

ПРАВИЛА ПОЛЬЗОВАНИЯ ПЛАТЕЖНОЙ КАРТОЙ

1. Общие рекомендации

1.1. Никогда не разглашайте ПИН-код третьим лицам, в том числе родственникам, знакомым, сотрудникам Банка, кассирам и лицам, которые пытаются помочь Вам при использовании платежной карты.

1.2. ПИН-код необходимо запомнить или хранить его отдельно от платежной карты в недоступном для посторонних, в том числе родственников, месте. Не допускается надпись ПИН-кода на платежной карте.

1.3. Никогда не передавайте платежную карту для использования другим лицам, в том числе родственникам.

1.4. Во время получения платежной карты поставьте свою подпись на её обратной стороне в месте, которое предназначено для подписи держателя платежной карты. Это уменьшает риск использования платежной карты без Вашего согласия в случае её потери.

1.5. Будьте внимательны к условиям хранения и использования платежной карты. Не подвергайте платежную карту механическим, температурным и электромагнитным воздействиям, а также избегайте попадания на нее влаги. Платежную карту нельзя хранить вместе с мобильным телефоном, бытовой и офисной техникой и другими магнитными носителями/устройствами.

1.6. Контактный телефон Банка указан на обратной стороне платежной карты. Рекомендуем иметь при себе контактные телефоны Банка, номер платежной карты на других носителях информации: в записной книжке, мобильном телефоне и т.п. для оперативной связи с Банком в нестандартных ситуациях.

1.7. Не рекомендуется отвечать на электронные письма, в которых от имени Банка предлагается предоставить персональные данные или данные платежной карты. Не нужно открывать страницы в сети Интернет, указанные в письмах, поскольку это могут быть страницы-двойники, через которые могут осуществляться незаконные действия/сомнительные операции с использованием данных платежной карты.

1.8. Не разглашайте и не сообщайте персональные данные или информацию о платежной карте (в том числе ПИН-код) по требованию любых посторонних лиц. В случае возникновения такой ситуации позвоните в Банк и сообщите об этом факте.

1.9. Помните, что Банк никогда не запрашивает по электронной почте или мобильному телефону персональную информацию у своих клиентов (номер платежной карты, ПИН-код, номер счета, данные документа, удостоверяющего личность/паспорта). Информационное взаимодействие с Банком осуществляйте только с использованием контактных данных, оговоренных в документах, получаемых непосредственно в отделениях и пунктах обслуживания Банка.

2. Общие рекомендации по использованию банкоматов

2.1. Рекомендовано осуществлять операции в банкоматах, установленных в безопасных местах (учреждениях, банках, крупных торговых центрах, магазинах, гостиницах и т.д.).

2.2. Перед использованием банкомата осмотрите его на предмет наличия дополнительных приборов, не соответствующих его конструкции и расположенных в месте набора ПИН-кода и в месте, предназначенном для приема платежных карт. В случае выявления указанных устройств, не пользуйтесь услугами такого банкомата и по возможности сообщите по телефону, указанному на банкомате, о данном случае в Банк, который является владельцем банкомата.

2.3. Убедитесь, что банкомат работает (экран дисплея высвечивает приветствие или осуществляется последовательная смена изображений с информацией).

2.4. Вставьте в приемник банкомата, расположенный справа экрана дисплея, платежную карту лицевой стороной вверх так, чтобы номер платежной карты был расположен слева от центра платежной карты.

2.5. Набирайте ПИН-код таким образом, чтобы лица, находящиеся рядом, не смогли его увидеть, прикрыв клавиатуру при наборе рукой или телом.

2.6. Будьте внимательны при вводе ПИН-кода, так как у Вас есть только 3 попытки ввода правильного ПИН-кода. При третьем ошибочном вводе ПИН-кода карточка будет изъята банкоматом. Если это произошло, пожалуйста, свяжитесь с Банком.

2.7. Если банкомат работает некорректно (например, долгое время находится в режиме ожидания, самопроизвольно перезагружается), откажитесь от услуг такого банкомата и попробуйте отменить текущую операцию, нажав на клавиатуре кнопку «Отмена», и дождитесь возвращения платежной карты.

2.8. После получения наличных в банкомате необходимо пересчитать полученные деньги и убедиться в том, что платежная карта была возвращена банкоматом, дождаться выдачи чека в случае его запроса и только после этого отходить от банкомата.

2.9. Помните, что с целью обеспечения безопасности выполнения операций с использованием платежной карты на большинстве банкоматов установлено ограниченное время на получение карты (как правило, 10-30 секунд), после которого платежная карта изымается банкоматом, как забытая.

2.10. Рекомендуется распечатывать и сохранять чеки (для дальнейшей сверки указанных в них сумм с выпиской о движении средств по счету).

3. Общие рекомендации по оплате стоимости товаров (услуг, работ) в торговой сети

3.1. Не используйте платежную карту в торговой сети, если торговец/продавец /кассир вызвал у вас недоверие.

3.2. Расчеты с использованием платежных карт должны производиться только в Вашем присутствии. Это обеспечит снижение риска неправомерного получения Ваших персональных данных, нанесенных на платежной карте.

3.3. При использовании платежной карты для оплаты товаров или услуг продавец/кассир вправе требовать от держателя карты представить документ, подтверждающий личность, подписать квитанцию или ввести ПИН-код. Обязательно сверяйте сумму, которая указана в квитанции, со стоимостью товара или услуги.

3.4. При вводе ПИН-кода следует убедиться, что третьи лица, которые находятся в непосредственной близости к Вам, не смогут его увидеть.

3.5. Сохраняйте квитанцию в течение трех месяцев, для проверки проведенной операции с выпиской о движении средств по карточному счету.

4. Осуществление операций через сеть Интернет

4.1. Никогда не используйте ПИН-код при заказе товаров или услуг через сеть Интернет, а также по телефону/факсу.

4.2. Не используйте информацию о платежной карте, ПИН-код, пароли доступа, сроки действия и т.д. в переписке в сети Интернет и почтовой переписке.

4.3. Используйте страницы (сайты/порталы) только известных и проверенных интернет-магазинов.

4.4. Следует установить на свой компьютер антивирусное программное обеспечение и регулярно осуществлять его обновление и обновление программных продуктов (операционной системы, прикладных программ) для защиты от проникновения вирусов, которые способны незаконно получать персональную информацию.

4.5. Все сайты, которые осуществляют операции с использованием платежных карт, имеют логотипы, подтверждающие сертификацию осуществления данных операций международными платежными системами.

4.6. При оплате по платежной карте через Интернет:

4.6.1. Позвоните в Банк по телефону +7 72 73 305-305 или 7722 с мобильного (круглосуточно) и попросите менеджера отключить блокировку карты для оплаты товаров/услуг через Интернет на срок до 3 дней. Если Вы хотите снять блокировку карты на более длительный срок, необходимо обратиться в филиал Банка и написать Заявление.

4.6.2. Зайдите на сайт <https://my.smartbank.kz/> для снятия/установления дополнительных ограничений на проведение интернет-операций. Перейдите в меню «Заявления» - «Доступ на интернет-транзакции по карте». В открывшемся меню выберите карту (при наличии нескольких карт), по которой требуется снять/установить ограничения. После заполнения данных необходимо кликнуть "Далее". В открывшемся окне перепроверьте данные и выберите средство авторизации (при наличии нескольких средств авторизации), введите код авторизации и кликните "Далее". Поручение будет принято к обработке. Результат исполнения по поручению можно будет просмотреть в меню "История поручений", во вкладке "Заявления".

5. Нестандартные ситуации

5.1. Ваша платежная карта потеряна или украдена:

5.1.1. Немедленно позвоните в Банк по телефону +7 72 73 305-305 или 7722 с мобильного (круглосуточно) и заблокируйте платежную карту. Блокировка платежной карты осуществляется путем идентификации (ФИО, число, месяц и год рождения) и кодовому слову, предоставленному Вам при открытии счета, в случае если Вы забыли кодовое слово, необходимо озвучить дату и/или сумму последней проведенной транзакции по платежной карте. В случае не предоставления вышеуказанной информации, блокировка платежной карты невозможна, в связи с чем Вам необходимо обратиться в отделение Банка.

5.1.2. В кратчайшее время предоставить письменное заявление на блокировку платежной карты в любое отделение Вашего Банка. Дальнейшее разблокирование или выпуск новой платежной карты осуществляется при обращении в Банк и подачи письменного заявления.

5.1.3. Зайдите на сайт <https://my.smartbank.kz/> выберите карту в разделе просмотра карточных счетов и карт, нажмите на кнопку на карте «Блокировать/Разблокировать» или откройте заявление на блокирование/разблокирование в разделе «Заявления».

Система ДБО «SMARTBANK» позволяет заблокировать платежную карту временно или постоянно:

✓ временное блокирование применяется в случае, если Вы желаете на время запретить операции с использованием платежной карты, например, не можете вспомнить, куда спрятали платежную карту, но уверены в том, что Ваша платежная карта не украдена. В случае обнаружения платежной карты, ее можно разблокировать и возобновить пользование платежной картой;

✓ постоянное блокирование применяется в случае, если Ваша платежная карта была украдена либо утеряна. После блокирования платежную карту нельзя разблокировать, ее необходимо переыпустить, обратившись в любое отделение Банка.

ВНИМАНИЕ! За постоянное блокирование платежной карты может взиматься комиссия согласно тарифам Банка.

5.2. Вы потеряли (забыли) ПИН-код:

5.2.1. Для восстановления ПИН-кода Вам необходимо обратиться в отделение Банка для заказа новой платежной карты и последующего установления нового ПИН-кода на новую платежную карту.

5.2.2. Зайдите на сайт <https://my.smartbank.kz/> для смены ПИН-кода. Перейдите в меню «Заявления» - «Установка/Смена ПИН-кода на карте». В открывшемся меню выберите карту (при наличии нескольких карт), по которой требуется произвести смену ПИН-кода. Далее в поле "ПИН-код" введите четырехзначный код. После чего введенный код необходимо продублировать во втором поле - "Подтвердите ПИН-код". После заполнения данных необходимо кликнуть "Далее". В открывшемся окне перепроверьте данные и выберите средство авторизации (при наличии нескольких средств авторизации), введите код авторизации и кликните "Далее". Поручение будет принято к обработке. Результат исполнения по поручению можно будет просмотреть в меню "История поручений", во вкладке "Заявления".

5.3. Ваша платежная карта не может быть считана банкоматом или терминалом:

5.3.1. Возможно, загрязнена магнитная полоса платежной карты. Возьмите любую мягкую сухую ткань и тщательно протрите магнитную полосу, не допуская ее механического повреждения.

5.3.2. Если платежная карта не работает после этого, обратитесь в Банк по указанным выше телефонам для оказания помощи со стороны работников Банка.

5.4. Вы забыли платежную карту в банкомате или она была изъята банкоматом:

5.4.1. Запомните наименование Банка, в банкомате которого была забыта (изъята) карточка, местонахождение банкомата, дату и время изъятия карты.

5.4.2. Позвоните в Банк и выясните причину изъятия платежной карты и при необходимости заблокируйте её для ограничения рисков незаконных действий/сомнительных операций с использованием Вашей платежной карты.

5.4.3. В случае, если Ваша карта была забыта Вами (изъята) в связи со сбоями в работе оборудования, связи и программного обеспечения, Вы можете получить её в Банке, банкоматом которого была изъята платежная карта. Обратитесь в Банк, где была выдана платежная карта. Работники Банка проконсультируют Вас о порядке, дате и месте получения Вашей платежной карты.

ВНИМАНИЕ! Карты с истекшим сроком действия и поврежденные платежные карты возврату клиенту не подлежат. Для получения новой платежной карты Вам необходимо обратиться в отделение Банка.