

Какие операции возможны с помощью платежной карты от АО «Ситибанк Казахстан»?

What operations are available on payment cards of Citibank Kazakhstan?

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.

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..

Где можно снять наличные при помощи платежной карты?

Where can I withdraw cash by payment card?

С помощью платежной карты АО «Ситибанк Казахстан», наличные деньги могут быть получены в любом банкомате 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 АО «Ситибанк Казахстан», по телефону +7 (727) 298-04-14.

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 +7 727 298 04 14.

В течение какого срока выпускается карта?

How much does it take to issue the card?

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.

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

Срок действия карт от АО «Ситибанк Казахстан»?

The period of validity of Citibank Kazakhstan payment cards

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).

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).

Что произойдет после истечения срока действия карты?

What happens after the payment card is expired?

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 «Ситибанка Казахстан» по телефону +7 (727) 298-04-14.

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) 298-04-14.

Кто имеет право пользоваться моей платежной картой?

Who has the right to use my payment card?

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.

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.

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

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

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.

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.

Что делать, если я потеряю платежную карту?

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

Если Вы потеряли карту, необходимо незамедлительно обратиться в службу поддержки по телефонам +7 727 2 980 414 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.

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) 298-04-14 or dial to “Kazkommertsbank” Call-center: +7 727 258-53-34 (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.

Какие лимиты расходования установлены по моей карте?

Daily spending limits by payment cards of Citibank Kazakhstan

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

II. 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.

III. Ограничения для следующих категорий продавцов:

- 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.

Дневная сумма лимита по указанным выше продавцам – 200 долларов США, в месяц не более 500 долларов США.

6051/6050 - Quasi Cash with limit 100 USD в день и 300 USD в месяц.

Для отмены лимитов в день проведения транзакции необходимо обратиться в карточный отдел Ситибанка Казахстан (с 9-18, пн-пт) +7 727 2 980 414 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: Авиалинии, 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.).*

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

II. 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.

III. Daily limit on the following categories of Merchants is 200 USD per day but no more than 500 USD per 1 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.

6051/6050 - Quasi Cash with limit - 100 USD per day but no more than 300 USD per 1 month

Please, contact to Card Unit of Citibank Kazakhstan (9 am - 6 pm, Mo-Fr) or Kazkommertsbank Call-center: +7 727 258-53-34 (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 I transactions. (Retail transactions at supermarkets, stores, cafeterias, etc.)*

Что делать, если мою карту задержал банкомат?

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

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 2 980 414 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.

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 (from 9 a.m. till 6 p.m. Monday through Friday) tel.: +7(727) 298-04-14 or dial to Kazkommertsbank Call-center: +7 727 258-53-34 (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](#).

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

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

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-сертификат - 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 2 980 414 или [написать](#) нам для уточнения дня и времени, когда Вам удобно забрать документы.

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 2 980 414 or e-mail cards.kz@citi.com to clarify the date of Request performing.

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

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

В случае обнаружения карты держателю необходимо заполнить соответствующую [форму-заявление](#) и с копией удостоверения личности отправить на факс +7 (727) 250-55-56 или на электронную почту карточного отдела cards.kz@citi.com. Форму-заявление можно запросить посредством электронной почты, отправив сообщение на электронный ящик Карточного отдела Банка cards.kz@citi.com; либо обратившись в головной офис АО «Ситибанк Казахстан» в г. Алматы по адресу: ул. Казыбек Би 41 а (ул. Советская, уг. ул. Зенкова), 2ой этаж.

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 +7 727 250 55 56 or e-mail cards.kz@citi.com. Or you can call to Citibank Kazakhstan Card Unit (from 9 a.m. till 6 p.m. Monday through Friday) tel.: +7 727 298-04-14. Also, you can come to Citibank Kazakhstan in Almaty, 41 A Kazibek bi str., 2d floor (corner of Zenkov str.)

Куда звонить, если возникли проблемы с картой?

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

В этом случае необходимо обратиться в Карточный отдел АО «Ситибанк Казахстан» (с пн-пт, с 9.00 – 18.00) по телефону +7 (727) 298-04-14 или позвонить в Call-centre АО Казкоммерцбанка (круглосуточно) по телефону: +7 (727) 258-53-34. Также, можете

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

If you can't make any transaction by your card please contact to Citibank Kazakhstan Card Unit (from 9 a.m. till 6 p.m. Monday through Friday) tel.: +7(727) 298-04-14 or dial to Kazkommertsbank Call-center: +7 727 258-53-34 (round the clock). Also, you can come to Citibank Kazakhstan in Almaty, 41 A Kazibek bi str., 2d floor (corner of Zenkov str.)

Как можно пополнить свой счет?

Payment card replenishment

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.

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.

Как я могу узнать баланс своего счета?

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

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 HOME BANK.KZ Вам будет доступен номер 7000, позвонив по которому с сотового телефона Вы можете 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.

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.

Могу ли я выпустить дополнительные карты к своему основному счету?

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

Вы можете открыть дополнительные карты к своему карточному счету с согласия Компании. В целях контроля за расходом 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) 298-04-14 или по электронной почте cards.kz@citi.com.

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 2980414 or [e-mail us](mailto:cards.kz@citi.com).

Как подписаться на услугу СМС – уведомлений по карте?

How to subscribe on SMS notifications by my card?

Подключиться к услуге SMS уведомлений можно 3 способами:

1. Через банкоматы АО «Казкоммерцбанк»;
2. Подписаться на услугу «SMS-уведомления» через Homebank.kz - по цепочке ссылок Кабинет - Мои уведомления;
3. Через Call Center Казкоммерцбанка по тел.:
 - (727) 258-53-34, 258-54-44 (для г. Алматы),
 - 58-53-34 (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).

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

1. Via ATMs of Kazkommertzbank
2. Through www.homebank.kz>Office>SMS-уведомления
3. Dial to Kazkommertzbank Call center

- +7(727) 258-53-34 (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

Услуга «Активные сервисы» мобильного банкинга

Active Services of mobile banking

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.

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.