

ПРАВИЛА
об общих условиях осуществления банковских и иных операций в
АО «Altyn Bank» (ДБ China CITIC Bank Corporation Ltd)

Структурный элемент	Заголовок (при наличии)	№ стр.
Глава 1	Общие положения.	1
Глава 2	Термины и определения.	2
Глава 3	Предельные суммы и сроки Депозитов и займов.	5
Глава 4	Предельные величины ставок вознаграждения по Депозитам и займам.	5
Глава 5	Условия выплаты вознаграждения по Депозитам и займам.	5
Глава 6	Требования к принимаемому Банком обеспечению.	6
Глава 7	Предельные величины ставок и тарифов на проведение банковских операций.	7
Глава 8	Предельные сроки принятия решения о предоставлении банковских услуг.	7
Глава 9	Порядок рассмотрения Обращений потребителей банковских услуг, возникающих в процессе предоставления банковских услуг.	7
Глава 10	Права и обязанности Банка и потребителя банковских услуг, их ответственность.	10
Глава 11	Порядок открытия, ведения и закрытия банковских счетов.	13
Глава 12	Условия предоставления финансовых продуктов, связанных с приемом Вкладов (Депозитов), включая порядок и сроки заключения договоров банковского вклада, условия начисления и выплаты вознаграждения, условия и порядок досрочного расторжения.	16
Глава 13	Условия предоставления финансовых продуктов, связанных с банковскими заемными операциями, включая порядок проведения оценки пригодности займа для потребителя банковских услуг, порядок и сроки заключения, изменения и расторжения договора, требования к способу обеспечения исполнения обязательств, порядок предоставления и погашения займа, порядок взаимодействия с неплатежеспособным потребителем банковских услуг (заемщиком), включая процедуры обращения взыскания на предмет залога.	18
Глава 14	Положения о порядке работы с потребителями банковских услуг.	28
Глава 15	Порядок взаимодействия с потребителем банковских услуг и банковским /финансовым омбудсманом при урегулировании разногласий между Банком и потребителем банковских услуг.	31
Глава 16	Иные операции, включая межбанковские операции	32
Глава 17	Заключительные положения.	33
Приложения		35

Глава 1. Общие положения.

1. Банк осуществляет свою деятельность на основании универсальной банковской лицензии Уполномоченного органа, предоставляющей право на осуществление банковских и иных операций в соответствии с требованиями Законодательства РК, включая нормативные правовые акты Уполномоченных органов РК, а также в соответствии с настоящими Правилами об общих условиях осуществления банковских и иных операций, утверждаемыми Советом директоров Банка (далее – «**Правила**»), и иными внутренними нормативными документами Банка.

2. Содержание настоящих Правил является открытой информацией и не может быть предметом банковской или коммерческой тайны. Действие настоящего пункта Правил не распространяется на условия проведения конкретной операции, которая отнесена Банком в соответствии с Законодательством РК к категориям банковской и/или коммерческой тайны, и подлежащей разглашению только по основаниям, прямо предусмотренным Законодательством РК.

3. Приложения к Правилам являются неотъемлемыми частями настоящих Правил и представляют собой единый правовой инструмент.

4. За проведение операций Банк взимает с Клиентов комиссии и вознаграждения в соответствии с действующими Тарифами Банка, устанавливаемыми в рамках предельных величин (нижних и верхних границ) Ставок и Тарифов на проведение банковских и иных операций, установленных в Приложениях к настоящим Правилам.

5. Банк связывает традиционное регулирование предоставляемых услуг с принципами ESG (Environmental, Social, and Governance), непосредственно внедряя стандарты устойчивого развития в процессы бизнес модели банковской деятельности, в том числе ответственного финансирования на уровне точечных рекомендаций. По всем направлениям устойчивого развития в рамках профиля ESG разрабатываются отдельные рекомендации для наиболее эффективных решений, касающихся:

➤ Социального аспекта, включающего уровень закрежденности, прозрачных условий, доступность услуг и прочих социальных вопросов.

➤ Корпоративного управления, включающего в себя управление рисками, комплаенс-контролем, а также защитой прав потребителей, что становится частью внутренней корпоративной культуры и отчетности Банка.

➤ Экологического аспекта, в том числе при оценке заемщиков, при финансировании бизнеса с учетом возможного влияния на экологические риски и, в целом, на окружающую среду.

Глава 2. Термины и определения.

6. В Правилах (выше и далее) используются понятия, предусмотренные Гражданским кодексом РК (далее – «**Гражданский кодекс**»), Законом РК «Об акционерных обществах», Законом РК «О платежах и платежных системах» (далее – «**Закон о платежах**»), Законом РК «**О банках и банковской деятельности**» (далее – «**Закон о банках**»), а также следующие понятия:

1) РК – Республика Казахстан;

2) Регулятор (Уполномоченный орган по регулированию, контролю и надзору финансового рынка и финансовых организаций) - государственный орган, осуществляющий государственное регулирование, контроль и надзор финансового рынка и финансовых организаций;

3) Требования Регулятора – Постановление Правления Агентства РК по регулированию и развитию финансового рынка от 15 мая 2026 года № 91 «Об утверждении Требований к условиям осуществления банковской деятельности»;

4) Банк – Акционерное общество «Altyn Bank» (дочерний Банк China CITIC Bank Corporation Limited);

5) Договор банковского обслуживания/Договор присоединения - любой из договоров (Договор текущего счета, Договор Вклада, Договор на открытие, обслуживание банковского счета и выпуск корпоративной платежной карточки, Договор корреспондентского счета, Договор дистанционного банковского обслуживания юридических лиц, договоры и генеральные соглашения по межбанковским и иным операциям и/или иной договор, предусмотренный внутренними нормативными документами Банка, регулирующими порядок предоставления банковских и иных услуг), заключаемых в рамках настоящих Общих Условий (в том числе – в форме заявлений), подписанных Клиентом, безусловно подтверждающий в целом присоединение Клиента к Общим Условиям, представляющим собой договор присоединения по статье 389 Гражданского кодекса РК. Договор банковского обслуживания может быть заключен посредством подписания Банком и Клиентом соответствующего письменного соглашения и/или посредством подачи Клиентом Банку соответствующего Заявления и его акцепта Банком;

6) Задолженность - означает все и любые долги Клиента перед Банком по Договору банковского обслуживания, Общим Условиям, включая, но не ограничиваясь, фактически полученной суммой основного долга и вознаграждением по банковскому займу, комиссионным вознаграждением Банка, неустойкой (штрафом, пеней), иными долгами, которые могут возникнуть у Клиента по отношению к Банку в соответствии с положениями Договора банковского обслуживания, Общих Условий. Расчет суммы Задолженности Клиента производится Банком на ежедневной основе, если иное не установлено соответствующим Договором банковского обслуживания;

7) потребитель банковских услуг - физическое лицо, намеревающееся приобрести услуги или пользующееся услугами Банка для нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, а также юридическое лицо (в случаях, прямо предусмотренных законодательством Республики Казахстан о защите прав потребителей финансовых услуг);

8) Договор займа - соглашение между Банком и заемщиком о предоставлении финансирования (включая условное финансирование), в результате которого у Банка возникают (либо возникнут в будущем) требования к заемщику;

9) Консультационная услуга / консультация - предоставляемые Банком и (или) Уполномоченным агентом потребителю банковских услуг информация и (или) разъяснения о банковских услугах, предоставляемых Банком;

10) кредитная линия - обязательство Банка кредитовать заемщика на условиях, позволяющих заемщику самому определять время получения банковского займа, но в пределах суммы и времени, определенных правилами о внутренней кредитной политике Банка для такой формы кредитования и соглашением о предоставлении (открытии) кредитной линии;

11) соглашение о предоставлении (открытии) кредитной линии - Договор займа, заключенный на условиях, позволяющих заемщику самому определять в договоре (договорах) или заявлении (заявлениях), являющемся (являющихся) неотъемлемой (неотъемлемыми) частью (частями) соглашения о предоставлении (открытии) кредитной линии, или путем использования платежной карточки, сумму и время получения займа;

12) потребительский банковский заем - банковский заем физического лица, предоставляемый на приобретение товаров, работ, услуг и (или) иные цели, не связанные с осуществлением предпринимательской деятельности, за исключением ипотечного займа;

13) рефинансирование - предоставление банковского займа в целях полного или частичного погашения одного или нескольких действующих займов в Банке;

14) финансовый продукт - банковская услуга, предлагаемая Банком потребителям банковских услуг в рамках осуществления банковских и иных операций, установленных статьей 22 Закона о банках для потребителей банковских услуг (как они определены подпунктом 7) настоящего пункта;

15) Вклад (Депозит) - деньги, передаваемые Клиентом Банку на условиях их возврата в номинальном выражении независимо от того, должны ли указанные деньги быть возвращены по первому требованию или через определенный срок, полностью или по частям, с заранее оговоренной надбавкой (вознаграждением) либо без таковой (такового), непосредственно Клиенту либо третьему лицу;

16) Клиент – физическое или юридическое лицо, пользующееся услугами Банка, включая банковское обслуживание, финансирование и иные операции, осуществляемые на основании заключенных договоров;

17) созаемщик - физическое или юридическое лицо, подписывающее Договор займа вместе с заемщиком, и выступающее по Договору займа в качестве солидарного ответственного за выполнение обязательств по возврату полученного банковского займа, в том числе вознаграждения и других платежей по банковскому займу;

18) солидарная ответственность (солидарное обязательство) - обязательство со множественностью лиц (два и более), в силу которого Банк (кредитор) вправе требовать, а каждый заемщик (должник) обязан исполнять обязательство полностью;

19) дополнительная услуга - банковская и (или) иная услуга (работа, сервис), предлагаемые потребителю банковских услуг - физическому лицу от своего имени и (или) по поручению третьего лица одновременно с получением основной банковской услуги, которые не являются обязательными в силу Законодательства РК и, от получения которых потребитель банковских услуг вправе отказаться без отказа Банка в предоставлении основной банковской услуги, если иное не предусмотрено Законодательством РК;

20) ключевой информационный документ - стандартизированный документ, содержащий в краткой и доступной форме основную информацию о финансовом продукте,

включая информацию об особенностях, условиях и рисках финансового продукта. Ключевой информационный документ предоставляется Банком потребителю банковских услуг - физическому лицу:

- по банковским займам, не связанным с осуществлением предпринимательской деятельности, до заключения Договора займа;

- по иным финансовым продуктам в случаях и порядке, определяемых внутренними нормативными документами Банка;

21) кредит овердрафт – форма банковского займа, при которой осуществляется кредитование банковского счета потребителя банковских услуг для проведения расчетных операций в пределах лимита, установленного договором банковского обслуживания, независимо от наличия денег на таком счете в момент совершения операции;

22) Уполномоченный агент – физическое или юридическое лицо, состоящее в реестре Уполномоченных агентов Банка, не являющееся банком, оказывающее Банку услуги по привлечению Клиентов, осуществлению проверки документов Клиентов на соответствие требованиям Банка и передаче документов Клиентов Банку на основании договора поручения;

23) нерезиденты РК:

- иностранцы и лица без гражданства, не имеющие разрешения на постоянное проживание в РК;

- юридические лица и организации, не являющиеся юридическими лицами, созданные в соответствии с Законодательством иностранных государств;

- международные организации;

24) резиденты РК:

- граждане РК;

- иностранцы и лица без гражданства, имеющие разрешение на постоянное проживание в РК;

- юридические лица, созданные в соответствии с Законодательством РК;

- юридические лица, зарегистрированные в соответствии с действующим правом Международного финансового центра «Астана»;

- филиалы Банков - нерезидентов РК, филиалы страховых (перестраховочных) организаций - нерезидентов РК, филиалы страховых брокеров - нерезидентов РК;

25) Лицо с инвалидностью (ЛСИ) — гражданин, имеющий ограничение жизнедеятельности и требующий социальной защиты, у которого есть стойкие нарушения здоровья, вызванные заболеваниями, увечьями (ранениями, травмами, контузиями), их последствиями или дефектами, что приводит к ограничению жизнедеятельности и требует оказания социальной защиты;

26) Маломобильные группы населения (МГН) — лица, испытывающие затруднения при передвижении, получении информации или ориентации в пространстве, это пожилые люди (пенсионеры по возрасту), лица с инвалидностью, а также те, кто испытывает трудности с самостоятельным передвижением, получением услуг, восприятием информации или ориентацией в пространстве. К ним также относятся люди, использующие детские коляски, кресла-коляски, костыли, трости, а также лица с детьми младшего дошкольного возраста;

27) Доверенное лицо — лицо, определяемое клиентом в добровольном порядке физическое лицо, Уполномоченное действовать от его имени на основании доверенности, оформленной в соответствии с требованиями Законодательства, либо в силу закона, и осуществляющее представление его интересов, включая получение услуг, подписание документов и совершение иных юридически значимых действий в пределах предоставленных полномочий;

28) универсальная банковская лицензия (или банковская лицензия) — лицензия Уполномоченного органа, выданная Банку на осуществление банковских и иных операций;

29) иные операции — виды операций, предусмотренные Законом о банках, отличные от банковских операций, право на осуществление которых предусмотрено универсальной банковской лицензией Банка;

30) электронная торговая площадка по продаже банковских и микрофинансовых активов — интернет-ресурс, обеспечивающий инфраструктуру для проведения торгов, действующий в соответствии с Законодательством РК;

31) сервисная компания — дочерняя организация по управлению стрессовыми активами или коллекторское агентство, обладающие в рамках договора доверительного управления правами (требованиями) полномочиями по доверительному управлению правами (требованиями) по Договору займа;

32) Финансовый институт (Контрагент) — юридические лица, являющиеся профессиональными участниками финансового рынка (банки, организации, осуществляющие отдельные виды банковских операций, страховые организации, профессиональные участники рынка ценных бумаг и иные организации), с которыми Банк осуществляет межбанковские, инвестиционные и иные профессиональные операции на принципах рыночного паритета;

33) UCP 600 — Унифицированные правила и обычаи для документарных аккредитивов (Uniform Customs and Practice for Documentary Credits);

34) URDG 758 (Унифицированные правила для гарантий по требованию, Publ. № 758) - международный свод стандартов, разработанный Международной торговой палатой (ICC);

35) ISP98 (International Standby Practices - Международная практика резервных аккредитивов) - свод международных стандартов и правил для работы с резервными аккредитивами (Standby Letters of Credit - SBLC), разработанный Институтом международного банковского права и практики и одобренный Международной торговой палатой (ICC);

36) ISDA расшифровывается как International Swaps and Derivatives Association (Международная ассоциация свопов и деривативов);

37) GMRA (Global Master Repurchase Agreement) — это стандартный юридический договор, используемый на финансовых рынках для оформления внебиржевых сделок РЕПО (продажи ценных бумаг с обязательством их обратного выкупа);

38) KYC/AML - принцип «Знай своего Клиента» (KYC – Know Your Customer), обязывающий Банк идентифицировать юридическое лицо, личность Клиента физического лица, прежде чем проводить финансовую операцию;

39) CVA/DVA - (credit valuation adjustment) – разница между риск-нейтральной позицией и рискованной позицией, которая подразумевает наличие кредитного риска. Рыночная стоимость кредитного риска контрагента/

Глава 3. Предельные суммы и сроки Вкладов (Депозитов) и займов.

7. Предельные суммы и сроки принимаемых Вкладов (Депозитов) и предоставляемых займов установлены в Приложении к Правилам.

8. Предельный размер потребительского банковского займа, предоставляемого потребителю банковских услуг - физическому лицу, составляет:

1) по потребительскому банковскому займу, не обеспеченному залогом имущества, не более двух тысяч двухсоткратного месячного расчетного показателя, установленного законом о республиканском бюджете на соответствующий финансовый год;

2) по потребительскому банковскому займу, обеспеченному залогом имущества, не ограничивается.

Глава 4. Предельные величины ставок вознаграждения по Вкладам (Депозитам) и займам.

9. Предельные величины ставок вознаграждения по Вкладам (Депозитам) и займам установлены в Приложении к Правилам.

Глава 5. Условия выплаты вознаграждения по Вкладам (Депозитам) и займам.

10. Условия выплаты вознаграждения по вкладам (Депозитам) отражены в Главе 12 Правил.

11. Вознаграждение по Займу начисляется со дня выдачи Займа. Вид ставки вознаграждения по Займу и ее размер устанавливаются Договором присоединения в

зависимости от условий банковского продукта.

12. Банк предлагает Клиенту до заключения договоров займа все установленные им методы погашения займа и вознаграждения по нему, рассчитанные в соответствии с Законодательством РК и внутренними нормативными документами Банка.

13. Вознаграждение по займу взимается Банком в безакцептном (беспорном) порядке со всех банковских счетов заемщика, за исключениями, установленными Законодательством РК. Заемщик обязан выплачивать Банку вознаграждение по Графику / Договору займа в соответствии с заключенным с Банком договором.

Глава 6. Требования к принимаемому Банком обеспечению.

14. Во исполнение Клиентом обязательств перед Банком (в том числе, но не ограничиваясь, по Займам) принимаются следующие способы и виды обеспечений от Клиента и/или третьих лиц: залог (заклад и/или ипотека) движимого и недвижимого имущества; гарантии и поручительства третьих лиц (юридические и/или физические лица); удержание имущества; неустойки, задаток, гарантийные взносы, обеспечительная плата и другие способы/виды, предусмотренные Законодательством РК и Договорами присоединения с Клиентом/третьими лицами.

15. К залогоу имущества, предлагаемому в качестве обеспечения, предъявляются следующие общие требования (включая, но не ограничиваясь, по решению Уполномоченного органа 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 Уполномоченным органом Банка принимается решение о принятии в залог имущества в порядке перезалога;

3) обязательное наличие всех правоустанавливающих и технических документов, определенных Банком, необходимых подразделению по работе с залоговым обеспечением для определения рыночной, залоговой или иной стоимости и регистрации права залога на имущество. При этом рыночную стоимость вправе определять только независимые оценщики.

4) обеспечение сохранности залогового имущества осуществляется Залогодателем. Банк осуществляет охрану залогового имущества в случае необходимости в соответствии с требованиями Законодательства РК и Договором по обеспечению (договор залога), за счет Банка или Клиента/залогодателя;

5) страхование предмета залога производится Клиентом/залогодателем и является обязательным условием для принятия (до принятия) имущества в залог и предоставления Банком Займа. Исключения (не применение) из данного условия устанавливаются решением Уполномоченного органа Банка;

6) в случае принятия в качестве залога права аренды (пользования) движимого и(или) недвижимого имущества, срок окончания аренды (пользования) на момент выдачи Займа должен быть позже срока его погашения на 30 (тридцать) процентов, если иной срок не установлен Банком;

7) наличие письменных, надлежаще оформленных (в том числе – у нотариуса РК) согласий собственников имущества;

8) иные требования, установленные Законодательством РК и Банком.

В случае несоответствия имущества одному или нескольким из указанных в настоящей Главе, требованиям, окончательное решение о возможности (целесообразности) его принятия в залог принимается Уполномоченным органом Банка, равно как и определение специфических (в зависимости от кредитного проекта) требований к предмету залога.

16. Гарантии и поручительства третьих лиц принимаются Банком строго по типовым формам Банка, если иное решение не будет им принято. Гарантии и поручительства принимаются только после осуществления Банком экспертизы и анализа финансовой устойчивости гаранта и поручителя, их статусов, при наличии всех необходимых Банку

документов и информации о данных третьих лицах.

17. Удержание имущества осуществляется Банком из состава любого имущества (вещи, имущественные права), которое находится в законном владении и/или пользовании у Банка любым договором, включая: деньги на банковских счетах; имущество в сейфах (ячейках); вознаграждения и/или неустойки, которые Банк должен был бы выплатить Клиенту; суммы задатков; суммы гарантийных взносов, обеспечительных плат и др., если это не противоречит Законодательству РК. Удержание имущества, которое Клиент предоставлял Банку по другим договорам, осуществляется (продолжается) до даты исполнения Клиентом обязательств перед Банком по Договору присоединения; и, в случае неисполнения, удержанное имущество обращается Банком в его собственность в порядке, установленном Законодательством РК и Договором присоединения.

18. Неустойки выплачиваются Банку в случаях неисполнения Клиентом обязательств по конкретному Договору присоединения, в установленных им размерах и сроки.

19. Все суммы задолженностей Клиента перед Банком по любым договорам уплачиваются должниками на добровольной основе, что не исключает безусловного права Банка, закрепляемого в Договоре присоединения, на безакцептное (беспорное, без согласия Клиента-должника) изъятие сумм долга с банковских счетов Клиента-должника как путем прямого дебетования счетов, открытых в Банке, так и на основании платежных документов, выставляемых на счета должника, открытые в иных финансовых институтах/организациях, как это предусмотрено Законодательством РК.

20. Если в обеспечение возвратности займа предоставлено несколько предметов залога, то в случае надлежащего исполнения заемщиком обязательств по Договору займа и при условии, когда рыночная стоимость предметов залога, определенная оценщиком на момент обращения заемщика (залогодателя) с требованием об уменьшении залогового обеспечения, превышает сумму неисполненной части обязательств заемщика с учетом требований залоговой политики Банка, Банк обязан в течение десяти рабочих дней со дня обращения заемщика (залогодателя) принять меры по расторжению (изменению) договора (договоров) о залоге в части, превышающей размер обязательства заемщика.

21. Если сумма неисполненных обязательств по Договору займа составляет менее десяти процентов от стоимости залогового обеспечения, Банк обязан в течение двадцати рабочих дней со дня обращения заемщика (залогодателя) рассмотреть с учетом требований залоговой политики Банка возможность замены предмета залога на иное имущество, рыночная стоимость которого, определенная оценщиком на момент обращения, покрывает сумму неисполненного обязательства по указанному Договору займа.

22. Требования, установленные пунктами 20 и 21 Правил, распространяются на обеспечение операций Банков по выдаче банковских гарантий и банковских поручительств.

23. При принятии Банком гарантии специального фонда развития частного предпринимательства в качестве обеспечения исполнения обязательств заемщика по Договору займа стоимость такой гарантии для расчета провизий (резервов) определяется Банком в размере, равном сумме займа, обеспеченного гарантией.

Глава 7. Предельные величины ставок и тарифов на проведение банковских операций.

24. Предельные величины ставок и тарифов на проведение банковских операций установлены в Приложении к Правилам.

Глава 8. Предельные сроки принятия решения о предоставлении банковских услуг

25. Предельные сроки принятия Банком решений о предоставлении банковских услуг установлены в Приложении к Правилам.

Глава 9. Порядок рассмотрения Обращений потребителей банковских услуг, возникающих в процессе предоставления банковских услуг.

26. Рассмотрение Банком Обращений потребителей банковских услуг, связанных с осуществлением банковской деятельности, осуществляется в порядке, установленном Требованиями Закона о банках, и Регулятора, а также в соответствии с внутренними нормативными документами Банка.

27. Банк осуществляет работу со следующими Обращениями Клиентов:

1) письменными Обращениями, поступившими нарочно, почтовой связью, электронной почте либо посредством интернет-ресурса или мобильного приложения Банка, в которых предусмотрен сервис подачи Обращения физическим или юридическим лицом по вопросам предоставления банковских услуг;

2) устными Обращениями, поступившими по телефону либо при личном посещении Клиентом Отделения/Филиала Банка.

28. Сообщения, направленные посредством системы обмена сообщениями в реальном времени на интернет-ресурсе, в мессенджере WhatsApp и (или) поступившие на абонентские номера, зарегистрированные на Банк, не признаются Обращениями потребителей Банковских услуг и рассматриваются как запросы информационного характера. При этом Банк информирует потребителя банковских услуг о порядке подачи Обращения, соответствующего Требованиям Регулятора и настоящих Правил.

29. Не относятся к Обращениям потребителей банковских услуг следующие Обращения:

1) Обращения работников Банка в Банк как работодателю по трудовым и социальным вопросам, если они не связаны с предоставлением банковских услуг, за исключением случаев, когда работник Банка одновременно является потребителем банковских услуг и обращается по вопросам, касающимся оказания ему банковских услуг;

2) корпоративные конфликты и споры между акционерами (участниками), членами органов управления, бенефициарами и самим Банком, не связанные с оказанием банковских услуг потребителям Банковских услуг (в том числе споры по вопросам корпоративного управления, распределения прибыли, дивидендной политики, эмиссии и размещения ценных бумаг);

3) Обращения контрагентов Банка, не являющихся потребителями банковских услуг, по договорам, не относящимся к оказанию банковских услуг (договоры аренды, поставки, подряда, аутсорсинга, ИТ-сопровождения и иные договоры);

4) запросы информации или разъяснений Законодательства РК либо условий финансовых продуктов и не содержащие выражения неудовлетворенности действиями (бездействием) Банка, либо условиями финансовых продуктов;

5) запросы, связанные с предоставлением Банком отчетности (налоговая, статистическая или другая), если не содержат сведений о нарушении прав и законных интересов потребителя банковских услуг;

6) Обращения о предполагаемых нарушениях Законодательства РК, коррупции, злоупотреблениях, а также иных нарушениях без указания нарушения прав конкретного потребителя Банковских услуг;

7) Обращения средств массовой информации, профессиональных и общественных объединений и иных организаций, не являющихся потребителями банковских услуг по конкретному договору (сделке), за исключением Обращений в интересах конкретного потребителя банковских услуг с прямым указанием на это в Обращении;

8) переписка с государственными органами РК по вопросам контроля, надзора и правоприменения, не содержащая самостоятельных Обращений потребителей банковских услуг;

9) Обращения, не позволяющие установить их содержание и (или) требования заявителя (нечитаемые тексты, бессвязные сообщения или массовые автоматизированные рассылки).

30. Уполномоченные лица Банка проводят личный прием физических лиц и представителей юридических лиц не реже одного раза в месяц согласно графику приема,

утвержденному руководителем исполнительного органа Банка либо руководителем филиала (в филиале) в том числе филиалах и представительствах Банка.

31. В случае если Обращение не может быть разрешено Уполномоченным лицом Банка во время личного приема и требует дополнительной проработки, оно оформляется потребителем банковских услуг в письменной форме и рассматривается как письменное Обращение.

32. Обращения, поступившие в Банк в устной форме (по телефону либо при личном посещении), рассматриваются в момент Обращения. Если устное Обращение не может быть разрешено в момент Обращения, потребителю банковских услуг разъясняется порядок подачи письменного Обращения и сроки его рассмотрения. Устные Обращения по телефону подлежат обязательной регистрации, запись разговоров производится с уведомлением потребителя банковских услуг об этом в начале разговора.

33. Письменные Обращения потребителей банковских услуг, в том числе поступившие через интернет-ресурс Банка, мобильное приложение Банка (при наличии), подлежат обязательной регистрации в порядке, предусмотренном внутренними нормативными документами Банка. В мобильном приложении (при наличии) для этих целей предусматривается легко идентифицируемый функционал подачи Обращения.

34. Потребителю банковских услуг выдается документ, подтверждающий прием его письменного Обращения, либо делается соответствующая отметка на копии Обращения, а при подаче Обращения через мобильное приложение Банка (при наличии), направляется уведомление о его приеме с указанием даты и регистрационного номера Обращения. Сведения доступны в мобильном приложении Банка во вкладке «Мои обращения». Отказ в приеме Обращений не допускается.

35. При недостаточности информации для рассмотрения Обращения Банк запрашивает у потребителя банковских услуг дополнительные документы и сведения.

36. Срок рассмотрения Обращения потребителя банковских услуг составляет не более 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня поступления Обращения в Банк, согласно нормам Законодательства РК

37. В случае необходимости установления фактических обстоятельств, имеющих значение для правильного рассмотрения Обращения, срок его рассмотрения продлевается еще на 15 (пятнадцать) рабочих дней. О продлении срока рассмотрения потребитель банковских услуг извещается в течение 3 (трех) рабочих дней со дня принятия соответствующего решения.

38. Банк обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение Обращений физических и юридических лиц и информирует потребителей банковских услуг о результатах их рассмотрения и принятых мерах.

39. Письменный ответ по результатам рассмотрения Обращения предоставляется на языке Обращения и содержит:

1) обоснованные и мотивированные доводы по каждому изложенному потребителем банковских услуг вопросу;

2) ссылки на нормы Законодательства РК, внутренние нормативные документы Банка и условия договоров и соглашений;

3) описание установленных фактических обстоятельств;

4) разъяснение права потребителя банковских услуг на обжалование принятого решения (в случае отказа и (или) частичного удовлетворения требования потребителя банковских услуг).

40. В случае обоснованности Обращения Банк принимает решение об его удовлетворении (полном или частичном), об устранении выявленного нарушения и восстановлении прав и законных интересов потребителя банковских услуг.

41. Ответ на письменное Обращение на бумажном носителе подписывается Уполномоченным лицом Банка. Допускается использование средств факсимильного копирования подписи либо иного способа, предусмотренного внутренними нормативными документами Банка.

42. Передача потребителю банковских услуг ответа осуществляется способом, предусмотренным договором банковских услуг. Ответ считается доставленным, если он направлен потребителю банковских услуг:

- 1) заказным письмом по адресу, указанному в договоре либо Обращении потребителя Банковских услуг;
- 2) на адрес электронной почты, указанный в договоре либо Обращении потребителя Банковских услуг;
- 3) путем направления SMS-сообщения или push-уведомления с текстом ответа либо ссылкой на интернет-ресурс с полным текстом ответа;
- 4) с использованием иных средств связи, предусмотренных договором, обеспечивающих фиксацию получения ответа.

43. При личной явке потребителя банковских услуг в Банк ответ вручается под роспись лично в руки (или его Уполномоченного представителя), о чем делается отметка в журнале регистрации письменных Обращений, за исключением ответа, доставленного способами, предусмотренными пунктом 42 Правил.

44. В случае возврата ответа с отметкой о невозможности его вручения либо отказе потребителя банковских услуг от его принятия ответ считается переданным надлежащим образом.

Глава 10. Права и обязанности Банка и потребителя банковских услуг, их ответственность.

45. Помимо прав, установленных договорами с Банком, **Заемщик вправе:**

1) вернуть досрочно заем с оплатой вознаграждения, начисленного Банком с даты предоставления займа, без уплаты неустойки и иных видов штрафных санкций за возврат займа;

2) если дата погашения основного долга и (или) вознаграждения выпадает на выходной либо праздничный день, произвести оплату основного долга и (или) вознаграждения в следующий за ним рабочий день без уплаты неустойки и иных видов штрафных санкций;

3) по заявлению получить в срок не более 3 (трех) рабочих дней безвозмездно не чаще одного раза в месяц информацию в письменной форме о распределении (на основной долг, вознаграждение, комиссии, неустойки и иные виды штрафных санкций, а также другие подлежащие уплате суммы) поступающих денег в счет погашения задолженности по договору;

4) по заявлению о частичном или полном досрочном возврате Банку предоставленных по договору денег безвозмездно в срок не более 3 (трех) рабочих дней получить в письменной форме сведения о размере причитающейся к возврату суммы с разбивкой на основной долг, вознаграждение, комиссии, неустойки и иные виды штрафных санкций, а также другие подлежащие уплате суммы;

5) в течение 14 (четырнадцати) календарных дней с даты получения уведомления об изменении условий договора в сторону их улучшения для заемщика отказаться от предложенных Банком улучшающих условий в порядке, предусмотренном договором;

6) письменно обратиться в Банк при возникновении спорных ситуаций по получаемым услугам, согласно условиям Договора;

7) физического лица в течение 30 (тридцати) календарных дней с даты наступления просрочки посетить Банк, и (или) представить заявление в письменной форме и (или) через цифровые объекты, и (или) иным способом, предусмотренным Договором займа, содержащее сведения о причинах возникновения просрочки исполнения обязательства по договору, доходах и других подтвержденных обстоятельствах (фактах), которые обуславливают его заявление о внесении изменений в условия договора, в том числе связанных с:

- изменением в сторону уменьшения ставки вознаграждения по Договору займа;
- уменьшением ежемесячного платежа по Договору займа не менее чем на пятьдесят процентов от размера, установленного Договором займа;

- изменением валюты суммы остатка основного долга по займу, выданному в иностранной валюте, на национальную валюту РК;
- отсрочкой платежей по основному долгу и (или) вознаграждению;
- изменением метода погашения задолженности и (или) очередности погашения задолженности, в том числе с погашением основного долга в приоритетном порядке;
- изменением срока займа;
- прощением просроченного основного долга и (или) вознаграждения, отменой неустойки (штрафа, пеней), комиссий и иных платежей, связанных с обслуживанием банковского займа;
- самостоятельной реализацией залогодателем недвижимого имущества, являющегося предметом ипотеки, в порядке, установленном статьей 20-1 Закона РК «Об ипотеке недвижимого имущества»;
- представлением отступного взамен исполнения обязательств по Договору займа путем передачи Банку залогового и (или) иного имущества;
- реализацией недвижимого имущества, являющегося предметом ипотеки, с передачей обязательства по Договору займа покупателю;

8) письменно обратиться к банковскому /финансовому омбудсману после обращения в Банк в досудебном порядке урегулирования спора в случаях:

- 1) получения решения Банка об отказе внести в Договор займа изменения, предложенные заемщиком;
- 2) недостижения взаимоприемлемого решения об изменении условий Договора займа;
- 3) недостижения согласия с Банком в части удовлетворения прав и охраняемых законом интересов заемщика, в том числе признанного потерпевшим по уголовному правонарушению, связанному с оформлением банковского займа мошенническим способом.

В указанных случаях, заемщик - физическое лицо вправе обратиться к банковскому/финансовому омбудсману в течение трех месяцев, с одновременным уведомлением Банка об обращении к банковскому / финансовому омбудсману.

46. Помимо обязанностей, установленных Законодательством РК, потребитель банковских услуг обязан:

- 1) Соблюдать требования Законодательства РК и договоров, заключенных с Банком;
- 2) Своевременно и в полном объеме предоставлять Банку все необходимые документы и сведения, предусмотренные для открытия, ведения счетов, закрытия счетов, предоставления займов и осуществления Банком всех иных видов банковской деятельности в рамках договоров, заключаемых / заключенных с Банком;
- 3) Своевременно оплачивать комиссии и вознаграждения Банку в соответствии с договорами и Тарифами Банка;
- 4) Регулярно ознакомляться с настоящими Правилами и всеми условиями Договора присоединения / договоров о предоставлении банковских услуг, иных соглашений с Банком;
- 5) Не разглашать банковскую и иную, охраняемую тайну, третьим лицам, за исключением случаев, прямо предусмотренных Законодательством РК;
- 6) Не передавать третьим лицам коды, пароли, логины и иные данные о себе и третьих лицах;
- 7) Строго и в полном объеме исполнять инструкции Банка при работе со счетами, платежными картами, мобильным приложением Банка и иное;
- 8) Соблюдать все иные требования и нормы касательно взаимоотношений сторон договоров с Банком.

47. Помимо прав, установленных договорами с потребителями банковских услуг, Банк имеет право на:

- 1) изменения в одностороннем порядке условий договора в сторону их улучшения для заемщика в случаях, предусмотренных пунктом 4 статьи 57 Закона о банках, а также установленных в договоре;

2) требования досрочного возврата суммы займа и вознаграждения по нему при нарушении заемщиком срока, установленного для возврата очередной части займа и (или) выплаты вознаграждения, более чем на 40 (сорок) календарных дней;

3) использование искусственного интеллекта при осуществлении своей деятельности и (или) оказании услуг в целях оценки и управления рисками. При этом Банк несет ответственность за решения, принятые с использованием искусственного интеллекта.

48. Помимо обязанностей, установленных договорами с потребителями банковских услуг, **Банк обязан:**

1) принять деньги от заемщика в счет частичного либо полного досрочного погашения займа с удержанием начисленного вознаграждения, без взимания неустойки или иных видов штрафных санкций за возврат;

2) по заявлению заемщика безвозмездно не чаще одного раза в месяц представить в срок не более 3 (трех) рабочих дней в письменной форме информацию о распределении (на основной долг, вознаграждение, комиссии, неустойки и другие виды штрафных санкций, а также другие подлежащие уплате суммы) поступающих денег в счет погашения задолженности по договору;

3) по заявлению заемщика о частичном или полном досрочном возврате Банку предоставленных по договору денег безвозмездно в срок не более 3 (трех) рабочих дней сообщить ему размер причитающейся к возврату суммы с разбивкой на основной долг, вознаграждение, комиссии, неустойки и другие виды штрафных санкций, а также другие подлежащие уплате суммы;

4) уведомить заемщика об изменении условий договора в сторону их улучшения в порядке, предусмотренном договором;

5) при наличии просрочки исполнения обязательства не позднее 10 (десяти) календарных дней с даты ее наступления уведомить заемщика способом, предусмотренным Договором займа, а также через цифровые объекты. Уведомление содержит:

➤ размер просроченных платежей по Договору займа на дату, указанную в уведомлении;

➤ требование о внесении просроченных платежей по Договору займа;

➤ разъяснение последствий неисполнения заемщиком обязательств по Договору займа;

➤ указание на право заемщика обратиться в Банк с предложением о внесении изменений в Договор займа в порядке, определенном пунктом 2 статьи 61 Закона о банках;

➤ иные сведения по усмотрению Банка.

6) рассмотреть и подготовить письменное решение на письменное обращение заемщика;

7) рассмотреть в течение 15 (пятнадцати) календарных дней после дня получения заявления заемщика - физического лица предложенные изменения в условия договора;

8) при заключении договора, содержащего условия перехода права (требования) Банка по договору третьему лицу (далее - договор уступки права требования), уведомить заемщика (или его Уполномоченного представителя):

➤ до заключения договора уступки права требования о возможности перехода прав (требований) третьему лицу, а также об обработке персональных данных заемщика в связи с такой уступкой способом, предусмотренным в договоре, либо не противоречащим Законодательству РК;

➤ о состоявшемся переходе права (требования) третьему лицу способом, предусмотренным в договоре либо не противоречащим Законодательству РК, в течение 30 (тридцати) календарных дней со дня заключения договора уступки права требования с указанием назначения дальнейших платежей по погашению банковского займа третьему лицу (наименование и место нахождения лица, которому перешло право (требование) по договору), полного объема переданных прав (требований), а также остатков просроченных и текущих сумм основного долга, вознаграждения, комиссий, неустойки (штрафа, пени) и других подлежащих уплате сумм;

9) внести изменения в условия Договора займа, предусмотренные в подпункте 2) и (или) подпункте 4) пункта 2 статьи 61 Закона о Банках на срок не менее трех месяцев без требования выплаты комиссий и иных платежей по Договору займа при подаче заявления о внесении изменений в условия Договора займа, заемщиком - физическим лицом:

➤ относящимся к социально уязвимым слоям населения в соответствии с Законом РК «О жилищных отношениях»;

➤ пострадавшим в результате обстоятельств, послуживших основанием для введения чрезвычайного положения.

10) уведомить клиента об увеличении комиссий и тарифов по платежам и переводам до предполагаемой даты их изменений, но не менее чем за:

➤ три месяца - по платежам и переводам физических лиц, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;

➤ один месяц - по платежам и переводам юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, осуществляемых в рамках предпринимательской деятельности.

11) в течение трех рабочих дней с даты полного досрочного исполнения заемщиком обязательства по банковскому займу, условиями которого было предусмотрено заключение договора страхования, уведомить заемщика способом, предусмотренным Договором займа, о его праве на расторжение такого договора страхования и возврат части страховой премии за неиспользованный период страхования в порядке, предусмотренном Законодательством РК.

12) по запросу заемщика (физического лица) не позднее 10 рабочих дней предоставить заемщику сведения о процессе проведения его биометрической аутентификации, включая дату и способ ее проведения, проведенной сверке данных на предмет наличия информации о нем в базе данных антифрод-центра банка и Национального Банка РК, а также значения коэффициента долговой нагрузки, использованного при рассмотрении заявления и заключении Договора займа.

49. Банку запрещаются:

13) ненадлежащая реклама;

14) реклама, не содержащая информации о рисках, присущих финансовому продукту, определенных требованиями к управлению финансовыми продуктами, установленными Уполномоченным органом.

Требования к управлению финансовыми продуктами, перечень финансовых продуктов (с указанием ставок и тарифов), об утверждении, изменении и прекращении предоставления которых субъект поведенческого надзора уведомляет Уполномоченный орган, порядок такого уведомления, а также перечень документов и сведений, прилагаемых к уведомлению, утверждаются нормативным правовым актом Уполномоченного органа.

Глава 11. Порядок открытия, ведения и закрытия банковских счетов.

50. В Банке установлен следующий порядок открытия, ведения и закрытия банковских счетов:

1) В случаях, предусмотренных Законодательством РК, при установлении деловых отношений и проведении идентификации клиента Банк вправе использовать биометрическую аутентификацию посредством информационных систем, Центра обмена идентификационными данными Национального Банка РК (ЦОИД), предусмотренных Законодательством РК.

2) Биометрическая аутентификация клиента осуществляется на основании предварительно полученного согласия клиента на использование его биометрических данных в соответствии с требованиями Законодательства РК.

3) При установлении деловых отношений дистанционным способом Банк обеспечивает проведение биометрической аутентификации клиента посредством ЦОИД в порядке, предусмотренном Законодательством РК.

4) В случае невозможности проведения биометрической аутентификации посредством ЦОИД либо получения отрицательного результата биометрической аутентификации установление деловых отношений дистанционным способом не осуществляется до

устранения причин, препятствующих проведению аутентификации, либо до прохождения клиентом иной процедуры идентификации, предусмотренной Законодательством РК и внутренними нормативными документами Банка.

5) Банк обеспечивает фиксацию факта проведения биометрической аутентификации, а также хранение результатов биометрической аутентификации в сроки и порядке, установленные нормативными правовыми актами Национального Банка РК.

6) В случаях, предусмотренных Законодательством РК, Банк осуществляет проверку и подтверждение сведений о клиенте, включая сведения об абонентском номере сотовой связи, посредством государственных информационных систем, баз данных и иных информационных ресурсов, доступ к которым предоставлен Банку в соответствии с Законодательством РК.

7) Открытие банковского счета производится после надлежащей проверки клиента в рамках требований Законодательства, регулирующего противодействие легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма и получения от клиента всех необходимых документов, установленных Банком, Законодательством РК, по форме и содержанию соответствующих требованиям, установленным Законодательством РК и ВНД Банка.

8) Банк вправе, по своему усмотрению, без какого-либо дополнительного согласия клиента, вносить изменения в перечень документов, необходимых для открытия/ведения/закрытия текущих счетов, в случае, если того требует Законодательство РК и/или внутренние документы Банка. Если, в связи с такими изменениями для открытия/ведения/закрытия текущего счета требуется предоставление дополнительных документов, клиент, обязуется предоставить их в указанный Банком срок в соответствии с перечнем, указанным Банком.

9) В Банке предусмотрено открытие следующих видов банковских счетов: текущий счет (AED, AUD, CAD, CHF, CNY, DKK, EUR, GBP, HKD, JPY, RUB, SEK, USD, либо другая валюта, в которой у Банка есть корреспондентский счет в банке-корреспонденте), специальный текущий счет для зачисления ЕПВ из ЕНПФ (KZT), специальный счет для социальных выплат и пособий (KZT), текущий счет в режиме Эскроу-счета (KZT, USD, EUR, GBP, RUB, CNY). Открытие текущего счета может производиться с нулевым балансом.

10) Открытие текущего счета третьим лицом от имени клиента производится на основании нотариально заверенной доверенности, выданной клиентом в пользу такого третьего лица, или в иных случаях, предусмотренных Законодательством РК.

11) Банк самостоятельно принимает решение об открытии или отказе в открытии текущего счета, а также вправе ограничивать количество открываемых счетов.

12) Текущий счет может использоваться клиентом для осуществления операций с иностранной валютой в соответствии с Законодательством РК и Договором присоединения.

13) Клиент принимает на себя риск, связанный с открытием и ведением текущего счета в иностранной валюте, который может возникнуть в связи с ограничениями, установленными государственными органами в отношении иностранной валюты, включая, но не ограничиваясь, введение валютного контроля или валютных ограничений, а также налогов или иных обязательных платежей, которые могут быть распространены на деньги, находящиеся на текущем счете.

14) Все операции с иностранной валютой производятся в порядке, установленном Законодательством РК, ВНД Банка, включая, но не ограничиваясь, запрет на осуществление расчетов в иностранной валюте между резидентами РК.

15) Все операции в иностранной валюте между резидентами и нерезидентами в Республике Казахстан производятся в безналичном порядке через их банковские счета, если Законодательством РК не установлено другое.

16) Банк вправе не исполнять инструкции клиента, в том числе связанные с осуществлением платежей/переводов в случаях, предусмотренных Законодательством РК, Договором присоединения, ВНД Банка.

17) Банк принимает только те платежные документы и иные инструкции, которые оформлены в соответствии с требованиями, предусмотренными Законодательством РК. В противном случае Банк в сроки, предусмотренные Законодательством РК, возвращает поручения клиенту или высылает клиенту извещение об отказе в исполнении поручения, указав причину отказа, при этом Банк не несет ответственности за потери и убытки, понесенные клиентом в связи с отказом Банка от исполнения таких поручений.

18) Банк осуществляет платежи и переводы денег в соответствии с указаниями клиента в пределах доступного баланса на текущем счете. В случае, если на текущем счете недостаточно денег, Банк вправе вернуть платежные документы клиенту без исполнения или выслать в адрес клиента извещение об отказе в исполнении в срок, предусмотренный Законодательством РК. Банк не производит частичное исполнение платежных документов клиента.

19) Клиент соглашается на предоставление Банком информации о проводимых платежах/переводах денег/платежных документах в правоохранительные органы, Уполномоченный орган, а также иные государственные органы и учреждения в случаях, установленных Законодательством РК.

20) Банк вправе списывать комиссии за осуществление банковских операций в соответствии с действующими тарифами Банка с текущего счета клиента без его предварительного согласия.

21) Приостановление операций по текущему счету и/или арест, замораживание денег на текущем счете осуществляется Банком по основаниям и в соответствии с процедурой, установленной Законодательством РК. Возобновление операций по счету клиента производится Банком в соответствии с требованиями Законодательства РК. В целях защиты законных интересов Клиентов и противодействия мошенничеству Банк обеспечивает мониторинг операций по банковским счетам и информационное взаимодействие с антифрод-центром Национального Банка РК. В случаях, прямо предусмотренных Законодательством РК, Банк приостанавливает или отказывает в проведении операции по признакам мошенничества в порядке, установленном внутренними нормативными документами Банка;

22) При образовании овердрафта, а также при наличии других неисполненных обязательств по Договору присоединения, в том числе, но не ограничиваясь, по уплате комиссий, Банк вправе без какого-либо дополнительного согласия клиента списать (изъять) деньги в сумме задолженности на основании платежного ордера или платежного требования путем прямого дебетования текущего счета Клиента или банковских счетов клиента, открытых в Банке, и/или других банках и/или организациях, осуществляющих отдельные виды банковских операций, и иных кредитных организациях.

23) В случае получения заявления клиента о закрытии текущего счета, при отсутствии причин, препятствующих закрытию текущего счета в соответствии с Законодательством РК, Банк, закрывает текущий счет в срок не позднее 30 рабочих дней после получения заявления от клиента. При закрытии текущего счета Банк оставляет за собой право списать комиссии за услуги в размере, предусмотренном в тарифах Банка.

24) Банк вправе расторгнуть Договор текущего счета в одностороннем порядке в случае признания счета неактивным и/или отсутствия денег на текущем счете Клиента более срока, предусмотренного Законодательством РК. При этом клиент соглашается, что Банк уведомляет клиента об отказе от исполнения Договора текущего счета любым из способов, предусмотренных Договором присоединения.

25) Договор текущего счета не может быть расторгнут, а текущий счет закрыт при наличии неисполненных финансовых и иных обязательств, в том числе неоплаченных комиссий, за исключением случаев, предусмотренных Законодательством РК. После заявления любой из сторон о прекращении действия Договора текущего счета, Стороны обязаны полностью выполнить все оставшиеся невыполненные обязательства. Все обязательства клиента перед Банком подлежат полному и немедленному исполнению.

26) Заявление владельца счета о закрытии Эскроу-счета до наступления обстоятельств(а), указанных(ого) в Договоре Эскроу-счета, может быть принято Банком только при наличии соответствующего письменного одобрения Клиента.

27) В случае неисполнения владельцем счета условий, определенных Клиентом в Договоре Эскроу-счета, и истечения срока наступления или выполнения таких условий, Банк возвращает деньги Клиенту.

28) На деньги, находящиеся на Эскроу-счете, не допускаются наложение ареста и обращение взыскания иначе как по судебному акту по делу, связанному с условиями Договора Эскроу-счета.

51. Банк проводит периодическое обновление данных клиента, в соответствии с требованиями Законодательства РК о противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, финансированию терроризма и финансированию распространения оружия массового уничтожения.

Глава 12. Условия предоставления финансовых продуктов, связанных с приемом Вкладов (Депозитов).

52. В Банке установлены следующие порядок и сроки заключения договоров банковского вклада:

1) Банк является участником системы обязательного гарантирования вкладов физических лиц.

2) Для размещения Депозита Банк заключает Договор присоединения с клиентом и открывает сберегательный счет, зачисляет сумму Депозита на основании полученного от клиента заявления, обеспечивает сохранность и его учет в течении срока действия Договора присоединения.

3) В Договоре присоединения на открытие сберегательного счета на основе инструкций клиента определяется валюта, сумма, срок Депозита, ставка вознаграждения, годовая эффективная ставка вознаграждения, периодичность выплаты вознаграждения, допустимость дополнительных взносов/частичных изъятий, а также иные условия размещения Депозита.

4) В случае если Депозит физического лица размещается посредством системы удаленного доступа в выходной/праздничный день либо после завершения рабочего дня, определенного Банком для принятия Депозита, днем размещения такого Депозита считается следующий за ним рабочий день;

5) Обязательным условием приема Депозита является наличие у клиента текущего счета в валюте вносимого Депозита либо открытие такового в случае его отсутствия. Открытие и расторжение Депозита совершаются через текущий счет в валюте Депозита.

6) В случае открытия Депозита, Банк обязуется принять Депозит от клиента, выплатить по нему вознаграждение и вернуть Депозит в размере, в порядке и в сроки, предусмотренные Договором присоединения, тарифами и Законодательством РК.

53. В случае изменения ставки вознаграждения в сторону ее уменьшения при продлении срока Вклада (Депозита) физического лица в соответствии с условиями Договора присоединения без заключения дополнительного соглашения банк уведомляет потребителя банковских услуг об уменьшении размера ставки вознаграждения способом, предусмотренным Договором присоединения, до истечения срока Вклада (Депозита).

54. В Банке установлены следующие условия начисления и выплаты вознаграждения по депозитам:

1) Вознаграждение по Депозиту начисляется со дня поступления суммы Депозита и последующих дополнительных взносов (при наличии) на сберегательный счет, исходя из срока и суммы Депозита, по ставке, указанной в соответствующем Договоре присоединения;

2) Начисление вознаграждения производится ежедневно в валюте Депозита. Наличие и периодичность капитализации вознаграждения по каждому виду Депозита, а также порядок выплаты вознаграждения отражаются в Договоре присоединения. Начисление

вознаграждения производится из расчета 28-31 дней в месяце (фактическое количество дней в месяце) и 365 (триста шестьдесят пять) дней в году.

3) Ставка вознаграждения, установленная в Договоре присоединения на открытие сберегательного счета, остается неизменной в течении всего срока Депозита и применяется ко всем дополнительным взносам по Депозиту в течении срока, установленного Договором присоединения. Ставка вознаграждения может измениться при пролонгации действия Договора вклада – на ставку, установленную тарифами Банка на дату такой пролонгации, при пролонгации Депозита одновременно изменяется размер годовой эффективной ставки.

4) При выплате вознаграждения Банк удерживает из суммы вознаграждения налоги, если только они предусмотрены Законодательством РК.

5) Годовая эффективная ставка вознаграждения по Депозитам исчисляется в соответствии с требованиями Законодательства РК.

6) В случае, если день, в который должно быть выплачено вознаграждение по Депозитам, приходится на нерабочий день (выходной или праздничный день), то вознаграждение выплачивается на следующий за ним рабочий день;

7) Условия выплаты вознаграждений по Депозитам в полном объеме:

➤ Деньги на Депозите должны храниться в течение всего срока по Договору присоединения и в полном объеме, с учетом пополнений, если таковые предусмотрены Договором присоединения; а также с учетом изъятий с Депозита, если таковые предусмотрены условиями банковского продукта и Договором присоединения и не являются нарушением условий Депозита;

➤ Частичное или полное досрочное изъятие денег Клиентом допускается только если это прямо предусмотрено банковским продуктом и Договором присоединения;

➤ Вознаграждение выплачивается ежедневно/ежемесячно/ежегодно/в конце срока Депозита, либо не выплачивается/удерживается без возврата, - в зависимости от вида банковского продукта и условий Договора присоединения по Депозиту;

➤ Начисленное вознаграждение может быть капитализировано (то есть причислено к сумме Депозита), если это прямо предусмотрено банковским продуктом и Договором присоединения.

55. В Банке установлены следующие условия и порядок досрочного расторжения договоров банковского вклада:

1) При плановом закрытии Депозита сумма вознаграждения за последний день хранения Депозита Банком не начисляется.

2) Депозит может быть востребован досрочно в любое время в период действия Договора присоединения по Депозиту путем расторжения Договора на основании соответствующего Заявления, если иное не предусмотрено Договором присоединения и Законодательством РК. В случае расторжения Клиентом Договора присоединения по Депозиту до истечения срока его действия, Банк вознаграждение выплачивает (либо не выплачивает) в зависимости от вида банковского продукта и условий Договора присоединения по Депозиту.

3) Возврат Депозитов, внесенных в иностранной валюте, производится в той же валюте, если иное не установлено Законодательством РК или Договором присоединения.

4) Если день, в который по Договору присоединения должен быть возвращен Депозит и/или начисленное вознаграждение, приходится на нерабочий день, то выплата Депозита производится на следующий рабочий день.

5) В случае поступления в Банк требования клиента о досрочном возврате части или полной суммы Депозита, Банк возвращает часть или полную сумму Депозита и осуществляет выплату начисленного вознаграждения в порядке и на условиях, установленных Договором вклада, в течение 7 (семи) календарных дней с даты поступления требования Клиента по срочному Вкладу и по истечении 30 (тридцати) календарных дней по Сберегательному Вкладу, согласно Гражданского кодекса РК.

6) С даты исполнения Банком требований третьих лиц об изъятии сумм со сберегательного счета, Банк имеет право приостановить начисление вознаграждения. При

этом начисленное и выплаченное Банком вознаграждение по Депозиту может подлежать перерасчету и возврату Клиенту в соответствии с условиями Договора присоединения.

7) В случае исполнения Банком требований третьих лиц об изъятии сумм со сберегательного счета в случаях, прямо предусмотренных Законодательством РК, Банк вправе досрочно вернуть остаток Депозита (при наличии).

8) Возврат полной суммы Депозита может быть произведен Банком в одностороннем порядке с предварительным уведомлением об этом Клиента не менее, чем за 10 (десять) рабочих дней до предполагаемой даты возврата полной суммы Депозита в случаях:

- ✓ прекращения Банком приема новых Депозитов данного вида;
- ✓ предусмотренных Законодательством РК.

Глава 13. Условия предоставления финансовых продуктов, связанных с банковскими заемными операциями, включая порядок проведения оценки пригодности займа для потребителя банковских услуг, порядок и сроки заключения, изменения и расторжения договора, требования к способу обеспечения исполнения обязательств, порядок предоставления и погашения займа, порядок взаимодействия с неплатежеспособным потребителем банковских услуг (заемщиком), включая процедуры обращения взыскания на предмет залога.

Порядок проведения оценки пригодности займа.

56. До предоставления займа либо увеличения кредитного лимита физическому лицу, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, Банк проводит оценку пригодности займа для клиента, включающую:

- 1) анализ платежеспособности и кредитной истории клиента;
- 2) оценку влияния выдачи займа на способность клиента исполнять обязательства по имеющимся займам;
- 3) оценку наличия признаков повышенного кредитного, поведенческого риска либо риска мошенничества.

57. В случае признания займа непригодным, Банк не осуществляет:

- 1) предложение такого займа потребителю банковских услуг;
- 2) одобрение заявки на предоставление займа;
- 3) увеличение кредитного лимита по действующему соглашению о предоставлении кредитной линии.

58. В целях проведения оценки пригодности займа, Банк запрашивает (получает) и анализирует следующую информацию:

- 1) о цели получения займа;
- 2) о предполагаемом способе использования займа;
- 3) об уровне долговой нагрузки клиента;
- 4) о поведенческих и других факторах.

При оценке пригодности займа Банк учитывает все расходы потребителя банковских услуг, возникающие в связи с получением займа, включая расходы на дополнительные услуги, если такие услуги являются обязательным условием получения займа, предлагаются как неотъемлемая часть процесса его получения либо являются неизбежными для клиента.

59. Банк принимает меры для проверки достоверности и полноты информации, используемой при оценке пригодности займа, включая использование данных кредитных бюро, государственных информационных систем и иных доступных источников.

60. Оценка пригодности займа не основывается исключительно на данных кредитной истории потребителя банковских услуг.

Порядок и сроки заключения, изменения и расторжения договора займа.

61. Формы договоров банковского займа утверждаются Уполномоченными органами Банка. В рамках статьи 389 Гражданского кодекса, Банком разработаны и утверждены

Договор присоединения, заявления о присоединении, Общие условия в разрезе продуктов, договоры банковского займа и иные формы и формуляры.

62. Заключение Договора присоединения осуществляется в момент подачи клиентом Банку документа (на бумажном или электронном носителях), подтверждающего присоединение клиента к стандартным условиям предоставления займа (как это определено в Главе 2 Правил), в целом. Сроки предоставления Банком заемщику сумм займов установлены Законодательством РК и договорами.

63. До заключения с физическим лицом Договора займа, не связанного с осуществлением предпринимательской деятельности, работник Банка (Уполномоченный агент) предоставляет физическому лицу в письменной форме следующие документы:

- ключевой информационный документ;
- проект договора - по желанию потребителя банковских услуг.

64. Ознакомление потребителя банковских услуг с указанными документами подтверждается его подписью.

65. Ключевой информационный документ составляется по форме согласно Требованиям Регулятора.

66. При предоставлении физическому лицу займа, не связанного с осуществлением предпринимательской деятельности, посредством Интернета документы доводятся до сведения потребителя банковских услуг путем предоставления к ним доступа в цифровых объектах с обязательным подтверждением потребителем банковских услуг факта ознакомления с такими документами путем проставления соответствующей отметки в цифровой форме. Данный документ является частью договора и предоставляется бесплатно в письменной форме либо с предоставлением доступа в цифровых объектах.

67. При рассмотрении вопроса о внесении изменений в условия договора при расчете платежеспособности заемщика банк руководствуется требованиями постановления Правления Национального Банка РК от 25 августа 2025 года № 52 «Об установлении макропруденциальных нормативов и лимитов, их нормативных значений и методики расчетов».

68. Банк в течение 15 (пятнадцати) календарных дней после дня получения заявления и представленных заемщиком документов рассматривает предложенные заемщиком изменения в условия договора и в соответствии с пунктом 3 статьи 61 Закона о банках, уведомляет заемщика в письменной форме, а также через цифровые объекты либо способом, предусмотренным договором, об одном из следующих решений:

- 1) о согласии с предложенными изменениями в условия договора;
- 2) о встречном предложении по изменению условий договора;
- 3) об отказе в изменении условий договора с указанием мотивированного обоснования причин такого отказа.

69. При наличии у заемщика нескольких договоров с Банком рассмотрение заявления и принятие решения осуществляются по каждому договору отдельно.

70. Решение Банка по заявлению заемщика принимается Банком в соответствии с внутренним порядком Банка по принятию кредитных решений по реструктуризации займов физических лиц на условиях, обеспечивающих снижение долговой нагрузки заемщика, с учетом его социального и финансового положения при документальном подтверждении заемщиком обстоятельств, повлекших неисполнение обязательств по текущим условиям договора.

71. При достижении согласия между Банком и заемщиком об изменении условий договора срок внесения таких изменений не превышает 15 (пятнадцати) календарных дней со дня принятия соответствующего решения Банком. Указанный срок не применяется в случаях, препятствующих внесению изменений по причинам, не зависящим от Банка, и может быть продлен до их устранения.

72. В случае направления Банком встречных предложений по изменению условий договора срок представления ответа заемщиком указывается в письме Банка и составляет не

менее 15 (пятнадцати) календарных дней со дня получения заемщиком соответствующего решения Банка.

73. Недостижение взаимоприемлемого решения между Банком и заемщиком в течение 30 (тридцати) календарных дней со дня получения заемщиком решения Банка, считается отказом в изменении условий договора. Данный срок может быть продлен при наличии согласия обеих сторон.

74. В случае согласия заемщика с предложениями Банка по изменению условий договора срок внесения таких изменений не превышает 15 (пятнадцати) календарных дней со дня получения Банком ответа заемщика.

75. В период рассмотрения заявления, предусмотренного пунктом 2 статьи 61 Закона о банках, Банк не требует досрочного погашения просроченной задолженности по договору либо ее части, а также приостанавливает мероприятия по подаче заявления о совершении исполнительной надписи нотариусом либо иска в суд о взыскании задолженности.

76. Погашение просроченной задолженности либо ее части допускается по инициативе заемщика при уведомлении Банка.

77. Банк принимает решение о согласии с предложенными изменениями в условия договора на срок не менее трех месяцев без требования выплаты комиссий и (или) иных платежей по договору при подаче заявления о внесении изменений в условия договора заемщиком:

➤ относящимся к социально уязвимым слоям населения в соответствии со статьей 68 Закона РК «О жилищных отношениях», при наличии условий, предусмотренных пунктом 5 статьи 61 Закона о банках;

➤ пострадавшим в результате обстоятельств, послуживших основанием для введения чрезвычайного положения.

В связи с внесением указанных изменений в условия Договора займа Банк не вправе требовать от заемщика выплаты комиссий и (или) иных платежей.

Внесение Банком изменений в условия Договора займа, указанных в настоящем пункте, осуществляется при наличии любого из следующих условий:

➤ снижения среднемесячного дохода заемщика, рассчитанного за два месяца, предшествовавших месяцу обращения заемщика, более чем на тридцать процентов по сравнению со среднемесячным доходом указанного заемщика, рассчитанным за двенадцать месяцев, предшествовавших месяцу обращения заемщика;

➤ получения заемщиком государственной адресной социальной помощи на момент его обращения в Банк.

В период рассмотрения обращения заемщика, предусмотренного настоящим пунктом, Банк не вправе требовать досрочного погашения займа.

Недостижение взаимоприемлемого решения между Банком и заемщиком в течение тридцати календарных дней со дня получения заемщиком решения Банка, считается отказом в изменении условий Договора займа. Указанный срок может быть продлен при наличии согласия обеих сторон.

78. Для целей Правил уведомление заемщика о возможности обращения к Банку для изменения условий договора (далее – «уведомление»), а также ответ Банка на заявление заемщика направляются в письменной форме и (или) через цифровые объекты, и (или) иным способом, предусмотренным договором.

79. Уведомление и ответ считаются доставленными при их направлении:

➤ по месту жительства, указанному в договоре либо заявлении, заказным письмом с уведомлением о его вручении, в том числе полученного одним из совершеннолетних членов семьи заемщика, проживающих по указанному адресу;

➤ на адрес электронной почты, указанный в договоре либо заявлении заемщика;

➤ путем отправления текстового SMS-сообщения или push-уведомления с ответом либо со ссылкой на интернет-ресурс, содержащие полный текст уведомления или ответа заемщику;

➤ с использованием иных средств связи, предусмотренных договором, обеспечивающих фиксирование получения уведомления или ответа заемщиком.

При явке заемщика к Банку, ответ на заявление заемщика вручается заемщику под роспись лично в руки, о чем делается отметка в журнале регистрации письменных обращений, за исключением ответа, доставленного способами, предусмотренными настоящим пунктом.

80. В случае возврата уведомления или ответа с отметкой о невозможности его вручения адресату, получателю, либо в связи с отказом в его принятии, уведомление и ответ считаются переданным надлежащим образом.

81. При неосуществлении в течение двадцати четырех месяцев с момента возникновения просроченной задолженности по Договору займа, договору о предоставлении микрокредита, не связанного с осуществлением предпринимательской деятельности, процедуры по урегулированию задолженности, обеспечивающей взаимоприемлемые для сторон условия, при которых заемщик способен погашать задолженность по кредиту, в том числе полную отмену неустойки (штрафа, пени), комиссий и иных платежей, связанных с обслуживанием банковского займа, уступка права (требования) коллекторскому агентству не допускается.

Требования к способу обеспечения исполнения обязательств.

82. Исполнение заемщиками обязательств по Договорам займа обеспечивается по всем заемным продуктам Банка: как по потребительским займам (могут обеспечиваться неустойкой, удержанием имущества и (или) гарантиями третьих лиц в пользу Банка), так и по ипотечным займам (могут обеспечиваться залогом имущества, залогом движимого и (или) недвижимого имущества (вещи/имущественные права).

83. В качестве обеспечения исполнения заемщиками обязательств перед Банком по Договорам займа могут выступать как залог имущества, так и ипотека движимого и (или) недвижимого имущества.

84. Требования к способу обеспечения исполнения обязательств установлены также и Главой 6 настоящих Правил.

Порядок предоставления и погашения займа.

85. В Банке установлены следующие требования к предоставлению и погашению займов:

1) Заем предоставляется при соблюдении Заемщиком требований, установленных Законодательством РК, внутренними нормативными документами Банка и условиями соответствующего кредитного продукта.

2) Решение о предоставлении займа принимается Уполномоченным органом в соответствии с установленными полномочиями.

3) Погашение основного долга и вознаграждения осуществляется в сроки и порядке, предусмотренные договором банковского займа и Графиком погашения.

4) Досрочное полное или частичное погашение займа допускается в порядке и на условиях, предусмотренных Законодательством РК и внутренними нормативными документами Банка.

5) Заемщик обязан своевременно исполнять обязательства по договору банковского займа, включая погашение основного долга, вознаграждения, комиссий и иных платежей, предусмотренных договором.

6) В случае нарушения условий договора Банк вправе применять меры, предусмотренные Законодательством РК, договором банковского займа и внутренними нормативными документами Банка.

7) Иные требования к предоставлению, обслуживанию и погашению займов определяются условиями соответствующих кредитных продуктов и внутренними нормативными документами Банка.

Порядок взаимодействия с неплатежеспособным заемщиком – физическим лицом.

86. Банк обязан письменно уведомить заемщика - физическое лицо способом, предусмотренным Договором займа, а также через объекты информатизации о возникновении просрочки исполнения денежных обязательств по Договору займа не позднее десяти календарных дней со дня возникновения просрочки.

Указанное уведомление должно содержать:

- 1) размер просроченных платежей по Договору займа на дату, указанную в уведомлении;
- 2) требование о внесении просроченных платежей по Договору займа;
- 3) разъяснение последствий неисполнения заемщиком обязательств по Договору займа;
- 4) указание на право заемщика обратиться в Банк с предложением о внесении изменений в Договор займа;
- 5) иные сведения по усмотрению Банка.

Банк вправе привлечь коллекторское агентство для направления указанного уведомления заемщику.

87. В течение тридцати календарных дней со дня направления Банком заемщику уведомления, заемщик вправе обратиться в Банк в письменной форме и (или) через объекты информатизации, и (или) иным способом, предусмотренным Договором займа, с любым предложением в отношении:

- 1) изменения в сторону уменьшения ставки вознаграждения по Договору займа;
- 2) уменьшения ежемесячного платежа по Договору займа не менее чем на пятьдесят процентов от размера, установленного Договором займа;
- 3) изменения валюты суммы остатка основного долга по займу, выданному в иностранной валюте, на национальную валюту РК;
- 4) отсрочки платежей по основному долгу и (или) вознаграждению;
- 5) изменения метода погашения задолженности и (или) очередности погашения задолженности, в том числе с погашением основного долга в приоритетном порядке;
- 6) изменения срока займа;
- 7) прощения просроченного основного долга и (или) вознаграждения, отмены неустойки (штрафа, пеней), комиссий и иных платежей, связанных с обслуживанием банковского займа;
- 8) самостоятельной реализации залогодателем недвижимого имущества, являющегося предметом ипотеки, в порядке, установленном статьей 20-1 Закона РК «Об ипотеке недвижимого имущества»;
- 9) представления отступного взамен исполнения обязательств по Договору займа путем передачи Банку залогового и (или) иного имущества;
- 10) реализации недвижимого имущества, являющегося предметом ипотеки, с передачей обязательства по Договору займа покупателю.

Указанное обращение заемщика должно содержать сведения о причинах возникновения просрочки исполнения обязательств по Договору займа, текущих доходах заемщика и другие обстоятельства, которые обуславливают (обосновывают) обращение заемщика с предложением о внесении изменений в условия Договора займа.

88. Банк обязан в течение пятнадцати календарных дней со дня получения обращения заемщика рассмотреть возможность внесения изменений в условия Договора займа, предложенных заемщиком, и письменно сообщить заемщику способом, предусмотренным Договором займа, а также через объекты информатизации об одном из следующих решений, принятых Банком о (об):

- 1) согласии внести в условия Договора займа изменения, предложенные заемщиком;
- 2) встречном предложении Банка заемщику о внесении изменений в Договор займа;
- 3) отказе внести в условия Договора займа изменения, предложенные заемщиком, с мотивированным обоснованием причин такого отказа.

Решение Банка по обращению заемщика принимается Банком в соответствии с внутренним порядком Банка по принятию кредитных решений по реструктуризации займов физических лиц с учетом требований Закона о банках.

89. В случае неудовлетворения заемщиком требования Банка о внесении просроченных платежей по Договору займа, указанного в уведомлении, вне зависимости от реализации

заемщиком своих прав, Банк вправе обратиться взыскание в бесспорном порядке на деньги, имеющиеся на банковских счетах заемщика, в том числе путем предъявления платежного требования (при наличии согласия заемщика на изъятие денег с его банковского счета, содержащегося в Договоре займа), за исключением:

1) денег (электронных денег), получаемых заемщиком в виде пособий и социальных выплат, выплачиваемых из государственного бюджета и (или) Государственного фонда социального страхования, материальной помощи, предоставляемой в соответствии с подпунктом 1) пункта 4 статьи 112 Социального кодекса РК, находящихся на банковских счетах, открытых по требованию заемщика, в порядке, определенном нормативным правовым актом Национального Банка РК;

2) денег, находящихся на банковских счетах, предназначенных для зачисления возмещения материального ущерба и предоставления необходимой помощи из государственного бюджета и (или) от благотворительных организаций физическим лицам, пострадавшим вследствие чрезвычайной ситуации природного или техногенного характера;

3) алиментов (денег, предназначенных на содержание несовершеннолетних и нетрудоспособных совершеннолетних детей), находящихся на банковских счетах, открытых в порядке, определенном нормативным правовым актом Национального Банка РК, а также жилищных выплат, предусмотренных Законом РК «О жилищных отношениях»;

4) денег, находящихся на банковском счете в жилищном строительном сберегательном Банке, обладающем статусом национального института развития, предназначенном для зачисления платежей и субсидий в целях оплаты за арендованное жилище в частном жилищном фонде;

5) целевых накоплений и (или) выплат целевых накоплений из единого накопительного пенсионного фонда в целях улучшения жилищных условий и (или) оплаты образования;

6) выплат накоплений из образовательного накопительного вклада или страховых выплат по договору образовательного накопительного страхования на улучшение жилищных условий;

7) единовременных пенсионных выплат из единого накопительного пенсионного фонда в целях улучшения жилищных условий и (или) оплаты лечения, предусмотренных Законодательством РК о социальной защите;

8) денег, находящихся на банковском счете в жилищном строительном сберегательном банке в виде жилищных строительных сбережений, накопленных за счет использования жилищных выплат, единовременных пенсионных выплат из единого накопительного пенсионного фонда в целях улучшения жилищных условий и (или) оплаты лечения, в виде выплат целевых накоплений из единого накопительного пенсионного фонда в целях улучшения жилищных условий и (или) оплаты образования, денег, находящихся на банковских счетах в жилищных строительных сберегательных банках в виде жилищных строительных сбережений, являющихся предметом залога по выданным займам, в виде выплат накоплений из образовательного накопительного вклада или страховых выплат по договору образовательного накопительного страхования на улучшение жилищных условий;

9) денег, находящихся на банковских счетах в виде накоплений на капитальный ремонт общего имущества объекта кондоминиума, за исключением взысканий на основании судебных решений по делам о неисполнении обязательств по договорам, заключаемым в целях проведения капитального ремонта общего имущества объекта кондоминиума;

10) денег, внесенных на условиях депозита нотариуса;

11) денег, находящихся на банковских счетах, предназначенных для учета денег клиентов управляющего инвестиционным портфелем, по неисполненным обязательствам данного управляющего инвестиционным портфелем;

12) денег, находящихся на банковских счетах, предназначенных для учета денег клиентов лица, осуществляющего функции номинального держателя, по неисполненным обязательствам такого лица, осуществляющего функции номинального держателя;

13) денег, находящихся на банковских счетах, для осуществления клиринговой деятельности по сделкам с финансовыми инструментами;

14) денег, находящихся на банковских счетах по договору об образовательном накопительном вкладе, заключенному в соответствии с Законом РК «О Государственной образовательной накопительной системе»;

15) денег, находящихся на текущих счетах частных судебных исполнителей, предназначенных для хранения взысканных сумм в пользу взыскателей;

16) денег, находящихся на банковских счетах заемщика - гражданина РК, в отношении которого возбуждено дело о применении процедуры восстановления платежеспособности, внесудебного или судебного банкротства в порядке, предусмотренном Законом РК «О восстановлении платежеспособности и банкротстве граждан Республики Казахстан».

Не допускается взыскание задолженности по Договору займа платежным требованием за счет денег, находящихся на сберегательных банковских счетах, являющихся предметом залога по банковскому займу, выданному другим Банком, в размере суммы непогашенного основного долга по банковскому займу, выданному другим банком.

Взыскание задолженности заемщика по Договору займа путем предъявления платежного требования ограничивается в пределах пятидесяти процентов от суммы денег, находящейся на его банковском счете, и (или) от каждой суммы денег, поступающей в последующем на банковский счет заемщика от юридического лица или индивидуального предпринимателя, и осуществляется, не дожидаясь поступления на банковский счет всей суммы, необходимой для полного исполнения платежного требования.

Сумма денег, сохраняемая на текущем счете или в совокупности на текущих счетах физического лица или индивидуального предпринимателя, если физическое лицо зарегистрировано в качестве индивидуального предпринимателя, осуществляющего деятельность в виде личного предпринимательства, открытых в одном Банке, при исполнении платежного требования должна быть не менее двукратного размера прожиточного минимума, установленного на соответствующий финансовый год законом о республиканском бюджете. Указанное ограничение не распространяется на деньги, находящиеся на сберегательном счете заемщика - физического лица или индивидуального предпринимателя, если физическое лицо зарегистрировано в качестве индивидуального предпринимателя, осуществляющего деятельность в виде личного предпринимательства.

90. В случае неудовлетворения заемщиком требования Банка о внесении просроченных платежей по Договору займа, указанного в уведомлении, Банк также вправе:

1) применить в отношении заемщика меры в соответствии с политикой Банка по управлению проблемными активами;

2) передать задолженность заемщика в доверительное управление сервисной компании по договору доверительного управления правами (требованиями);

3) передать задолженность заемщика на досудебные взыскание и урегулирование коллекторскому агентству. Передача задолженности на досудебные взыскание и урегулирование коллекторскому агентству допускается при наличии в Договоре займа права Банка на привлечение коллекторского агентства при допущении заемщиком просрочки исполнения обязательств по Договору займа. Банк в день передачи задолженности на досудебные взыскание и урегулирование задолженности уведомляет об этом заемщика способом, предусмотренным Договором займа, а также через объекты информатизации с указанием наименования, места нахождения коллекторского агентства, телефонных номеров коллекторского агентства для контактов с должниками. В период нахождения задолженности на досудебных взыскании и урегулировании у коллекторского агентства Банк не вправе:

➤ обращаться с иском в суд о взыскании задолженности;

➤ требовать выплаты вознаграждения, комиссий и иных платежей, связанных с выдачей и обслуживанием займа, за период нахождения задолженности в работе у коллекторского агентства, а также начислять в указанный период неустойку (штраф, пени) за несвоевременное погашение основного долга и вознаграждения;

4) уступить с соблюдением требований, установленных статьей 63 Закона о банках, права (требования) по Договору займа при наличии у заемщика просрочки исполнения денежного обязательства:

по договору ипотечного займа с физическим лицом - свыше ста восьмидесяти последовательных календарных дней;

по иным Договорам займа с физическим лицом - свыше девяноста последовательных календарных дней.

Уступка прав требования по Договору займа с физическим лицом коллекторскому агентству допускается по истечении двадцати четырех месяцев со дня возникновения просроченной задолженности после проведения процедур урегулирования задолженности, предусмотренных Законодательством РК и обеспечивающих взаимоприемлемые для сторон условия, при которых заемщик способен погашать задолженность по займу. В указанном случае полная отмена начисленных и неуплаченных неустойки (штрафа, пеней), комиссий и иных платежей, связанных с обслуживанием банковского займа, является обязательной.

Положения настоящего подпункта не распространяются на случаи применения в отношении заемщика - гражданина РК процедуры восстановления платежеспособности, внесудебного или судебного Банкротства в порядке, предусмотренном Законом РК «О восстановлении платежеспособности и Банкротстве граждан РК».

Банку запрещается производить уступку прав (требований) по договору банковского займа с физическим лицом, коллекторскому агентству без соблюдения требований, установленных Законодательством РК.

5) применить иные меры, предусмотренные Законодательством РК и (или) Договором займа, в том числе обратиться с иском в суд о взыскании суммы долга по Договору займа, а также обратиться с иском о взыскании на заложенное имущество во внесудебном порядке, за исключением случаев, предусмотренных Законом РК «Об ипотеке недвижимого имущества», либо в судебном порядке;

б) обратиться с иском в суд о признании заемщика - индивидуального предпринимателя банкротом в соответствии с Законодательством РК.

91. Банк, получивший ходатайство залогодателя, имущество которого обеспечивает обязательства заемщика по договору ипотечного займа, обеспеченного жилищем физического лица, не связанного с осуществлением предпринимательской деятельности, о самостоятельной реализации недвижимого имущества, поданного в порядке, предусмотренном Законом РК «Об ипотеке недвижимого имущества», приостанавливает меры в отношении заемщика и залогодателя, предусмотренные выше.

92. Банку запрещается получать от третьих лиц услуги по досудебному взысканию и урегулированию задолженности, а также сбору информации, связанной с задолженностью, за исключением случаев, когда такие услуги оказываются Банку коллекторским агентством и (или) сервисной компанией.

Меры, применяемые к неплатежеспособным заемщикам - юридическим лицам.

93. Банк обязан письменно уведомить заемщика - юридическое лицо способом, предусмотренным Договором займа, а также через объекты информатизации о возникновении просрочки исполнения денежных обязательств по Договору займа не позднее десяти календарных дней со дня возникновения просрочки.

94. Указанное уведомление должно содержать:

1) размер просроченных платежей по Договору займа на дату, указанную в уведомлении;

2) требование о внесении просроченных платежей по Договору займа;

3) разъяснение последствий неисполнения заемщиком обязательств по Договору займа;

4) иные сведения по усмотрению Банка.

95. Банк вправе привлечь коллекторское агентство для направления указанного уведомления заемщику.

96. В случае неудовлетворения заемщиком требования Банка о внесении просроченных платежей по Договору займа, указанного в уведомлении, Банк вправе обратиться с иском в бесспорном порядке на деньги, имеющиеся на банковских счетах заемщика, в том

числе путем предъявления платежного требования (при наличии согласия заемщика на изъятие денег с его банковского счета, содержащегося в Договоре займа), за исключением:

1) денег, находящихся на банковских счетах в виде накоплений на капитальный ремонт общего имущества объекта кондоминиума, за исключением взысканий на основании судебных решений по делам о неисполнении обязательств по договорам, заключаемым в целях проведения капитального ремонта общего имущества объекта кондоминиума;

2) денег, находящихся на банковских счетах, предназначенных для зачисления компенсации инвестиционных затрат в соответствии с Законодательством РК в области государственно-частного партнерства;

3) денег, внесенных на условиях депозита нотариуса;

4) денег, находящихся на банковских счетах, предназначенных для учета денег клиентов управляющего инвестиционным портфелем, по неисполненным обязательствам данного управляющего инвестиционным портфелем;

5) денег, находящихся на банковских счетах, предназначенных для учета денег клиентов лица, осуществляющего функции номинального держателя, по неисполненным обязательствам данного лица, осуществляющего функции номинального держателя;

6) денег, находящихся на банковских счетах, для осуществления клиринговой деятельности по сделкам с финансовыми инструментами;

7) денег, находящихся на текущих счетах частных судебных исполнителей, предназначенных для хранения взысканных сумм в пользу взыскателей;

8) денег и (или) ценных бумаг Банков в центральной депозитарии и (или) клиринговой организации, предназначенных для обеспечения завершенности расчетов по межбанковским платежам и (или) переводам денег, осуществленным на территории РК с использованием платежных карточек.

97. Не допускается взыскание задолженности по Договору займа платежным требованием за счет денег, находящихся на сберегательных банковских счетах, являющихся предметом залога по банковскому займу, выданному другим банком, в размере суммы непогашенного основного долга по банковскому займу, выданному другим банком.

98. Ограничения в части изъятия денег, находящихся на банковских счетах, предназначенных для зачисления компенсации инвестиционных затрат, не распространяются на требования, относящиеся к первой, второй и третьей очередям в соответствии с очередностью, предусмотренной пунктом 2 статьи 742 Гражданского кодекса РК.

99. В случае неудовлетворения заемщиком требования Банка о внесении просроченных платежей по Договору займа, указанного в уведомлении, Банк также вправе:

1) применить в отношении заемщика меры в соответствии с политикой Банка по управлению проблемными активами;

2) передать задолженность заемщика в доверительное управление сервисной компании по договору доверительного управления правами (требованиями) для осуществления досудебного взыскания и урегулирования задолженности;

3) передать задолженность заемщика на досудебные взыскание и урегулирование коллекторскому агентству.

100. Передача задолженности на досудебные взыскание и урегулирование сервисной компании допускается при наличии в Договоре займа права Банка на привлечение сервисной компании при допущении заемщиком просрочки исполнения обязательств по Договору займа.

101. Банк в день передачи задолженности на досудебные взыскание и урегулирование задолженности уведомляет об этом заемщика способом, предусмотренным Договором займа, а также через объекты информатизации с указанием наименования, места нахождения сервисной компании, телефонных номеров сервисной компании для контактов с должниками.

102. В период нахождения задолженности на досудебном взыскании и урегулировании у сервисной компании Банк не вправе:

➤ обращаться с иском в суд о взыскании задолженности;

➤ требовать выплаты вознаграждения, комиссий и иных платежей, связанных с выдачей и обслуживанием займа, за период нахождения задолженности в работе у сервисной

компании, а также начислять в указанный период неустойку (штраф, пени) за несвоевременное погашение основного долга и вознаграждения;

➤ уступить с соблюдением требований, установленных статьей 63 Закона о банках, права (требования) по Договору займа;

➤ применить иные меры, предусмотренные Законодательством РК и (или) Договором займа, в том числе обратиться с иском в суд о взыскании суммы долга по Договору займа, а также обратиться с иском о взыскании на заложенное имущество во внесудебном порядке, за исключением случаев, предусмотренных Законом РК «Об ипотеке недвижимого имущества», либо в судебном порядке;

➤ обратиться с иском в суд о признании заемщика - юридического лица Банкротом в соответствии с Законодательством РК.

103. Банку запрещается получать от третьих лиц услуги по досудебному взысканию и урегулированию задолженности, а также сбору информации, связанной с задолженностью, за исключением случаев, когда такие услуги оказываются Банку коллекторским агентством и (или) сервисной компанией.

Процедуры обращения взыскания на предмет залога.

104. В Банке установлены следующие процедуры обращения взыскания на заложенное Банку имущества:

1) При наличии просроченной задолженности 90 календарных дней и более, Банк инициирует процесс по внесудебной реализации залогового имущества в порядке, установленном внутренними нормативными документами и требованиями Законодательства РК.

2) Перед регистрацией доверенным лицом Уведомления о торгах в Уполномоченном регистрирующем органе, Банк выносит на одобрение Уполномоченного органа Банка следующие условия по внесудебной реализации залогового имущества:

- детальное описание залогового имущества с указанием его текущего состояния, рыночной стоимости, указанной в отчете об оценке, подготовленном независимым оценщиком (далее – «**Отчет об оценке**»); стоимости;

- расшифровка текущей задолженности по займу, включая дебиторскую задолженность заемщика, при ее наличии;

- сумма текущих провизий по проблемной задолженности (при наличии);

- предлагаемая стартовая цена реализации залогового имущества, исходя из текущей оценочной стоимости, указанной в Отчете об оценке и из заключения служб Банка;

- шаг изменения стартовой цены залогового имущества и минимальную пороговую стоимость залогового имущества, ниже которой его запрещается реализовывать, возможность проведения доверенным лицом повторных торгов, в случае если первоначальные торги не состоятся;

- условие об участии/не участии Банка в торгах;

- предлагаемый размер гарантийного взноса, обязательного к оплате участниками торгов;

- порядок распределения денежных средств, вырученных от реализации залогового имущества с торгов, с целью погашения задолженности Заемщика, предусмотренный договором либо Законодательством РК;

- обязательство Банка вывести залоговое имущество, реализованное с торгов, из-под залогового обременения Банка в Уполномоченном регистрирующем органе и передать победителю торгов, полностью оплатившего покупную стоимость в установленный срок, оригиналы правоустанавливающих и право удостоверяющих документов на реализованное имущество по Акту приема-передачи.

3) В случае невозможности проведения независимой оценки, когда Залогодатель создает препятствия для проведения такой оценки, не предоставляя доступ к залоговому

имуществу для его осмотра, далее рассматривается вопрос о прекращении проведения внесудебной реализации залогового имущества и начале претензионно-исковой работы.

4) Залоговое имущество может быть обращено в собственность Банка в случае, если:

- Имущество не реализовано с торгов по внесудебной реализации или данные торги признаны не состоявшимися по основаниям, предусмотренным Законодательством РК;
- Имущество не реализовано с судебных торгов в форме электронного аукциона или данные торги признаны не состоявшимися по основаниям, предусмотренным Законодательством;
- в результате заключения между Банком, заемщиком/залогодателем договора об отступном на основании соответствующего письменного заявления, предоставленного заемщиком/залогодателем.

Банк обязан реализовать имущество, приобретенное в результате обращения взыскания на предмет залога (иное обеспечение) по Договору займа и (или) получения отступного взамен исполнения обязательств по Договору займа, путем проведения торгов на электронной торговой площадке по продаже банковских и микрофинансовых активов. Указанное имущество подлежит реализации Банком в течение трех лет со дня его приобретения, за исключением случаев и сроков, прямо предусмотренных Законодательством РК

Глава 14. Положения о порядке работы с потребителями банковских услуг.

105. В рамках организации работы с Клиентами юридическими лицами сопровождение их операционной деятельности и консультирование осуществляются соответствующим подразделением Банка. Взаимодействие Банка с Клиентами строится на принципах добросовестности, прозрачности и полноты раскрытия информации об условиях предоставления банковских услуг. При обслуживании Клиентов юридических лиц, Банк предоставляет Клиенту информацию о применимых Тарифах, условиях проведения операций. Своевременно информирует Клиентов об изменениях в действующих Тарифах Банка, изменении операционного времени или регламента проведения платежей и переводов способами, предусмотренными Законодательством РК и внутренними нормативными документами Банка.

106. В случае необходимости предоставления документов для обновления досье, запроса документов в рамках валютного контроля и Законодательства о ПОД/ФТ, работники Банка осуществляют оперативное информирование Клиента и координируют процесс предоставления подтверждающих документов. При консультировании работники Банка предоставляют Клиентам объективную информацию об условиях обслуживания, исключая навязывание дополнительных услуг. По запросу Клиента Банк обеспечивает предоставление разъяснений касательно статуса исполнения операционных запросов, причин задержек в обработке платежей или отказов в проведении операций со стороны профильных служб Банка в пределах, допускаемых Законодательством РК и внутренними нормативными документами Банка.

107. В рамках организации работы с Клиентами - физическими лицами консультирование и обслуживание осуществляются соответствующим подразделением Банка. Взаимодействие с Клиентами строится на принципах добросовестности, прозрачности, соблюдения прав и законных интересов потребителей банковских услуг, а также полноты и доступности предоставляемой информации.

108. Работники Банка предоставляют Клиентам информацию об условиях банковских продуктов и услуг, тарифах, комиссиях и иных условиях обслуживания, предусмотренными Законодательством РК и внутренними нормативными документами Банка.

109. При консультировании, Клиентам предоставляется объективная и достоверная информация, исключая введение в заблуждение и навязывание дополнительных услуг. **Банк в обязательном порядке информирует Клиента о его праве согласиться на получение банковской услуги с условием получения дополнительной финансовой (или иной) услуги либо отказаться от нее. Отказ Клиента от получения дополнительных услуг не является основанием для отказа Банка в предоставлении основной банковской**

услуги. По обращениям Клиентов работники Банка предоставляют необходимые разъяснения по вопросам обслуживания, исполнения операций и рассмотрения обращений в пределах, предусмотренных Законодательством РК и внутренними нормативными документами Банка.

110. Взаимодействие Банка с потребителями банковских услуг осуществляется как при личном присутствии клиентов в Банке, так и посредством каналов связи, установленных договорами.

Информирование и консультирование Банком потребителей банковских услуг, в том числе - направленные на повышение уровня финансовой грамотности потребителей банковских услуг, осуществляется, не ограничиваясь, когда Банк:

- реализует мероприятия по финансовой грамотности;
- размещает информационные материалы;
- проводит разъяснительную работу;
- информирует о рисках финансового мошенничества;
- использует цифровые каналы для повышения финансовой грамотности.

111. О предоставлении Банком услуг лицам с инвалидностью (далее – «ЛСИ») и маломобильным группам населения (далее – «МГН») с учетом требований национального стандарта по доступности отделений финансовых организаций по предоставлению услуг ЛСИ и МГН, а также особенности предоставления услуг ЛСИ и МГН с участием доверенного лица.

Согласно требованиям Законодательства РК, раскрытие информации о банковских услугах ЛСИ и МГН осуществляется с учетом их потребностей и особенностей, и включает доведение до сведения указанных лиц, информации о:

- 1) доступных способах обслуживания;
- 2) наличии и местонахождении помещений банка и устройств самообслуживания, адаптированных для ЛСИ и МГН, их режиме работы, а также о перечне банковских услуг, предоставляемых в таких помещениях;
- 3) доступных форматах получения документов и сведений;
- 4) возможности отключения отдельных способов информирования и обслуживания по заявлению потребителя банковских услуг либо его доверенного лица, а также о порядке подачи такого заявления;
- 5) возможности установления ограничений при оказании банковских услуг с использованием цифровых объектов (в том числе по видам операций и (или) суммам) и о порядке их установления, изменения либо отмены;
- 6) сервисах дополнительного подтверждения операций доверенным лицом (при наличии у Банка такого сервиса), условиях его подключения и отключения, перечне операций, подлежащих подтверждению, а также сроках подтверждения;
- 7) доступных способах подписания документов и оформления волеизъявления потребителя банковских услуг при ограничениях по здоровью;
- 8) порядке получения консультации работника банка, включая возможность обращения к работнику вместо взаимодействия исключительно с автоматизированной системой голосового информирования.

112. ЛСИ и МГН подлежат в Банке приоритетному обслуживанию при наличии их волеизъявления либо в случаях, когда объективно требуется оказание дополнительной помощи.

113. Работник Банка при обслуживании Клиента учитывает возможную потребность в оказании дополнительной помощи, исходя из заявленных Клиентом потребностей. В целях установления (подтверждения) статуса инвалидности и обеспечения индивидуального подхода к обслуживанию допускается проверка сведений о Клиенте через предусмотренные Законодательством государственные информационные системы, осуществляемая исключительно с согласия Клиента. Индивидуальный подход реализуется на основании

заявленных Клиентом потребностей либо сведений, полученных в установленном порядке с его согласия.

114. Работник Банка при обслуживании Клиента обязан уточнить необходимость оказания помощи и, при наличии согласия Клиента, обеспечить его сопровождение при перемещении, а также организовать предоставление информации в доступной и удобной форме, включая использование увеличенного шрифта.

115. В случаях, требующих специальных навыков или дополнительной поддержки, к обслуживанию привлекается сурдопереводчик сторонней организации, прошедший соответствующее обучение по взаимодействию с лицами с инвалидностью и маломобильными группами населения.

116. Работники Банка оказывают ЛСИ и МГН необходимую организационную и консультационную помощь, направленную на обеспечение доступности банковских услуг, при этом не вправе совершать от имени клиента юридически значимые действия либо действия, связанные с распоряжением денежными средствами или использованием средств аутентификации клиента, если иное прямо не предусмотрено Законодательством РК или внутренними нормативными документами Банка.

117. При наличии признаков возможного внешнего воздействия на клиента либо признаков совершения мошеннических действий, работник Банка вправе применить дополнительные меры проверки волеизъявления клиента в соответствии с внутренними процедурами Банка и Законодательством РК.

Требования к доступности отделений/филиалов Банка

118. Требования к обеспечению доступности объектов Банка должны предусматривать комплексные условия, позволяющие клиентам с инвалидностью и маломобильным группам населения беспрепятственно пользоваться услугами на всех этапах посещения. В том числе:

➤ Входная группа должна быть оборудована элементами, обеспечивающими безопасный и удобный доступ, включая пандусы с поручнями, противоскользящие покрытия, а также средства тактильной навигации. Конструктивные параметры входных дверей должны обеспечивать их свободное использование, в том числе для лиц, передвигающихся на креслах-колясках.

➤ Внутреннее пространство отделения должно быть организовано таким образом, чтобы исключать препятствия на путях передвижения и обеспечивать возможность свободного доступа ко всем зонам обслуживания, включая кассовые кабины. Планировочные решения и оборудование помещений должны учитывать потребности клиентов, использующих кресла-коляски, а также предусматривать соответствующие элементы инфраструктуры, такие как подиумы при необходимости.

➤ Санитарные помещения должны включать универсальные кабины, оборудованные поручнями и средствами вызова помощи, обеспечивающими безопасное и самостоятельное использование;

➤ Информационная среда должна быть адаптирована с учетом различных потребностей клиентов: применяться читабельные шрифты увеличенного размера, понятные пиктограммы, а также специальные решения для слабовидящих, включая тактильные указатели и мнемосхемы, способствующие навигации в помещении.

119. Банк обеспечивает безопасную эвакуацию лиц с инвалидностью и маломобильных групп населения в соответствии с утвержденными планами эвакуации и внутренними процедурами, с учетом особенностей различных категорий указанных клиентов.

120. Банк обеспечивает обслуживание клиентов с соблюдением принципов недискриминации, равного доступа к финансовым услугам, защиты персональных данных и банковской тайны, а также с учетом необходимости предотвращения мошеннических действий.

121. Клиент вправе в добровольном порядке определить участие третьих лиц при получении банковских услуг в лице доверенного лица.

122. Клиент вправе отозвать доверенность в любое время. В целях предотвращения мошенничества, отзыв может вступать в силу по истечении установленного Банком срока.

123. Осуществление операций от имени клиента допускается исключительно через представителя, действующего на основании доверенности, оформленной в соответствии с требованиями Законодательства.

124. Банк вправе временно приостановить проведение операций при выявлении признаков возможного мошенничества до получения дополнительного подтверждения волеизъявления клиента в порядке, установленном внутренними процедурами Банка.

Глава 15. Порядок взаимодействия с потребителем банковских услуг и банковским/финансовым омбудсманом при урегулировании разногласий между Банком и потребителем банковских услуг.

125. Заемщик - физическое лицо после обращения в банк вправе обратиться к банковскому/финансовому омбудсману в досудебном порядке урегулирования спора в случаях:

1) получения решения банка об отказе внести в договор банковского займа изменения, предложенные заемщиком;

2) недостижения взаимоприемлемого решения об изменении условий договора банковского займа;

3) недостижения согласия с Банком в части удовлетворения прав и охраняемых законом интересов заемщика, в том числе признанного потерпевшим по уголовному правонарушению, связанному с оформлением банковского займа мошенническим способом.

В случаях, предусмотренных подпунктами 1) и 2) настоящего пункта, заемщик - физическое лицо вправе обратиться к банковскому/финансовому омбудсману в течение трех месяцев с даты получения решения Банка с одновременным уведомлением Банка об обращении к банковскому/финансовому омбудсману.

В период рассмотрения банковским/финансовым омбудсманом обращения от заемщика, относящегося к социально уязвимым слоям населения в соответствии с Законом РК «О жилищных отношениях», по ипотечному займу, в том числе ипотечному жилищному займу, не связанному с осуществлением предпринимательской деятельности, не допускается судебное или внесудебное обращение взыскания на заложенное имущество.

Банковский/финансовый омбудсман осуществляет с 1 июля 2026 года коллективное урегулирование задолженности через платформу коллективного урегулирования, функционирующую при банковском / финансовом омбудсмане в соответствии с пунктом 9 статьи 61 Закона.

126. При возникновении спорных ситуаций по получаемым банковским услугам и недостижении согласия с Банком, потребитель банковских услуг вправе обратиться за защитой своих прав и законных интересов к Регулятору, а также в суд. В этих целях Банк обеспечивает Клиенту доступность информации о месте нахождения, почтовых и электронных адресах и интернет-ресурсах Банка, банковского/финансового омбудсмана и Уполномоченного органа.

Глава 16. Иные операции, включая межбанковские операции

127. Настоящая Глава регулирует порядок осуществления Банком иных операций, включая межбанковские операции и профессиональное взаимодействие с финансовыми институтами (Контрагентами).

128. Отношения Банка с Контрагентами основываются на принципах профессионального доверия, рыночного паритета и профессиональной компетенции. Стороны признают друг друга профессиональными участниками финансового рынка, в связи с чем положения настоящих Правил, направленные на защиту прав потребителей банковских услуг, на операции, регулируемые настоящей Главой, не распространяются.

129. Банк осуществляет следующие виды операций:

➤ Операции на денежном рынке (Money Market): привлечение и размещение межбанковских займов и депозитов, кредитные линии, овердрафты, операции РЕПО, операции открытого рынка с Национальным Банком РК.

➤ Казначейские и валютные операции: конверсионные операции (Spot, Forward и др.), валютные и процентные свопы, а также другие сделки с производными финансовыми инструментами (деривативы).

➤ Документарные и гарантийные операции: выдача, авизование, подтверждение и получение межбанковских гарантий, аккредитивов (включая резервные/standby) по поручению и/или в пользу финансовых институтов.

➤ Агентские, расчетные и иные услуги: открытие и ведение корреспондентских счетов, проведение трансграничных платежей, выполнение функций агента по залогу, агента по расчетам, участие в качестве кредитора и/или агента в синдицированных сделках.

➤ Иные операции, включая факторинг, форфейтинг, отсрочка и дисконтирование платежей, в том числе по документарным аккредитивам.

130. Операции, сделки совершаются на основании соответствующих договоров либо сделок путем обмена офертой и акцептом через торговые системы, системы межбанковских коммуникаций (SWIFT) или иные защищенные каналы связи. Электронные сообщения, переданные по защищенным каналам связи, а также записи телефонных переговоров, содержащие существенные условия сделки, являются надлежащим подтверждением сделки, имеющим полную юридическую силу.

131. При осуществлении операций, сделок Банк руководствуется международными стандартами: UCP 600, URDG 758, ISP98 (документарные операции); ISDA, GMRA (деривативы и РЕПО); LMA/APLMA (синдикации) и другие.

132. Межбанковские расчеты осуществляются через корреспондентские счета (Nostro/Vostro) в соответствии с инструкциями, полученными через системы межбанковской коммуникации.

133. Банк обеспечивает соблюдение установленных «cut-off times» для проведения платежей и клиринговых операций. При проведении клиринговых операций и взаиморасчетов Банк вправе применять различные механизмы в соответствии с условиями генеральных соглашений, соответствующих договоров для сокращения рисков контрагента и оптимизации ликвидности.

134. Банк осуществляет процедуру KYC/AML, проверку санкционного профиля и кредитоспособности Контрагентов.

135. Управление рисками включает контроль лимитов, расчет CVA/DVA, оценку settlement risk (риска расчетов) и проведение стресс-тестирования.

136. При ухудшении кредитоспособности Контрагента Банк вправе приостановить операции, потребовать дополнительное обеспечение или досрочно прекратить сделки.

137. Сделки оформляются письменными договорами, отраслевыми соглашениями или обменом электронными сообщениями, имеющими юридическую силу документа на бумажном носителе.

138. В случае противоречий между настоящими Правилами и условиями соответствующих договоров приоритет имеют условия договоров. При осуществлении операций, в случаях, когда конкретные условия не урегулированы настоящими Правилами или письменными договорами, стороны руководствуются обычаями делового оборота и общепринятой рыночной практикой, сложившейся на соответствующем финансовом рынке.

139. Отсутствие или неполнота документального оформления отдельной сделки не является основанием для оспаривания действительности такой сделки, если факт ее совершения подтверждается записями в торговых системах, протоколами коммуникаций (SWIFT, электронная почта) или иными объективными данными, свидетельствующими о волеизъявлении сторон.

140. Стороны признают, что в отдельных случаях операции могут совершаться на основании односторонних распоряжений, подтверждений (confirmations) или в рамках

устоявшейся практики взаимодействия (course of dealing), которая признается сторонами юридически обязывающей с момента начала исполнения такой операции.

141. Применимое право определяется условиями договоров. При отсутствии оговорки применяется материальное и процессуальное право РК.

142. Операционные условия, тарифы, порядок проведения операций и иные аспекты определяются внутренними нормативными документами Банка либо соответствующими соглашениями. Права и обязанности при оказании агентских услуг определяются условиями агентского договора.

143. Ответственность: Банк не несет ответственности за действия или бездействие третьих лиц (корреспондентов, депозитариев, клиринговых организаций), выбранных Банком в соответствии с разумной банковской практикой, если иное не предусмотрено соответствующим договором. Банк не отвечает за убытки, возникшие вследствие технических сбоев в работе платежных систем, систем межбанковской коммуникации или иных инфраструктурных платформ, находящихся вне контроля Банка.

144. Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств, если оно явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы, включая, помимо прочего, сбои в работе глобальных финансовых сетей, введение ограничительных мер (санкций), изменения в валютном законодательстве или иные события, делающие невозможным исполнение обязательств в обычном порядке.

145. Вся информация, полученная в рамках межбанковских операций, является строго конфиденциальной. Стороны обязуются не раскрывать её третьим лицам, за исключением случаев, предусмотренных Законодательством РК, соответствующими договорами, или когда раскрытие требуется регуляторными органами.

146. Возникающие споры подлежат разрешению путем переговоров. При недостижении согласия споры передаются на рассмотрение в судебные органы или арбитраж, как это предусмотрено в соответствующих договорах или генеральных соглашениях, или в рамках устоявшейся практики взаимодействия (course of dealing).

Глава 17. Заключительные положения.

147. Правила подлежат пересмотру в случаях:

1) изменения Законодательства РК и (или) внутренних нормативных документов Банка;
2) изменения в предельных суммах, размерах, Ставках, Тарифах и иных положениях, нормах и требованиях настоящих Правил.

148. Изменения в Правила инициируются, разрабатываются и выносятся на утверждение Уполномоченными органами Банка (Комитеты, Правление, Совет директоров Банка) по мере необходимости, определяемой с учетом пункта 147 Правил.

149. Структурными подразделениями Банка, ответственными за своевременное внесение изменений и (или) дополнений в настоящие Правила и надлежащее исполнение пунктов 147 и 148 Правил, являются:

- Блок корпоративного бизнеса (в отношении положений, касающихся юридических лиц, включая (не ограничиваясь) предельные Ставки и Тарифы);
- Блок розничного бизнеса (в отношении положений, касающихся физических лиц, включая (не ограничиваясь) предельные Ставки и Тарифы);
- Блок транзакционного бизнеса и международных операций (в отношении положений, касающихся международных и иных операций);
- Все иные структурные подразделения Банка, функционал которых затронут изменениями, оговоренными в пункте 147, и настоящими Правилами, в целом.

Предельные суммы, сроки и ставки вознаграждения по Займам, Вкладам и текущим счетам (для Физических лиц)

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, ставок вознаграждения, рекомендуемых АО «Казахстанским фондом гарантирования депозитов» по вновь привлекаемым/продолжируемым депозитам физических лиц в тенге и иностранной валюте.

1.4 Предельные суммы, сроки и ставки вознаграждения по текущим счетам:

Предельные нижние и верхние границы сумм

Предельные нижние и верхние границы сумм

- В тенге и иностранной валюте (AED, AUD, CAD, CHF, CNY, DKK, EUR, GBP, HKD, JPY, RUB, SEK, USD): min – без ограничений, max – без ограничений

Предельные нижние и верхние границы сроков

- В тенге и иностранной валюте (AED, AUD, CAD, CHF, CNY, DKK, EUR, GBP, HKD, JPY, RUB, SEK, USD): min – без ограничений, max – без ограничений

Предельные нижние и верхние границы ставок вознаграждения

- В тенге и иностранной валюте (AED, AUD, CAD, CHF, CNY, DKK, EUR, GBP, HKD, JPY, RUB, SEK, USD): min – 0%, max – до 1%, согласно требований Гражданского кодекса РК.

1.5 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

1.6 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

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

- KZT: min – 0%, и max – величина, установленная в соответствии с Законодательством РК

- USD: min – 0%, и max – величина, установленная в соответствии с Законодательством РК

- GBP: min – 0%, и max – величина, установленная в соответствии с Законодательством РК

- EUR: min – 0%, и max – величина, установленная в соответствии с Законодательством РК

- RUB: min – 0%, и max – величина, установленная в соответствии с Законодательством РК

- На приобретение нового авто и авто с пробегом через Партнеров Банка min – 0,1%, и max – 54%

* 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.

Предельные величины ставок и тарифов на проведение банковских операций

	Наименование тарифа	Предельные величины		Примечание
	Общие тарифы			
.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,	0% и/или 0 KZT	20% и/или 1 000 000 KZT	от суммы оплаты

	телекоммуникационных и иных услуг)			
	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	
.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
.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	
.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	
.5.	Прочие услуги			

	Форварды			согласованном у 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	
	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	0% и/или 0 KZT	20% и/или 700 000 KZT	от суммы остатка основного долга

	<p>(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 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 утраченных документов по транспортному средству;</p>			
	<p>Комиссия за выдачу по заявлению клиента справки о ссудной задолженности по займу (с НДС)</p>	<p>0% и/или 0 KZT</p>	<p>20% и/или 700 000 KZT</p>	<p>от суммы остатка основного долга</p>
	<p>Комиссия за частичное/полное/досрочное погашение займа</p>	<p>0% и/или 0 KZT</p>	<p>20% и/или 700 000 KZT</p>	<p>от суммы остатка основного долга</p>
<p>Сейфовые операции</p>				

	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	
Металлические счета				
	Открытие/ведение/закрытие Металлического счета	0 KZT	1 000 000 KZT	
	Зачисление/хранение/списание Аффинированных драгоценных металлов	0 KZT	1 000 000 KZT	
	Иные операции в соответствии с Договором металлического счета	0 KZT	1 000 000 KZT	

Предельные величины ставок вознаграждения по Депозитам и займам	
По займам физических лиц:	Ставки вознаграждения и ее предельные величины
1. На приобретение нового авто и авто с пробегом через Партнеров Банка	min – 0,1%, max – 54%

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-ти рабочих дней
Выдача по заявлению клиента оригиналов/нотариально заверенных копий правоустанавливающих документов залоговой недвижимости, договоров и дополнительных соглашений	В течение 10-ти 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)	Не позднее 7-ми календарных дней по срочным вкладам; Не ранее 30-ти календарных дней по сберегательным вкладам
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
Металлические счета	
Открытие/ведение/закрытие Металлического счета	В течение 3-х рабочих дней
Зачисление/хранение/списание Аффинированных драгоценных металлов	В течение 3-х рабочих дней
Иные операции в соответствии с Договором металлического счета	В течение 3-х рабочих дней

Предельные величины ставок и тарифов на проведение банковских операций	
По займам физических лиц:	перечень комиссий и иных платежей
1. На приобретение нового авто и авто с пробегом через Партнеров Банка	без комиссий;

**Предельные величины (нижние и верхние границы)
Тарифов для юридических лиц и финансовых институтов**

№	Вид услуг	Тарифы
1.	БАНКОВСКИЕ СЧЕТА	
1.1	Открытие/ведение/закрытие Банковских счетов (в т.ч. в режиме эскроу и других различных режимах)	0 тенге - 30 000 000 тенге
1.2	Ведение Банковского счета, по которому не было расходных операций, инициированных Клиентом, более 12 месяцев	0 тенге – 50 000 тенге
2	МЕТАЛЛИЧЕСКИЕ СЧЕТА	
2.1	Открытие/ведение/закрытие Металлического счета	0 тенге - 1 000 000 тенге
2.2	Зачисление/хранение/списание Аффинированных драгоценных металлов	0 тенге - 1 000 000 тенге
2.3	Иные операции в соответствии с Договором металлического счета	0 тенге - 1 000 000 тенге
3.	КАССОВЫЕ ОПЕРАЦИИ	
	Операционное время приёма и выдачи наличных денег: 09:00 - 17:00 час. Внеоперационное время приёма и выдачи наличных денег: 17:00 - 18:00 час.	
3.1	Взнос (включая от третьих лиц)/ Снятие* наличных денег (в национальной и иностранной валюте), (во внеоперационное время взимается дополнительная комиссия в соответствии с Тарифами Банка). <i>*Снятие наличных денег производится по предварительной заявке не позднее 1 (одного) рабочего дня до выдачи наличных денег в национальной и иностранной валюте.</i>	0 – 10% от суммы
3.2	Иные доступные расчетно-кассовые операции	0 – 10% от суммы
4.	ПЕРЕВОДЫ / ПЛАТЕЖИ (посредством Системы дистанционного банковского обслуживания/ SWIFT или на бумажных носителях)	
	Операционное время исполнения переводов/платежей в соответствии с Тарифами Банка. Внеоперационное время исполнения переводов/платежей в соответствии с Тарифами Банка (не позже 18.00 час. по Астанинскому времени)	
4.1	Зачисление входящего перевода/платежа в национальной или иностранной валютах	0 тенге - 500 000 тенге
4.2	Внутрибанковский перевод/платеж между счетами Клиента (-ов) в национальной или иностранной валютах	0 тенге - 50 000 тенге
4.3	Исходящий перевод/платеж в национальной или иностранной валютах (в т.ч для финансовых институтов) (во внеоперационное время взимается дополнительная комиссия в соответствии с Тарифами Банка) ¹	в национальной валюте: 0 - 1% от суммы перевода/ платежа, мин.0 тенге-макс.50 000 тенге, либо мин.0 тенге – макс.50 000 тенге в иностранной валюте: 0 - 1% от суммы перевода/ платежа, мин.0 тенге-макс.200 000 тенге, либо мин.0 тенге-

		макс.200 000 тенге
4.4	Исходящий перевод/платеж (социальные/ пенсионные отчисления/ заработная плата и другие выплаты) в национальной валюте	0 тенге - 50 000 тенге
4.5	Срочный перевод/платеж в национальной валюте (комиссия взимается дополнительно к тарифам пп.4.2-4.4) (при наличии технической возможности у Банка)	0 тенге - 50 000 тенге
4.6	Исходящий перевод/платеж за счёт отправителя денег - опция OUR, в иностранной валюте (комиссия взимается дополнительно к тарифам пп.4.2-4.3) ¹	0 тенге – 200 000 тенге
4.7	Подготовка платежного документа по письменному запросу Клиента	0 тенге - 50 000 тенге
4.8	Расследование статуса/содействие в возврате/корректировка деталей исходящего перевода/платежа в национальной или иностранной валютах	0 тенге - 150 000 тенге
4.9	Отмена исходящего перевода/платежа в национальной или иностранной валютах (до обработки АО «НПК» или до отправки в системе SWIFT)	0 тенге - 50 000 тенге
4.10	Регистрация/изменение постоянного распоряжения отправителя денег в национальной валюте на внутрибанковские переводы	0 тенге - 50 000 тенге
4.11	Возврат входящего перевода/платежа в иностранной валюте отправителю (комиссия взимается в эквиваленте с суммы входящего перевода / платежа)	0 тенге - 50 000 тенге
5.	Конвертация (посредством Системы дистанционного банковского обслуживания/на бумажном носителе)	
	Операционное время проведения конвертации в соответствии с Тарифами Банка. Внеоперационное время проведения конвертации в соответствии с Тарифами Банка (не позже 18.00 час.по Астанинскому времени)	
5.1	Конвертация по коммерческому курсу Банка на день проведения конвертации (во внеоперационное время взимается дополнительная комиссия в соответствии с Тарифами Банка)	0 тенге – 50 000 тенге
5.2	Банк имеет право взимать комиссию, за неисполнение обязательств по заранее согласованной сделке на конвертацию / конверсию иностранной валюты на сумму свыше 50 000 долларов США (или эквивалент в другой валюте)	0,3% от суммы конвертации, мин. 50 000 тенге – макс. 5 000 000 тенге
6.	ВАЛЮТНЫЙ КОНТРОЛЬ	
6.1.	Присвоение учетного номера контракту/ принятие изменений/дополнений к договору с присвоенным учетным номером контракту	0 тенге – 150 000 тенге
6.2	Срочное оформление по присвоению учетного номера контракту	0 тенге – 150 000 тенге
6.3	Снятие валютного договора с учетной регистрации в связи с переводом валютного договора на обслуживание в другой банк	0 тенге – 150 000 тенге
6.4	Консультационные услуги по валютному контролю	0 тенге – 150 000 тенге
7.	ДИСТАНЦИОННОЕ БАНКОВСКОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ	
7.1	Подключение одного пользователя к Системе дистанционного банковского обслуживания с выдачей устройства eToken pass	0 тенге – 50 000 тенге
7.2	Выдача устройства eToken pass: при утере/замене/приобретении дополнительного устройства	0 тенге – 50 000 тенге (за каждое устройство)

7.3	Установка и обучение в офисе Клиента	0 тенге – 150 000 тенге
7.4	Добавление/замена/удаление и изменение прав/лимитов пользователей в Системе дистанционного банковского обслуживания по заявлению Клиента	0 тенге – 50 000 тенге
8.	КРЕДИТОВАНИЕ / ФИНАНСИРОВАНИЕ	
8.1	Предоставление услуг, связанных с кредитованием (финансированием) включая, но не ограничиваясь обслуживанием/ администрированием Кредита (Кредитной линии) ²	0 - 10% от суммы сделки/ операции
8.2	Предоставление услуг, связанных с Синдицированным кредитованием (финансированием) включая, но не ограничиваясь организацией/обслуживанием/ администрированием Синдицированного кредита (синдицированной кредитной линии) ²	0 - 10% от суммы сделки/ операции
9.	КОРПОРАТИВНЫЕ ПЛАТЕЖНЫЕ КАРТОЧКИ	
	Открытие, обслуживание, закрытие текущего счета для карточных операций и выпуск / перевыпуск, обслуживание, закрытие корпоративной платежной карточки	
9.1	Открытие/ ведение/ закрытие текущего счета для карточных операций/закрытие корпоративной карточки	0 тенге – 150 000 тенге
9.2	Выпуск/ перевыпуск/ обслуживание корпоративной платежной карточки	0 тенге – 150 000 тенге
	Приходные / расходные операции	
9.3	Пополнение текущего счета для карточных операций безналичным переводом	0 тенге – 50 000 тенге
9.4	Снятие наличных денег в банкоматах и POS терминалах: - в национальной валюте - в иностранной валюте	в национальной/ иностранной валюте: 0 – 10% от суммы
9.5	Обслуживание в предприятиях торговой сети и сервиса (оплата через POS терминалы)	0 – 10% от суммы
9.6	Осуществление таможенных платежей (оплата через POS терминалы) с использованием корпоративных платежных карточек (<i>+дополнительно к указанным комиссиям, удерживается комиссия с держателя карточки банком-эквайером</i>)	В соответствии с тарифами банка-эквайера
	Блокирование. Установление/ изменение лимитов/ограничений:	
9.7	Блокирование корпоративной платежной карточки (с постановкой в стоп-лист/и без постановки в стоп-лист/ в связи с утерей, утратой, хищением, повреждением с занесением/ без занесения в стоп лист (частичная или полная блокировка)	0 тенге – 150 000 тенге
9.8	Изменение лимита (-ов) / ограничений по корпоративной платежной карточке	0 тенге – 50 000 тенге
10	ИНТЕРНЕТ-ЭКВАЙРИНГ	
10.1	Платежные карточки АО «Altyn Bank» (ДБ China Citic Bank Corporation Ltd)	0,1% - 10% от суммы транзакции
10.2	Платежные карточки, выпущенные другими банками второго уровня международных платежных систем Mastercard, Visa, UnionPay	0,1% - 10% от суммы транзакции
11.	ТОРГОВЫЕ ОПЕРАЦИИ	
11.1	Импортные аккредитивы	
11.1.1	Открытие/ изменение условий документарного / резервного аккредитива (увеличение суммы или продление срока действия)	0,1% - 30% годовых (в рамках Кредитной

		линии)/ 0 - 30% от суммы сделки/ операции
11.1.2	Изменение условий документарного / резервного аккредитива (за каждое изменение)	0 тенге - 150 000 тенге
11.1.3	Проверка документов (за каждый отдельный пакет представленных документов)/обработка требования по резервному аккредитиву, включая комиссию за осуществление платежа по аккредитиву	0 - 10%, мин.0 тенге – макс.600 000 тенге
11.1.4	Расхождения в документах (за каждый отдельный пакет представленных документов) по аккредитиву	0 тенге – 150 000 тенге
11.1.5	Дисконтирование документов по документарному аккредитиву с отсрочкой платежа	0,1% - 30% годовых от суммы сделки/ операции, мин.10 000 тенге
11.1.6	Досрочное прекращение действия документарного / резервного аккредитива с запросом согласия бенефициара	0 тенге - 150 000 тенге
11.2	Экспортные аккредитивы	
11.2.1	Авизование/авизование изменений к условиям экспортного документарного аккредитива (за каждое изменение)	0 тенге - 150 000 тенге
11.2.2	Подтверждение экспортного аккредитива	0,1% - 20% годовых от суммы сделки/ операции, мин.10 000 тенге
11.2.3	Негоциация / дисконтирование экспортных документов по аккредитиву (платёж по предъявлению или с отсрочкой платежа)	0,1% - 30% годовых от суммы сделки/ операции, мин.10 000 тенге
11.2.4	Проверка документов (за каждый отдельный пакет представленных документов) по аккредитиву	0 - 10%, мин.0 тенге – макс.600 000 тенге
11.2.5	Расхождения в документах (за каждый отдельный пакет представленных документов) по аккредитиву	0 тенге - 150 000 тенге
11.2.6	Отправка документов по аккредитиву без проверки на базе инкассо	0 - 10%, мин.0 тенге – макс.150 000 тенге
11.2.7	Перевод/перевод изменений к условиям трансферабельного аккредитива	0 тенге - 150 000 тенге
11.2.8	Платеж по трансферабельному аккредитиву в пользу второго бенефициара (за каждый платеж)	0 тенге - 150 000 тенге
11.3	Документарное инкассо	
11.3.1	Авизование/авизование изменений к импортному документарному инкассо	0 - 10%, мин. 0 тенге – макс.150 000 тенге / 0 тенге – 150 000 тенге
11.3.2	Осуществление платежа в рамках документарного инкассо	0 тенге - в соответствии с тарифами раздела 4 "Переводы/платежи"
11.3.3	Возврат неоплаченных документов в рамках документарного инкассо	0 тенге - 150 000 тенге
11.3.4	Выпуск экспортного инкассо (прием, подготовка и отправка документов на инкассо)	0 - 10%, мин.0 тенге – макс.150 000 тенге / 0 тенге – 150 000 тенге
11.3.5	Изменение условий экспортного инкассо (за 1 услугу, независимо от количества вносимых изменений)	0 - 10%, мин.0 тенге – макс.150 000 тенге
11.3.6	Отзыв экспортного инкассо по просьбе Клиента	0 тенге -150 000 тенге
11.4	Гарантии	

11.4.1	Выпуск банковской гарантии/ Изменение условий банковской гарантии (увеличение суммы или продление срока действия)	0,1% - 30% годовых (в рамках Кредитной линии)/ 0 - 30% от суммы сделки/ операции
11.4.2	Выпуск гарантии по заявкам, полученным с 16:00 до 17:00 ч. по времени Астаны (комиссия взимается дополнительно к тарифу пп.11.4.1)	0 тенге - 50 000 тенге
11.4.3	Обработка требования по банковской гарантии, включая комиссию за осуществление платежа по гарантии	0 - 10%
11.4.4	Изменение условий банковской гарантии (за каждое изменение)	0 тенге - 150 000 тенге
11.4.5	Досрочное прекращение действия банковской гарантии с запросом согласия бенефициара	0 тенге - 150 000 тенге
11.4.6	Авизование/авизование изменений к условиям экспортной гарантии (за каждое изменение)	0 тенге - 150 000 тенге
11.5	Векселя	
11.5.1	Учет простого векселя	0,1% - 30% годовых от суммы сделки/ операции, мин.10 000 тенге
11.5.2	Протест по простому векселю	0 тенге - 50 000 тенге
11.5.3	Нотариальное заверение копий простых векселей с оригиналов (за каждую страницу)	0 тенге – исходя из фактической стоимости услуги
11.5.4	Домицилиация простого векселя	0 тенге - 10% от суммы сделки/ операции
11.5.5	Иные услуги по простым векселям	0 тенге - 20% от суммы сделки/ операции
11.6	Прочие услуги по торговым операциям	
11.6.1	Выполнение запросов, связанных с документарными операциями (гарантии, аккредитивы, инкассо)/векселя и/или иные услуги по торговым операциям	0 - 20 % от суммы сделки /операции / 0 тенге – 600 000 тенге
12.	БРОКЕРСКИЕ УСЛУГИ НА РЫНКЕ ЦЕННЫХ БУМАГ	
12.1	Открытие лицевого счета по учету ценных бумаг	0 тенге - 10 МРП
12.2	Выписка с лицевого счета / отчет об операциях по лицевому счету (по запросу Клиента)	0 тенге – 10 000 тенге
12.3	Ведение лицевого счета Клиента по учету ценных бумаг и других финансовых инструментов	0 тенге – 20 000 тенге
12.4	Перевод ценных бумаг и других финансовых инструментов	0 тенге - 10 МРП
12.5	Оформление залоговых операций	0 тенге - 10 МРП
12.6	Операция Репо с государственными ценными бумагами	0,1% - 6% от суммы дохода / расхода, мин.1 000 тенге
12.7	Операция купли-продажи государственных ценных бумаг	0,1% - 2% от суммы операции, мин.1 000 тенге
13	СПРАВКИ. ВЫПИСКИ. УВЕДОМЛЕНИЕ	
13.1	Справки (на бумажном носителе/электронные из Системы дистанционного банковского обслуживания) о наличии	0 тенге - 50 000 тенге

	счета/оборотах/остатках на Банковских счетах/тендерные справки/справки по кредитным сделкам/о ссудной задолженности/начисленном, выплаченном вознаграждении по вкладам (депозитам)/аудиторские справки/о гарантийных вкладах за иностранных работников, о движении денег, товаров, работ и услуг по валютному договору (за каждое извещение) и иные виды справок/выписок/ акт выполненных работ (оказанных услуг), счет-фактура (на бумажном носителе/электронные).	
13.2	Выписки по Банковским счетам (на бумажном носителе/электронные) из Системы дистанционного банковского обслуживания/посредством SWIFT (в формате MT 940/MT 950)/ ФАСТИ (в формате MT 998/ XML)/в иных доступных форматах/посредством иных доступных каналов связи/механизмов)/ Дубликат выписки по Банковским счетам по письменному запросу Клиента с историческими данными менее 6 месяцев с даты запроса (в случае, с историческими данными более 6 месяцев с даты запроса взимается дополнительная комиссия в соответствии с Тарифами Банка)	0 тенге - 50 000 тенге
13.3	SWIFT сообщение/авизо (в формате MT 900/910 (для финансовых институтов)	0 тенге - 50 000 тенге
13.4	Запросы/Ответы посредством SWIFT	0 тенге - 50 000 тенге
13.5	Выписки по текущему счету для карточных операций: - регулярные (не более 1 раза в месяц) ; - дополнительная выписка/ дубликат выписки по письменному запросу Клиента с историческими данными менее 6 месяцев с даты запроса (в случае, с историческими данными более 6 месяцев с даты запроса взимается дополнительная комиссия в соответствии с Тарифами Банка)	0 тенге - 50 000 тенге
13.6	Дубликаты/копии документов из Клиентского юридического дела, Клиентских Договоров банковского обслуживания, платежных и иных документов, датированных сроком не превышающим установленных сроков хранения документации (за одну страницу каждого из запрашиваемых документов)	0 тенге - 50 000 тенге
14	ОБЩИЕ УСЛУГИ	
14.1	Курьерские услуги: - по Казахстану - международные	0 тенге – исходя из фактической стоимости услуги
14.2	Консультационные услуги	20% от суммы сделки/ операции (мин. 0 тенге – макс. 50 000 000 тенге)
14.3	Иные услуги	20% от суммы сделки/ операции (мин. 0 тенге – макс. 50 000 000 тенге)

¹ Разовая комиссия за каждый перевод (при наличии технической возможности у Банка).

² На основании отдельного договора в зависимости от структуры сделки и финансового состояния Заемщика.

Примечание:

1. Банк устанавливает вышеуказанные предельные величины (нижние и верхние границы) тарифов для юридических лиц и финансовых институтов. В случае изменения законодательных требований к предельным величинам, предельные величины, установленные Законодательством РК, превалируют над предельными величинами, установленными в настоящем Приложении.

2. Банк имеет право возложить на Клиента расходы третьих лиц, связанных с оказанием услуг.

3. Предельные величины (нижние и верхние границы) тарифов, указанные в настоящем Приложении, могут применяться Банком ко всем юридическим лицам и иным субъектам, не являющимся физическими лицами, (включая финансовые институты, дипломатические и консульские представительства иностранных государств и международных организаций).

4. В случаях, если тарифная категория содержит значения комиссий в иностранных валютах, значения таких комиссий в эквиваленте в тенге должны быть в рамках предельных величин (нижние и верхние границы) тарифов для юридических лиц и финансовых институтов.

5. Операционное время - определенный период времени одного рабочего дня, в течение которого Банк осуществляет обслуживание Клиентов.

Предельные величины (нижние и верхние границы) ставок вознаграждения по депозитам и кредитам для юридических лиц

1. Предельные величины (нижние и верхние границы) ставок вознаграждения по принимаемым срочным депозитам, депозитам до востребования, текущим счетам с начислением вознаграждения:

- KZT: мин – 0%, макс - базовая ставка НБ РК + 5%
- USD: мин – 0%, макс - базовая ставка Федеральной резервной системы + 5%
- GBP: мин – 0%, макс - ключевая ставка Центрального банка Великобритании +5%
- EUR: мин – 0%, макс - ключевая ставка Европейского центрального банка + 5%
- RUB: мин – 0%, макс - ключевая ставка Центрального банка Российской Федерации +10%
- CNY: мин – 0%, макс - ставка центрального банка Китая + 5%
- в других иностранных валютах: мин – 0%, макс - ставка центрального банка той страны + 5%

2. Предельные величины (нижние и верхние границы) ставок вознаграждения по предоставляемым кредитам и продуктам торгового финансирования:

Согласно Законодательству РК (РК)*:

- KZT: мин – 0.10%, макс – 46% годовых
- в других иностранных валютах: мин – 0.10%, макс – 46% годовых

Согласно внутреннему диапазону Банка (бизнес- подход) **:

- KZT: мин – 0.10%, макс – базовая ставка Национального банка РК (НБ РК) + 10%
- в других иностранных валютах: мин – 0.10%, макс – ставка Центрального банка страны + 10%

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

Предельный размер ГЭСВ по кредитам, обеспеченным залогом - 35% годовых, по беззалоговым кредитам – 46% годовых.

***Банк самостоятельно устанавливает ставки вознаграждения, ориентируясь на внутренний диапазон с соблюдением пределов ГЭСВ, согласно Законодательству РК.*

Конкретный размер ставки определяется индивидуально в зависимости от определенных условий (кредитоспособность Клиента, текущая ситуация на рынках и иных факторов).

Перечень документов, необходимых для рассмотрения заявления заемщика о внесении изменений в условия договора займа и подтверждения обстоятельств, повлекших ухудшение его финансового положения.

1. Для рассмотрения заявления заемщика о внесении изменений в условия договора займа Банк вправе запросить документы, подтверждающие обстоятельства, повлекшие возникновение просрочки исполнения обязательств либо ухудшение финансового положения заемщика.
2. В зависимости от характера обстоятельств заемщиком могут быть представлены следующие документы:
 - 1) справка о регистрации в качестве безработного;
 - 2) справка о доходах за последние шесть месяцев с места работы и (или) выписка по банковскому счету;
 - 3) акт работодателя о прекращении трудового договора;
 - 4) документ, подтверждающий предоставление отпуска без сохранения заработной платы;
 - 5) лист временной нетрудоспособности либо справка о временной нетрудоспособности;
 - 6) справка с места работы о размере заработной платы;
 - 7) выписка из Единого накопительного пенсионного фонда;
 - 8) документы, подтверждающие нахождение заемщика в отпуске по беременности и родам, отпуске по усыновлению (удочерению) ребенка либо отпуске по уходу за ребенком до достижения им возраста трех лет;
 - 9) документы, подтверждающие состав семьи и наличие иждивенцев;
 - 10) документы, подтверждающие заболевание заемщика, его супруга (супруги) либо близких родственников;
 - 11) свидетельство либо справка о смерти близкого родственника или супруга (супруги);
 - 12) нотариально удостоверенный договор аренды с указанием размера и сроков оплаты арендных платежей;
 - 13) документы, подтверждающие причинение материального ущерба в результате несчастного случая либо противоправных действий третьих лиц;
 - 14) документы Уполномоченных органов, подтверждающие наступление форс-мажорных обстоятельств;
 - 15) справка об установлении инвалидности;
 - 16) выписка из медицинской карты амбулаторного либо стационарного больного;
 - 17) документы, подтверждающие наличие исполнительного производства, ареста банковских счетов либо иных ограничений;
 - 18) инкассовые распоряжения;
 - 19) судебные акты;
 - 20) иные документы, подтверждающие ухудшение финансового положения заемщика.
3. Перечень документов, указанный в настоящем приложении, не является исчерпывающим. Банк вправе запросить дополнительные документы и сведения, необходимые для объективного рассмотрения заявления заемщика.