



# Руководство пользователя по управлению расчётными операциями

Казахстан

# Содержание

---

<b>I. Введение .....</b>	<b>3</b>
<b>II. Платежные услуги.....</b>	<b>4</b>
A. Виды платежных услуг в Казахстане .....	4
B. Исходящие платежи и переводы .....	4
C. Услуга по доставке наличных средств.....	5
D. Платежи – Дополнительные Сервисы.....	5
<b>III. Услуги по платежам и переводам и входящим поступлениям денежных средств.....</b>	<b>8</b>
A. Поступление платежа .....	8
B. Услуги по сбору наличных денежных средств .....	8
C. Citi® Smart Match .....	10
<b>IV. Иные факторы, которые необходимо учитывать.....</b>	<b>11</b>
<b>V. Заключение .....</b>	<b>12</b>

# I. Введение

Благодарим вас за то, что вы выбрали Департамент Citi по развитию банковских продуктов (TTS) для управления расчетными операциями в целях осуществления вашей деятельности. Целью данного Руководства по управлению расчётными операциями является предоставление вам руководства, содержащего подробную информацию об услугах, которые вам могут быть предоставлены. Настоящее Руководство пользователя следует читать совместно с Общими условиями ведения Счета и оказания услуг (далее - «Общие условия»), Условиями конфиденциальности и секретности данных (далее – «Условия конфиденциальности»), применимыми Страновыми условиями, заявлениями на оказание услуг и Тарифами, применимыми к Клиенту. Согласно требованиям местного законодательства любые изменения в Тарифы и комиссии будут согласовываться заблаговременно.

В настоящем Руководстве понятия Citi и Банк являются взаимозаменяемыми. Настоящее Руководство может время от времени изменяться, и любые изменения будут доведены до вашего сведения с помощью постоянно используемых нами способов оповещения.

## II. Платежные услуги

### A. Виды платежных услуг в Казахстане

- Переводы внутри банка: переводы денежных средств между Счетами клиентов, открытых в Казахстане в Citi.
- Переводы внутри страны: переводы, проводимые через платежную систему Казахстанского центра межбанковских расчетов Национального Банка Республики Казахстан (КЦМР), который поддерживает как крупные переводы, так и небольшие суммы.
- Система валовых расчетов в режиме реального времени (RTGS): Платежная система, в которой постоянно осуществляется обработка и расчет в режиме реального времени (т.е. без задержки) и на валовой основе (т.е. одна операция за другой).
- Автоматизированная клиринговая палата (ACH): Система перевода массовых электронных денежных средств внутри страны, используемая для перевода средств на счет в финансовом учреждении, не принадлежащем Citi, со Счета в Citi через местную клиринговую организацию. Максимальная сумма по одной операции составляет 5 000 000 Казахстанских тенге.
- Международные денежные переводы: данная услуга позволяет клиентам Citi совершать международные денежные переводы в широком диапазоне валют в виде исходящих телеграфных переводов

### B. Исходящие платежи и переводы

1. Клиент отправляет в Citi платежное указание, оформленное согласно установленным банковским стандартам, существующим на момент проведения платежа, посредством:
  - электронных банковских платформ Citi, которые включают CitiDirect BE® и CitiConnect®, или
  - интерфейса SWIFT.
2. Citi направляет платежное указание в соответствующую платежную систему для дальнейшей обработки.
3. Платежная система направляет плате банку-бенефициару в соответствии с определенной местной процедурой клиринга.
4. Банк-бенефициар зачисляет платеж на счет получателя.

Для осуществления платежей внутри страны через внутреннюю клиринговую систему (ACH) банк-бенефициар должен находиться в Казахстане.

Любые сборы или комиссии взимаются путем прямого дебетования Счета Клиента в местной валюте. В случае, если на Счете в местной валюте недостаточно средств, Банк будет осуществлять прямое дебетование денежных средств со Счета в иностранной валюте Клиента, используя стандартный курс Банка, действующий на тот момент.

5. Международные платежи осуществляются с банковского счета Клиента в соответствующей валюте. Если Клиент желает осуществить платеж по валютному контракту, заключенному с его контрагентом, со своего банковского счета в тенге, Клиент должен направить платежное указание на осуществление международного платежа в

тенге. В этом случае Банк осуществит дебетование счета Клиента в тенге и направит платежное указание соответствующему банку-корреспонденту для дальнейшего исполнения с применением обменного курса, разумно выбранного им для соответствующего рынка. При отмене или возврате платежа по любым причинам будет применен обменный курс банка-корреспондента, действующий на момент такого возврата. Клиент несет все расходы, связанные с осуществлением отмены или возврата такого платежа (такие как, комиссии и расходы, связанные с изменением курса обмена валют).

## С. Услуга по доставке наличных средств

Citi предлагает услугу доставки наличных средств на условиях «от двери до двери» наличных денежных средств в Тенге, Долларах США и Евро с помощью уполномоченного поставщика услуг.

### Порядок доставки наличных денежных средств

Клиент представляет Форму заявки на доставку наличных денежных средств для снятия денежных средств с текущего Счета клиента и доставки наличных денежных средств по указанному адресу в предварительно согласованное время за пять банковских дней до даты доставки, указав следующее:

- Адрес, по которому должны быть доставлены денежные средства.
  - Сумму, которая должна быть доставлена.
1. После подтверждения от Банка поставщик услуг доставляет наличные денежные средства Клиенту по указанному адресу (который должен быть указан в учетной документации Citi). Перед получением денежных средств Клиент проверяет личность представителя поставщика услуг и сумму.
  2. Поставщик услуг предоставляет Клиенту заявку на доставку наличных денежных средств в трех экземплярах, которые Клиент должен подписать. Клиент оставляет себе один экземпляр подписанной заявки и возвращает остальные два экземпляра поставщику услуг.
  3. Место для получения наличных денежных средств может быть изменено посредством предоставления соответствующего уведомления в Citi заранее за пять рабочих дней.
  4. Возможность доставки и время выполнения доставки зависят от места и суммы наличных денежных средств, которая должна быть доставлена.

## D. Платежи – Дополнительные Сервисы

### Citi Payment Outlier Detection (CPOD)

Citi® Payment Outlier Detection – это решение, использующее современные аналитические подходы и машинное обучение для обнаружения транзакций, которые не вписываются в стандартную поведенческую модель клиента. Такие платежные указания останавливаются и помещаются в отдельную очередь для оценки сотрудниками Клиента, наделенными соответствующими полномочиями и правами доступа в системе электронного банкинга – CitiDirect BE®. В случае, если в результате такой оценки будут выявлены платежи, не авторизованные Клиентом, такие платежи могут быть отменены. Отмененные платежные указания не будут направлены в Банк для исполнения. Остальные платежи из очереди могут быть направлены для дальнейшей обработки и исполнения Банком.

Сразу после приостановки платежного указания и его помещения в очередь для проверки, сотрудник(и) Клиента, наделенные соответствующими правами, будут незамедлительно уведомлены об этом по электронной почте.

#### Функции Citi Payment Outlier Detection:

1. Чтобы повысить точность выявления нетипичных транзакций, на основании истории платежей каждого счета клиента либо счетов аффилированных юридических лиц, дочерних организаций или подразделений, которыми Клиент имеет право распоряжаться, создается уникальный базовый профиль.
2. Каждой транзакции CPOD присваивает индивидуальный риск-рейтинг (от 0-100) в зависимости от того, насколько параметры данной транзакции отклоняются от исторического поведения клиента. Клиент может изменять значение риск-рейтинга, после которого платеж считается подозрительным и направляется на проверку.
3. При выявлении подозрительного платежа сотрудник(и) Клиента, наделенные соответствующими правами, получают уведомление по электронной почте и просматривают его в отдельной очереди в CitiDirect BE.
4. Подтвержденные нетипичные платежи - это платежи, корректность которых была подтверждена сотрудником Клиента, наделенным соответствующими правами, и направленными на исполнение Банку. Отклоненные нетипичные платежи - это платежи, которые были отклонены сотрудником Клиента, наделенного соответствующими правами.
5. Когда CPOD работает в режиме Online, подозрительные платежи направляются в очередь ожидания до момента, пока сотрудник Клиента, наделенный соответствующими правами, не предпримет действия с транзакцией, либо до момента (как описано ниже), пока транзакция автоматически не покинет очередь при окончании установленного Клиентом временного интервала (в этом случае, платеж будет обработан Банком как подтвержденный). Подтвержденные транзакции обрабатываются Банком, отклоненные – отменяются.
6. Клиент может менять установленный по умолчанию временной интервал, по истечении которого платеж автоматически покинет очередь ожидания CPOD и будет направлен для обработки в Банк.
7. Когда CPOD работает в режиме Offline, подозрительные платежи распознаются, но не направляются в очередь ожидания для проверки, а сразу направляются Банку для исполнения. В режиме Offline алгоритм машинного обучения CPOD продолжает обучаться и обновлять скоринговую модель.
8. Отчеты по подозрительным платежам доступны в CitiDirect BE 'Reports and Analytics'.

Ко всем платежам, которые анализируются Citi Payment Outlier Detection, применяются стандартные временные рамки их исполнения Банком, установленные для данного типа платежей, и будут считаться направленными в Банк с момента:

1. В отношении платежей, которые не были определены как подозрительные, с момента завершения процесса анализа платежа CPOD;
2. В части платежей, которые были определены как подозрительные: (i) с момента окончания временного периода, установленного клиентом для автоматической отправки платежей из очереди ожидания CPOD, в случае отсутствия действий со стороны сотрудника Клиента,

наделенного соответствующими правами или (ii) с момента, когда сотрудник Клиента, наделенный соответствующими правами, одобрит платеж, находящийся в очереди ожидания CPOD.

Важно отметить, что Citi Outlier Payment Detection является информационным инструментом и не является гарантией обнаружения или предотвращения любых видов мошенничества.

# III. Услуги по платежам и переводам и входящим поступлениям денежных средств

## A. Поступление платежа

1. Клиринговая система направляет платежный документ в Citi в соответствии с существующей процедурой клиринга.
2. Citi зачисляет деньги на Счет.

В случае отказа или возврата сумм со стороны Citi денежные средства будут возвращены на счет плательщика. Причина возврата сообщается плательщику через CitiDirect BE® или другие средства коммуникации.

## B. Услуги по сбору наличных денежных средств

Citi предлагает услуги по сбору и доставке наличных денежных средств «от двери до двери» с помощью уполномоченного поставщика услуг. Услуги включают следующее:

- **Сбор наличных денежных средств:** сбор наличных денежных средств в виде банкнот и монет в помещениях Клиента в предварительно согласованное время и доставка денежных средств в центры сбора и пересчета денежных средств.
- **Обработка наличных денежных средств:** пересчет и обработка собранных наличных денежных средств в специальных центрах пересчета денежных средств и зачисление их на Счет Клиента.

### Организация сбора и доставки наличных денежных средств

1. Клиент заполняет Форму заявки на сбор и доставку наличных денежных средств и отдельную форму, в которой указываются адреса, с которых будет осуществляться сбор наличных денежных средств, график сбора наличных денежных средств и список контактов представителей Клиента. Клиент должен уведомить Банк о любых изменениях предоставляемой информации в течение 5 рабочих дней.
2. Банк пересылает адреса, с которых должен быть осуществлен сбор наличных денежных средств, и график сбора денежных средств уполномоченному поставщику услуг.
3. Поставщик услуг предоставляет Клиенту инкассаторские сумки/мешки для сбора наличных денежных средств.
  - После прекращения оказания инкассаторских услуг инкассаторские сумки должны быть возвращены поставщику услуг.
  - Клиент возмещает поставщику услуг затраты за потерю или повреждение инкассаторских сумок/мешков.
4. Клиент предоставляет специализированному поставщику услуг два образца пломб, которые Клиент будет использовать для опломбирования инкассаторских сумок. На пломбах ставится отпечаток имени Клиента или уникальный идентификационный номер (по согласованию с поставщиком услуг).



## Процедура сбора наличных денежных средств

1. Клиент готовится к прибытию представителя поставщика услуг:
  - Клиент должен посчитать наличные денежные средства, при этом с одной точки сбора за один раз не должна вывозиться сумма, превышающая 330 000 Долларов США или ее эквивалент в иной валюте.
  - Клиент заполняет и подписывает сопроводительную ведомость и делает с нее три копии. Одну копию сопроводительной ведомости Клиент вкладывает во внутренний карман сумки, одна копия остается у поставщика услуг и одна копия – для Клиента.
  - Клиент пломбирует инкассаторскую сумку таким образом, чтобы пломба находилась как можно ближе к замку (Концы шпагата, выходящие из пломбы, не должны быть длиннее двух сантиметров).
  - Клиент обеспечивает беспрепятственный и хорошо освещенный доступ к закрытой зоне сбора наличных денежных средств с запертой дверью, а также парковочное место в непосредственной близости от зоны сбора наличных денежных средств.
2. Уполномоченного поставщика услуг необходимо встретить и сопроводить в зону сбора наличных денежных средств.
3. Клиент проверяет личность представителя поставщика услуг (инкассаторской службы) (удостоверение личности и явочная карта).
4. Представитель поставщика проверяет сумку с наличными денежными средствами и сопроводительную документацию на предмет полноты и правильности заполнения. Поставщик не будет принимать инкассаторские сумки с денежными средствами, если они повреждены, разорваны, имеют нечеткий оттиск на пломбе, имеются несоответствия между суммой, записанной цифрами, и суммой, написанной прописью в прилагаемых документах, количество сумок, указанных в заявке на сбор и доставку наличных денежных средств, не совпадает с количеством имеющихся сумок, или если подписи не соответствуют образцу подписей в карточке Клиента.
5. Представитель поставщика услуг проверяет пломбу, которую Клиент ставит на сумке, и сверяет ее с предоставленным образцом.
6. Клиент подписывает явочную карту и сопроводительную ведомость.
7. Клиент передает сумки, и представитель поставщика услуг подписывает и ставит штамп на копии сопроводительной ведомости, которая остается у Клиента.
8. Перед тем как уехать, представитель поставщика услуг оставляет Клиенту пустые сумки для следующего сбора наличных денежных средств.
9. Если представитель поставщика услуг отказывается принять сумку, то Клиент должен сделать соответствующую отметку в явочной карте и указать причину отказа. Собранные наличные денежные средства перевозятся в специальный центр пересчета денежных средств.
10. Денежные средства проверяются на наличие дефектных, поддельных или неприемлемых банкнот и пересчитываются. Подлинность и состояние банкнот и монет

подтверждается поставщиком услуг, и на Счет Клиента зачисляется сумма, полученная в результате пересчета денежных средств поставщиком услуг, и такая сумма считается окончательной.

11. В отношении банкнот или монет, которые признаны фальшивыми, поставщик услуг предпримет действия, установленные в соответствии с действующим законодательством и правилами. Клиент самостоятельно несет ответственность за любые связанные с этим расходы или последствия. Решение принять или отказаться принимать дефектные или иные неприемлемые банкноты или монеты является окончательным.
12. Если наличные денежные средства доставлены в Центр пересчета наличности до 15:00 (время Алматы), то они будут зачислены на Счет Клиента в тот же день. Все наличные денежные средства, полученные после 15:00 (время Алматы) или в нерабочий день, будут зачислены на Счет Клиента до 13:00 (время Алматы) на следующий рабочий день.
13. Если Клиент обнаружит несоответствие между суммой, зачисленной на Счет, и суммой, указанной в сопроводительной ведомости, то Клиент может подать письменное заявление с претензией в Citi в течение 30 календарных дней с момента зачисления суммы на Счет.

## C. Citi® Smart Match

Решение Citi® Smart Match позволяет клиентам автоматизировать процесс сопоставления полученных платежей с ожидаемыми платежами - дебиторской задолженностью. Citi® Smart Match работает с тремя основными наборами данных: (1) файл дебиторской задолженности, в котором записаны все ожидаемые платежи; (2) выписка по банковскому счету клиентам банка с подробным описанием всех полученных платежей и (3) информация о денежных переводах, такая как электронная почта, PDF, EDI и т.д., которая, как правило, отправляется партнерами клиентов банка, чтобы помочь определить, кто совершил платеж, а также назначение платежа. Эти наборы данных передаются через коммуникацию Citi Connectivity (SFTP) и различные механизмы фильтрации данных о денежных переводах.

Успешность сопоставления и производительность решения зависят от доступности этих трех наборов данных, и Citi не может гарантировать какие-либо результаты, которые могут быть достигнуты при использовании Сервиса. Искусственный интеллект объединяет различные наборы данных для сопоставления, а технологии машинного обучения позволяют решению изучать шаблоны данных и оптимизировать скорость совпадения.

Файл отчета с подробным описанием всех сопоставленных и несопоставленных платежей отправляется обратно клиенту с использованием тех же каналов коммуникации. Этот файл передается в ERP-систему клиента для автоматической сверки ожидаемых платежей, которые были успешно сопоставлены. Пользовательский интерфейс (UI), размещенный в CitiDirect BE®, предоставляет клиентам инструменты с отчетами по документообороту, результатами сверки и анализа производительности решения.

Внедрение Citi® Smart Match требует консультации с клиентским IT и отделом, занимающемуся сверкой дебиторской задолженности клиента, которая позволяет проанализировать процессы обработки клиентом транзакций и создать проектное предложение. Сроки внедрения варьируются от 8 до 12 недель в зависимости от объема проекта. Citi® Smart Match использует технологию американской fintec корпорации HighRadius Corporation, которая специализируется на внедрении технологических решений для сверки дебиторской задолженности и является официальным партнером Банка.

## IV. Иные факторы, которые необходимо учитывать

Предоставление услуг Citi начинается с даты открытия Счета. Клиент будет уведомлен об открытии Счета с помощью приветственного письма, содержащего информацию о его Счете.

Клиент самостоятельно проводит оценку законодательных, регуляторных, налоговых последствий в том числе при ведении бухгалтерского учета, возникающих при получении услуг.

Время от времени Банк может предоставлять Клиенту информацию по тарифам за банковские услуги, а также процедуры, требования, инструкции, руководства и другие материалы, касающиеся порядка, требований и ограничений, связанных с оказанием услуг.

Клиринг платежей и поступлений регулируется правилами, установленными соответствующей клиринговой системой. Как Citi, так и его клиенты обязаны соблюдать такие правила клиринговой системы.

Citi вправе отменить любую проведенную ошибочно проводку и будет дебетовать или кредитовать соответствующий Счет.

Операционный день - период времени, в течение которого осуществляются прием и обработка Банком указаний, распоряжений о приостановлении исполнения указаний либо отзыве таких указаний. Прием указаний и распоряжений вне операционного дня не осуществляется

Операционные часы - это определенный период времени в течение операционного дня, который может отличаться в зависимости от типа указаний и услуг.

Все должным образом заполненные указания и распоряжения, полученные Банком в течение операционных часов, будут исполнены тем же днем. Должным образом заполненные указания или распоряжения (в том числе по уплате налогов и других обязательных платежей в бюджет), полученные после операционных часов, считаются полученным Банком в начале следующего операционного дня. В исполнении неполных указаний и распоряжений, полученных Банком в течение операционного дня, будет отказано.

Более подробная информация об операционном дне и операционных часах в зависимости от типа операций доступна на веб-сайте Citi:

<https://www.citibank.com/icg/sa/emea/kazakhstan/english/assets/docs/operationalday.pdf>

Резиденты и нерезиденты обязаны указывать цель платежей и денежных переводов при осуществлении валютных операций и предоставлять сопроводительные документы, подтверждающие цель использования переводов и платежей. Срок приема указаний будет определяться в соответствии с операционными часами.

## V. Заключение

Благодарим вас за то, что выбрали Департамент развития банковских продуктов (TTS) для управления вашими денежными средствами. Просим вас связаться с менеджером Citi по работе с клиентами, если у вас возникнут какие-либо дополнительные вопросы по услугам TTS.

Департамент развития банковских продуктов  
[citi.com/tts](http://citi.com/tts)

Информация, представленная в настоящем документе, не предназначена для консультирования по правовым или налоговым вопросам, и мы рекомендуем обратиться за такими консультациями к вашим консультантам и специалистам по этим вопросам. Не все продукты и услуги доступны во всех географических локациях. Любое несанкционированное использование, воспроизведение или раскрытие информации запрещено законом и может повлечь за собой привлечение к ответственности. Citibank, NA зарегистрирована как компания с ограниченной ответственностью в соответствии с Законом о Национальном банке США, и ее головной офис расположен по адресу: 399 Park Avenue, New York, NY 10043, USA (США). Филиал Citibank, N.A в Лондоне, зарегистрирован в Великобритании в Центре Citigroup по адресу: Canada Square, Canary Wharf, London E14 5LB, под регистрационным номером № BR001018. Разрешение на ведение финансовой деятельности и ее регулирование осуществляется Управлением по финансовому надзору и регулированию. Регистрационный номер плательщика НДС № GB 429 6256 29. Принадлежит Citi Inc., Нью-Йорк, США.

© 2018 Citibank, N.A. Авторские права защищены. Citi и Arc Design являются товарным знаком и знаком обслуживания Citigroup Inc., используемым и зарегистрированным во всем мире  
июль 2018