

## ТӨЛЕМ КАРТОЧКАСЫН ПАЙДАЛАНУ КЕЗІНДЕГІ ҚАУІПСІЗДІК ЕРЕЖЕЛЕРІ

Төлем карточкасы бекітілген ағымдағы шоттағы Сіздің ақша қаражатыңыздың сақталуы мақсатында Сізден келесі ЕРЕЖЕЛЕРДІ сақтауды сұраймыз

### 1. Қауіпсіздіктің жалпы шаралары мен тәуекелді азайту

- 1.1. Банктің тәулік бойғы қызметінің +7 (7172) 691 691, 595 595; 595 нөмірлерін (ҚР аумағында мобилді телефоннан қоңырау шалу тегін) көз алдында болатындай мобилді телефоныңыздың мекенжай кітапшасына енгізіп қойыңыз;
- 1.2. Егер карточкаңызды немесе оның деректемелерін Өзіңізден басқа біреудің пайдаланғанын байқасаңыз, дереу осы нөмірді теріңіз;
- 1.3. Карточканы алған кезде карточканың сыртқы бетіндегі қойылған қолдың үлгісі үшін арнайы панельге міндетті түрде қол қойыңыз. Бұл ол жоғалған жағдайда төлем карточкасын Сіздің келісіміңізсіз пайдалану қаупін төмендетеді;
- 1.4. Карточканы пайдаланған кезде төлем құралы ретінде немесе қолма қол ақша алған кезде кассирден басқа өзге тұлғаларға бермеңіз. Карточканы үшінші адамдардың пайдалануы Банкпен Ережелерді дөрекі бұзу деп қаралады және Банктің бастамасы бойынша шарттың бұзылуына әкеп соқтырады;
- 1.5. Ешқашан және ешкімге телефон бойынша карточкаңыздың деректемелерін хабарламаңыз және оларды электрон поштасы, SMS-хабарлама және т.б. арқылы жөнелтпеңіз;
- 1.6. ПИН-кодты карточкадан бөлек сақтаңыз. ПИН-кодты ешқашан карточкамен бірге әмиянда сақтауға, сондай-ақ оны карточкаға, мобилді телефонның жазба кітапшасына, төлқұжатқа және т.б. жазуға болмайды. Өз ПИН-кодыңызды ешкімге хабарламаңыз;
- 1.7. ПИН-кодты терген кезде енгізілетін сандардың бөгде кісілерге көрінбеуін қадағалаңыз.  
ПИН-кодты енгізген кезде бөгде бақылаушылардың бақылауына жол бермеңіз, сондай-ақ бөгде тұлғалардың көмегіне жүтінбеңіз. ПИН-кодты ПИН-кодты енгізу үшін панельді жабумен мысалы, алақанмен, үйреншікті қимылдармен және қаскүнемдердің қай түймені басқаныңызды анықтауын қиындататын бірнеше саусақтармен жылдам теріп шығыңыз;
- 1.8. Сіздің карточкаңыздың толық нөмірі көрсетілген енді қажеттігі жоқ кез келген құжатты жойыңыз;
- 1.9. Өз карточкаңызды ұқыпты және күтіп ұстаңыз, қолма қол сияқты, оны автомобильде немесе қонақүй номерінде, сондай-ақ бөгде адамдар карточканың нөмірін, әрекет ету мерзімін, CVC2/CVV2 және Сіздің қолыңыздың үлгісін көшіріп алуы мүмкін жерлерде қалдырмаңыз;
- 1.10. Карточка бойынша шығыныңызды дереу бақылау және алаяқтық операцияларын болдырмау үшін Банк төмендегілерге қосылуды өтініп сұрайды:
  - ✓ «My Kassa» жүйесін және (iOS және Android үшін) мобилді банкинг қосымшасын орнатуды. «My Kassa» жүйесі қажет жағдайда карточкаға дербес тежеу қоюға, шығыс шектелімін өзгертуге көмектеседі;
  - ✓ «SMS-хабарламаға».
- 1.11. ай сайын ағымдағы карта байланған шот бойынша үзінді-көшірмені тексеріңіз;
- 1.12. Банкке тұратын мекенжайыңыздың, телефонның және басқа байланыс мәліметтерінің өзгерісі туралы уақытында хабарлаңыз, бұл – Сіздің қажет жағдайда Банкпен дереу байланысуыңыз үшін аса маңызды;
- 1.13. жеке шығындар есебімен карточка бойынша операцияларға тәуліктік шектелімдер белгілеңіз.

1.14. картаның қауіпсіздігін қамтамасыз ету мақсатында ПИН-кодты 3 (үш) реттен аса дұрыс енгізбеген жағдайда карточкаға өздігінен тежеу қойылады. Егер карточка ұстаушы ПИН-кодты ұмытып қалса, карточканы қайта шығару үшін Банкке хабарласуы керек;

1.15. карточкадан бөлек, карточканың жасырын нөмірін (алғашқы алты санын және соңғы төрт санын) және Банктің телефондарын үнемі өзіңізбен бірге алып жүріңіз, оңды балама – мәліметтерді есте сақтап алуға тырысу, бұл Сіздің Банкпен карточка ұстаушы ретіндегі сәйкестендіру тәртібін айтарлықтай жылдамдатады;

1.16. карточка жоғалған, ұрланған немесе Сіздің карточқаңызды санкцияланбаған алып алу байқалған жағдайда Банктің тәулік бойғы Қызмет телефондарына: +7 (7172) 691 691, 595 595; 595 (ҚР аумағында мобилді телефоннан қоңырау шалу тегін) қоңырау шалып, карточкаға дереу тежеу қою керек;

1.17. қызмет көрсетуде қиындықтар туындаған жағдайда +7 (7172) 691 691, 595 595; 595 (ҚР аумағында мобилді телефоннан қоңырау шалу тегін) телефондарына қоңырау шалыңыз немесе клиенттерге қызмет көрсететін менеджермен хабарласып, бас тарту оқиғасы болған күнді/уақытты, операция сомасын және ұйымның атауын хабарлаңыз;

1.18. алаяқтық деңгейі өте жоғары елдерге (тізім қоса беріледі - № 1 қосымша) келгенде алаяқтық операциясының қаупін төмендету үшін осы Ережеде баяндалған барлық қауіпсіздік шараларын мұқият сақтаңыз;

1.19. карточкалық алаяқтық деңгейі өте жоғары елдерге (тізім қоса беріледі - № 1 қосымша) келген жағдайда төмендегі қауіпсіздік шараларын жүргізу қажет:

- ✓ банкоматтарда немесе сауда орындарында операция жүргізу үшін қосымша карточка немесе Nova Instant жылдам карточкасын шығару;
- ✓ мобилді банкинг арқылы төлем карточкасы бойынша ең төменгі шектелімді белгілеу немесе шығыс операцияларының шектелімін жабу;
- ✓ SMS –хабарлама қызметін қосу.

1.20. Осы елдерге келгеннен кейін 3 (үш) жұмыс күні ішінде алаяқтық деңгейі өте жоғары елдерде карточканы пайдалану тоқтату сәтінен бастап карточканы қайта шығару үшін Банкке хабарласу қажет.

## **2. Карточканы пайдаланумен операциялар жүргізген кезде алдын ала сақтандыру шаралары**

2.1. Карточка бойынша барлық операцияны Өзіңіздің қатысуыңызбен ғана жүргізуді талап етіңіз. Әр түрлі алаяқтық әрекеттерді (мыс., карточканың көшірмесін әзірлеу үшін магнит жолағын толық көшіру) болдырмас үшін карточканың көз алдыңыздан жоғалып кетуін болдырмауға тырысыңыз;

2.2. карточканың алдыңғы және сыртқы бетінің көшірмесінің алып алынуын, карточканың суретке түсіріп алынуын және т.б. болдырмаңыз;

2.3. түбіртекке қол қояр алдында операция сомасы мен валютаның дұрыс көрсетілгеніне көз жеткізіңіз. Операция сомасы үшін бос (толтырылмаған) қатарлы түбіртекке қол қоймаңыз;

2.4. Касса аппаратымен немесе төлем терминалымен тікелей біріктірілген арнайы құрылғыда (ПИН-пад) ПИН-кодты енгізіңіз. Түрлі құрылғыларда ПИН-кодты қатарынан енгізу ұсынысына жол бермеңіз;

2.5. Карточканы сенім тудыратын сауда кәсіпорындарында ғана төлемге көрсетіңіз. Карточканы пайдаланумен төмендегі сауда және қызмет көрсету кәсіпорындарында операция жүргізген кезде ерекше сақтықты сақтаңыз: ойын-сауық орталықтары, зергерлік салондары, кәдесый дүңгіршектері, туристік агенттіктер, интернет-қызметтері (билетке тапсырыс беру, тауарларға/қызметтерге төлем және т.б.) бұл жөнінде Шығыс

Еуропа елдеріне, Азия-Тынық мұхит аймақтары елдеріне, алаяқтық жоғары деңгейдегі елдерге саяхат кезінде ерекше есте сақтау маңызды;

- 2.6. Карточкаға сенімді жоғалту тәуекелін азайту үшін тауарлар сатудан басқа қолма қол есеп айырысумен айналысатын сауда-сервис ұйымдарында қолма қол есеп айырысудан қашқақтаңыз. Бұл мақсатта қауіпсіз жерлердегі (банк бөлімшесі, мемлекеттік мекемелер, ірі сауда кешендері, қонақүйлер, әуежайлар және т.б.) қолма қол ақша беру пункттерін немесе банкоматтарды пайдаланыңыз;
- 2.7. Сауда және қызмет көрсету кәсіпорнымен немесе POS-терминалдар түбіртектерінің, Сіздің карточкалық операция (мыс., қонақүй шоттары) жүргізгеніңізге байланысты өзге құжаттардың даналарын 6 ай ішінде сақтаңыз;
- 2.8. Егер карточка бойынша операция қабылданбаса және тауарға (қызметке) төлем қолма-қол қаражатпен жүргізілсе, қолма қол төлемді растайтын тауар түбіртегін 2 (екі) ай сақтау;
- 2.9. Банкоматты пайдаланар алдында оның сыртқы түрін байқау керек, егер қандай-да бір бөгде бұйымдар, заттар, сымдар, құрылымдық өзгерістер (сызаттардың ізі, жабысқақ таспалар және т.б.) байқалса, сондай-ақ банкоматта күмәнді камералар байқалса, өзге банкоматты пайдалану;
- 2.10. Егер банкомат тұрған жабық бөлмеге кірген кезде ПИН-кодты енгізуді талап етілген құрылғы орнатылған болса, оны пайдаланбаңыз. Банк банкоматтар мен қызмет көрсетудің өзге терминалдары орнатылған арнайы жабық бөлмелерге қол жеткізу үшін төлем карточкаларын пайдаланбауды ұсынады;
- 2.11. Ақшаны ала және санай тұрып, Сізді бөгде адамдар бақылап тұрмағанына көз жеткізіңіз;
- 2.12. Техникалық проблемалардың туындауы салдарынан банкомат/өзіне-өзі қызмет көрсету құрылғысы Сіздің карточкаңызды алап алған жағдайда карточканы қашан және қай жерде алуға болатындығын нақтылау үшін банкомат қызметі көрсетілетін ұйымға хабарласыңыз. Банктің тәуліктік қызмет көрсету Қызметінің телефондарына байланысып, карточкаға уақытша тежеу қойыңыз.

### ***3. Интернет, телефон/факс, почта желісі арқылы тауарларларға (жұмыстарға, қызметтерге) қолма-қол ақшасыз төлем операцияларын жүргізу кезіндегі сақтандыру шаралары***

- 3.1. Интернетте операциялар жүргізу үшін Банк MasterCard Virtual карточкасын пайдалануды және шотты толықтыруды алдағы төлемнің тікелей сомасына жүргізуді өтініп сұрайды.
- 3.2. Белгілі сайттарды немесе сенім білдіретін сайттарды пайдаланыңыз. Карточканың деректемелерін таныс емес немесе күмәнді сайттарға қалдырмаңыз;
- 3.3. Интернет-дүкендерде операциялар жүргізгенде дүкенде клиенттің мәліметтерін қорғайтын жарияланған міндеттемелердің болуын, және сайтта ұйымның байланыс мәліметтерінің болуын бақылаңыз. Мүмкіндігінше, сайтта көрсетілген мекенжай мен телефонның дұрыстығына көз жеткізіңіз;
- 3.4. Интернет желісі, телефон/факс, пошта арқылы тауарларға/қызметтерге қолма-қол ақшасыз есеп айырысу операцияларын жүргізген кезде Сізден CVC2/CVV2 (қауіпсіздік кодының үш саны) көрсетуді сұрауы мүмкін. Осы мән карточканың сыртқы жағына (қол қою үшін жолақта басылған соңғы немесе арнайы қатардағы оң жақтағы үш сан) орналасқан және Банктің клиентті қосымша тексеруі үшін қызмет етеді;
- 3.5. Назар аударыңыз, Web-сайттар құпия ақпаратты (тауарға/қызметтерге тапсырыс беру үшін клиенттерге электрондық нысандарды толтыру және банктік шоттардың, карточкалардың деректемелерін, ПИН-кодты қоса, көрсету ұсынылады) алу мақсатында алаяқтармен пайдаланылуы мүмкін. Мысалы, белгілі нақты әрекет етпейтін ұйым және т.б. ұсынатын Интернет-дүкеннің, «бір күндік дүкеннің» сайт-сынары

сияқты алаяқтық түрлері кездеседі. Интернет желісі арқылы операциялар жүргізуге және Өзіңіздің дербес ақпаратыңызды және Өзіңіздің карточкаңыз туралы ақпаратты ұсынуға ұқыпты болыңыз.

**КАРТОЧКАҒА МЫНА ЖАҒДАЙЛАРДА ДЕРЕУ ТЕЖЕУ ҚОЙЫҢЫЗ:**

- ✓ Сіздің карточкаңыз ұрланған;
- ✓ Сіздің карточкаңыз жоғалған;
- ✓ Егер Сіз карточканың төлем деректемелерінің өзге адамдарға мәлім болғанына күмәнданған;
- ✓ Банкомат карточканы алып алған;
- ✓ Сіз жасалмаған операция туралы SMS-хабарлама алған;
- ✓ Сіз карточка бойынша санкцияланбаған транзакциялар жүргізілгенін байқаған жағдайларда.

*Қажет жағдайда Сіз «My Kassa жүйесі арқылы карточкаға дербес тежеу қоя аласыз.*

Сұрақтар туындаған жағдайда Банктің тәулік бойғы Қызметіне: +7 (7172) 691 691, 595 595; 595 (ҚР аумағында мобилді телефоннан қоңырау шалу тегін) қоңырау шалыңыз.

Төлем карточкасымен қызмет көрсетілген кездегі Қауіпсіздік Ережесіне

№ 1 қосымша

**Төлем карточкаларын пайдаланған кезде аса сақ болу бұлтартпай сұралатын карточкалық алаяқтық тәуекелі жоғары деңгейдегі елдердің тізімі:**

Алжир	Ирак	Марокко	Сирия
Австралия	Иран	Мексика	Словакия
Албания	Ирландия	Мозамбик	Словения
Аргентина	Испания	Молдова	Сомали
Ауғанстан	Италия	Монако	АҚШ
Белоруссия	Йемен	Монтенегро	Сьерра-Леоне
Бельгия	Камбоджа	Намибия	Таиланд
Болгария	Канада	Нигер	Тайвань
Боливия	Катар	Нигерия	Тунис
Босния және Герцеговина	Кения	Нидерланды	Түркия
Бразилия	Кипр	Никарагуа	Өзбекстан
Венгрия	Колумбия	Жаңа Зеландия	
Ұлыбритания	Корея	БАӘ	Филиппины
Венесуэла	Косово	Оман	Финляндия
Вьетнам	Коста-Рика	Пәкістан	Франция
Гаити	Куба	Палестина	Хорватия
Гамбия	Қырғызстан	Панама	ОАР —Орталықафрика Республикасы
Гватемала	Лаос	Парагвай	Чад

Гвинея	Латвия	Перу	Черногория
Германия	Ливан	Польша	Чехия
Гондурас	Ливия	Португалия	Чили
Гонконг	Литва	Пуэрто-Рико	Швейцария
Греция	Люксембург	Ресей Федерациясы	Швеция
Дания	Мавритания	Руанда	Шри-Ланка
Доминикан Республикасы	Македония	Румыния	Эквадор
Египет	Малайзия	Сауд Аравиясы	Эстония
Зимбабве	Мали	Сенегал	Эфиопия
Израиль	Мальдивы	Сербия	Оңтүстік Африка Республикасы
Үндістан	Мальта	Украина	Ямайка
Индонезия	Норвегия	Сингапур	Жапония