

## **СОГЛАШЕНИЕ О ПРИСОЕДИНЕНИИ ПО ВЫДАЧЕ И ОБСЛУЖИВАНИЮ МЕЖДУНАРОДНОЙ ПЛАТЕЖНОЙ КАРТОЧКИ VISA/MASTERCARD АО ДБ «АЛЬФА-БАНК»**

Акционерное Общество Дочерний Банк «Альфа-Банк» (далее - Банк), настоящим Соглашением о присоединении по выдаче и обслуживанию международной платежной карточки VISA/MASTERCARD АО ДБ «Альфа-Банк» (далее – Соглашение) определило стандартные условия осуществления выдачи и обслуживания международной платежной карточки VISA/MASTERCARD АО ДБ «Альфа-Банк» для Клиентов – физических лиц, не являющихся индивидуальными предпринимателями. Присоединение Клиента к настоящему Соглашению осуществляется путем представления Клиентом Банку Заявления-обязательства на получение основной/дополнительной международной платежной карточки VISA/MASTERCARD АО ДБ «Альфа-Банк» (далее - Заявление). Клиент, присоединившийся к настоящему Соглашению, и Банк принимают все установленные Соглашением нижеизложенные условия и обязательства.

### **1. Словарь терминов**

1.1. Термины, используемые в Соглашении, соответствуют терминам, используемым в Правилах пользования платежными карточками VISA/MASTERCARD (далее – Правила), являющихся неотъемлемой частью Соглашения, с которыми Клиент ознакамливается и соглашается путем подписания Заявления, являющегося неотъемлемой частью Соглашения.

### **2. Предмет Соглашения**

2.1. В порядке и на условиях Соглашения Банк открывает на имя Клиента банковский счет (далее - Счет), выпускает и предоставляет Клиенту основную/дополнительную международную платежную карточку VISA/MASTERCARD (далее – Карточка) к данному Счёту, а также обеспечивает банковское обслуживание Счета и Карточки в соответствии с законодательством Республики Казахстан, стандартами Международной платежной системы VISA International/MASTERCARD Worldwide, Соглашением, Правилами и внутренними документами Банка. После подписания Заявления и получения Карточки Клиент является владельцем Счёта и Держателем Карточки.

2.2. Клиент обязуется принять и использовать Счёт и Карточку в соответствии с Правилами и Соглашением, своевременно оплачивать услуги Банка по обслуживанию Счета и Карточек в соответствии с Тарифами Банка по международным платежным карточкам VISA/MASTERCARD и иными Тарифами Банка.

2.3. По желанию Клиента на основании его Заявления Банком может быть выпущена дополнительная (-ые) Карточка (-и) к Счету на имя указанного Клиентом в Заявлении лица/списка лиц. Такое лицо или лица будет (будут) являться Держателем (-ями) дополнительной Карточки. Клиент и Держатель дополнительной Карточки несут солидарную ответственность перед Банком за выполнение требований Соглашения.

2.4. Карточки выпускаются сроком на два года и могут быть перевыпущены на очередной срок в порядке, предусмотренном настоящим Соглашением и Правилами.

2.5. Карточка является собственностью Банка и выдается Клиенту в соответствии с настоящим Соглашением и Правилами.

2.6. Пункты Соглашения, в которых употребляется термин Неснижаемый остаток, применяются для Клиентов, обслуживающихся в Банке согласно Тарифу для физических лиц (Стандартные условия) или иным Тарифам по решению Уполномоченного органа Банка.

2.7. С момента получения Банком уведомления от Работодателя о расторжении с Работником (Держателем Карточки) трудового договора либо в случае Расторжения договора о банковском обслуживании Организации по зарплатному проекту, к Работнику применяются условия настоящего Соглашения и начинают действовать Тарифы,

установленные Банком для физических лиц (Стандартные условия) или иные Тарифы по решению Уполномоченного органа Банка.

2.8. Клиент/Держатель Карточки при подключении к услуге Альфа-Чек дает свое согласие на рассылку Банком SMS-сообщений на абонентский номер оператора сотовой связи Клиента/Держателя Карточки об операциях по его Карточке (-кам), о предстоящих платежах согласно графику погашения, а также о просроченной задолженности в рамках действующего договора банковского займа, а также на то, что банковская тайна, которую составляют сведения о банковских операциях Клиента/Держателя Карточки, движениях денег на Счете, может стать известна третьим лицам, в том числе работникам телекоммуникационной компании.

2.9. На основании заявления Клиента Банком по одной Карточке может быть открыто одновременно три Счета (далее – Мультивалютная карточка) в следующих валютах: тенге, доллары США, Евро. Открытие, ведение и закрытие Счетов и Мультивалютной карточки производится в соответствии с требованиями законодательства Республики Казахстан, внутренними документами Банка, с условиями Соглашения.

### **3. Права и обязанности Сторон**

#### **3.1. Клиент вправе:**

- 3.1.1. пользоваться Карточкой в соответствии с Правилами и условиями Соглашения;
- 3.1.2. получать выписки по Счету согласно Тарифам Банка;
- 3.1.3. обращаться в Банк с устным и/или письменным заявлением о блокировании/разблокировании Карточки в порядке, предусмотренном Правилами и Соглашением;
- 3.1.4. оспаривать суммы, включенные в выписку по Счету, в течение не более 30 календарных дней со дня формирования выписки, но не позднее 40 календарных дней со дня совершения операции. Оспаривание суммы осуществляется путем подачи Заявления в письменном виде в Банк за подписью Клиента с приложением имеющихся в наличии документов (чека или Слива на оспариваемую сумму);
- 3.1.5. обращаться в Банк для получения дополнительных Карточек к Счёту в соответствии с внутренними документами Банка, Правилами международной платёжной системы VISA/MASTERCARD и Тарифами Банка;
- 3.1.6. по истечению срока действия Карточки обратиться в Банк с заявлением о ее перевыпуске;
- 3.1.7. использовать Неснижаемый остаток только после 45 дней с момента подачи Клиентом заявления о закрытии Карточки, окончания срока действия Карточки или прекращения действия настоящего Соглашения;
- 3.1.8. подавать заявку в Банк на снятие/изменение лимитов и ограничений по Карточке;
- 3.1.9. производить смену ПИН-кода посредством банкомата;
- 3.1.10. вносить наличные денежные средства на Счет в валюте счета и в иной валюте в сети банкоматов Банка (при наличии технической возможности Банка);
- 3.1.11. снимать наличные денежные средства со Счета в валюте счета и в иной валюте в сети банкоматов Банка (при наличии технической возможности Банка);
- 3.1.12. менять текущие счета Мультивалютной карточки следующим образом:
  - при непосредственном обращении Клиента в филиалы/отделения Банка;
  - посредством обращения Клиента в Call Center;
  - в личном кабинете системы интернет-банкинг «Альфа-Клик» (с момента технической реализации);
  - через систему мобильный банк «Альфа-Мобайл» (с момента технической реализации).

#### **3.2. Клиент обязуется:**

- 3.2.1. ознакомить Держателей дополнительных Карточек с условиями настоящего Соглашения;
- 3.2.2. вернуть Банку деньги, ошибочно зачисленные на Счет;

- 3.2.3. соблюдать требования законодательства Республики Казахстан, Соглашения и Правил;
- 3.2.4. проводить Платёжные транзакции в пределах Платежного лимита и в соответствии с условиями настоящего Соглашения и Правил;
- 3.2.5. своевременно размещать на Счете необходимую сумму денег для обеспечения платежеспособности Карточки;
- 3.2.6. своевременно выплачивать Банку комиссионное вознаграждение и/или штрафы в соответствии с настоящим Соглашением и действующими Тарифами Банка;
- 3.2.7. рассчитываться с Банком в полном объеме по операциям, произведенным с использованием Карточек, удостоверенной набором ПИН-кода или подписью Держателя Карточки или с использованием реквизитов Карточки;
- 3.2.8. контролировать достаточность суммы денег на Счете, необходимой для списания Банком сумм Платежных транзакций и комиссионного вознаграждения, предусмотренного действующими Тарифами Банка;
- 3.2.9. обеспечить сохранность Карточки и тайну ПИН-кода. Не разглашать информацию о ПИН-коде третьим лицам, включая работников Банка. Запрещается записывать ПИН-код на Карточке, а также хранить его вместе с Карточкой;
- 3.2.10. не передавать Карточку и ПИН-код в пользование третьим лицам. В случае передачи Карточки и/или ПИН-кода Клиентом кому-либо в пользование, все потраченные с использованием Карточки деньги будут отнесены на Клиента в безусловном порядке;
- 3.2.11. в случае утери или хищения Карточки немедленно обратиться в Банк с устным или письменным заявлением о блокировании Карточки в порядке, предусмотренном Правилами;
- 3.2.12. обеспечить сохранность Карточки и данных, нанесенных на лицевой и оборотной стороне Карточки (номер Карточки, срок действия, Имя и Фамилия, CVV/CVV2 код и т.д.);
- 3.2.13. в течение 5 (пять) рабочих дней письменно уведомить Банк об изменении реквизитов (Ф.И.О. (при наличии), адрес места жительства, контактных данных и др.);
- 3.2.14. при получении от Банка соответствующего письменного либо SMS- сообщением уведомления (способ уведомления Банк выбирает самостоятельно) в целях предотвращения мошеннических операций по Карточкам прекратить пользование Карточкой;
- 3.2.15. самостоятельно производить все расчеты с налоговыми органами;
- 3.2.16. не использовать Карточку для предпринимательских целей;
- 3.2.17. представить информацию при заключении Соглашения о принадлежности Клиента к лицам, связанным с Банком особыми отношениями;
- 3.2.18. возмещать в безусловном порядке все расходы и судебные издержки, понесенные Банком по вине Клиента и/или связанные с блокированием Карточки;
- 3.2.19. обратиться в Банк с целью перевыпуска/замены Карточки после посещения, в том числе Держателями дополнительных Карточек, стран с повышенным риском мошенничества в течение срока, указанного в соответствующем письменном уведомлении Банка о необходимости перевыпуска/замены Карточки;
- 3.2.20. разместить на Счете Неснижаемый остаток в размере в соответствии с действующими Тарифами Банка;
- 3.2.21. при уменьшении суммы Неснижаемого остатка пополнить Неснижаемый остаток в течение 10 (десяти) рабочих дней с даты отправки Банком письменного уведомления или SMS - сообщения (способ уведомления Банк выбирает самостоятельно);
- 3.2.22. в случае возникновения Овердрафта<sup>1</sup> на Счёте при недостатке суммы

---

<sup>1</sup> Под овердрафтом понимается превышение суммы платежных операций Клиента, совершенных с использованием Карточки, над платежным лимитом, числящимся на Счете.

Неснижаемого остатка/Счете погасить задолженность в течение 10 (десяти) рабочих дней с даты отправки Банком письменного уведомления или SMS - сообщения (способ уведомления Банк выбирает самостоятельно);

3.2.23. не позднее, чем за один рабочий день представить руководителю Банка/филиала Банка письменную заявку на получение по Карточке в Банке и/или его филиалах наличных денег на сумму, превышающую установленные лимиты Банка;

3.2.24. вернуть Карточку по первому требованию Банка. Подтверждением отправки Банком такого требования является извещение об отправке по адресу фактического проживания Клиента, указанному в Заявлении;

3.2.25. не осуществлять платежи и переводы с использованием Карточки, связанные с осуществлением валютных операций, требующих получения регистрационного свидетельства, свидетельства об уведомлении, учетного номера контракта;

3.2.26. следовать рекомендациям Банка в отношении предотвращения мошеннических операций;

3.2.27. В случае неполучения ПИН-кода через систему IVR незамедлительно, но не более (трех) рабочих дней, обратиться в Банк для урегулирования данного вопроса, в противном случае ПИН-код считается предоставленным Клиенту надлежащим образом;

3.2.28. использовать динамичный или статичный пароль 3D-Secure для подтверждения операций в сети Интернет, а также почтово-телефонных заказов кроме сайтов, где подтверждение динамичного или статичного пароля 3D-Secure не предусмотрено;

3.2.29. В случае обнаружения Утраты Мобильного устройства, использующегося для получения услуг «Альфа-Мобайл», ПИН-кода или Карты (её реквизитов), и/или ее использования (в том числе в случае подозрений о возможности возникновения подобных ситуаций), без согласия Клиента/Держателя Карты, а также в случае возникновения риска использования Пароля «Альфа-Клик», Пароля «Альфа-Мобайл» без согласия Клиента/Держателя Карты, Клиент/Держатель Карты, незамедлительно обязан уведомить об этом Банк, обратившись в Отделение Банка, либо позвонив в Call center Банка по номеру телефона, указанному на сайте [www.alfabank.kz](http://www.alfabank.kz), но в любом случае не позднее 24 часов с момента обнаружения Утраты. При нарушении Клиентом указанного срока уведомления Банка, Банк не возмещает Клиенту сумму операции, совершенной без согласия Клиента. При этом Клиент/Держатель Карты должен сообщить номер Карты, дату окончания действия Карты, а также кодовое слово, которое было указано Клиентом в заявлении на выпуск Карты. Клиент может оставить сообщение об Утрате Карты как по своей Карте, так и по Карте иного лица, на имя которого она выпущена к Счету Клиента (по Дополнительной Карте).

### **3.3. Банк вправе:**

3.3.1. в одностороннем порядке изменять с последующим уведомлением Клиента путём размещения информации на интернет-ресурсе Банка ([www.alfabank.kz](http://www.alfabank.kz)):

- Условия Соглашения, Правила и Тарифы Банка, лимиты и ограничения на проведение операции с использованием Карточки;

- иные условия банковского обслуживания, не определенные Правилами и Соглашением.

3.3.2. Без дополнительного акцепта Клиента изъять со Счета и/или с любых банковских счетов Клиента в национальной/иностранной валюте, открытых в Банке, путем их прямого дебетования, в соответствии с действующими в Банке на дату совершения операции Тарифами:

- сумму Платёжной транзакции;

- деньги, ошибочно зачисленные на Счет;

- задолженность Клиента по оплате вознаграждения за обслуживание Карточки;

- иные виды задолженности Клиента перед Банком.

При отсутствии или недостаточности денег на Счете Клиента в национальной/иностранной валюте для списания подлежащих оплате Банку сумм, Банк предоставляет Клиенту овердрафт в соответствии с текущими Тарифами Банка. При поступлении денег на Счет Клиента Банк в безакцептном порядке (путем прямого дебетования) производит списание сумм, подлежащих оплате Банку за предоставление овердрафта.

3.3.3. не принимать к рассмотрению претензию Клиента по Платёжной транзакции в случае нарушения порядка, предусмотренного пп. 3.1.4. настоящего Соглашения;

3.3.4. блокировать Карточку (в том числе с правом последующего ее изъятия и расторжения Соглашения в одностороннем порядке):

- в случае нарушения Клиентом/Держателем дополнительной Карточки условий Соглашения и/или Правил и иных требований Банка;

- при получении уведомления от Клиента об утере/краже Карточки, а также при несанкционированном доступе к Счету;

- в случае поступления в Банк решений/постановлений уполномоченных государственных

органов и/или должностных лиц о приостановлении расходных операций по Счету, аресте денег на Счете, а также указаний третьих лиц, имеющих право безакцептного изъятия денег в соответствии с законодательством Республики Казахстан;

- при наличии задолженности Клиента по любым обязательствам перед Банком;

- при подозрении на проведение мошеннических операций по Карточке;

- в иных случаях, предусмотренных Соглашением и/или законодательством Республики Казахстан;

3.3.5. блокировать Счет (в том числе, с приостановлением расходных операций по Счету) с правом обращения взыскания на деньги на Счете путем прямого дебетования Счета в целях удовлетворения своих требований:

- в случае поступления в Банк решений/постановлений уполномоченных государственных органов и/или должностных лиц о приостановлении расходных операций по Счету, аресте денег на Счете, а также указаний третьих лиц, имеющих право безакцептного изъятия денег в соответствии с законодательством Республики Казахстан;

- в иных случаях, предусмотренных Соглашением и/или законодательством Республики Казахстан;

3.3.6. аннулировать Карточку (основную и/или дополнительную) и не возвращать Клиенту выплаченное им вознаграждение за её выпуск/перевыпуск в случае неявки

Клиента/Держателя дополнительной Карточки в Банк для получения Карточки (в том числе дополнительной Карточки) в срок более 6 (шести) календарных месяцев с даты выпуска Карточки (в том числе дополнительной Карточки);

3.3.7. по своему усмотрению аннулировать и/или изъять Карточку в случае неоднократного возникновения Овердрафта на Счете Клиента;

3.3.8. аннулировать Карточку, закрыть Счёт и расторгнуть Соглашение в случаях невыполнения требований п.3.2. настоящего Соглашения;

3.3.9. Банк не возмещает Клиенту спорные суммы проведенных Платежных транзакций по Карточке в случае несоблюдения условий, установленных п.п. 3.2.3., 3.2.9., 3.2.10., 3.2.25. настоящего Соглашения;

3.3.10. Банк не возмещает Клиенту спорные суммы проведенных Платежных транзакций по Карточке, если в результате проверки будет выявлено, что транзакция была совершена лицом, не являющимся законным Держателем Карточки, либо использовавшим для совершения транзакции поддельную Карточку, полученную путем скимминга, т.е. электронного образа легальной Карточки Клиента или добытые незаконным путём данные о Карточке и ее Держателе.

3.3.11. потребовать представления информации при заключении Соглашения о принадлежности Клиента к лицам, связанным с Банком особыми отношениями;

3.3.12. запретить осуществление расходных операций по Счету в случае их несоответствия требованиям законодательства Республики Казахстан и внутренних документов Банка;

3.3.13. отказать Клиенту в выпуске Карточки в случае несоответствия Клиента требованиям Банка;

- 3.3.14. выпускать за вознаграждение (в соответствии с Тарифами Банка), определенное условиями продукта, а также оформлять по Счету дополнительные Карточки на третьих лиц на основании установленной Банком формы;
- 3.3.15. установить лимиты и ограничения на отдельные виды Платёжных транзакций и максимальную сумму выдачи наличных денег по Карточке в целях предотвращения мошеннических операций и защиты Клиента от несанкционированного доступа к Счету;
- 3.3.16. расторгнуть настоящее Соглашение в случае отсутствия денег на Счете более 12 (двенадцати) календарных месяцев с даты проведения последней операции по Счету/неуплаты вознаграждения за годовое обслуживание Счета и Карточки, в случае не предоставления в Банк в течение 30 (тридцати) календарных дней заявления на перевыпуск Карточки в связи с истечением срока действия и при отсутствии неисполненных требований к Счету, за исключением требований Банка;
- 3.3.17. закрыть Счет и аннулировать Карточку без заявления Клиента на закрытие Счета и аннулирование Карточки, независимо от наличия неисполненных требований к Счету:
- при отсутствии движения денег (входящих и/или исходящих платежей и переводов денег) по Счету более 12 (двенадцать) месяцев с даты последней операции по Счету;
  - при отсутствии денег на Счете более одного года;
- 3.3.18. при отсутствии движения денег (входящих и/или исходящих платежей и переводов денег, за исключением операций по начислению вознаграждения) по Счету в течение 12 (двенадцать) месяцев с даты последней операции по Счету Банк вправе без акцепта Клиента отнести Счет к разряду счетов, находящихся без движения, согласно требованиям внутренних документов Банка;
- 3.3.19. при отсутствии движения денег (входящих и/или исходящих платежей и переводов денег) по Счету в течение 12 (двенадцать) месяцев с даты отнесения Счета к разряду счетов, находящихся без движения, при наличии остатка денег на Счете, Банк вправе, и Клиент дает на это свое безусловное и безотзывное согласие, путем прямого дебетования Счета Клиента изымать суммы комиссионного вознаграждения, причитающегося Банку за обслуживание Счета, находящегося без движения, со Счета в размерах, установленных Тарифами Банка. Клиент вправе истребовать сумму остатка денег по Счету, отнесенному к разряду счетов, находящихся без движения, с предоставлением Банку права на изъятие сумм задолженностей, установленных законодательством Республики Казахстан и Соглашением;
- 3.3.20. при уменьшении суммы Неснижаемого остатка и не пополнении его в течение 10 (десяти) рабочих дней начислять штрафные проценты на недостающую сумму Неснижаемого остатка согласно Тарифам Банка и Соглашению;
- 3.3.21. в случае возникновения Овердрафта на Счете при недостаточности суммы Неснижаемого остатка и/или денег на Счете начислять штрафные проценты по образовавшемуся Овердрафту согласно Тарифам Банка, действующим на момент возникновения такой ситуации.
- 3.3.22. выбрать способ уведомления Банком (письменно либо SMS-сообщением) в случае блокирования Карточки по инициативе Банка;
- 3.3.23. Банк вправе отключить услугу «Альфа-Чек» без согласия Клиента в случае отсутствия достаточной суммы денег на Счете для оплаты комиссии за ежемесячное пользование услугой согласно Тарифам Банка;
- 3.3.24. отказать Клиенту в снятии/изменении лимитов и ограничений по Карточке;
- 3.3.25. аннулировать Карточку без заявления Клиента на аннулирование Карточки, независимо от наличия неисполненных требований к Счету:
- при аннулировании основной Карточки согласно п.п.3.3.6. Соглашения.
- 3.3.26. Осуществлять перевыпуск Карточки по своей инициативе в следующих случаях:
- в связи с техническим браком Карточка (без взимания комиссии за перевыпуск);
  - в случае несоответствия фамилии и/или имени держателя, указанных на Карточка, данным в заявлении (без взимания комиссии за перевыпуск);

- если ПИН-код напечатан неразборчиво, отсутствует или не соответствует (без взимания комиссии за перевыпуск);
- в случаях компрометации Карточка (без взимания комиссии за перевыпуск);
- в случаях планового перевыпуска Карточка по истечении срока действия Карточка и достаточности денег на счетах Карточка Клиентов для взимания комиссионного вознаграждения за перевыпуск.

3.3.27. Отказать Клиенту в возмещении ущерба в рамках принципа «Нулевой ответственности» при условии, что :

- операции были проведены посредством Chip and Pin и 3D-Secure;
- Клиентом были нарушены Правила (передача Карточка 3-м лицам, хранение ПИН кода и Карточка в одном месте, Клиент способствовал совершению мошеннических транзакций и т.д.).
- Клиент нарушил свои обязательства, установленные в п. 3.2.29 Соглашения.

**3.3.28. Клиент предоставляет Банку безусловное право использовать персональные данные Клиента, а также информацию, составляющую банковскую тайну для отражения в удаленных каналах, электронной почте (email), почтовой связи, интернет-банкинге, мобильном банкинге, телебанкинге, USSD/SMS-сообщении, сообщениях по мессенджерам, телефоне, факсе, банкомате, POS-терминале, терминале самообслуживания, личном кабинете, интернет киоске, интернет-отделении, сообщении на странице Клиента в социальной сети, сообщении на Сайте, официальной странице Банка в социальной сети (Протокол заседания Правления № 78 от 02.11.2017).**

#### **3.4. Банк обязуется:**

3.4.1. в течение 17 (семнадцати) рабочих дней с даты получения заявления и уплаты Клиентом вознаграждения за выпуск Карточка и обслуживание Карточка в соответствии с Тарифами Банка открыть Счет, выдать Клиенту Карточка и ПИН-конверт<sup>1</sup> к ней либо его поверенному, действующему на основании выданной Клиентом нотариально удостоверенной доверенности;

3.4.2. обеспечить обслуживание Держателя Карточка согласно стандартам Международной Платёжной системы Visa International/MasterCard Worldwide и в соответствии с Правилами;

3.4.3. по письменному запросу предоставлять Клиенту дополнительные выписки после проведения оплаты согласно утверждённым Тарифам Банка;

3.4.4. уведомлять Клиента обо всех изменениях в Соглашении, Правилах и Тарифах Банка путем размещения информации на интернет-ресурсе Банка ([www.alfabank.kz](http://www.alfabank.kz));

3.4.5. письменно либо SMS-сообщением (способ уведомления Банк выбирает самостоятельно) уведомить Клиента в случае блокирования Карточка по инициативе Банка.

3.4.6. Уведомлять Клиента об операциях, совершенных с использованием Карточка одним из следующих способов:

3.4.6.1. в случае подключенной услуги «Альфа-Чек» - посредством направления SMS – сообщения.

При этом обязательства Банка по направлению уведомления при подключенной услуге «Альфа-Чек» считается надлежащим образом исполненными при направлении SMS-сообщения, с указанного момента уведомление Банка о совершенной операции с использованием Карты считается полученным Клиентом;

3.4.6.2. в случае наличия у Клиента подключенного Интернет-банкинга «Альфа-Клик» - путем размещения в Интернет-банкинге «Альфа-Клик» информации о совершенной операции.

При этом, обязательства Банка по предоставлению информации Клиенту при подключенном Интернет-банкинге «Альфа-Клик» считается надлежащим образом исполненными Банком при размещении в Интернет-банкинге «Альфа-Клик» информации

---

<sup>1</sup> ПИН-конверт выдается Клиенту в случаях, если по данному продукту не предусмотрена возможность установки ПИН-кода через IVR. В иных случаях установка ПИН-кода осуществляется через IVR.

о совершенной операции, с указанного момента уведомление Банка о совершенной операции Клиентом считается полученным Клиентом;

3.4.6.3. в случае отсутствия у Клиента подключенных Интернет-банкинга «Альфа-Клик» и услуги «Альфа-Чек» и/или в случае если доступ Клиента к указанным услугам заблокирован:

3.4.6.3.1. путем предоставления Выписок на бумажных носителях в Филиалах/ДПФ Банка. При этом обязательства Банка по предоставлению информации о совершенной операции путем предоставления Выписок на бумажных носителях в Филиалах/ДПФ Банка считается исполненной Банком в момент формирования Банком Выписки, с момента, когда Выписка должна быть получена Клиентом, уведомление Банка о совершенной операции Клиентом считается полученным Клиентом, несмотря на то, что Клиент не явился с целью получения Выписки, сформированной Банком в порядке, установленном Соглашением;

3.4.6.3.2. путем предоставления информации о совершенной операции через Call Center Банка.

3.4.6.3.3. Путем предоставления информации о совершенной операции при обращении к банкоматам Банка.

При этом обязанность Банка по предоставлению информации о совершенной операции не более, чем 5 (Пяти) последних операциях с использованием Карты, вставляемой в банкомат Банка, путем предоставления информации в банкоматах Банка считается исполненной Банком в момент формирования Банком информации о совершенной операции с использованием Карты, а соответственно с момента, когда информация должна быть получена Клиентом, уведомление Банка о совершенной операции с использованием Карты считается полученным Клиентом, несмотря на то, что Клиент не обратился к банкоматам Банка.

3.4.6. Возмещать Клиенту оспариваемую операцию в рамках принципа «Нулевой ответственности» при условии:

- если Клиент с момента получения уведомления в течении 24 часов уведомил Банк и заблокировал Карточку;
- у Банка отсутствуют основания для отказа Клиенту в возмещении в случаях установленных Соглашением или Правилами.

#### **4. Условия проведения расчетов**

4.1. Счет ведется в тенге/долларах США/евро.

4.2. За услуги, оказываемые по Счету и Карточке, Банк взимает вознаграждение в размере, установленном Тарифами Банка.

4.3. Валютой расчетов для Карточек Банка с Международной Платежной системой являются доллары США/евро. При совершении Платежной транзакции в валюте, отличной от валюты Счета, к которому выпущена Карточка, с использованием которой совершена соответствующая операция, сумма операции, подлежащая блокировке (холдированию) на Счете, пересчитывается:

- из валюты Внешней операции в валюту, в которой международные платежные системы VISA International и MasterCard International рассчитывают сумму, подлежащую списанию со Счета, к которому выпущена Карта, с использованием которой совершена соответствующая операция, по курсу и в соответствии с правилами, установленными для проведения расчетов международными платежными системами VISA International и MasterCard International (если указанные валюты совпадают, Конвертация/Конверсия на данном этапе не осуществляется);

- из валюты, в которой международные платежные системы VISA International и MasterCard International рассчитывают сумму, подлежащую списанию со Счета, к которому выпущена Карта, с использованием которой совершена соответствующая операция, в валюту Счета, к которому выпущена Карта, с использованием которой совершена соответствующая



операция, по курсу Банка, действующему на момент Авторизации (если указанные валюты совпадают, Конвертация/Конверсия на данном этапе не осуществляется).»;

4.4. Ежемесячная выписка вручается Клиенту либо его поверенному, действующему на основании выданной Клиентом доверенности, в обслуживающем Клиента филиале Банка, передается посредством электронной почты по письменному заявлению Клиента, а также Клиент может самостоятельно формировать выписки, используя систему «Альфа-Клик» и Мобильный банк «Альфа-Мобайл». При этом Банк не несет ответственности за любые негативные последствия, связанные с передачей выписок по транзакциям таким способом.

4.5. В случае отправления выписок по Платежным транзакциям, произведенным с использованием Карточек, открытыми каналами связи, Клиент не будет иметь претензий к Банку за возможную утечку конфиденциальной информации, относящейся к банковской тайне, поскольку при использовании открытых каналов связи Банк не может гарантировать полное соблюдение конфиденциальности передаваемых сведений.

4.6. Сумма авторизации исключается из суммы Платёжного лимита Клиента до изъятия ее со Счета по основаниям, предусмотренным Соглашением, либо до получения Банком подтверждения, что платеж на сумму авторизации не был совершен.

4.7. Настоящим Клиент выражает свое безусловное и безотзывное согласие на изъятие Банком всех сумм задолженностей по Соглашению, включая суммы неустоек, расходов и издержек, а также сумм, ошибочно зачисленных на Счет, со всех банковских счетов Клиента, открытых в Банке, путем их прямого дебетования, а также на удержание Банком имущества Клиента, находящегося в законном владении/пользовании Банка, в порядке и сроки, установленные законодательством Республики Казахстан и/или соответствующими заключенными между Банком и Клиентом договорами.

4.8. Обменный курс международной платежной системы VISA International или MasterCard International и/или обменный курс Банка, установленный на дату обработки соответствующего подтверждения о совершении операции, может отличаться от соответствующего обменного курса, установленного на момент Авторизации. Таким образом, сумма денежных средств, заблокированная (зарезервированная) на Счете, к которому выпущена Карточка, с использованием которой совершена соответствующая операция, на момент совершения Платежной транзакции может отличаться от суммы денежных средств, списанной со Счета, к которому выпущена Карточка, с использованием которой совершена соответствующая операция, после получения подтверждения о совершении операции с использованием Карточки.

4.9. При проведении Платежной транзакции по Мультивалютной карточке, конвертация валюты такой Платежной транзакции либо валюты расчетов, указанной соответствующей Международной платежной системой в запросе на Авторизацию, в валюту Счета, к которому выпущена Мультивалютная карточка, осуществляется по курсу Банка (курс покупки/продажи/конверсии иностранной валюты, установленный Банком на дату проведения операции), установленному на момент Авторизации. Списание денег со Счетов Мультивалютной карточки по проведенной Платежной транзакции с учетом комиссии Банка осуществляется на основании подтверждающих документов по проведенной Платежной транзакции по курсу Банка, установленному на момент списания денег со Счетов Мультивалютной карточки. Аналогичная операция осуществляется и по другим видам Карточек.

При смене Счета Мультивалютной карточки Банк вправе списывать денежные средства либо со Счета, являющегося Счетом Карточки на момент списания, либо со Счета, которой был Счетом Карточки на момент совершения операции. Если для Клиента важно с какого Счета должны быть списаны денежные средства по соответствующей Платежной транзакции, рекомендуется не менять Счет Мультивалютной карточки до момента фактического списания денежных средств за такую Платежную транзакцию. Клиент может получить информацию о том, списана фактически со Счета сумма Платежной транзакции или нет, посредством системы «Альфа-Клик» и/или «Альфа-Мобайл» (с момента

технической реализации), обратившись непосредственно в Банк либо позвонив в Call Center Банка.

## **5. Ответственность Сторон**

5.1. Банк несет ответственность за:

- разглашение банковской тайны, в соответствии с законодательством Республики Казахстан, за исключением случаев предусмотренных в п.4.8. настоящего Соглашения;
- ошибочно произведенную по Счету операцию. Ответственность Банка в этом случае ограничивается отменой ошибочно произведенной операции и комиссии за неё.

5.2. Банк не несет ответственности за:

- отказ третьей стороны в обслуживании Карточки;
- за качество сотовой связи и в случаях, когда передача информации была невозможна, в том числе по вине оператора сотовой связи или третьих лиц;
- качество товаров, работ и услуг, приобретенных по Карточке;
- лимиты, ограничения и дополнительные вознаграждения по Платежным транзакциям, осуществляемым с использованием Карточки, установленные третьей стороной, которые могут затронуть интересы Клиента/Держателя дополнительной Карточки;
- последствия несвоевременного обращения Клиента/Держателя дополнительной Карточки в Банк с заявлением о блокировании утерянной/похищенной Карточки/дополнительной Карточки;
- убытки, понесенные Клиентом, наступившие в результате неисправности или неправильного функционирования электронного устройства, если информация о неисправности такого устройства присутствовала в визуальном, письменном или ином виде в момент проведения Клиентом Платёжной транзакции через данное электронное устройство;
- прослушивание, перехват передаваемой информации или иного доступа к каналам сотовой связи и электронной почты иными лицами при предоставлении услуги Альфа-Чек, ежемесячной выписки по Счёту, ПИН-кода и 3D-Secure пароля;
- убытки, понесенные Клиентом, наступившие в результате несанкционированного использования Карточки, в том числе посредством сети Интернет, почтово-телефонного заказа и т.д.;
- убытки, возникшие по причине небрежного хранения информации нанесенных на лицевой и оборотной стороне Карточки (номер Карточки, срок действия, Имя и Фамилия, CVV/CVV2 код и т.д.);
- несанкционированный доступ/получение/использование и разглашение (не по вине Банка) ПИН-кода и статичного пароля 3D-Secure для подтверждения операций в сети Интернет, а также почтово-телефонных заказов, в том числе прослушивание, перехват передаваемой информации или иного доступа к каналам сотовой связи и стационарных телефонов в процессе установки Клиентом ПИН-кода и статичного пароля 3D-Secure для подтверждения операций в сети Интернет, а также почтово-телефонных заказов, в IVR (Interactive Voice Response модуль, системы контактного центра Банка);

5.3. Клиент несет ответственность за:

- последствия несвоевременного обращения в Банк с заявлением о блокировании утерянной/похищенной Карточки – в полном объеме причиненного Банку ущерба;
- невозврат в Банк денег, ошибочно зачисленных на Счет - в соответствии с законодательством Республики Казахстан;
- недостаточное контролирование расходования денег по Счету, несоблюдение Правил и положений Соглашения – в полном объеме причиненных Банку убытков;
- расходы и судебные издержки, понесенные Банком по вине Держателя Карточки – в полном объеме ущерба, причиненного Банку;
- за последствия несвоевременного обращения в Банк с заявлением о перевыпуске/замене Карточки после посещения стран с повышенным риском мошенничества, в том числе

Держателями дополнительных Карточек, а также за последствия отказа Клиента (по любым основаниям) от такого перевыпуска/замены Карточки при уведомлении Банком о необходимости такого перевыпуска/замены Карточки после посещения Клиентом/Держателями дополнительных Карточек стран с повышенным риском мошенничества. При этом Банк не несет ответственность и не возмещает денежные суммы, несанкционированно изъятые со Счета в вышеуказанных случаях;

– не предоставление или несвоевременное предоставление по запросу Банка заявления на рассмотрение спорной ситуации и/или документов, относящихся к спорной ситуации (например, чек об оплате товара/услуги наличными деньгами, материалы о переписке с Интернет-предпринимателем, указывающие на попытки Клиента урегулировать спорную ситуацию самостоятельно и т.п.);

– предоставление информации при заключении Соглашения о принадлежности Клиента к лицам, связанным с Банком особыми отношениями;

– последствия операций проведенных с помощью Карточки, в том числе в сети Интернет, а также путем почтовых и/или телефонных заказов;

5.4. Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по настоящему Соглашению, если это неисполнение явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы, возникших после заключения Соглашения, которое Стороны не могли ни предвидеть, ни предотвратить разумными мерами. К таким обстоятельствам чрезвычайного характера относятся: наводнения, пожары, землетрясения и иные явления природы, а также военные действия, вступление в силу законодательных актов, правительственных постановлений и распоряжений государственных органов, нормативных правовых актов Национального Банка Республики Казахстан, прямо или косвенно препятствующих исполнению Сторонами обязательств по настоящему Соглашению, сбои компьютерных систем и любые другие обстоятельства вне разумного контроля Сторон;

5.5. В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения Сторонами своих обязательств по настоящему Соглашению, Стороны несут ответственность в соответствии с настоящим Соглашением и законодательством Республики Казахстан.

## **6. Порядок разрешения споров**

6.1. Все споры и разногласия, возникающие при исполнении Соглашения, будут по возможности решаться путем переговоров между Сторонами.

6.2. Все споры, по которым не было достигнуто соглашение, подлежат разрешению в судах Республики Казахстан в порядке, предусмотренном законодательством Республики Казахстан.

6.3. Стороны согласны признавать данные об операциях на машинных носителях информации в качестве доказательства при разрешении споров.

6.4. Письменные уведомления считаются полученными другой Стороной, если они вручены ей под роспись или направлены заказным письмом по адресу, указанному в заявлении на получение Карточки (при наличии почтовой квитанции).

## **7. Прочие условия, срок действия Соглашения, условия его расторжения, прекращения и изменения**

7.1. Соглашение вступает в силу с даты предоставления Клиентом Банку подписанного Заявления. Соглашение расторгается, прекращается в соответствии с условиями Соглашения.

7.2. Присоединившись к настоящему Соглашению, Клиент/Держатель Карточки присоединяется к Соглашению о присоединении к Программе лояльности «Бонусные мили» размещенной на интернет-ресурсе Банка.

7.3. Также, подписанием настоящего Соглашения Клиент предоставляет Банку:

- согласие на передачу информации о проведенных переводах и платежах Национальному Банку Республики Казахстан, правоохранительным органам;

- право на раскрытие информации о себе, в том числе составляющую банковскую тайну, по запросам банков-корреспондентов в рамках программ противодействия легализации доходов, полученных преступным путем (AML-процедуры);

- согласие на раскрытие/сбор/обработку информации о себе, в том числе составляющую банковскую тайну и персональные данные Клиента.

7.4. Клиент подтверждает, что согласен на установку ПИН-кода и статичного пароля 3D-Secure для подтверждения операций проводимых в сети Интернет через систему IVR (Interactive Voice Response модуль, системы контактного центра Банка). Инструкция по установке ПИН-кода (Приложение №1 к настоящему Соглашению) размещена на интернет-ресурсе Банка ([www.alfabank.kz](http://www.alfabank.kz)). Инструкция по установке статичного пароля 3D-Secure для подтверждения операций проводимых в сети Интернет размещена на интернет-ресурсе Банка ([www.alfabank.kz](http://www.alfabank.kz)).

7.5. Любые изменения и дополнения к Соглашению вступают в силу в течение 10 (десяти) календарных дней с момента их размещения на интернет-ресурсе Банка ([www.alfabank.kz](http://www.alfabank.kz)) в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

7.6. Клиент вправе отказаться от Соглашения в одностороннем порядке при отсутствии неисполненных обязательств по Соглашению путем предоставления в Банк соответствующего письменного заявления установленной формы и сдачи в Банк всех Карточек, выпущенных в рамках настоящего Соглашения, за 30 (тридцать) календарных дней до предполагаемой даты расторжения Соглашения.

7.7. При расторжении Соглашения:

– вознаграждение, уплаченное Клиентом за выпуск/перевыпуск Карточки, не возвращается;

– остаток денег по Счету и суммы Неснижаемого остатка после погашения задолженностей Клиента перед Банком переводится на банковский счет Клиента по истечении 45 (сорока пяти) календарных дней с момента подачи Клиентом письменного указания, или в случае, указанном в пп.3.3.16., по истечении 45 (сорока пяти) дней с момента окончания срока действия Карточки, если иное не установлено Соглашением и/или законодательством Республики Казахстан.

7.8. Соглашение прекращает свое действие после полного завершения взаиморасчетов между Сторонами. Расторжение и прекращение действия Соглашения является основанием для закрытия Счета и аннулирования Карточки.

7.9. Во всем остальном, что не предусмотрено Соглашением и Правилами, Стороны руководствуются законодательством Республики Казахстан и Правилами.