
**Правила об общих условиях проведения
операций для Физических Лиц**

АО «Altyn Bank» (ДБ China CITIC Bank Corporation Ltd)

Утверждено решением Совета Директоров
«Altyn Bank» (ДБ China CITIC Bank Corporation Ltd)
Протокол заседания от 31 марта 2021 года № 7,
с изменениями и дополнениями,
утвержденными Советом Директоров
«Altyn Bank» (ДБ China CITIC Bank Corporation Ltd)
Протокол заседания от 25 ноября 2022 года № 33

Содержание

Глава 1. Общие положения	3
Глава 2. Основные понятия и термины	3
Глава 3. Предельные сроки принятия решения о предоставлении банковских услуг	6
Глава 4. Предельные величины ставок и тарифов на проведение банковских операций	6
Глава 5. Предельные суммы и сроки принимаемых Вкладов и предоставляемых Займов	6
Глава 6. Предельные величины ставок вознаграждения по Вкладам и Займам	7
Глава 7. Условия начисления и выплаты вознаграждения по Вкладам и Займам	7
Глава 8. Требования к принимаемому Банком обеспечению	7
Глава 9. Порядок рассмотрения обращений Клиентов, возникающих в процессе предоставления банковских услуг	8
40. Ответ на устный запрос предоставляется в устной форме. Обращения Клиентов по телефону регистрируются. Устные Обращения, рассматриваются незамедлительно и если есть такая возможность, то ответ на устное обращение клиента предоставляется сразу.	9
Глава 10. Положение о порядке работы с Клиентами	9
Глава 12. О выполнении требований Закона Соединенных Штатов Америки «О налоговом контроле иностранных счетов» (Foreign Account Tax Compliance Act) и Конвенции о взаимной административной помощи по налоговым делам, ратифицированная Законом Республики Казахстан от 26 декабря 2014 года	13
Глава 13. Заключительные положения	13
Приложение №1	14
Приложение №2	16
Приложение №3	21

Глава 1. Общие положения

1. Настоящие Правила об общих условиях проведения операций физических лиц (далее - Правила) АО «Altyn Bank» (ДБ China CITIC Bank Corporation Ltd) (далее - Банк) разработаны на основании и в соответствии с Законом Республики Казахстан «О банках и банковской деятельности в Республике Казахстан» и другими законодательными и нормативными правовыми актами Республики Казахстан, требованиями Кредитной политики Банка, Уставом и внутренними нормативными документами (далее – ВНД) Банка. Настоящие Правила разработаны в целях правовой регламентации проведения Банком операций, предусмотренных банковским Законодательством.

2. Банк осуществляет банковскую деятельность в соответствии с лицензией Банка.

3. Правила содержат следующие сведения и процедуры:

- 1) предельные суммы и сроки принимаемых Вкладов и предоставляемых Займов;
- 2) предельные величины ставок вознаграждения по Вкладам и Займам;
- 3) условия выплаты вознаграждения по Вкладам и Займам;
- 4) требования к принимаемому Банком обеспечению;
- 5) предельные величины ставок и тарифов на проведение банковских операций;
- 6) предельные сроки принятия решения о предоставлении банковских услуг;
- 7) порядок рассмотрения обращений Клиентов, возникающих в процессе предоставления банковских услуг;
- 8) права и обязанности Банка и Клиентов, их ответственность;
- 9) положение о порядке работы с Клиентами.

4. Правила содержат иные условия, требования и ограничения, которые Совет директоров Банка счел необходимым включить в настоящие Правила.

5. В Правилах устанавливаются общие (стандартные) условия проведения Банком операций для физических лиц. Конкретные условия проведения операций Банком по различным видам банковских операций и банковских продуктов определяются иными внутренними документами Банка, а также договорами, заявлениями, заключенными/поданными Клиентами.

6. Настоящие Правила являются открытой информацией и не могут являться предметом банковской или коммерческой тайны. Правила размещаются на интернет - ресурсе Банка www.altyn-i.kz и предоставляются по первому требованию Клиента.

7. В своей деятельности Банк и его работники соблюдают требования гражданского, налогового, банковского законодательства Республики Казахстан, законодательства Республики Казахстан о государственном регулировании, контроле и надзоре финансового рынка и финансовых организаций, законодательства Республики Казахстан о валютном регулировании и валютном контроле, о платежах и платежных системах, о пенсионном обеспечении, о рынке ценных бумаг, о бухгалтерском учете и финансовой отчетности, о кредитных бюро и формировании кредитных историй, о коллекторской деятельности, об обязательном гарантировании депозитов, о противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма, об акционерных обществах, и иных внутренних документов Банка.

8. Банк является участником системы обязательного гарантирования депозитов физических лиц и действует на основании свидетельства № 14 от 17 июля 2018, выданного организацией, осуществляющей обязательное гарантирование депозитов. Размер гарантируемой суммы определяется в соответствии с Законодательством Республики Казахстан.

Глава 2. Основные понятия и термины

9. Для целей Правил используются следующие основные понятия и термины:

1) **Банк** - АО «Altyn Bank» (ДБ China CITIC Bank Corporation Ltd), его филиалы/подразделения/работники;

2) **Агентство Республики Казахстан по финансовому мониторингу (далее - АФМ)** - государственный орган, осуществляющий финансовый мониторинг и принимающий иные меры по противодействию легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма, финансированию распространения оружия массового уничтожения в соответствии с Законодательством;

3) **Банковские услуги** - осуществление Банком банковских и иных операций, установленных Законодательством;

4) **Внутренний нормативный документ (далее - ВНД)** - письменный документ, утвержденный УКО/должностным лицом Банка в установленном порядке, устанавливающий, изменяющий или прекращающий общеобязательные нормы (правила) поведения, рассчитанный на многократное применение и обязательный для соблюдения/применения участниками внутрибанковских отношений при выполнении ими своих функций/ должностных обязанностей;

5) **Вклад (Депозит)** - деньги, передаваемые Клиентом Банку на условиях их возврата в номинальном выражении независимо от того, должны ли они быть возвращены по первому требованию или через какой-либо срок, полностью или по частям, с заранее оговоренной надбавкой (вознаграждением) либо без таковой, непосредственно Клиенту либо переданы по поручению третьим лицам;

6) **Декларация о присоединении к Комплексному договору (Декларация)** - письменное согласие Клиента на присоединение к Комплексному договору и Общим условиям и на обслуживание в Private Banking;

7) **Договор** - если не предусмотрено иное, любой из договоров:

- Договор текущего счета физического лица;
- Договор платежной карточки;
- Договор кредитной карточки для физических лиц;
- Договор вклада;
- Договор займа;
- Договор аренды сейфовой ячейки;

• иной договор, предусмотренный внутренними политиками, стандартами, и процедурами Банка, заключаемый в рамках Комплексного договора, в порядке, предусмотренном соответствующими Общими условиями;

8) **Законодательство** - действующее законодательство Республики Казахстан, а также международные договоры (соглашения, конвенции), ратифицированные Республикой Казахстан в установленном порядке;

9) **Заем** – сумма денег, выдаваемая Банком Клиенту на условиях срочности, платности и возвратности, и в некоторых случаях также означает заём на условиях обеспеченности в соответствии с условиями Договора;

10) **Заявление** - волеизъявление Клиента, предоставляющее полномочия Банку на совершение действий, связанных с установлением и/или осуществлением правоотношений по банковскому обслуживанию, изложенное в письменной /электронной форме;

11) **Клиент** - физическое лицо, являющееся потребителем банковских услуг либо намеревающееся воспользоваться банковскими услугами, также заключившее с Банком Комплексный договор, включающий в себя в качестве составных частей Общие условия, договоры/Заявления;

12) **Конвенция** - Конвенция о взаимной административной помощи по налоговым делам, ратифицированная Законом Республики Казахстан от 26 декабря 2014 года;

13) **Комплексный договор** - заключенный между Банком и Клиентом договор комплексного банковского обслуживания, включающий в себя в качестве составных частей

Общие условия, Договоры, Заявления, Декларацию (для клиентов Private Banking), Заявку-Анкету, любые Заявки, надлежащим образом заполненные Клиентом, уведомления направляемые Банком Клиенту, Договоры, заключенные с Клиентом в рамках Комплексного договора, Процедура безопасности, Положение, с изменениями и дополнениями, и любые дополнительные условия оказания Электронных банковских услуг, публикуемые/размещаемые на интернет-ресурсе Банка www.altyn-i.kz;

14) **Общие условия** - если не указано иное, любые из Общих условий, содержащих в себе ссылку на Комплексный договор и являющиеся его неотъемлемой частью, в том числе:

- Общие условия открытия, ведения и закрытия текущих счетов физических лиц, выпуска платежных карточек, проведения платежей и переводов денег, расчетно-кассового обслуживания путем личного присутствия Клиента в Банке, а также порядок открытия счета и выпуска платежных карточек посредством Системы удаленного доступа в целях предоставления электронных банковских услуг АО «Altyn Bank» (ДБ China CITIC Bank Corporation Ltd);

- Общие условия предоставления банковских займов физическим лицам АО «Altyn Bank» (ДБ China CITIC Bank Corporation Ltd);

- Общие условия открытия вкладов (депозитов) и условия проведения операций по вкладу (депозиту) АО «Altyn Bank» (ДБ China CITIC Bank Corporation Ltd);

- Общие условия выдачи и использования платежных карточек международных платежных систем АО «Altyn Bank» (ДБ China CITIC Bank Corporation Ltd);

- Общие условия предоставления сейфовых ячеек в аренду АО «Altyn Bank» (ДБ China CITIC Bank Corporation Ltd);

15) **ОЭСР** – Организация Экономического Сотрудничества и Развития;

16) **Рабочий день** – любой день кроме субботы, воскресенья и иных официальных выходных в Республике Казахстан, когда Банк открыт для проведения банковских операций, а также для приема и обработки указаний/распоряжений о приостановлении исполнения указаний Клиента;

17) **Система удаленного доступа – Сервис Altyn-i** - программно-аппаратный информационный комплекс Банка, обеспечивающий предоставление Банком Клиенту Электронных банковских услуг;

18) **Тарифы** - устанавливаемые Банком, действующие размеры комиссий Банка, взимаемых за оказываемые Банком банковские и иные услуги (Стандартные в процентном и/или денежном выражении либо Специальные тарифы) которые, если иное не предусмотрено Законодательством, могут изменяться Банком в одностороннем порядке, и размещенные на официальных интернет-ресурсе Банка www.altyn-i.kz. В тексте настоящих Правил под «Тарифами» понимаются тарифы, действующие на момент проведения соответствующей операции, оказания соответствующей услуги Банком Клиенту;

19) **Уполномоченный орган** – Национальный Банк Республики Казахстан и/или Агентство Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка;

20) **Уполномоченный коллегиальный орган (далее - УКО)** – Совет директоров, комитет при Совете директоров, Правление, комитет при Правлении;

21) **FATCA (Foreign Account Tax Compliance Act)** – федеральный закон США, который обязывает субъектов США, включая лиц, проживающих за пределами США, обладающих определенными критериями, предоставлять отчетность о своих иностранных финансовых счетах, а также обязывает иностранные финансовые институты предоставлять отчетность Службе Внутренних Доходов США о своих Клиентах, являющихся субъектами США;

22) **ФАТФ/FATF** - Группа разработки финансовых мер борьбы с отмыванием денег;

23) **Private Banking** - структурное подразделение Банка, оказывающее комплекс финансовых услуг через индивидуальную систему обслуживания.

Иные термины и понятия, используемые в настоящих Правилах, используются в значении, закрепленном в Законодательстве и\или ВНД Банка;

10. Для получения информации о действующих ставках и Тарифах на продукты, услуги Банка, а также дополнительной информации об операциях, проводимых Банком, об условиях проведения операций, в том числе не затронутых настоящими Правилами, Клиенты Банка вправе обратиться непосредственно в Банк, Филиалы Банка, контакт-центр Банка, либо ознакомиться с информацией, размещенной на интернет – ресурсе Банка www.altyn-i.kz.

Глава 3. Предельные сроки принятия решения о предоставлении банковских услуг

11. Банком устанавливаются предельные сроки рассмотрения Заявления (при необходимости подачи Заявления) и принятия решения о предоставлении банковских услуг по каждому виду банковских услуг (Приложение № 3 к настоящим Правилам), при условии предоставления Клиентом полного пакета документов, предусмотренных Законодательством и ВНД Банка.

12. В случаях, если Банку требуется проведение дополнительной проверки представленных Клиентом документов и сведений, получения подтверждения по информации или одобрения со стороны третьих лиц или иных должностных лиц и субъектов, а также в случае, если Клиентом запрашивается предоставление нестандартной банковской услуги, требующей дополнительного времени на изучение представленных документов, внутреннее согласование и одобрение УКО Банка, а также подготовку необходимых предварительных документов, Банк вправе установить более длительные сроки для рассмотрения Заявления и принятия решения о предоставлении банковской услуги, в соответствии с Приложением № 3 к настоящим Правилам, о чем уведомляет Клиента в порядке, установленном в Комплексном договоре, а также в соответствующих Общих условиях и ВНД Банка.

Глава 4. Предельные величины ставок и тарифов на проведение банковских операций

13. За проведение операций Банк взимает с Клиентов комиссии и вознаграждение в соответствии с действующими Тарифами Банка, которые устанавливаются Банком самостоятельно, с учётом норм и ограничений Законодательства.

14. Информация о ставках и Тарифах поддерживается Банком в актуальном состоянии с указанием сведений о дате внесения изменений в действующие ставки и тарифы, номера внутреннего документа и органа, принявшего данные изменения.

15. Предельные величины ставок и тарифов на проведение банковских операций описаны в Приложении №2 к настоящим Правилам.

16. Клиент гарантирует оплату услуг Банка, а также компенсацию всех затрат, понесенных Банком в связи с исполнением им инструкций/распоряжений Клиента, в тех размерах и на тех условиях, которые предусматриваются Тарифами Банка, действующими на дату оказания Банком соответствующей услуги, если иное не установлено Действующим законодательством. Оплата услуг производится либо безналичным перечислением по банковским реквизитам, либо через кассу Банка наличными, либо прямым дебетованием банковских счетов Клиента в Банке в соответствии с Комплексным договором, Общими Условиями.

Глава 5. Предельные суммы и сроки принимаемых Вкладов и предоставляемых Займов

17. Банк предоставляет различные инструменты кредитования/финансирования на

условиях возвратности, срочности, платности в порядке, установленном Законодательством и ВНД Банка.

18. Предельная сумма Займа по одному Заемщику определяется в соответствии с Законодательством. Предельные суммы и сроки по Займам и Вкладам указаны в Приложении № 1 к настоящим Правилам.

19. Предельная сумма принимаемого Вклада (депозита) определяется Банком в зависимости от срока и валюты Вклада (депозита), других существенных условий сделки, а также требованиями Законодательства.

20. Детальные условия по Вкладам (депозитам) и Займам для Клиента устанавливаются Банком в соответствующих Договорах, Общих условиях и/или Тарифах Банка.

Глава 6. Предельные величины ставок вознаграждения по Вкладам и Займам

21. Ставка вознаграждения по Займу, Вкладу определяется в Договоре в соответствии с утвержденными УКО Банка условиями. При этом предельные величины (нижние и верхние границы) годовой процентной ставки вознаграждения не могут быть ниже/выше размеров, установленных в Приложении №1 к настоящим Правилам.

Глава 7. Условия начисления и выплаты вознаграждения по Вкладам и Займам

7.1 Условия начисления вознаграждения по Вкладам

22. Годовая эффективная ставка вознаграждения исчисляется в соответствии с требованиями, установленными Законодательством.

23. Вознаграждение по Вкладу начисляется со дня поступления суммы Вклада и последующих дополнительных взносов (при наличии) на сберегательный счет, исходя из срока и суммы Вклада, по ставке, указанной в соответствующем Договоре.

24. Начисление вознаграждения производится ежедневно в валюте Вклада. Наличие и периодичность капитализации вознаграждения по каждому виду Вклада, а также порядок выплаты вознаграждения отражается в Договоре.

25. В случае, если день, в который должно быть начислено/выплачено вознаграждение, приходится на не Рабочий день, то вознаграждение начисляется/выплачивается на следующий Рабочий день.

7.2 Условия начисления вознаграждения по Займам

26. Вознаграждение по Займу начисляется со дня выдачи Займа. Вид ставки вознаграждения и ее размер по Займам указывается в Договоре.

Глава 8. Требования к принимаемому Банком обеспечению

27. Возвратность Займов может обеспечиваться залогом имущества, гарантией, поручительством и другими способами, предусмотренными Законодательством и соответствующим Договором.

28. В залог принимается имущество, не изъятое из гражданского оборота и не ограниченное в обороте. Движимое и недвижимое имущество должно быть зарегистрировано на территории РК, принятие в залог имущества, зарегистрированного за рубежом, рассматривается индивидуально, в соответствии с требованиями Законодательства и ВНД Банка. К имуществу, предлагаемому в качестве обеспечения, предъявляются следующие общие требования (включая, но не ограничиваясь, по решению УКО Банка):

1) имущество должно обладать ликвидностью, обеспечиваемой достаточной стабильностью цен и сложившейся конъюнктурой рынка на такое имущество;

2) имущество должно быть свободно от обременений, прав и требований третьих лиц, за исключением случаев, когда УКО Банка принимается решение о принятии в залог

имущества в порядке перезалога;

3) обязательное наличие всех правоустанавливающих и технических документов, определенных ВНД Банка, необходимых для определения рыночной, залоговой или иной стоимости и регистрации права залога на имущество;

4) обеспечение сохранности залогового имущества осуществляется залогодателем. Банк осуществляет охрану залогового имущества в случае необходимости в соответствии с требованиями Законодательства и договором залога за счет Банка или заемщика/залогодателя;

5) в случае принятия в качестве залога права аренды (пользования) движимого и недвижимого имущества, срок окончания аренды (пользования) на момент выдачи займа должен быть позже срока его погашения на 30 (тридцать) процентов;

6) страхование любого вида имущества (за исключением земельных участков), выступающего в качестве залогового обеспечения, производится заемщиком (залогодателем), и является обязательным условием Банка.

29. Виды имущества, принимаемого и не принимаемого в залог, определяются в Залоговой политике Банка.

30. Решение о возможности (целесообразности) принятия того или иного обеспечения принимается УКО Банка.

Глава 9. Порядок рассмотрения обращений Клиентов, возникающих в процессе предоставления банковских услуг

31. Общие требования к порядку рассмотрения обращений Клиентов, возникающих в процессе предоставления банковских услуг, а также права и обязанности Клиентов и Банка регулируются Законодательством и ВНД Банка.

32. Обращения, поданные в Банк в порядке, установленном Законодательством, и соответствующие требованиям Законодательства, подлежат приему, регистрации, учету и рассмотрению в соответствии с ВНД Банка. Способы приема обращений\жалоб Клиентов.

Обращения Клиентов могут быть получены:

1) Устно или письменно при обращении Клиента в Филиал/Отделение Банка либо в головной офис Банка;

2) Устными обращениями, поступившими по телефону в Управление розничного клиентского сервиса (далее – УРКС). При этом осуществляется запись телефонного разговора с Клиентом с уведомлением его об этом в начале разговора;

3) Письменно при получении Банком сообщения по электронной почте и/или прикрепленного к сообщению файла с подписью Клиента и без нее, на адрес: retail.service@altynbank.kz, info@altyn-i.kz, status@altynbank.kz, collections@altynbank.kz, info@altynbank.kz;

4) Письменно при получении Банком письма почтовой связью на юридический адрес Банка;

5) Письменно при получении Банком сообщения, направленного Клиентом посредством Сервиса Altyn-i;

6) Письменно через интернет – ресурсы официальных страниц Банка (Facebook, Instagram);

7) Письменно при получении запроса от Уполномоченного органа с требованием о предоставлении ответа на поданное Клиентом Обращение\жалобу в Уполномоченный орган;

8) Устно или письменно в рамках встречи работников Департамента по работе с проблемными кредитами с клиентом в офисе Банка;

33. Письменное обращение должно быть подписано физическим лицом или его уполномоченным лицом и содержать следующую информацию:

1) фамилию, имя, отчество Клиента, номер банковского счета (при наличии), контактный телефонный номер Клиента, индивидуальный идентификационный номер (при его наличии), почтовый адрес;

2) предмет обращения (суть и детали обращения);

3) фамилию, имя, подпись уполномоченного лица, принявшего обращение.

34. Ответ на полученное обращение представляется Банком в соответствии с требованиями Законодательства и ВНД Банка в течение 15 (пятнадцати) календарных дней с даты поступления обращения. В случае необходимости сбора дополнительной информации для предоставления ответа, Банк может продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 (тридцать) календарных дней, о чем сообщается Клиенту в течение 3 (трех) календарных дней со дня продления срока рассмотрения.

35. В случае недостаточности информации, изложенной в обращении, Банк вправе запросить у Клиента дополнительную информацию/документы.

36. Порядок и сроки рассмотрения Заявлений, обращений Клиентов по транзакциям, связанным с обслуживанием платежных карточек, регулируются соответствующими ВНД Банка, Комплексным договором, Общими условиями.

37. Обращения, по которым невозможно установить авторство, отсутствуют подпись, в том числе электронная цифровая подпись, контактные данные и почтовый адрес заявителя, и иные сведения, позволяющие их установить, признаются анонимными и принимаются для сведения, без осуществления обратной связи и уведомления Клиента о результатах рассмотрения. Срок исполнения в данном случае не указывается. В случае, когда в анонимном обращении содержатся сведения о готовящихся или совершенных преступлениях либо об угрозе безопасности работников Банка, а также информация по легализации (отмыванию) денег и финансированию терроризма, такие обращения подлежат немедленному перенаправлению в профильное подразделение Банка в соответствии с их компетенцией. Анонимные обращения Клиентов регистрируются в соответствии с ВНД Банка.

38. Банк обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений физических лиц, информирует Клиентов о результатах рассмотрения их обращений и принятых мерах.

39. Письменный ответ Клиенту о результатах рассмотрения обращения предоставляется на государственном языке или языке обращения и содержит обоснованные и мотивированные доводы на каждую изложенную Клиентом просьбу, требование, ходатайство, рекомендацию и иной вопрос со ссылкой на соответствующие требования Законодательства, ВНД Банка, договоров, имеющих отношение к рассматриваемому вопросу, а также на фактические обстоятельства рассматриваемого вопроса с разъяснением его права на обжалование принятого решения.

40. Ответ на устный запрос предоставляется в устной форме. Обращения Клиентов по телефону регистрируются. Устные Обращения, рассматриваются незамедлительно и если есть такая возможность, то ответ на устное обращение клиента предоставляется сразу.

Глава 10. Положение о порядке работы с Клиентами

41. Порядок взаимодействия с Клиентами в части оказания банковских услуг описан в Комплексном Договоре, а также в соответствующих Общих условиях и ВНД Банка.

42. Сроки рассмотрения заявлений о предоставлении банковской услуги по каждому виду банковской услуги указаны в Приложении № 3 к настоящим Правилам.

43. Банк вправе отказать в заключении и/или расторгнуть в одностороннем порядке Договор, а также отказать в оказании/предоставлении банковской услуги (продукта) в случаях и при условии:

- непредставления Клиентом и/или его представителем документов, запрашиваемых Банком в соответствии с Законодательством и ВНД Банка;
- представления Клиентом и/или его представителем недействительных (утраченных, с истекшим сроком действия) или недостоверных документов и сведений;
- невозможности установления предполагаемой цели и характера деловых отношений;
- наличия сведений о Клиенте и/или его представителе в перечне АФМ, списке лиц с негативной деловой репутацией, размещенному на веб-портале Национального Банка Республики Казахстан, внутренним Stop-листом Банка;
- если одной стороной/участником операции/сделки или обязательства по сделке является лицо, зарегистрированное/находящееся в стране со значительными рисками отмывания денег/финансирования терроризма, определенной международной организацией или иностранным государством (списки OFAC, ФАТФ, ООН), либо если в исполнении этой операции/сделки участвует такое лицо;
- если банковский документ подписан не Клиентом (и/или неуполномоченным лицом Клиента) и/или образец подписи и оттиск печати не соответствуют данным из документа с образцами подписей и оттиска, имеющимся в Банке;
- наличия подозрений о том, что деловые отношения могут использоваться Клиентом в целях легализации (отмывания) доходов, полученных преступным путем, или финансирования терроризма;
- в иных случаях, предусмотренных Законодательством, Договорами, заключенными с Клиентом.

44. При наличии вопросов и предложений Клиенты могут обратиться в Банк любым удобным для них способом:

- посредством обращения в филиал/отделение Банка;
- посредством устных обращений по телефону в Контакт-центр Банка (запись телефонных разговоров с Клиентом производится с согласия Клиента при уведомлении об этом в начале разговора);
- посредством электронной почты, а также почтовой связью или посредством системы дистанционного электронного банковского обслуживания;
- через официальные страницы Банка в социальных сетях;
- онлайн-чат;
- видеозвонок;
- на бумажном носителе;
- интернет - ресурс Банка www.altyn-i.kz;
- в личном кабинете Сервиса Altyn-i.

Глава 11. Права и обязанности Банка и Клиента, их ответственность

45. Банк и Клиенты имеют права, несут обязанности и ответственность в соответствии с Законодательством и условиями Договоров, заключенных между Банком и Клиентом.

46. Договоры между Банком и Клиентами заключаются по формам Договоров, разработанным и утвержденным УКО Банка.

47. Банк и Клиенты обязаны соблюдать условия Договоров, по которым предоставляются банковские услуги, исполнять обязанности, возложенные на них условиями таких Договоров.

48. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязанностей, предусмотренных Договорами, Банк и Клиенты несут ответственность, предусмотренную Законодательством и условиями соответствующих Договоров.

49. Банк соблюдает требования по противодействию легализации (отмыванию) доходов, полученных незаконным путем, и финансированию терроризма, и вправе вводить определенные требования, запреты и ограничения к проводимым Клиентами операциям, предусмотренные Законодательством и ВНД Банка.

50. При осуществлении валютных операций Клиентов, в том числе по поручениям Клиентов, Банк, как агент валютного контроля, обязан осуществлять контроль за соблюдением требований валютного Законодательства Республики Казахстан, а также сообщать о ставших ему известных фактах нарушений валютного Законодательства, допущенных Клиентами, в Национальный банк Республики Казахстан, другие органы валютного контроля, и правоохранительные органы в соответствии с полномочиями, установленными законами Республики Казахстан.

51. Резиденты и нерезиденты, осуществляющие валютные операции, обязаны предоставлять органам и агентам валютного контроля все запрашиваемые документы и информацию по проводимым ими валютным операциям, указывать цель платежей и переводов денег по проводимым валютным операциям, а также представлять документы, подтверждающие указанные цели платежей и переводов денег, в целях исполнения требований, установленных Законодательством.

52. Банк принимает меры по надлежащей проверке своих Клиентов (их представителей) и бенефициарных собственников до установления деловых отношений в соответствии с ВНД Банка.

53. Банк вправе требовать от Клиента (его представителя) представления сведений и документов, необходимых для идентификации Клиента (его представителя), выявления бенефициарного собственника, а также предоставления сведений о налоговом резидентстве, роде деятельности и источнике финансирования совершаемых операций, документов, связанных с проведением операций при условии наличия письменного согласия Клиента на сбор и обработку персональных данных согласно Законодательству.

54. Банк вправе отказать в установлении деловых отношений с любым физическим лицом, отказать в проведении операции Клиента с деньгами и (или) иным имуществом, если такой отказ обусловлен одним (или несколькими) из следующих обстоятельств:

1) Действием международных экономических санкций в отношении стран, физических и юридических лиц, указанных в списке OFAC (Office of Foreign Assets Control), Совета безопасности ООН, а также санкций, установленных Европейским Союзом и межправительственной организацией FATF (Financial Action Task Force), списком лиц с негативной деловой репутацией, размещенному на веб-портале Национального Банка Республики Казахстан, внутренним Stop-листом Банка;

2) Требованиями Законодательства, в том числе требованиями законодательства Республики Казахстан о противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем и финансированию терроризма, страны резидентства Клиента или его контрагента;

3) В случае наличия подозрений о том, что деловые отношения могут использоваться клиентом в целях легализации (отмывания) доходов, полученных преступным путем, или финансирования терроризма;

4) Требованиями внутренних нормативных документов Банка.

Отказ от проведения, а также приостановление операций с деньгами и (или) иным имуществом в соответствии с Законом Республики Казахстан «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию

терроризма» не являются основаниями для гражданско-правовой ответственности Банка за нарушение условий соответствующих договоров (обязательств).

При этом Банк не несет ответственности за убытки Клиента, причиненные отказом Банка, банка-корреспондента Банка, участвующего в операции, в исполнении или прекращении исполнения платежных инструкций Клиента и/или удержанием банком-корреспондентом Банка денег Клиента, в связи с исполнением законодательства Республики Казахстан и международных норм о противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем и финансирования терроризма.

В случае предоставления в АФМ информации, сведений и документов в соответствии с Законодательством Республики Казахстан о противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем и финансирования терроризма, Банк и его должностные лица не несут ответственности, предусмотренной законами Республики Казахстан, а также гражданско-правовым договором.

55. Клиенты (их представители) обязаны предоставлять Банку информацию и документы, необходимые для исполнения ими обязанностей, предусмотренных Законодательством, включая информацию о бенефициарных собственниках.

56. Банк отказывает клиенту в установлении деловых отношений в случае невозможности принятия следующих мер по идентификации клиента (представителя):

- фиксирование сведений, необходимых для идентификации физического лица;
- установление предполагаемой цели и характера деловых отношений.

57. Банк отказывает клиенту в проведении операций с деньгами и (или) иным имуществом в случае невозможности принятия мер по проверке достоверности и обновлению сведений о клиенте (его представителе).

58. Банк вправе в соответствии с действующим законодательством приостановить проведение операций с деньгами и (или) иным имуществом, а также прекратить деловые отношения с клиентом в случае наличия сведений о клиенте и/или его представителе в перечне АФМ, списке лиц с негативной деловой репутацией, размещенному на веб-портале Национального Банка Республики Казахстан, внутренним Stop-листом Банка, а также наличия подозрений о том, что деловые отношения используются клиентом в целях легализации (отмывания) доходов, полученных преступным путем, или финансирования терроризма.

59. Банк вправе прекратить деловые отношения с Клиентом в случаях:

- возникновения в процессе изучения операций, совершаемых Клиентом, подозрений о том, что деловые отношения используются Клиентом в целях легализации (отмывания) доходов, полученных преступным путем, или финансирования терроризма;
- неоднократных отказов в проведении расходных операций по банковскому счету либо приостановления всех операций по банковским счетам Клиента;
- в случае невозможности принятия мер по проверке достоверности и обновлению сведений о Клиенте (его представителе) и бенефициарном собственнике, а также в случае возникновения в процессе изучения операций, совершаемых Клиентом, подозрений о том, что деловые отношения используются Клиентом в целях легализации (отмывания) доходов, полученных преступным путем, или финансирования терроризма;
- предусмотренных условиями заключенных Договоров, Общими условиями, Комплексным договором и Законодательством.

60. Банк обязан принять меры по замораживанию операций с деньгами и (или) иным имуществом, блокировать счета Клиентов в Банке в случаях, установленных Законодательством и ВНД Банка.

61. Банк вправе совершать любые действия, не противоречащие Законодательству, для защиты собственных прав и интересов, ущемленных или нарушенных вследствие неисполнения или ненадлежащего исполнения Клиентом обязательств по соглашениям (договорам), без необходимости предварительного уведомления Клиента. При этом Клиент оплачивает все связанные с этим расходы Банка, включая без ограничения административные, судебные и юридические расходы.

Глава 12. О выполнении требований Закона Соединенных Штатов Америки «О налоговом контроле иностранных счетов» (Foreign Account Tax Compliance Act) и Конвенции о взаимной административной помощи по налоговым делам, ратифицированная Законом Республики Казахстан от 26 декабря 2014 года

62. В соответствии с требованиями Закона Соединенных Штатов Америки «О налоговом контроле иностранных счетов» Банк является финансовой организацией, на которую распространяются требования и санкции, установленные FATCA.

63. В целях соблюдения требований Конвенции о взаимной административной помощи по налоговым делам, ратифицированной Законом Республики Казахстан от 26 декабря 2014г., Банк осуществляет сбор сведений о физических лицах-нерезидентах, которые являются подотчетными лицами ОЭСР.

64. В соответствии с требованиями FATCA и Конвенции, Банк до установления деловых отношений с Клиентами осуществляет процедуры идентификации с целью определения принадлежности Клиента к налогоплательщикам Соединенных Штатов Америки (далее – США) и выявления статуса «подотчётное лицо ОЭСР» посредством Анкеты по FATCA/Формы самосертификации ОЭСР, заполняемой Клиентом, фиксирования и анализа сведений, предоставляемых Клиентом, а также проведения процедур надлежащей проверки действующих Клиентов.

65. Банк осуществляет идентификацию физических лиц, являющихся налогоплательщиками США/ОЭСР, на основании внутренних процедур, утвержденных УКО Банка.

66. Банком осуществляется сбор дополнительных документов от Клиентов, физических лиц, являющихся налогоплательщиками США/ОЭСР. Сведения о Клиентах, являющихся налогоплательщиками США/ОЭСР (фамилия, имя, отчество (при наличии), адрес, номер налоговой регистрации в США/ОЭСР (TIN), остатки и движения по Счетам) ежегодно направляются в уполномоченный орган в соответствии с Кодексом Республики Казахстан «О налогах и других обязательных платежах в бюджет».

67. В целях соответствия требованиям FATCA/Конвенции, Банк вправе отказать в установлении деловых (договорных) отношений или прекратить деловые (договорные) отношения с Клиентом в случаях, установленных ВНД Банка.

Глава 13. Заключительные положения

68. Правила вступают в силу с момента их утверждения Советом директоров Банка и будут считаться действительными до их замены обновленными Правилами, или же их официального признания недействительными решением Совета директоров Банка.

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

Предельные суммы, сроки и ставки вознаграждения по Займам и Вкладам

1.1 Предельные нижние и верхние границы сумм принимаемых Вкладов:

- KZT: min – KZT 1000, max – без ограничений
- USD: min – USD 10, max – без ограничений
- GBP: min – GBP 10, max – без ограничений
- EUR: min – EUR 10, max – без ограничений
- RUB: min – RUB 1000, max – без ограничений
- CNY: min – CNY -10, max – без ограничений

1.2 Предельные нижние и верхние границы сроков принимаемых Вкладов:

- KZT: min – овернайт, max – 18 лет
- USD: min – овернайт, max – 18 лет
- GBP: min – овернайт, max – 18 лет
- EUR: min – овернайт, max – 18 лет
- RUB: min – овернайт, max – 18 лет
- CNY: min – овернайт, max – 18 лет

1.3 Предельные нижние и верхние границы ставок вознаграждения по принимаемым Вкладам с начислением вознаграждения:

- min – 0%, max – в пределах, установленных Казахстанским фондом гарантирования депозитов максимальных ставок вознаграждения по вновь привлекаемым депозитам физических лиц в тенге и иностранной валюте.

1.4 Предельные нижние и верхние границы сумм предоставляемых Займов:

- KZT: min – KZT 1000, max – по договоренности с Клиентом
- USD: min – USD 100, max – по договоренности с Клиентом
- GBP: min – GBP 100, max – по договоренности с Клиентом
- EUR: min – EUR 100, max – по договоренности с Клиентом
- RUB: min – RUB 1000, max – по договоренности с Клиентом

1.5 Предельные нижние и верхние границы сроков предоставляемых Займов:

- KZT: min – овернайт, max – 25 лет
- USD: min – овернайт, max – 25 лет
- GBP: min – овернайт, max – 25 лет
- EUR: min – овернайт, max – 25 лет
- RUB: min – овернайт, max – 25 лет

1.6 Предельные нижние и верхние границы ставок вознаграждения* по предоставляемым Займам

- KZT: min – 0%, max – 56%
- USD: min – 0%, max – 56%
- GBP: min – 0%, max – 56%
- EUR: min – 0%, max – 56%
- RUB: min – 0%, max – 56%

* ГЭСВ (годовая эффективная ставка вознаграждения) не более установленной Законодательством.

Данные ставки вознаграждения, сроки и суммы являются предельными и не подлежат применению к конкретным сделкам. Банк в указанных пределах самостоятельно, в зависимости от конкретных условий и факторов (кредитоспособность Клиента, текущая ситуация на рынках, пр.), устанавливает суммы, сроки и ставки вознаграждения, которые он может предложить Клиенту.

Приложение №2
к Правилам об общих условиях проведения
операций для Физических лиц

Пределные величины ставок и тарифов на проведение банковских операций

№	Наименование тарифа	Пределные величины		Примечание
1.	Общие тарифы			
1.1.	Открытие, закрытие и ведение банковских счетов	Минимальная величина	Максимальная величина	
	Открытие банковского счета	0 KZT	500 000 KZT	
	Обслуживание банковского счета	0 KZT	500 000 KZT	
	Обслуживание неактивного текущего счета	0 KZT	500 000 KZT	
	Обслуживание банковского счета/счетов на основании доверенности	0 KZT	500 000 KZT	
	Комиссия за закрытие банковского счета	0 KZT	1 000 000 KZT	
	Пополнение банковского счета/карты	0% и/или 0 KZT	30% и/или 1 000 000 KZT	от суммы зачисления
	Снятие наличных денег	0% и/или 0 KZT	30% и/или 2 000 000 KZT	от суммы снятия
	Оплата услуг (Обработка платежных документов при оплате коммунальных, телекоммуникационных и иных услуг)	0% и/или 0 KZT	20% и/или 1 000 000 KZT	от суммы оплаты
	Обслуживание текущего счета (с подключением к услуге SMS-оповещений)	0 KZT	500 000 KZT	
	Услуга push/СМС уведомлений	0 KZT	500 000 KZT	
	Обслуживание пакета услуг	0 KZT	500 000 KZT	
1.2.	Платежные карты (дебетовые/кредитные)			
	Обслуживание основной/дополнительной карточки	0 KZT	500 000 KZT	
	Выпуск/перевыпуск основной/дополнительной карточки	0 KZT	500 000 KZT	
	Срочный выпуск/перевыпуск основной/дополнительной карточки	0 KZT	500 000 KZT	
	Смена ПИН-кода/ Сброс счетчика ПИН-кода	0 KZT	100 000 KZT	
	Изменение суточных лимитов и ограничений по платежным карточкам	0 KZT	100 000 KZT	

	Снятие наличных денег в банкоматах/ POS терминалах	0% и/или 0 KZT	20% и/или 1 000 000 KZT	от суммы снятия
	Запрос баланса в банкоматах	0 KZT	100 000 KZT	
	Запрос мини-выписки (последние 10 транзакций) через банкоматы	0 KZT	100 000 KZT	
	Комиссия за безналичную оплату (POS/Интернет и т.д.)	0% и/или 0 KZT	20% и/или 300 000 KZT	от суммы покупки
	Блокирование карточки	0 KZT	100 000 KZT	
	Переводы с карты на карту	0% и/или 0 KZT	30% и/или 700 000 KZT	от суммы зачисления
	Закрытие карточки	0 KZT	700 000 KZT	
	Увеличение/уменьшение кредитного лимита	0% и/или 0 KZT	30% и/или 700 000 KZT	от суммы кредитного лимита
1.3.	Переводы / Платежи			
	Внутрибанковский перевод между счетами клиентов в Банке	0% и/или 0 KZT	20% и/или 500 000 KZT	от суммы перевода
	Исходящие платежи и переводы в тенге	0 % и/или 0 KZT	20% и/или 500 000 KZT	от суммы перевода
	Исходящие платежи и переводы в иностранной валюте, комиссия за счет бенефициара (получателя) (BEN/SHA)	0% и/или 0 KZT	30% и/или 700 000 KZT	от суммы зачисления
	Исходящие платежи и переводы в иностранной валюте, комиссия за счет отправителя (OUR)	0% и/или 0 KZT	30% и/или 700 000 KZT	от суммы зачисления
	Исходящие платежи и переводы в иностранной валюте, гарантированный платеж (OUR OUR)	0% и/или 0 KZT	30% и/или 700 000 KZT	от суммы зачисления
	Входящие платежи и переводы в национальной валюте	0% и/или 0 KZT	30% и/или 700 000 KZT	от суммы зачисления
	Входящие платежи и переводы в иностранной валюте	0% и/или 0 KZT	30% и/или 700 000 KZT	от суммы зачисления
	Любое изменение/отмена/корректировка платежа или транзакции по запросу клиента	0% и/или 0 KZT	30% и/или 700 000 KZT	от суммы зачисления
	Возврат входящего международного платежа	0% и/или 0 KZT	30% и/или 700 000 KZT	от суммы зачисления
	Установка постоянного поручения клиента	0 KZT	700 000 KZT	
	Переводы без открытия счета			согласно тарифам платежной системы

	Предоставление подтверждения платежного перевода (SWIFT перевода)	0 KZT	700 000 KZT	
1.4.	Выписки/Справки			
	Выписка по счету по запросу клиента на бумажном носителе/ в электронном виде	0 KZT	700 000 KZT	
	Справка о подтверждении баланса и/или о наличии счета/счетов на бумажном носителе/ в электронном виде (с НДС)	0 KZT	700 000 KZT	
	Справка с предоставлением расшифровки и/или подтверждения транзакции по карте (дата, номер банкомата, время транзакции, код авторизации) (с НДС)	0 KZT	700 000 KZT	
	Справка о ссудной задолженности на бумажном носителе/в электронном виде (с НДС)* *на основании письменного заявления клиента после полного погашения займа, справка об отсутствии ссудной задолженности предоставляется бесплатно	0 KZT	700 000 KZT	
1.5.	Прочие услуги			
	Форварды			согласованному форвардному курсу
	Прием на инкассо неплатежных и сомнительных банкнот, замена неплатежных и сомнительных банкнот на платежные банкноты	0%	30%	от номинальной стоимости предъявленных банкнот
	Размен/укрупнение купюр одного достоинства на другую	0 KZT	700 000 KZT	
	Курьерские услуги (по Казахстану/международные) при отправке оригиналов документов, выписок, справок, платежной карточки/ ПИН-кода/ по Казахстану или за пределы Казахстана (с НДС)	0 KZT	100 000 KZT	в соответствии с тарифами на курьерские, почтовые услуги
	Консультационные услуги по вопросам, связанным с финансовой деятельностью (с НДС)	0 KZT	700 000 KZT	

	Регистрация доверенности в отделении Банка на управление (с НДС)	0 KZT	100 000 KZT	
2.	Займы			
	Комиссия за организацию займа. Примечание: Комиссия взимается в случае предоставления займа	0%	20%	от суммы займа за организацию займа
	Комиссия за рассмотрение заявления и документов на получение займа	0 KZT	700 000 KZT	за рассмотрение заявления и документов на получение займа
	Комиссии за изменение условий предоставленного займа: графика погашения; валюты займа; ставки вознаграждения; методов погашения займа;	0% и/или 0 KZT	20% и/или 700 000 KZT	от суммы остатка основного долга
	Комиссии за рассмотрение вопросов по: (с НДС) изменению условий, связанных с заемщиком (созаемщиком), гарантом (поручителем) по инициативе заемщика (созаемщика), гаранта (поручителя); изменению условий обременения предмета залога по займу, а также при замене предмета залога; замене залогодателя; выдаче по заявлению клиента правоустанавливающих документов на предмет залога, содержащихся в кредитном досье клиента; выдаче по заявлению клиента справки о согласии на регистрацию (снятие с регистрации) по месту жительства физического лица, на узаконение перепланировок, построек, пристроек, произведенных на территории залогового обеспечения; оказанию услуг по оформлению права собственности	0% и/или 0 KZT	20% и/или 700 000 KZT	от суммы остатка основного долга

	и (или) права залога на имущество, введенное в эксплуатацию при смене залогодателя; оказанию услуг по изменению целевого назначения недвижимого имущества, разделению земельных участков на доли; выдаче по заявлению клиента справки о разрешении на замену регистрационного номера транспортного средства, являющегося залоговым обеспечением, на переоформление свидетельства о регистрации транспортного средства, на восстановление утерянных документов по транспортному средству;			
	Комиссия за выдачу по заявлению клиента справки о ссудной задолженности по займу (с НДС)	0% и/или 0 KZT	20% и/или 700 000 KZT	от суммы остатка основного долга
	Комиссия за частичное/полное/досрочное погашение займа	0% и/или 0 KZT	20% и/или 700 000 KZT	от суммы остатка основного долга
3.	Сейфовые операции			
	Аренда, пролонгация аренды ячейки с НДС	0 KZT	10 000 000 KZT	по всем размерам и срокам
	Замена замка при утере/порче/повреждении замка/ключей по вине клиента (с НДС)	0 KZT	500 000 KZT	
	Ответственное хранение имущества клиента в кладовой Банка при принудительном вскрытии сейфа (с НДС)	0 KZT	500 000 KZT	за каждый день хранения
	Вскрытие ячейки (с НДС)	0 KZT	1 000 000 KZT	

Приложение №3
к Правилам об общих условиях проведения
операций для физических лиц

Предельные сроки принятия решений о предоставлении банковских услуг

Вид услуг	Предельные сроки
Услуги по займам	
Принятие решения о предоставлении кредитного продукта	В течение 30 рабочих дней
Пересмотр условий предоставленного Займа	В течение 15-ти рабочих дней
Пересмотр условий, связанных с заемщиком (созаемщиком), гарантом (поручителем) по инициативе заемщика (созаемщика), гаранта (поручителя), а также предмета залога по Займу	В течение 15-ти рабочих дней
Полное/частичное досрочное погашение займа	В течение 10-ти рабочих дней
Выдача по заявлению клиента справки о согласии на регистрацию (снятие с регистрации) по месту жительства физического лица, на узаконение перепланировок, построек, пристроек, произведенных на территории залогового обеспечения	В течение 10-ти рабочих дней
Выдача дубликата документов	В течение 10-ти рабочих дней
Выдача копии документов (без нотариального заверения)	В течение 10-ти рабочих дней
Выдача по заявлению клиента письма для высвобождения залога из под обременения	В течение 10-и рабочих дней
Выдача по заявлению клиента оригиналов/нотариально заверенных копий правоустанавливающих документов залоговой недвижимости, договоров и дополнительных соглашений	В течение 10-и рабочих дней
Счета/карты	
Открытие текущего счета	В течение 3-х рабочих дней
Закрытие текущего счета	В течение 30-ти рабочих дней
Открытие вклада (депозита)	В течение 3-х рабочих дней
Закрытие вклада (депозита)	В течение 5-ти рабочих дней
Выпуск/перевыпуск дебетовой/кредитной карточки	В течение 10-ти рабочих дней
Закрытие дебетовой/кредитной карточки	В течение 45 календарных дня
Кассовые операции	
Внос наличных денег	В течение 1-го рабочего дня
Снятие наличных денег	По предварительной заявке до 3-х рабочих дней
Переводы/Платежи	

Внутренний перевод между счетами клиентов Банка	В течение 1-го рабочего дня
Конвертация, конверсия между счетами клиента в Банке	В течение 1-го рабочего дня
Исходящие платежи и переводы в национальной валюте	В течение 1-го рабочего дня
Исходящие платежи и переводы в иностранной валюте	В течение 3-х рабочих дней
Установка постоянного поручения Клиента	В течение 3-х рабочих дней
Входящие платежи и переводы в национальной валюте	В течение 1-го рабочего дня
Входящие платежи и переводы в иностранной валюте	В течение 3-х рабочих дней
Возврат входящего международного платежа при некорректных реквизитах	В течение 7-ми рабочих дней
Исполнение любого изменения/ отмены/ корректировки платежа или транзакции по запросу клиента	В течение 3-х рабочих дней
Переводы с дебетовой/кредитной карточки	В течение 3-х рабочих дней
Переводы без открытия счета	В течение 3-х рабочих дней
Подтверждение платежного перевода системой SWIFT	В течение 10-ти рабочих дней
Справки	
Выписка по счету– по запросу клиента	В течение 3-х рабочих дней
Справка о подтверждении баланса и/или о наличии счета/счетов	В течение 3-х рабочих дней
Справка с предоставлением расшифровки и/или подтверждения транзакции по карте (дата, номер банкомата, время транзакции, код авторизации)	В течение 3-х рабочих дней
Справка о ссудной задолженности	В течение 3-х рабочих дней
Курьерские услуги при отправке платежной карточки, справок, выписок и других документов: - по Казахстану - международные	В течение 10-ти рабочих дней по Казахстану В течение 14-ти рабочих дней международные
Сейфовые операции	
Заключение договора аренды ячейки	В течение 3-х рабочих дней
Пролонгация аренды ячейки	В течение 3-х рабочих дней
Замена замка при утере/порче/повреждении замка/ключей по вине Клиента	До 3-х месяцев
Вскрытие ячейки	До 3-х месяцев
Приостановление/прекращение осуществления сейфовых операций	В течение 30-ти календарных дней