

## 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.
<b>Виртуальная карта</b>	специальная карта, выпускаемая в электронном виде без физического носителя.
Держатель карты	Физическое лицо, имеющее право пользоваться картой в соответствии с Условиями банковского обслуживания физических лиц ОАО «БАКАЙ БАНК».
Дополнительная карта	Карта, оформленная по карт-счету на доверенное лицо Держателя. Держатель вправе установить лимит на сумму денег карточных операций по дополнительной карте.
Задолженность	Все суммы, которые Держатель 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 в Заявлении-анкете на выпуск карты, 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 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.
PIN-код	Персональный идентификационный номер, позволяющий аутентифицировать пользователя для совершения операции, т.е. секретный код, присваиваемый каждой карте и предназначенный для идентификации такого Держателя карты. PIN-код состоит из последовательности четырех цифр.
ПВН	Пункт выдачи наличных.
POS-терминал	Это электронное расчетное устройство, установленное в отделениях Банка для снятия наличных, в торгово-сервисных предприятиях, используемое при проведении карточной операции Держателя карты по оплате за товары и услуги посредством карты.
ТСП	Торгово-сервисное предприятие с наличием POS-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	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 платежных карт.
Google Pay	Сервис, который позволяет оплачивать покупки в магазинах, на сайтах/приложениях, а также проводить обналчиивание бесконтактным способом через смартфон, к которому привязывается карта VISA (работает на телефонах Android версии 4.4 и выше, на которых включена функция NFC). С помощью Google Pay картодержатели VISA могут оплачивать покупки в интернет- магазинах, на сайтах и в приложениях, используя аккаунт Google с привязанной к нему банковской картой.

## 2. Общие положения.

- 2.1. Правила пользования банковскими платежными картами (далее по тексту – Правила) определяют порядок выпуска и обслуживания Банком банковских платежных 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 Условиями 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, изменения ФИО картодержателя 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, уведомив о внесении изменений путем размещения информации на официальном интернет сайте Банка по адресу: [www.bakai.kg](http://www.bakai.kg) с учетом срока, установленного действующим законодательством Кыргызской Республики.

## 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 PIN-кодом в PIN-конверте, PIN-код может быть выдан Банком в PIN-конверте, либо PIN-код может присваиваться самим Держателем через мобильное приложение ВАКАИ24 (далее – ВАКАИ24), после аутентификации. В случае присвоения PIN-кода через ВАКАИ24 для активации PIN-кода необходимо совершить первую операцию в банкомате с вводом установленного PIN-кода.
- 3.3. В целях защиты средств на карт-счете Держателя, Банк настоятельно рекомендует не сообщать PIN-код третьим лицам и не хранить его в бумажном виде.
- 3.4. При получении карты удостоверьтесь, что латинское написание Вашего имени на карте до буквы совпадает с написанием Вашего имени в заграничном паспорте. Иначе у Вас 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 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 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 в Банк для получения карты в срок более 6 (шести) месяцев со дня подачи заявления, Банк имеет право аннулировать карту и не возвращать Держателю 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;
  - 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;
- нельзя оставлять карту надолго на солнце и при жаркой температуре от +40, так как пластик может деформироваться.
- не держать карту на холоде, при температуре ниже – 20 градусов, пластик может треснуть на сильном морозе;
- нельзя держать карту рядом с ключами и мелочью. Из-за постоянного трения о металлические предметы могут стереться данные карточки;
- запрещается носить карту в заднем кармане брюк, карта может быть утеряна, либо постирана, так как Вы забыли ее вытащить из кармана брюк;
- не использовать как средство чистки лобовых стекол автомашин от грязи и инея.

В случае повреждения магнитной полосы, а также карты в целом, карта перевыпускается за счет Держателя карты.

- 3.12. Карты VISA и ЭЛКАРТ NFC выпускаются с режимом бесконтактного использования, данный режим не может быть отключен по желанию клиента.

#### **4. Пользование PIN-кодом.**

- 4.1. При выдаче Держателю карты вместе с PIN-конвертом, необходимо сразу по получении вскрыть PIN-конверт, запомнить PIN-код и уничтожить вкладыш и конверт.
- 4.2. При выдаче Держателю карты без PIN-конверта, Держатель самостоятельно присваивает PIN-код через ВАКАI24, нажав на карту, в разделе «Настройки» - Присвоить/Сменить PIN-код. Для этого Держатель должен ввести всю необходимую информацию о карте, такую как номер карты, срок окончания, присвоить PIN-код и ввести одноразовый OTP код для подтверждения. Для активирования PIN-кода, необходимо произвести первую транзакцию в банкомате с вводом установленного PIN-кода (провести операцию обналичивания денежных средств).
- 4.3. Смена PIN-кода в банкомате Банка производится согласно инструкции (пошаговое действие), описанной на экране банкомата. Для смены PIN-кода в банкомате необходимо наличие карты и старого PIN-кода.
- 4.4. Смена PIN-кода через ВАКАI24 производится согласно п.4.2., но без проверки старого PIN-кода.
- 4.5. Комбинация цифр (4 цифры) выбирается по усмотрению Держателя карты. Избегайте очевидных, легко предполагаемых цифровых комбинаций, например, окончание Вашего номера телефона, дата Вашего дня рождения набор одинаковых цифр и пр.
- 4.6. При наборе PIN-кода цифры на дисплеях электронных устройств специально не высвечиваются, а заменяются условным знаком. Важно не допускать ошибок при наборе. Если три раза подряд (с любым временным промежутком, при пользовании одним или разными электронными устройствами) набирался неправильный PIN-код, карта автоматически блокируется, и она будет задержана банкоматом или может быть изъята в пункте обслуживания до выяснения обстоятельств.
- 4.7. Карточные операции, подтверждаемые набором PIN-кода, считаются совершенными Держателем карты.
- 4.8. Не храните PIN-код вместе с картой, не записывайте PIN-код на карте, не сообщайте PIN-код третьим лицам.

#### **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 через кассы Банка и платежные терминалы.

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

- 6.1. Все пункты обслуживания карт оснащаются указателями с логотипами платежных систем (например, ЭЛКАРТ/VISA/MasterCard/UPI/Мир) 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. Если Ваша карта имеет бесконтактный модуль NFC и устройство поддерживает бесконтактную оплату, то достаточно поднести карту к устройству. Если Ваша карта подключена к сервису Google Pay, то достаточно приложить смартфон к устройству.



- 6.3. Безналичная оплата производится в рамках установленного лимита по карте и лимита, установленного на устройстве банком-эквайером (банком, кому принадлежит POS-терминал).
  - 6.4. 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, указанных на карте.
  - 6.5. В некоторых торгово-сервисных предприятиях 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.
  - 6.6. Кассир, приняв карту, осуществляет Авторизацию с помощью POS-терминала. Для этого помещает карту в считывающее устройство POS-терминала, набирает на клавиатуре сумму операции, либо считывает через бесконтактный чип-ридер. Запрос поступает в Банк по каналам связи. При наборе правильного PIN-кода Держателем 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. При оплате картой/смартфоном в бесконтактном режиме PIN-код может не запрашиваться в пределах лимита, установленного на устройстве или карте и в рамках разрешенных правил Платежной системы.
  - 6.7. 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.
  - 6.8. Банком настоятельно рекомендуется сохранять копии чеков, полученных в подтверждение оплаты картой за товары и услуги. Сохранение этих документов гарантирует от неточностей списания средств с карт-счета.
  - 6.9. 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 использования карты в сети Интернет.**
- 7.1. Оплата за товары или услуги в сети Интернет 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 напечатано 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. По картам ЭЛКАРТ NFC интернет-операции на сайтах за пределами КР запрещены.
  - 7.4. Операции в сети Интернет производится в рамках установленного лимита по карте и лимита, установленного банком-эквайером.
  - 7.5. 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.
  - 7.6. 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.
  - 7.7. Код CVV2/CVC2 –трехзначный код, печатается на оборотной стороне карты.
  - 7.8. Банк рекомендует совершать покупки только на проверенных сайтах известных компаний.
  - 7.9. 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.

- 7.10. При проведении операции в сети Интернет, поддерживающих технологию 3D Secure Держателю карты предлагается ввести пароль, который поступает посредством СМС на мобильный номер телефона или на электронную почту указанные Держателем карты при открытии карты. СМС-пароль является одноразовым и действителен для совершения только одной покупки.
- 7.11. 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 сайта.
- 7.12. 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 или вовремя не ввел пароль.
  - Карта может быть заблокирована.
  - Возможно банком введен запрет на проведение запрещенных операций с уровнем высокого риска (игорная деятельность, эскорт услуги, и пр.).
  - При открытии карты был указан неверный/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 и тд..
- Для выяснения причин Держателю карту необходимо обратиться в Банк.
- 7.13. Для отмены платежа, полной или частичной, Держателю карты необходимо обратиться в службу поддержки клиентов Интернет магазина для инициирования возврата платежа.
- 7.14. 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).
- 7.15. 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.
- 7.16. Клиент может самостоятельно отключить/включить доступ к проведению платежей через Интернет посредством мобильного приложения ВАКАI24 нажав на карту, в разделе «Настройки» - Интернет платежи и лимиты.
- 8. Получение наличных денежных средств в банкомате.**
- 8.1. Перед использованием банкомата необходимо осмотреть его на наличие нехарактерных ему устройств: неровно установленной PIN-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 PIN-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 PIN-кода убедитесь, что его не видят посторонние. В случае если вы введете трижды неправильно PIN-код карта будет заблокирована и может быть изъята банкоматом.
- 8.5. Не принимайте для проведения транзакций помощь, предлагаемую третьими лицами.
- 8.6. За пределами КР как правило в банкоматах выдача наличных осуществляется в валюте страны, при этом банки-эквайеры могут устанавливать дополнительную комиссию за выдачу наличных денежных средств. Кроме того, у банка-эквайера могут быть установлены свои лимиты на сумму выдачи наличных и количество транзакций.
- 8.7. По положению «О банковских платежных картах в Кыргызской Республике» сумма одной транзакции, снимаемой Держателем карты через банкомат, не должна превышать 400 (четыреста) расчетных показателей в национальной валюте или ее эквиваленте в иностранной валюте. В банкоматах разных банков одноразовая сумма снятия денежных средств может отличаться, но быть не более суммы указанной в п.8.7.
- 8.8. Одновременно с выдачей наличных денег банкомат вернет карту и распечатает квитанцию.

- 8.9. Рекомендуется сохранять получаемые через банкомат квитанции, так как она заверена PIN-кодом и является подтверждением сделки.
- 8.10. После появления на экране надписи: «Заберите свою карту» - сразу же заберите карту, в противном случае она будет задержана банкоматом спустя 20 секунд, так как банкомат будет считать, что Вы забыли карту.
- 8.11. Необходимо в течение 20 (двадцати) секунд забрать выданные банкоматом деньги, иначе сработает система защиты и банкомат заберет деньги назад. Это предусмотрено в целях максимального снижения рисков утери средств при получении денежных средств в банкоматах.
- 8.12. В случае изъятия банкоматом Вашей карты или денежных средств, не уходите сразу, убедитесь, что они действительно захвачены. В противном случае, после того как вы отойдете от банкомата, он может вернуть карту или выдать денежные средства.
- 8.13. Карточная операция для действующей карты при наборе правильного PIN-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, согласно п.6.1.).

## **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 обслуживаемые в процессинге ЗАО «МППЦ»
- 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 и в некоторых случаях срок действия карты получателя денежных средств, также 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, O!, Pay24, различные электронные кошельки, в отделениях Мегаком согласно тарифов;
  - безналичным переводом через мобильные приложения.

## **11. Случаи изъятия карты.**

- 11.1. Причины захвата карты банкоматом:
- занесение карты в «жесткий» стоп-лист (заблокирована) со стороны Банка-эмитента;
  - при неправильном вводе PIN-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 изъясил 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.**

- 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):
  - Контакт – центр Банка: **+996 (312) 61-00-61** или **6111 круглосуточно**
  - Call – центр МПЦ: **+996 (312) 63 76 96; +996 (312) 66 43 25 круглосуточно**
  - **Клиент самостоятельно может заблокировать карту через мобильное приложение ВАКАI24, нажав на карту, в меню «Настройки».**
- 12.1. Чем быстрее проинформировать Банк об утере/краже карты, тем меньше вероятность, что посторонние лица могут воспользоваться средствами на карте.
- 12.2. 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.
- 12.3. Если карта, заявленная ранее как утерянная или похищенная, будет обнаружена самим Держателем, необходимо незамедлительно уведомить об этом Банк. Нельзя пытаться воспользоваться данной картой, так как она будет изъята банкоматом. Надо обратиться в Банк для разблокировки или перевыпуска карты.
- 12.4. Банк настоятельно рекомендует проверять выписку по карт-счету в последующие месяцы, чтобы убедиться, что по карте не были проведены несанкционированные транзакции.
- 12.5. Если карта была найдена посторонним лицом, или к ней имели доступ третьи лица рекомендуется перевыпустить карту во избежание компрометации данных и несанкционированных операций.

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

- 13.1. В платежной системе могут возникнуть следующие нештатные 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 в отделение Банка для выяснения той или иной проведенной суммы. В случае несанкционированного использования средств по карте, необходимо написать претензионное заявление. Комиссия за рассмотрение претензии удерживается согласно тарифам Банка
- 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) банковских 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 долларов или эквивалент в национальной валюте.
- 14.5. Процесс разрешения споров происходит следующим образом:
  - после предоставления письменного заявления Держателя, 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, Банк производит возврат денежных средств.
  - срок рассмотрения претензии и принятие решений Банком в зависимости от причин может занять до двух месяцев.
- 14.6. Банк отказывает в удовлетворении претензий Держателя относительно недостач(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.

- 14.7. Банк обязан своевременно сообщить информацию Уполномоченному Органу, согласно действующему законодательству КР в случае обнаружения факта наличия проведения подозрительных операций, в том числе мошеннических, по карте Держателя.

**15. Правила безопасности для Держателей карт в целях предотвращения мошенничества по картам.**

- 15.1. Запрещено передавать карту третьему лицу.
- 15.2. Не сообщайте посторонним лицам полный номер карты, CVV код, имя на карте, PIN-код, одноразовые пароли, отправляемые банком, 3D-secure пароль. Это конфиденциальная информация, с помощью данной информации мошенники могут получить доступ к вашим денежным средствам.
- 15.3. Храните карту в безопасном месте. Не оставляйте в местах, где кто-то сможет ее взять и/или скопировать номер карты/образец подписи/CVV код/имя и фамилия на карте и иные карточные данные.
- 15.4. 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 POS-терминалах. Пользование картой третьим лицом рассматривается Банком как грубое нарушение настоящих Правил и может повлечь за собой расторжение Договора по инициативе Банка.
- 15.5. Необходимо хранить в секрете PIN-код. Сообщение PIN-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 PIN-кода признаются совершенными Держателем карты и оспариванию не подлежат.
- 15.6. Запрещено хранить карту рядом с PIN-кодом, запрещено записывать PIN-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 Вашем присутствии.
- 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 пользуйтесь теми банкоматами, на экране которых отражается сообщение с просьбой о переходе на другие банкоматы. Банки не помещают подобные сообщения.
- 15.11. По возможности, старайтесь пользоваться банкоматами, с которыми Вы уже знакомы. В других случаях, выберите банкоматы в хорошо освещенных и удобных местах расположения.
- 15.12. Не позволяйте никому отвлечь Вас, когда находитесь у банкомата.
- 15.13. Рекомендуются 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 хищения или удержания денежные средства без ведома Держателя.
- 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 PIN-кода необходимо убедиться, чтобы PIN-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.
- 15.18. Необходимо обновлять предоставленные в Банк контактные данные, чтобы у Банка была возможность связаться с Держателем по телефону/электронной почте/СМС, например, в случае подозрительной операции по карте.
- 15.19. Следуйте принципам безопасного поведения в интернете и не переходите по ссылкам, присланным в подозрительных или непонятных сообщениях электронной почты, через социальные сети, мессенджеры и т.п. или от незнакомых лиц.
- 15.20. Не загружайте вложенные файлы из сообщений электронной почты, которых вы не ожидали.
- 15.21. Обеспечьте надежной защитой свои пароли и не сообщайте их никому.
- 15.22. Не сообщайте никому свои персональные данные - будь то по телефону, лично или в сообщении эл. почты.
- 15.23. Внимательно проанализируйте адрес сайта (URL), на который Вы были переадресованы. 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. Поддерживайте свой браузер обновленным и своевременно устанавливайте обновления безопасности
- 15.25. 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 в Банк в рамках утвержденных лимитов.
- 16.3. Банком установлены дополнительные ограничения по бесконтактным картам:
- проведение транзакций без ввода PIN-кода в пределах установленных лимитов согласно тарифам Банка;
  - проведение транзакций с вводом PIN-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 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 при невыполнении Держателем условий настоящих Правил и Договора.
- 17.4. При расторжении Договора Держатель должен погасить имеющуюся перед Банком 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 комиссии не возвращается.
- 17.6. Остаток денежных средств по карт-счету выдается при отсутствии задолженности перед Банком.

## **18. Процесс подключения карты в Google Pay.**

- 18.1. Обязательно наличие смартфона Android версии 4.4 и выше, на которых имеется функция NFC.
- 18.2. Обязательное подключение приложения ВАКАI24.
- 18.3. Обязательно установите на телефоне пароль для блокировки.
- 18.4. В приложении ВАКАI24 заходите на карту и нажимаете на кнопку «Бесконтактная оплата», нажимаете «Добавить в G Pay», далее нажимаете «Добавить», далее «Продолжить» заполняете данные «Личная информация» и «Продолжить». Соглашаетесь с Условиями использования, установленными банком-эмитентом.
- 18.5. В приложении ВАКАI24 на карте появится иконка GOOGLE что будет обозначать что Ваша карта подключена к GooglePay.
- 18.6. При оплате значок NFC на смартфоне должен быть всегда активным.

Теперь можно расплачиваться в торговых точках без карты с помощью мобильного телефона. Для этого при совершении оплаты необходимо разблокировать телефон и включить NFC модуль.

В некоторых случаях при оплате крупных сумм или совершении подряд нескольких оплат может запросить PIN-код, вводите не PIN-код карты, а пароль от разблокировки телефона.

## **19. Прочие условия.**

- 19.1. В течение 5 (Пяти) дней извещайте Банк обо всех изменениях в данных, указанных в Заявлении-анкете 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.