

**ПРАВИЛА
ПОЛЬЗОВАНИЯ КАРТАМИ НАЦИОНАЛЬНОЙ ПЛАТЕЖНОЙ СИСТЕМЫ
«ЭЛКАРТ» (далее - Правила)**

1. Термины и определения

- **Элкарт** - платежный инструмент, позволяющий держателю проводить операции по покупке товаров, услуг, получению наличных денежных средств в национальной валюте, через терминалы или иные устройства, а также средство доступа к банковскому счету для управления ее держателем денежными средствами, находящимися на банковском счете.
- **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.
- **ПВН** – пункт выдачи наличных (кассовый терминал в подразделениях Банков).
- **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 лицо, являющееся держателем карты, на основании заключенного договора с Банком.

2. Общие положения

- 2.1. 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.
- 2.2. При получении карты обязательно поставьте свою подпись на полосе для подписи. Без Вашей подписи карта недействительна.
- 2.3. Карта предназначена для проведения операций в торгово-сервисных предприятиях, в том числе в сети Интернет (на сайтах предприятий, расположенных на территории Кыргызской Республики), 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. При выдаче карты держателю выдается специальный запечатанный конверт со вкладышем, где напечатан ПИН-код. 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 ПИНкод по Вашей карте в **Банкоматах Банка**, в которых предусмотрена соответствующая возможность. Если Вы забыли ПИНкод, 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. Снятие и внесение наличных денежных средств

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

6.2. 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.

6.3. 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).

6.4. 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 экземпляр банка (один чек остается в кассе, другой чек передается клиенту) для урегулирования возможных спорных вопросов.

6.5. 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**.

6.6. 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.

6.7. Если карта задержана или изъята **Банкоматом**, необходимо обратиться в отделение Банка выпустившее карту.

7. Оплата товаров и услуг

7.1. 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.

7.2. 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 торгового-сервисного предприятия.

7.3. При возврате покупки или отказе от услуг, ранее оплаченных в торгового-сервисном предприятии по Вашей карте, должна быть проведена операция «возврат покупки» с обязательным оформлением чека, подписанного кассиром торгового-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.

7.4. 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.

7.5. В случае любого неправомерного с Вашей точки зрения отказа в проведении операции по карте рекомендуем Вам незамедлительно связываться с Контакт- центром **Банка 996-31261-33-33**.

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

8.1. Подключение 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. По умолчанию данный сервис отключен.

8.2. 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.

9. Утрата карты

9.1. 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.

10. Урегулирование возможных разногласий клиента и банка

10.1. Время рассмотрения претензионного заявления относительно не полученной суммы в устройствах Банка составляет 7 (семь) рабочих дней.

10.2. Время рассмотрения претензионного заявления относительно не полученной суммы в устройствах чужого Банка составляет до 30 (тридцати) рабочих дней.

10.3. Время рассмотрения претензионного заявления не входящих в пункты 12.1 и 12.2 составляет 45 (сорок пять) дней.

11. 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](#)

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