

ПЛАТЕЖНЫЕ КАРТОЧКИ PAYMENT CARDS

Часто задаваемые вопросы
Frequently asked questions

Ситибанк Казахстан
Citibank Kazakhstan



ЧАСТО ЗАДАВАЕМЫЕ ВОПРОСЫ

- 1 Какие операции возможны с помощью платежной карты Ситибанка Казахстан?
- 2 Где можно снять наличные при помощи платежной карты?
- 3 В течение какого срока выпускается карта?
- 4 Срок действия карт АО «Ситибанк Казахстан»?
- 5 Что произойдет по истечении срока действия карты?
- 6 Кто имеет право пользоваться моей платежной картой?
- 7 Если мой счет ведется в тенге, в какой валюте и по какому курсу я получу деньги за границей?
- 8 Что делать, если я потеряю платежную карту?
- 9 Какие лимиты расходования установлены по моей карте?
- 10 Что делать, если мою карту задержал банкомат?
- 11 Как получить справку-сертификат о наличии счета и выписку за определенный период?
- 12 Что делать, если карту мне вернули или я нашел ее?
- 13 Куда звонить, если возникли проблемы с картой?
- 14 Как можно пополнить свой счет?
- 15 Как я могу узнать баланс своего счета?
- 16 Могу ли я выпустить дополнительные карты к своему основному счету?
- 17 Как подписаться на услугу СМС – уведомлений по карте?
- 18 Услуга «Активные сервисы» мобильного банкинга

FREQUENTLY ASKED QUESTIONS

- 1 What operations are available on payment cards of Citibank Kazakhstan?
- 2 Where can I withdraw cash by payment card?
- 3 How much does it take to issue the card?
- 4 The validity period of Citibank Kazakhstan payment cards
- 5 What happens after the payment card is expired?
- 6 Who has the right to use my payment card?
- 7 What will be the exchange rate abroad for cash withdrawal if I have KZT card account?
- 8 What are my actions if my payment card was lost or stolen?
- 9 Daily spending limits by payment cards of Citibank Kazakhstan
- 10 What should I do if my card has been retained by ATM?
- 11 How can I get the Confirmation letter about account existence and account statement?
- 12 I have found my card, what should I do to unblock it?
- 13 Where should I call if my card is out of service?
- 14 Payment card replenishment
- 15 How can I get the available balance of my payment card?
- 16 Is it possible to issue additional payment card to my account?
- 17 How to subscribe on SMS notifications by my card?
- 18 Active Services of mobile banking

1. Какие операции возможны с помощью платежной карты Ситибанка Казахстан?

Платежная карта предназначена для оплаты товаров и услуг в торгово-сервисных предприятиях, снятия наличных денежных средств, как в Казахстане, так и за рубежом, а также для безналичных расчетов в сети Интернет и посредством POS-терминалов.

2. Где можно снять наличные при помощи платежной карты?

С помощью платежной карты Ситибанка Казахстан наличные деньги могут быть получены в любом банке по всему миру, который поддерживает связь с VISA. Комиссии за снятие, оплату и расчет картой в торговых точках через POS-терминал можно уточнить в карточном отделе Ситибанка Казахстан, по телефону +7 (727) 332 14 01.

3. В течение какого срока выпускается карта?

Платежная карта и ПИН-конверт (с персональным ПИН-кодом) выпускаются в течение 10 (десяти) банковских (рабочих) дней, после принятия Банком от Компании всех необходимых документов.

4. Срок действия карт АО «Ситибанк Казахстан»?

Карта со встроенным чипом выпускается на 3 года. Карта с магнитной полосой выпускается сроком на 1 год. Месяц и год действия указывается на карточке (например, 06/13, карта действительна до конца Июня, 2013 года).

5. Что произойдет по истечении срока действия карты?

По истечению срока действия карта блокируется. Перевыпуск карты осуществляется только согласно письму от Компании, за исключением случаев перевыпуска карт, согласно заявлению от держателя для снятия собственных средств, в связи с увольнением сотрудника из Компании.

Внимание! Представитель Компании должен быть информирован об истекающей карте заранее. При предоставлении заявления на перевыпуск карты от держателя, уволившегося из Компании, стоимость перевыпуска карты будет списана со счета держателя. При перевыпуске карты для снятия собственных средств, карта выдается только для снятия собственных средств и с последующим закрытием. При возникновении вопросов, обращайтесь в карточный отдел АО «Ситибанк Казахстан» по телефону +7 (727) 332 14 01.

1. What operations are available on payment cards of Citibank Kazakhstan?

The following operations are available on payment card of Citibank Kazakhstan: cash withdrawal at ATMs and bank's cash desk in Kazakhstan and abroad, cashless settlements by Internet and POS terminals, retail transactions at supermarkets, stores, restaurants, etc.

2. Where can I withdraw cash by payment card?

You can get cash at any ATMs maintained by VISA worldwide. Please, clarify the information about fees and commissions on payment card's transactions at Citibank Kazakhstan Card Unit on +7 (727) 332 14 01.

3. How much does it take to issue the card?

The payment card and PIN code are issued within 10 (ten) working days after all the documents are provided and accepted by the Bank.

4. The validity period of Citibank Kazakhstan payment cards

The payment card that has integrated microprocessor chip is valid during 3 years from issue date and magnetic strip cards are valid during 1 year (for example, 06/13 – the card is valid till the end of June 2013).

5. What happens after the payment card is expired?

After the expiration, the payment card is blocked. Reissuance of a payment card is possible only upon receipt of a corresponding letter from the employer, except for the cases when payment cards is reissued on the basis of application forms from redundant cardholders for withdrawal of their own funds.

Attention! The employer-company representative should be informed about approaching card expiration date in advance. The fee for card reissuance will be charged from the account of the cardholder after the submission of application form by the cardholder. Card is distributed to cardholder only for cash withdrawal purpose with further card account closure if it was reissued on the basis of redundant cardholder's application. For all questions please contact to card unit of JSC «Citibank Kazakhstan» on +7 (727) 332 14 01.

6. Кто имеет право пользоваться моей платежной картой?

Платежная карта является именной, на ней указывается имя и фамилия ее держателя. Передача платежной карты третьим лицам запрещена!

Внимание! Транзакции, совершенные третьими лицами, путем передачи им платежной карты основным держателем, не могут быть оспорены. Банк не несет ответственность за транзакции, совершенные третьими лицами, путем передачи им платежной карты основным держателем.

7. Если мой счет ведется в тенге, в какой валюте и по какому курсу я получу деньги за границей?

За границей вы сможете получить наличные в валюте страны пребывания. Конвертация осуществляется автоматически расчетным центром платежной системы VISA. Сумма заблокируется по курсу VISA на день транзакции, а списание произойдет по курсу валюты взаиморасчетов (доллар США/ЕВРО) на день списания. Примерный курс можно посмотреть [здесь](#). Если Вы рассчитываетесь или обналичиваете в ЕВРО или долларах США, конвертация пройдет по курсу Ситибанка Казахстан на день списания. При выезде за границу, необходимо уведомить банк.

8. Что делать, если я потеряю платежную карту?

Если Вы потеряли карту, необходимо незамедлительно обратиться в службу поддержки по телефонам +7 (727) 332 14 01 с 09:00 до 18:00, пн-пт или круглосуточно +7 (727) 2 585 334 в Call-центр Казкоммерцбанка для блокировки карты. Также Вы можете самостоятельно заблокировать карту через интернет портал www.homebank.kz, или, отправив сообщение на номер 7000 с текстом blockXXXX (XXXX – последние 4 цифры карты), если вы подписаны на услугу СМС оповещений, стоимость данной услуги - 15 тенге.

Далее необходимо заполнить [заявление](#) на перевыпуск карты и [прислать в карточный отдел Ситибанка Казахстан](#) с копией удостоверения личности. Если карта корпоративная, необходимо связаться с представителем вашей компании для перевыпуска карты.

6. Who has the right to use my payment card?

The payment card is nominal, the name and the surname of its holder are embossed on the card. Passing the payment card to the third parties is forbidden!

Attention! The bank doesn't bear responsibility for the transactions made by the third parties in case if the payment card has been passed to them personally by the cardholder.

7. What will be the exchange rate abroad for cash withdrawal if I have KZT card account?

If you are abroad, you can get cash in the currency of the country of residence. The currency exchange will be automatically processed by settlement center of VISA payment system. The transaction amount will be blocked by VISA' exchange rate, but the charge-off will be processed by settlement's currency exchange rate (USD/EUR) on the charge-off date. Click [here](#) to review the preliminary exchange rate. If the transaction currency is USD or EUR then the exchange rate of Citibank Kazakhstan on the charge-off date is applicable. Please, contact to Citibank Kazakhstan if you are going abroad and advice about the country and period of stay.

8. What are my actions if my payment card was lost or stolen?

In case of loss/theft of the payment card the holder should block it urgently. Please call to «Citibank Kazakhstan» Card Unit immediately (from 9 a.m. till 6 p.m. Monday through Friday) tel.: +7 (727) 332 14 01 or dial to "Kazkommertsbank" Call-center: +7 (727) 2 585 334 (round the clock). Also, you can block the card by yourself on www.homebank.kz or send an SMS to 7000 like blockXXXX (XXXX – 4 last digits of the card) if you are subscribed on SMS banking, the fee for card blocking via SMS is 15 tenge.

After the card is blocked you should fill in the [Request](#) on card reissue and [send it to Card Unit of Citibank Kazakhstan](#) with the copy of ID/passport. If the card is corporate you should contact to your Company for card reissuance.

9. Какие лимиты расходования установлены по моей карте?

1. По картам АО «Ситибанк Казахстан» установлены суточные лимиты расходования: 5000 долларов США по категории I* и 2000 долларов США по категории II**.

2. Лимит на ограничение суммы транзакций для интернет-покупок в сети ККБ для определенных продавцов (список уточняйте в карточном отделе АО «Ситибанк Казахстан») – не более 200 USD в день.

3. Ограничения для следующих категорий

3.1. С дневной суммой лимита 200 долларов США, в месяц не более 500 долларов США:

5947 – Gift, Card, Novelty and Souvenir Stores;

7993 – Video Amusement Game Supplies;

7994 – Video Game Arcades and Establishments;

7995 – Betting/Track/Casino/Lotto;

7996 – Amusement Parks, Circuses, Carnivals, and Fortune Tellers;

7998 – Aquariums, Seaquariums, Dolphinariums;

7999 – Recreational Facilities.

3.2. С дневной суммой лимита 100 долларов США, в месяц не более 300 долларов США:

6050 - Quasi Cash;

6051 - Quasi Cash.

Для отмены лимитов в день проведения транзакции необходимо обратиться в карточный отдел Ситибанка Казахстан (с 9 до 18, пн - пт) +7 (727) 332 14 01 или Call-центр Казкоммерцбанка (круглосуточно) +7 (727) 2 585 334. Также Вы можете изменить лимиты по своей карте, заполнив заявление.

Также, необходимо уточнять в банке о наличии персональных лимитов. При выезде за границу, необходимо уведомить банк.

*** Категория I:** снятие наличных средств в банкоматах и отделениях банков; оплата нижеперечисленных типов предприятий: Авиаинии, Аренда автомобилей, Финансовые операции, Отели, Учебные заведения, Медицинские учреждения.

**** Категория II:** оплата в торгово-сервисных предприятиях, типы которых не относятся к категории I* (Оплата в супермаркетах, магазинах, кафе и т.д.).

9. Daily spending limits by payment cards of Citibank Kazakhstan

1. All Citibank Kazakhstan VISA payment cards have the daily spending limits: 5000 USD on Category I* and 2000 USD on Category II*.

2. The limit on Internet transactions in KazKommertzBank network for some Merchants is (contact to Card Unit of Citibank Kazakhstan to clarify the list of Merchants) no more than 200 USD per day.

3. Limits on the following categories of Merchants:

3.1. With daily limit of 200 USD, no more than 500 USD per a month:

5947 – Gift, Card, Novelty and Souvenir Stores;

7993 – Video Amusement Game Supplies;

7994 – Video Game Arcades and Establishments;

7995 – Betting/Track/Casino/Lotto;

7996 – Amusement Parks, Circuses, Carnivals, and Fortune Tellers;

7998 – Aquariums, Seaquariums, Dolphinariums;

7999 – Recreational Facilities.

3.2. With daily limit of 100 USD, no more than 300 USD per a month:

6050 - Quasi Cash;

6051 - Quasi Cash.

Please, contact to Card Unit of Citibank Kazakhstan (9 am - 6 pm, Mo-Fr) +7 (727) 332 14 01 or Kazkommertsbank Call-center: +7 (727) 2 585 334 (round the clock) if you need to cancel daily spending limit. To change the daily spending limits you can fulfill the Application.

Also, please contact to Citibank Kazakhstan Card Unit to get information about personal limits. In case you are going abroad contact to Citibank Kazakhstan and advice about the country and period of stay.

*** Category I:** Cash withdrawal at ATMs and Banks
Retail transactions at following outlets: Airlines, Car rent, Financial operations, Hotels, Educational institutions and Medical services.

**** Category II:** all the remaining Retail transactions not listed in Category 1* transactions. (Retail transactions at supermarkets, stores, cafeterias, etc.)

10. Что делать, если мою карту задержал банкомат?

Если Вашу карту задержал банкомат, необходимо обратиться в ближайшее отделение соответствующего банка и оформить заявку на возврат карты по правилам банка. Также необходимо заблокировать карту, позвонив в карточный отдел Ситибанка Казахстан (с 9 - 18, пн-пт) +7 (727) 332 14 01 или Call-центр Казкоммерцбанка (круглосуточно) +7 (727) 2 585 334, до момента возврата карты. После того, как карта будет Вам возвращена, необходимо предоставить [заявление](#) и копию/оригинал удостоверения личности для разблокировки карты.

11. Как получить справку-сертификат о наличии счета и выписку за определенный период?

Для того, чтобы получить справку-сертификат о наличии счета и/или выписку по вашей карте, необходимо заполнить [заявление](#) и отправить нам по адресу cards.kz@citi.com, вместе с копией удостоверения личности. Подпись в заявлении должна соответствовать подписи в удостоверении личности. Комиссия за предоставление справки-сертификата - 1500 тенге, выписки – 500 тг/мес., срок исполнения – 3 рабочих дня. Срочный тариф – двойная комиссия, срок исполнения – 1 рабочий день. После отправки можете позвонить в карточный отдел +7 727 332 14 01 или [написать](#) нам для уточнения дня и времени, когда Вам удобно забрать документы.

12. Что делать, если карту мне вернули или я нашел ее?

В случае обнаружения карты, держателю необходимо заполнить соответствующую [форму-заявление](#) и с копией удостоверения личности отправить на факс +7 (727) 2 505 556 или на электронную почту карточного отдела cards.kz@citi.com.

13. Куда звонить, если возникли проблемы с картой?

В этом случае необходимо обратиться в Карточный отдел АО «Ситибанк Казахстан» (пн-пт, с 9.00 – 18.00) по телефону +7 (727) 332 14 01 или позвонить в Call-центр Казкоммерцбанка (круглосуточно) по телефону: +7 (727) 2 585 334. Также Вы можете

10. What should I do if my card has been retained by ATM?

If your card has been retained by ATM you should contact to nearest branch of bank, the ATM is belongs to and initiate the card return procedure according to the bank's rules. Also, you required to block the retained card called to Citibank Kazakhstan Card Unit (9 am - 6 pm, Mo-Fr) tel.: +7 (727) 332 14 01 or dial to Kazkommertsbank Call-center: +7 (727) 2 585 334 (round the clock). Also, you can block the card by yourself on www.homebank.kz or send an SMS to 7000 like blockXXXX (XXXX – 4 last digits of the card) if you are subscribed on SMS banking, the fee for card blocking via SMS is 15 tenge. Once your card is returned, please fill in the [Request](#) for card unblocking with the copy of ID/passport and send it to [Card Unit of Citibank Kazakhstan](#).

11. How can I get the Confirmation letter about account existence and account statement?

If you need the Confirmation letter about account existence or account statement you should fill in the [Request](#) and send it to the following e-mail cards.kz@citi.com with the copy of ID/passport. The signature of Card Holder must be the same with ID/passport signature. The fee on Certificate is 1500 tenge, statement – 500 tenge/each month, time of performance is 3 working days. Urgent rate – double fee applied, time of performance – 1 working day. Once you sent the Request please call to Card Unit + 7 727 332 14 01 or e-mail cards.kz@citi.com to clarify the date of Request preforming.

12. I have found my card, what should I do to unblock it?

If your card have been found and you are confident that data was not compromised please fill in the [Request](#) to unblock the card and send it with the copy of ID/passport by fax +7 (727) 2 505 556 or e-mail cards.kz@citi.com.

13. Where should I call if my card is out of service?

If you can't make any transaction by your card please contact to Citibank Kazakhstan Card Unit (9 am - 6 pm, Mo - Fr), tel.: +7 (727) 332 14 01 or dial to Kazkommertsbank Call-center: +7 (727) 2 585 334 (round the clock). Also, you can come to Citibank

обратиться в головной офис АО «Ситибанк Казахстан» в г. Алматы по адресу: ул. Казыбек Би 41 а (ул. Советская, уг. ул. Зенкова), 2й этаж.

Kazakhstan in Almaty, 41 A Kazibek bi str., 2nd floor (corner of Zenkov str.).

14. Как можно пополнить свой счет?

Пополнение карт может осуществляться только Компанией-работодателем, которая открывала платежные карты для своих сотрудников в рамках Зарплатного проекта. Исходя из этого, пополнение на карту не может быть осуществлено ни держателем, ни третьими лицами.

14. Payment card replenishment

Cards replenishment can be made only by Company-employer, which has opened cards for their employees. Cash replenishments on card can be done neither by cardholder, nor by third parties.

15. Как я могу узнать баланс своего счета?

1. Вы можете посмотреть баланс своего счета и распечатать мини-выписку в банкоматах АО «Ситибанк Казахстан» либо в банкоматах АО «Казкоммерцбанк» (услуга платная);

2. Зарегистрировавшись на портале www.homebank.kz посредством карточки и кодового слова. После регистрации на портале, Вам будет доступен номер 7000, позвонив по которому с сотового телефона Вы сможете узнать баланс и получить дополнительные автоматические услуги;

3. Подключив услугу СМС-уведомлений баланс счета можно получить отправив СМС на номер 7000 с текстом balXXXX, где XXXX – последние четыре цифры карты.

15. How can I get the available balance of my payment card?

1. You can get the balance of your card and the mini-statement for last 10 transactions from ATM of JSC Citibank Kazakhstan or from ATMs of JSC Kazkommertsbank (service is chargeable, 15 KZT for balance enquiry, 30 KZT for mini-statement);

2. You can get the balance of your card by using internet banking www.homebank.kz if you have already registered your card (free of charge). After registration on www.homebank.kz you can dial 7000 from your mobile phone to get the balance and additional services;

3. If you subscribed on SMS banking you can send a SMS on 7000 with the text balXXXX, the XXXX – last 4 digits of your card.

16. Могу ли я выпустить дополнительные карты к своему основному счету?

Вы можете открыть дополнительные карты к своему карточному счету с согласия Компании. В целях контроля за расходованием денежных средств, Вы можете установить ограничения, в виде лимитов на дополнительные карты на определенный период (до одного года). Для более подробной информации, Вам нужно связаться с Карточным отделом по телефону +7 (727) 332 14 01 или по электронной почте cards.kz@citi.com.

16. Is it possible to issue additional payment card to my account?

It is possible to issue additional payment cards for you or member of your family, authorizing the holder to make transactions on your card account. In this case Company letter must be provided. **Note:** You can set limits on the amount and the number of transactions allowed for additional cardholder. If you have any questions, please call to Cards Unit Department of JSC "Citibank Kazakhstan" on phone +7 (727) 332 14 01 or [e-mail us](mailto:cards.kz@citi.com).

17. Как подписаться на услугу СМС – уведомлений по карте?

Подключиться к услуге SMS уведомлений можно 3 способами:

1. Через банкоматы АО «Казкоммерцбанк»;

17. How to subscribe on SMS notifications by my card?

Please choose the most appropriate way to subscribe on SMS notifications by your payment card

1. Via ATMs of Kazkommertsbank;

2. Подписаться на услугу «SMS-уведомления» через Homebank.kz по ссылке **Кабинет → Мои уведомления**;

3. Через Call центр Казкоммерцбанка по тел.:

- +7 (727) 2 585 334, 2 585 444 (для г. Алматы);
- 585 334 (прямой телефон Call Center для г. Астана, Актау, Актобе, Атырау, Караганда, Кокшетау, Костанай, Кызылорда, Павлодар, Петропавловск, Талдыкорган, Тараз, Шымкент, Уральск, Усть Каменогорск);
- 8 8000 8000 90 (для других городов РК).

Стоимость услуги:

- 200 тенге – единовременная плата за подключение услуги;
- 200 тенге – фиксированная ежемесячная комиссия (не зависит от количества полученных уведомлений).

18. Услуга «Активные сервисы» мобильного банкинга

Данная услуга доступна после подписки к СМС – уведомлениям по вашей карте. Чтобы воспользоваться услугой Активные сервисы, Вам необходимо с помощью Вашего мобильного телефона создать SMS-сообщение и указать:

- Для получения информации об остатке денег на карточке – набираете «bal» и 4 последних цифры номера карты (например, bal1234) и отправляете на номер 7000;
- Для получения минивыписки – набираете «stm» и 4 последних цифры номера карты (например, stm1234) и отправляете на номер 7000;
- Для блокировки карточки – набираете «block» и 4 последних цифры номера карты (например, block1234) и отправляете на номер 7000;
- В течение нескольких последующих секунд Вы получите запрашиваемую информацию в виде SMS-сообщения.

2. Through www.homebank.kz by navigating **Office → SMS-уведомления**;

3. Dial to Kazkommertzbank Call center

- +7 (727) 2 585 334 (for Almaty);
- 585 334 (for Astana, Aktau, Aktobe, Atyrau, Karagandy, Kokshetau, Kostanay, Kyzylorda, Pavlodar, Petropavlosk, Taldykorgan, Taraz, Shymkent, Oral, Oskemen);
- 8 (8000) 8000-90 (free for other cities of Kazakhstan).

Fee for SMS-notifications:

- 200 tenge – one-time fee for subscription;
- 200 tenge monthly user charge.

18. Active Services of mobile banking

If you subscribed on SMS notifications you are allowed to use Active services. All you need is to type SMS from your mobile phone as follows:

- Account balance information - bal and 4 last digits of your card (for example bal1234) and send SMS on 7000;
- Card blocking – block and 4 last digits of your card (for example block1234) and send SMS on 7000;
- Mini-statement information – stm and 4 last digits of your card (for example stm1234) and send SMS on 7000;
- After you have sent SMS you will get the SMS reply to your mobile phone in a few seconds.