



Dermishian Movses

moso010101@bk.ru

АО «Kaspi Bank» (далее – Kaspi), рассмотрев Ваше заявление вх. № 001-113-101/1062 от 22.04.2026г., сообщает следующее.

Нормативным правовым актом, регулирующим порядок обслуживания платёжной карты, являются Правила выпуска платежных карточек, а также требований к деятельности по обслуживанию операций с их использованием на территории Республики Казахстан, утверждённых Постановлением Правления НБРК от 31.08.2016 г. №205 (далее – Правила).

Согласно пункту 76 Параграфа 4 Правил: «Платеж, осуществленный с использованием платежной карточки, является санкционированным, если при осуществлении платежа платежная карточка не заблокирована эмитентом, не истек срок ее действия и платежная карточка использована для осуществления платежа в соответствии с договорами, заключенными между участниками системы платежных карточек, в которой осуществлен платеж».

25.09.2024г. Вами в Kaspi было подано Заявление на получение Kaspi Gold (далее – Заявление) и выдана платежная карточка (далее – Карта).

Подписанием Заявления Клиент подтвердил, что ознакомился с Договором присоединения к обслуживанию платежной карты и текущего счета (далее-Договор), размещенными на сайтах www.kaspi.kz, www.kaspi.kz.

Согласно пункту 10.8. Договора, Kaspi возвращает деньги Клиенту по обоснованной претензии только после того, как они были возвращены к Kaspi, соблюдая нормы и правила Kaspi и/или Международной Платежной Системы.

Расходные операции, указанные в Обращении, совершенные Вами по Карте, прошли успешно.

Согласно пункту 71. Правил выпуска платежных карточек, а также требований к деятельности по обслуживанию операций с их использованием на территории Республики Казахстан утверждённых постановлением Правления Национального Банка Республики Казахстан от 31 августа 2016 года № 205, в случае отказа держателя платежной карточки от товаров, работ или услуг, приобретенных с использованием платежной карточки, возврат денег держателю платежной карточки производится предпринимателем путем осуществления безналичного платежа в пользу держателя платежной карточки в порядке, предусмотренном договорами, заключенными между участниками системы платежных карточек.

Таким образом, Kaspi не может самостоятельно осуществить возврат денег без возврата денег Kaspi от поставщиков услуг и рекомендует Вам осуществить действия по возврату денег в установленном законодательством порядке.

Обращаем Ваше внимание, что согласно пункту 9.1. Взаимоотношения между предприятием торговли и сервиса и Клиентом по предоставлению товаров / работ / услуг (комплектование, установка, техническое, сервисное и гарантийное обслуживание) регулируются между предприятием торговли и сервиса и Клиентом самостоятельно без участия Kaspi. Kaspi не несет ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение договора поставки товара/работ/ услуг во всех случаях.

Рекомендуем Вам, обратиться непосредственно к поставщикам услуг.

В случае если данные платежи совершены путем совершения мошеннических действий и на основании действий, вводящих в заблуждение или обмана, рекомендуем обратиться в правоохранительные органы.

В связи с изложенным сообщаем, что законных оснований и оснований, содержащихся в договорах, заключенных с Вами, обязывающих Kaspi предоставить Вам такую информацию, не имеется.

С Уважением,



подпись

Онланова С.О.
Начальник Управления по работе с клиентами
Департамента качества

Исполнитель: Әсілханова А.С
Тел.: +7 (727) 258 59 55 вн.50114