3.7. Банк не производит срочный выпуск карты до полной оплаты комиссии за срочный выпуск согласно тарифов.
- 3.8. В случае выпуска карты, но неявки Держателя карты в Банк для получения карты в срок более 6 (шести) месяцев со дня подачи заявления, Банк имеет право аннулировать карту и не возвращать Держателю карты выплаченную им полностью или частично комиссию за ее выпуск и годовое обслуживание.
- 3.9. На лицевой стороне Карты находятся:
  - логотип Банка;
  - логотип платежной системы;
  - встроенный чип (микропроцессор) - считается более надежным средством защиты информации о Держателе карты;
  - номер Карты, состоящий из 16 цифр;
  - фамилия и имя (или инициалы имени и фамилии) Держателя карты (на латинице). В случае предвыпущенных карт допускается отсутствие фамилии и имени на карте;
  - дата истечения срока действия карты.
- 3.10. На оборотной стороне Карты находятся:
  - магнитная полоса темного цвета, на которую записывается информация о Держателе карты;
  - специально отведенное место для подписи Держателя карты;
  - номер круглосуточного справочного телефона Банка и МПЦ;
  - проверочный код (CVV2), который используется для проведения операций через интернет.
- 3.11. Для предотвращения повреждения магнитной полосы необходимо соблюдать правила хранения карты:
  - не оставлять вблизи источников открытого огня;
  - не ставить вблизи бытовых или иных приборов, излучение которых может исказить нанесенную на магнитную полосу карты информацию;
  - не подвергать механическому воздействию;
  - не хранить в кошельках с магнитными замками;
  - не использовать как средство чистки лобовых стекол автомашин от грязи и инея.
- 3.12. В случае повреждения магнитной полосы, карта перевыпускается за счет Держателя карты.

### **4. Пользование ПИН-кодом.**

- 4.1. При выдаче Держателю карты вместе с ПИН-конвертом, рекомендуется сразу по получении вскрыть ПИН-конверт, запомнить ПИН-код и уничтожить вкладыш и конверт.
- 4.2. При выдаче Держателю карты без ПИН-конверта, Держатель карты сам присваивает ПИН-код через мобильные приложения Банка. Для этого Держатель карты должен ввести всю необходимую информацию о карте, такую как номер карты, срок окончания, присвоить ПИН-код. Для активирования ПИН-кода, необходимо произвести первую транзакцию в банкомате с вводом установленного ПИН-кода.
- 4.3. Смена ПИН-кода в банкомате Банка производится согласно инструкции (пошаговое действие), описанной на экране банкомата. Для смены ПИН-кода в банкомате необходимо наличие карты и ПИН-кода.
- 4.4. Смена ПИН-кода через мобильные приложения Банка производится как обычная смена ПИН-кода, но без проверки старого ПИН-кода.
- 4.5. Комбинация цифр (4 цифры) выбирается по усмотрению Держателя карты. Держатель карты не должен использовать очевидные, легко предполагаемые цифровых комбинаций, например, последние цифры номера телефона, дата рождения и пр.
- 4.6. 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) набрался неправильный ПИН-код, карта автоматически блокируется, и она будет задержана в банкомате или может быть изъята в пункте обслуживания до выяснения обстоятельств.
- 4.7. Карточные операции, подтверждаемые набором ПИН-кода, считаются Банком совершенными Держателем карты.

## **5. Применение карты.**

- Оплата товаров и услуг в безналичной форме в торгово-сервисных предприятиях, принимающих к оплате карты.
- Получение наличных средств в банковских учреждениях и через банкоматы.
- Проведение операций в сети Интернет.
- Проведение операций через мобильные приложения и интернет-банкинг.
- Перевод денежных средств с карты на карту.
- Пополнение карточного счета.

## **6. Процесс оплаты картой в торгово-сервисных предприятиях.**

- 6.1. Все пункты обслуживания карт оснащаются указателями с логотипами ПС ЭЛКАРТ/VISA для информирования Держателей карт о возможности обслуживания по карте в данном пункте.
- 6.2. Чтобы расплатиться за приобретенные товары или оказанные услуги, необходимо предъявить работнику торговой точки карту.
- 6.3. Все транзакции с использованием карт в торгово-сервисных предприятиях должны проводиться в присутствии Держателя карты. Это необходимо в целях снижения риска неправомерного получения персональных данных Держателя карты, указанных на карте.
- 6.4. В некоторых торговых и сервисных организациях при крупных покупках, могут попросить предъявить удостоверение личности. Поэтому при оплате покупки картой, Банк настоятельно рекомендует иметь при себе паспорт или иной удостоверяющий личность документ.
- 6.5. Кассир, приняв карту, осуществляет Авторизацию с помощью терминала. Для этого помещает карту в считывающее устройство терминала, набирает на клавиатуре сумму операции, либо считывает через бесконтактный чип-ридер. Запрос поступает в Банк по каналам связи. При наборе правильного ПИН-кода Держателем карты и достаточности денег на карт-счете распечатывается чек в двух экземплярах, подтверждающий совершение транзакции. Держателю карты выдается один экземпляр чека. Необходимо проверить правильность данных, указанных в чеке. В зависимости от принятой технологии, распечатанный чек может заверяться подписями Держателя карты и кассира.
- 6.6. Запрещается расписываться на чеке в том случае, если на нем не проставлена сумма, которая в дальнейшем будет списана с карт-счета в Банке, или отсутствуют другие детали операции (например, дата). При обнаружении неточности в указанной информации, нужно отказаться от проставления подписи и попросить сделать отмену проведенной операции. В случае отмены операции необходимо получить чек об отмене операции.
- 6.7. Банк настоятельно рекомендует сохранять копии чеков, полученных в подтверждение оплаты картой за товары и услуги. Сохранение этих документов гарантирует от неточностей списания средств с карт-счета.
- 6.8. Банк рекомендует проводить оплату картой только в тех торгово-сервисных предприятиях, которые вызывают доверие, особенно важно помнить об этом во время путешествий в странах с высоким уровнем мошенничества (страны Африки, страны Юго-Восточной Азии, страны Латинской Америки, страны Восточной Европы, Турция, США).

**7. Процесс оплаты картой в сети Интернет.**

- 7.1. Оплата за товары или услуги в сети Интернет платежной картой включает в себя виды платежей, не требующих физического присутствия карты при оплате, но с использованием реквизитов карты, обязательными из которых являются – номер карты, срок действия карты, эмбоссированное имя Держателя карты (имя и фамилия как указано на карте). Дополнительно при проведении платежей в сети Интернет могут быть запрошены такие реквизиты карты, как CVV2, 3D Secure пароль в соответствии с условиями обслуживания Интернет-ресурса. Для завершения оплаты после введения необходимых данных нужно нажать «Оплатить».
- 7.2. По умолчанию по картам VISA клиенту открыт доступ к 3D Secure, в связи с этим, доступ к интернет операциям по картам VISA подключается по умолчанию.
- 7.3. По картам национальной платежной системы ЭЛКАРТ доступ к интернет операциям открывается на основании Заявления Держателя карты.
- 7.4. Вся ответственность за возможные последствия такого доступа, в частности, риск проведения несанкционированных операций третьими лицами по банковской платежной карте через Интернет возлагаются на Держателя карты. При этом Банк вправе не принимать Заявления по возврату денежных средств и/или претензионной работе по данным операциям.
- 7.5. Главным вопросом обеспечения безопасности при проведении платежей в сети Интернет с помощью платежных карт является идентификация Держателя карты, проводящего платеж. Для осуществления оплаты в сети Интернет – магазине или иным поставщиком услуг в сети Интернет используется код CVV2/CVC2.
- 7.6. Код CVV2/CVC2 –трехзначный код, печатается на оборотной стороне карты.
- 7.7. Банк рекомендует совершать покупки только на проверенных сайтах известных компаний.
- 7.8. Для обеспечения безопасного проведения –операций в сети Интернет Банк рекомендует проводить платежи на сайтах, поддерживающих технологию безопасности 3D Secure. Подключение карт к технологии 3D Secure происходит в автоматическом режиме. Уточнить информацию о статусе подключения карты к технологии 3D Secure Держатель карты может обратившись в Банк. Протокол 3D Secure не применяется для операций, проводимых посредством национальной платежной карты ЭЛКАРТ.
- 7.9. При проведении операции в сети Интернет, поддерживающих технологию 3D Secure Держателю карты предлагается ввести пароль, который поступает посредством СМС на номер, указанный Держателем карты при выпуске карты. СМС-пароль является одноразовым и действителен для совершения только одной покупки.
- 7.10. Перед совершением операции в сети Интернет Держатель карты должен:
- Поддерживать свой браузер обновленным и своевременно устанавливать обновления безопасности;
  - Проверить срок действия карты, отсутствие блокировки и т.д.;
  - Убедиться в достаточности денежных средств на карте для совершения платежа;
  - Воздержаться от совершения операций на автоматически перенаправленных страницах или всплывающих окнах;
  - Для проведения оплаты и подтверждения заказа, Держателю карты, необходимо четко следовать указаниям сайт;
- 7.11. Возможные причины отказа в проведении платежа:
- На карте недостаточно средств;
  - По карте запрещены платежи в сети Интернет или установлены иные ограничения;
  - Истек срок действия карты;
  - Держатель карты не указал 3D Secure пароль;
  - Карта заблокирована;
  - Возможно банком введен запрет на проведение запрещенных операций;
  - При открытии карты был указан не верный/утраченный номер телефона и сообщение с кодом 3D Secure приходит на неверный номер;
  - Сайт или страна внесены в черный список и считаются высокорискованными;
  - Не разрешены браузерами cookie;
- Для выяснения причин Держателю карту необходимо обратиться в Банк.
- 7.12. Для отмены платежа, полной или частичной, Держателю карты необходимо обратиться в службу поддержки клиентов Интернет магазина для инициирования возврата платежа.
- 7.13. Необходимо внимательно анализировать адрес сайта (URL), на который идет переадресация. В большинстве случаев фишинга, несмотря на то, что сайт выглядит идентично настоящему, URL-адрес может отличаться от оригинального (например, заканчиваться на. com вместо. gov).
- 7.14. Клиент вправе отказаться от доступа к проведению платежей через Интернет, для этого необходимо обратиться в Банк с паспортом для оформления заявления на отключения доступа к Интернет операциям.

**8. Получение наличных денежных средств в банкомате.**

- 8.1. Перед использованием банкомата необходимо осмотреть его на наличие нехарактерных ему устройств: неровно установленной ПИН-клавиатуры, накладок над экраном банкомата и иных подозрительных устройств. В случае наличия подозрительных устройств требуется воздержаться от совершения операций в таком банкомате, по возможности сообщить о своих подозрениях сотрудникам Банка по телефону, указанному на банкомате или позвонив в Контакт-центр.
- 8.2. Получение наличных денег в банкомате подтверждается ПИН-кодом и производится Держателем карты в режиме самообслуживания, согласно инструкций, описанных на экране банкомата.
- 8.3. Для того, чтобы отказаться от услуги, необходимо отменить операцию нажатием кнопки «Отмена» / «Cancel».
- 8.4. При наборе ПИН-кода убедитесь, что его не видят посторонние. В случае если вы введете трижды неправильно ПИН-код карта будет заблокирована и может быть изъята банкоматом.
- 8.5. Не принимайте для проведения транзакций помощь, предлагаемую третьими лицами.
- 8.6. В соответствии с Положением «О банковских платежных картах в Кыргызской Республике» сумма одной транзакции, снимаемой Держателем карты через банкомат, не должна превышать 250 (двести пятьдесят) расчетных показателей в национальной валюте или ее эквиваленте в иностранной валюте. В банкоматах разных банков одноразовая сумма снятия денежных средств может отличаться.
- 8.7. Одновременно с выдачей наличных денег банкомат вернет карту и распечатает квитанцию.
- 8.8. Рекомендуется сохранять получаемые через банкомат квитанции, так как она заверена ПИН-кодом и является подтверждением сделки.
- 8.9. После появления на экране надписи: «Заберите свою карту» - необходимо немедленно забрать карту, в противном случае она будет изъята банкоматом.
- 8.10. Необходимо в течение 20 (двадцати) секунд забрать выданные банкоматом денежные средства, иначе сработает система защиты и банкомат заберет их назад. Это предусмотрено в целях максимального снижения рисков при получении денежных средств в банкоматах.
- 8.11. В случае захвата карты или денежных средств банкоматом, Держателю карты не следует сразу уходить, а необходимо убедиться, что они действительно захвачены. В противном случае, после того как Держатель карты отойдет от банкомата, он может вернуть карту или выдать денежные средства.
- 8.12. Карточная операция для действующей карты при наборе правильного ПИН-кода может быть отклонена по следующим причинам:
  - Запрашиваемая сумма не может быть выдана банкнотами, имеющимися в кассетах банкомата. 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. Можно запросить меньшую сумму, размер которой можно уточнить, вызвав функцию распечатки остатка денег на карт-счете.
  - Запрашиваемая сумма превышает суточный лимит доступный Держателю карты по устройству. Следует обратиться в отделение банка, где открыт счет, для снятия необходимой суммы через кассу банка.
  - При обналичивании денежных средств в банкомате, убедитесь, что банкомат обслуживает карточки нужной Вам платежной системы (обычно на банкоматах располагаются логотипы платежных систем, которые обслуживаются банкоматом).

**9. Перевод денежных средств с карты на карту.**

- 9.1. Осуществить перевод денежных средств с одной карты на другую можно воспользовавшись услугой денежных переводов «CardEX» через банкоматы, согласно инструкций, описанных на экране банкомата. Примечание: необходимо чтобы банкомат поддерживал данный функционал. Перевод возможен на любые карты ЭЛКАРТ и карты VISA обслуживающиеся в процессинге ЗАО «МПСЦ»
- 9.2. Перевод через мобильный банкинг/интернет-банкинг Банка осуществляется в разделе переводы.
- 9.3. Перевод через другие мобильные приложения.
- 9.4. Для перевода денежных средств посредством данных услуг, необходимо знать полный номер карты, в некоторых случаях срок действия карты получателя денежных средств, и указать сумму перевода.

**10. Пополнение карточного счета.**

- 10.1. Пополнить карт-счет можно одним из следующих способов:
  - наличными в любом филиале или сберкассе Банка;
  - безналичным переводом из других Банков. Предварительно необходимо узнать реквизиты карт-счета;
  - в платежных терминалах Банка бесплатно;
  - в платежных терминалах Банка, а также в терминалах QuickPay, Мегаком, Pay24 согласно тарифов;

- безналичным переводом через мобильные приложения.

## **11. Случаи изъятия карты.**

### **11.1. Причины захвата карты банкоматом:**

- занесение карты в жёсткий стоп-лист со стороны Банка-эмитента;
- при неправильном вводе ПИН-кода карты более 3 (трех) раз;
- истечение срока карты;
- сбой связи;
- неисправность банкомата.

### **11.2. В случае изъятия карты банкоматом необходимо следовать следующим инструкциям:**

- прежде всего необходимо убедиться, что карта действительно захвачена и банкомат не выдаст карту следующему клиенту;
- в случае, если банкомат действительно изъяс карту, необходимо связаться с банком, установившим банкомат. Координаты банка и телефоны обычно указываются на самом банкомате или рядом с местом размещения банкомата;
- связавшись с банком, который обслуживает банкомат, необходимо объяснить ситуацию и уточнить время и способы возврата карты;
- если не получилось определить банк, который обслуживает банкомат, то следует позвонить в банк, выдавший карту и сообщить страну, город, улицу и номер дома, в котором размещён банкомат. Специалисты Банка дадут необходимую консультацию по дальнейшим действиям;
- для получения карты необходимо иметь при себе удостоверение личности.

## **12. Что делать при утере/краже карты.**

### **12.1. В случае утери или кражи карты необходимо незамедлительно обратиться в Банк (или в Процессинговый центр или в любой филиал Банка по месту нахождения) с устным или письменным требованием блокирования карты (заявлением):**

- Call – центр МПЦ: **+996 (312) 63 76 96; +996 (312) 66 43 25.**
- в рабочее время Call – центр Банка: **+996 (312) 61-00-61.**

### **12.2. Чем быстрее проинформировать Банк об утере/краже карты, тем меньше вероятность, что посторонние лица могут воспользоваться средствами на карте.**

### **12.3. 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.**

### **12.4. Если карта, заявленная ранее как утерянная или похищенная, будет обнаружена самим Держателем карты, необходимо незамедлительно уведомить об этом Банк. Нельзя пытаться воспользоваться данной картой, так как она будет изъята банкоматом. Надо обратиться в Банк для разблокировки или перевыпуске карты.**

### **12.5. Банк настоятельно рекомендует проверять выписку по карт-счету в последующие месяцы, чтобы убедиться, что по карте не были проведены несанкционированные транзакции.**

## **13. Нештатные ситуации в платежной системе.**

### **13.1. В платежной системе могут возникнуть следующие штатные ситуации:**

- перебои энергоснабжения;
- сбои каналов связи;
- сбои аппаратного и программного обеспечения системы;
- форс-мажорные обстоятельства (пожар, наводнение, землетрясение и т.д.).

### **13.2. В случае возникновения данных ситуаций в платежной системе, Банк не несет ответственности за исполнение обязательств по Договору.**

### **13.3. Банк принимает все возможные меры для обеспечения бесперебойного функционирования оборудования и систем, участвующих в процессе предоставления услуг по карточным операциям.**

## **14. Подозрительные операции по карте.**

### **14.1. В случае обнаружения спорной операции в выписке по карт-счету, необходимо обратиться к сотруднику Банка для выяснения той или иной проведенной суммы. В случае несанкционированного использования средств по карте, необходимо написать претензионное заявление.**

### **14.2. В случае подозрения на совершение мошеннических/нехарактерных действий по карте, Банк вправе заблокировать карту до момента уточнения/подтверждения у Держателя карты.**

### **14.3. Претензионное заявление на корректность операции предъявляется в течение 45 (сорока пяти) рабочих дней с момента совершения операции. По истечению данного срока Банк имеет полное право не принимать претензионное заявление от Держателя.**

### **14.4. По картам VISA минимальная сумма оспаривания по международным операциям составляет 15 (пятнадцать) долларов США или эквивалент в национальной валюте.**

- 14.5. Процесс разрешения споров происходит следующим образом:
- после предоставления письменного заявления Держателя карты, Банк проводит расследование по претензионной операции на наличие соответствия действительности проведения операции. Банк имеет право запросить дополнительные документы (чек при оплате, чек при снятии денег в АТМ), подтверждающие факт совершения операции;
  - в случае факта подтверждения некорректного списания денежных средств не по вине Держателя карта, Банк производит возврат денежных средств.
  - срок рассмотрения претензии и принятие решений Банком в зависимости от причин может занять до (2) двух месяцев.
- 14.6. Банк отказывает в удовлетворении претензий Держателя карты относительно недостат(и) при получении им денежных средств в банкомате в случае отсутствия излишек в банкомате, определяемых посредством ревизии/пересчета денежных средств банкомата, произведенных на основании письменного заявления Держателя карты.
- 14.7. Банк обязан своевременно сообщить информацию уполномоченному органу, согласно действующему законодательству Кыргызской Республики в случае обнаружения факта наличия проведения подозрительных операций, в том числе мошеннических, по карте Держателя карты.
- 15. Правила безопасности для Держателей карт в целях предотвращения мошенничества по картам.**
- 15.1. Запрещено передавать карту третьему лицу, за исключением передачи права пользования картой по доверенности, в соответствии с действующим законодательством Кыргызской Республики.
- 15.2. Храните карту в безопасном месте. Не следует оставлять карту в местах, где кто-то сможет ее взять и/или скопировать номер карты/образец подписи/CVV код и иные данные карты.
- 15.3. Во избежание порчи магнитной полосы, не держите карту в непосредственной близости от источников электромагнитного излучения (сотовых телефонов, телевизоров, СВЧ-печей, аудио- и видеоаппаратуры и т.п.). Будьте осторожны при расчетах в местах, где используется магнитная кодировка товаров – это может привести к отказу в обработке или неправильной обработке карты в банкоматах и ПОС-терминалах. Пользование картой третьим лицом рассматривается Банком как грубое нарушение настоящих Правил и может повлечь за собой расторжение Договора по инициативе Банка.
- 15.4. Банк отказывает в удовлетворении претензий Держателя карты относительно недостат(и) при получении им денежных средств в банкомате в случае отсутствия излишек в банкомате, определяемых посредством ревизии/пересчета денежных средств банкомата, произведенных на основании письменного заявления Держателя карты.
- 15.5. Необходимо хранить в секрете ПИН-код. Сообщение ПИН-кода третьему лицу (родственнику, коллеге, друзьям и т.д.) может привести к несанкционированному использованию карты, то есть расходованию принадлежащих Держателю денежных средств. Операции, проведенные с вводом ПИН-кода признаются совершенными Держателем карты и оспариванию не подлежат.
- 15.6. Запрещено хранить карту рядом с ПИН-кодом, запрещено записывать ПИН-код на саму карту или в документы, хранящиеся рядом с картой.
- 15.7. При совершении покупки нельзя терять карту из виду. Необходимо забрать карту сразу же после завершения транзакции и удостовериться в достоверности карты.
- 15.8. В торговых точках все операции с картой должны производиться в присутствии Держателя карты.
- 15.9. До проведения операции в банкомате, обратите внимание, нет ли каких-либо внешних признаков неисправности банкомата, обнаружив рядом с ним или на нем, посторонние устройства, сообщите об этом в банк, обслуживающий данный банкомат, и воспользуйтесь другим банкоматом.
- 15.10. Не рекомендуется пользоваться теми банкоматами, на экране которых отражается сообщение с просьбой о переходе на другие банкоматы. Банки не размещают подобные сообщения.
- 15.11. По возможности, старайтесь пользоваться банкоматами, с которыми Держатель карты уже знаком. В других случаях, следует выбирать банкоматы в хорошо освещенных и удобных местах расположения.
- 15.12. Находясь у банкомата, Держатель карты не должен позволять кому-либо отвлекать его.
- 15.13. Рекомендуется хранить все чеки, для последующего контроля расходов, и не выбрасывать чеки в контейнер для мусора в публичном месте.
- 15.14. Банк настоятельно рекомендует не вводить карточные данные (нанесенные на самой карте) при запросе сомнительных интернет сайтов, а также при запросе производителей любых мобильных телефонов (в случае неуверенности или ограниченной/отсутствия информации), поскольку в противном случае есть риск похищения или удержания денежные средства без ведома Держателя карты.
- 15.15. По возможности, рекомендуется использовать банкоматы в течение светового дня, а ночью выбирать хорошо освещенные места и убедиться в том, чтобы посторонние лица не стояли слишком близко при совершении транзакции.
- 15.16. При вводе ПИН-кода необходимо убедиться, чтобы ПИН-код не видели посторонние лица.

- 15.17. Для обеспечения контроля за операциями с использованием карты рекомендуется пользоваться услугой «SMS оповещение». Услуга подключается Банком на основании заявления Держателя карты.
- 15.18. Необходимо обновлять предоставленные в Банк контактные данные, чтобы у Банка была возможность связаться с Держателем карты по телефону/электронной почте/СМС, например, в случае подозрительной операции по карте.
- 15.19. Необходимо следовать принципам безопасного поведения в интернете и не переходить по ссылкам, присланным в подозрительных или непонятных сообщениях электронной почты или через Facebook.
- 15.20. Не следует загружать вложенные файлы из сообщений электронной почты, которых Держатель карты не ожидал.
- 15.21. Держатель карты должен обеспечить надежной защитой свои пароли и не сообщать их никому.
- 15.22. Держатель карты не должен сообщать кому-либо свои персональные данные - будь то по телефону, лично или в сообщении эл. почты.
- 15.23. Необходимо внимательно анализировать адрес сайта (URL), на который Держатель карты был переадресован. В большинстве случаев фишинга, несмотря на то, что сайт выглядит идентично настоящему, URL-адрес может отличаться от оригинального (например, заканчиваться на .com вместо .gov).
- 15.24. Необходимо поддерживать свой браузер обновленным и своевременно устанавливать обновления безопасности.
- 15.25. В соответствии с Законом Кыргызской Республики «О запрете игровой деятельности в Кыргызской Республике», Банком введен запрет на проведение банковских операций, связанных с игровой деятельностью, букмекерскими конторами и казино (включая интернет пространство) и иные запрещенные виды.

## **16. Ограничения по Картам.**

- 16.1. В целях снижения риска осуществления несанкционированных карточных операций Банк вправе устанавливать ограничения и лимиты на осуществление карточных операций. Величина ограничений и лимитов, а также условия, сроки и порядок их установления, определяются Банком самостоятельно. Банк устанавливает суточные лимиты по картам. Держатель карты имеет возможность осуществлять операции с использованием Карты в пределах суточных лимитов, список которых приведен на сайте Банка [www.bakai.kg](http://www.bakai.kg).
- 16.2. Стандартные ограничения, установленные Банком, могут быть изменены по письменному обращению Держателя карты в Банк.
- 16.3. Банком установлены дополнительные ограничения по бесконтактным картам:
  - проведение транзакций без ввода ПИН-кода в пределах установленных лимитов согласно тарифам Банка;
  - проведение транзакций с вводом ПИН-кода свыше установленных лимитов согласно тарифам Банка.

## **17. Срок действия карты и расторжение Договора.**

- 17.1. На карте указывается дата истечения срока ее действия (месяц и год). Карта действительна до конца последнего дня, указанного на ней месяца. Все просроченные карты блокируются и подлежат сдаче в Банк.
- 17.2. Держатель карты вправе закрыть карту и расторгнуть Договор в одностороннем порядке путем предоставления заявления на аннулирование карты.
- 17.3. Банк вправе заблокировать/аннулировать карту и расторгнуть Договор с Держателем карты при невыполнении Держателем карты условий настоящих Правил и Договора.
- 17.4. При расторжении Договора Держатель карты должен погасить имеющуюся задолженность и сдать все карты, оформленные по его карт-счету.
- 17.5. В случае расторжения Договора по инициативе любой из сторон комиссия за годовое обслуживание и иные уплаченные Держателем карты комиссии не возвращается.
- 17.6. Остаток денежных средств по карт-счету выдается при отсутствии задолженности перед Банком.

## **18. Прочие условия.**

- 18.1. Держатель карты обязан в течение 5 (пяти) дней извещать Банк обо всех изменениях в данных, указанных в заявлении-анкете на выпуск карты и присоединение к условиям банковского обслуживания и иных документах, связанных с выпуском карты путем предоставления Банку документов, содержащих изменения. За последствия несвоевременного извещения об изменении этих данных Банк ответственности не несет.