



# Правила пользования платежной карточкой Rules for Using a Payment Card

## Понятия

**Банк** – АО «Ситибанк Казахстан».

**Держатель Карточки** – физическое лицо, являющееся работником Клиента или Банка, которому выдается Карточка.

**Карточка** - именной платежный инструмент (средство доступа к деньгам), который может быть использован для:

- проведения платежей посредством банкоматов, ПОС-терминалов или иных устройств, в том числе через сеть Интернет;
- получения наличных в банкоматах и пунктах выдачи наличных.

**Клиент** – юридическое лицо, с которым Банком заключен Договор о выпуске и обслуживании корпоративных карт (далее – «Договор о корпоративных картах») и/или Договор с юридическим лицом о перечислении выплат и обслуживании карт-счетов Держателей платежных карточек (Далее – «Договор о зарплатных карточках»).

**Персональный идентификационный номер (PIN/ПИН – код)** - секретный код, присваиваемый Держателю Карточки и предназначенный для идентификации Держателя Карточки.

**Карточный счет** (далее – “Карт-счет”) – текущий счет Клиента, на котором размещаются средства Клиента в рамках Договора о корпоративных картах, или текущий счет Держателя Карточки по Договору о зарплатных карточках (либо Держателя зарплатной Карточки - работника Банка), на котором размещаются средства Держателя Карточки для осуществления платежей и операций по снятию наличных денежных средств с использованием платежных карт, или внутренний счет Банка для отражения расчетов с работниками по корпоративным карточкам для работников Банка.

При пользовании платежной карточкой Банка, Держатель Карточки должен соблюдать условия и требования, изложенные ниже.

## 1. Конфиденциальность и безопасность пользования и хранения Карточки

1.1. Передача Карточки другим лицам в пользование или в качестве залога запрещается. Карточка, предъявленная неуполномоченным лицом, подлежит изъятию.

1.2. Карточка выдается в запечатанном конверте представителю Клиента, ответственному за дальнейшую передачу Карточки Держателю Карточки в запечатанном конверте, либо самому Держателю Карточки. При наличии на конвертах признаков вскрытия Держателю Карточки необходимо обратиться в Банк. Держателю Карточки рекомендуется после вскрытия конверта осмотреть Карточку на предмет соответствия корректности персональной

## Definitions

**Bank** – Citibank Kazakhstan JSC.

**Cardholder** – employee of Client or Bank to who Card is issued.

**Card** – a personalized mean of payment (cash access) issued by Bank that can be used for:

- payments via ATM, POS, or other facilities including via Internet;
- cash withdrawal at Automated Teller Machines (ATMs) and banks' cash tellers.

**Client** – legal entity with who Bank concludes Agreement on issuance and servicing of corporate cards (“Corporate cards agreement”) and/or Agreement with a legal entity on transfer of payments and servicing card accounts of payment card holders (“Payroll cards agreement”).

**Personal Identification Number (PIN code)** - a secret code, assigned to Cardholder for his/her identification.

**Card Account** - current account, opened in the name of Client in case of Corporate cards agreement, or in the name of Cardholder including Bank's employees in case of Payroll cards agreement, that is used to accommodate the funds balance sufficient to perform card transactions, or otherwise internal Bank's account for reflection of settlements with Bank's staff on Corporate cards.

When using Card Cardholder should fulfil terms and conditions below.

## 1. Confidentiality and Safety

1.1. It is strictly prohibited to pass Card to any third party either for usage or in a pledge. Card will be seized if presented by an unauthorized person.

1.2. Card is distributed in sealed envelope to either Client's representative, responsible for its hand over to Cardholders in sealed; or to Cardholder. In case of envelope unsealing signs, Cardholder should call Bank immediately. Upon receiving the envelope the Cardholder is recommended to open it, examine the Card for the correctness of information embossed on the front side of Card, absence of any visible Card defects, read the enclosed in the envelope Bank's instruction on creation of the PIN code,

информации на лицевой стороне Карточки, отсутствию следов повреждения, ознакомиться с вложенной в конверт инструкцией Банка по созданию ПИН-кода, создать и запомнить ПИН-код. ПИН-код должен сохраняться Держателем Карточки в секрете все время пользования Карточкой. Банк не несет ответственность за последствия, включая хищения средств, находящихся на Карт-счете, возникающими в результате разглашения Держателем Карточки ПИН-кода третьим лицам.

1.3. При получении Карточки Держателю Карточки необходимо расписаться на панели для подписи на оборотной стороне Карточки. Карточка без подписи Держателя Карточки является недействительной.

1.4. Карточка выдается Держателю Карточки неактивированной. Активация Карточки происходит автоматически при успешной операции с запросом ПИН-кода. Также активировать Карточку можно путем обращения в Банк по номеру телефона, указанному на оборотной стороне Карточки.

1.5. Не допускается воздействия на Карточку неблагоприятных факторов: электромагнитных полей (соседство с дисплеями, намагниченными или содержащими магниты предметами, например, ключами, магнитными замками на сумках), механических повреждений (царапины, загрязнение, перегрев (например, солнечными лучами)) и т.п., которые могут повредить запись на магнитной полосе и привести к невозможности проведения операций в автоматизированном режиме. Не рекомендуется прилагать чрезмерных усилий при обращении с Карточкой.

## 2. Использование Карточки торговых/сервисных предприятиях

2.1. Все пункты обслуживания, в том числе торговые, оснащаются специальными указателями для информирования Держателей Карточек о возможности обслуживания по Карточке в данном пункте.

2.2. Для проведения карточных операций в торговых и сервисных точках, а также в пунктах выдачи наличных денег, Держатель Карточки предъявляет Карточку кассиру (оператору) пункта обслуживания.

2.3. Кассир (оператор) пункта обслуживания карточек имеет право потребовать предъявления документа, удостоверяющего личность Держателя Карточки. В случае, если Держатель Карточки не может предъявить необходимый документ (паспорт, удостоверение личности, водительское удостоверение), кассир имеет право отказать в проведении операции по Карточке.

2.4. При проведении карточных операций в банкоматах и терминалах самообслуживания, Держатель Карточки следует процедуре, отличающейся от вышеприведенной, поскольку кассир (оператор) отсутствует. Держателю Карточки необходимо следовать командам, появляющимся на экране банкомата/терминала. Идентификация Держателя Карточки подтверждается только вводом правильного ПИН-кода.

2.5. При проведении карточных операций в сети Интернет, Держателю Карточки необходимо следовать командам/инструкциям, появляющимся на странице оплаты. Идентификация Держателя Карточки подтверждается вводом имени и фамилии Держателя карты, номера карты, срока

create a PIN code appropriately and memorize the PIN code. PIN code should be kept unknown to third parties while using Card. Bank is not liable for any consequences including theft of funds in Card Account, coming as a result of a disclosure of PIN code by Cardholder to a third party.

1.3. When receiving a new Card, Cardholder is recommended to sign it in the signature field on the back of Card. Without signature Card is not valid.

1.4. Card is provided to Cardholder non-activated. Card activation is done automatically upon the correct PIN based transaction. Alternatively Cardholder can request for Card activation thru calling Bank at the telephone number given in the back side of Card.

1.5. It is not recommended to expose Card under the following harmful conditions: electromagnetic fields (in the vicinity of computer display, magnets, door keys, magnet lockers etc.), physical damage (scratches, dirt, overheating (for example by the sun rays) etc.) that may result in damage to the magnetic strip and, therefore, impossibility to carry out automated operations. It is not recommended to apply excessive endeavors when using Card.

## 2. Using of Card at Point of Sale/Service.

2.1. Point of sale/service (POS) might have logos of Card association informing Cardholders on the possibility to pay with Cards.

2.2. For initiating a card payment at point of sale/service, as well as performing a cash withdrawal at bank teller Cardholder should pass Card to the teller (operator) or insert / swipe Card in/thru the POS terminal by him/herself.

2.3. Teller (operator) at the point of sale/service has a right to ask Cardholder to present his/her ID. In case Cardholder cannot present such document (passport, ID, driver license), the teller has a right to refuse performing a card transaction.

2.4. The card acceptance procedures for the unattended terminals such as ATMs or CAT (Cardholder Activated Terminals) are different to the above, because there is usually no operator/teller attendance. Cardholder is typically guided through the sales process by a series of requests posted on the terminal's screen. And the identity of Cardholder is only confirmed by the valid PIN code entered by Cardholder.

2.5. For card transactions via Internet Cardholder should follow the requests posted on the payment screen. The identity of Cardholder is only confirmed by the valid cardholder's name, card number, card expiry date, CVV2/CVC2 code entered by

действия карты, CVV2/CVC2 кода.

2.6. Держатель Карточки может совершать платежи по Карточке в пределах ежедневного лимита расходования, установленного для Карточки. Для изменения ежедневного лимита расходования Держатель Карточки / Клиент обращается в Банк с соответствующим заявлением.

### 3. Снятие наличных по Карточке

3.1. Держатель Карточки может снимать с Карточки наличные денежные средства в пределах ежедневного лимита на снятие наличных денежных средств, установленного для Карточки. Для изменения ежедневного лимита расходования Держатель Карточки / Клиент обращается в Банк с соответствующим заявлением.

3.2. Как правило, наличные деньги выдаются по Карточке в валюте страны пребывания. В некоторых странах частота и максимальная сумма выдачи наличных по Карточке могут ограничиваться законодательством.

3.3. При снятии наличных денег по Карточке в банкомате необходимо следовать инструкциям и меню на дисплее банкомата. Возвращаемая банкоматом Карточка или выдаваемые денежные знаки должны быть немедленно изъяты Держателем Карточки из устройства выдачи. Иначе через некоторое время (обычно - 20 секунд) после выдачи сработает система защиты, и Карточка или деньги будут втянуты обратно в банкомат.

3.4. При задержании Карточки банкоматом возврат Карточки Держателю Карточки производится местным банком, обслуживающим данный банкомат, после выяснения причин задержания Карточки и консультации с Банком, а восстановление суммы операции (или ее неполученной части), списываемой по Карт-счету по факту авторизации, может быть произведено только после переинкассации банкомата и уточнения суммы полученных Держателем Карточки наличных денег. Держатель Карточки может обратиться в Банк для поддержки в переговорах с местным банком, обслуживающим данный банкомат.

### 4. Блокирование Карточки

4.1. При подозрении на утерю или кражу Карточки, Держателю Карточки следует немедленно обратиться в Банк с требованием о блокировании Карточки либо заблокировать Карточку самостоятельно в системе интернет-банкинга [www.homebank.kz](http://www.homebank.kz).

4.2. Обращение в Банк по телефону регистрируется на записывающем устройстве для анализа любых возможных спорных ситуаций. При установлении Банком факта блокирования Карточки Держателем Карточки претензии за последствия блокирования Карточки Банком не принимаются.

4.3. Держатель Карточки несет ответственность за все операции по Карточке до момента ее блокирования.

4.4. После блокирования Карточки Банком может быть выпущена новая либо разблокирована существующая Карточка в соответствии с указаниями Держателя Карточки либо Клиента. В связи с риском компрометации Карточки Банк строго рекомендует не осуществлять разблокирование

Cardholder.

2.6. Cardholder performs card payments within the daily spending limit, established for Card. The daily spending limit may be changed through the appropriate application submitted to Bank by Cardholder / Client.

### 3. Cash Withdrawal

3.1. Cardholder performs cash withdrawals from Card within the daily cash limit, established for Card. The daily cash limit may be changed through the appropriate application submitted to Bank by Cardholder / Client.

3.2. Typically cash is withdrawn in the currency of a transaction country. In some countries frequency and maximum amount of cash disbursement can be limited by local legislation.

3.3. When withdrawing money, Cardholder should follow the instruction on the ATM's display. When Card is returned or money is disbursed, it should be taken from the ATM immediately, otherwise the ATM security system will be activated in a short timeframe (usually in 20 seconds) and Card or money will be retracted into the ATM.

3.4. If Card was retained by the ATM, it would be returned to Cardholder by the local Bank servicing that ATM only after consultations with Bank and investigation of the reasons of such detention, a recovery of the sum of the transaction (or non received part of the sum), will be written off only upon factual authorization that shall be made after cash collection of ATM and ascertaining cash received by the Cardholder with the use of Card. Cardholder may appeal to Bank for help in negotiations with the local Bank, servicing that ATM.

### 4. Blocking of Card

4.1. In case of a suspicion that Card was lost or stolen Cardholder should immediately notify Bank by telephone for Card blocking or do that by him/herself via internet-banking system at [www.homebank.kz](http://www.homebank.kz).

4.2. The request to block Card, made by phone, is recorded by the special device in order to avoid any future disputes. Bank is not liable for any consequences of Card blocking, if it is proved by Bank that blocking request was made by the authorized Cardholder.

4.3. Cardholder is liable for all transactions occurred in Card before it is blocked.

4.4. Once Card is blocked - a new Card may be issued or Card may be unblocked in accordance with Cardholder's or Client's request. Bank strictly recommends not to unblocking Card if it had been lost or stolen and later on - reverted back to Cardholder, because of the Card compromise risk.

Карточки в случае ее утери или кражи и последующем возврате Держателю Карточки.

4.5. Банк имеет право в одностороннем порядке временно заблокировать Карточку в случаях, предусмотренных договором, заключаемым между Банком и Клиентом.

4.6. Банк имеет право рассылать по сети пунктов обслуживания реквизиты заблокированной Карточки в целях предотвращения ее несанкционированного использования.

## 5. Задержание Карточки

5.1. Задержание Карточки в пункте обслуживания (или в банкомате) производится в случаях, если:

- карточка заблокирована;
- срок действия Карточки истек (просроченные Карточки блокируются и подлежат уничтожению или возврату в Банк);
- карточка предъявлена лицом, не являющимся законным Держателем Карточки;
- держатель Карточки забыл Карточку в пункте обслуживания (или в банкомате) после проведения операции.

5.2. В случае задержания Карточки Держатель Карточки обращается в Банк (или в местный банк) по телефону или письменно. Причина задержания Карточки выясняется Банком в течение одного банковского дня, следующего за днем обращения в Банк Держателя Карточки или местного банка - участника системы платежных карт.

5.3. Возврат задержанной Карточки производится по решению Банка местным банком или Банком (в случае доставки задержанной Карточки в Банк) или пунктом обслуживания непосредственно Держателю Карточки под расписку о получении Карточки и с предъявлением документов, удостоверяющих личность Держателя Карточки.

## 6. Замена или блокировка Карточки

6.1. В случае отказа от пользования Карточкой Держатель Карточки (по зарплатной Карточке) / Клиент (по корпоративной Карточке) обращается в Банк для закрытия Карт-счета. При этом Карточка либо сдается в Банк либо уничтожается самостоятельно Держателем Карточки / Клиентом. При самостоятельном уничтожении Карточки необходимо разрезать на части перерезая на карточке имя Держателя Карточки, чип, магнитную полосу и логотип VISA.

6.2. Замена выданной Карточки или выпуск новой Карточки взамен утраченной производятся на основании письменного заявления Держателя Карточки в следующих случаях: утери Карточки, повреждения Карточки, рассекречивания или безвозвратной утраты PIN-кода.

6.3. Замена выданной Карточки или выпуск новой Карточки взамен утраченной производятся на основании письменного заявления от Клиента в следующих случаях: истечение срока действия карточки, в связи с изменением типа Карточки, в связи с изменением фамилии (и/или имени) Держателя Карточки, а так же в случаях, указанных в п.6.2.

6.4. Заменяемая Карточка подлежит блокировке в случае, если она не заблокирована, и сдана в Банк либо самостоятельному уничтожению Держателем Карточки с

4.5. In cases provided in the Agreement with Client, Bank has a unilateral right to temporary block Card.

4.6. Bank has a right to share the details of blocked Card within the servicing network in order to prevent any unauthorized transactions.

## 5. Card Retention

5.1. Card can be retained by the service point (or by an ATM) if:

- Card is blocked;
- Card is expired (expired Cards are blocked and should be either destroyed or returned to Bank);
- Card presented by the person, not authorized to use this Card;
- Card was forgotten by Cardholder at the service point or ATM.

5.2. In case Card is retained, Cardholder should notify Bank (or the local bank) by phone or in written form. Bank shall investigate the reason of Card retention within one day following the day of notification by Cardholder or by local Bank – Card association's member.

5.3. Retained Card can be returned to Cardholder upon Bank's decision by Bank (if retained Card was delivered to Bank), by the local bank or by the Point of Sale / Service. Client should submit his/her ID and sign receipt confirmation.

## 6. Card replacement or closing

6.1. In case Cardholder decides not to use Card, Cardholder / Client should notify Bank and close Card Account. Card should be returned to Bank or destroyed by Cardholder him/herself. During destroying of Card, Cardholder should cut into sections the chip, the magnetic stripe, the name on Card and VISA logo.

6.2. Card replacement or reissuance is performed upon written request from Cardholder in following cases: loss of card, compromise of PIN-code, card damage, loss of PIN-code.

6.3. Card replacement or reissuance is performed upon written request from Client in following cases: card expiration, card type change, change of Cardholder's surname (and/or name) and in all cases stated in p.6.2.

6.4. Replaced card should be returned to Bank or destroyed by Cardholder him/herself as given in p.6.1.

## 7. Ведение счета

7.1. Платежи на Карточку могут осуществляться исключительно Клиентом или Банком путем безналичного перевода денежных средств. Самостоятельное инициирование и проведение Держателем карточки любых платежей на Карт-счет безналичным либо наличным путем не возможно, за исключением случаев оплаты перерасхода баланса по Карт-счету («Технический овердрафт»), инициированной по требованию Банка. В случае осуществления платежа Держателем Карточки на Карт-счет, он/она обязан(а) проинформировать об этом Банк для осуществления возврата средств Держателю Карточки. Держатель Карточки должен принимать все доступные меры во избежание осуществления таких платежей.

7.2. Держатель Карточки не может осуществлять банковский перевод денежных средств с Карт-счета на другие счета (открытые в Банке или в любом другом банке).

7.3. При использовании Карточки для снятия наличных денежных средств или для оплаты товаров, работ и услуг сумма соответствующей операции списывается с Карт-счета. Если валюта, в которой осуществляется операция, отличается от валюты Карт-счета, сумма операции автоматически конвертируется в валюту Карт-счета по обменному курсу, устанавливаемому Банком или другими банками, финансовыми учреждениями и/или платежными системами, через которые осуществляются такие операции.

7.4. При возврате денежных средств, уплаченных Держателем карточки за товары, работы и услуги с помощью Карточки, возвращаемые суммы подлежат зачислению на Карт-счет в безналичном порядке. Клиент и Держатель Карточки не вправе получать возвращаемые Банком денежные средства в наличной форме.

7.5. Держателю Карточки предоставляется доступ в систему интернет-банкинга [www.homebank.kz](http://www.homebank.kz) для получения следующей информации (предоставляемой также в выписке, сформированной Банком по требованию Держателя Карточки или Клиента):

- реквизиты платежной Карточки – сокращенный номер Карточки и Карт-счет, к которому привязана Карточка;
- по зарплатным Карточкам - остаток денег на Карт-счете на начало и конец запрашиваемого отчетного периода; по корпоративным карточкам данная информация доступна в выписке по Карт-счету, предоставляемой исключительно по запросу Клиента;
- произведенные по Карт-счету зачисления и списания денег за запрашиваемый отчетный период;
- начисленная неустойка Банку в случае технического овердрафта;
- данные по операциям, произведенным по Карточке: номер Карточки, наименование и сокращенный адрес торгового/сервисного предприятия или банка - владельца сети выдачи наличных денег, дата, валюта и сумма операции, ее эквивалент в валюте ведения Карт-счета, вознаграждение, удержанное или причитающееся Банку по операции;
- прочая информация.

## 7. Card Account Maintenance

7.1. Payments in Card Account may be originated only by Client or Bank via a funds transfer. Cardholder is strictly prohibited to initiate any cash or non-cash payment in Card Accounts, besides those to repay outstanding balances (“Technical Overdraft”) requested by Bank. If Cardholder makes a payment in Card Account, he/she shall accordingly inform Bank for initiating funds reversal back to Cardholder. Cardholder has to take all possible measures in order to avoid such payments.

7.2. Cardholder cannot perform outgoing funds transfer from Card Account to other accounts opened with Bank or any other bank.

7.3. When Card is used to withdraw cash or make a payment for goods and services, the amount of particular transaction is charged from Card Account. If transaction currency differs from the currency of Card Account, the amount of the transaction is automatically converted into the currency of Card Account at the foreign exchange rate established by Bank or other banks, financial institutions and/or Card association that are involved in the transactions processing.

7.4. When funds previously paid by Cardholder with Card for goods and services are being reversed, the reversed amount shall be credited to Card Account cashless. Client and Cardholder are not entitled to receive the funds reversed Bank in cash.

7.5. Cardholder is entitled to receive the following information provided via internet-banking system at [www.homebank.kz](http://www.homebank.kz) (also available in a statement issued by Bank upon the Cardholder’s or Client’s request):

- details of Card– the masked number of Card and Card Account that Card is linked to;
- for payroll Cards –Card Account balance in the beginning and end of the requested statement period; for corporate Cards such information is available in Card Account statement provided by Bank only upon the Client initiated request;
- debits and credits in Card Account for the requested period;
- the penalty interest paid to Bank in case of Technical overdraft;
- Information on the transactions made: number of Card, name and address of the servicing merchant or bank – owner of the cash disbursement network, transaction currency and date, transaction amount, its equivalent in the currency of Card Account, Bank’s transactions’ fees and commissions;
- other details.

7.6. Все операции, совершенные по карточке с использованием ПИН-кода или подтвержденные подписью Держателя Карточки, считаются безусловно выполненными самим Держателем Карточки.

7.7. Держателю Карточки рекомендуется сохранять слипы и чеки для учета расходования денег по Карт-счету и урегулирования возможных споров.

7.8. Держатель Карточки вправе запросить у Банка копии платежных документов, подтверждающих правомерность операций по Карт-счету.

7.9. Держатель Карточки должен незамедлительно извещать Банк об изменении адреса проживания, номера телефона либо других персональных данных для своевременного получения информации из Банка.

7.10. Выписка по Карт-счету предоставляется согласно тарифам Банка, в течение 3 (трех) банковских дней со дня обращения владельца Карт-счета (Клиента/Держателя Карточки) с заявлением в Банк. При нахождении Клиента / Держателя Карточки в гг. Алматы, Астана, Атырау, Актау возможно срочное предоставление выписки по Карт-счету со сроком исполнения 1 день по двойному тарифу.

7.11. Тарифы Банка, связанные с выпуском и обслуживанием Карточек могут изменяться Банком в одностороннем порядке. Измененные Тарифы Банка вступают в силу по истечении 15 (пятнадцати) календарных дней с даты направления Банком письменного уведомления Клиенту/Представителю Клиента в отношении таких изменений и/или опубликования уведомления об изменениях, внесенных в Тарифы Банка, на официальном сайте Банка.



По всем вопросам, касающимся пользования Карточкой, Держатель Карточки обращается в Банк по телефону **+7 (727) 332 14 01** или посредством электронного сообщения, отправленного на адрес [cards.kz@citi.com](mailto:cards.kz@citi.com).

7.6. All transactions carried with the use of PIN code or verified by the Cardholder's signature are unconditionally considered to be carried out by Cardholder himself.

7.7. It is recommended to keep all slips and receipts of Card transactions in order to control the Cardholder's spending made from Card Account and if necessary, raise possible disputes.

7.8. Cardholder has a right to request Bank to provide copies of the payment documents that confirm the legitimacy of operations of Card Account.

7.9. Cardholder shall without delay inform Bank on any changes in his/her address and phone numbers or other personal data in order to get a timely communication from Bank.

7.10. Card Account statement is subject to Citibank Kazakhstan fees and commissions and shall be provided upon the Card Account owner's (Client /Cardholder) request within 3 (three) banking days from the day of such request received by Bank. If the Client/Cardholder is located in Almaty, Astana, Atyrau or Aktau an urgent account statement can be issued within 1 banking day chargeable of double fee for urgency.

7.11. The Bank's Tariffs may be changed by the Bank unilaterally. New Tariffs shall be enforced on fifteenth calendar day from date of sending by the Bank written notification to the Client/Client's Representative and/or publishing notification on new Tariffs of the Bank on the Bank's official web site.



For any inquires related to Card usage a Cardholder should contact Bank by phone **+7 (727) 332 14 01** or by email [cards.kz@citi.com](mailto:cards.kz@citi.com).