

ПРОЕКТ OGO
Часто задаваемые вопросы

№	Вопрос	Ответ
1. Общие вопросы		
1	Почему принято решение закрыть проект OGO?	В связи с завершением сотрудничества Jusan Bank и Кселл, открытие новых продуктов не планируется, ранее открытые продукты OGO завершают срок жизни в Jusan Bank без пролонгации (продления).
2	Почему принято решение перевести продукты OGO в Jusan Bank?	В связи с завершением сотрудничества Jusan Bank и Кселл, продукты OGO становятся недоступными в мобильных приложениях Kcell и activ. Для доступа к продуктам OGO, Вам необходимо использовать мобильное приложение Jusan.
3	Почему в OGO недоступны для открытия новые продукты?	Новые продукты OGO недоступны для открытия с 15 апреля 2025 года в связи с завершением сотрудничества Jusan Bank и Кселл.
4	Продукты OGO будут отображаться отдельно, как сейчас в мобильных приложениях Kcell и activ или будут в списке продуктов Jusan Bank в мобильном приложении Jusan?	Вы можете увидеть продукты OGO в списке продуктов Jusan Bank в мобильном приложении Jusan.
5	Куда я могу обращаться по вопросам, связанным с продуктами OGO?	<p>1. По всем продуктам OGO (кроме инвестиций OGO) Вам необходимо обращаться в Call-center Jusan Bank по тел. 7711 (звонок с мобильных телефонов бесплатный) или +7 7172 587 711 (при нахождении за пределами РК), либо обратиться в отделение Jusan Bank.</p> <p>2. По накопленным бонусам OGO Вам необходимо обращаться в контакт-центр Кселл.</p> <p>3. По инвестициям OGO, для консультаций и технической поддержки Вам необходимо обращаться в компанию Jusan Invest по следующим контактам:</p> <ul style="list-style-type: none"> - WhatsApp: +7 (700) 511 1000; - звонки: +7 (707) 264 4000; - электронная почта: info@jusaninvest.com.
6	Как я могу получить доступ к продуктам OGO?	Для работы с продуктами OGO Вам необходимо установить мобильное приложение Jusan, скачав его с Google Play (для телефонов с Android) или App Store (для телефонов с iOS).
2. Карты OGO		
1	Почему я не могу открыть карту OGO в мобильных приложениях Kcell и activ?	В связи с завершением сотрудничества Jusan Bank и Кселл, карты OGO более не будут доступны к открытию в мобильных приложениях Kcell и activ.
2	Почему сервис OGO отключается в мобильных приложениях Kcell и activ?	В связи с завершением сотрудничества Jusan Bank и Кселл.
3	Почему моя карта OGO больше не отображается в мобильных приложениях Kcell и activ? Что будет с моей действующей картой OGO?	В связи с завершением сотрудничества Jusan Bank и Кселл, карты OGO более не будут отображаться в мобильных приложениях Kcell и activ. Действующая карта OGO будет действовать до истечения срока ее действия и будет отображаться в мобильном приложении Jusan.

4	Изменятся ли условия по карте OGO после перехода в мобильное приложение Jusan?	После перехода в мобильное приложение Jusan условия по карте OGO останутся прежними.
5	Что будет по истечении срока действия карты OGO?	Карта перестанет действовать по истечении срока. Карту необходимо будет закрыть через мобильное приложение Jusan или в отделении Банка.
6	Какие операции будут доступны в мобильном приложении Jusan по моей карте OGO?	В мобильном приложении Jusan по карте OGO будут доступны переводы и платежи.
7	Каким образом можно пополнить карту OGO?	Можно пополнить как карту, также банковский счет карты следующими способами: 1. перевести средства внутри Банка в мобильном приложении Jusan; 2. перевести с карты другого банка; 3. наличными в отделениях Банка; 4. через Касса24, Yurta, ИТК.
8	Каким образом можно снять наличные с карты OGO	Снятие наличных средств возможно: 1. через функцию «Снятие по коду» в банкоматах Банка; 2. в банкоматах с использованием пластиковой карты OGO; 3. в отделении Банка.
9	Где узнать реквизиты своей карты?	1. Реквизиты карты отображаются в мобильном приложении Jusan в разделе «Мой Банк», далее «Реквизиты». Также, узнать реквизиты возможно позвонив в Call-center Банка по тел. 7711 (бесплатный звонок с мобильных телефонов) или +7 7172 587 711 (при нахождении за пределами РК), либо обратиться в отделение Банка.
10	Что такое CVV/CVC по карте OGO, где он находится и для чего он нужен?	CVV/CVC по карте OGO - это трехзначный код для подтверждения подлинности карты. Данные CVV/CVC отображаются в разделе «Мой Банк», далее «Реквизиты». CVV/CVC используется при совершении покупок в интернете и является конфиденциальной информацией, поэтому Банк настоятельно рекомендует не сообщать данные CVV/CVC третьим лицам, даже если они представляются сотрудниками Банка.
11	Как я могу перевыпустить виртуальную/физическую карту OGO?	Вы не сможете перевыпустить виртуальную/физическую карту OGO, так как карта не подлежит перевыпуску.
12	Как я узнаю, когда истекает срок действия моей карты?	Срок действия карты (месяц/год) отображается в реквизитах карты в мобильном приложении Jusan.
13	Какая комиссия при переводах по карте OGO?	Какая комиссия при переводах по карте OGO: 1. с карты OGO на другую карту/счет, открытые в Банке – без комиссии; 2. с карты OGO на карту другого Банка в РК - 0,5 %, мин 250 тенге (лимит на 1 операцию – 1 млн тенге).
14	Какая комиссия на снятие денег (обналичивание) в банкоматах по карте OGO?	Комиссия на снятие денег (обналичивание) в банкоматах по карте OGO: 1. в банкоматах Банка до 300 тыс. тенге в месяц без комиссии, свыше – 1% от суммы; 2. в банкоматах других банков на территории РК в месяц до 200 тыс. тенге (включительно) - без комиссии, свыше 200 тыс. тенге - 1% от суммы; 3. в банкоматах банков за пределами РК - 1% + 1 тыс. тенге.
15	Я потерял(а) карту OGO, как можно снять мои средства?	Снятие денежных средств с карты OGO (без предъявления карты) возможно следующими способами: 1. через функцию «Снятие по коду» в банкоматах Банка; 2. в отделении Банка.
16	Как я могу заблокировать или разблокировать платежную карту?	Блокирование (временная блокировка) и разблокирование карты OGO возможно в мобильном приложении Jusan.

17	Банкомат не выдал деньги, но с карты OGO сумма списалась. Что мне делать?	При спорной (диспутной) ситуации по карте в банкомате, Вам необходимо позвонить в Call-center Банка по тел. 7711 (бесплатный звонок с мобильных телефонов) или +7 7172 587 711 (при нахождении за пределами РК), либо обратиться в отделение Банка с заявлением, с указанием адреса и наименования банка, которому принадлежит банкомат. Ваше заявление будет рассмотрено в течение не более 30 (тридцать) календарных дней со дня обращения в Банк, а также не более 45 (сорок пять) календарных дней со дня получения такого обращения в случае использования платежной карточки за пределами РК. Рассмотрение и подготовка ответа на обращение проводятся в сроки, установленные законодательством РК и правилами платежных систем.
18	Банкомат изъял (не выдал) мою карту OGO, что делать?	Если банкомат не выдал карточку, то в первую очередь Вам необходимо заблокировать в мобильном приложении либо позвонить в Call-center Банка по номеру 7711 (звонок с мобильных телефонов бесплатный). После чего Вам необходимо обратиться в ближайшее отделение Банка и написать заявление об изъятии карты.
19	Как закрыть карту OGO?	Карту возможно закрыть через мобильное приложение Jusan или в отделении Банка.
20	В каких случаях невозможно закрыть карту в мобильном приложении Jusan?	Карта не подлежит закрытию в случаях: 1. если на счет наложен арест или другие ограничения, закрытие карты станет доступным только после снятия обременений со счета; 2. если по карте имеется непогашенная задолженность (просроченная/дебиторская в т.ч. по начисленным комиссиям и/или иные задолженности), закрытие карты станет доступным только после погашения задолженности; 3. если счет карты привязан к действующему депозитному договору, закрытие карты станет доступным после завершения срока действия договора; 4. если счет карты привязан к действующему кредитному договору (погашения ежемесячного платежа по займу осуществляется через платежную карту), закрытие карты станет доступным после полного исполнения обязательств по кредитному договору; 5. если на счете имеются заблокированные суммы, закрытие карты станет доступным только при отсутствии заблокированных сумм; при проведении расходных операций (оплата товаров и услуг, получение наличных денег и т.п.), Банк «блокирует» сумму операции, то есть исключает ее из суммы доступных средств до момента получения Банком подтверждения о совершении операции; срок блокировки суммы - не более 30 календарных дней с даты блокирования.
21	Как я могу получить выписку по карте OGO?	Выписку возможно получить в мобильном приложении Jusan или в отделении Банка.

3. Кредиты OGO

1	Что будет с действующими кредитами OGO?	Дальнейшее обслуживание открытых кредитов OGO будет доступно Вам в отделениях Jusan Bank или в мобильном приложении Jusan.
2	Как долго будут активными действующие кредиты OGO?	Действующие кредиты OGO будут активными до даты их полного погашения.
3	Можно ли будет получить новый кредит OGO после перехода в Jusan Bank, и на каких условиях?	Получение новых кредитов OGO недоступно с 15 апреля 2025 года. Вы можете получить новый кредит на действующих условиях Jusan Bank в отделениях Jusan Bank или в мобильном приложении Jusan.

4	В случае закрытия карты OGO по истечению срока, каким образом клиенты будут оплачивать кредит?	В таком случае Вам будет необходимо открыть карту Jusan Bank. После открытия карты, при погашении кредита в мобильном приложении Jusan, Вам будет необходимо выбрать счет для погашения, привязанный к открытой карте.
5	Будет ли доступно досрочное погашение действующего кредита OGO?	Операции доступные Вам в отделениях Jusan Bank: 1. полное досрочное погашение; 2. частичное досрочное погашение. Операции доступные Вам в мобильном приложении Jusan: 1. полное досрочное погашение; 2. частичное досрочное погашение; 3. плановое погашение.
6	Возможно ли привязать к кредиту OGO иные карты/счета в Jusan Bank в мобильном приложении Jusan?	Вы можете привязать к кредиту OGO иные карты/счета, открытые в Jusan Bank. Для этого при погашении кредита в мобильном приложении Jusan Вам будет необходимо выбрать счет для погашения, привязанный к соответствующей карте.
7	Какая информация и операции будут доступны по кредиту OGO в мобильном приложении Jusan?	Все операции по кредиту OGO Вам будут доступны в отделениях Jusan Bank и в мобильном приложении Jusan: 1. полное досрочное погашение; 2. частичное досрочное погашение; 3. плановое погашение. Также, Вам будет доступна информация об остатке ссудной задолженности, график погашения и информация по кредиту.
4. Депозиты OGO		
1	Что будет с депозитами OGO?	Открытые депозиты OGO будут активными до даты их завершения.
2	Можно ли будет открыть новый депозит OGO после перехода в Jusan Bank, и на каких условиях?	Открытие новых продуктов OGO будет недоступно с 15 апреля 2025 года.
3	По условиям депозита предусмотрена автопродлонгация в неограниченном количестве. После перехода в мобильное приложение Jusan будет ли депозит продлонгирован?	Автопродлонгация для депозитов OGO с даты завершения проекта OGO 1 мая 2025 года не предусмотрена.
4	Будет ли доступен перевод между счетами с депозита на карту Jusan или наоборот?	Переводы между счетами с депозита на карту Jusan и с карты на депозит будут доступны для Вас.
5	Какая будет комиссия при снятии наличных с депозита OGO?	Комиссии при снятии с депозита OGO сумм, находящихся на счете менее 15 календарных дней, составляют: 1. в тенге – 1%, минимальная сумма комиссии 200 тенге; 2. в иностранной валюте – 1,2%, минимальная сумма комиссии 200тг (эквивалент в валюте счета); 3. сумма, находящаяся на счете более 15 календарных дней – без комиссии.

6	Можно ли снять часть денег с депозита OGO?	Возможно частичное изъятие денег в пределах неснижаемого остатка, с сохранением начисленного вознаграждения в соответствии с требованиями Jusan Bank.
7	Где я могу посмотреть условия по открытому депозиту OGO?	Вы можете ознакомиться с условиями в мобильном приложении Jusan в разделе «Мой банк», в секции «Депозиты».
8	Гарантируется ли депозит OGO Казахстанским фондом гарантирования депозитов?	Депозит OGO является объектом гарантирования депозитов физических лиц в сумме до 10 млн тенге, в иностранной валюте 5 млн тенге с учетом начисленного вознаграждения и требований законодательства РК для коммерческих банков.
5. Бонусы OGO		
1	Перейдет ли бонусная программа Kcell в Jusan Bank?	Нет, бонусная программа не перейдет из Kcell в Jusan Bank.
2	Что будет с остатками бонусов OGO?	Накопленные бонусы OGO хранятся у абонентов Kcell на отдельном счете, доступном в мобильных приложениях Kcell и activ. Бонусы абоненты смогут использовать после вывода продуктов из мобильных приложений Kcell и activ. Срок действия бонусов составляет 12 месяцев с даты начисления.
3	Будет ли отображаться информация по начисленным бонусам в мобильном приложении Jusan?	Нет, информация по бонусам не отображается в мобильном приложении Jusan.
4	Возможно ли будет тратить бонусы в мобильном приложении Jusan?	Нет, бонусы OGO недоступны в мобильном приложении Jusan.
6. Инвестиции OGO		
1	Вопросы по инвестициям OGO	Jusan Bank не поддерживает инвестиции OGO. Для консультаций и технической поддержки по инвестициям OGO Вам необходимо обращаться в компанию Jusan Invest по следующим контактам: - WhatsApp: +7 (700) 511-10-00; - звонки: +7 (707) 264-40-00; - электронная почта: info@jusaninvest.com .