**БЕКІТІЛДІ:**
**27 тамыз 2026 жыл № 11-26**
**«Ситибанк Қазақстан» АҚ**
**Директорлар кеңесінің шешімімен**

# «Ситибанк Қазақстан» АҚ-ның банк операцияларын және өзге де операцияларды жүзеге асырудың жалпы шарттары туралы қағидалары

## 1 Кіріспе

1.1 «Ситибанк Казахстан» АҚ (бұдан әрі – «Банк») 1998 жылдан бастап банктік қызметті жүзеге асырады және Қазақстан Республикасының Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігі берген 2026 жылғы 16 шілдедегі №1.1.832.138 банктік және өзге де операцияларды жүзеге асыруға арналған лицензия (әмбебап банктік лицензия) және 2020 жылғы 03 ақпандағы №1.2.247/81/30 бағалы қағаздар нарығында қызметті жүзеге асыруға арналған лицензия негізінде және Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасына сәйкес банктік қызметтерді және бағалы қағаздар нарығындағы қызметтерді көрсетеді.

1.2 Осы «Ситибанк Қазақстан» АҚ банк операцияларын және өзге де операцияларды жүзеге асырудың жалпы шарттары туралы қағидалар (бұдан әрі –«Қағида немесе Ереже») Қазақстан Республикасының «Қазақстан Республикасындағы банктер және банк қызметі туралы» Заң және Қазақстан Республикасының басқа нормативтік құқықтық актілері, Жарғы мен Банктің ішкі құжаттары негізінде және оларға сәйкес, Банкпен банктік заңнама және Банк лицензиясымен көзделген операцияларды жүргізу мақсатында әзірленген.

1.3 Банк банк қызметін Банктің Директорлар кеңесімен бекітілген осы Ережеге сәйкес жүзеге асырады.

1.4 Ереже мынадай мәліметтер мен рәсімдерді қамтиды:

- қабылданатын депозиттердің және ұсынылатын несиенің шекті сомалары мен мерзімдері;
- депозиттер мен несиелер бойынша сыйақы мөлшерлемелердің шекті өлшемдері;
- депозиттер мен несиелер бойынша сыйақы төлеу шарттары;
- Банкпен қабылданатын қамтамасыз етуге қойылатын талаптар;
- Банктік операцияларды жүргізу бойынша ставкалар мен тарифтер (соның ішінде ең төменгі және ең жоғарғы)
- Банк қызметін ұсыну туралы шешім қабылдаудың шекті мерзімі;
- банк қызметтерін ұсыну барысында туындайтын клиенттердің жүгінулерін қарау тәртібі;
- Банктің құқықтары мен міндеттері, олардың жауаптылығы;
- банк шоттарын ашу, жүргізу және жабу тәртібі, оның ішінде банк шоттарының түрлері мен шот валюталары, шот операцияларын шектеу негіздері мен тәртібі;
- банк салымы шарттарын жасасу тәртібі мен мерзімдерін, пайыздарды есептеу және төлеу мерзімдерін, сондай-ақ мерзімінен бұрын бұзу мерзімдері мен тәртібін қоса алғанда, депозиттерді қабылдау шарттары;
- шарттарды жасасу, өзгерту және бұзу тәртібі мен мерзімдерін, міндеттемелердің орындалуын қамтамасыз ету әдісіне қойылатын талаптарды, несиелерді беру және қайтару тәртібін және төлем қабілетсіз қарыз алушылармен өзара әрекеттесу рәсімдерін, соның ішінде кепілге салынған мүлікті өндіріп алу рәсімдерін қоса алғанда, банк несиесі қызметтерін ұсыну шарттары;
- Клиенттермен жұмыс жасау тәртібі туралы ереже;
- Банктің әр бөлімшелерінің өкілеттіктерін бөлу;
- Банктің Директолар кеңесі операциялар жүргізудің жалпы шарттарына енгізуге қажетті деп санайтын өзге шарттар, талаптар мен шектеулер.

1.5 Ереже ашық ақпарат болып табылады және коммерциялық немесе банк құпиясының мәні болмайды. Банк Ережені өзінің корпоративтік сайтында орналастырады және оларды клиенттің бірінші талабы бойынша оған танысу үшін ұсынады.

1.6 Ережеде банкаралық деңгейде жүзеге асырылатын операцияларды қоспағанда, Банкпен операцияларды жүргізудің стандартты шарттар белгіленген. Банкпен әртүрлі банк операциялар мен қаржы өнімдері бойынша операциялар жүргізуді нақты шарттары Банктің ішкі құжаттарында, сондай-ақ клиенттермен жасалатын нақты келісімшарттарда белгіленеді.

1.7 Банктің уәкілетті органымн бекітілген, Банк қызметінің әрекеттегі стратегиясы мен бағыттарына сәйкес Банк клиенттерінің нысаналы тобы ретінде ірі бизнес субъектілері болып табылатын заңды тұлғалар, сондай-ақ Ситидің жергілікті бөлімшелерінде қызмет алатын, ғаламдық клиенттері (бұдан әрі –«Клиенттің корпоративтік клиенттері») болып табылатын Қазақстан Республикасында тіркелген шетел компаниялардың еншілес ұйымдары мен құрылымдық бөлімшелері болып табылады. Бөлек қызметтер бойынша Банк клиенттері ретінде Банктің корпоративтік клиенттері болып табылатын жеке тұлғар, сондай-ақ Банктің өзінің жұмыскерлері болып табылады. Қалған санаттағы тұлғалар Банк клиенттерінің қатарына кірмейді.

1.8 Әбір әлеуетті де, ағымдағы корпоратвитік клиентке де қатысты қандай болса да банк қызметін ұсыну үшін Банкпен «Өз клиентіңмен таныс бол» міндетті алдын ала рәсімдер, сондай-ақ Банктің ішкі құжаттарымен, сондай-ақ Заңсыз жолмен алынған кірістерді заңдастыруға (жылыстатуға) және терроризмді қаржыландыруға қарсы іс-қимыл туралы Қазақстан Республикасының әрекеттегі заңнамасының талаптарымен белгіленген басқа қажетті клиентті тексерулер жүргізіледі.

## 2 Банк шоттарын ашу және жүргізу, депозиттерді қабылдаудың жалпы шарттары

2.1 Банк мынадай банк шоттарын ашып, жүргізеді:

- банк операцияларының бөлек түрлерін жүзеге асыратын банктеп мен бөлек ұйымдардың корреспондеттік шоттар;
- Банктің корпоративтік клиенттері –заңды тұлғалардың ағымдағы шоттары, коммерциялық карточкалық бағдарламалар бойынша ағымдағы шоттарды қоса алғанда, сондай-ақ бұрынырақ еңбекақы жобалары бойынша ашылатын, Банктің корпоративтік клиенттері болып табылатын жеке тұлғалардың ағымдағы шоттарын жүргізеді (соның ішінде олар бойынша операциялар төлем карточкаларын қолдана отырып жүргізілетіндер);
- Заңды тұлғаладың жинақтау шоттары (салымдары).

2.2 Банк шоттарын ашу және жүргізу Банкпен бекітілетін құжаттардың үлгілі нысандары (Банк шоты туралы шарттың стандартты талаптары мен Шот ашуға өтініш) негізінде жүзеге асырылады

2.3 Банк шотын ашу үшін клиент Банкке Қазақстан Республикасының заңнамасымен және Банктің ішкі құжаттарымен көзделген құжаттар жиынтығын ұсынады.

2.4 Қазақстан Республикасының заңнамасымен тікелей көзделген жағдайларда Банк салық органдарын шотты ашу және жабу туралы хабарландырады.

2.5 Банктік шоттар Банк пен клиент арасындағы келісімде және Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасында көзделген тәртіппен және негіздер бойынша жабылады.

2.6 Клиенттік шоттар бойынша операцияларға шектеулер (дебеттік операцияларды тоқтата тұру) Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасында көзделген жағдайларда және тәртіппен белгіленеді.

2.7 банк шоттары клиенттің таңдауы бойынша, Банктің ішкі құжаттарымен көзделетін болса, ұлттық валютада (теңге), АҚШ долларында, еуро және басқа валютада ашылуы мүмкін.

2.8 Банкте ашылатын банк шоттарының саны шектелмеген.

2.9 Жинақтаушы шоттар оларға салым орналастыру үшін көзделген. Банк салымдары – корпоративтік клиенттерге Банкте ақшаны сақтау, жинақтау және салым бойынша сыйақы алу түрінде пайда табуға қатысты клиенттің қажеттіліктеріне байланысты белгілі бір шарттарда өз атына немесе үшінші тұлғаның атына ақшаны сақтау немесе жинақтау мүмкіндігін ұсынатын өнімдер кешені. Салымдар (депозиттер) мерзімді және шарттыға бөлінеді.

Салымдар бойынша өнімдер мынадай негізгі топтарға бөлінеді:
- Банкте салымға орналастыруға уақытша бос қаражаты бар заңды тұлғаларға ұсынылатын өнімдер;
- Қазақстан республикасы аумағындағы қызметі Қазақстан Республикасының заңнамасын орындау мақсатында арнайы салымдарды орналастыруын көздейтін клиенттерге ұсынылатын өнімдер.

Депозит қабылдау кезінде Банк пен клиетн арасында банктік салым шарты немесе депозитті қабылдау мен берудің барлық талаптары көрсетілетін басқа шарт жасалады. Банктік салым шартымен көзделген салымның сомасы мен мерзімі Банкпен сәйкес түрдегі салым үшін белгіленген салымның шекті сомасы мен мерзімінен аспауы тиіс. Салым бойынша сыйақы мөлшері Банктің тиісті салым түрі үшін белгілеген ең жоғары пайыздық мөлшерлемеден аспауы керек.
Заңды тұлғалардың депозиттері бойынша сыйықыға сыйақыны есептеу күніне әрекетті болатын, Қазақстан Республикасының салық заңнамасымен белгіленген тәртіпте және мөлшерлемелер бойынша төлем көзінен ұстап қалынатын салық салынады.

Заңды тұлғалардың салымдары бойынша сыйақыны есептеу үшін 30 күнге тең шартты ай және 360 күнге тең шартты жыл қабылданады. Сонымен қатар қосымша жарналар мен олардың бөліктерін шығарып алуды (егер сондайларға шарт талаптарымен жол берілетін болса және/немесе орын алған болса) ескере отырып, салымның жинақтау шотта болудың нақты мерзімі ескеріледі. Шартты салымдар бойынша сыйақыны есептеу үшін 365 күнге тең шартты жыл қолданылады.

Депозит бойынша сыйақыны төлеу салымшының Банкітегі ағымдағы шотына ақша аудару арқылы шарттарға байланысты бір мәртелік тәртіпте (соның ішінде салымды қайтару кезінде) немесе белгілі бір кезеңділікпен (ай сайын, тоқсан сайын, жыл сайын және т.б.) жүргізілуі мүмкін.

Депозит мерзімі ішінде (салымды) ол бойынша сыйақы мөлшерлемесі Банкпен мынадай жағдайлада өзгертілуі мүмкін:
1) депозитті (салымды) немесе оның бір бөлігін мерзімінен бұрын талап ету кезінде – сондай талап ету күніне мерзімінен бұрын талап етілетін сәйкес түрдегі депозиттер (мерзімі, валютасы бойынша) үшін Банктің Тарифтерімен белгіленген мөлшерлемеге. Сонымен қатар, банктік салым шартымен немесе өзге шартпен басқасы көзделмеген болса, сондай өзгертілген сыйақы мөлшерлемесі бойынша депозит бойынша сыйақы депозитті орналастырудың барлық мерзімі үшін қайта есептеледі;
2) банктік салым шартының әрекеті ұзартылған кезде – сондай ұзарту күніне сәйкес түрдегі депозиттер (мерзімі, валютасы бойынша) үшін Банктің Тарифтерімен белгіленген мөлшерлемеге.

Қосымша келісім жасамай, банктік салым шартын ұзарту кезінде салым бойынша пайыздық мөлшерлеме төмендеу жағына қарай өзгерген жағдайда, Банк банктік салым мерзімі аяқталғанға дейін банктік салым шартында көзделген тәртіппен клиентке пайыздық мөлшерлеменің төмендегені туралы хабарлайды.

Депозит (салым) сәйкес шартта белгіленген талаптар мен тәртіпте банктік салым шартын немесе өзге шартты бұзу арқылы банктік салым шартының немесе өзге шарттың әрекет мерзімі ішінде кез келген уақытта талап етілуі мүмкін.

Депозитті төлеудің тәртібі мен талаптары шартты жеке талаптарда жасасқан кезде, сондай-ақ Банкпен ұсынылатын стандарттан тыс өнімдер аясында Ереженің осы бөлімінде белгіленген тәртіп пен талаптардан өзгеше болуы мүмкін. Сондай жағдайларда сыйақыны төлеудің тәртібі мен талаптары депозиторлармен жасалатын шарттармен белгіленеді.

Депозиттер бойынша сыйақы мөлшерлемелерін белгілеу кезінде Банк банкаралық ресурстар бағасын, Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкінің базалық мөлшелеремесі мөлшерін, қаржы нарығындағы конъюнктурасын және баға қалыптастырудың өзге мағыналы фактоларын басшылыққа алады.

Депозиттер бойынша нақты талаптарды Банктің уәкілетті органы депозиттің түрі мен валютасына, сыақыны төлеу кезеңділігіне, оны орналастыру мерізімі мен өзге параметрілеріне қарай, жеке өнімдер бойынша, Директорлар кеңесімен қабылданатын депозиттердің шекті сомалары мен мерзімдері бойынша, сондай-ақ депозиттер бойынша сыйақы мөлшерлемесінің шекті өлшемдері бойынша (банкаралық депозиттерден басқа) бекітілетін талаптар шегінде бекітеді.

Заңды тұлғалар-клиенттердің ағымдағы шоттары бойынша салымдар, қалдықтар бойынша сыйақы мөлшерлемесі (номиналды және жылдық тиімді) банктік салым шартына жасалатын салымды ашуға өтініште немесе Банкпен белгіленген басқа нысанда көрсетіледі.

Қабылданатын депозиттердің (салымдардың) шекті сомалары мен мерзімдері:

(i). барлық клиенттер - заңды тұлғалар бойынша депозиттердің жалпы жиынтық сомасы Қазақстан Республикасының қаржы нарығын және қаржы ұйымдарын реттеу мен қадағалау жөніндегі уәкілетті органымен белгіленген пруденциалды нормативтерін бұзатын мөлшерден аспауы тиіс.

(ii). Мерзімдер:мерзімді салымдар бойынша – шекті мерзім – теңге үшін 3 жыл, 1 жыл– шетел валютасы үшін.
Банк мерзімді салымдар бойынша пайыздық мөлшерлемелерді белгілеу кезінде Банктің Қазынашы нарықтағы жағдайлар мен Банктің өтімділігіне байланысты белгілейтін базалық пайыздық мөлшерлемелерді қолданады.

Мерзімді салымдар бойынша шекті мөлшерлемелер төменде көрсетілген деңгейде орнатылған (бірақ Банктің қарауы бойынша өзгертілуі мүмкін):

| Валюта | Мерзім | |
|---|---|---|
| | 1 жылға дейін | 1 жылдам астам |
| Теңге | 0%бастап 80% дейін, ЖТСМ 123.6% дейін | 0%бастап 50% дейін, ЖТСМ 50.7% дейін |
| Шетел валютасы | 0%бастап 30% дейін, ЖТСМ 35.4% дейін | - |

## 3 Заем операциялары жүргізудің жалпы шарттары

3.1 Банк клиенттер –заңды тұлғаларға заемді (кредиттерді оның ішінде шартты қаржыландыру) Банктің уәкілетті органымен бекітілетін, Банктің ішкі кредиттік және кепілдік саясаттарының талаптарына сәйкес мерзімділік, қайтарымдылық және ақылылық негізде ұсынады.

3.2 Клиенттің заемді (кредитті) беру туралы өтінішін қарастыру кезінде және шарт жасасу барысында Банк клиенттен Қазақстан Республикасының заңнамасымен және Банктің ішкі рәсімдерімен көзделген құжаттар жиынтығын талап етеді.

3.3 Несиені ұсыну туралы шартты жасасудың міндетті талабы ретінде заем алушының Банкпен ол және жасалатын мәміле (несиелік операция) туралы мәліметтерді кредиттік бюроның деректер базасына, сондай-ақ тараптармен өз міндеттемелерін орындау туралы ақпаратты ұсынуына жазбаша келісімнің болуы көзделеді.

3.4 Банк үшін қабылданатын қамтамсыз етудің орындылығы туралы шешімді әрбір нақты жағдайда Банктің уәкілетті органы қабылдайды.

3.5 Клиенттің жоғары кредиттік қабілеттілігі және сенімділігі бар болған жағдайда, Банк Қазақстан Республикасының заңнамасымен және Банктің ішкі құжаттарымен белгіленген шектеулерді ескере отырып, кредитті қамтамасыз етусіз (бланктік кредитті) ұсыну турады шешім қабылдауға құқылы.

3.6 Банкпен берілетін заемдер (кредиттер) бойынша қамтамасыз ету ретінде Банк үшін қолайлы кез келген мүлік (соның ішінде ақша, бағалы қағаздар мен қаржы құралдар, басқа жылжымалы және), үшінші тұлғалардың тұақсыздық айыбы және Қазақстан Республикасының заңнамасымен көзделген, Банк үшін қолайлы болып табылатын заемдерді (кредиттерді) қайтаруды қамтамасыз етудің өзге тәсілдері болуы мүмкін.

3.7 Банк сондай-ақ Қазақстан Республикасының заңнамасымен белгіленген тәртіпте заем алуышлармен кепілге берілген мүлікті сатумен айналысуға құқылы.

3.8 Кредитті пайдаланғаны үшін сыйақы кредитті қолданған күндердің нақты саны бойынша, жылдағы 360 күнге тең күндердің нақты саны бойынша есептеледі.

3.9 Сыйақыны төлеудің тәртібі мен шарттары шартты жеке талаптарда жасасқан кезде, сондай-ақ Банкпен ұсынылатын стандарттан тыс өнімдер аясында Ережеңің осы бөлімінде белгіленген тәртіп пен талаптардан өзгеше болуы мүмкін. Сондай жағдайларда сыйақыны төлеудің тәртібі мен талаптары депозиторлармен жасалатын шарттармен белгіленеді.

3.10 Несилер бойынша сыйақы мөлшерлемесін белгілеу кезінде Банк тартылған ресурстардың бағасын, несиелік нарықтағы мөлшерлемелер деңгейін, Қазақстан республикасы Ұлттық Банкінің базалық мөлшерлеме мөлшерін, Term SOFR мөлшерлемесін немесе несие валютасына сәйкес келетін кез келген басқа құбылмалы мөлшерлемені басшылыққа алады, қаржы нарықтағы конъюнктураны және бағаны қалыптастырудың өзге мағыналы факторларын басшылыққа алады. Сыйақының құбылмалы мөлшерлемесі бойынша пайыздық спрэдты есептеу кезінде Банк әкімшілік шығыстарды қосқанда, заемді беруімен байланысты шығыстарды, ең төмен резервтік талаптар мөлшерлемесін, арнайы провизияларды құру бойынша шығыстарды, салық пен бюджетке төленетін басқа да міндетті төлемдерді, табыс салығын төлегенге дейінгі күтілетін таза табыстың жеке капиталға (теңгерім бойынша) арақатынасы ретінде есептелетін күтілетін табыстылықты (ROE) есепке алады.

3.11 Несиелерді пайдаланғаны үшін сыйақы алынады. Сыйақының нақты мөлшерлемелері (номиналды және жылдық тиімді сыйақы мөлшерлемесі – ЖТСМ) валютаға, несиелерді сомасы мен мерзіміне, қамтамасыз етудің сапасына, клиенттің мәртебесі мен кредиттік тарихына және кредиттеудің талаптарына сәйкес өзге факторларға байланысты, Директорлар кеңесімен бекітілетін талаптар аясында сондай-ақ кредиттер бойынша (банкаралық кредиттерден басқа) сыйақы мөлшерлемесінің шекті өлшемдері бойынша Банктің уәкілетті органдарының шешімі бойынша банктік заем шарттарында белгіленеді.

3.12 Заемдерді (кредиттерді) ұсынуымен байланысты қызметтер үшін Банкпен сондай-ақ ЖТСМ есептеу кезінде ескерілетін және банктік заем шарттарында көрсетілетін өзге төлемдер (сондай төлемдер (комиссиялар) Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес ЖТСМ есептеу барысында ескерілуге жататын болса), соның ішінде ЖТСМ есептеу барысында ескерілетін комиссиялар) белгіленіп, алынуы мүмкін.

а) Ұсынылатын банк несиелерінің шекті сомалары мен мерзімдері

Ұсынылатын банк несиелерінің шекті сомалары мен мерзімдері әрбір заем алушыға берілетін «нысаналы нарықтың» санатына байланысты түрленеді:

| Құрылымдық кредиттік желіге қойылатын талаптар | Корпоративтік «кредиттік клиенттер» | Қазақстандық банктер | Мемлекеттік корпорациялар/банктер | Ғаламдық клиенттер («2-санаттағы заем алушылар») |
|---|---|---|---|---|
| Сома | Тәуекел-рейтинг 5- және одан да жақсы: Сити топтық ғаламдық кредиттік саясатта белгіленген заем алушыға Лимиттерге сәйкес, бірақ компанияның жалпы борышынан 30% астам емес.<br>Тәуекел - рейтинг 6+ және одан да нашар: EBITDAдан 10% ең төмені немесе капиталдағы (банктегі) 2,5% және жалпы борыштан 30% | | | Басты Компанияның Шоттар Кураторымен бірге белгіленеді. |
| Мерзім | ·қамтамасыз етілмеген кредиттік тәуекел: 3 жылға дейін<br>·Қамтамасыз етілген кредиттік тәуекел: 5 жылға дейін<br>·Экспорттық-импорттық агенттіктердің қатысуымен мәмілелер үшін қамтамасыз | ·Необеспеченый кредитный риск: до 1 года | ·Қамтамасыз етілмеген кредиттік тәуекел: 5 жылға дейін<br>· Қамтамасыз етілген кредиттік тәуекел: 7 жылға дейін<br>· Экспорттық-импорттық агенттіктердің қатысуымен мәмілелер үшін | Басты Компанияның Шоттар Кураторымен бірге белгіленеді. |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | етілмеген кредиттік тәуекел: 5 жылға дейін<br><br>•Экспорттық-импорттық а енттіктердің қатысуымен мкмілелер үшін қамтамасыз етілген кредиттік тәуекел: 10 жылға дейін | | қамтамасыз етілмеген кредиттік тәуекел:7 жылға дейін;<br><br>• Экспорттық-импорттық агенттіктердің қатысуымен мәмілелер үшін қамтамасыз етілген кредиттік тәуекел: 12 жылға дейін | |

b) Несиелер бойынша сыйақы мөлшерлемесінің шекті мөлшері мен белгілеу тәртібі несиелер

бойынша сыйақы мөлшерлемесі мыналарға байланысты:
заем алушының тәуекел -рейтингі,
кредиттеудің орташа өлшеген мерізмі,
өтеу тәсілі,
cross-border тәуекелдің бар болуы,
бәсекелес орта,
заем алушыдан алынатын өзге комиссиялардың мөлшері, және клиентің болашақта басқа банктік өнімдерді ұсыну мүмкіндіктері.

Банктің корпоративтік бизнес департаменті кредиттер бойынша пайыздық мөлшерлемелерді белгілеу кезінде нарықтық жағдайлар мен Банктің тиімділігіне қарай Банктің Қазынашылық департаментімен белгіленетін базалық пайыдық мөлшерлемелерді қолданады.

Сонымен қатар, сыйақы мөлшерлемесін Банк сондай-ақ RORC (Return on Risk Capital) калькуляторын қолданады. Citiдің топтың ғаламдық талаптарына сәйкес әрбір жеке заем алушы үшін сыйақы мөлшерлемесі RORC шамасы (жоғарыда көрсетілген параметрлерді ескере отырып) 30% кем емесін құрайтын деңгейде орнатылуға тиіс. RORC бойынша бұл ғаламдық талаптар Citiдің ғаламдық кредиттік саясатына сәйкес уақыт уақытымен өзгертілуі мүмкін.

Заемдар бойынша минималды және максималды шекті мөлшерлемелер төменде көрсетілген деңгейде белгіленген (бірақ Банктің шешімі бойынша өзгертілуі мүмкін):

| Валюта | Мерзім | |
|---|---|---|
| | 1 жылға дейін | 1 жылдам астам |
| Теңге | Ең төменгі ставка сыйақылар қамтамасыз етілмеген қарыздар деңгейі бойынша белгіленеді қарыз сомасының 0,1% және одан аспауы тиіс номиналды 46% мөлшеріндегі мәндер, оның ішінде жылдық лимит тиімді мөлшерлеме марапаттау 46%.<br><br>*Клиенттермен келісімге сәйкес жеңілдік мерзімі шегінде коммерциялық карталарға арналған овердрафт өнімі үшін | Ең төменгі ставка сыйақылар қамтамасыз етілмеген қарыздар деңгейі бойынша белгіленеді қарыз сомасының 0,1% және одан аспауы тиіс номиналды 46% мөлшеріндегі мәндер, оның ішінде жылдық лимит тиімді мөлшерлеме марапаттау 46%.<br><br>*Клиенттермен келісімге сәйкес жеңілдік мерзімі шегінде коммерциялық карталарға арналған овердрафт өнімі үшін |
| Шетел валютасы | Ең төменгі ставка сыйақылар қамтамасыз етілмеген қарыздар деңгейі бойынша белгіленеді қарыз сомасының 0,1% және одан аспауы тиіс номиналды 46% мөлшеріндегі мәндер, оның ішінде жылдық лимит тиімді мөлшерлеме марапаттау 46%.<br><br>*Клиенттермен келісімге сәйкес жеңілдік мерзімі шегінде коммерциялық карталарға арналған овердрафт өнімі үшін | Ең төменгі ставка сыйақылар қамтамасыз етілмеген қарыздар деңгейі бойынша белгіленеді қарыз сомасының 0,1% және одан аспауы тиіс номиналды 46% мөлшеріндегі мәндер, оның ішінде жылдық лимит тиімді мөлшерлеме марапаттау 46%.<br><br>*Клиенттермен келісімге сәйкес жеңілдік мерзімі шегінде коммерциялық карталарға арналған овердрафт өнімі үшін |

Банкпен кредиттік желілерді бекіту Қазақстан республикасының заңнамасының талаптарына және Банктің ішкі талаптарына сәйкес жүргізіледі және (өзгелерден басқа) сұраныс етілетін ақпаратты талдау, Банктің кредиттік комитетінің мақұлдауын алу, қолайлы құжаттаманы бекіту және Заем алушының немесе оның акционерлерінің қатысушыларының немесе еншілес компанияларының қаржы жағдайында жағымсыз өзгерістер болмау нәтижесінде қабылданады.

Тиісті шешім қабылданған күннен бастап 3 (үш) жұмыс күніне дейінгі мерзімде Банк бас тарту себептерін көрсете отырып, клиентке банктік несиені беру немесе беруден бас тарту туралы жазбаша (хат/электрондық пошта) хабарлайды.

3.13. Банктік несие шартына өзгерістер енгізу және/немесе банктік несие шартын бұзу Банк пен қарыз алушы арасындағы банктік несие шартында және Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген тәртіппен және негіздер бойынша жүзеге асырылады.

3.14. Банк төлем қабілетсіз қарыз алушылармен Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасында, Банк пен қарыз алушы арасындағы несие шартында және Банктің ішкі рәсімдерінде көзделген тәртіппен жұмыс істейді.

## 4 Депозиттер мен кредиттер бойынша сыйақы төлеу шарттары

4.1 Депозиттер бойынша сыйақы төлеу шарттары:
Мерзімді салымдар бойынша: сыйақыны төлеу салықты төлем көзінен ұстап қалуымен (қолданылатын жерде) жылына 360/365 күн есебінен депозит мерзімі аяқталғанда жүргізіледі.

4.2 Заемдар бойынша сыйақыны төлеу шарттары:
Заемдар бойынша сыйақыларкүн сайынғы негізде есептеледі және 360 күнді құрайтын жылдың ұзақтылығына қарай, және өткен күндердің нақты саны бойынша есптеледі.
Заем (немесе оның бір бөлігі) өтелмеген болып қалғанша, барлық мерзім ішінде, заем бойынша сыйақы заемді ұсыну күнінен бастап, әр күнтізбелік айдың соңғы жұмыс күні төленеді, сонымен қатар, өтеу күні одан бұрын болатын болса, сондай өтеу күні төленеді. Сондай сыйақыны төлеудің стандартты шарттарынан ауытқулар немесе өзгерістер Банк пен заем алушы арасындағы әрбір банктік заем шартында жеке келісіледі.

## 5 Сауда операциялар мен Қызметтер бойынша комиссия белгілеудің жалпы шарттары

5.1 Банктік заем операциялардың өзінен басқа, Банк лицензияға, Қазақстан Республикасының заңнамасына және Банктің ішкі рәсімдеріне сәйкес кредиттік тәуекелмен сондай-ақ басқа операциялар жүгізуге құқылы: аккредитивті ашу (шығару) және ол бойынша міндеттемелерді орындау, сондай-ақ құжаттарды дисконттауын/негоциация жүргізу; ақшалай нысанда орындауды көздейтін банк кепілдемелерін беру; ақшалай нысанда орындауын көздейтін банктің кепілгерлігін және үшінші тұлғалар үшін өзге міндеттемелерді беру; факторинг операциялары: төлем жасамау тәуекелін қабылдауымен тауарды (жұмыстарды, қызметтерді) сатып алушыдан төлем жасауын талап ету құқығын иелену.

5.2 Клиенттің немесе басқа банктің тапсырмасы бойынша Сауда операциялары мен Қызметтерді жүзеге асыру кезінде, Банк Сауда операциялар мен Қызметтер бойынша бекітілген базалық (стандартты) тарифтерге (№2 Қосымша) сәйкес бір мәртелік және тәуекелдік комиссиялар алады.

5.3 Сауда операциялар мен Қызметтер бойынша тәуекелдік комиссияның мөлшерін белгілеу үшін Банк аккредитивтерді/кепілдемелерді шығарғаны немесе растағаны үшін тәуекелдік комиссияны есептеу үшін RORC (Return on Risk Capital) калькуляторын, сондай-ақ Қазынашылық департаментімен аккредитив аясында дисконттау/негоциация үшін комиссияны есептеу үшін наықтық жағдайлар мен Банктің өтімділігіне байланысты белгіленетін базалық пайыздық мөлшерлемелерін қолданады.

Ситидің топтың ғаламдық талаптарына сәйкес әрбі жеке заем алушы үшін тәуекелдік комиссия мөлшерлемесі RORC (жоғарыда көрсетілген параметрлерді ескере отырып) 25% кем емес пайызды құрайтын деңгейде болуға тиіс. Бұл RORC бойынша ғаламдық талаптар Ситидің топтық ғаламдық кредиттік саясатына сәйкес уақыт уақытымен өзгертілуі мүмкін.

Сонымен қатар Сауда операциялары бойынша комиссияның мөлшері:

- заем алушының тәуекел-рейтингіне,
- құралдың мерзіміне
- комиссияны өтеу тәсіліне,
- тәуекелдің cross-border бар болуына,
- бәсекелес ортаға,
- клиенттен алынатын өзге комиссиялардың мөлшеріне, және
- клиентке болашақта басқа банк өнімдерін ұсыну мүмкіндіктеріне байланысты.

## 6 Клиеттерге операциялық қызметтер көрсетудің және төлем карточкаларын пайдалана отырып жүргізілетін операциялардың жалпы шарттары

6.1 Банк лицензияға, Қазақстан Республикасының заңнамасына және Банктің ішкі рәсімдеріне сәйкес мынадай операциялар жүргізуге құқылы:
аудару операциялары (заңды және жеке тұлғалардың төлем жасау және ақша аудару бойынша тапсырмаларын орындау);
төлем карточкалары шығару, іске асыру және тарату;
банкаралық клиринг (төлемдерді жинау, салыстыру, сұрыптау және растау, сондай-ақ олардың өзара есепке алуын жүргізу және банк операцияларының бөлек түрлерін жүзеге асыратын банктар мен ұйымдар – клирингке қатысушылардың таза позицияларын белгілеу).

6.2 Төлемдер жасау мен ақша аударуларды заңды және жеке тұлғалар Қазақстан Республикасының әрекеттегі заңнамасына және Банктің ішкі құжаттарына сәйкес белгіленген шектеулерді ескере отырып, банк шоттарын қолдана отырып та, банк шотын ашпауынсыз да жүзеге асырады..

6.3 Банкаралық төлемдер мен ақша аударуларды Банк халықаралық банктік тәжірибеде қолданылатын және Қазақстан Республикасының әрекеттегі заңнамасына қайшы келмейтін насанда, тәсілде және тәртіпте жүзеге асырады.

6.4 Банк жалған төлем құжаттар қолдан жасалғанын растайтын құжаттар бар болған жағдайда, сондай-ақ олар шотқа қате есепке алынған факт анықталған жағдайда, клиенттердің (салымшылардың) келісімінсіз олардың шоттарына ақшаны тікелей дебеттеуге құқылы.

6.5 Қолма-қол ақшасыз шетел валютасын сату/сатып алу Банкпен белгіленген бағам бойынша, және/немесе сондай операциялар жүргізілетін төлем жүйелері арқылы жүзеге асырылады.

6.6 Банк шотты теңге валютасында және Банкпен белгіленетін шетел валютасында Visa Inc. Халықаралық төлем жүйесіндегі төлем карточкаларын шығарып, таратады.

Заңды тұлға –клиенттерге Банк:

заңды тұлғаның шотындағы қалдық шегінде жұмсауын көздейтін коммерциялық дебеттік төлем карточкаларын;

олар бойынша төлем карточкасын ұстаушы заңды тұлға Банкпен белгіленетін тәртіпте өтейтін, Банк кредитінің (кредиттік лимит) есебінен шығыс операцияларын жүргізетін кредиттік карточкаларын ұсынады;

Клиенттермен тапсырыс берілетін төлем карточкаларының саны мен түрлері шектелмейді. Бір шот бойынша клиент бірнеше түрдегі төлем карточкасын алуға құқылы..

6.7.Банк өз лицензиясына, Қазақстан Республикасының заңнамасына және Банктің ішкі құжаттарына сәйкес вексельдермен келесі операцияларды жүзеге асыруға құқылы: есепке алу операциялары, вексельдерді инкассоға қабылдау, төлеушінің вексельдерді төлеуі бойынша қызметтер көрсету, сондай-ақ тұрақты вексельдерді төлеу, делдалдық рәсімдер арқылы вексельдерді қабылдау және форфейтинг операциялары (сатушыға жүгінбей вексель сатып алу арқылы сатып алушының қарыз міндеттемесін төлеу).

6.8. Банкпен осы бөлімде көрсетілген операциялар жүргізудің нақты талаптары Банктің ішкі құжаттарында және/немесе клиенттермен жасалатын нақты келісімшарттарды белгіленеді.

## 7 Бағалы қағаздар нарығында операциялар жүргізудің жалпы шарттары

7.1 Банк лицензияға, Қазақстан Республикасының заңнамасына және Банктің ішкі рәсімдеріне сәйкес бағалы қағаздар нарығында мынадай кәсіби қызметті жүзеге асыруға құқылы: клиенттердің шоттарын номиналды ұстаушы ретінде жүргізу құқығымен бағалы қағаздар нарығындағы брокерлік және дилерлік қызмет; кастодин қызметі.

7.2 Брокерлік және дилерлік қызмет аясында Банк қазақстан Республикасының әрекеттегі заңнамасымен Банкке рұқсат етілген бағалы қағаздармен және қаржы құралдарымен мәмілелер жасасуға құқылы. Банк клиенттерге брокерлік қызметтерді тек қана Қазақстан Републикасының мемлекеттік бағалы қағаздар нарығында ұсынады. Банк заңды тұлғалар- клиенттерге брокерлік қызметтерді әрекетті стандартты тарифтерге (№4 Қосымша) сәйкес ұсынады. Бағалы қағаздарды сатып алуына кез келген клиенттік тапсырыс тек қана клиенттің шотында сондай клиенттік тапсырысты орындау үшін жеткілікті мөлшерде ақшалай қаражат (соның ішінде, сондай клиенттік тапсырысты орындау сәтінде Банктің тиісті комиссиялары мен шығыстарын орындау үшін) болған жағдайда ұсынылады.

7.3 Банкпен осы бөлімде көрсетілген операциялар жүргізудің нақты талаптары Банктің ішкі құжаттарында және/немесе клиенттермен жасалатын нақты келісімшарттарды белгіленеді.

## 8 Басқа операциялар жүргізудің жалпы шарттары

8.1 Жоғарыда көрсетілген банктік операциялардан басқа, Банк лицензияға, Қазақстан Республикасының заңнамасына және Банктің ішкі рәсімдеріне сәйкес мынадай қызмет түрлерін жүзеге асыруға құқылы:

- банктердің, банк операцияларының жекелеген түрлерін жүзеге асыратын ұйымдардың, сондай-ақ Қазақстан Республикасының резидент емес қаржы ұйымдарының корреспонденттік шоттарын ашу және жүргізу
- Банктермен бұл тұлғаға тиесілі аффинирленген асыл металлдар мен асыл металлдардан жасалған шақалардың физикалық саны көрсетілетін, заңды тұлғалардың металлдық шоттарын ашып, жүргізу;
- құйма түріндегі аффинирленген асыл металлдарды (алтын, күміс, платина, платина тобындағы металлдар), асыл металлдардан жасалған шақаларды сатып алу, кепілге қабылдау, есепке алу, сақтау және сату;
- қолма-қол емес шетел валютасымен аударым операциялары;
- аккредитив ашу (ұсыну) мен оны растау және ол бойынша міндеттемелерді орындау;
- ақшалай нысанда орындау көзделетін банк кепілдіктерін беру (банкаралық кепілгерлікті қоспағанда);
- үшінші тұлғалар үшін ақшалай нысанда орындау көзделетін банк кепілдіктерін және өзге де міндеттемелерді беру (банкаралық кепілдіктерді қоспағанда);
- факторингтік операциялар: төлем жасамау тәуекелін қабылдай отырып немесе қабылдамай, ақшалай талап беру арқылы қаржыландыру;
- банкаралық қарыздар (банкаралық қаржыландыру), банкаралық кепілдіктер, банкаралық кепілгерліктер, сондай-ақ өзге де банкаралық операциялар
- сенімгерлік операциялар: сенім берішінің мүддесінде және тапсырысы бойынша ақшаны, ипотекалық заемдер бойынша талап ету құқықтарын басқару;
- сейф операциялдары: құжаттық нысанда шығарылған бағалы қағаздарды, клиенттің құжаттары мен құндылықтарын сақтау бойынша қызметтер, соның ішінде сейф жәшіктерін, шкафтар мен жайларды жалға беру;
- банктік операциялардың бөлек түрлерін жүзеге асыратын банктер мен ұйымдардың қызметін автоматтандыру үшін қолданылатын аранйы бағдарламалық қамтамасыз етуді іске асыру;
- ақпарат тасымалдаушының кез келген түрінде банк қызметі мәселелері бойынша арнайы әдебиетті сату; өзінің мүлкін сату;
- қаржы қызметімен байланысты мәселелер бойынша консультациялық қызметтер ұсыну;
- банк қызметімен байланысты мәселелер бойынша, немесе облигацияларды ұстаушы ретінде басқа тұлғалардың мүдделерін өкілдік ету;
- банк-қаржы қызметі саласындағы мамандардың біліктілігін арттыру бойынша оқытуды ұйымдастыру;
- Банк және Қзаақстан Республикасының резиденттері – сақтандыру ұйымдары арасында олардың атынан сақтандыру шартын жасасуға келісімшарт бар болған жағдайда, Қазақстан Республикасының резиденттері – сақтандыру ұйымдары атынан сақтандыру келісімшарттарын жасасу;
- Қазақстан Республикасының әрекеттегі заңнамасына сәйкес қызметтің басқа түрлерін жүзеге асыру.

8.2. Әмбебап банк лицензиясы бар Банк Қазақстан Республикасының заңнамасына және Банктің ішкі рәсімдеріне сәйкес инвестициялық қызметті жүзеге асыруға құқылы.

8.3 Банкпен осы бөлімде көрсетілген операциялар жүргізудің нақты талаптары Банктің ішкі құжаттарында және/немесе клиенттермен жасалатын нақты келісімшарттарда белгіленеді.

## 9 Банктік операцияларын жүргізуге мөлшерлемелер мен тарифтер

9.1 Банктік операцияларын жүргізгені үшін Банк клиенттерден Банкпен жеке белігленетін, Қазақстан Республикасының әрекеттегі тарифтеріне сәйкес комиссиялар мен сыйақылар алады.

9.2 Банк есеп айырысу-кассалық қызметтері үшін екі негізгі баға белгілеу моделін қолданады:
- есеп айырысу-кассалық қызметтер шеңберіндегі әрбір банктік транзакция мен қызмет үшін Банктің осы банктік қызметтер үшін белгіленген тарифтеріне сәйкес комиссия алу; және
- есеп айырысу-кассалық қызметтер үшін Банктің тарифтерімен белгіленген мөлшерде бір айлық комиссия (тарифтік пакет) алу.

Есеп айырысу-кассалық қызметтерге арналған тарифтік пакет бірнеше банктік қызметтерді біріктіреді, соның ішінде, бірақ онымен шектелмей: банктік шотты басқару, CitiDirect шотын басқару, ұлттық валютадағы төлемдер мен аударымдар, шетел валютасындағы төлемдер мен аударымдар, сондай-ақ Банк ұсынатын және тиісті тарифтік пакетке кіретін басқа есеп айырысу-кассалық қызметтер.

Егер есеп айырысу-кассалық қызметтер үшін комиссиялық пакет қолданылса, тиісті комиссиялық пакетке кіретін қызметтер үшін комиссиялар, егер Банк пен клиент арасында келісілген Банктің комиссияларында басқаша көзделмесе, бөлек комиссияларға жатпайды.

Клиент таңдаған қолданылатын комиссиялық модель Банк пен клиент арасында келісілген Банктің комиссияларында көрсетілген.

Егер есеп айырысу-кассалық қызметтер үшін комиссия пакеті қолданылса, тиісті комиссия пакетіне кіретін қызметтер үшін Банктің комиссияларымен белгіленген комиссиялар, егер Банк пен клиент арасында жазбаша түрде басқаша келісілмесе, бөлек алынбайды.

9.3 Банк біржақты түрде негізгі (стандартты) мөлшерлемелер мен тарифтерді белгілеп, қолдануға құқылы, соның ішінде банк клиенттерінің белгілі бір категорияларына және/немесе орындалатын операцияның параметрлеріне байланысты қолдануға болатын минималды тарифтер мен мөлшерлемелерді қарастыруға болады (банк өз қарауына байланысты). Сонымен қатар, шекті (максималды) мөлшерлемелер мен тарифтер банк операциялары бойынша негізгі (стандартты) мөлшерлемелер мен тарифтер болып табылады. Банк операциялары бойынша негізгі (стандартты) мөлшерлемелер мен тарифтер (Ережелерге қосымшалар № 1, 2, 3, 4 және 5 сәйкес) Банк директорлар кеңесі бекіткеннен кейін, банк корпоративтік веб-сайтында орналастырылады.

Егер Қағидалардың 1, 2, 3, 4 және 5-қосымшаларында басқаша нақты көрсетілмесе, банктік операцияларға арналған негізгі (стандартты) ставкалар мен тарифтер (ставкалар, комиссиялар мен тарифтердің шекті мөлшерлері) ҚҚС және басқа да қолданылатын салықтарды ескермей көрсетіледі.

Банктік қызмет көрсеткен кезде ҚҚС немесе басқа қолданылатын салық төлеу міндетті болса (соның ішінде болашақта бұл салық енгізілген жағдайда) Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасына сәйкес, аталған банктік қызмет үшін комиссия да ҚҚС немесе төленетін басқа қолданылатын салық сомасымен бірге төленуге тиіс (яғни, комиссия плюс ҚҚС/басқа қолданылатын салық Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасында алым алу күні белгіленген мөлшерде), егер Банкт пен клиент арасындағы шартта немесе Қазақстан Республикасының заңнамасында басқаша көрсетілмесе.

9.4 Стандартты (ең жоғары) және ең төмен тарифтер мен мөлшерлемелерді, сондай-ақ сыйақы мөлшерлемелері, салымдар (депозиттер) мен кредиттердің сомасы мен мезімі бойынша шекті шамаларын бекіту, сондай-ақ оларды өзгерту Банктің Директорлар кеңесінің құзыретіне жатады және Банктің басқа органдарына берілмейді.

9.5 Банктің Директорлар кеңесімен, Банктің уәкілетті органдары және лауазымды тұлғаларымен бекітілген Стандартты (ең жоғары) және ең төмен тарифтер мен мөлшерлемелер аясында олардың құзыреттілігі шегінде бөлек клиенттер (клиенттер санаты) немесе бөлек өнімдер бойынша мөлшерлемелердің, комиссиялар және/немесе сыйақылардың жеке мөлшері белгіленуі мүмкін. Банк стандарттылардан басқа жеке тарифтер орнатқан болса, Қазақстан Республикасының заңнамасымен тікелей белгіленген жағдайларда, клиент белгілі бір қызметтер бойынша жеке тарифтерге қол қою қажет. Сонымен қатар, Банкпен өаржы институттар болып табылатын клиенттер/контрагенттер үшін жеке тарифтерді келісімдеуге SWIFT жүйесі арқылы жол беріледі.

9.6 Банк клиенттермен жасалатын шарттарда, сондай-ақ оны жариялауын қосқанда, қаржы қызметтер бойынша сыйақы мөлшері туралы ақпаратты жариялау кезінде, Қазақстан Республикасының заңнамасымен белгіленген тәртіпте, салымдар мен заемдер (кредиттер) бойынша сыйақы мөлшелерлемесін дұрыс, жылдық, тиімді, салыстырмалы есептеу түрінде (ЖТСМ) көрсетеді.

9.7 Банк көрсеткен қызметтер үшін төлемдер Банктік қызмет көрсету туралы келісімде белгіленген тәртіппен жүзеге асырылады, яғни комиссия сомасы мен ҚҚС/басқа тиісті салық сомасы Клиенттің сәйкес есепшотынан тікелей дебеттеу арқылы алынады, егер келісімде басқаша көрсетілмесе, Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасында белгіленген сомада және төлем күні алынуға тиіс. Егер клиенттің есепшотында комиссияны және қолданыстағы заңнамаға сәйкес төленуге тиіс ҚҚС/басқа тиісті салықты төлеуге жеткілікті қаражат болмаса, төлем қолжетімді қалдық шегінде толық көлемде жүзеге асырылады; бұл жағдайда алынатын сома қалдыққа пропорционалды түрде төленуге тиіс ҚҚС/басқа тиісті салық сомасын қамтиды. Клиенттің шотын жабу күні шотта ақшалай қаражат болмаған жағдайда, Банк шотты комиссия алмай жабуға құқығын өзінде қалдырады.

9.8 Республикалық Қазақстанның резиденттері мен резидент еместері үшін валюталық операцияларды жүргізу бойынша Банктің қызметтері үшін шетел валютасында белгіленген комиссияларды төлеу, соның ішінде шетел валютасында берілетін банктік қызметтер туралы келісімшарттар бойынша айыппұлдарды (штрафтар, өсімпұлдар) төлеу кезінде, шетел валютасында немесе ұлттық валютада (теңге) (құрылымды төлеу күні ҚР Ұлттық Банкі ресми курсы бойынша Банктің есептеу курсы бойынша, конвертация комиссиясынсыз) жүзеге асырылады.

9.9 Банктік қызмет көрсетуге байланысты жұмсалған барлық пошта, телеграф, телекс, телефон және басқа да шығындар нақты құны бойынша қосымша салынады, егер тарифтерде басқаша көзделмесе. Клиенттердің шетел валютасындағы банктік операцияларды орындау туралы тапсырмаларын орындау үшін үшінші банктерге (корреспонденттік банктерге) қызмет көрсету және шығындарды төлеу шығындары нақты шығындар бойынша өтеледі.

9.10 Банктің клиент берген тапсырманы орындау бойынша қызметінің бағасы тарифтермен белгіленбеген болса немесе клиенттің тапсырмасы Банкпен стандартты емес міндеттемелерді қабылдауын немесе Банктің стандартты рәсімдерімен көзделмеген қосымша жұмыс жүргізуін талап ететін болса, Банк комиссилық сыйақының мөлшерін клиенттің тапсырмасын орындауға жұмсалған өзінің шығыстарына сәйкес өзі жеке белгілейді.

9.11 Банкпен алынған комиссия тапсырма жойылған (кері қайтарылған) жағдайда клиентке қайтарылмайды.

9.12. Төлемдер мен аударымдар бойынша комиссиялар мен тарифтердің мөлшері олардың өзгеруінің күтілетін күнінен кемінде бір ай бұрын ұлғайтылған жағдайда.

## 10 Банктік қызметтерді көрсету барысында туындайтын, клиенттердің жүгінулерін қарастыру тәртібі

10.1 Егер Банктен немесе оның жеке қызметкерлерінен сұрақтар, ұсыныстар, шағымдар немесе талаптар туындаса, сондай-ақ Банкте жүргізілетін операциялар, операцияларды жүргізу шарттары туралы қосымша ақпарат алу қажет болса, клиенттер мына байланыс деректері арқылы Банкке хабарласа алады:

| | |
|---|---|
| Корпоративтік интернет – сайттың мекенжайы | https://www.citibank.com/icg/sa/emea/kazakhstan/kazakh/index.html |
| Электронды пошта | citibank.kazakhstan@citi.com<br>citiservice.kazakhstan@citi.com |

| | |
|---|---|
| Телефон | +7 (727) 332 14 00 (ішкі 1) |
| Банктің бас кеңсесінің заңды мекенжайы | Алматы қ., A25T0A1, Зенков көш. 26/ 41, 2-ші қабат, Қазақстан Республикасы |

➢

10.2 Мұражат – бұл клиенттің (соның ішінде клиенттің уәкілетті өкілі, клиент емес, әлеуетті клиент) қанағаттанбаушылығын білдіретін өтініш, шағым немесе талап, мүліктік талаптарды және/немесе клиенттің қаржылық қызметтердің тұтынушысы ретінде құқықтары мен заңды мүдделерінің бұзылуына көрсетілген жағдайды қамтитын құжат.
Банк клиенттердің келесі түрдегі мәселелерімен жұмыс істейді:

- жеке тапсырыс арқылы, поштамен, корпоративтік электрондық пошта;
- телефон арқылы және клиенттің Банкті тікелей келуі кезінде түскен ауызша өтініштер.

Интернет-ресурста CitiDirect BE жүйесі арқылы нақты уақыт режимінде жіберілген хабарламалар банк қызметтерін тұтынушылардың өтініші деп танылмайды және ақпараттық сипаттағы сұрау ретінде қарастырылады.

10.3 Банктің уәкілетті тұлғалары әр айдың екінші жұмыс сейсенбісінде сағат 15:00-16:00 аралығында Алматы қ., А25Т0А1, Зенкова к-сі 26/41, 2-қабат мекен-жайында клиенттерді жеке қабылдайды.

Банкіге тікелей келіп немесе телефон арқылы ауызша жолданған өтініштер дереу қаралады және мүмкін болса, жауап дереу беріледі, керісінше жағдайда өтініш клиентпен жазбаша түрде баяндалады және жазбаша өтініш ретінде қарастырылады.

Клиентпен телефон арқылы сөйлесулер жазбаша келісімімен, сөйлесу басында ескерту жасау арқылы жазылады.

10.4 Клиентке оның жазбаша өтінішін қағаз түрінде алғанын растайтын құжат беріледі немесе өтініштің көшірмесіне сәйкес ескерту жасалады. Корпоративтік электрондық поштаға сұраныс келгеннен кейін, клиентке өтініштің қабылдануы туралы хабарлама жіберіледі, онда сұраныстың күні мен тіркеу нөмірі көрсетіледі.

10.5 Клиенттердің жазбаша өтініштері Банкке түскен күннен бастап он бес жұмыс күні ішінде Банком қаралады.

10.6 Қажет болған жағдайда өтінішті қарау мерзімі тағы он бес жұмыс күніне ұзартылуы мүмкін, ол туралы өтініш берушіге тиісті шешім қабылданған күннен бастап үш жұмыс күні ішінде хабарланады.

10.7 Банк клиенттердің өтініштерін әділ, жан-жақты және уақытында қарауын қамтамасыз етеді және олардың қаралу нәтижелері мен қабылданған шаралар туралы хабарлайды.

10.8 Егер клиенттің хатына негізділік пен заңдылық танытылған жағдайда, Банк бұзушылықтарды жою және клиенттің құқықтары мен заңды мүдделерін қалпына келтіру туралы шешім қабылдайды.

10.9 Клиентке жазбаша жауапты беру келесі тәсілдердің біреуі арқылы жүзеге асырылады:

- клиент Банкке келіп, қол қойған күйде жеке табу арқылы
- шартта немесе банк қызметтері туралы тұтынушы сұрауында көрсетілген мекен-жай бойынша тіркелген хат арқылы
- шартта немесе банк қызметтері туралы тұтынушы сұрауында көрсетілген электрондық пошта мекен-жайына
- шартта көзделген және жауап алуын тіркеуді қамтамасыз ететін басқа да байланыс құралдарын пайдалану арқылы.

## 11 Банк және оның клиентінің құқықтары мен міндеттері, олардың жауаптылығы

11.1 Банк және оның клиенттері Қазақстан Республикасының әрекеттегі заңнамасына және Банк пен клиент арасында жасалған келісімшаттарға сәйкес құқықтарды иеленеді, міндеттемелер мен жауапкершілік көтереді.

11.2 Банк пен клиент арасындағы келісімшарттар Банкпен белгіленген тәртіпте әзірленген және бекітілген үлгілі нысанда жасалада.

11.3 (а) Банк тарабынан және клиент тарабынан қол қойылатын келісімшарттар және (б) қосылу келісімшарттары– клиент мақұлдайтын және сәйкес өтінішке қол қою арқылы (мысалы, Банктік шот шартының талаптары) қосылатын операцияларды жүргізудің, тараптардың құқықтық қарым-қатынастарының жалпы шарттары бар.

11.4 Банк пен клиент тарабынан қол қойылатын шарттарға, өзгесі сәйкес келісімшарттар мен Қазақстан Республикасы заңнамасының ережелерінің талаптарымен көзделмеген болса, өзгетулер мен толықтырулар тек қана тааптардың келісімі бойынша енгізіледі.

11.5 Қосылу келісімшарттарына өзгертулер мен толықтырулар Банкпен бір тарапты тәртіпте енгізіледі.

11.6 Клиент, қосылу келісімшартына қол қоя отырып, болашақта қосылу келісімшартына енгізілетін барлық өзгертулер мен толықтыруларды алдын ала мақұлдайды. Қосылу келісімшартына өзгертулер мен толықтыруларды енгізілген жағдайда, жаңа басылымдағы қосылу келісімшарты клиенттер таныс болу үшін Банктің операциялық залдарында, сондай-ақ филиалдарда, өкілдіктер мен Банктің бөлімшелерінде орналасқан хабарлама тақталарында және/немесе Банктің корпоративтік веб-сайтында көрсетіледі. Енгізілген өзгертулермен және толықтырулармен келіспеген жағдайда, клиент сәйкес келісімшарттың талаптарына байланысты Банкке тиісті хабарландыру және/немесе өтініш беру арқылы келісімшартты бұзуға құқылы.

11.7 Банк пен клиенттер келісімшарттың талаптарын орындауға, оларға келісімшартпен жүктелген міндеттемелерді орындауға міндетті. Келісімшартпен көзделген міндеттемелерді орындамағаны не тиісті түрде орындамағаны үшін Банк пен клиенттер заңнамамен және сәйкес келісімшарттардың талаптарымен көзделген жауаптылыққа тартылады.

11.8 Келісімшарттармен тараптардың жауаптылығын жоққа шығаратын немесе шектейтін талаптар көзделуі мүмкін, мысалы, бой бермейтін күш жағдайлары (форс-мажор), кінәнің болмауы, келісімшарт бойынша қарама-қарсы тараптың тиісті емес әрекеттері және т.б.

11.9 Банк өз депозиторларының, клиенттердің және корреспонденттердің операциялары мен депозиттері бойынша құпияны, сондай-ақ сейф жәшіктерінде, шкафтар мен банк жайларындағы мүліктің құпиясын сақтау жөнінде кепілдік береді. Банктің лауазмды тұлғалары, жұмыскерлері, сондай-ақ өз міндеттемелерін орындау аясында банк құпиясына қол жетімділігі бар өзге тұлғалар, банк құпиясын уәкілетті тұлғаларға Қазақстан Республикасының заңнамасымен, Банктік шот шартының талаптарымен және клиенттермен қол қойылатын бөлек шарттардың ережелерімен тікелей көзделген негіздер бойынша және жағдайларда ашуын қоспағанда, Қазақстан Республикасының заңнамасымен көзделген жауаптылыққа тартылады.

11.10 Банк қылмыстық жолмен алынған кірістерді заңдастыруға (жылыстатуға) және терроризмді қаржыландыруға қарсы талаптарды орындайды, және клиенттермен жүргізілетін операцияларға Қазақстан Республикасының заңнамасымен көзделген белгілі бір талаптар, тыйым салулар мен шектеулер енгізуге құқылы.

11.11 Банкпен, валюталық бақылау агенті ретінде клиенттердің валюталық операцияларын жүргізу кезінде, Қазақстан республикасының валюталық заңнамасына сәйкес валюталық бақылау рәсімі жүргізіледі. Операцияларды жүргізу барысында клиенттер Банкке валюталық операцияны жүргізуімен байланысты құжаттарды ұсынуға міндетті. Клиенттермен валюталық заңнама бұзылған жағдайда, Банк ол туралы валюталық бақылау органдарын хабарландыруға тиіс.

11.12 Осы Еженің өзге талаптарын ескере отырып, Банк төмендегі талаптарды орындай отырып өз міндеттемелерін атқарады және жауаптылыққа тартылады:

1) Банк банк қызметінің нормалары мен тәжірибесіне сәйкес өз міндеттемелерін адыл әрі орынды мұқияттылықпен жүзеге асырады және өз таңдауы бойынша кез келген байланыс құралдарын, есеп айырысу және төлем жүйелерін, делдал-банктерді немесе өзге ұйымдарды (олардың әрқайсысы бұдан әі «Жүйе» аталатын) қолдануға құқылы; өз міндеттемелерін Жүйелердің кез келгенінде әрекет ететін ережелер мен талаптарға сәйкес, сондай-ақ (өтемақы төлеу кезінде, құжаттамалық инкассо ұсыну және аккредитивтер ашу кезінде) Халықаралы сауда палатасымен жарияланған және Банкпен қабылданған, міндеттемелерді орындау сәтінде әрекетті унификацияланған ережелер мен рәсімдерге сәйкес орындайды.

2) Клиент пен Банк тіпті сондай залалдар мен зиянды алдын ала көздей алатын жағдайларда да кез келген жанама, кездейсоқ, немесе қосалқы залалдар мен зиян үшін (жоғалтқан пайданы қоса) жауапты болмайды.

3) Банктің кез келген шотқа, аккредитивке немесе растамаға қатысты, сәйкесінше, Банкпен ашылған немесе берілген, шот жүргізіліп отырған немесе сондай аккредитив ашылған немесе растау берілген мемлекет аумағында немесе аумақта әрекетті заңнаманың (соның ішінде үкіметтік актілер, жарлықтар, бұйрықтар мен қаулылар) әрекетінде болады және тек қана сондай шот жүргізіліп отырған немесе сондай аккредитив ашылған немесе растау берілген, және ол төлем жасаудың жалғыз орны болып табылатын Банкке қатысты мәжбүрлеп орындалуға жатады. Банк шот, аккредитив немесе астау бойынша төлемдерді тек қана сондай шот жүргізілетін немесе аккредитив не растау деноминацияланған валютада жүргізуге тиіс.

4) Клиенттің сәйкесінше Банкпен клиент есебінен ашылған немесе берілген аккредитивке немесе растауға қатысты кез келген міндеттемесі оның талаптарына айтарлықтай деңгейде сәйкес келетін құжаттарды ұсыну бойынша төленуге жатады.

5) Клиент пен Банк сондай міндеттемелерді орындамау оған сәйкес өзі әрекет етуге тиісті болатын қандай болса да заңды, қаулыны немесе қандай болса да мемлекеттік немесе өзге органның басқа талабын бұзуына әкелуі мүмкін болатын кез келген қызметке қатысты қандай болса да міндеттемелерді орындамағаны үшін немесе міндеттемелерді орындау форс-мажор жағдайлардың туындауына байланысты мүмкін емес, қиыншылыққа тап болатын немесе кешігетін жағдайларда жауапкершілікке тартылмайды; бұл жағдайда міндеттемелерді орындау аталған жағдайлардың әрекет мерзіміне уақытша тоқтатылады (сонымен қатар, Банкке қатысты жағынан, ешбір басқа филиал, еншілес кәсіпорын немесе аффиллирленген тұлға ол үшін жауапты емес). Банк санкцияларды сақтау мақсатында кез келген Шотпен немесе Қызметпен байланысты кез келген транзакцияны немесе басқа қызметті блоктауды, кері қайтаруды, уақытша тоқтатуды, тексеруді, есеп беруді және/немесе одан бас тартуды қамтитын Мемлекеттік органдардың кез келген талаптарына немесе санкцияларға сәйкес (соның ішінде оған қатысты ішкі саясатқа сәйкес) қандай да шаралар қолдануға немесе қолданбауға құқылы болып табылады. "Форс-мажор жағдайлары" сәйкес тараптың орынды бақылауына бағынбайтын себептен орын алған кез келген оқиғаны білдіеді, соның ішінде ақшалай қаражатты айырбастауға немесе аударуға шектеулер енгізу, реквизиция, конфискілеу, қандай болса да байланыс құралдарының қолдану аясынан тыс жерде болу, саботаж, өрт, су басу, жарылыс, табиғи апаттар, көпшілік тәртіпсіздіктер, ереуілдер, көтеріліс, бүлік, соғыс, соған ұқсас өкілеттіктері бар мемлекеттік органдардың немесе ұйымдардың әрекеттері. «Мемлекеттік органдардың талаптары» деген кез келген қолданыстағы заңнамалық актіні немесе қаулыны; мемлекеттік, реттейтін немесе ұқсас уәкілетті органның кез келген талабын, жарғылығын немесе директивасын; немесе Банк және кез келген мемлекеттік орган арасында немесе ең немесе одан астам мемлекеттік орган арасында жасалған шартты білдіреді (сондай заң, қаулы немесе орган ұлттық та, шетелдік те болуы мүмкін).

6) Банк ақша аудару немесе ақшаны есепке алу Банкке байланысты емес себептермен орын алған, соның ішінде бірақ шектелмей, ереуілдер, электр қуатын берудегі іркілістер немесе жабдықтың немесе жүйенің жұмыс істемеу салдарынан немесе корреспондент-банктің не Банктің сәйкес корреспонденттік шоты ашылған есептесу орталығының кәнісі бойынша туындаған кез келген дәлсіздіктер, іркілістер, берудегі кідірістер немесе беру құралдары жұмысындағы бүлінулер үшін жауапты емес және жауапкершілікке тартылмайды.

7) Банк клиенттің кез келген банктік шотына аударылған кез келген қаражатқа қатысты есепке алу құқығы бар.

8) Банкпен ұсынылатын барлық банктік операциялар мен қызметтер Қазақстан республикасының уәкілетті органдарымен, соның ішінде Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкімен және Қазақстан Республикасының қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігімен уақыт уақытымен қабылданатын заңдармен және ережелермен реттеледі, және осы ереже де сондай заңдармен және ережелермен реттеледі. Валюталық бақылау жүргізу агенттігінің функцияларын орындауына байланысты, Банк клиенттен клиент жасаған сұраныс негізінде ұсынуға міндетті белгілі бір құжаттарды және/немесе жазбаша түсініктемелерді уақыт уақытымен сұранысе етуге құқылы.

9) Банк операцияны жүргізу банктің пікірі бойынша заңнаманы бұзу болып табылатын немесе заңнаманы бұзуына әкелуі мүмкін жағдайларда, клиент Банктің толық қанағаттануына Банкпен сұраныс етілетін сондай құжаттарды және/немесе жазбаша түсініктемелерді ұсыныбағанша, қандай болса да операцияны жүргізуден бас тартуға немесе уақытша тоқтатуға құқылы және осы кездерде:

- егер осы мәмілені орындау Банктің Банк қызметіне әсер ететін шетелдік заңнама талаптарын бұзуына әкеп соқтырса, оның ішінде белгілі бір экономикалық санкциялар немесе басқа да санкциялар, соның ішінде, бірақ олармен шектелмей, Еуропалық Одақ, АҚШ енгізген санкциялар; Үкімет (соның ішінде Америка Құрама Штаттарының Қазынашылықтың Шетелдік активтерді бақылау басқармасы (OFAC), АҚШ Мемлекеттік департаменті, АҚШ Сауда министрлігі);

- Қазақстан Республикасы заңнамасының талаптары, оның ішінде заңсыз жолмен алынған кірістерді заңдастыруға (жылыстатуға) және терроризмді қаржыландыруға қарсы іс-қимыл туралы заңнаманың талаптары;

- қылмыстық жолмен алынған кірістерді заңдастыруға (жылыстатуға) және терроризмді қаржыландыруға қарсы күрес мақсатында тиісті тексеру мақсатында клиенттің құжаттарды беруден бас тартуы не клиент (оның өкілі) ұсынған мәліметтер мен құжаттардың жеке басын анықтау үшін жеткіліксіз болуы; клиент (оның өкілі), бенефициарлық меншік иесін анықтайды, сондай-ақ салық резиденті, қызмет түрі және операцияларды қаржыландыру көзі туралы ақпаратты ұсынады;

- Банк пен Қазақстан Республикасының резидент емес банктері арасындағы шартта көзделген жағдайларда.

10) Банк кез келген шотты және қызметтермен байланысты операциялар мен нұсқаулықтарды белгілі бір экономикалық санкцияларға және, соның ішінде Еуропалық Одақпен, АҚШ Үкіметімен (АҚШ қазынашылығының (OFAC) шетел активтерін бақылау жөніндегі Басқарманы (OFAC), АҚШ Мемлекеттік департаментін, АҚШ Сауда министрлігін қоса алғанда) енгізілген өзге санкцияларды қоса алғанда, бірақ олармен шектелмей, сәйкестікке скрининг жасауға құқылы, және Банк кез келген сондай операцялар мен нұсқаулықтардан бас тартуға, оларды блоктауға, немесе олар туралы хабарлауға, немесе өз қалауы бойынша санкциялар негізінде басқа әрекет етуге немесе әрекеттен бас тартуға құқылы және осыған орай жауапты болмайды.

Банкпен қабылданатын барлық міндеттемелер Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес тек қана «Ситибанк Қазақстан» АҚ-мен орындалуға жатады.

## 12 Клиенттермен жұмыс жасау туралы ереже

12.1 Клиент банк қызметін алу мақсатында банкке жүгінген кезде, Банк клиенттің бірінші талабы бойынша оған осы Опреаицяларды жүргізудің жалпы шарттары туралы ережені танысу үшін ұсынады.

12.2 Банкпен өтініш беру қажеттілігі болған жағдайда және Қазақстан республикасының заңнамасымен және Банктің ішкі рәсімдерімен көзделген құжаттардың толық жиынтығы клиентпен ұсынылған жағдайда, әрбір банк қызметі бойынша банктік қызметтерді ұсынуға өтінішті қарастыру және шешім қабылдаудың мынадай шекті мерзімдерін белгілейді:
ағымдағы шотты ашу – шешімді Банк 5 жұмыс ішінде қабылдайды;
банк клиенттеріне депозит ашу – шешімді Банк 3 жұмыс ішінде қабылдайды;
кредиттік желіні ашу / Банк клиенттеріне кредит ұсыну – шешімді Банк 90 жұмыс ішінде қабылдайды;
Банк клиенттеріне төлем картокаларын шығару – шешімді Банк 30 жұмыс ішінде қабылдайды;
Банк клиенттеріне кепілдеме ұсыну – шешімді Банк 30 жұмыс ішінде қабылдайды;
Аккредитив ашу – шешімді банк жабылған аккредитивтер үшін 3 жұмыс күн ішінде, жабылмаған аккредитивтер үшін 20 жұмыс күн ішінде қабылдайды;
Вексельді есепке алуға қабылдау немесе одан бас тарту– шешімді Банк вексель ұсынушы Банктің ішкі құжаттарында көрсетілген құжаттардың толық жиынтығын ұсынған күннен бастап 10 (он) жұмыс күн ішінде қабылдайды;
Өзге банкік қызметтерге қатысты, шешімді Банк сұраныс етілетін қызметтің сипаттамасына және Банктің уәкілетті органдары трабынан ішкі мақұлдауын алу мерзіміне байланысты 3 жұмыс күннен 3 айға дейінгі мерзімде қабылдайды.

Көрсетілген мерзімдер Банкке өтініш келіп түскен және клиент қызметті ұсыну үшін шешім қабалдауға талап етілетін барлық қажетті құжаттаманы және/немесе толық ақпаратты ұсынған күннен бастап саналады; құжаттар немесе мәліметтер ұсынылмаған, толық емес түрде ұсынылған немесе тиісті емес құжаттар ұсынылған жағдайда, мерзім тоқтатылады.

12.3 Банкке клиентпен ұсынылған құжаттар мен мәліметтерді қосымша тексеру жүргізу, ақпарат бойынша растау алу немесе үшінші тұлғалар немесе өзге лауазымды тұлғалар тарабынан мақұлдау алу қажет болған жағдайда, сондай-ақ клиент ұсынылған құжаттарды зерттеуге, ішкі келісімдеу өткізуге және Банктің уәкілетті органдарымен мақұлдауға, сондай-ақ қажетті алдын ала құжаттарды дайындауға қосымша уатын талап етілетін стандартты емес банк қызметін ұсынуды сұраныс ететін жағдайларда, кез келген жоғарыда аталған жағдайда Банк өтінішті қарастырып, банк қызметін ұсыну туралы шешім қабылдау үшін Ереженің 12.2-тармағында көрсетілген мерзімнен ұзақ мерзім белгілеуге құқылы, ол туралы клиентті жазбаша түрде хабарландырады.

12.4 банктік қызметті ұсыну кезінде Банк:

1) банктік қызметті ұсыну туралы келісімшартты жасауға дейін клиентке мынадай ақпарат ұсынады:
мөлшерлемелер мен тарифтер туралы, банктік қызметті ұсыну туралы өтініш бойынша (өтініш беру қажет болған жағдайда) шешім қабылдау мерзімі туралы ақпаратты;
банктік қызметті ұсыну талаптары туралы ақпаратты және банктік қызметті ұсыну туралы келісімшартты жасасу үшін қажетті құжаттар тізімі;
және банктік қызметті ұсыну туралы келісімшарт бойынша міндеттемелерді орындамаған жағдайдағы клиенттің ықтималды тәуекелдері мен жауапкершілігі туралы ақпарат;

клиентте туындаған сұрақтар бойынша кеңес беру;
клиенттің сұранысы бойынша –банктік қызметті ұсыну туралы сәйкес келісімшарттың үлгілі нысанның көшірмесі.

2) Ережемен белгіленген мерзімде клиенттің банктік қызметті ұсыну туралы өтінішін (өтініш беру қажет болған жағдайда) қарастырады;

3) банктік қызметті ұсыну туралы сәйкес келісімшартқа қол қою алдында клиентке оның талаптарымен таныс болу үшін қажетті уақыт береді;

4) клиентті ұсынылатын банктік қызмет бойынша дауалы жағдайлар туындаған кезде Банкке, уәкілетті органға немесе сотқа жүгіну құқығы туралы хабарландырады. Сол мақсатта клиентке Банктің, уәкілетті органның орналасқан жері, пошталық және электронды мекенжайы, интернет-ресурсы туралы хабарлайды;

5) сұранысы бойынша клиентті қаржы есептілігін орналастырудың көздері туралы және Банктің басқа ақпараты туралы хабарландырады;

6) клиентпен ұсынылған ақпараттың құпиялығын қамтамасыз етеді;

7) банктік қызметті ұсыну туралы сәйкес келісімшартты жасасқаннан кейін клиентке туындаған мәселелер бойынша консультациялар ұсынады және клиенттердің жүгінулерін қарастырады.

12.5 Сонымен қатар клиентке туындаған мәселелер бойынша консультациялар ұсыну және клиенттердің жүгінулерін қарастыру сәйкес қызмет/өнім түрін ұсыну үшін жауапты жұмыскердің құзыреттілігі аясында және төменде 13-Бөлімде көрсетілгендей, Банктің әртүрлі бөлімшелердің өкілеттіктерін бөлуіне сәйкес жүзеге асырылады.

## 13 Банктің әртүрлі бөлімшелердің өкілеттіктерін бөлу

13.1 Банк Банк жұмыскерлері арасында әлеуетті түрде мүдделер қақтығысы туындауы мүмкін жағдайларды алдын алу және болдырмау үшін әртүрлі жұмыс салаларындағы өкілеттіктерді нақты бөлу туалы корпоативтік талапты қатаң орындайды.

13.2 Клиенттің позициялары туралы ақпарат (теңгерім туалы, кіріс және шығыс төлемдер, анықтама, клиенттік банктік шоттары бойынша үзінід-көшірме туралы және т.б. – бұдан әрі «Позициялар туралы ақпарат») клиентке күнделікті негізде клиенттерге қызмет көрсету және сондай ақпаратты ұсыну үшін жауапты болып табылатын СитиСервис Бөлімімен ұсынылады. СитиСервис Бөлімі клиенттерге Позициялар туралы ақпаратты нақты клиенттің сұранысына байланысты жазбаша түрде (ресми хатта немесе электрон поштасы арқылы хабарламада) немесе телефон байланысы арқылы ұсынады. СитиСервис Бөлімі клиенттерді тартумен және маркетингі операциялармен айналыспайды, бұл жағдай сондай-ақ Ситисервис бөлімінің және оның әрбір қызметкерінің лауазымды міндеті болып табыламайды.

13.3 Банктің Жаһандық есеп департаменті және Корпоративті бизнес департаменті клиенттерді тарту, маркетинг және клиенттерге банк шешімдерін ұсыну үшін жауапты болып табылады. Жаһандық есеп департаменті және Корпоративті бизнес департаментінің жұмыскерлері әрбір корпоративті клиенттің қажеттіліктеріне сәйкес келетін банк өнімдері мен қызметтерді ұсыну мақсатында Банктің корпоративті клиенттерімен жұмыс жүргізеді. Жаһандық есеп департаменті және Корпоративті бизнес департаменті және оның қызметкерлері жоғарыда көрсетілген Позициялар туралы ақпаратты ұсыну үшін жауапты болып табылмайды.

13.4 Банктің қазынашылық департаменті жанындағы Клиенттермен жұмыс жасау және туынды құралдар маркетингі бөлімі маркетингті ұйымдастыру және қазынашылық өнімдерін сатуды тікелей жүзеге асыру үшін жауапты болып табылады. Клиенттермен жұмыс жасау және туынды құралдар маркетингі бөлімінің қызметкерлері клиенттермен қазынашылық өнімдерімен байланысты барлық мәселелер бойынша жұмыс жүгізеді. Клиенттермен жұмыс жасау және туынды құралдар маркетингі бөлімі, жалпы Банктің қазынашылық департаменті және оның қызметкерлері жоғарыда аталған Банк клиенттерінің Позициялары туралы ақпаратты ұсыну үшін жауапты болып табыламайды.

## 14 Ережені өзгерту тәртібі

14.1 Банк клиенттерді өз еркінше келесі жолдардың біреуімен хабарландырады: жазбаша түрде, CitiDirect электрондық банк жүйесі арқылы, Банк білетін соңғы электрондық пошта мекенжайлары бойынша, Банк ғимаратындағы хабарландыру тақталарына ілу арқылы немесе Банктің корпоративтік веб-сайтында жариялау арқылы, осы Ережелерге кез келген өзгерістер енгізілгені туралы, сондай-ақ Банк біржақты түрде кез келген уақытта енгізе алатын және Банктің хабарландыру күнінен бастап 30 күннен кейін қолданысқа енетін базалық (стандартты) ставкалар мен банк операциялары бойынша тарифтер өзгерістері туралы, Қосымшалар № 1,2,3,4 және 5-те көрсетілген ережелер / Ережелердің жаңа редакциясы Банктің корпоративтік веб-сайтында жарияланған жағдайда. Банктік операцияларға арналған қолданыстағы негізгі (стандартты) мөлшерлемелер мен тарифтерге өзгерістер енгізу күні – бұл Банктің Директорлар кеңесі ережелерге/жаңа редакциядағы ережелерге өзгертулерді мақұлдаған күн, олар Банктің корпоративтік сайтында жарияланған.

## 15 Қорытынды ережелер

15.1 Осы Ежеде аталмаған барлық өзге жағдайларда Қазақстан Республикасының әрекеттегі банк заңнамасының ережелері қолданылады.

15.2 Қазақстан Республикасының заңнамасы өзгеру нәтижесінде Ереженің бөлек тармақтары заңнамаға қайшы келетін болса, сол тармақтар Ережеге сәйкес өзгертулер енгізуінсіз автоматты түрде әрекетсіз болып танылады. Ереженің бір тармағы әрекетсіз болатын жағдайда, ол қалған тармақтарға қатысты емес. Әрекетсіз тармақ заңи тұрғыда жол берілетін және сәйкес қатынасты реттейтін тармаққа алмастырылады.

15.3 Осы Ереже орыс және ағылшын тілінде жасалған, екі нұсқа арасында қандай болса да қайшылықтар немесе сәйкессіздіктер орын алған жағдайда, Ереженің орыс тіліндегі мәтіні басыңқыл болып саналады.

15.4 Аталған Ережелер, сондай-ақ банк операциялары бойынша негізгі (стандартты) мөлшерлемелер мен тарифтер (мөлшерлемелердің, комиссиялардың және тарифтердің шекті мөлшерлері), енгізілген өзгертулер мен толықтыруларды ескере отырып, Банктің Директорлар Кеңесі мақұлдаған күннен бастап күшіне енеді. Қолданыстағы клиенттер үшін банк операциялары бойынша негізгі (стандартты) мөлшерлемелер мен тарифтер (мөлшерлемелердің, комиссиялардың және тарифтердің шекті мөлшерлері), енгізілген өзгертулер мен толықтыруларды ескере отырып, Ережелердің 14.1-бабында көрсетілген мерзім өткеннен кейін күшіне енеді және қолданылады.

№ 1 Қосымша

Банктің заңды тұлғаларға арналған есеп айырысу-кассалық қызмет көрсету тарифтері

| **ҚЫЗМЕТ** | **Ең жоғарғы шекті мөлшерлеме *** |
|---|---|
| **ЕСЕП-АЙЫРБАС ҚЫЗМЕТТЕРІНІҢ ТАРИФТІК ПАКЕТІ** | |
| Есеп-айырбас банк қызметтері үшін ай сайынғы комиссия<br>Тарифтік пакетке келесі қызметтер кіреді:<br>Банктік шотты басқару, CitiDirect шотын басқару, үзінді-көшірмелер мен есептік, сұраныстар мен тергеулер, ұлттық валютадағы төлемдер мен аударымдар, шетел валютасындағы төлемдер мен аударымдар | KZT 20 000 000 + ҚҚС |
| **Шотты жүргізу** | |
| Шотты ашу | Тегін |
| Белсенді шотты жүргізу (соңғы 180 күн ішіндегі қозғалысымен) | KZT 500 000 + ҚҚС |
| Белсенді емес шотты жүргізу (соңғы 180 күн ішіндегі қозғалысымен) | KZT 500 000 + ҚҚС |
| Шотты жабу | KZT 100 000 + ҚҚС |
| **Үзінді-көшірмелер мен есептік** | |
| Қағаз жеткізгіштегі шот бойынша күн сайынғы үзінді-көшірмелер мен төлем тапсырмалары | KZT 90 000 ай сайын + ҚҚС |
| Қағаз жеткізгіштегі шот бойынша ай сайынғы үзінді-көшірмелер мен төлем тапсырмалары | KZT 60 000 ай сайын + ҚҚС |
| Теңгерімді, депозиттер мен төленген салықтарды жазбаша растаулар | KZT 30 000 + ҚҚС |
| Шот бойынша айналымдарды жазбаша растаулар | KZT 30 000 + ҚҚС |
| Аудиторлаға арналған жазбаша растаулар | KZT 50 000 + ҚҚС |
| Белгілі бір кезең үшін сұраныс бойынша жасалған электронды-үзінді-көшірмелер мен төлем тапсырмалары | Кезеңнің әрбір айы үшін KZT 30 000 + ҚҚС |
| eSWIFT қызметі арқылы шетел валютасындағы төлем тапсырмалары | Тегін |
| **ШЫҒЫС ТӨЛЕМДЕР МЕН НҰҚСАУЛЫҚТАР** | |
| **Жергілікті валютадағы төлемдер** | |
| CitiDirect* арқылы KZT-дегі электронды ақша аударымдар | KZT 500 + ҚҚС |
| SWIFT* арқылы KZT-дегі электронды ақша аударымдар | Кайсысы көбірегіне қарай, 0.3% немесе KZT 10 000 + ҚҚС |
| Бейрезидент банктің корреспонденттік шоты арқылы теңгедегі халықаралық төлемдер | 0.4% (ең төмен KZT 100, ең жоғары KZT 2 000 000) + ҚҚС |
| Қағаз жеткізгіштегі KZT-дегі төлемдер | KZT 1 500 + ҚҚС жаңа клиентпен банк шотын ашу күнінен бастап<br>3 ай ішіндегі әрбәр төлем үшін, KZT 10 000 + ҚҚС жаңа клиентпен банк шотын ашу күнінен бастап 3 ай өткеннен кейін әрбір төлем үшін |
| KZT *-дегі кешіккен төлемдер үшін қосымша комиссия | KZT 5 000 + ҚҚС |
| Электронды зейнетақы және әлеуметтік аудырымдар * | 0.25% (ең төмен KZT 500, ең жоғары KZT 5 000) + ҚҚС |
| **Шетел валютасындағы төлемдер** | |
| Шетел валютасындағы ақшалай аударымдар (Ресей рубліндегі аударымдардан басқа) әр төлем үшін | 0.4% (ең төмен USD 30 , ең жоғары USD 400 )* + ҚҚС әр операция үшін |
| Шетел валютасындағы ақшалай аударымдар Ресей рублінде | ең төмен KZT 0, ең жоғары KZT 150 000 + ҚҚС әр операция үшін |
| Шетел валютасындағы кешіккен төлемдер үшін қосымша комиссия | KZT 6 000 + ҚҚС әр операция үшін |
| OUROUR опциясы бар шетел валютасындағы шығыс халықаралық төлемдерді жөнелту үшін қосымша комиссия | KZT 100 000 + ҚҚС әр операция үшін |
| Төлемдердің айлық көлемі аспайтын шығыс халықаралық төлемдерді жүзеге асыру үшін комиссия (тарифтік пакет) | айына 10 000 000 + ҚҚС теңгені құрайды және ай сайынғы төлемдердің жалпы көлемі |

*Қазақстан Республикасының резиденттері және резиденттері емес тұлғалар үшін шетел валютасындағы операциялар бойынша, шетел валютасында белгіленген комиссияларды төлеу бойынша теңгеде (айырбастау үшін комиссия алуынсыз, Банкпен шетел валютасын сату бағамы бойынша) немесе шетел валютасында жүзеге асырылады.

| | |
|---|---|
| **ВАЛЮТА АЙЫРБАСТАУ** | |
| Валюта айырбастау | Тегін |
| **КІРІС ТӨЛЕМДЕР МЕН НҰСҚАУЛЫҚТАР** | |
| KZT-тегі төлемдер | Тегін |
| Шетел валютасындағы төлемдер (Ресей рубліндегі аударымдардан басқа) | 0.2% (ең төмен KZT 3 500, ең жоғары KZT 35 000) + ҚҚС |
| Шетел валютасындағы төлемдер Ресей рублінде | ең төмен KZT 0, ең жоғары KZT 150 000 + ҚҚС |

| | |
|---|---|
| **ҚОЛМА-ҚОЛ АҚШАНЫ ЖЕТКІЗУ ҚЫЗМЕТІ** | |
| KZT-дегі қолма-қол ақшаны инкассациялау (жинау, броньдалған автокөлікте тасымалдау және банктік шотқа аудару ) | 1% (ең төмен KZT 25 000): + ҚҚС қолма-қол ақшаны жинау кезінде Клиенттің алыстағы (қала сыртындағы) жерлер бойынша қосымша комисия, екі жаққа жолдың 1 км үшін 500 + ҚҚС теңгені құрайды |
| Инкассация (клиентке қолма-қол ақшаны броньдалған автокөлікте жеткізу) | 0.1% жеткізу сомасына (ең төмен KZT 90 000 + ҚҚС): қолма-қол ақшаны жинау кезінде Клиенттің алыстағы (қала сыртындағы) жерлер бойынша қосымша комисия, екі жаққа жолдың 1 км үшін 250 + ҚҚС теңгені құрайды |
| **ECS+ платформасындағы коммерциялық карточкалар** | |
| Бағдарламаны іске асыру үшін комиссия | KZT 650 000 + ҚҚС |
| Жылдық карталық бағдарламаны жүргізу комиссиясы | KZT 2 500 000 + ҚҚС |
| Картаға қызмет ету үшін жылдық комиссия | KZT 40 000 |
| Қолма-қол ақша беру* | Кайсысы көбірегіне қарай, беріліп отырған қолма-қол ақшаның сомасынан 2% немесе KZT 1 200 |
| Айыппұл комиссиясы (сыйақы) | Төлем жасау мерзімі аяқталғанға дейін төленбеген берешек сомасынан 2%, толық өтелгенге дейін ай сайын есептен алынуға жатады. |
| Шетелдегі операциялар үшін комисия* | Ситибанктен алынатын, Төлем картасы жүйесі комиссиясына қосымша ретінде 2%. Бөлек комиссия ретінде қолданылуы немесе айырбастау бағамына қосылуы мүмкін. |
| Төлемді қайтару үшін комиссия * | KZT 10 000 |
| Пайдаланушылар файлдарын әзірлеу және біріктіру | Компаниямен келісім бойынша, бірақ, бір мезгілде KZT 1 000 000 + ҚҚС астам емес |
| Карточкаларға клиенттік дизайнды қолдану | Компаниямен келісім бойынша, бірақ, бір мезгілде KZT 2 000 000 + ҚҚС астам емес |
| Іссапар шығыстардың оталықтандырылған шоттарды жүргізу / туристік агенттіктердің деректерін ұсыну | Компаниямен келісім бойынша, бірақ, бір мезгілде KZT 400 000 + ҚҚС астам емес |
| CitiManager жүйесіне қол жетімділік ұсыну | Тегін |
| Есептілік жүйесінде шот жүргізу (CCRS) | Әр пайдаланушы үшін ай сайын 10000 kzt + ҚҚС есептегенде |
| Карталарды шығару/қайта шығару* | Тегін |
| Карталарды блоктау/блоктан шығару | Тегін |
| Үзінді-көшірмелер / қалдықтарды растау, айналымдар / қағаздағы басқа растаулар | KZT 15 000 сұраныс үшін |
| Карталық операциялар туралы SMS арқылы және карта ұстаушылардың email арқылы хабарландыру | Тегін |
| Дауалы операциялар бойынша тергеу жүгізу | Тегін |
| **ШОТҚА ЭЛЕКТРОНДЫ ҚОЛ ЖЕТІМДІЛІК ЖҮЙЕЛЕРІ** | |
| **CitiDirect жүйесі** | |
| CitiDirect жүйесінде шот жүргізу | KZT 30 000 ай сайын + ҚҚС |
| Билік етушінің CitiDirect жүйесінде шот жүргізу | KZT 5 000 ай сайын + ҚҚС |
| Mobile PASS токен шығару және қызмет көрсету | Тегін |

| | |
|---|---|
| SafeWord карта шығару | KZT 30 000 KZT + ҚҚС |
| SafeWord картаға қызмет көрсету | KZT 10 000 KZT + ҚҚС ай сайын |
| **Ұялы қызметтер** | |
| Ұялы қызметтерде шот жүргізу | KZT 5 000 ай сайын + ҚҚС |
| **Infopool жүйесі** | |
| IInfopool жүйесінде шот жүргізу | KZT 4 500 000 + ҚҚС ай сайын |
| **CitiConnect жүйесі** | |
| CitiConnect жүйесіне қосылу | KZT 4 000 000 + ҚҚС; бір мезгіл |
| Әрбір қосымша елдің CitiConnect жүйесіне қосылу | KZT 330 000 + ҚҚС; бір мезгіл |
| CitiConnect жүйесінде шот жүргізу | KZT 150 000 барлық шоттарға ай сайын + ҚҚС |
| **Citi SFT жүйесі** | |
| Citi SFT жүйесіне қосылу | KZT 183 000 + ҚҚС; бір мезгіл |
| Citi SFT бапталатын есептіктер | Клиентпен келісу бойынша (ең төмен KZT 50 000, ең жоғары KZT 500 000) + ҚҚС; бір мезгіл |
| Citi SFT жүйесінде шот жүргізу | KZT 9 200 ай сайын + ҚҚС |
| **Delphi жүйесі** | |
| Delphi бапталатын есептіктер | Клиентпен келісу бойынша (ең төмен KZT 50 000, ең жоғары KZT 500 000) + ҚҚС; бір мезгіл |
| Delphi жүйесінде шотты бапталу нысанда жүргізу | KZT 9 200 ай сайын + ҚҚС |
| **Treasury Vision жүйесі** | |
| Treasury Vision жүйесінде шот жүргізу | Тегін |
| **SWIFT жүйесі** | |
| SWIFT жүйесінде шот жүргізу | KZT 5 000 барлық шоттар үшін ай сайын + ҚҚС |
| **Файлдар мен есептіктерді электронды пошта арқылы автоматтандырылған түрде жеткізу (ЕАЖ)** | |
| Шотты ЕАЖ жүйесінде жүгізу | KZT 2 000 барлық шоттар үшін ай сайын + ҚҚС |
| **SmartMatch жүйесі** | |
| SmartMatch жүйесіне қосылу | KZT 20 000 000 + ҚҚС ; бір мезгіл |
| SmartMatch жүйесінде ай сайын қызмет көрсету | KZT 200 000 + ҚҚС |
| **Citi Payment Outlier Detection (CPOD) жүйесі** | |
| CPOD жүйесіне қосылу | KZT 880 000 + ҚҚС; бір мезгіл |
| CPOD жүйесінде ай сайын қызмет көрсету | KZT 660 000 + ҚҚС |
| **БАСҚА ҚЫЗМЕТТЕР** | |
| **Валюталық бақылау қызметтері** | |
| Валюталық бақылау жүгізу мақсатында есепке алу нөмірін беру үшін валюталық шартты тіркеу | KZT 4 000 + ҚҚС |
| Банктің валюталық бақылауындағы валюталық шартына валюталық шартқа жасалған өзгертулерді (соның ішінде келісімшарттарға жасалатын қосымша келісімдер) тіркеу | KZT 2 000 + ҚҚС |
| Валюталық шартты басқа банкіге қызмет етілуге аударуына байланысты валюталық шартты валюталық бақылаудан шығару | KZT 4 000 + ҚҚС |
| Ақашалай қаражаттың, келісімшарт бойынша тауарлар мен қызметтердің қозғалысы туралы анықтама ұсыну | KZT 1 000 + ҚҚС |
| Валюталық бақылауға арналған ілеспе құжаттарды қағаз тасығышта қабылдау | KZT 2 000 + ҚҚС |

| | |
|---|---|
| Валюталық бақылауға арналған ілеспе құжаттарды операциялық сағаттардан кейін беру | KZT 2 000 + ҚҚС |
| **Сұраныстар мен тергеулер** | |
| Жергілікті тергеулер | KZT 20 000 + ҚҚС |
| Халықаралық тергеулер | KZT 30 000 + ҚҚС |
| **Қалдықтарды нысаналы теңгерімдеу қызметтері** | |
| Қалдықтары нысаналы теңгерімделетін шоттарды жүргізу үшін ай сайынғы комиссия | KZT 350 000 + ҚҚС |
| **Өзге төлемдік емес қызметтер** | |

| | |
|---|---|
| Еуродағы корреспонденттік шоттардағы теңгерімді есепке алу үшін комиссия, Еуро валютасында ашылған ағымдағы шоттың орташа айлық теңгерімге қатысты қолданылады | Еуропа орталық банкінің басты мөлшерлемесі |
| Швейцария франкіндегі корреспонденттік шоттардағы теңгерімді есепке алу үшін комиссия, швейцариялық франк валютасында ашылған ағымдағы шоттың орташа айлық теңгерімге қатысты қолданылады | Швейцария ұлттық банкінің есепке алу мөлшерлемесі |

* Егер банк қызметін көрсету барысында Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасына сәйкес ҚҚС немесе басқа сәйкес салық (соның ішінде болашақта енгізілетін салық) алынуы тиіс болса, осы банк қызметі үшін комиссия ҚҚС немесе басқа сәйкес салықпен бірге төленуі тиіс, оның көлемі төлем күніндегі Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасында белгіленген мөлшерге сай болады, егер Банктен және клиенттен тұратын келісімшарт немесе Қазақстан Республикасының заңнамасында басқаша қарастырылмаса.
Жоғарыда басқаша айтылмаса, ең төменгі комиссия 0 теңгені құрайды

№ 2 Қосымша

Сауда операциялар мен қызметтерге тарифтер

| **ҚЫЗМЕТ** | **Ең жоғары шекті мөлшерлеме *** |
|---|---|
| **ИМПОРТ** | |
| **Құжаттамалық аккредитивтер** | |
| Алдын ала растау | KZT 25 000 + ҚҚС |
| Аккредитивті ашу (техникалық шығару ) | KZT 25 000 + ҚҚС |
| Аккредитивті ашу (тәуекел комиссиясы) | Келісім бойынша |
| Сома немесе мерзімін өзгерту (тәуекел комиссиясы) | Келісім бойынша |
| Өзгерту (техникалық шығару) | KZT 25 000 + ҚҚС |
| Аккредитивті жою | KZT 25 000 + ҚҚС |
| Құжаттарды тексеру (әрбір құжат жиынтығы үшін) | 0.2% (ең төмен KZT 25 000, ең жоғары KZT 250 000) + ҚҚС |
| Құжаттардағы айырмашылықтар үшін комиссия (әрбір құжат жиынтығы үшін) | KZT 15 000 + ҚҚС |
| Клиенттің өтініші бойынша сұраныстар | KZT 15 000 + ҚҚС |
| Аккредитивтің алдын ала жобасы | KZT 25 000 + ҚҚС |
| ***Мерзімі кейінге қалдырылған төлеммен өтелетін аккредитивтер бойынша ашу үшін комиссия кейінге қалдырылған мерзім ішінде алынатын болады*** | |
| **Инкассо** | |
| Акцепт немесе төлемге қарсы құжаттар беру | KZT 25 000 + ҚҚС |
| Инкассоны растау | 0.2% (ең төмен KZT 25 000, ең жоғары KZT 150 000) + ҚҚС |
| Құжаттарды қайтару | KZT 15 000 + ҚҚС |
| **ЭКСПОРТ** | |
| **Құжаттамалық аккредитивтер** | |
| Алдын ала растау | KZT 25 000 + ҚҚС |
| Растау | 0.15% (ең төмен KZT 25 000, ең жоғары KZT 150 000) + ҚҚС |
| Мақұлдау | Келісім бойынша |
| Аккредитивті негоциациялау | Келісім бойынша |
| Аккредитивті аудару | KZT 50 000 + ҚҚС |
| Расталған аккредитив бойынша соманы ұлғайту немесе мерзіміне ұзарту жөніндегі өзгертулер | Келісім бойынша |
| Өзгертуді алдын ала растау | KZT 15 000 + ҚҚС |
| Расталған аккредитивтер бойынша құжаттарды тексеру (әрбір құжат жиынтығы үшін) | 0.2% (ең төмен KZT 25 000, ең жоғары KZT 250 000) + ҚҚС |
| Құжаттардағы айырмашылықтар үшін комиссия (әрбір құжат жиынтығы үшін) | KZT 15 000 + ҚҚС |
| Пошта шығындары | KZT 15 000 + ҚҚС |
| Клиенттің өтініші бойынша сұраныстар | KZT 15 000 + ҚҚС |
| **Инкассо** | |
| Инкассо бойынша құжаттарды жөнелту | 0.2% (ең төмен KZT 25 000) + ҚҚС |
| Сұраныстар | KZT 15 000 + ҚҚС |
| Ұсынылған нұсқаулықтарға өзгертулер | KZT 25 000 + ҚҚС |
| **КЕПІЛДЕМЕЛЕР МЕН РЕЗЕРВТІ АККРЕДИТИВТЕР** | |
| Резервті аккредитивті ашу/кепілдемесі (техникалық шығару) | KZT 25 000 + ҚҚС |

| | |
|---|---|
| Резервті аккредитивті ашу/кепілдемесі (тәуекелдік комиссиясы) | Келісім бойынша |
| Растау | Келісім бойынша |
| Соманы немесе мерзімді өзгерту (тәуекелдік комиссия) | Келісім бойынша |
| Өзгетулер (техникалық шығару) | KZT 25 000 + ҚҚС |
| Кепілдемені/резервті аккредитивті алдын ала растау | 0.15% (ең төмен KZT 25 000, ең жоғары KZT 150 000) + ҚҚС |
| Алдын ала растау | KZT 25 000 + ҚҚС |
| Өзгертуді алдын ала растау | KZT 25 000 + ҚҚС |
| Клиенттің сұранысы бойынша кепілдемені/резервті аккредитивті жою | KZT 25 000 + ҚҚС |
| Клиенттің өтініші бойынша сұраныстар | KZT 15 000 + ҚҚС |
| Пошта шығындары | KZT 15 000 + ҚҚС |
| **ВЕКСЕЛЬ** | |
| Вексельдерді дисконттау (есепке алу) үшін комиссия | Келісім бойынша |
| Вексельдерді домицильдеу | Келісім бойынша |
| | |

***Тәуекелдік комиссияның ай сайынғы сомасы 50,000 теңгеден*** + ҚҚС ***асатын бола, аккредитивті/кепілдемені ашу үшін тәуекелдік комиссия, өзгесі көзделмеген болса, ашу сәтінен бастап әрбір кейінгі 30 (отыз) күн үшін алынады. Сонымен қатар, тәуекелдік комиссия 360 күнді құрайтын жылдың ұзақтылығына қарай келісілген мөлшерлеме бойынша есептеледі.»***

***Құралдарды шығару/растау/мақұлдау кезінде мынадай ережелер қолданылады:***

***Халықаралық Сауда Палатысымен (ICC) шығарылған, Париж, Франция***

***Бірыңғай жинау ережелері, Басылым № 522 (1996)***
***Құжаттық аккредитивтің бірыңғай әдет-ғұрыптары мен ережелері, Басылым № 600 (2007),***
***Резервтік аккредитив бойынша халықаралық тәжірибе ережелері ISP98, Басылым № 590 (1998)***
***Сұраныс кепілдіктерінің бірыңғай ережелері, Басылым № 758 (2010),***

***Кез келген трансакцияға қатысатын басқа банктердің барлық комиссиялары (соның ішінде растайтын және мақұлдайтын банктердің комиссиялары) сол бантермен нақты талап етілетін сомаларға сәйкес төленеді.***

***Салық заңнамасына сәйкес банк қызметтері санатына жатпайтын барлық қызметтер, ҚҚС алынуға жатады.***

**** Егер банк қызметін көрсету барысында Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасына сәйкес ҚҚС немесе басқа сәйкес салық (соның ішінде болашақта енгізілетін салық) алынуы тиіс болса, осы банк қызметі үшін комиссия ҚҚС немесе басқа сәйкес салықпен бірге төленуі тиіс, оның көлемі төлем күніндегі Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасында белгіленген мөлшерге сай болады, егер Банктен және клиенттен тұратын келісімшарт немесе Қазақстан Республикасының заңнамасында басқаша қарастырылмаса.***

***«Ситибанк Қазақстан» АҚ осы Сауда операциялар мен қызметтерге стандартты тарифтерге алдын ала хабарландырусыз өзгертулер енгізуге құқылы.***

* Жоғарыда басқаша айтылмаса, ең төменгі комиссия 0 теңгені құрайды

**№ 3 Қосымша**

| Кастодиалды Қызмметтерге тарифтер | |
|---|---|
| **ҚЫЗМЕТ** | **Ең жоғары шекті мөлшерлеме *** |
| **ШОТТАР БОЙЫНША ОПЕРАЦИЯЛАР** | |
| Дербес шотын ашу | Тегін |
| Дербес шотқа/шоттан қаржы құралдарын аудару/есептен шығару | KZT 2 500 |
| **ҚАРЖЫ ҚҰРАЛДАРЫН САҚТАУ, ЕСЕПКЕ АЛУ ЖӘНЕ ТІРКЕУ** | |
| **Қаржы құралдарын есепке алу және сақтау** | |
| Ұйымдастырылған нарықтарда бағаланатын, үлестік қаржы құралдарын есепке алып, төленетін комиссия сомасын белгілеу кезінде, есептеу есептік кезеңде сол қаржы құралдар бойынша өткізілген соңғы сауда-саттықты жабу бағасы бойынша дербес шотқа аударылған, қаржы құралдардың жиынтық портфелі құнын ай сайынғы қайта бағалау негізінде жүзеге асырылады. Ағымдағы кезең ішінде сауда-саттық өткізілмеген болса, банктің комиссиялық сыйақысын есептеу үшін сол қаржы құралы бойынша соңғы өткізілген сауда-саттық бойынша мәліметтер алынады. Күнтізбелік жыл ішінде ұйымдастырылған нарықта осы қаржы құралы бойынша сауда-саттық өткізілмеген болса, 200 теңгеге тең осы қаржы құралдың шартты бағасы қолданылады.<br><br>Тек қана ұйымдастырылмаған нарықта айналатын қаржы құралдарын есепке алып, төленетін комиссия сомасын белгілеу кезінде есептеу дербес шотқа номиналды құны бойынша аударылған қаржы құралдардың жиынтық портфелі құнын ай сайынғы қайта бағалау негізінде жүзеге асырылады. Осы қаржы құрал бойынша номиналды құны болмаған жағдайда, 200 теңгеге тең осы қаржы құралдың шартты бағасы қолданылады.<br><br>Қаржы құралдар мен депозиттерді есепке алып, төленетін комиссия сомасын белгілеу кезінде есептеу есептік кезеңнің соңындағы қаржы құралдар мен депозиттердің жиынтық портфелінің номиналды бағасы бойынша жүзеге асырылады. Өзге активтерді есепке алып төленетін комиссия сомасын белгілеу кезінде есептеу есептік кезеңнің соңындағы сол активтер портфелінің ағымдағы бағасы негізінде жүзеге асырылады.<br><br>. Халықаралық нарықтағы қаржы құралдарды есепке алып төленетін комиссия сомасын белгілеу кезінде есептеу есепке алу ұйыммен ұсынылған бағаның негізінде жүзеге асырылады. | |
| 5 000 млн. KZT дейін | Жылдық 0.25 % |
| 500 млн.-нан 8 000 млн. KZT дейін | Жылдық 0.20 % |
| 8 000 млн. KZT астам | Жылдық 0.15 % |
| Айдағы ең төмен комиссия (қаржы құралдарын есепке алу және сақтау және есепке аудару/есептен шығару үшін айлық комиссияның мөлшері ең төмен комиссияның мөлшерінен асатын жағдайда алынбайды) | KZT 1 000 000 |
| Орталық Депозитарийдің комиссиялары | Факті бойынша |
| Брокердің комиссиялары | Факті бойынша |
| Басқа есепке алу ұйымдардың комиссиялары | Факті бойынша |
| **КОРПОРАТИВТІ ОПЕРАЦИЯЛАР** | |
| Корпоративтік құнды қағаздар бойынша дивидендтер, пайыздар, бонустар алу | KZT 3 500 |
| Құнды қағаздарды шоғырландыру/ Сплит | KZT 3 500 |
| Сенімхат бойынша дауыс беру | KZT 55 000 + дауыс берумен байланысты шығындарды өтеу (мысалы, жол жүру, мекендеу және т.б.) |
| **Есептілік** | |
| Дербес шоттың жағдайы туралы үзінді-көшірме беру (айлық) | Тегін |
| Дербес шоттың жағдайы туралы үзінді-көшірме беру (сұраныс бойынша) | KZT 1 000 |
| Мәміле бойынша есептік (жоспарлы) | Тегін |
| Мәміле бойынша есептік (сұраныс бойынша) | KZT 1 000 |
| **ҚОСЫМША ҚЫЗМЕТТЕР** | |
| Эмитенттерден клиенттерге ақпарат ұсыну | Тегін (Клиентті болжамды шығыстар туралы міндетті түрде хабарландыруымен, Клиенттің сұранысы бойынша |
| | ақпарат алу бойынша шығыстардың өтелу жағдайларын қоспағанда) |
| Қосышма қызметтер көрсету (+ ҚҚС) | Келісім бойынша |
| Құжаттар рәсімдеу (+ ҚҚС) | Факті бойынша |

№3 Қосымшада ұсынылған тарифтер, жергілікті кастодиалды клиенттерге қатысты қолданылады; ғаламдық кастодиалды клиенттерге қатысты тараптардың келісімі бойынша тарифтер қолданылады.

**** Егер банк қызметін көрсету барысында Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасына сәйкес ҚҚС немесе басқа сәйкес салық (соның ішінде болашақта енгізілетін салық) алынуы тиіс болса, осы банк қызметі үшін комиссия ҚҚС немесе басқа сәйкес салықпен бірге төленуі тиіс, оның көлемі төлем күніндегі Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасында белгіленген мөлшерге сай болады, егер Банктен және клиенттен тұратын келісімшарт немесе Қазақстан Республикасының заңнамасында басқаша қарастырылмаса.***

* Жоғарыда басқаша айтылмаса, ең төменгі комиссия 0 теңгені құрайды

**№ 4 Қосымша**

| Брокерлік Қызметтер көрсету бойынша тарифтер | |
|---|---|
| **ҚЫЗМЕТ** | **Тарифтер *** |
| Дербес шотты ашу | Тегін |
| Сақтау және есепке алу – ай сайын | Құнды қағаздардың орташа айлық номиналды бағасынан 0.01% немесе минимум 7000 теңге |
| Бастапқы нарықта құнды қағаздарды сатып алу/сату | Құнды қағаздардың номиналды бағасынан 0.04% |
| Қайталама нарықта құнды қағаздарды сатып алу/сату | Құнды қағаздардың номиналды бағасынан 0.04% |
| Құнды қағаздарды ҚР ішінде аудару (есепке алу/есептен шығару) | 7000 теңге |
| Дербес шот бойынша қосымша үзінді-көшірме/есептік | 2000 теңге |
| Үшінші тұлғалардың комиссиялары (Орталық Депозитарий, Қазақстан Қор биржасы және т.б.) | Факті бойынша |
| Дербес шотты жабу | Тегін |
| Стандартты тарифтер Брокерлік қызмет көрсету шартының ажырамас бөлігі болып табылады. Банк Брокерлік қызмет көрсету шартымен белгіленген тәртіпте клиентті алдын ала хабарландыра отырып, жоғарыда көрсетілген тарифтерді өзгертуге құқылы. | |
| Конверсиялық операцияларға тарифтер | |
| **ҚЫЗМЕТ** | **Тарифтер *** |
| Валюталық опциондар бойынша сыйақы | Мәміленің сомасынан 30% |
| *Сыйақының мөлшері және валютасы, және оны төлейтін тарап сәйкес валюталық опционның растау құжатының және басқа да қатысты құжаттар шарттарына байланысты, сондай ақ нарық шарттарына байланысты айқындалады. | |

* Жоғарыда басқаша айтылмаса, ең төменгі комиссия 0 теңгені құрайды

**** Егер қызмет көрсету Егер қызмет көрсету Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасына сәйкес ҚҚС немесе басқа да қолданылатын салыққа (оның ішінде бұл салық болашақта енгізілген жағдайда) жатса, мұндай банктік қызметті көрсеткені үшін комиссия, егер Банк пен клиент арасындағы шартта немесе Қазақстан Республикасының заңнамасында басқаша белгіленбесе, төлем күні Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасында көзделген мөлшерде өндіріп алуға жататын ҚҚС немесе басқа да қолданылатын салық сомасымен бірге төленуге жатады.***

| **Қосымша № 5** | |
|---|---|
| Қарыз операциялары | |
| **ҚЫЗМЕТ** | **Шекті мөлшерлемер** |
| Овердрафт бойынша қайтарылмайтын несие желісін ұсыну үшін комиссия | несие желісі сомасының 1,0%* + ҚҚС |
| Несие бойынша несие желісін беру үшін комиссия | несие желісі сомасының 1,0% + ҚҚС |
| Несие желісін игермегені үшін комиссия | Несие желісінің игерілмеген сомасынан 1,0% + ҚҚС |

**** Егер банк қызметін көрсету барысында Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасына сәйкес ҚҚС немесе басқа сәйкес салық (соның ішінде болашақта енгізілетін салық) алынуы тиіс болса, осы банк қызметі үшін комиссия ҚҚС немесе басқа сәйкес салықпен бірге төленуі тиіс, оның көлемі төлем күніндегі Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасында белгіленген мөлшерге сай болады, егер Банктен және клиенттен тұратын келісімшарт немесе Қазақстан Республикасының заңнамасында басқаша қарастырылмаса.***

* Жоғарыда басқаша айтылмаса, ең төменгі комиссия 0 теңгені құрайды

УТВЕРЖДЕНО:
Решением Совета директоров
АО «Ситибанк Казахстан»
**№ 11-26 от 27 августа 2026 г.**

APPROVED BY:
Resolution of the Board of Directors of
Citibank Kazakhstan JSC
**Minutes No 11-26. dd. August 27, 2026**

# Правила об общих условиях осуществления банковских и иных операций АО «Ситибанк Казахстан»

# Rules on General Terms of Banking and Other Operations of Citibank Kazakhstan JSC

## 1 Введение

1.1 АО «Ситибанк Казахстан» (далее - «Банк») осуществляет банковскую деятельность с 1998 года и оказывает банковские услуги и услуги на рынке ценных бумаг на основании лицензии (универсальной банковской лицензии) на осуществление банковских и иных операций №1.1.832.138 от 16 июля 2026 года и Лицензии на осуществление деятельности на рынке ценных бумаг №1.2.247/81/30 от 03 февраля 2020 года, выданных Агентством Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка, и в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан.

1.2 Настоящие Правила об общих условиях осуществоения банковских и иных операций АО «Ситибанк Казахстан» (далее – «**Правила**») разработаны на основании и в соответствии с Законом Республики Казахстан «О банках и банковской деятельности в Республике Казахстан» и другими нормативными правовыми актами Республики Казахстан, Уставом и иными внутренними документами Банка в целях регламентации проведения Банком операций, предусмотренных банковским законодательством и лицензией Банка.

1.3 Банк осуществляет банковскую деятельность в соответствии с настоящими Правилами, утвержденными Советом директоров Банка.

1.4 Правила содержат следующие сведения и процедуры:

- предельные суммы и сроки принимаемых депозитов и предоставляемых займов;
- предельные величины ставок вознаграждения по депозитам и займам;
- условия выплаты вознаграждения по депозитам и займам;
- требования к принимаемому Банком обеспечению;
- ставки и тарифы (в т.ч. предельные) на проведение банковских операций;
- предельные сроки принятия решения о предоставлении банковских услуг;
- порядок рассмотрения обращений клиентов, возникающих в процессе предоставления банковских услуг;
- права и обязанности Банка и его клиента, их ответственность;
- порядок открытия, ведения и закрытия банковских счетов, включая виды банковских счетов и валюту счетов, основания и порядок ограничения операций по счетам;
- условия для приема депозитов, включая порядок и сроки заключения договоров банковского вклада, условия начисления и выплаты вознаграждения, условия и порядок досрочного расторжения;
- условия предоставления банковских заемных услуг, включая порядок и сроки заключения, изменения и расторжения договора, требования к способу обеспечения исполнения обязательств, порядок предоставления и погашения займа, порядок взаимодействия с неплатежеспособным заемщиком, включая процедуры обращения взыскания на обеспечение;
- положение о порядке работы с клиентами;
- разделение полномочий различных подразделений Банка;
- иные условия, требования и ограничения, которые Совет директоров Банка считает необходимым включить в общие условия осуществления банковских и иных операций.

1.5 Правила являются открытой информацией и не могут быть предметом коммерческой или банковской тайны. Банк размещает Правила на своем корпоративном веб-сайте и предоставляет их для ознакомления клиентам по их первому требованию.

## 1 Introduction

1.1 Citibank Kazakhstan JSC (hereinafter referred to as the «Bank») has been carrying out its banking activities since 1998 and has been offering banking services and services carried out on the securities market on the basis of the license (universal banking license) for carrying out banking and other operations No. 1.832.138 dated 16 July 2026 and license for carrying out activity on the securities market№1.2.247/81/30 dated 3 February 2020, each issued by the Agency of the Republic of Kazakhstan on Regulation and Development of the Financial Markets for carrying out banking and other operations and activities on the securities market №1.2.247/81/30 dated 03 February 2020, and in accordance with applicable laws of the Republic of Kazakhstan.

1.2 These Rules on General Terms on Banking and Oher Operations of Citibank Kazakhstan JSC (hereinafter – the «**Rules**») have been developed on the basis and in accordance with the Law of the Republic of Kazakhstan «On Banks and .. Activities in the Republic of Kazakhstan» and other legislative acts of the Republic of Kazakhstan, Charter and other internal documents of the Bank in order to regulate carrying out of operations by the Bank in accordance with banking legislation and the Bank's license.

1.3 The Bank carries out banking activities in accordance with these Rules approved by the Board of Directors.

1.4 The Rules contain the following information and procedures on:

- ultimate amount and tenor of deposits and loans;
- ultimate interest rates on deposits and loans;
- terms of interest payment on deposits and loans;
- requirements to collateral security taken by the Bank;
- rates and tariffs (including min. and max.) for banking operations;
- ultimate time-terms for making decisions on provision of banking services;
- procedure of consideration of customers' statements arising during provision of banking services;
- rights and liabilities of the Bank and its customer, their responsibility;
- conditions for bank accounts opening, maintenance and closure, including types of bank accounts and currency of the accounts, as well as grounds and the terms for restricting transactions via accounts;
- conditions for deposits placement, including the procedure and terms for concluding bank deposit agreements, conditions for accruing and paying interest, and conditions and procedure for early termination;
- conditions for providing banking loan services, including the procedure and terms for concluding, amending and terminating the agreement, requirements for the method of securing obligations, the procedure for granting and repaying the loan, the procedure for interaction with an insolvent borrower, including procedures for foreclosing on collateral;
- regulation on the procedure of working with customers;
- separation of authorities of various Bank departments;
- other conditions, requirements and restrictions as the Board of Directors deems it necessary to include into the general terms of banking and other operations.

1.5 The Rules are public information and may not be a commercial or banking secret. The Bank places Rules on its corporate website and makes them available for review by the customers upon their first request.

1.6 В Правилах установлены общие стандартные условия проведения операций Банком кроме операций, осуществляемых на межбанковском рынке. Конкретные условия проведения операций Банком по различным видам банковских операций и финансовых продуктов устанавливаются во внутренних документах Банка, а также в конкретных договорах, заключаемых с клиентами.

1.6 The Rules establish general standard terms and conditions of operations' processing by the Bank, except for operations undertaken in the interbank market. Specific conditions of operations' processing by the Bank on various types of banking operations and finance2/5 products are set by internal Bank documents as well as by specific agreements concluded with customers.

1.7 Согласно действующей стратегии и направлениям деятельности Банка, утвержденных уполномоченным органом Банка, целевой группой клиентов Банка выступают юридические лица, являющиеся субъектами крупного бизнеса, а также зарегистрированные в Республике Казахстан дочерние организации и структурные подразделения иностранных компаний, являющихся глобальными клиентами (далее – «корпоративные клиенты»), обсуживающимися в других подразделениях Citi по миру. Остальные категории лиц не могут входить в круг клиентов Банка.

1.7 According to current strategy and Bank lines of activities approved by the authorized body of the Bank, the Bank's target group of customers are legal entities that are subjects of large businesses and subsidiaries and business structural units of foreign companies registered in the Republic of Kazakhstan being the global customers (hereinafter – the "corporate customers") served in other Citi franchises around the world.s''Other categories of persons may not be Bank's customers.

1.8 До предоставления какой-либо банковской услуги в отношении каждого потенциального, так и текущего корпоративного клиента Банком проводятся обязательные предварительные процедуры «Знай своего клиента», а также другие необходимые проверки клиента, установленные внутренними документами Банка и требованиями действующего законодательства Республики Казахстан о противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных незаконным путем, и финансированию терроризма.

1.8 Before provision of any bank services with respect to each potential and current corporate customers the Bank performs required preliminary "Know Your Customer" procedures, as well as other necessary due diligence, established by Bank's internal documents, as and by requirements of the applicable legislation of the Republic of Kazakhstan on combating legalization (laundering) of proceeds of crime and financing of terrorism.

## 2 Общие условия открытия и ведения банковских счетов, приема депозитов

## 2 General terms of opening and maintaining of bank accounts, deposits taking

2.1 Банк открывает и ведет следующие банковские счета:
- корреспондентские счета банков и организаций, осуществляющих отдельные виды банковских операций;
- текущие счета юридических лиц – корпоративных клиентов Банка, в том числе текущие счета для программ коммерческих карт;
- сберегательные счета (вклады) юридических лиц.

2.1 Bank opens and maintains the following bank accounts:
- correspondent accounts of banks and organizations engaged in certain types of banking operations;
- current accounts of legal entities – Bank's corporate customers, including current accounts for Citi Commercial Card programs;
- savings accounts (savings deposits) of legal entities.

2.2 Открытие и ведение банковских счетов осуществляется на основании типовых форм документов, утвержденных Банком (стандартных Условий договора банковского счета и Заявления на открытие счета).

2.2 Opening and maintaining of bank accounts is made according to standard forms of documents approved by the Bank (the standard Bank Account Conditions and Customer Activation Form).

2.3 Для открытия банковского счета клиент представляет в Банк пакет документов, предусмотренных законодательством Республики Казахстан и внутренними документами Банка.

2.3 In order to open a bank account the customer provides a package of documents to the Bank established by the legislation of the Republic of Kazakhstan and Bank's internal documents.

2.4 В случаях, прямо установленных законодательством Республики Казахстан, Банк уведомляет об открытии и закрытии счета налоговые органы.

2.4 In cases expressly stipulated by legislation of the Republic of Kazakhstan, the Bank shall notify tax authorities on opening and closing of the account.

2.5 Закрытие банковских счетов осущесвляется в порядке и по основаниям предусмотренным договором между Банком и клиентом и действующим законоательством Республики Казахстан.

2.5 Bank accounts are closed in accordance with the procedure and on the grounds provided for by the agreement between the Bank and the client and the current legislation of the Republic of Kazakhstan.

2.6 Ограничение на проведение операций по счетам клиента (приостановление расходных операций) устанавливается в случаях и в порядке, предусмотренным действующим законодательством Республики Казахстан.

2.6 Restrictions on conducting operations on client accounts (suspension of debit transactions) are established in cases and in the manner provided for by the effective legislation of the Republic of Kazakhstan.

2.7 Банковские счета по выбору клиента могут быть открыты в национальной валюте (тенге), долларах США, евро и другой валюте, если это предусмотрено внутренними документами Банка.

2.7 Bank accounts depending on customer's choice can be opened in national currency (tenge), US dollars, Euros and other currencies, if it is established by Bank's internal documents.

2.8 Количество банковских счетов, открываемых клиентами в Банке, не ограничивается.

2.8 The number of bank accounts opened by customers in the Bank is not limited.

2.9 Сберегательные счета предназначены для размещения на них вкладов. Вклады Банка – это комплекс продуктов, предоставляющий корпоративным клиентам возможность сбережения или накопления денег в Банке на свое имя либо в пользу третьего лица на определенных условиях, которые зависят от потребностей клиента в их сбережении, накоплении и получении дохода в виде вознаграждения по вкладу. Вклады (депозиты) делятся на срочные и условные.

2.9 Savings accounts are designed for savings deposits. Bank deposits – are a set of products that provides corporate customers the opportunity to save or accumulate money in the Bank in their name or in favor of third party under certain terms, which depend on customer's needs in their saving, accumulation and getting income in the form of deposit interest. Deposits can be term and conditional.

Продукты по вкладам для юридических лиц подразделяются на следующие основные группы:
- срочные вклады, предлагаемые клиентам, имеющим временно свободные средства;
- Условные вклады, предлагаемые клиентам, деятельность которых на территории Республики Казахстан предполагает размещение специальных вкладов с целью исполнения ими законодательства Республики Казахстан.

Products for savings deposits are divided into the following groups:
- term deposits offered to clients with available unallocated funds;
- conditional deposits for clients activities in the territory of the Republic of Kazakhstan involves placing of special savings deposits for the purpose of execution of legislation of the Republic of Kazakhstan.

При приеме депозита между Банком и клиентом заключается договор банковского вклада или иной договор, в котором отражаются все условия приема и выдачи депозита. Сумма и срок вклада, предусмотренные договором банковского вклада, не могут быть больше предельных суммы и срока вклада, установленных Банком для соответствующего вида вклада. Размер вознаграждения по вкладу не может быть больше предельной величины ставки вознаграждения, установленной Банком для соответствующего вида вклада.

Вознаграждение по депозитам юридических лиц облагается налогом, удерживаемым у источника выплаты, в порядке и по ставкам, установленным налоговым законодательством Республики Казахстан, действующим на дату начисления вознаграждения.

Для расчета вознаграждения по вкладам юридических лиц принят условный месяц, равный 30 дням, и условный год, равный 360 дням. При этом учитывается фактический срок нахождения вклада на сберегательном счете с учетом дополнительных взносов и изъятия их частей (если таковые допускаются условиями договора и/или имели место). Для расчета вознаграждения по условным вкладам, применяется условный год, равный 365 дням.
Выплата вознаграждения по депозиту может производиться в зависимости от условий в разовом порядке (в том числе при возврате вклада) или с определенной периодичностью(ежемесячно, ежеквартально, ежегодно и т.п.), путем зачисления на текущий счет вкладчика в Банке.

В течение срока депозита (вклада) ставка вознаграждения по нему может быть изменена Банком:
1) при досрочном истребовании депозита (вклада) или его части – на ставку, равную 0% для досрочно истребуемых депозитов соответствующего (по сроку, валюте) вида на дату такого истребования. При этом, если иное не предусмотрено договором банковского вклада или иным договором, вознаграждение по депозиту по такой измененной ставке, вознаграждения пересчитывается за весь период размещения депозита;
2) при пролонгации действия условного депозита – на ставку, согласованную между Банком и клиентом в соответствующем договоре банковского вклада.

Ставки вознаграждения (номинальная и годовая эффективная) по вкладам указываются в заявлении на открытие вклада к договору банковского вклада либо в иной форме, установленной Банком

Предельные суммы и сроки принимаемых депозитов (вкладов):

a) Общая совокупная сумма депозитов по всем клиентам – юридическим лицам не должна превышать сумму, которая влечет за собой нарушение пруденциальных нормативов, установленных уполномоченным органом Республики Казахстан по регулированию и надзору финансового рынка и финансовых организаций.

b) Сроки: по срочным вкладам – предельный срок – 3 года для тенге, 1 год – для иностранной валюты.

Банк при установлении процентных ставок по срочным вкладам использует базовые процентные ставки, устанавливаемые казначеями Банка в зависимости от рыночных условий и ликвидности Банка.

Предельные ставки по срочным вкладам установлены на уровнях, указанных ниже (но могут быть изменены по усмотрению Банка):

When receiving a deposit the Bank and the customer sign a bank deposit agreement or other agreement, which reflects all the conditions of receipt and return of the deposit amount. The amount and term of the savings deposit under the deposit agreement cannot exceed the ultimate amount and term of savings deposit established by the Bank for appropriate type of savings deposit. The interest amount on a deposit cannot exceed the maximum interest rate set by the Bank for the relevant type of deposit.

Interest on deposits of legal entities is subject to tax, withheld at the source of payment in manner and at rates established by tax legislation of the Republic of Kazakhstan, effective on the date of accrual of interest.

The amount of interest on deposits of legal entities shall be calculated on the basis of 30 days of a month and 360 days of a year. However actual term of savings deposit in savings account shall be taken into account, as well as additional contributions and withdrawal of their parts (if any are allowed by contract conditions and/or have taken place). For calculating interest on conditional deposits, 365 days in a year time convention is used.

Payment of interest on the deposit depending on terms can be made one-off (including savings deposit return) or at specified intervals(monthly, quarterly, annually, etc.) by transferring to current Bank account of the depositor.

During deposit term (savings deposit) its interest rate can be changed by the Bank:

1) upon early termination by claiming of deposit or its part – at the rate equal to 0% for early demanded deposits of corresponding type (by tenor, currency) on the date of such demand. In this case, unless otherwise stipulated by deposit agreement or other agreement, the interest on deposit under altered interest rate shall recalculated for the entire period of deposit;

2) upon extension of the conditional deposit – at the rate agreed between the Bank and the client in accordance with the terms and conditions of the relevant deposit agreement.

Interest rates (nominal and annual effective) on deposits, are specified in the application for opening a deposit to a bank deposit agreement or other form set by the Bank.

Maximum amounts and terms of accepted deposits:

a) total amount of deposits for all customers – legal entities shall not exceed the amount which leads to breach of prudential standards established by authorized body of the Republic of Kazakhstan on Regulation and Supervision of Financial Market and Financial Organizations.

b) Tenor: for time deposits – time limit – 3 years for tenge, 1 year – for foreign currency.

Bank when setting interest rates for time deposits uses internalinterest rates set by the Treasury of the Bank depending on market conditions and Bank liquidity.

Marginal rates on time deposits are set at levels specified below (but may be changed at Bank discretion):

| Валюта | Срок | | Currency | Period | |
|---|---|---|---|---|---|
| | До 1 года | Свыше 1 года | | Up to 1 year | Over 1 year |
| Тенге | От 0% до 80%, ГЭСВ[1] от 0% до 123.6% | От 0% до 50%, ГЭСВ от 0% до 50.7% | Tenge | From 0% up to 80%, AEIR From 0% up to 123.6% | From 0% up to 50%, AEIR From 0% up to 50.7% |
| Иностранная валюта | От 0% до 30%, ГЭСВ от 0% до 35.4% | - | Foreign currency | From 0% up to 30%, AEIR From 0% up to 35.4% | - |

## 3 Общие условия проведения заемных операций

3.1 Банк предоставляет займы (кредиты, в том числе условное финансирование) клиентам – юридическим лицам на условиях срочности, возвратности и платности в соответствии с требованиями внутренних кредитной и залоговой политик Банка, утверждаемых уполномоченными органами Банка.

3.2 При рассмотрении заявки клиента о выдаче займа (кредита) и при заключении договора Банк требует от клиента пакет документов, предусмотренный законодательством Республики Казахстан и внутренними процедурами Банка.

3.3 Обязательным условием заключения договора о предоставлении займа является наличие письменного согласия заемщика на предоставление Банком сведений о нем и заключаемой сделке (заемной операции) в базу данных кредитных бюро, а также информации, связанной с исполнением сторонами своих обязательств.

3.4 Решение о приемлемости для Банка принимаемого обеспечения в каждом конкретном случае принимается уполномоченным органом Банка.

3.5 При условии высокой кредитоспособности и надежности клиента Банк вправе принять решение о предоставлении займа без обеспечения (бланкового кредита) с учетом ограничений, установленных законодательством Республики Казахстан и/ или внутренними документами Банка.

3.6 Обеспечением по выдаваемым Банком займам (кредитам) могут быть гарантии и поручительства третьих лиц, неустойка и другие приемлемые для Банка способы обеспечения возвратности займов (кредитов), предусмотренные законодательством Республики Казахстан и/ или договором.

3.7 Продукты Банка по займам (кредитам) предлагаются корпоративным клиентам Банка для предпринимательской деятельности.

3.8 Вознаграждение за пользование кредитом начисляется исходя из количества дней в году, равного 360 дням, по фактическому числу дней использования суммы кредита.

3.9 Порядок и условия выплаты вознаграждения могут отличаться от определенных в настоящем пункте Правил при заключении договоров на индивидуальных условиях, а также в рамках нестандартных продуктов, предлагаемых Банком. В таких случаях порядок и условия выплаты вознаграждения определяются заключаемыми договорами.

3.10 При установлении ставок вознаграждения по займам Банк руководствуется стоимостью привлеченных ресурсов, уровнем ставок на кредитном рынке, размером базовой ставки Национального Банка Республики Казахстан, ставки Term SOFR или любой другой плавающей ставки, подходящей для валюты займа, конъюнктурой финансового рынка и иными значимыми факторами ценообразования. При расчете процентного спрэда по плавающим ставкам вознаграждения Банк учитывает расходы, связанные с выдачей займа, в том числе административные расходы, ставку минимальных резервных требований, расходы по созданию специальных провизий (резервов), расходы по уплате налогов и других обязательных платежей в бюджет, ожидаемую доходность (ROE), рассчитываемую как отношение ожидаемого чистого дохода

## 3 General terms of carrying out lending operations

3.1 The Bank provides loans (credits, including contingent financing) to customers – legal entities on terms of maturity, repayment and payment in accordance with requirements of internal credit and deposit policies of the Bank approved by competent Bank authorities.

3.2 During consideration of customer's loan (credit) application and when signing contract the Bank requires the customer to provide set of documents established by legislation of the Republic of Kazakhstan and Bank's internal procedures.

3.3 Obligatory condition of conclusion of a credit (loan) agreement is a written consent of the borrower to the Bank to provide information about the borrower and concluded transaction (credit operation) to database of credit bureaus, as well as information related to execution of obligations by the parties.

3.4 Decision on admissibility for Bank of charged security is made in each case by authorized body of the Bank.

3.5 Subject to high creditworthiness and reliability of customer, the Bank may decide to grant a loan without security (blank credit) taking into account limitations established by legislation of the Republic of Kazakhstan and/ or by Bank's internal documents.

3.6 Loans (credits) granted by Bank may be secured by warranty or guarantee of third parties, forfeit and other methods of loans (credits) repayment acceptable to the Bank under legislation of the Republic of Kazakhstan and/ or terms of the agreement.

3.7 Bank products on borrowing (loans) are offered to Bank corporate customers for business activities.

3.8 Interest for loan use is calculated on the basis of days per year equal to 360 days, by actual number of days of using the loan amount.

3.9 The procedure and conditions of interest payment may differ from those set forth in this section of Rules if agreements were concluded on special terms and conditions, as well as within non-standard products offered by the Bank. In such cases terms and conditions of interest payment are determined by concluded agreements.

3.10 3.10When setting interest rates on loans the Bank is guided by the cost of borrowed resources, the level of interest rates in the credit market, level of base rate of the National Bank of the Republic of Kazakhstan, rates of Term SOFR rate or any other floating rate matching to the funding currency, financial market conditions and other relevant pricing factors. When calculating the interest rate spread under floating interest rates the Bank shall take into account the costs associated with the disbursement of the loan, including administrative expenses, the rate of minimum reserve requirements, the costs of special provisions (reserves), the costs of taxes and other obligatory payments to the budget, the return on equity (ROE) calculated as the ratio of expected net income including payment of income tax to equity capital (balance sheet

[1] ГЭСВ - годовая эффективная ставка вознаграждения/ AEIR – annual affective rate

до уплаты подоходного налога к собственному капиталу (по балансу).

3.11 За пользование займами (кредитами) взимается вознаграждение. Конкретные ставки вознаграждения (номинальная и годовая эффективная ставка вознаграждения – ГЭСВ) устанавливаются в договорах банковского займа по решению уполномоченных органов Банка в зависимости от валюты, суммы и срока займа, качества обеспечения, статуса и кредитной истории клиента и других факторов в соответствии с условиями кредитования в пределах условий, утвержденных Советом директоров, по предельным суммам и срокам предоставляемых займов, а также по предельным величинам ставок вознаграждения по кредитам (кроме межбанковских кредитов).

3.11 Interest is charged for use of borrowing (loans). Specific interest rates (nominal and annual effective interest rate – AEIR) are set in bank loan agreements according to the decision of authorized Bank bodies depending on the currency, amount and tenor of loan, quality of security, credit history and status of the customer and other factors in accordance with terms of lending within conditions approved by the Board of Directors on ultimate amounts and tenor of provided loans, as well as on ultimate loans interest rates (excluding interbank loans).

3.12 За связанные с предоставлением займов (кредитов) услуги Банком могут также устанавливаться и взиматься иные платежи (комиссии), учитываемые, в том числе, при расчете ГЭСВ (если такие платежи (комиссии) в соответствии с законодательством Республики Казахстан подлежат учету при расчете ГЭСВ) и указываемые в договорах банковского займа.

3.12 For services related to loans (credits) the Bank can also establish and charge other payments (fees), accounted for, including without limitation, calculation of AEIR (if such payment (fees) in accordance with laws of the Republic of Kazakhstan shall be accounted for during AEIR calculation) and specified in bank loan agreements.

А) Предельные суммы и сроки предоставляемых банковских займов

A) Min and maximum amounts and tenor of bank loans

Предельные сроки и суммы предоставляемых банковскихзаймов варьируются в зависимости от категории «целевого рынка», присваиваемой каждому заемщику:

Min and maximum period and amounts of provided bank loans may vary depending on the category of “target market”, assigned to each borrower:

| Требования к структуре кредитной линии | Корпоративные «кредитные клиенты» | Казахстанские банки | Государственные корпорации/банки | Глобальные клиенты (заемщики «категории 2») | Requirements for credit line design | Corporate “credit customers” | Kazakhstan banks | Public corporations / banks | Global customers (borrowers of “category 2”) |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Сумма | Риск-рейтинг 5- и лучше: в соответствии с Лимитами на заемщика, установленными в групповой глобальной кредитной политике Сити, но не более чем 30% от общего долга компании.<br>Риск-рейтинг 6+ и хуже: наименьшее из 10% от EBITDA или 2,5% капитала (банк) и 30% от общего долга | | | Определяется совместно с Куратором Счетов Материнской Компании | Amount | Risk rating 5- and better: in accordance with Limits for borrower, established in group global loan policy of the City, but not more than 30% of the total debt of the company.<br>Risk rating 6 + and worse: the smallest of 10% of EBITDA or 2.5% of the capital (bank) and 30% of total debt | | | Determined together with the Curator of Parent Company Accounts |
| Срок | · Необеспеченный кредитный риск: до 3 лет<br>· Обеспеченный кредитный риск: до 5 лет<br>· Необеспеченный кредитный риск для сделок с участие экспортно-импортных агентств: до 5 лет<br>· Обеспеченный кредитный риск для сделок с участием экспортно-импортных агентств: до 10 лет | · Необеспеченный кредитный риск: до 1 года | · Необеспеченный кредитный риск: до 5 лет;<br>· Обеспеченный кредитный риск: до 7 лет;<br>· Необеспеченный кредитный риск для сделок с участие экспортно-импортных агентств: до 7 лет;<br>· Обеспеченный кредитный риск для сделок с участием экспортно-импортных агентств: до 12 лет | Определяется совместно с Куратором Счетов Материнской Компании | Period | · Unsecured credit risk: up to 3 years<br>· Secured credit risk: up to 5 years<br>· Unsecured credit risk for transactions involving export-import agencies: up to 5 years<br>· Secured credit risk for transactions involving export-import agencies: up to 10 years | • Unsecured credit risk: up to 1 year | · Unsecured credit risk: up to 5 years;<br>· Secured credit risk: up to 7 years;<br>· Unsecured credit risk for transactions involving export-import agencies: up to 7 years;<br>· Secured credit risk for transactions involving export-import agencies: up to 12 years | Determined together with the Curator of Parent Company Accounts |

Предельные величины и порядок установления ставок вознаграждения по займам

Ставки вознаграждения по займам зависят от:

риск-рейтинга заемщика,
средневзвешенного срока кредитования,
способа погашения,
наличия cross-border риска,
конкурентной среды,
величины прочих комиссий, взимаемых с заемщика, и
возможностей предложения других банковских продуктов клиенту в будущем.

Департамент по работе с Глобальными клиентами и Департамент корпоративного бизнеса Банка при установлении процентных ставок по займам использует базовые процентные ставки, устанавливаемые Департаментом казначейства Банка в зависимости от рыночных условий и ликвидности Банка.

При этом для определения ставки вознаграждения Банк использует также калькулятор RORC (Return on Risk Capital). Согласно групповым глобальным требованиям Citi ставка вознаграждения для каждого индивидуального заемщика должна быть установлена на уровне, при котором величина RORC (с учетом вышеуказанных параметров) составляет не менее 30%. Данные глобальные требования по RORC могут изменяться время от времени, согласно групповой глобальной кредитной политике Citi.

Предельные ставки по займам установлены на уровнях, указанных ниже (но могут быть изменены по усмотрению Банка):

b) Ultimate amounts and procedure for setting interest rates on loans

Interest rates on loans will depend on:
risk-rating of the borrower,
average loan period,
method of repayment,
availability of cross-border risk
competitive environment,
amount of other fees charged from the borrower, and
opportunities to offers other bank products to customers in the future.

Bank's Global Subsidiaries Coverage and Corporate Business Department when setting loan interest rates uses base interest rates set by the Treasury Department of the Bank depending on market conditions and Bank's liquidity.

Also the Bank uses the RORC (Return on Risk Capital) calculator to determine the interest rate. In accordance with Citi's global requirements the interest rate for each individual borrower shall be set at a level at which the value of RORC (subject to the above parameters) is not less than 30%. These global requirements for RORC may change from time to time pursuant to Citi's global credit policy.

Min and maximum rates on loans are set at levels specified below (but can be changed at the discretion of the Bank):

| Валюта | Срок | | Currency | Period | |
|---|---|---|---|---|---|
| | До 1 года | Свыше 1 года | | Up to 1 year | Over 1 year |
| Тенге | Минимальная ставка вознаграждения по беззалоговым займам устанавливается на уровне 0.1%* от суммы займа и не должна превышать номинального значения 46%, в т.ч. предельную годовую эффективную ставку вознаграждения – 46%.<br><br>*по продукту овердрафт по коммерческим картам в рамках льготного периода в соответствии с соглашением с Клиентами | Минимальная ставка вознаграждения по беззалоговым займам устанавливается на уровне 0.1%* от суммы займа и не должна превышать номинального значения 46%, в т.ч. предельную годовую эффективную ставку вознаграждения – 46%.<br><br>*по продукту overdraft по коммерческим картам в рамках льготного периода в соответствии с соглашением с Клиентами | Tenge | The minimum interest rate under unsecured loans Is set at 0.1%* from the loan amount and shall not exceed the nominal rate of 46% and effective annual rate of 46%.<br><br>*for the overdraft product for commercial cards within the grace period in accordance with the agreement with Clients | The minimum interest rate under unsecured loans Is set at 0.1%* from the loan amount andshall not exceed the nominal rate of 46% and effective annual rate of 46%.<br><br>*for the overdraft product for commercial cards within the grace period in accordance with the agreement with Clients |
| Инвалюта | Минимальная ставка вознаграждения по беззалоговым займам устанавливается на уровне 0.1% * от суммы займа и не должна превышать номинального значения 46%, в т.ч. предельную годовую эффективную ставку вознаграждения – 46%.<br><br>*по продукту овердрафт по коммерческим картам в рамках льготного периода в соответствии с соглашением с Клиентами | Минимальная ставка вознаграждения по беззалоговым займам устанавливается на уровне 0.1%* от суммы займа и не должна превышать номинального значения 46%, в т.ч. предельную годовую эффективную ставку вознаграждения – 46%.<br><br>*по продукту овердрафт по коммерческим картам в рамках льготного периода в соответствии с соглашением с Клиентами | Foreign currency | The minimum interest rate under unsecured loans Is set at 0.1%* from the loan amount and shall not exceed the nominal rate of 46% and effective annual rate of 46%.<br><br>*for the overdraft product for commercial cards within the grace period in accordance with the agreement with Clients | The minimum interest rate under unsecured loans Is set at 0.1%* from the loan amount and shall not exceed the nominal rate of 46% and effective annual rate of 46%.<br><br>*for the overdraft product for commercial cards within the grace period in accordance with the agreement with Clients |

Утверждение кредитных линий Банком происходит в соответствии с требованиями законодательства Республики Казахстан и внутренними требованиями Банка и принимается в результате (помимо прочего), анализа запрашиваемой информации, получения одобрения кредитного комитета Банка, утверждения приемлемой документации и отсутствия негативных изменений в финансовом положении Заемщика или его акционеров (участников) или дочерних компаний.

В срок до 3 (трех) рабочих дней со дня принятия соответствующего решения Банк письменно (письмом / электронным письмом) информирует клиента о выдаче либо об отказе в выдаче банковского займа с указанием причин отказа.

3.13. Внесение изменений в договор банковского займа и/или расторжение договора банковского займа осуществляется в порядке и по основаниям, установленным в договоре банковского займа между Банком и заемщиком и законодательством Республики Казахстан..

3.14. Банк осуществляет работу с неплатежеспособными заемщиками в порядке, предусмотренном действующим законодательством Республики Казахстан, договором займа между Банком и заемщиком и внутренними процедурами Банка.

The Bank approves credit lines in accordance with laws of the Republic of Kazakhstan and internal requirements of the Bank and accepts them on the basis of (among others) analysis of requested information, approval from credit committee of the Bank, approval of acceptable documentation and lack of negative changes in financial position of the Borrower or its shareholders (participants) or subsidiaries.

Within 3 (three) business days from respective decision, the Bank shall inform the client in writing (letter / email) on extension or non-extension of bank loan, indicating the reasons for non-extension.

3.13. Any amendments to a bank loan agreement and/or termination of the bank loan agreement shall be made in accordance with the procedure and on the grounds established in the bank loan agreement between the Bank and the borrower and the legislation of the Republic of Kazakhstan.

3.14. The Bank works with insolvent borrowers in accordance with the procedure provided for by the current legislation of the Republic of Kazakhstan, the loan agreement between the Bank and the borrower, and the Bank's internal procedures.

## 4 Условия выплаты вознаграждения по депозитам и кредитам

4.1 Условия выплаты вознаграждения по депозитам:
по срочным вкладам: выплата вознаграждения производится по истечении срока депозита за фактический срок депозита из расчета 360/365 дней в году с удержанием налога у источника (где применимо).

4.2 Условия выплаты вознаграждения по займам:

Вознаграждение по займам начисляется на ежедневной основе и рассчитываются исходя из продолжительности года, составляющей 360 дней, и фактического количества прошедших дней.
В течение всего срока, пока заем (или любая его часть) остается непогашенным, вознаграждение по займу оплачивается в последний рабочий день каждого календарного месяца, начиная с даты предоставления займа; при этом, если дата погашения наступает ранее, то в такую дату погашения. Любые изменения либо отклонения от этих стандартных условий выплаты вознаграждения оговариваются индивидуально в каждом договоре банковского займа между заемщиком и Банком.

## 4. Terms of interest payment on deposits and loans

4.1 Terms of interest payment on deposits:
On time deposits: payment of interest is made after expiration of tenor of the deposit for actual period of the deposit on the basis of 360/365 days per year with tax deduction from source of payment (where applicable).

4.2 Terms of interest payment on loans:
Interests on loans are calculated on a daily basis and are calculated on the basis of 360 days a year and actual number of elapsed days.
During the whole period until the loan (or any part thereof) remains unpaid, loan interest is paid on the last business day of each calendar month from the date of the loan disbursement, and if the date of repayment occurs earlier,- then on such repayment date. Any changes or deviations from these standard terms and conditions of interest payment are discussed individually in each loan agreement between the borrower and the Bank.

## 5 Общие условия установления комиссий по Торговым операциям и Услугам

5.1 Помимо собственно банковских заемных операций Банк в соответствии с лицензией, законодательством Республики Казахстан и внутренними процедурами Банка вправе осуществлять также другие операции с кредитным риском: открытие (выставление) и подтверждение аккредитива и исполнение обязательств по нему, а также проведение дисконтирования / негоциации документов; выдачу банковских гарантий, предусматривающих исполнение в денежной форме; выдачу банковских поручительств и иных обязательств за третьих лиц, предусматривающих исполнение в денежной форме; факторинговые операции: приобретение прав требования платежа с покупателя товаров (работ, услуг) с принятием риска неплатежа.

5.2 При осуществлении Торговых операций и Услуг по поручению клиента или другого банка Банком взимаются единовременные и рисковые комиссий согласно утвержденным базовым (стандартным) тарифам по Торговым операциям и Услугам (Приложение № 2).

## 5 General terms for commissions on Trade Operations and Services

5.1 In addition to actual bank loan operations, the Bank in accordance with license, laws of the Republic of Kazakhstan and Bank's internal procedures shall be entitled to any other operations with credit risk: opening (submission) and confirmation of letters of credit and performance of obligations there under, as well as documents discounting / negotiation; issuance of bank guarantees providing performance in monetary form; issuance of bank guarantees and other obligations for third parties providing performance in monetary terms; factoring operations: acquisition of rights to demand payment from the buyer of goods (works, services) by accepting the risk of default.

5.2 During processing of Trade Operations and Services at the request of the customer or another bank, the Bank charges flat fees and risk commissions according to approved basic (standard) Tariffs for Trade operations (Annex # 2).

5.3 Для определения размера рисковой комиссий по Торговым операциям и Услугам Банк использует калькулятор RORC (Return on Risk Capital) для расчета рисковой комиссии за выпуск или подтверждение аккредитивов/ гарантий, а также базовые процентные ставки, устанавливаемые Департаментом казначейства Банка в зависимости от рыночных условий и ликвидности Банка для расчета комиссии за дисконтирование/ негоциацию в рамках аккредитива.
Согласно групповым глобальным требованиям Citi ставка рисковой комиссии для каждого индивидуального заемщика должна быть установлена на уровне, при котором величина RORC (с учетом вышеуказанных параметров) составляет не менее 25%. Данные глобальные требования по RORC могут изменяться время от времени, согласно групповой глобальной кредитной политике Citi. При этом размер такой комиссии по Торговым операциям зависит от:

- риск-рейтинга заемщика,
- срока инструмента
- способа погашения комиссии,
- наличия cross-border риска,
- конкурентной среды,
- величины прочих комиссий взимаемых с клиента, и
- возможностей предложения других банковских продуктов клиенту в будущем.

5.3 For setting of risk commission for Trade operations the Bank uses a RORC (Return on Risk Capital) calculator to determine risk rate for the issuance / confirmation of Letter of Credit / Guarantee, and also uses base interest rates set by the Treasury Department of the Bank depending on market conditions and Bank's liquidity to determine discounting / negotiation fees.

According to Citi's global requirements the interest rate for each individual borrower shall be set at a level at which the value of RORC (subject to the above parameters) is not less than 25%. These global requirements for RORC may change from time to time pursuant to a Citi's global credit policy.

At the same time amount of commission on Trade operations will depend on:

- risk-rating of the borrower,
- tenor of the instrument,
- method of commission repayment,
- availability of cross-border risk
- competitive environment,
- amount of other fees charged from the borrower, and
- possibility to offer other bank products to customers in the future.

## 6 Общие условия операционного обслуживания клиентов и операций с использованием платежных карточек

6.1 Банк в соответствии с лицензией, законодательством Республики Казахстан и внутренними документами Банка вправе осуществлять:

переводные операции (выполнение поручений физических и юридических лиц по платежам и переводам денег);
выпуск, реализацию и распространение платежных карточек;
межбанковский клиринг (сбор, сверка, сортировка и подтверждение платежей, а также проведение их взаимозачета и определения чистых позиций участников клиринга – банков и организаций, осуществляющих отдельные виды банковских операций).

6.2 Платежи и переводы денег могут осуществляться как с использованием банковских счетов, так и без открытия банковского счета с учетом ограничений, установленных действующим законодательством Республики Казахстан и внутренними документами Банка.

6.3 Международные платежи и переводы денег осуществляются Банком в формах, способами и в порядке, применяемых в международной банковской практике и не противоречащих действующему законодательству Республики Казахстан.

6.4 Банк имеет право прямого дебетования денег со счетов клиентов (вкладчиков) без их согласия при наличии документов, подтверждающих подделку платежных документов, а также при установлении факта ошибочности их зачисления.

6.5 Продажа/покупка безналичной иностранной валюты осуществляется по курсу, установленному Банком и/или платежными системами, через которые проводятся такие операции.

6.6 Банк выпускает платежные карточки международной платежной системы Visa Inc. с валютой ведения счета в тенге и в иностранных валютах, определенных Банком.

Клиентам – юридическим лицам Банк предлагает:
- Коммерческие дебетные платежные карточки, предполагающие расходование денег в пределах остатка на счете юридического лица;
- кредитные карточки, по которым держатель платежной карточки совершает расходные операции за счет кредита Банка (кредитного лимита), который погашается юридическим лицом в порядке, установленном Банком;

## 6 General terms of operational customers service and operations with payment cards

6.1 The Bank in accordance with license, laws of the Republic of Kazakhstan and internal documents of the Bank shall be entitled to carry out:
transfer operations (carrying out of instructions of individuals and legal entities on payments and money transfers);
issuance, sale and distribution of payment cards;
interbank clearing (collection, collation, sorting and confirmation of payments, as well as conducting of their netting and definition of net positions of clearing participants – banks and institutions performing certain types of banking operations).

6.2 Payments and transfers may be made with use of bank accounts and without opening a bank account subject to limitations set by current legislation of the Republic of Kazakhstan and Bank's internal documents.

6.3 International payments and transfers made by the Bank in forms, methods and procedures used in international banking practice and that do not contradict current legislation of the Republic of Kazakhstan.

6.4 The Bank has the right to direct debit money from customer's (depositor's) accounts without their consent in case of evidence of documents proving the forgery of payment documents, as well as in case of erroneous crediting of funds.

6.5 Sale/purchase of non-cash foreign currency shall be made at the rate set by the Bank and/or payment systems through which such transactions are processed.

6.6 The Bank issues payment cards of international card payment system Visa Inc., denominated in tenge or foreign currencies established by the Bank.

The Bank offers to customers – legal entities:
- Debit Commercial Cards involving expenditure of money within the account balance of legal entity;
- Credit Commercial Cards, which are used for payment of goods and services and cash withdrawal at the credit (credit limit) established by Bank and repaid by legal entity in the manner prescribed by the Bank;

Количество и виды платежных карточек, заказываемых клиентами, не ограничивается. По одному счету клиент может получить несколько видов платежных карточек.

The number and types of credit cards ordered by customers is not limited. Under one account the customer may have several types of payment cards.

6.7 Банк в соответствии с лицензией, законодательством Республики Казахстан и внутренними документами Банка вправе осуществлять следующие операции с векселями: учетные операции, принятие векселей на инкассо, предоставление услуг по оплате векселя плательщиком, а также оплата домицилированных векселей, акцепт векселей в порядке посредничества, форфейтинговые операции (оплату долгового обязательства покупателя путем покупки векселя без оборота на продавца).

6.7 The Bank in accordance with the license, laws of the Republic of Kazakhstan and internal Bank documents shall be entitled to following transactions with bills/ promissory notes: discounting operations, adoption of bills for collection, provision for bill payment by payer, and payment of domiciled bills, acceptance of bills in the manner of mediation, forfeiting operations (payment of debt obligations of the buyer through purchase of bills without recourse to the seller).

6.8 Конкретные условия проведения Банком операций, указанных в настоящем разделе, устанавливаются во внутренних документах Банка и/или конкретных договорах, заключаемых с клиентами.

6.8 Specific terms of Bank operations mentioned in this section shall be determined by internal documents of the Bank and/or specific agreements concluded with customers.

## 7 Общие условия проведения операций на рынке ценных бумаг

## 7 General terms of operations on securities market

7.1 Банк в соответствии с лицензией, законодательством Республики Казахстан и внутренними документами Банка вправе осуществлять следующую профессиональную деятельность на рынке ценных бумаг: брокерскую и дилерскую деятельность на рынке ценных бумаг с правом ведения счетов клиентов в качестве номинального держателя; кастодиальную деятельность.

7.1 The Bank shall be entitled in accordance with license, laws of the Republic of Kazakhstan and internal Bank documents to carry out following professional activities in securities market: broker and dealer activities on the securities market with the right to keep customers' accounts as a nominee holder; custodian activity.

7.2 В рамках брокерской и дилерской деятельности Банк вправе осуществлять сделки с ценными бумагами и финансовыми инструментами, разрешенными для Банка действующим законодательством Республики Казахстан. Банк предоставляет клиентам брокерские услуги только на рынке государственных ценных бумаг Республики Казахстан. Банк предоставляет брокерские услуги клиентам-юридическим лицам согласно действующим стандартным тарифам (Приложение №4). Любой клиентский заказ на покупку ценных бумаг исполняется только при наличии денежных средств на счете клиента в размере, достаточном для исполнения такого клиентского заказа (в том числе, для оплаты соответствующих комиссий и расходов Банка на момент исполнения такого клиентского заказа).

7.2 Within broker and dealer activities, the Bank may effect transactions with securities and financial instruments permitted for the Bank by applicable law of the Republic of Kazakhstan. The Bank provides brokerage services to the customers only in the market of government securities of the Republic of Kazakhstan. The Bank provides brokerage services to customers – legal entities according to standard tariffs (Annex #4). Any customer order shall be executed only subject to availability of funds on client's account sufficient for the execution of the order (including but not limited to the payment of the applicable fees and expenses of the Bank as at the moment of the execution of the said customer order).

7.3 Конкретные условия проведения Банком операций, указанных в настоящем разделе, устанавливаются во внутренних документах Банка, а также конкретных договорах, заключаемых с клиентами.

7.3 Specific conditions for Bank operations mentioned in this section shall be determined by internal documents of the Bank and/or specific agreements concluded with customers.

## 8 Общие условия проведения других операций

## 8 General terms of carrying out other operations

8.1 Помимо банковских операций, указанных выше, Банк в соответствии с лицензией, законодательством Республики Казахстан и внутренними документами Банка вправе осуществлять следующие виды деятельности:

- открытие и ведение корреспондентских счетов банков, организаций, осуществляющих отдельные виды банковских операций, а также финансовых организаций - нерезидентов Республики Казахстан
- открытие и ведение банками металлических счетов юридических лиц, на которых отражается физическое количество аффинированных драгоценных металлов и монет из драгоценных металлов, принадлежащих данному лицу;
- покупку, учет, хранение и продажу аффинированных драгоценных металлов (золота, серебра, платины, металлов платиновой группы) в слитках, монет из драгоценных металлов;
- обменные операции с безналичной иностранной валютой;
- открытие (выставление) и подтверждение аккредитива и исполнение обязательств по нему;
- выдача банковских гарантий, предусматривающих исполнение в денежной форме (за исключением межбанковских гарантий);
- выдача банковских поручительств и иных обязательств за третьих лиц, предусматривающих исполнение в денежной форме (за исключением межбанковских поручительств);
- факторинговые операции: финансирование под уступку

8.1 In addition to bank operations specified above the Bank in accordance with license, laws of the Republic of Kazakhstan and internal Bank's documents may carry out the following types of activities:

- opening and maintaining correspondent accounts of banks, organizations carrying out certain types of banking operations, as well as financial organizations - non-residents of the Republic of Kazakhstan;
- opening and maintaining of metal accounts of legal entities, which reflects physical quantity of affinated precious metals and coins made of precious metals belonging to this entity;
- purchase, accounting, storage and sale of affinated precious metals (gold, silver, platinum, metals of platinum group) in bars, coins made of precious metals;
- FX operations with non cash foreign currencies;
- opening (issuing) and confirmation of a letter of credit and fulfillment of obligations under it;
- issuance of bank guarantees providing for execution in cash (with the exception of interbank guarantees);
- issuance of bank sureties and other obligations for third parties, providing for execution in cash (with the exception of interbank sureties);
- factoring operations: financing under the assignment of a monetary claim with acceptance or non-acceptance of the risk of non-payment;
- interbank loans (interbank financing), interbank guarantees,

денежного требования с принятием или непринятием риска неплатежа;
- межбанковские займы (межбанковское финансирование), межбанковские гарантии, межбанковские поручительства, а также иные межбанковские операции.
- разработку, реализацию и подержку специализированного программного обеспечения, используемого для автоматизации деятельности банков и организаций, осуществляющих отдельные виды банковских операций, и иного программного обеспечения, используемого в деятельности финансовых организаций;
- реализацию специальной литературы по вопросам банковской деятельности на любых видах носителей информации;
- реализацию собственного имущества;
- предоставление консультационных услуг по вопросам, связанным с финансовой деятельностью;
- представительство интересов других лиц по вопросам, связанным с банковской деятельностью, либо в качестве представителя держателей облигаций;
- организацию обучения по повышению квалификации специалистов в области банковско-финансовой деятельности;
- заключение договоров страхования от имени страховых организаций — резидентов Республики Казахстан при наличии договора между Банком и страховыми организациями – резидентами Республики Казахстан на заключение от их имени договоров страхования;
- другие виды деятельности в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан.

interbank sureties, as well as other interbank operations.

у

- development, sales and support of specialized software used to automate activities of banks and institutions performing certain types of banking operations and other software used in activity of financial organizations;
- sales of literature on banking in all types of

media; sales of own property;
- advising on matters related to financial activities;
- representation of interests of other persons on matters relating to banking activities, or as representative of bond;
- providing training to improve skills of specialists in the field of banking and financial activities;
- conclusion of insurance contracts on behalf of insurance companies – residents of the Republic of Kazakhstan based on agreement signed by the Bank with insurance companies-residents of the Republic of Kazakhstan for conclusion of insurance agreements on their behalf;
- other types of activities in accordance with the laws of the Republic of Kazakhstan.

8.2 Банк, обладая универсальной банковской лицензией, вправе осуществлять инвестиционную деятельность в соответствии с законодательством Республики Казахстан и внутренних процедур Банка.

8.2 The Bank, having a universal banking license, has the right to carry out investment activities in accordance with the legislation of the Republic of Kazakhstan and the internal procedures of the Bank.

8.3 Конкретные условия проведения Банком операций, указанных в настоящем разделе, устанавливаются во внутренних документах Банка, а также конкретных договорах, заключаемых с клиентами.

8.3 Specific terms of holding Bank operations specified in this section shall be determined by internal Bank's documents, as well as by specific agreements concluded with customers.

## 9 Ставки и тарифы на проведение банковских операций

## 9 Rates and tariffs for banking operations

9.1 За проведение банковских операций Банк взимает с клиентов комиссии и вознаграждение в соответствии с действующими тарифами Банка, которые устанавливаются Банком самостоятельно.

9.1 For carrying out bank operations the Bank shall charge commissions and fees from the customer in accordance with current Bank's tariffs which are set by the Bank internally.

9.2 Банк применяет две основные модели тарификации для услуг расчетно-кассового обслуживания:
- взимание комиссий за каждую банковскую операцию и услугу в рамках расчетно-кассового обслуживания в соответствии с тарифами Банка, установленными для данных банковских услуг; и
- взимание единой ежемесячной комиссии (тарифный пакет) за рассчетно-кассовое обслуживание в размере, установленном тарифами Банка.

9.2 The Bank applies two main pricing models for cash management services:
- charging fees for each banking operation and service within the framework of cash management services in accordance with the Bank's tariffs established for these banking services; and
- charging a single monthly fee (tariff package) for cash management services in the amount established by the Bank's tariffs.

Тарифный пакет за расчетно-кассове обслуживание объединяет несколько банковских услуг, включая, но не ограничиваясь: ведение банковских счетов, ведение счетов в системе CitiDirect, платежи и переводы денег в национальной валюте, платежи и переводы денег в иностранной валюте, а также иные услуги расчетно-кассового обслуживания, оказываемые Банком и включенные в соответствующий тарифный пакет.

The tariff package for cash management services combines several banking services, including, but not limited to: maintaining bank accounts, maintaining accounts in the CitiDirect system, payments and money transfers in national currency, payments and money transfers in foreign currency, as well as other cash management services provided by the Bank and included in the respective tariff package.

В случае применения тарифного пакета за расчетно-кассовое обслуживание, комиссии за услуги, включенные в соответствующий тарифный пакет, не подлежат отдельному взиманию, если иное не предусмотрено тарифами Банка, согласованными между Банком и клиентом.

In the case of applying a tariff package for cash management services, commissions for services included in the respective tariff package are not subject to separate collection, unless otherwise provided by the Bank's tariffs agreed upon between the Bank and the client.

Применимая модель тарификации, выбранная клиентом, указывается в тарифов Банка, согласованных между Банком и клиентом.

The applicable pricing model selected by the client is indicated in the Bank's tariffs, agreed upon between the Bank and the client.

В случае применения тарифного пакета за расчетно-кассовое обслуживание комиссии, установленные тарифами Банка за услуги, включенные в соответствующий тарифный пакет, дополнительно не взимаются, если иное не будет письменно согласовано между Банком и клиентом.

In the case of applying a tariff package for cash management services, commissions established by the Bank's tariffs for services included in the respective tariff package are not additionally charged, unless otherwise agreed in writing between the Bank and the client.

9.3 Банк вправе в одностороннем порядке устанавливать и применять базовые (стандартные) ставки и тарифы, в том числе предусматривать минимальные тарифы и ставки, допустимые к применению в отношении отдельных категорий клиентов Банка и/или в зависимости от параметров проводимой операции (по внутреннему усмотрению Банка). При этом предельные (максимальные) ставки и тарифы являются базовыми (стандартными) ставками и тарифами по банковским операциям. Базовые (стандартные) ставки и тарифы по банковским операциям (согласно Приложениям № 1, 2, 3, 4 и 5 к Правилам), утвержденные Советом директоров Банка, размещаются на корпоративном веб-сайте Банка.

Если иное прямо не предусмотрено Приложениям № 1, 2, 3, 4 и 5 к Правилам, базовые (стандартные) ставки и тарифы по банковским операциям (предельные величины ставок, комиссий и тарифов) указаны без учета НДС и иных применимых налогов.

В случае, если при оказании банковской услуги подлежит взиманию НДС или иной применимый налог (в т.ч. при введении данного налога в будущем) в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан, то комиссия за оказание такой банковской услуги подлежит оплате вместе с суммой НДС или иного применимого налога, подлежащего уплате (т.е. комиссия плюс НДС/ иной применимый налог в размере, установленном действующим законодательством Республики Казахстан на дату взимания), если иное не будет установлено договором между Банком и клиентом или законодательством Республики Казахстан.

9.4 Утверждение стандартных (максимальных) и минимальных тарифов и ставок, а также предельных величин по ставкам вознаграждения, суммам и срокам вкладов (депозитов) и кредитов, а также их изменение, является компетенцией Совета директоров Банка и не может быть делегировано другим органам Банка.

9.5 В рамках стандартных (максимальных) и минимальных тарифов и ставок, утвержденных Советом директоров Банка, уполномоченными органами или должностными лицами Банка в пределах их компетенции могут быть установлены индивидуальные размеры ставок, комиссий и/или вознаграждений отдельным клиентам (категориям клиентов) или по отдельным продуктам. При установлении Банком индивидуальных тарифов, отличных от стандартных, необходимо подписание клиентом индивидуальных тарифов по определенным услугам в случаях, прямо установленных законодательством Республики Казахстан. При этом согласование Банком индивидуальных тарифов для клиентов/контрагентов, являющихся финансовыми институтами, допускается посредством системы SWIFT.

9.3 The Bank may unilaterally establish and apply basic (standard) rates and tariffs, as well as stipulate minimum tariffs and rates permitted for use in relations with certain categories of customers of the Bank and/or depending on parameters of underlying operation (upon Bank's internal discretion). The ultimate (maximum) tariffs and rates are set as basic (standard) tariffs and rates on banking operations. Basic (standard) tariffs and rates on banking operations (as set in Annex № 1, 2, 3, 4 and 5 to the Rules) approved by the Board of Directors are posted on the Bank corporate website.

Unless otherwise explicitly established in in Annexes № 1, 2, 3, 4 and 5 to the Rules, basic (standard) rates and tariffs on banking transactions (ultimate amounts of rates, fees and tariffs) are indicated without VAT and other applicable taxes.

When banking service is subject to VAT or other applicable tax (including its implementation in future) under current Kazakhstan law, the fee for such baking service shall be paid together with amount of VAT or other applicable tax to be charged (i.e. fee plus VAT/ other applicable tax in amount established by the current Kazakhstan legislation at the moment of charge) unless otherwise set forth I the agreement between the Bank and the client or Kazakhstan law.

9.4 Approval of standard (maximum) and minimum tariffs and rates, as well as ultimate limits on interest rates, amounts and tenor of deposits and loans, as well as their change is within the competence of the Board of Directors of the Bank and may not be delegated to other bodies of the Bank.

9.5 Within the range of standard (maximum) and minimum tariffs and rates approved by the Board of Directors, the authorized bodies or officials of the Bank within their competence may set individual rates and/or fees to individual customers (customer category) or for certain products. When setting the individual tariffs different from standard ones the customer shall need to sign such individual tariffs that may apply to specified set of services in cases directly envisaged by legislation of the Republic of Kazakhstan. The Bank may set the individual tariffs for customers/counterparties being financial institutions via SWIFT.

9.6 Банк указывает ставки вознаграждения по банковским вкладам и займам в достоверном, годовом, эффективном, сопоставимом исчислении (ГЭСВ), в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан, в договорах, заключаемых с клиентами, а также при распространении информации о величинах вознаграждения по финансовым услугам, в том числе ее публикации.

9.7 Оплата комиссий за оказанные банковские услуги производиться в порядке, установленном договором между Банком и клиентом, путем списания (прямого дебетования) Банком суммы комиссии вместе с суммой НДС/ иного применимого налога, в размере, установленном действующим законодательством и подлежащим взиманию на дату оплаты с соответствующего счета клиента, если иное не установлено договором. При этом в случае недостаточности средств на счете клиента для оплаты комиссии и НДС/ иного применимого налога, подлежащего взиманию в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан на дату оплаты, в полном размере списание производится в пределах доступной остатка средств; в этом случае списываемая сумма включает в себя сумму НДС/ иного применимого налога, подлежащего уплате, пропорционально сумме списанной комиссии. В случае отсутствия денежных средств на счете клиента на дату закрытия счета Банк вправе закрыть счет без взимания комиссии за закрытие счета.

9.8 Оплата комиссий, установленных в иностранной валюте, за услуги Банка по проведению валютных операций резидентов и нерезидентов Республики Казахстан, в том числе при оплате неустойки (штрафов, пеней) по договорам, предусматривающим оказание банковских услуг в иностранной валюте, осуществляется в иностранной валюте или в национальной валюте (тенге) (по официальному курсу Национального Банка Республики Казахстан на день оплаты , без взимания комиссии за конвертацию).

9.9 Все почтовые, телеграфные, телексные, телефонные и другие расходы, понесенные в связи с оказанием банковских услуг, взимаются дополнительно по фактической стоимости, если иное не установлено тарифами. Расходы Банка по оплате услуг и расходов третьим банкам (банкам-корреспондентам) в связи с выполнением поручений клиентов о проведении банковских операций в иностранной валюте возмещаются по фактической стоимости таких расходов.

9.10 В случае, если стоимость услуг Банка по выполнению поручения клиента не определена тарифами или поручение клиента требует принятия на Банк нестандартных обязательств или проведения дополнительной работы, не предусмотренной стандартными процедурами Банка, Банк самостоятельно определяет размеры комиссий, исходя из собственных затрат по выполнению поручения клиента.

9.11 Взысканная Банком комиссия в случае аннулирования (отзыва) поручения возврату клиенту не подлежит.

9.12. В случае увеличения размера комиссий и тарифов по платежам и переводам не менее чем за один месяц до предполагаемой даты их изменений.

9.6 Bank indicates interest rates on bank deposits and loans on reliable, annual, effective and comparable basis (EIR) in accordance with laws of the Republic of Kazakhstan, in agreements concluded with customers, as well as during dissemination of information on quantities of interest on financial services, including its publication.

9.7 Payment of fees for the provided banking services shall be made in accordance with the procedure established by the agreement between the Bank and the client, by direct debiting the fee amount together with VAT/ other applicable tax in amount established by the current Kazakhstan legislation to be charged on the date of payment from the client's respective account, unless otherwise stipulated by the agreement. In the case of insufficient funds in the client's account to cover the full fee and VAT/ other applicable tax to be charged in accordance with the current Kazakhstan legislation on the date of payment, the debit shall be made up to the available balance; in this case, the debited amount includes the VAT/ other applicable tax amount due, proportionally to the debited fee. In case of no balance in the client's account as of the account closure date, the Bank reserves the right to close the account without charging an account closure fee.

9.8 Payment of fees established in foreign currency for services provided by the Bank on processing of currency transactions of residents and non-residents of the Republic of Kazakhstan, including payment of penalties (fines) under agreements providing for provision of banking services in foreign currency shall be made in foreign currency or in national currency (tenge) (at the official exchange rate of Kazakhstan National Bank at the date of paymentwithout charging a fee for currency exchange).

9.9 All postal, telegraphic, telex, telephone and other costs incurred in connection with provision of banking services are charged additionally at actual cost, unless otherwise provided by tariffs. Bank's expenses in respect of services and charges to be paid to third banks (correspondent banks) for fulfillment of customers' orders on conduction of bank operations in foreign currency shall be reimbursed at actual cost of such expenses.

9.10 If the value of Bank services to execute the customer's instruction is not determined by the tariffs or customer's order requires the Bank to accept non-standard obligation or to carry out additional work that is not provided by standard procedures, the Bank determines the size of commission based on its own costs to execute the customer's order/ instruction.

9.11 Commissions charged by the Bank shall not be returned to the customer in case of cancellation (revocation) of order/ instruction.

9.12 In the event of an increase in the amount of commissions and tariffs for payments and transfers, no less than one month prior to the proposed date of their changes.

## 10 Порядок рассмотрения обращений клиентов, возникающих в процессе предоставления банковских услуг

10.1 При наличии вопросов, предложений, жалоб или претензий к Банку или его отдельным работникам, а также для получения дополнительной информации об операциях, проводимых Банком, об условиях проведения операций, не затронутых Правилами, клиенты могут связаться с Банком по следующим контактам:

| | | | |
|---|---|---|---|
| Адрес корпоративного интернет – сайта | https://www.citibank.com/icg/sa/emea/kazakhstan/kazakh/index.html | Corporate website address | https://www.citibank.com/icg/sa/emea/kazakhstan/kazakh/index.html |
| Электронная почта | citibank.kazakhstan@citi.com<br>citiservice.kazakhstan@citi.com | E-mail | citibank.kazakhstan@citi.com<br>citiservice.kazakhstan@citi.com |
| Телефон | +7 (727) 332 14 00 (в службу CitiService добавочный 1) | Telephone | +7 (727) 332 14 00 (CitiService extension 1) |

## 10 Procedure for consideration of customers' applications arising during provision of banking services

10.1 Where customers have any questions, suggestions, complaints or claims against the Bank or any of its employees, or require additional information on transactions conducted by the Bank or on the terms and conditions of transactions not covered by these Rules, customers may contact the Bank using the following contact details:

| | | | |
|---|---|---|---|
| Юридический адрес головного офиса Банка | г. Алматы, А25Т0А1, ул. Зенкова 26/41, 2-й этаж, Республика Казахстан | Legal address of the head office of the Bank | 2rd floor, 26/41 Zenkov str., Almaty city, A25T0A1, Republic of Kazakhstan |

10.2 Обращение – это заявление, жалоба или претензия, выражающая неудовлетворенность клиента (в том числе уполномоченного представителя клиента, не клиента, потенциального клиента), содержащая имущественные требования и (или) указание на нарушение прав или законных интересов клиента как потребителя финансовых услуг.

Банк осуществляет работу со следующими обращениями клиентов:

- письменными обращениями, поступившими нарочно, почтовой связью либо на корпоративную электронную почту;
- устными обращениями, поступившими по телефону и при непосредственном посещении клиентом Банка.

Сообщения, направленные на интернет-ресурсе посредством системы обмена сообщениями посредством CitiDirect BE в реальном времени, не признаются обращениями потребителей банковских услуг и рассматриваются как запросы информационного характера

10.3 Уполномоченные лица Банка проводят личный прием клиентов каждый второй рабочий вторник месяца с 15:00 до 16:00 по адресу г. Алматы, А25Т0А1, ул. Зенкова 26/ 41, 2-й этаж.
Обращения, поступившие в Банк в устной форме при личном посещении Банка или по телефону, рассматриваются незамедлительно и, если возможно, ответ предоставляется сразу, в противоположном случае обращение излагается клиентом в письменной форме и с ним ведется работа как с письменным обращением.
Запись телефонных разговоров с клиентом производится с уведомлением об этом в начале разговора.

10.4 Клиенту выдается документ, подтверждающий прием его письменного обращения на бумажном носителе, либо делается соответствующая отметка на копии обращения. При получении обращения на корпоративную электронную почту Клиенту направляется уведомление о приеме обращения с указанием даты и регистрационного номера обращения. Отказ в приеме обращений не допускается.

10.5 Письменные обращения клиентов рассматриваются Банком в течение пятнадцати рабочих дней со дня их поступления в Банк.

10.6 При необходимости срок рассмотрения обращения продлевается еще на пятнадцать рабочих дней, о чем сообщается заявителю в течение трех рабочих дней со дня принятия соответствующего решения.

10.7 Банк обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений и информирует потребителей банковских услуг о результатах их рассмотрения и принятых мерах.

10.8 В случае обоснованности и правомерности обращения клиента, Банк принимает решение об устранении нарушения и восстановлении прав и законных интересов клиента.

10.9 Передача клиенту ответа на письменное обращение осуществляется одним из следующих способов:

- путем вручения под роспись лично в руки при явке клиента в Банк
- заказным письмом по адресу, указанному в договоре либо обращении потребителя банковских услуг
- на адрес электронной почты, указанный в обращении потребителя банковских услуг
- с использованием иных средств связи, предусмотренных договором, обеспечивающих фиксацию получения ответа.

**11 Права и обязанности банка и его клиента, их ответственность**

10.2 An Appeal means an application, complaint or claim expressing dissatisfaction of a customer (including an authorized representative of the customer, a non-customer or a prospective customer), containing financial claims and/or indicating a violation of the customer's rights or legitimate interests as a consumer of financial services.

The Bank handles the following types of customer Appeals:

- written Appeals submitted in person, by post or to the Bank's corporate e-mail address;
- oral Appeals received by telephone or during a customer's in-person visit to the Bank.

Messages submitted through the internet resource via the CitiDirect BE real-time messaging system are not recognized as Appeals from consumers of banking services and are treated as requests for information.

10.3 Authorized representatives of the Bank conduct in-person customer appointments every second working Tuesday of each month from 15:00 to 16:00 at the following address: 26/41 Zenkov Street, 2nd floor, Almaty, A25T0A1.

Appeals submitted to the Bank orally, either during an in-person visit to the Bank or by telephone, shall be resolved immediately and, where possible, a response shall be provided without delay. Otherwise, the customer shall submit the Appeal in writing, and it shall be handled in accordance with the procedure applicable to written Appeals.

Telephone conversations with customers may be recorded, provided that the customer is notified of the recording at the beginning of the conversation.

10.4 The customer shall be provided with a document confirming receipt of his/her written Appeal submitted in hard copy, or an appropriate acknowledgement shall be made on the customer's copy of the Appeal.

Where an Appeal is received through the Bank's corporate e-mail address, the customer shall be sent a notification confirming receipt of the Appeal, specifying the date of receipt and the registration number of the Appeal. The Bank shall not refuse to accept an Appeal.

10.5 Written customer Appeals shall be considered by the Bank within fifteen business days from the date of their receipt by the Bank.

10.6 Where necessary, the period for consideration of an Appeal may be extended by an additional fifteen business days. The applicant shall be notified of such extension within three business days from the date the relevant decision is made.

10.7 The Bank shall ensure the objective, comprehensive and timely consideration of Appeals and shall inform consumers of banking services of the results of such consideration and the measures taken.

10.8 Where a customer's Appeal is found to be substantiated and legally justified, the Bank shall take a decision to remedy the violation and restore the customer's rights and legitimate interests.

10.9 The Bank's response to a written Appeal shall be provided to the customer by one of the following means:

- delivered personally to the customer against acknowledgement of receipt when the customer visits the Bank
- sent by registered mail to the address specified in the agreement or in the Appeal submitted by the consumer of banking services
- sent to the e-mail address specified in the Appeal submitted by the consumer of banking services.
- using other means of communication provided for in the agreement that enable confirmation of receipt of the response.

**11 Rights and obligations of the bank and its customers, their responsibility**

Commented [AM1]: Я бы разбила по продутам и dl которые взаимодействуют

11.1 Банк и его клиенты имеют права, несут обязанности и ответственность в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан и договорами, заключенными между Банком и клиентом.

11.1 The Bank and its customers have rights, bear duties and responsibilities in accordance with laws of the Republic of Kazakhstan and agreements concluded between the Bank and the customer.

11.2 Договоры между Банком и клиентами заключаются по типовым формам, разработанным и утвержденным Банком в установленном порядке.

11.2 Agreements between the Bank and customers are concluded according to standard forms developed and approved by the Bank in the prescribed manner.

11.3 Различаются (а) договоры, подписываемые со стороны Банка и со стороны клиента, и (б) договоры присоединения – общие условия проведения операций, оказания услуг, правоотношений сторон, которые клиент одобряет и к которым присоединяется путем подписания соответствующего заявления (например, Условия договора банковского счета).

11.3 There are (a) agreements signed by the Bank and the customer and (b) agreements of adhesion – general terms and conditions of conducting of operations, provision of services, relationship of parties that the customer approves and joins by signing relevant application (for example, Bank Account Conditions).

11.4 В договоры, подписываемые со стороны Банка и клиента, изменения и дополнения вносятся только по договоренности сторон, если иное не предусмотрено условиями соответствующего договора и положениями законодательства Республики Казахстан.

11.4 Agreements signed by the Bank and the customer are changed and amended only by agreement of parties, unless otherwise is provided by terms of relevant agreement and provisions of legislation of the Republic of Kazakhstan.

11.5 В договоры присоединения изменения и дополнения вносятся Банком в одностороннем порядке.

11.5 Agreements of adhesion are changed and amended by the Bank unilaterally in its sole discretion.

11.6 Клиент, подписывая заявление о присоединении, заранее одобряет все изменения и дополнения, которые будут вноситься в договор присоединения в будущем. При внесении изменений и дополнений в договор присоединения договор присоединения в новой редакции вывешивается на корпоративном веб-сайте Банка для ознакомления клиентов. При несогласии с внесенными изменениями и дополнениями клиент вправе расторгнуть договор путем подачи в Банк соответствующего уведомления и/или заявления в зависимости от условия соответствующего договора.

11.6 The customer signing the application on accession approves in advance all changes and amendments to be made to the agreement on adhesion in the future. When changes and amendments are made to agreement of adhesion, the agreement in its new version is posted on Bank's corporate website – for customers' familiarization. When disagreeing with amendments and changes the customer may terminate the agreement by filing relevant application/notice to the Bank as per terms of relevant agreement.

11.7 Банк и клиенты обязаны соблюдать условия договоров, исполнять обязанности, возложенные на них условиями договоров. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств, предусмотренных договорами, Банк и клиенты несут ответственность, предусмотренную законодательством и условиями соответствующих договоров.

11.7 The Bank and customers are required to comply with terms of agreements, to perform duties assigned to them as contracted. For non-performance or improper performance of obligations under agreements, the Bank and customers are liable under the law and relevant agreements.

11.8 Договорами могут быть предусмотрены условия, исключающие или ограничивающие ответственность сторон, например, обстоятельства непреодолимой силы (форс-мажор), отсутствие вины, ненадлежащие действия противоположной стороны договора и пр.

11.8 The agreement may provide for terms which exclude or limit liability of parties, such as force majeure circumstances (force majeure), the lack of fault, misconduct by opposite party of the agreement, etc.

11.9 Банк гарантирует тайну по операциям и депозитам своих депозиторов, клиентов и корреспондентов, а также тайну имущества, находящегося на хранении в сейфовых ящиках, шкафах и помещениях Банка. Должностные лица, работники Банка и иные лица, которые в силу осуществления своих обязанностей обладают доступом к информации, составляющей банковскую тайну, несут предусмотренную законодательством Республики Казахстан ответственность, за исключением раскрытия банковской тайны уполномоченным лицам по основаниям и в случаях, прямо предусмотренных законодательством Республики Казахстан, а также Условиями договора банковского счета и положениями отдельных договоров, подписываемых с клиентами.

11.9 The Bank guarantees confidentiality of transactions and deposits of its depositors, customers and correspondents, as well as secrecy of property being kept in safe boxes, cabinets and Bank premises. Officials, employees of the Bank and other persons who by virtue of their duties have access to banking secrecy information, shall bear liability in accordance with the laws of the Republic of Kazakhstan, except for disclosure of banking secrecy information to authorized persons on the grounds and in cases expressly stipulated by the legislation of the Republic of Kazakhstan, as well as by Bank Account Conditions and by provisions of individual contracts signed by the customer.

11.10 Банк соблюдает требования по противодействию легализации (отмыванию) доходов, полученных незаконным путем, и финансированию терроризма, и вправе вводить определенные требования, запреты и ограничения к проводимым клиентами операциям, предусмотренные законодательством Республики Казахстан.

11.10 The Bank complies with requirements of combating legalization (laundering) of proceeds of crime and financing of terrorism, and may impose certain requirements, prohibitions and restrictions to operations carried out by customers under laws of the Republic of Kazakhstan.

11.11 При осуществлении валютных операций клиентов Банком как агентом валютного контроля проводится обязательная в соответствии с валютным законодательством Республики Казахстан процедура валютного контроля. При проведении операций клиенты обязаны представлять Банку документы, связанные с проведением валютной операции. При нарушении клиентами валютного законодательства Банк обязан уведомить об этом органы валютного контроля.

11.11 When carrying out currency operations of customers the Bank, as the agent of currency control, conducts currency control procedures in accordance with laws of the Republic of Kazakhstan. When conducting of operations customers are required to submit documents relating to currency operations to the Bank. In case of violation of currency legislation by customers the Bank shall notify currency control authorities.

11.12 С учетом иных положений настоящих Правил Банк и клиент исполняют свои обязательства и несут ответственность с соблюдением следующих условий:

11.12 Taking into account other provisions of these Rules, the Bank and the customer fulfill their obligations and responsibility under the following conditions:

1) Банк добросовестно и с разумной тщательностью исполняет свои обязательства в соответствии с нормами и практикой банковской деятельности и вправе использовать любые средства связи, расчетные или платежные системы, банки-посредники или иные организации (каждый из которых далее именуется «**Система**») по своему выбору; Банк исполняет свои обязательства в соответствии с правилами и положениями, действующими в любой из Систем, а также (при выплате компенсаций, выставлении документарных инкассо и открытии аккредитивов) в соответствии с унифицированными правилами и процедурами, действующими на момент исполнения обязательств, опубликованными Международной торговой палатой и принятыми Банком.

1) The Bank in good faith and with reasonable care fulfills its obligations in accordance with the Rules and banking practice and is entitled to use any means of communication, settlement or payment systems, intermediary banks or other institutions (each of which is hereinafter referred to as "**System**") by its choice; the Bank fulfills its obligations in accordance with the Rules and Rules in force in any system, and (when payment of compensation, billing of documentary collection and opening of letters of credit) in accordance with uniform customary rules and procedures in force at the time of fulfillment of obligations issued by International Chamber of Commerce and accepted by the Bank.

2) Клиент и Банк не несут ответственности за любые косвенные, случайные или побочные убытки или ущерб (включая упущенную выгоду), даже если они предвидели возможность таких убытков или ущерба.

2) The customer and the Bank shall not be liable for any indirect, incidental or consequential damages or losses (including lost profits), even if they foresaw the possibility of such damages.

3) Любое обязательство Банка, относящееся к любому счету, аккредитиву или подтверждению, соответственно, открытому или выданному Банком, подпадает под действие законодательства (включая правительственные акты, распоряжения, указы и постановления), действующего на территории государства или территории, где ведется счет или где был открыт такой аккредитив или выдано подтверждение, и подлежит принудительному исполнению только в отношении Банка, в котором ведется Счет или где был открыт такой аккредитив или выдано подтверждение, и которое является единственным местом платежа. Банк обязан проводить платежи по счету, аккредитиву или подтверждению только в той валюте, в которой ведется такой счет или деноминированы аккредитив, или подтверждение.

3) Any obligation of the Bank relating to any account, letter of credit or confirmation, respectively, of opened or issued by the Bank, is subject to laws (including government acts, orders, decrees and Rules), acting on the territory of State or on the territory where account is maintained or where a letter of credit was opened or confirmation is issued, and is enforceable only with regard to the Bank where the account is maintained, or where a letter of credit was opened or confirmation is issued, and that is the only place of payment. The Bank is obliged to make payments on account, letter of credit or confirmation only in that currency in which such account is maintained or letter of credit or confirmation is denominated.

4) Любое обязательство клиента в отношении аккредитива или подтверждения, соответственно, открытого или выданного Банком, за счет клиента, подлежит оплате по представлении документов, в существенной мере соответствующих его условиям.

4) Any obligation of the customer in respect of letter of credit or confirmation, respectively, opened or issued by the Bank, at the expense of the customer, is payable upon submission of documents to a large extent related to its terms.

5) Клиент и Банк не несут ответственности за неисполнение ими каких-либо обязательств в отношении любой услуги, если исполнение таких обязательств привело бы к нарушению какого-либо закона, постановления или другого требования какого-либо государственного или иного органа, в соответствии с которым он обязан действовать, или если исполнение обязательств становится невозможным, затруднительным или задерживается вследствие наступления форс-мажорных обстоятельств; в этом случае исполнение обязательств приостанавливается на период действия таких обстоятельств (при этом, в части, касающейся Банка, никакой другой филиал, дочерняя организация или аффилированное лицо не несет за это ответственности). Банк оставляет за собой право предпринимать или не предпринимать какие-либо действия в соответствии с любыми Требованиями государственных органов или санкциями (в том числе, в соответствии с относящейся к ним внутренней политикой), которые могут включать в себя блокирование, отклонение, приостановку, проверку, отчетность и / или отказ проводить любую транзакцию или вести другую деятельность, связанную с любым счетом или услугой в целях соблюдения санкций. «**Форс-мажорные обстоятельства**» означают любое событие, происшедшее по причине, не поддающейся разумному контролю соответствующей стороны, включая ввод ограничений на конвертацию или перевод денежных средств, реквизицию, конфискацию; недоступность каких-либо средств связи, саботаж, пожары, наводнения, взрывы, стихийные бедствия; массовые беспорядки, забастовки, мятежи, восстания, войны, действия государственных органов, либо образований обладающих подобными полномочиями. «**Требование государственных органов**» означает любой применимый законодательный акт или постановление; любое требование, указ или директиву законодательного, государственного регуляторного или аналогичного уполномоченного органа; или договор, заключенный Банком и любым государственным органом или между двумя или более государственными органами (такой закон, постановление или орган может быть как национальным, так иностранным).

5) The customer and the Bank shall not be liable for failure of any obligation in respect of any service, if performance of such obligations would violate any law, regulation or other requirement of any government or other authority under which it should act, or if fulfillment of obligations becomes impossible, difficult or delayed due to force majeure circumstances: in this case performance of obligations shall be suspended for the duration of such circumstances (in this case, in respect of the Bank, no other branch, subsidiary or affiliate is responsible for this). The Bank reserves the right to take any action or inaction in compliance with any Government Requirement or sanctions (including internal policy related thereto) which may include blocking, rejecting, suspending, screening, reporting, and/or refusing to conduct any transaction or other activity related to any account or service in order to comply with sanctions. "**Force majeure**" means any event that happened for a reason not amenable to reasonable control of such party, including introduction of restrictions on conversion or transfer of funds, requisition, confiscation, unavailability of any means of communication, sabotage, fires, floods, explosions, natural disasters, riots, strikes, rebellion, insurrection, war, governmental actions or of formations with such powers. "**Government Requirement**" means any applicable law or regulation; any requirement, decree, or directive of a legal, governmental, regulatory, or similar authority; or an agreement entered into by the Bank and any governmental authority or between two or more governmental authorities (such law, regulation, or authority may be domestic or foreign).

6) Банк не отвечает и не несет ответственности за несвоевременное перечисление или зачисление денежных средств, если такое перечисление или зачисление невозможно по причине обстоятельств, не зависящих от Банка, включая, но не ограничиваясь, любые неточности, сбои, задержки в передаче, либо нарушения в работе средств передачи, вызванные забастовками, перебоями в подаче электроэнергии или отказом оборудования, либо по вине банка-корреспондента или расчетного центра, в котором открыт соответствующий корреспондентский счет Банка, или иной системы.

6) The Bank is not responsible and liable for failure to transfer or placement of funds, if such transfer or placement cannot be due to circumstances beyond Bank control, including but not limited to any inaccuracies, failures, delays in transmission or in violation of operation of transmission means caused by strikes, power outages or equipment failure, or due to fault of the correspondent bank or clearing center, where relevant correspondent account of the Bank is opened or another system.

7) Банк имеет право зачета в отношении любых средств, зачисленных на любой из банковских счетов клиента.

7) The Bank has the right to set-off against any funds credited to any client's bank account.

8) Все банковские операции и услуги, предоставляемые Банком, регулируются законами и правилами, периодически принимаемыми соответствующими уполномоченными органами Республики Казахстан, включая Национальный Банк Республики Казахстан и Агентством Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка, и что настоящие условия также регулируются такими законами и правилами. В связи с исполнением функций агента валютного контроля Банк вправе периодически запрашивать у клиента определенные документы и/или письменные объяснения, которые клиент обязан предоставить на основании сделанного запроса.

8) All banking transactions and services offered by the Bank are governed by laws and Rules approved from time to time by relevant competent authorities of the Republic of Kazakhstan, including the National Bank of Kazakhstan and Kazakhstan Agency on regulation and development of financial market, and that these conditions are also governed by such laws and Rules. In connection with execution of function of foreign exchange control agent the Bank may periodically ask the client for specific documents and / or written explanation that the client shall provide on the basis of made request.

9) Банк вправе отказаться, прекратить или приостановить проведение какой-либо операции, если проведение таковой по мнению Банка является или может привести к нарушению законодательства, до тех пор, пока клиент не предоставит, к полному удовлетворению Банка, такие документы и/или письменные объяснения, которые могут быть затребованы Банком, а также в случае:

9) The Bank may cancel, terminate or suspend any operation, if its conduction, according to the Bank, violates or may violate the law, as long as the client does not provide such documents and/or written explanation that may be required by the Bank to the satisfaction of the Bank as well as in the case of;

- когда осуществление данной операции повлечет нарушение Банком требований иностранного законодательства, влияющего на деятельность Банка, в том числе определенных экономических санкций или иных санкций, включая, но не ограничиваясь теми, которые введены Европейским Союзом, Правительством США (включая Управление по контролю за иностранными активами казначейства США (OFAC), Государственным департаментом США, Министерством торговли США);

- when processing of such transaction results in breech the Bank if foreign legislation affecting Bank's activity, including certain economic or other sanctions, including without limitation those that may be administered by the European Union or the Government of the US (including the US Department of the Treasury's Office of Foreign Assets Control (OFAC), the US Department of State or the US Department of Commerce);

- требований законодательства Республики Казахстан, в том числе требованиями законодательства о противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных незаконным путем, и финансированию терроризма;

- requirements of the legislation of the Republic of Kazakhstan, including requirements of the laws Republic of Kazakhstan on anti-money laundering and counter-terrorism financing;

- отказа клиента предоставлять документы в целях надлежащей проверки в целях противодействия легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма, или предоставленные клиентом (его представителем) сведения и документы, не достаточны для идентификации клиента (его представителя), выявления бенефициарного собственника, а также представления сведений о налоговом резидентстве, роде деятельности и источнике финансирования совершаемых операций;

- the client's refusal to provide documents for due diligence for the purpose of anti-money laundering and counter-terrorism financing, or if information and documents provided by the client (his representative) are not sufficient to identify the client (its representative), the beneficial owner, as well as submitting information on tax residency, type of activity and source of funding for transitions performed;

- в случаях, предусмотренных договором между Банком и банками-нерезидентами Республики Казахстан.

- in cases referred to in the agreement between the Bank and banks being non-residents of Kazakhstan.

10) Банк имеет право осуществлять скрининг любого счета и операций связанных с услугами и инструкций на соответствие определенным экономическим санкциям или иным санкциям, включая но не ограничиваясь теми, которые введены Европейским Союзом, Правительством США (включая Управление по контролю за иностранными активами казначейства США (OFAC), Государственным департаментом США, Министерством торговли США); и Банк вправе отказать, заблокировать, или доложить о любых таких операциях и инструкциях, или иным образом осуществить действие или отказаться от принятия действий на основании санкций по своему усмотрению и не нести ответственность в этой связи.

10) The Bank shall have the right to perform screening of any account and service related activities and instructions against certain economic or other sanctions, including without limitation those that may be administered by the European Union or the Government of the US (including the US Department of the Treasury's Office of Foreign Assets Control (OFAC), the US Department of State or the US Department of Commerce) and the Bank shall have the right, without any liability, to reject, block, or report any such activities and instructions, or otherwise take action or refrain from taking action, based on the sanctions as at its own discretion.

11) Все обязательства, принимаемые Банком, подлежат исполнению исключительно АО «Ситибанк Казахстан» в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

11) All obligations of the Bank are payable solely by Citibank Kazakhstan JSC, subject to the laws of the Republic of Kazakhstan.

## 12 Положение о порядке работы с клиентами

## 12 Rules on work procedure with clients

12.1 При обращении клиента в Банк в целях получения банковской услуги Банк по первому требованию клиента предоставляет ему для ознакомления настоящие Правила об общих условиях проведения операций.

12.1 When a client appeal to the Bank in order to obtain banking services the Bank on client's demand provides these Rules on General Terms of Operations for its review.

12.2 Банком устанавливаются следующие предельные сроки рассмотрения заявления и принятия решения о предоставлении банковских услуг по каждому виду банковских услуг, при необходимости подачи заявления и при условии предоставления клиентом полного пакета документов, предусмотренных законодательством Республики Казахстан и внутренними процедурами Банка:
открытие текущего счета – решение принимается Банком в течение 5 рабочих дней;
открытие депозита клиентам Банка – решение принимается Банком в течение 3 рабочих дней;
открытие кредитной линии / предоставление кредита клиентам Банка – решение принимается Банком в течение 90 рабочих дней.

Банк уведомляет клиента о приятом решении о предоставлении/отказе в предоставлении кредита в срок до 3 рабочих дней после принятия такого решения по электронной почте;

выпуск платежных карточек клиентам Банка – решение принимается Банком в течение 30 рабочих дней;
предоставление гарантии клиентам Банка – решение принимается Банком в течение 30 рабочих дней;
открытие аккредитива – решение принимается Банком в течение 3 рабочих дней для покрытых аккредитивов; в течение 20 рабочих дней для непокрытых аккредитивов;
прием или отказ в приеме векселя клиента к учету – решение принимается Банком в течение не более 10 (десяти) рабочих дней со дня представления предъявителем векселя полного пакета документов, указанных в соответствующих внутренних документах Банка;
в отношении иных банковских услуг - решение принимается Банком в пределах срока от 3 рабочих дней до 3 месяцев в зависимости от характера запрашиваемой услуги и срока получения внутренних одобрений со стороны уполномоченных органов Банка.

12.2 The Bank establishes the following deadlines for consideration of statements and making decision to provide banking services for each type of banking services, if necessary, filing of statement and subject to provision of full package of documents by the client set by legislation of the Republic of Kazakhstan and Bank's internal procedures:

Opening of current account – the decision is made by the Bank within 5 business days;
Opening of deposit to Bank clients – the decision is taken by the Bank within 3 business days;
Opening of credit line /loan to Bank clients – the decision is taken by the Bank within 90 business days.

The Bank notifies the client of the decision to provide/refuse to provide a loan within 3 working days after such a decision is made via email;.

Issue of payment cards to Bank clients – the decision is taken by the Bank within 30 business days;
Provision of guarantees to Bank clients – the decision is taken by the Bank within 30 business days;
Issuance of Letter of Credit – the decision is taken by the Bank within 3 business days for cash covered Letter of Credit; and within 20 business days for uncovered Letter of Credit;
acceptance or rejection of the bill/ promissory note of the client for discounting – the decision is taken by the Bank within not more than 10 business days from the date of submission by the noteholder of the full package of documents indicated in the internal documents of the Bank;
in respect of all other banking services – the decision is taken by the Bank within the period from 3 business days to 3 months depending on the nature of requested service and the period for receiving of internal approvals by competent authorities of the Bank.

Указанные сроки отсчитываются со дня поступления в Банк заявления и предоставления клиентом всех необходимых документов и/или полной информации, требуемой для принятия решения по предоставлению услуги; в случае непредоставления, неполного предоставления документов или сведений либо предоставления ненадлежащих документов течение срока приостанавливается.

These time-terms above are counted from the date of receipt of application by the Bank and provision of all necessary documents and/or information by the client required to make a decision on services provision; in case of failure, incomplete provision of documents or information or improper delivery of documents, the time term is suspended.

12.3 В случаях, если Банку требуется проведение дополнительной проверки представленных клиентом документов и сведений, получения подтверждения по информации или одобрения со стороны третьих лиц или иных должностных лиц и субъектов, а также в случае, если клиентом запрашивается предоставление нестандартной банковской услуги, требующей дополнительного времени на изучение представленных документов, внутреннее согласование и одобрение уполномоченными органами Банка, а также подготовку необходимых предварительных документов, в любом из вышеуказанных случаев Банк вправе установить более длительные, чем оговорено в п. 12.2 Правил, сроки для рассмотрения заявления и принятия решения о предоставлении банковской услуги, о чем уведомляет клиента в письменной форме.

12.3 In cases where the Bank requires additional check of documents and data provided by the client, confirmation of information or approval from third parties or other officials and stakeholders, as well as in the case when the client is requested to provide non-standard banking services, requiring more time to study submitted documents, internal coordination and approval of the competent authorities of the Bank, as well as preparation of necessary preliminary documents in any of the above cases, the Bank may establish longer terms for consideration of statements and making a decision to provide banking services than specified in clause 12.2 of the Rules; the Bank should inform the client about this in writing.

12.4 При предоставлении банковской услуги Банк:

1) до заключения договора о предоставлении банковской услуги предоставляет клиенту:
информацию о ставках и тарифах, сроках принятия решения по заявлению о предоставлении банковской услуги (при необходимости подачи заявления);
информацию об условиях предоставления банковской услуги и перечень необходимых документов для заключения договора о предоставлении банковской услуги;
информацию об ответственности и возможных рисках клиента в случае невыполнения обязательств по договору о предоставлении банковской услуги;
консультации по возникшим у клиента вопросам;
по желанию клиента – копию типовой формы соответствующего договора о предоставлении банковской услуги;
информацию о предоставлении банковской услуги с условием

12.4 When providing banking services the Bank:

1) before signing the contract to provide banking services provides the client:
Information about rates and tariffs, timing of decision making on application for banking services (if application is required);

Information about conditions of provision of banking services and lists of required documents for conclusion a contract to provide banking services;
Information on responsibilities and potential risks of the client in the event of default of obligations under the contract to provide banking services;
Advice on issues arising from the client;
On client's request – a copy of standard form of relevant contract to provide banking services;
information on bank services subject to receiving of ancillary service

получения дополнительной финансовой услуги и об иных договорах, которые будут заключены клиентом в связи с получением дополнительной финансовой услуги, включая сведения о наличии дополнительных расходов.

and other agreements to concluded by the client in connection with receiving of ancillary financial service including information on extra expenses.

2) в установленные настоящими Правилами сроки рассматривает заявление клиента о предоставлении банковской услуги (при необходимости подачи заявления);

2) shall consider client's application to provide banking services (if application is required) in terms of these Rules;

3) до подписания договора о предоставлении банковской услуги предоставляет клиенту необходимое время на ознакомление с его условиями;

3) prior to signing the contract to provide banking services provides the client with necessary time to become acquainted with its terms;

4) информирует клиента о его праве обращения при возникновении спорных ситуаций по получаемой банковской услуге в Банк, в уполномоченный орган или в суд. В этих целях клиенту предоставляется информация о месте нахождения, почтовом, электронном адресах и интернет-ресурсах Банка и уполномоченного органа;

4) informs the client of his right to appeal when disputes on received banking service arise to the Bank, authorized agency or court. For this purpose the client is given information about location, mail, email and Internet resources of Bank and the authority;

5) по запросу информирует клиента об источниках размещения финансовой отчетности и иной информации Банка;

5) upon request informs the client about sources of placing financial statements and other information of the Bank;

6) обеспечивает конфиденциальность предоставленной клиентом информации;

6) ensures confidentiality of client's information;

7) после заключения договора о предоставлении банковской услуги предоставляет клиенту консультации по возникшим вопросам и осуществляет рассмотрение обращений клиентов.

7) after conclusion of the contract to provide banking services provides the client with advice on any questions, reviews client's requests.

12.5 При этом консультирование Клиента по интересующим его вопросам и рассмотрение обращений Клиентов осуществляется в рамках компетенции работника, ответственного за предоставление соответствующего вида услуги/продукта, и в соответствии с разделением полномочий различных подразделений Банка, как установлено Разделом 13 ниже.

12.5 At the same time advising the Customer on questions interested to him and consideration of clients' applications is carried out within competence of the officer responsible for providing appropriate type of service/product, and in accordance with division of powers of various departments of the Bank as set forth in Section 13 below.

## 13 Разделение полномочий различных подразделений банка

## 13 Separation of powers of various bank departments of the bank

13.1 Банк строго соответствует корпоративному требованию о чётком разделении полномочий в различных рабочих сферах для того, чтобы предотвратить и исключить ситуации, в которых может потенциально возникнуть конфликт интересов между работниками Банка.

13.1 The Bank adheres to corporate requirement of clear separation of functions in various work areas to prevent and avoid situations where a conflict of interest between Bank employees may potentially arise.

13.2 Информация о позициях клиента (о балансе, состоянии платежной инструкции, о входящих и исходящих платежах, справке, выписке по банковским счетам клиента и т.п. (далее - «Информация о позициях») предоставляется клиентам отделом СитиСервис Банка, являющимся ответственным за обслуживание клиентов на ежедневной основе и предоставление подобной информации. Отдел СитиСервис предоставляет клиентам Информацию о позициях в письменном виде (в официальном письме или сообщении по электронной почте) или посредством телефонного разговора в зависимости от характера запроса конкретного клиента. Отдел СитиСервис не занимается привлечением клиентов и маркетинговыми операциями, что также не является должностной обязанностью отдела СитиСервис и каждого его сотрудника.

13.2 Information about client's position (account balance, status of payment instruction, incoming and outgoing payments, certificate, statement from client's bank accounts, etc. – hereinafter "Position Information") is made available to clients by Bank's CitiService unit responsible for daily servicing of clients and provision of such information. CitiService unit provides clients with information about positions in writing (by official letter or email) or via telephone call, depending on the specific client's request. CitiService unit is not responsible for clients' acquisition and marketing operations, which is not also the job of CitiService and each of its employees.

13.3 Департамент по работе с Глобальными клиентами и Департамент корпоративного бизнеса Банка являются ответственными подразделениями за привлечение клиентов, маркетинг и предложение клиентам банковских решений. Работники Департамента по работе с Глобальными клиентами и Департамента корпоративного бизнеса работают с корпоративными клиентами Банка с целью предложения банковских продуктов и услуг, отвечающих потребностям каждого корпоративного клиента. Департамент по работе с Глобальными клиентами и Департамент корпоративного бизнеса и его сотрудники не являются ответственными за предоставление вышеуказанной Информации о позициях.

13.3 Bank's Global Subsidiaries Coverage and Corporate Banking Department are responsible for client acquisition, marketing and supply of banking products to clients. Employees of Global Subsidiaries Coverage and the Corporate Banking Department are working with corporate clients of the Bank to offer banking products and services that meet needs of each corporate client. Global Subsidiaries Coverage and Corporate Banking Department and its employees are not responsible for providing the above information about the positions.

13.4 Отдел по работе с клиентами и маркетингу производных инструментов при Департаменте казначейства Банка является ответственным за организацию маркетинга и непосредственное осуществление продаж продуктов казначейства. Сотрудники Отдела по работе с клиентами и маркетингу производных инструментов осуществляют работу с клиентами Банка по всем вопросам, связанным с продуктами казначейства. Отдел по работе с клиентами и маркетингу производных инструментов, Департамента казначейства Банка в целом и его сотрудники не являются ответственными за предоставление вышеуказанной Информации о позициях клиентов Банка.

13.4 Clients Sales and Derivatives Marketing unit of the Treasury Department of the Bank is responsible for organizing implementation of marketing and direct sales of treasury products. Employees of Clients Sales and Derivatives Marketing unit of the Treasury Department of the Bank shall work with Bank's clients on all matters relating to treasury products. Clients Sales and Derivatives Marketing unit of the Treasury Department of the Bank, the Bank's Treasury Department as a whole and its staff are'not responsible for providing the above information about positions of Bank's clients.

## 14 Порядок изменения Правил

14.1 Банк уведомляет клиентов любым из следующих способов по своему усмотрению: в письменной форме, по электронной банковской системе CitiDirect, на последние известные Банку электронные адреса клиентов, путем вывешивания на досках объявлений в помещениях Банка или путем размещения на корпоративном веб-сайте Банка о любых изменениях, внесенных в настоящие Правила, а также об изменении базовых (стандартных) ставок и тарифов по банковским операциям, которые Банк вправе вносить в одностороннем порядке в любое время и которые считаются вступившими в силу через 30 дней после даты уведомления Банком о публикации изменений в Правила и/или базовые (стандартные) ставки и тарифы по банковским операциям, предусмотренные в Приложениях № 1,2,3,4 и 5 к Правилам/ новой редакции Правил на корпоративном сайте Банка.

## 14 Procedure of making changes to the Rules

14.1 The Bank shall notify clients by any of the following means of communication at its own discretion: in writing, via e-banking system CitiDirect, to the clients' last known email addresses on file with the Bank, by posting on bulletin boards in Bank's premises or by placing on corporate website of the Bank – of any changes made to these Rules, as well as changes to the base (standard) rates and fees for banking operations that the Bank is entitled to amend unilaterally, at any time and that are considered to be in force 30 days upon the date of the Bank's communication on publication by the of the changes to the Rules and/or the base (standard) rates and fees for banking operations provided in Appendices No. 1, 2, 3, 4, and 5 to the Rules/ the new version of the Rules on the Bank's corporate website. The date of making changes to the existing base (standard) rates and tariffs for banking operations is the date of approval by the Bank's Board of Directors of the changes to the Rules/the new edition of the Rules, published on the Bank's corporate website.

## 15 Заключительные положения

15.1 Во всем ином, что не оговорено настоящими Правилами, применяются положения действующего банковского законодательства Республики Казахстан.

15.2 Если в результате изменения законодательства Республики Казахстан отдельные положения Правил вступают в противоречие с законодательством, эти положения автоматически утрачивают силу без соответствующих изменений в Правила. Если одно из положений Правил становится недействительным, это не затрагивает остальных положений. Недействительное положение заменяется юридически допустимым и регулирующим соответствующее отношение.

15.3 Настоящие Правила составлены на казахском, русском и английском языках; в случае каких-либо противоречий или несоответствий между двумя версиями текст Правил на русском языке будет превалирующим.

15.4 Настоящие Правила, а также базовые (стандартные) ставки и тарифы по банковским операциям (предельные величины ставок, комиссий и тарифов) с учетом внесенных изменений и дополнений вступают в силу с даты их утверждения Советом директоров Банка. Для действующих клиентов базовые (стандартные) ставки и тарифы по банковским операциям (предельные величины ставок, комиссий и тарифов) с учетом внесенных изменений и дополнений вводятся в действие и подлежат применению по истечении срока, установленного пунктом 14.1 Правил выше.

## 15 Final provisions

15.1 All other provisions that are not stipulated by these Rules shall be regulated by the effective banking legislation of the Republic of Kazakhstan.

15.2 Where due to the changes in legislation of the Republic of Kazakhstan certain provisions of the Rules shall be in conflict with the laws, these provisions shall automatically become null and void without corresponding changes of the Rules. If any of provisions of the Rules shall be invalid, this shall not affect remaining provisions. Invalid provision shall be replaced by legally permissible one and that regulates this issue.

15.3 These Rules are made in Kazakh, Russian and English languages; in case of any conflict or inconsistencies between two versions hereof, the Russian version shall prevail.

15.4 These Rules as well as basic (standard) rates and tariffs on banking transactions (ultimate amounts of rates, fees and tariffs) as amended and supplemented shall come into force from the date of their approval by the Bank's Board of Directors. For existing clients basic (standard) rates and tariffs on banking transactions (ultimate amounts of rates, fees and tariffs) as amended and supplemented shall come into effect and apply upon the period as specified in clause 14.1 hereof above.

**Приложение № 1** **Annex # 1**

Тарифы на платежные услуги Банка для юридических лиц

Bank tariffs for legal entities on payment services

| **УСЛУГА** | **Минимальная предельная ставка** | **Максимальная предельная ставка** | **SERVICE** | **Minimum fee** | **Maximum fee** |
|---|---|---|---|---|---|
| **ТАРИФНЫЙ ПАКЕТ ЗА РАСЧЕТНО-КАССОВОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ** | | | **TARIFF PACKAGE FOR CASH MANAGEMENT SERVICES** | | |
| Ежемесячная комиссия за расчетно-кассовое обслуживание*<br>Тарифный пакет включает в себя следующие услуги:<br>Ведение банковских счетов, ведение счетов в системе CitiDirect, выписки и отчеты, запросы и расследования, платежи и переводы денег в национальной валюте, платежи и переводы денег в иностранной валюте | Бесплатно | KZT 20 000 000 в месяц + НДС | Monthly fee for (tariff package) for cash management services<br>Tariff package includes the following services:<br>Maintaining bank accounts, maintaining accounts in the CitiDirect system, reporting, inquiries and investigations, payments and money transfers in national currency, payments and money transfers in foreign currency | Бесплатно | KZT 20 000 000 + VAT per month |
| **ВЕДЕНИЕ СЧЕТА И ЛИКВИДНОСТЬ** | | | **ACCOUNT SERVICES AND LIQUIDITY** | | |
| **Ведение счета** | | | **Account Maintenance** | | |
| Открытие счета | Бесплатно | Бесплатно | Account opening | Free of charge | Free of charge |
| Ведение активного счета (с движениями в течение последних 180 дней) | Бесплатно | KZT 500 000 + НДС | Maintenance of active accounts (with movements during past 180 days) | Free of charge | KZT 500 000 + VAT |
| Ведение неактивного счета (без движений в течение последних 180 дней) | Бесплатно | KZT 500 000 + НДС | Maintenance of inactive accounts (with no movements during past 180 days) | Free of charge | KZT 500 000 + VAT |
| Закрытие счета | Бесплатно | KZT 100 000 + НДС | Account closure* | Free of charge | KZT 100 000 + VAT |
| **Выписки и отчеты** | | | **Reporting** | | |
| Ежедневные выписки по счету и платежные поручения на бумажных носителях | Бесплатно | KZT 90 000 ежемесячно + НДС | Daily account statements and payment orders in hardcopy | Free of charge | KZT 90 000 monthly + VAT |
| Ежемесячные выписки по счету и платежные поручения на бумажных носителях | Бесплатно | KZT 60 000 ежемесячно + НДС | Monthly account statements and payment orders in hardcopy | Free of charge | KZT 60 000 monthly + VAT |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| Письменные подтверждения баланса, депозитов и уплаченных налогов | Бесплатно | KZT 30 000 + НДС | Written confirmations of balances, deposits and taxes paid | Free of charge | KZT 30 000 + VAT |
| Письменные подтверждения оборотов по счету | Бесплатно | KZT 30 000 + НДС | Written confirmations of turnover | Free of charge | KZT 30 000 + VAT |
| Письменные подтверждения для аудиторов | Бесплатно | KZT 50 000 + НДС | Letters and confirmations to auditors | Free of charge | KZT 50 000 + VAT |
| Электронные выписки и платежные поручения по запросу за определенный период | Бесплатно | KZT 30 000 за каждый месяц периода + НДС | Electronic statements and payment orders on demand for specified period | Free of charge | KZT 30 000 for each month of the period + VAT |
| Платежные поручения в иностранной валюте посредством услуги eSWIFT | Бесплатно | Бесплатно | Payment orders in foreign currency via eSWIFT service | Free of charge | Free of charge |
| **ИСХОДЯЩИЕ ПЛАТЕЖИ И ИНСТРУКЦИИ** | | | **PAYABLES** | | |
| **Платежи в местной валюте** | | | **LCY Payments** | | |
| Электронные денежные переводы в KZT посредством CitiDirect | Бесплатно | KZT 500 + НДС | Electronic transfers in KZT CitiDirect based | Free of charge | KZT 500 + VAT |
| Электронные денежные переводы в KZT посредством SWIFT | Бесплатно | 0.3% или KZT 10 000 + НДС в зависимости от того, что больше | Electronic transfers in KZT SWIFT based | Free of charge | 0.3% or KZT 10 000 + VAT whichever is the greater |
| Международные платежи в тенге через корреспондентский счет банка-нерезидента | Бесплатно | 0.4% (мин. KZT 100, макс. KZT 2 000 000) + НДС | KZT Cross-border funds transfers through correspondent account of non-resident bank | Free of charge | 0.4% (min KZT 100, max KZT 2 000 000) + VAT |
| Платежи в KZT на бумажных носителях | Бесплатно | KZT 1 500 + НДС за каждый платеж в течение 3 месяцев с даты открытия банковского счета новому клиенту, KZT 10 000 + НДС за каждый платеж по истечении 3 месяцев с даты открытия банковского счета новому клиенту | Paper based transfers in KZT | Free of charge | KZT 1 500 + VAT for each payment for 3 months once bank account is opened by new client, and KZT 10 000 + VAT for each payment once 3 months expired from the date of opening a bank account by new client |
| Дополнительная комиссия за поздние платежи в KZT | Бесплатно | KZT 5 000 + НДС | Additional fee for late transfers in KZT | Free of charge | KZT 5 000 + VAT |
| Электронные пенсионные и социальные отчисления | Бесплатно | 0.25% (мин. KZT 500, макс. KZT 5 000) + НДС | Electronic pension and social payments | Free of charge | 0.25% (min KZT 500, max KZT 5 000) + VAT |
| **Платежи в иностранной валюте** | | | **FCY Payments** | | |
| Международные платежи и переводы денег (за исключением Российских Рублей) за каждую операцию | Бесплатно | 0.4% (мин. KZT USD 30, макс. USD 400 )* + НДС за каждую операцию | Cross-border payments (except Russian Ruble) for each trasaction | Free of charge | 0.4% (min USD 30 , max USD 400 )* + VAT |
| Международные платежи и переводы денег в российских рублях | Бесплатно | KZT 150 000 + НДС за каждую операцию | Cross-border payments in Russian Ruble for each trasaction | Free of charge | KZT 150 000 + VAT |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| Дополнительная комиссия за поздние денежные переводы в иностранной валюте | Бесплатно | KZT 6 000 + НДС за каждую операцию | Additional fee for late payments in foreign currency for each trasaction | Free of charge | KZT 6 000 + VAT |
| Ежемесячная комиссия (тарифный пакет) за исполнение исходящих международных платежей и переводов денег | Бесплатно | KZT 10 000 000 в месяц + НДС | Monthly fee (tariff package) for outgoing cross-border payments and money transfers | Free of charge | KZT 10 000 000 + VAT per month |
| Дополнительная комиссия за отправку исходящих международных платежей в инвалюте с опцией OUROUR | Бесплатно | KZT 100 000 + НДС за каждую операцию | Additional fee for processing outgoing cross-border payments in foreign currency with OUROUR option for each trasaction | Free of charge | KZT 100 000 + VAT |
| **КОНВЕРТАЦИЯ ВАЛЮТ** | | | **FOREIGN EXCHANGE** | | |
| Конвертация валют | Бесплатно | Бесплатно | Foreign Exchange | Free of charge | Free of charge |

* Оплата комиссий, установленных в иностранной валюте, за услуги Банка по проведению валютных операций резидентов и нерезидентов Республики Казахстан осуществляется в иностранной валюте или в национальной валюте (тенге) (по курсу Национального Банка Республики Казахстан, без взимания комиссии за конвертацию).

* Payment of fees established in foreign currency for services provided by the Bank on processing of foreign currency transactions of residents and non-residents of the Republic of Kazakhstan shall be made in foreign currency or in national currency (tenge) (at National Bank of the Republic of Kazakhstan exchange rate without charging a fee for currency exchange).

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **ВХОДЯЩИЕ ПЛАТЕЖИ И ИНСТРУКЦИИ** | | | **RECEIVABLES** | | |
| Платежи в KZT | Бесплатно | Бесплатно | Transfers in KZT | Free of charge | Free of charge |
| Платежи в иностранной валюте (за исключением Российских Рублей) | Бесплатно | 0.2% (мин. KZT 3 500, макс. KZT 35 000) + НДС | Payments in foreign currency (except Russian Ruble) | Free of charge | 0.2% (min KZT 3 500, max KZT 35 000) + VAT |
| Платежи в российских рублях | Бесплатно | KZT 150 000 + НДС | Payments in Russian Ruble | Free of charge | KZT 150 000 + VAT |
| **УСЛУГИ ПО СБОРУ И ДОСТАВКЕ НАЛИЧНЫХ ДЕНЕГ** | | | **CASH COLLECTION AND DELIVERY SERVICES** | | |
| Услуги по сбору, транспортировке в бронированных автомобилях и зачислению на банковский счет наличных в KZT через уполномоченного поставщика услуг | Бесплатно | 1% (мин. KZT 25 000) + НДС: дополнительная комиссия по отдаленным (загородным) точкам Клиента при сборе наличности составляет 500 тенге + НДС за 1 км пути в оба конца | KZT cash collection, secure transportation in armored vehicles and deposit to the company bank account via dedicated service provider | Free of charge | 1% (min KZT 25 000); additional commission for cash collection from remote client premises is KZT 500 for each kilometer to both directions |
| Услуги по доставке клиенту наличных (банкнот и монет) в бронированных автомобилях через уполномоченного поставщика услуг | Бесплатно | 0.1% от суммы доставки (мин. KZT 90 000 + НДС): дополнительная комиссия по отдаленным (загородным) точкам Клиента при доставке наличности составляет 500 тенге + НДС за 1 км пути в оба конца | Cash (notes and coins) delivery to clients in armored vehicles via dedicated service provider | Free of charge | 0.1% from cash delivery amount (min KZT 90 000) + VAT; additional commission for cash delivery to remote client premises is KZT 500 + VAT for each kilometer to both directions |
| **Комерческие карточки на платформе ECS+** | | | **Commercial Cards on ECS+ platform** | | |
| Комиссия за внедрение Программы | Бесплатно | KZT 650 000+ VAT | Program implementation Fee | Free of charge | KZT 650 000+ VAT |
| Годовая комиссия за ведение Программы | Бесплатно | KZT 2 500 000+ VAT | Annual Program maintenance fee | Free of charge | KZT 2 500 000+ VAT |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| Годовая комиссия за обслуживание карты | Бесплатно | KZT 40 000 | Annual Maintenance Fee | Free of charge | KZT 40 000 |
| Выдача наличных денежных средств | Бесплатно | 2% от выдаваемой суммы наличных денежных средств или KZT 1 200, в зависимости от того, что больше | Cash Advance / ATM | Free of charge | 2% of the cash advance amount or KZT 1 200 whichever is the greater |
| Штрафное вознаграждение | Бесплатно | 2% от суммы задолженности, не оплаченной до истечения Срока платежа, подлежит списанию каждый месяц до ее полного погашения. | Late Payment Fee | Free of charge | 2% of the outstanding balance not been paid by Payment Due Date - chargeable each month until be paid in full |
| Комиссия за операции за рубежом | Бесплатно | 2% в дополнение к комиссии Системы платежных карт, взимаемой с Ситибанка. Может применяться как отдельная комиссия, либо включаться в курс конвертации | Foreign Transaction Fee | Free of charge | 2% in addition to Card Association fee levied to Citi. Will be applied as a separate fee or a composite markup to each transaction. |
| Комиссия за возврат платежа | Бесплатно | KZT 10 000 | Return Payment Fee | Free of charge | KZT 10 000 |
| Разработка и интеграция пользовательских файлов | Бесплатно | По согласованию с Компанией, но не более KZT 1 000 000 единовременно, + НДС | Custom File Development and Integration | Free of charge | As per Company agreement, but not more than KZT 1 000 000 one time , + VAT |
| Применение к карточкам клиентского дизайна | 9 000 за карту | По согласованию с Компанией, но не более KZT 2 000 000 единовременно, + НДС | Apply custom card design | 9 000 per card | As per Company agreement, but not more than KZT 2 000 000 one time , + VAT |
| Ведение централизованного счета командировочных расходов / предоставление данных туристических агентств | Бесплатно | По согласованию с Компанией, но не более KZT 400 000 ежемесячно, + НДС | Central Travel Account / Travel Agency Data | Free of charge | As per Company agreement, but not more than KZT 400 000 monthly, + VAT |
| Предоставление доступа в систему CitiManager | Бесплатно | Бесплатно | Enrollment to CitiManager | Free of charge | Free of charge |
| Ведение счета в системе отчетности (CCRS) | Бесплатно | KZT 10 000 ежемесячно за одного пользователя, + НДС | Citi Custom Reporting System (CCRS) | Free of charge | KZT 10,000 monthly per one user, + VAT |
| Выпуск / перевыпуск карт | Бесплатно | Бесплатно | Card issuance/ re-issuance | Free of charge | Free of charge |
| Блокировка / разблокировка карт | Бесплатно | Бесплатно | Card blocking/ un-blocking | Free of charge | Free of charge |
| Выписки/ подтверждение балансов, оборотов/ иные подтверждения на бумажном носителе. | Бесплатно | KZT 15 000 за запрос | Paper-based card statement / balances / turnaround confirmation, other references | Free of charge | KZT 15 000 per request |
| Услуга уведомления о карточных операциях по SMS и на email держателей карт | Бесплатно | Бесплатно | Service of card transactions' SMS and email notification of the cardholders | Free of charge | Free of charge |
| Проведение расследования по спорным операциям | Бесплатно | Бесплатно | Claims and disputes processing | Free of charge | Free of charge |
| **СИСТЕМЫ ЭЛЕКТРОННОГО ДОСТУПА К СЧЕТУ** | | | **ELECTRONIC BANKING DELIVERY SYSTEMS** | | |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **Система CitiDirect** | | | **CitiDirect system** | | |
| Ведение счета в системе CitiDirect | Бесплатно | KZT 30 000 ежемесячно + НДС | Account maintenance in CitiDirect | Free of charge | KZT 30 000 monthly + VAT |
| Ведение счета в системе CitiDirect Распорядителя | Бесплатно | KZT 5 000 ежемесячно + НДС | Account maintenance in CitiDirect of the Accessing Entity | Free of charge | KZT 5 000 monthly + VAT |
| Выпуск и обслуживание Mobile PASS токенов | Бесплатно | Бесплатно | Issuance and maintenance of Mobile PASS tokens | Free of charge | Free of charge |
| Выпуск SafeWord карты | Бесплатно | KZT 30 000 KZT + НДС | Issuance of SafeWord card | Free of charge | KZT 30 000 KZT + VAT |
| Обслуживание SafeWord карты | Бесплатно | KZT 10 000 KZT + НДС ежемесячно | Maintenance of SafeWord card | Free of charge | KZT 10 000 KZT + VAT, monthly |
| **Мобильные услуги** | | | **Mobile services** | | |
| Ведение счета в мобильных услугах | Бесплатно | KZT 5 000 ежемесячно + НДС | Account maintenance in Mobile services | Free of charge | KZT 5 000 monthly + VAT |
| **Система Infopool** | | | **Infopool system** | | |
| Ведение счета в Infopool | Бесплатно | KZT 4 500 000 + НДС ежемесячно | Account maintenance in Infopool | Free of charge | KZT 4 500 000 + VAT; monthly |
| **Система CitiConnect** | | | **CitiConnect system** | | |
| Подключение к CitiConnect | Бесплатно | KZT 4 000 000 + НДС; единовременно | Access activation in CitiConnect | Free of charge | KZT 4 000 000 + VAT; one-time fee |
| Подключение к CitiConnect каждой дополнительной страны | Бесплатно | KZT 330 000 + НДС; единовременно | Access activation in CitiConnect for each additional country | Free of charge | KZT 330 000 + VAT; one-time fee |
| Ведение счета в CitiConnect | Бесплатно | KZT 150 000 для всех счетов ежемесячно + НДС | Account maintenance in CitiConnect | Free of charge | KZT 150 000 for all accounts monthly + VAT |
| **Система Citi SFT** | | | **Citi SFT system** | | |
| Подключение к Citi SFT | Бесплатно | KZT 183 000 + НДС; единовременно | Access activation in Citi SFT | Free of charge | KZT 183 000 + VAT; one-time fee |
| Настраиваемые отчеты Citi SFT | Бесплатно | По договоренности с клиентом (мин. KZT 50 000, макс. KZT 500 000) + НДС; единовременно | Citi SFT configure for not standard statement files from the bank | Free of charge | Per agreement (min KZT 50 000, max KZT 500 000) + VAT; one-time fee |
| Ведение счета в Citi SFT | Бесплатно | KZT 9 200 ежемесячно + НДС | Account maintenance in Citi SFT | Free of charge | KZT 9 200 monthly + VAT |
| **Система Delphi** | | | **Delphi system** | | |
| Настраиваемые отчеты Delphi | Бесплатно | По договоренности с клиентом (мин. KZT 50 000, макс. KZT 500 000) + НДС; единовременно | Customize Delphi for not standard statements | Free of charge | Per agreement (min KZT 50 000, max KZT 500 000) + VAT; one-time fee |
| Настраиваемое ведение счета в Delphi | Бесплатно | KZT 9 200 ежемесячно + НДС | Customized account maintenance in Delphi | Free of charge | KZT 9 200 monthly + VAT |
| **Система Treasury Vision** | | | Treasury Vision system | | |
| Ведение счета в Treasury Vision | Бесплатно | Бесплатно | Account maintenance in Treasury Vision | Free of charge | Free of charge |
| **Система SWIFT** | | | **SWIFT system** | | |
| Ведение счета в SWIFT | Бесплатно | KZT 5 000 + НДС для всех счетов ежемесячно | Account maintenance in SWIFT | Free of charge | KZT 5 000 for all accounts monthly + VAT |
| **Автоматизированная доставка файлов и отчетов по электронной почте (АДО)** | | | **Automated files and reports delivery via email (AFRD)** | | |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| Ведение счета в АДО | Бесплатно | KZT 2 000 + НДС для всех счетов ежемесячно | Account maintenance via AFRD | Free of charge | KZT 2 000 for all accounts monthly + VAT |
| **Система SmartMatch** | | | **SmartMatch system** | | |
| Подключение SmartMatch | Бесплатно | KZT 20 000 000 + НДС; единовременно | SmartMatch set up and activation | Free of charge | KZT 20 000 000 + VAT; one-time fee |
| Ежемесячное обслуживание SmartMatch | Бесплатно | KZT 200 000 + НДС | SmartMatch monthly maintenance fee | Free of charge | KZT 200 000 + VAT |
| **Система Citi Payment Outlier Detection (CPOD)** | | | **Citi Payment Outlier Detection (CPOD) system** | | |
| Подключение CPOD | Бесплатно | KZT 880 000 + НДС | CPOD set up and activation | Free of charge | KZT 880 000 + VAT |
| Ежемесячное обслуживание CPOD | Бесплатно | KZT 660 000 + НДС | CPOD monthly maintenance fee | Free of charge | KZT 660 000 + VAT |
| **ДРУГИЕ УСЛУГИ** | | | **OTHER SERVICES** | | |
| **Услуги валютного контроля** | | | **Currency Control services** | | |
| Регистрация валютного договора для присвоения учетного номера для целей валютного контроля | Бесплатно | KZT 4 000 + НДС | Registration of currency agreement for currency control purposes | Free of charge | KZT 4 000 + VAT |
| Регистрация изменений к валютному договору (включая дополнительные соглашения к договорам) в валютный договор, уже находящийся на учете валютного контроля Банка | Бесплатно | KZT 2 000 + НДС | Registration of changes to currency agreement (including amendments to agreement) to already registered for currency control purposes | Free of charge | KZT 2 000 + VAT |
| Снятие валютного договора с учета валютного контроля в связи с переводом валютного договора на обслуживание в другой банк | Бесплатно | KZT 4 000 + НДС | Closing of currency agreement due to move of the currency agreement for servicing at another bank | Free of charge | KZT 4 000 + VAT |
| Предоставление справки о движении денежных средств, товаров и услуг по контракту | Бесплатно | KZT 1 000 + НДС | Providing certificate on the movement of funds, goods, services, etc. | Free of charge | KZT 1 000 + VAT |
| Прием сопроводительных документов для валютного контроля на бумажном носителе | Бесплатно | KZT 2 000 + НДС | Accepting supporting documentation to Currency control contract on paper | Free of charge | KZT 2 000 + VAT |
| Подача сопроводительных документов для валютного контроля после Операционных часов | Бесплатно | KZT 2 000 + НДС | Submission of Currency control supporting documents after Operational Hours | Free of charge | KZT 2 000 + VAT |
| **Запросы и расследования** | | | **Inquiries and Investigations** | | |
| Местные расследования | Бесплатно | KZT 20 000 + НДС | Local investigations | Free of charge | KZT 20 000 + VAT |
| Международные расследования | Бесплатно | KZT 30 000 + НДС | International investigations | Free of charge | KZT 30 000 + VAT |
| **Услуги Целевого балансирования остатков** | | | **Target balancing services** | | |
| Ежемесячная комиссия за | Бесплатно | KZT 350 000 в месяц + НДС | Monthly fee for target balancing services | Free of charge | KZT 350 000 per month + VAT |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| поддержание счета с целевым балансированием остатков | | | | | |
| **Прочие неплатежные услуги** | | | **Other non-payment fees** | | |
| Комиссия за учет балансов на корреспондентских счетах в евро, применяется к среднемесячному балансу текущего счет открытого в валюте Евро | Бесплатно | Ключевая ставка Европейского центрального банка | Fee for accounting of EUR balances in Bank's correspondent accounts, applicable to monthly average balance of Euro current account | Free of charge | European Central Bank interest rate |
| Комиссия за учет балансов на корреспондентских счетах в Швейцарских франках, применяется к среднемесячному балансу текущего счет открытого в валюте Швейцарский франк | Бесплатно | Учетная ставка Швейцарского национального банка | Fee for accounting of CHF balances in Bank's correspondent accounts, applicable to monthly average balance of CHF current account | Free of charge | Swiss National Bank policy rate |

**** В случае, если при оказании банковской услуги подлежит взиманию НДС или иной применимый налог (в т.ч. при введении данного налога в будущем) в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан, комиссия за оказание такой банковской услуги подлежит оплате вместе с суммой НДС или иного применимого налога, подлежащего взиманию в размере, предусмотренном действующим законодательством Республики Казахстан на дату оплаты, если иное не будет установлено договором между Банком и клиентом или законодательством Республики Казахстан.***

**** In the event that the provision of a banking service is subject to VAT or any other applicable tax (including if such tax is introduced in the future) in accordance with the current legislation of the Republic of Kazakhstan, the fee for the provision of such banking service shall be payable together with the amount of VAT or other applicable tax due, unless otherwise stipulated by the agreement between the Bank and the client or by the legislation of the Republic of Kazakhstan.***

**Приложение № 2** **Annex # 2**

Тарифы на Торговые операции и услуги Bank tariffs for trade operations

| **УСЛУГА** | **Минимальная предельная ставка** | **Максимальная предельная ставка** | **SERVICE** | **Minimum fee** | **Maximum fee** |
|---|---|---|---|---|---|
| **ИМПОРТ** | | | **IMPORT** | | |
| **Документарные аккредитивы** | | | **Documentary Letter of Credit** | | |
| Предавизование | Бесплатно | KZT 25 000 + НДС | Pre-advising | Free of charge | KZT 25 000 + VAT |
| Открытие аккредитива (технический выпуск) | Бесплатно | KZT 25 000 + НДС | Letter of credit (L/C) issuing (processing fee) | Free of charge | KZT 25 000 + VAT |
| Открытие аккредитива (рисковая комиссия) | Бесплатно | По соглашению | Letter of credit (L/C) issuing (credit risk commission) | Free of charge | per agreement |
| Изменение суммы или срока (рисковая комиссия) | Бесплатно | По соглашению | Amendments on tenor or amount (credit risk commission) | Free of charge | per agreement |
| Изменения (технический выпуск) | Бесплатно | KZT 25 000 + НДС | Amendments (processing fee) | Free of charge | KZT 25 000 + VAT |
| Аннулирование аккредитива | Бесплатно | KZT 25 000 + НДС | L/C cancellation | Free of charge | KZT 25 000 + VAT |
| Проверка документов (за каждый пакет документов) | Бесплатно | 0.2% (мин. KZT 25 000, макс. KZT 250 000) + НДС | Handling and checking of documents (per each set of documents) | Free of charge | 0.2% (min. KZT 25 000, max. KZT 250 000) + VAT |
| Комиссия за расхождения в документах (за каждый пакет документов) | Бесплатно | KZT 15 000 + НДС | Discrepancies in documents presented under L/C (per each set of documents) | Free of charge | KZT 15 000 + VAT |
| Запросы по просьбе клиента | Бесплатно | KZT 15 000 + НДС | Inquiries under request of the client | Free of charge | KZT 15 000 + VAT |
| Предварительный проект аккредитива | Бесплатно | KZT 25 000 + НДС | Preliminary draft of L/C text | Free of charge | KZT 25 000 + VAT |
| ***По аккредитивам, оплачиваемым отсроченным платежом, комиссия за открытие будет взиматься в течение периода отсрочки*** | | | ***For usance Letters of Credit the opening charges will continue to apply over the usance period*** | | |
| **Инкассо** | | | **Collections** | | |
| Выдача документов против акцепта или платежа | Бесплатно | KZT 25 000 + НДС | Release of documents against acceptance or payment | Free of charge | KZT 25 000 + VAT |
| Авизование инкассо | Бесплатно | 0.15% (мин. KZT 25 000, макс. KZT 150 000) + НДС | Advising of Documentary Collection | Free of charge | 0.15% (min. KZT 25 000, max. KZT 150 000) + VAT |
| Возврат документов | Бесплатно | KZT 15 000 + НДС | Documents returned | Free of charge | KZT 15 000 + VAT |
| **ЭКСПОРТ** | | | **EXPORT** | | |
| **Документарные аккредитивы** | | | **Documentary Letter of Credit** | | |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| Предавизование | Бесплатно | KZT 25 000 + НДС | Pre-advising | Free of charge | KZT 25 000 + VAT |
| Авизование | Бесплатно | 0.15% (мин. KZT 25 000, макс. KZT 150 000) + НДС | Advising | Free of charge | 0.15% (min. KZT 25 000, max. KZT 150 000) + VAT |
| Подтверждение | Бесплатно | По соглашению | Confirmation | Free of charge | per agreement |
| Негоциация аккредитива | Бесплатно | По соглашению | Negotiation | Free of charge | per agreement |
| Перевод аккредитива | Бесплатно | KZT 50 000 + НДС | Transfer of L/C | Free of charge | KZT 50 000 + VAT |
| Изменения по продлению или увеличению суммы по подтвержденному аккредитиву | Бесплатно | По соглашению | Amendments on tenor extension or amount increase under confirmed | Free of charge | per agreement |
| Авизование изменения | Бесплатно | KZT 15 000 + НДС | Advising of L/C amendment | Free of charge | KZT 15 000 + VAT |
| Проверка документов по подтвержденным аккредитивам (за каждый пакет документов) | Бесплатно | 0.2% (мин. KZT 25 000, макс. KZT 250 000) + НДС | Handling and checking of documents under export L/C (per each set of documents) | Free of charge | 0.2% (min. KZT 25 000, max. KZT 250 000) + VAT |
| Комиссия за расхождения в документах (за каждый пакет документов) | Бесплатно | KZT 15 000 + НДС | Discrepancies in documents presented under L/C (per each set of documents) | Free of charge | KZT 15 000 + VAT |
| Почтовые расходы | Бесплатно | KZT 15 000 + НДС | Postage charges | Free of charge | KZT 15 000 + VAT |
| Запросы по просьбе клиента | Бесплатно | KZT 15 000 + НДС | Inquiries under request of the client | Free of charge | KZT 15 000 + VAT |
| **Инкассо** | | | **Collections** | | |
| Отправка документов на инкассо | Бесплатно | 0.2% (мин. KZT 25 000) + НДС | Remittance of documents for collection | Free of charge | 0.2% (min. KZT25 000) + VAT |
| Запросы | Бесплатно | KZT 15 000 + НДС | Inquiry/Tracers | Free of charge | KZT 15 000 + VAT |
| Изменения к выставленным инструкциям | Бесплатно | KZT 25 000 + НДС | Amendment of documentary collections instructions | Free of charge | KZT 25 000 + VAT |
| **ГАРАНТИИ И РЕЗЕРВНЫЕ АККРЕДИТИВЫ** | | | **LETTERS OF GUARANTEE and STANDBY LETTERS OF CREDIT** | | |
| Открытие гарантии/резервного аккредитива (технический выпуск) | Бесплатно | KZT 25 000 + НДС | Letter of guarantee (L/G) / Standby Letter of Credit (SBLC) issuing (processing fee) | Free of charge | KZT 25 000 + VAT |
| Открытие гарантии/резервного аккредитива (рисковая комиссия) | Бесплатно | По соглашению | Letter of guarantee (L/G) / Standby Letter of Credit (SBLC) issuing (credit risk commission) | Free of charge | per agreement |
| Подтверждение | Бесплатно | По соглашению | Confirmation | Free of charge | per agreement |
| Изменение суммы или срока (рисковая комиссия) | Бесплатно | По соглашению | Expiry Date or Amount Amendment (credit risk commission) | Free of charge | per agreement |
| Изменения (технический выпуск) | Бесплатно | KZT 25 000 + НДС | Amendments (processing fee) | Free of charge | KZT 25 000 + VAT |
| Авизование гарантии/резервного аккредитива | Бесплатно | 0.15% (мин. KZT 25 000, макс. KZT 150 000) + НДС | Advising of Letter of guarantee (L/G) / Standby Letter of Credit (SBLC) | Free of charge | 0.15% (min. KZT 25 000, max. KZT 150 000) + VAT |
| Предавизование | Бесплатно | KZT 25 000 + НДС | Pre-advising | Free of charge | KZT 25 000 + VAT |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| Авизование изменения | Бесплатно | KZT 25 000 + НДС | Advising of L/G amendment | Free of charge | KZT 25 000 + VAT |
| Аннулирование гарантии/резервного аккредитива по запросу клиента | Бесплатно | KZT 25 000 + НДС | Letter of guarantee (L/G) / Standby Letter of Credit (SBLC) cancellation as per request of the client | Free of charge | KZT 25 000 + VAT |
| Запросы по просьбе клиента | Бесплатно | KZT 15 000 + НДС | Inquiries under request of the client | Free of charge | KZT 15 000 + VAT |
| Почтовые расходы | Бесплатно | KZT 15 000 + НДС | Postage charges | Free of charge | KZT 15 000 + VAT |
| **ВЕКСЕЛЬ** | | | **PROMISSORY NOTE** | | |
| Комиссия за дисконтирование (учет) векселей | Бесплатно | По соглашению | Discounting commission for Promissory Notes | Free of charge | per agreement |
| Комиссия за домицилирование векселей | Бесплатно | По соглашению | Promissory Notes domiciliation fee | Free of charge | per agreement |
| | | | | | |

| | |
|---|---|
| ***В случае, если ежемесячная сумма рисковой комиссии превышает 50,000 тенге*** + НДС***, рисковая комиссия за открытие аккредитива / гарантии взимается за каждые последующие 30 (тридцать) дней с момента открытия, если иное не оговорено. При этом рисковая комиссия рассчитываются по согласованной ставке исходя из продолжительности года, составляющей 360 дней.*** | ***In case the amount of monthly risk fee exceeds KZT 50,000, issuing risk commission under Letter of Credit / Guarantees will be taken upfront for 30 (thirty) days from the date of issuance, unless otherwise agreed. And risk commission is calculated at approved rate on the basis of days per year, equal to 360 days.*** |
| ***При выпуске / авизовании / подтверждении инструментов применяются следующие правила, выпущенные Международной Торговой Палатой (ICC), Париж, Франция:***<br>***Унифицированные правила по инкассо № 522 (1996)***<br>***Унифицированные обычаи и правила по документарному аккредитиву UCP 600 (2007),***<br>***Правила Международной практики резервных аккредитивов ISP98, № 590 (1998)***<br>***Унифицированные правила для гарантий по требованию № 758 (2010).*** | ***During issuance / advising / confirming of any trade instrument the following International Rules, issued by International chamber of Commerce, Paris, France shall apply:***<br>***Uniform Rules for Collections, Publication No. 522 (1996)***<br>***UCP for Documentary Credits, Publication No. 600 (2007),***<br>***International Standby Practices ISP98, Publication No. 590 (1998)***<br>***Uniform Rules for Demand Guarantees, Publication No. No. 758 (2010).*** |
| ***Все комиссии других банков, участвующих в той или иной транзакции (в том числе комиссии авизующего и подтверждающего банков), оплачиваются согласно фактически суммам комиссий, требуемым данными банками.*** | ***All commissions and charges of other banks participating in any transaction (including commissions of advising and confirming banks) shall be paid per actual value of amount claimed by those banks.*** |

| | |
|---|---|
| **** В случае, если при оказании банковской услуги подлежит взиманию НДС или иной применимый налог (в т.ч. при введении данного налога в будущем) в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан, комиссия за оказание такой банковской услуги подлежит оплате вместе с суммой НДС или иного применимого налога, подлежащего взиманию в размере, предусмотренном действующим законодательством Республики Казахстан на дату оплаты, если иное не будет установлено договором между Банком и клиентом или законодательством Республики Казахстан.*** | **** In the event that the provision of a banking service is subject to VAT or any other applicable tax (including if such tax is introduced in the future) in accordance with the current legislation of the Republic of Kazakhstan, the fee for the provision of such banking service shall be payable together with the amount of VAT or other applicable tax due, unless otherwise stipulated by the agreement between the Bank and the client or by the legislation of the Republic of Kazakhstan.*** |

| | |
|---|---|
| ***АО «Ситибанк Казахстан» оставляет за собой право вносить изменения в настоящие стандартные Тарифы по Торговым операциям и Услугам без предварительного уведомления.*** | ***All prices, fees, commissions, etc. indicated herein are subject to change by JSC Citibank Kazakhstan without prior notice.*** |

**Приложение № 3**

**Annex # 3**

Тарифы на Кастодиальные Услуги

Custodian Services

| **УСЛУГА** | **Минимальная предельная ставка** | **Максимальная предельная ставка** | **SERVICE** | **Minimum fee** | **Maximum fee** |
|---|---|---|---|---|---|
| **ОПЕРАЦИИ ПО СЧЕТАМ** | | | **OPERATIONS ON ACCOUNT** | | |
| Открытие лицевого счета | Бесплатно | | Securities account opening | No fee | |
| Зачисление / списание финансовых инструментов на / с лицевого счета | KZT 2 500 | | Transaction fee | KZT 2 500 | |
| **ХРАНЕНИЕ, УЧЕТ И РЕГИСТРАЦИЯ ФИНАНСОВЫХ ИНСТРУМЕНТОВ** | | | **SAFE-KEEPING, BOOK-KEEPING AND REGISTRATION OF FINANCIAL INSTRUMENTS** | | |
| **Учет и хранение финансовых инструментов** | | | **Book-keeping and safe-keeping of financial instruments** | | |
| При определении суммы комиссии, взимаемой за учёт долевых финансовых инструментов, котируемых на организованных рынках, расчёт осуществляется на основе ежемесячной переоценки стоимости совокупного портфеля финансовых инструментов, зачисленных на лицевой счёт, по цене закрытия последних торгов, проведенных по данным финансовым инструментам в отчётном периоде. В случае, если в течение текущего периода торги не проводились, для начисления комиссионного вознаграждения Банка берутся данные по последним, проведенным торгам по данному финансовому инструменту. При отсутствии торгов по данному финансовому инструменту на организованном рынке в течение календарного года применяется условная стоимость данного финансового инструмента, равная 200 тенге.<br><br>При определении суммы комиссии, взимаемой за учёт долевых финансовых инструментов, обращающихся только на неорганизованном рынке, расчёт осуществляется на основе ежемесячной переоценки стоимости совокупного портфеля финансовых инструментов, зачисленных на лицевой счёт по номинальной стоимости. При отсутствии номинальной стоимости по данному финансовому инструменту применяется условная стоимость данного финансового инструмента, равная 200 тенге.<br><br>При определении суммы комиссии, взимаемой за учёт долговых финансовых инструментов и депозитов, расчёт осуществляется на основе номинальной стоимости совокупного портфеля финансовых инструментов и депозитов на конец отчетного периода. При определении суммы комиссии, взимаемой за учёт прочих активов, расчёт осуществляется на основании текущей стоимости портфеля данных активов на конец отчетного периода.<br><br>При определении суммы комиссии, взимаемой за учет финансовых инструментов на международном рынке, расчет осуществляется на основе стоимости представленной учетной организацией. | | | Calculation of the custody fee for equity financial instruments quoted on organized markets is made based on monthly revaluation of the financial instruments portfolio according to the Closing Price of the last trades made with financial instruments in the reported period. If there have been no trades with certain financial instruments during the reported period, the respecting data for previous conducted trades is used. If there have been no trades with certain financial instruments on organized market within the calendar year it will be applied the conditional value of certain financial instrument equal 200 Kazakhstan Tenge.<br><br>Calculation of the custody fee for equity financial instruments quoted on over-the counter market is made based on monthly revaluation of the financial instruments portfolio credited on securities account as per par value. If there have been no par value for certain financial instrument it will be applied the conditional value of certain financial instrument equal 200 Kazakhstan Tenge.<br><br>Calculation of the custody fee for fixed income financial instruments and deposits is made based on the par value of the financial instruments portfolio and deposits at the end of the reported period. Calculation of custody fee for other assets is made based on the present value of portfolio of these assets at the end of the reported period.<br><br>Calculation of custody fee for financial instruments on international market is made based on value presented by safekeeping organization. | | |
| До 5 000 млн. KZT | 0.25 % годовых | | Up to 5 000 million KZT | 0.25 % per annum | |
| От 5 000 млн. до 8 000 млн. KZT | 0.20 % годовых | | From 5 000 to 8 000 million KZT | 0.20 % per annum | |
| Более 8 000 млн. KZT | 0.15 % годовых | | More than 8 000 million KZT | 0.15 % per annum | |
| Минимальная комиссия в месяц | KZT 1 000 000 | | Minimum monthly fee | KZT 1 000 000 | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| (не взимается, когда размер месячной комиссии за учет и хранение и зачисление/списание финансовых инструментов превышает размер минимальной комиссии) | | (the fee will be not charged when income from book-keeping and safe-keeping and transaction fees is greater than the minimum monthly fee) | |
| Комиссии Центрального Депозитария | По факту | Central Depository's fee | At actual |
| Комиссии Брокера | По факту | Broker's fee | At actual |
| Комиссии других учетных организаций | По факту | Other safekeeping organizations' fees | At actual |
| **КОРПОРАТИВНЫЕ ОПЕРАЦИИ** | | **CORPORATE OPERATIONS** | |
| Получения дивидендов, процентов, бонусов по корпоративным ценным бумагам | KZT 3 500 | Receipt of dividends, interests, bonuses on corporate securities | KZT 3 500 |
| Консолидация / Сплит, конвертация ценных бумаг | KZT 3 500 | Consolidation / Split, conversion of securities | KZT 3 500 |
| Голосование по доверенности | KZT 55 000 + возмещение расходов, связанных с голосованием (например, проезд, проживание и т.п.) | Proxy voting | KZT 55 000 + reimbursement of expenses related to proxy voting (for example, travel, accommodation and etc.) |
| **ОТЧЕТНОСТЬ** | | **REPORTING** | |
| Выдача выписки о состоянии лицевого счета (ежемесячная) | Бесплатно | Account Statement monthly (securities holdings) | No fee |
| Выдача выписки о состоянии лицевого счета (по запросу) | KZT 1 000 | Account Statement by request (securities holdings) | KZT 1 000 |
| Отчет по сделке (плановый) | Бесплатно | Transaction report (planned) | No fee |
| Отчет по сделке (по запросу) | KZT 1 000 | Transaction report (by request) | KZT 1 000 |
| **ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛУГИ** | | **OTHER SERVICES** | |
| Предоставление информации от эмитентов клиентам | Бесплатно (за исключением случаев возмещения расходов по получению информации по запросу Клиента, с обязательным уведомлением Клиента по предполагаемым расходам) | Passing of information from Issuers to clients | No fee (except cases when the Customer reimburse expenses incurred by the bank upon getting information by Customer's order) |
| Оказание дополнительных услуг (+ НДС) | По договоренности | Value added information service ( + VAT ) | By agreement |
| Оформление документов (+ НДС) | По факту | Documents preparation (+ VAT) | At actual |

Тарифы, представленные в Приложении №3, применимы к локальным кастодиальным клиентам; в

The fees provided in the annex #3 are applicable to the local custody clients; in regards of global custody

| | |
|---|---|
| отношении глобальных кастодиальных клиентов применяются тарифы по соглашению сторон. | customers it will be applied the fees agreed between parties. |
| **** В случае, если оказание услуги подлежит взиманию НДС или иной применимый налог (в т.ч. при введении данного налога в будущем) в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан, комиссия за оказание такой банковской услуги подлежит оплате вместе с суммой НДС или иного применимого налога, подлежащего взиманию в размере, предусмотренном действующим законодательством Республики Казахстан на дату оплаты, если иное не будет установлено договором между Банком и клиентом или законодательством Республики Казахстан.*** | **** In the event that the provision of a service is subject to VAT or any other applicable tax (including if such tax is introduced in the future) in accordance with the current legislation of the Republic of Kazakhstan, the fee for the provision of such banking service shall be payable together with the amount of VAT or other applicable tax due, unless otherwise stipulated by the agreement between the Bank and the client or by the legislation of the Republic of Kazakhstan.*** |

**Приложение № 4** **Annex # 4**

| Тарифы на оказание Брокерских услуг | | | Brokerage Services fees | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **УСЛУГА** | **Минимальная предельная ставка** | **Максимальная предельная ставка** | **SERVICE** | **Minimum fee** | **Maximum fee** |
| Открытие лицевого счета | бесплатно | | Personal account opening | Free of charge | |
| Хранение и учет – ежемесячно | бесплатно | 0.01% от среднемесячной номинальной стоимости ценных бумаг или минимум 7000 тенге | Safekeeping – monthly | Free of charge | 0.01% over monthly average balance of securities at face value or minimum 7000 KZT |
| Покупка / Продажа ценных бумаг на первичном рынке | бесплатно | 0.04% от номинальной стоимости ценных бумаг | Purchase / Sale of securities at primary market | Free of charge | 0.04% over face value of securities |
| Покупка / Продажа ценных бумаг на вторичном рынке | бесплатно | 0.04% от номинальной стоимости ценных бумаг | Purchase / Sale of securities at secondary market | Free of charge | 0.04% over face value of securities |
| Перевод (списание/зачисление) ценных бумаг внутри РК | бесплатно | 7000 тенге | Transfer (delivery/receipt) of securities within Republic of Kazakhstan | Free of charge | 7000 KZT |
| Дополнительная выписка/отчет по лицевому счету | бесплатно | 2000 тенге | Extra statement /report from personal account | Free of charge | 2000 KZT |
| Комиссии третьих сторон (Центральный Депозитарий, Казахстанская Фондовая Биржа и т.д.) | бесплатно | По факту | Third parties charges (Central Securities Depository, Kazakh Stock Exchange, etc) | Free of charge | Actual |
| Закрытие лицевого счета | бесплатно | | Personal account closing | Free of charge | |

*Стандартные тарифы являются неотъемлемой частью Договора брокерского обслуживания. Банк оставляет за собой право изменять вышеперечисленные тарифы, предварительно уведомив об этом клиента в порядке, установленном условиями Договора брокерского обслуживания.*

*The standard tariffs are an integral part of the Agreement on Brokerage Services. The above fees and commissions are subject to change by the Bank subject to prior notice to the customer in accordance with the terms of the Agreement on Brokerage Services.*

**Тарифы на конверсионные операции**

**FX operations charges**

| **УСЛУГА** | **Минимальная предельная ставка** | **Максимальная предельная ставка** | **SERVICE** | **Minimum fee** | **Maximum fee** |
|---|---|---|---|---|---|
| Премия по Валютным Опционам | 0 тенге | 30% от суммы сделки | FX Options Premium | 0 KZT | 30% of deal amount |

**Размер и валюта премии, а также сторона выплачивающая определяется согласно условиям соответствующего подтверждения валютного опциона и иной применимой документации, также рыночных условий.*

*The amount and currency of the premium, as well as the paying party, are determined in accordance with the terms of the relevant currency option confirmation and other applicable documentation, as well as market conditions.*

***** В случае, если оказание услуги подлежит взиманию НДС или иной применимый налог***

***** In the event that the provision of a service is subject to VAT or any other applicable***

***(в т.ч. при введении данного налога в будущем) в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан, комиссия за оказание такой банковской услуги подлежит оплате вместе с суммой НДС или иного применимого налога, подлежащего взиманию в размере, предусмотренном действующим законодательством Республики Казахстан на дату оплаты, если иное не будет установлено договором между Банком и клиентом или законодательством Республики Казахстан.***

***tax (including if such tax is introduced in the future) in accordance with the current legislation of the Republic of Kazakhstan, the fee for the provision of such banking service shall be payable together with the amount of VAT or other applicable tax due, unless otherwise stipulated by the agreement between the Bank and the client or by the legislation of the Republic of Kazakhstan.***

**Приложение № 5** **Annex # 5**

Заемные операции Lending operations

| **УСЛУГА** | **Минимальная предельная ставка** | **Максимальная предельная ставка** | **SERVICE** | **Minimum fee** | **Maximum fee** |
|---|---|---|---|---|---|
| Комиссия за предоставление безотзывной кредитной линии для овердрафтов | Бесплатно | 1,0% от суммы кредитной линии + НДС | Arrangement fee for extension of committed credit facility for overdrafts | Free of charge | 1,0% of facility amount + VAT |
| Комиссия за предоставление кредитной линии для займов | Бесплатно | 1,0% от суммы кредитной линии + НДС | Arrangement fee for extension of credit facility for loans | Free of charge | 1,0% of facility amount + VAT |
| Комиссия за неосвоение безотзывной кредитной линии для займов | Бесплатно | 1,0% от неосвоенной суммы кредитной линии + НДС | Commitment fee for committed credit facility for loans | Free of charge | 1,0% of unutilized facility amount + VAT |

**** В случае, если при оказании банковской услуги подлежит взиманию НДС или иной применимый налог (в т.ч. при введении данного налога в будущем) в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан, комиссия за оказание такой банковской услуги подлежит оплате вместе с суммой НДС или иного применимого налога, подлежащего взиманию в размере, предусмотренном действующим законодательством Республики Казахстан на дату оплаты, если иное не будет установлено договором между Банком и клиентом или законодательством Республики Казахстан.***

**** In the event that the provision of a banking service is subject to VAT or any other applicable tax (including if such tax is introduced in the future) in accordance with the current legislation of the Republic of Kazakhstan, the fee for the provision of such banking service shall be payable together with the amount of VAT or other applicable tax due, unless otherwise stipulated by the agreement between the Bank and the client or by the legislation of the Republic of Kazakhstan.***