

## **Обеспечение непрерывности оказания электронных банковских услуг**

**Уважаемые клиенты,**

АО «Ситибанк Казахстан» (далее – Банк) информирует о том, что в целях обеспечения гарантированного уровня непрерывности предоставления клиентам электронных банковских услуг Банк реализует комплекс мероприятий по обеспечению продолжения ключевой деятельности в случае непредвиденных обстоятельств.

В соответствии с внутренними требованиями Банка и законодательством Республики Казахстан, при возникновении сбоев или иных внештатных ситуаций в работе информационных систем Банком обеспечивается восстановление функционирования основного центра обработки данных. В случае невозможности восстановления работы основного центра в установленные сроки, осуществляется автоматическое переключение на резервный центр. Стандартный норматив времени по переводу информационной системы на резервный центр составляет не более четырех часов с момента возникновения сбоя (простоя).

В соответствии с Правилами оказания банками, филиалами банков-нерезидентов Республики Казахстан и организациями, осуществляющими отдельные виды банковских операций, электронных банковских услуг, утвержденных Постановлением Правления Национального Банка Республики Казахстан от 31 августа 2016 года № 212, Банк вправе приостановить или прекратить предоставление электронных банковских услуг клиенту в следующих случаях:

- Нарушение клиентом условий и порядка получения электронных банковских услуг, установленных договором;
- Неисправность технических средств, обеспечивающих оказание электронных банковских услуг;
- По иным основаниям, предусмотренным законами о банках и банковской деятельности, о платежах и платежных системах, о ПОДФТ, Гражданским кодексом Республики Казахстан и договором.

В случае приостановления или прекращения предоставления электронных банковских услуг по вышеуказанным основаниям, Банк уведомляет клиента в в порядке и сроки, установленные договором.

При устранении причин, повлекших приостановление, оказание электронных банковских услуг возобновляется с последующим уведомлением клиента.

**С уважением,**

**АО «Ситибанк Казахстан»**

## **Ensuring the continuity of electronic banking services**

**Dear Clients,**

Citibank Kazakhstan JSC " (hereinafter referred to as "Bank") would like to inform that in order to ensure a guaranteed level of uninterrupted provision of the electronic banking services to clients, the Bank implements a set of measures aimed at ensuring continuity of key operations in the event of unforeseen circumstances.

In accordance with the requirements of the Bank's internal policies and Kazakhstan regulations, in the event of failures or other emergency situations in the operation of information systems, the restoration of the functioning of the main data processing center is ensured. If it is impossible to restore the operation of the main center within the established time frame, an automatic switch to the backup center is carried out. The standard time for transferring the information system to the backup center is no more than four hours from the moment of the failure (downtime).

In accordance with the Rules for the provision of electronic banking services by banks, branches of non-resident banks of the Republic of Kazakhstan, and organizations conducting certain banking operations, approved by the Resolution of the Management Board of the Kazakhstan National Bank dated August 31, 2016 No 212, the Bank has the right to suspend or terminate the provision of electronic banking services to the client in the following cases:

- Violation by the client of the conditions and procedure for obtaining electronic banking services established by the agreement;
- Malfunction of technical means ensuring the provision of electronic banking services;
- Other grounds provided for by the legislation of the Republic of Kazakhstan, on banks and banking activities, on payments and payment systems, as well as the Civil Code and the agreement

In the event of suspension or termination of the provision of electronic banking services due to the above grounds, the Bank notifies the client in the manner and within the term established by the agreement.

Once the reasons for the suspension are eliminated, the provision of electronic banking services are resumed with subsequent notification of the client.

**Sincerely,**

**Citibank Kazakhstan JSC**