

**ПРАВИЛА
ПОЛЬЗОВАНИЯ КАРТАМИ МЕЖДУНАРОДНОЙ ПЛАТЕЖНОЙ СИСТЕМЫ
«VISA» (далее - Правила)**

1. Термины и определения

- **VISA** - платежный инструмент, позволяющий держателю проводить операции по покупке товаров, услуг, получению наличных денежных средств в национальной и иностранной валютах, через терминалы или иные устройства, а также средство доступа к банковскому счету для управления ее держателем денежными средствами, находящимися на банковском счете.
- **VISA INSTANT (Предвыпущенная карта)** - карта моментальной выдачи в отделении банка без указания фамилии и имени держателя карты на поверхности карты, прикрепленная к счету, который открывается на конкретного клиента.
- **ПИН-код (Персональный Идентификационный Номер)** - комбинация из 4-х цифр, которая предоставляет собой секретный код для доступа к денежным средствам, хранящимся на карт-счете Клиента.
- **CVV/CVC код (Card Verification Value/Code)** – трехзначный код, расположенный на оборотной стороне карты, предназначен для проверки подлинности карты
- **ПВН (пункт выдачи наличных)** - кассовый терминал в подразделениях Банка.
- **Терминальные устройства Банка** - Банкоматы, POS-терминалы, платежные терминалы.
- **Неснижаемый остаток (резерв для комиссии)** – часть средств банковского счета, зарезервированная для безакцептного удержания платы за услуги, согласно действующим Тарифам Банка.
- **Кодовое слово** – секретное слово, необходимое для идентификации держателя карты при его обращении в банк по телефону или по другому официальному каналу связи Банка. Например, его будет необходимо назвать клиенту при утере для блокирования карточки, а также при других проблемах, связанных с ее работой. Кодовое слово устанавливается при личном обращении Клиента в подразделение Банка по месту ведения счета, с предъявлением документа удостоверения личности. Если Вы забыли кодовое слово или хотите ее изменить, необходимо повторно обратиться в Банк. Настоятельно не рекомендуется использовать в качестве контрольной информации Ваши персональные данные (любые вариации фамилии, имени, отчества или даты рождения), данные Ваших близких, известные широкому кругу лиц, название организации по месту работы (для зарплатных карт). **Внимание!** В целях безопасности используйте Кодовое слово только при обращении в Контакт центр **Банка**. Ни при каких иных обстоятельствах не сообщайте Кодовое слово третьим лицам, в том числе обратившимся к Вам от имени **Банка**.
- **Клиент** - физическое или юридическое лицо, являющееся держателем карты, на основании заключенного договора с Банком.

2. Общие положения

- 2.1. Предвыпущенная карта (далее - Карта) является собственностью ОАО «Коммерческий банк КЫРГЫЗСТАН» (далее – **Банк**) и предоставляется Вам на определенный срок для использования в качестве электронного средства платежа. Карта действительна до последнего дня указанного месяца включительно. До конца последнего месяца действия карты рекомендуется обратиться в **Банк** написать заявление для получения Карты с новым сроком действия.
- 2.2. Держателем карты является лицо, получившее от **Банка** право на пользование картой, на имя которого выпущена карта, и образец подписи которого имеется на ее оборотной стороне.

- 2.3. При получении карты обязательно поставьте свою подпись на полосе для подписи. Без Вашей подписи карта недействительна.
- 2.4. Карта предназначена для проведения операций в торгово-сервисных предприятиях, в том числе в сети Интернет, в банковских учреждениях и устройствах самообслуживания (далее - **Банкомат**), на которых размещены эмблемы соответствующих платежных систем. Информация об адресах расположения **Терминальных устройств Банка**, Тарифы **Банка**, Правила использования карт размещены на официальном сайте **Банка**- www.cbk.kg.

3. Персональный идентификационный номер (ПИН-код)

- 3.1. Банк при передаче карты Клиенту отправляет СМС-уведомление Клиенту с персональным идентификационным номером (ПИН-кодом) на номер мобильного телефона, указанного в заявлении Клиента на открытие счета. ПИН-код необходим для проведения операций с использованием карты в терминальных устройствах, в банковских учреждениях и может быть использован при оплате товаров и услуг в торгово-сервисных предприятиях.
- 3.2. Во избежание использования Вашей карты другим лицом храните ПИН-код отдельно от карты, не пишите ПИН-код на карте, не сообщайте ПИН-код другим лицам, никогда не вводите ПИН-код в сети Интернет. При подозрении, что данные с карты или ПИН-код могли быть доступны другим лицам или скопированы, немедленно заблокируйте карту (см. **п. 11** настоящей Памятки). **Помните**, что ни работник **Банка**, ни сотрудник любой другой организации не имеют права требовать сообщить Ваш ПИН-код, в том числе при оплате товаров/услуг через Интернет. Вы можете изменить ПИН-код по Вашей карте в **Банкоматах Банка**, в которых предусмотрена соответствующая возможность. Если Вы забыли ПИН-код, обратитесь в подразделение **Банка** для перевыпуска карты с новым ПИН-кодом.

4. Защита карты от повреждения

- 4.1. Не оставляйте карту вблизи электроприборов (холодильников, телевизоров, радиоприемников и т.д.), чтобы исключить воздействие на нее электромагнитных полей. Не храните карту в портмоне или сумке с магнитной застежкой. Не кладите карту на металлическую поверхность, не сгибайте и не царапайте ее. Если в результате повреждения карту стало невозможно использовать для проведения операций, необходимо обратиться в подразделение **Банка** для оформления перевыпуска.

5. Получение информации по карте и счету

- 5.1. В банкомате возможно получить мини-выписку, с указанием информации по карте (остаток денежных средств, последние операции Клиента).
- 5.2. По обращению Клиента Банк выдает выписку по банковскому счету за любой период времени.

6. Ограничения по карте

- 6.1 Банк устанавливает стандартные лимиты на расходование денежных средств в валюте евро (эквивалент в других валютах):

| Вид карты | Наличные | Безналичные | Количество операций в день |
|--------------|----------|-------------|----------------------------|
| VISA Classic | 5000 | 5000 | 50 |
| VISA Gold | 5000 | 5000 | 50 |

| | | | |
|---------------|-------|-------|----|
| VISA Platinum | 5000 | 5000 | 50 |
| VISA Infinite | 10000 | 10000 | 50 |

6.2 В целях минимизации рисков, связанных с карточным мошенничеством, по картам установлены дополнительные правила по ограничению операций при обналичивании денежных средств, оплате товаров и услуг в POS-терминалах и в сети Интернет:

- обналичивание денежных средств через заграничные банкоматы с суммой транзакции, не превышающей 5000 USD в день или в его эквиваленте в иной валюте.
- обналичивание денежных средств в странах с высоким уровнем риска в банкоматах с суммой транзакции не превышающей 500 USD в день или в его эквиваленте в иной валюте.
- проведение интернет платежей с суммой транзакции не превышающей или равной 1000 USD в день или в его эквиваленте в иной валюте.
- проведение интернет транзакций по одной и той же карте не более 5 раз в течении 20 минут.
- использование одной и той же карты более 5 раз для снятия средств в банкоматах в течении 20 мин.

Если Вы желаете, чтобы Ваши транзакции по карте проходили без каких-либо ограничений по сумме, количеству операций, либо в странах с высоким уровнем риска, то Вы можете заранее исключить ряд правил. Для этого необходимо заполнить заявку на сайте или в отделении Банка. В свою очередь Банк предупреждает Вас, что при добровольном исключении из правил Вы соглашаетесь с возможными рисками в случае мошенничества по Вашей платежной карте

6.3 Клиенту предоставлена возможность самостоятельно ограничить расходование средств по карт-счету (в т.ч. с целью сокращения рисков мошенничества с использованием реквизитов карты или несанкционированного использования карты) путем установления индивидуальных лимитов. Установление/изменение индивидуальных лимитов осуществляются на основании письменного заявления, оформленного Клиентом в подразделении **Банка**.

6.4 Карты могут не приниматься для бронирования отелей, аренды автомобилей и оплаты в некоторых интернет магазинах.

7. Снятие и внесение наличных денежных средств

7.1. Прежде чем провести по карте операцию выдачи наличных денежных средств через банкомат, убедитесь в наличии на банкомате эмблемы платежной системы, соответствующей Вашей карте.

7.2. Не допускайте ошибок при вводе ПИН-кода карты. После трех последовательных попыток ввода неправильного ПИН-кода в целях безопасности средств Клиента, карта блокируется либо изымается Банкоматом. В таких случаях Клиенту следует обратиться в Банк.

7.3. При получении денег через банкомат Вы должны вставить карту в приемное устройство, как это указано на лицевой панели банкомата и набрать свой ПИН-код, а затем последовательно выполнить команды, которые будут отображаться на экране банкомата. При совершении данной операции в банкоматах необходимо помнить, что не востребованные клиентом в течение 20 секунд деньги или карта изымаются банкоматом. При возникновении подобной ситуации необходимо обратиться в Банк или в контакт-центр Банка: +996 (312) 61 – 33 – 33 (круглосуточно).

7.4. С помощью карты Вы можете получить наличные деньги также в пунктах выдачи наличных, при этом за совершение операции взимается комиссия, которая определяется ПВН. Кассир проводит операцию по снятию наличных с карты (при необходимости проводит запрос баланса карты), используя электронный кассовый терминал. Кассир распечатывает два чека по операции, клиент подписывает оба чека (один чек остается в кассе, другой чек передается клиенту) для урегулирования возможных спорных вопросов.

- 7.5. Пополнение счета карты может осуществляться путем внесения наличных денежных средств на карту через банкомат с модулем приема денежной наличности (Cash-In), через платежный терминал или в любом подразделении **Банка**.
- 7.6. При проведении операции вноса наличных через **Банкомат** необходимо пересчитать сумму вносимых денежных средств, расправить банкноты, не допуская загнутых краев. Не допускается использовать мятые, порванные и ветхие банкноты. Не допускается вставлять в модуль приема наличных монеты и другие посторонние предметы. По завершении операции обязательно дождитесь чека и возврата карты.
- 7.7. Если карта задержана или изъята **Банкоматом**, необходимо обратиться в отделение Банка выпустившее карту.

8. Оплата товаров и услуг

- 8.1. В случае, если операция проводится с использованием электронного терминала, кассир может предложить Вам самостоятельно вставить карту в терминал и ввести ПИН-код на выносной клавиатуре электронного терминала. При отказе ввести ПИН-код или неверном вводе ПИН-кода в операции может быть отказано. Несогласие подписать чек электронного терминала также может привести к отказу в проведении операции.
- 8.2. По завершении операции кассир должен выдать Вам торговый чек. Не подписывайте чек, в котором не проставлены (или не соответствуют действительности) сумма, валюта, дата операции, тип операции, название торгово-сервисного предприятия.
- 8.3. При возврате покупки или отказе от услуг, ранее оплаченных в торгово-сервисном предприятии по Вашей карте, должна быть проведена операция «возврат покупки» с обязательным оформлением чека, подписанного кассиром торгово-сервисного предприятия. Обязательно сохраните чек о возврате покупки. Если сумма операции не поступит на счет Вашей карты в течение 30 дней, обратитесь в **Банк** для оформления письменного обращения о спорной операции.
- 8.4. Любые документы, подтверждающие совершение операции по Карте (торговый чек), чек о возврате покупки подлежат хранению в бухгалтерской отчетности Клиента в течение 6 месяцев и при получении отчета по счету карты проверяется правильность списания сумм проведенных операций.
- 8.5. В случае любого неправомерного с Вашей точки зрения отказа в проведении операции по карте рекомендуем Вам незамедлительно связываться с Контакт- центром **Банка** +996 (312) 61 – 33 – 33 (круглосуточно).

9. Особенности проведения операций с использованием реквизитов карты (в сети Интернет)

- 9.1. Карты имеют доступ на оплату товаров и услуг в интернете по умолчанию. Открытие и закрытие доступа к интернет операциям посредством платежной карты осуществляется по письменному заявлению Клиента в Банке или путем оформления онлайн заявки на открытие доступа на официальном сайте Банка по ссылке www.cbk.kg/ru/consumer/cards/internet_payment.
- 9.2. В целях обеспечения безопасного проведения операций с использованием реквизитов карты в сети Интернет, рекомендуем пользоваться сайтами торгово-сервисных предприятий, использующих технологию безопасного проведения операций по картам «**Verified by Visa**». Эта технология необходима для защиты транзакций при использовании карты Visa для оплаты в сети Интернет путем прохождения дополнительного этапа идентификации, которая реализована отправкой одноразового пароля на мобильный телефон держателю карты и проверки пароля на стороне Процессингового центра Банка.
- 9.3. Операции в сети Интернет в защищенном режиме с технологией «**Verified by Visa**» проводятся с использованием одноразовых паролей, поступающих в формате SMS, при условии подключения услуги «SMS-оповещение».

9.4. Для проведения операции в сети Интернет, как правило, требуются данные: номер карты, срок действия, имя и фамилия держателя, код безопасности – CVV2 – последние три цифры, указанные на полосе для подписи на оборотной стороне карты. **Внимание! Для проведения операции в сети Интернет не требуется вводить ПИН-код карты!** Сообщайте номер и другие реквизиты карты только для проведения операции, которую Вы считаете правомерной.

10. Особенности проведения операций в иностранной валюте, а также в валюте отличной от валюты счета карты

10.1 Банк использует для проведения взаиморасчетов по проведенным карточным операциям валюту Доллары США с платежной системой VISA. Следовательно, возможны следующие варианты обработки операции:

- При совершении Интернет-платежей, при поступлении денежных средств на счет карты в безналичном порядке (денежные переводы, P2P (перевод по номеру карты), переводы с карты на карту) Банк производит конверсию поступившей суммы по курсу Банка, действующему на момент ее зачисления на счет карты с учетом валюты взаиморасчетов Доллар США, рассчитанной по курсу платежной системы. При этом курсы на момент проведения операции могут отличаться от курсов на момент её обработки в системе Банка, что создаст разницу между суммой, на которую уменьшен остаток по карте в момент совершения операции, и суммой, фактически списанной со счета карты и отраженной в выписке по карте.

Также, для операций по зачислению денежных переводов на карту установлен дополнительный холд в размере 9.99% от суммы зачисления. Данный холд возвращаемый картодержателю, и предназначен для корректной обработки операции в Банке и расчета сформированной курсовой разницы. После обработки транзакции в Банке, вышеуказанный холд возвращается (либо его оставшаяся часть) на карту.

- При проведении операции по карте в валюте, отличной от валюты счета карты, производится автоматическая конверсия суммы по курсу Банка и курсу международной платежной системы с учетом OIF в размере 1% от суммы. При этом курсы на момент проведения операции могут отличаться от курсов на момент её обработки в системе Банка, что создаст разницу между суммой, на которую уменьшен остаток по карте в момент совершения операции, и суммой, фактически списанной со счета карты и отраженной в выписке по карте.
Курсовая разница, если она возникает, списывается со счета карты/зачисляется на счет карты в момент обработки операции в системе Банка.

10.2. Списание средств с карточного счета происходит в течение 2-30 дней после совершения операции (авторизации) по расчетному курсу, действующему на день списания средств с карточного счета по правилам конвертации валюты. Вследствие этого, при колебании валютного курса, возможно возникновение разницы между заблокированной и списанной с карточного счета суммой. В момент авторизации сумма операции будет автоматически увеличиваться на корректирующий коэффициент в размере 2% (два) для предотвращения возникновения задолженности на карточном счете. Данный корректирующий коэффициент вызван существенной разницей между суммой операции, отображаемой в банкомате, кассе или на интернет-сайте, и фактической суммой списания со счета при конвертации валюты. Разница корректирующего коэффициента будет возвращена после фактического списания средств со счета клиента.

11. Утрата карты

11.1. В случае утраты, кражи карты или если информация о ПИН-коде или реквизитах карты стала доступна третьим лицам, необходимо срочно обратиться в Контакт центр **Банка** +996 (312) 61-33-33, сообщив кодовое слово для блокировки карты или обратиться в отделение Банка.

12. Урегулирование возможных разногласий клиента и банка

- 12.1. Время рассмотрения претензионного заявления относительно не полученной суммы в устройствах Банка составляет 7 (семь) рабочих дней.
- 12.2. Время рассмотрения претензионного заявления относительно не полученной суммы в устройствах чужого Банка составляет до 30 (тридцати) рабочих дней.
- 12.3. Время рассмотрения претензионного заявления не входящих в пункты 12.1 и 12.2 составляет 45 (сорок пять) дней.

13. SMS – оповещение

- 13.1 Доставку отправленных Банком SMS-сообщений Клиенту осуществляет оператор связи. Банк не несет ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение оператором связи обязательств по передаче (доставке) SMS-сообщений, а также за неполучение SMS-сообщений Клиентом по иным обстоятельствам, за которые Банк не отвечает, и вызванные этим последствия.
- 13.2 Банк вправе по своему усмотрению в одностороннем порядке изменять порядок оказания Услуги и условия ее оплаты, в том числе Тарифы на услуги. Об изменении порядка оказания Услуги и условий ее оплаты Банк предварительно уведомляет Клиента путем направления SMS-сообщения или размещения соответствующей информации на сайте Банка www.cbk.kg в срок, не менее чем за 10 (десять) банковских дней до вступления в силу таких изменений.
- 13.3 Банк вправе без предварительного уведомления Клиента приостанавливать на срок до 72 (семидесяти двух) часов включительно оказание Услуги в случае замены, ремонта, технического обслуживания и т.п. оборудования и (или) программного обеспечения, используемого Банком для оказания Услуги.
- 13.4 Банк имеет право в одностороннем порядке приостановить оказание Услуги, в случае не внесения Клиентом абонентской платы и возобновить оказание Услуги после внесения Клиентом оплаты.
- 13.5 Клиент обязан периодически уточнять информацию об изменении порядка оказания Услуги, Тарифов на услуги; при наличии такой информации – внимательно изучать новый порядок оказания Услуги и условия ее оплаты на официальном сайте Банка www.cbk.kg
- 13.6 В случае получения SMS-сообщения с информацией об операции, которую Клиент не совершал, Клиент обязан незамедлительно обратиться в Банк за выяснением правомерности списания средств. Клиент несет риск негативных последствий отказа от обращения (несвоевременного обращения) в Банк.
- 13.7 В случае утери СИМ-карты сотового оператора либо в иных случаях, в результате чего Клиент не имеет возможности пользоваться услугой «SMS-оповещение», он обязан незамедлительно сообщить в Банк о приостановке услуги «SMS-оповещение» до восстановления СИМ-карты сотового оператора. В случае невозможности восстановления СИМ-карты сотового оператора Клиент может подключить услугу «SMS-оповещение» на новый номер телефона путем заполнения заявки на сайте www.cbk.kg или в отделениях Банка.
- 13.8 Оплата за предоставление Услуги осуществляется Клиентом в виде предоплаты ежемесячно не позднее 5 го числа каждого текущего месяца согласно тарифам Банка, путем списания в безакцептном порядке со счета Клиента.
- 13.9 Клиент вправе отказаться от услуги в одностороннем порядке, предупредив другую Сторону путем заполнения заявки на сайте www.cbk.kg или в отделениях Банка.
- 13.10 В случае отказа Клиентом от услуги независимо от оснований перерасчет стоимости Услуги не производится, абонентская плата Клиенту не возвращается.
- 13.11 Услуга SMS-оповещение предоставляется Держателям корпоративных карт по письменному заявлению Клиента
- 13.12 К каждой карте возможно подключение одного номера телефона для получения услуги SMS-оповещения. При смене номера телефона, который был подключен к услуге SMS-оповещения, Клиенту необходимо незамедлительно обратиться в подразделение Банка для оформления заявления на изменения номера мобильного телефона.

13.13 Плата за услугу взимается с счета, к которому выпущена карта в соответствии с Тарифами, установленными Банком за каждую подключенную к данной услуге карту.

14. Контакт центр

Телефоны для справок - круглосуточно:

+996 (312) 61 33 33

+996 (556) 61 33 33

+996 (770) 33 33 69

+996 (701) 33 33 69

WhatsApp +996 (770) 33 33 69

Telegram [cbkkg_bot](https://t.me/cbkkg_bot)

Факс (+996 312) 61 09 00

Электронная почта: otzyv@cbk.kg

Номера телефонов Контакт центра **Банка** указаны на оборотной стороне Вашей карты.
При обращении в Банк по телефону для блокировки карты или получения иной информации, необходимо сообщить кодовое слово.

Дата 21.09.2020