

Банк ВТБ (Қазақстан) Акционерлік қоғамының Еншілес ұйымы

**Банк ВТБ (Қазақстан) АҚ ЕҰ-да банктік және өзге
операцияларды жүргізудің жалпы талаптары туралы
Ережелер**

Алматы, 2026

Мазмұны

1 бөлім.	Жалпы ережелер
2 бөлім.	Негізгі терминдер және қабылданған қысқартулар
3 бөлім.	Банк жүзеге асыратын банкілік және өзге операциялар
4 бөлім.	Қабылданатын депозиттер мен ұсынылатын банктік қарыздардың шекті сомалары мен мерзімдері
§ 1.	Депозиттер
§ 2.	Банктік қарыздар
5 бөлім.	Депозиттер және банктік қарыздар бойынша сыйақы мөлшерлемелерінің шекті шамалары
§ 1.	Депозиттер бойынша сыйақы мөлшерлемелерінің шекті шамалары
§ 2.	Банктік қарыздар бойынша сыйақы мөлшерлемелерінің шекті шамалары
6 бөлім.	Депозиттер, банктік қарыздар және өзге де операциялар бойынша сыйақы төлеу талаптары
§ 1.	Депозиттер бойынша сыйақы төлеу талаптары
§ 2.	Банктік қарыздар бойынша сыйақы төлеу талаптары
7 бөлім.	Банк қабылдайтын қамтамасыз етуге қойылатын талаптар
8 бөлім.	Банк операцияларын жүргізуге арналған мөлшерлемелер мен тарифтердің шекті шамалары
§ 1.	Банктік және өзге де қызметтерді (операцияларды) жүргізуге арналған тарифтер
9 бөлім.	Банк қызметтерін ұсыну туралы шешім қабылдаудың шекті мерзімдері
10 бөлім.	Банк қызметтерін ұсыну процесінде туындайтын Клиенттердің өтініштерін қарау тәртібі
11 бөлім.	Банктің және оның Клиенттерінің құқықтары мен міндеттері, олардың жауапкершілігі
12 бөлім.	Банктік шоттарды ашу, жүргізу және жабу, шоттар бойынша операцияларды шектеудің негіздері мен тәртібі
§ 1.	Банктік шоттарды сенімхат бойынша басқару
13 бөлім.	Депозиттерді қабылдауға байланысты қаржылық өнімдерді ұсынудың жалпы талаптары
14 бөлім.	Банктік қарыз операцияларына байланысты қаржылық өнімдерді ұсыну талаптары
§ 1.	Жалпы банктік қарыз операцияларына байланысты қаржылық өнімдерді ұсыну талаптары, шарт жасау тәртібі
§ 2.	Кәсіпкерлік қызметті жүзеге асыруға байланысты емес жеке тұлғаға қарыз беру кезіндегі жарамдылығын бағалау
§ 3.	Төлем қабілетсіз Клиенттермен (қарыз алушылармен) өзара іс-қимыл тәртібі
15 бөлім.	Клиенттермен жұмыс тәртібі туралы ереже

- § 1. Мүгедектігі бар адамдарға және халықтың мобильділігі төмен топтарына қызмет көрсету тәртібі
- 16 бөлім. Банк пен клиент арасындағы келіспеушіліктерді реттеу кезінде Клиентпен және банк омбудсманымен өзара іс-қимыл тәртібі
- 17 бөлім. Басқа банктік және өзге де операцияларды жүргізудің жалпы талаптары
- § 1. Кассалық операциялар
- § 2. Шетелдік валютамен айырбастау операциялары
- § 3. Банкаралық клиринг және төлем карточкаларымен операциялар
- § 4. Төлемдер мен аударымдар
- § 5. Сейфтік операциялар
- § 6. Құжаттық операциялар және саудалық қаржыландыру
- § 7. Банктік депозиттік сертификаттар
- § 8. Банкаралық қарыздар (Банкаралық қаржыландыру), банкаралық кепілдіктер, банкаралық кепілгерліктер, сондай-ақ өзге де банкаралық операциялар бойынша жалпы талаптар
- § 9. Брокерлік және дилерлік қызмет
- 18 бөлім. Қорытынды қағидалар
- 1 қосымша Ірі бизнес және корреспондент-банктер сегментіне жататын заңды тұлғалар үшін тарифтер
- 2 қосымша Банк ВТБ (Қазақстан) АҚ ЕҰ Бөлшек бизнес бойынша операцияларды жүргізуге арналған тарифтерінің шекті шамалары
- 3 қосымша Банк ВТБ (Қазақстан) АҚ ЕҰ-дағы орта және шағын бизнес субъектілері бойынша банк операцияларын жүргізуге арналған тарифтердің шекті шамалары
- 4 қосымша Банк ВТБ (Қазақстан) АҚ ЕҰ-дағы ірі бизнес субъектілері бойынша есеп айырысу-кассалық қызмет көрсету бойынша тарифтердің шекті шамалары

Тір. № 18-004/1106
Күні «20» шілде 2026 ж.

Банк ВТБ (Қазақстан) АҚ ЕҰ
Директорлар Кеңесінің
«20» шілде 2026 жылғы
№20/26
шешімімен Бекітілді

**Банк ВТБ (Қазақстан) АҚ ЕҰ-да банктік және өзге
операцияларды жүргізудің жалпы талаптары туралы
Ережелер**

1 бөлім. Жалпы ережелер

1. Осы Банк ВТБ (Қазақстан) АҚ ЕҰ-да банктік және өзге операцияларды жүргізудің жалпы талаптары туралы ережелер (бұдан әрі – Ережелер) Қазақстан Республикасының заңнамасына, оның ішінде «Қазақстан Республикасындағы банктер және банк қызметі туралы» Қазақстан Республикасының 2026 жылғы 16 қаңтардағы № 258-VIII Заңына (бұдан әрі – Банктер туралы Заң), «Банк қызметін жүзеге асыру шарттарына қойылатын талаптарды бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігі Басқармасының 2026 жылғы 15 мамырдағы № 91 қаулысына (бұдан әрі - Банк қызметін жүзеге асыру шарттарына қойылатын талаптар), Банк ВТБ (Қазақстан) (бұдан әрі – Банк) АҚ ЕҰ Жарғысына және Банктің өзге ішкі құжаттарына сәйкес әзірленді.
2. Бұл Ережелер Банктің банктік және өзге де операцияларды, оның ішінде операциялардың қосымша түрлерін жүргізуінің жалпы талаптарын, тәртібін айқындайды және келесі мәліметтер мен процедураларды қамтиды:
 - 1) Қабылданатын депозиттер мен ұсынылатын банктік қарыздардың шекті сомалары мен мерзімдері;
 - 2) Депозиттер және банктік қарыздар бойынша сыйақы мөлшерлемелерінің шекті шамалары;
 - 3) Депозиттер және банктік қарыздар бойынша сыйақы төлеу талаптары;
 - 4) Банк қабылдайтын қамтамасыз етуге қойылатын талаптар;
 - 5) Банк операцияларын жүргізуге арналған мөлшерлемелер мен тарифтердің шекті шамалары;
 - 6) Банк қызметтерін ұсыну туралы шешім қабылдаудың шекті мерзімдері;
 - 7) банк қызметін жүзеге асыру шарттарына қойылатын талаптардың 9-тарауында көзделген талаптар ескерілген Банк қызметтерін ұсыну процесінде туындайтын Клиенттердің өтініштерін қарау тәртібі;
 - 8) Банктің және Клиенттің құқықтары мен міндеттері, олардың жауапкершілігі;
 - 9) банктік шоттардың түрлерін (шоттың валютасын көрсете отырып) қоса алғанда, банктік шоттарды ашу, жүргізу және жабу тәртібі, шоттар бойынша операцияларды шектеудің негіздері мен тәртібі;

10) банктік салым шарттарын жасасу тәртібі мен мерзімдерін, сыйақыны есептеу және төлеу шарттарын, мерзімінен бұрын бұзу шарттары мен тәртібін қоса алғанда, депозиттерді қабылдауға байланысты қаржы өнімдерін ұсыну талаптары;

11) Банктік қарыз операцияларына байланысты қаржылық өнімдерді ұсыну талаптары, Клиент үшін қарыздың жарамдылығын бағалауды жүргізу тәртібін, шартты жасасу, өзгерту және бұзу тәртібі мен мерзімдерін, міндеттемелердің орындалуын қамтамасыз ету тәсіліне қойылатын талаптарды, банктік қарызды беру және өтеу тәртібін, кепіл заттардан өндіріп алу процедураларын қоса алғанда, төлемге қабілетсіз клиентпен (қарыз алушымен) өзара іс-қимыл жасау тәртібімен қоса;

13) Банк пен клиент арасындағы келіспеушіліктерді реттеу кезінде Клиентпен және банк омбудсманымен өзара іс-қимыл тәртібі;

14) Мүгедектігі бар адамдарға және халықтың басқа да аз қозғалатын топтарына қызмет көрсету жөніндегі қаржы ұйымдары бөлімшелерінің қолжетімділігі жөніндегі ұлттық стандарттың талаптарын, сондай-ақ мүгедектігі бар адамдарға және сенім білдірілген адамның қатысуымен халықтың аз қозғалатын топтарына қызмет көрсету ерекшеліктерін ескере отырып, мүгедектігі бар адамдарға және халықтың мобильділігі төмен топтарына қызмет көрсету тәртібі, онда келесілер қарастырылады:

- өзара әрекеттесу ерекшеліктері;
- ақпарат алудың қол жетімді формалары;
- сенім білдірілген тұлғаның қатысуы.

15) Банктің Директорлар кеңесі банк қызметін жүзеге асырудың жалпы талаптарына енгізу қажет деп санайтын басқа да шарттар, талаптар мен шектеулер.

3. Банкті Қазақстан Республикасының Әділет министрлігі заңды тұлға ретінде тіркеген және өз қызметін Қазақстан Республикасының заңнамасына, Банктің Жарғысына және Банктің ішкі құжаттарына сәйкес, Қазақстан Республикасының Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігінің (бұдан әрі – ҚНРДА) банктік және өзге де операцияларды, сондай-ақ банктер туралы заңда көзделген бағалы қағаздар нарығындағы белгілі бір қызмет түрлерін жүзеге асыруға банкілік және басқа тиісті лицензиялары негізінде жүзеге асырады. Банк депозиттерге міндетті кепілдік беру жүйесінің қатысушысы болып табылады.
4. Осы Ережелердің 3-тармағында көрсетілген лицензияда (лицензияларда) көзделген бағалы қағаздар нарығында банктік және өзге де қызметтерді (операцияларды), белгілі бір қызмет түрлерін жүзеге асырғанда Банк Қазақстан Республикасының Азаматтық кодексін, Банктер туралы Заңды, «Төлемдер және төлем жүйелері туралы» Қазақстан Республикасының 2016 жылғы 26 шілдедегі № 11-VI Заңын (бұдан әрі – Төлемдер туралы Заң), «Қылмыстық жолмен алынған кірістерді заңдастыруға (жылыстатуға), терроризмді қаржыландыруға және жаппай қырып-жою қаруын таратуды қаржыландыруға қарсы іс-қимыл туралы» Қазақстан Республикасының 2009 жылғы 28 тамыздағы № 191-IV Заңын (бұдан әрі – ҚЖ КЗ/ТҚ/ЖҚЖҚҚҚ туралы Заң), «Бағалы қағаздар нарығы туралы»

Қазақстан Республикасының 2003 жылғы 2 шілдедегі № 461-ІІ Заңын, «Жарнама туралы» Қазақстан Республикасының 2003 жылғы 19 желтоқсандағы №508-ІІ Заңын, Банк қызметін жүзеге асыру шарттарына қойылатын талаптарды, Қазақстан Республикасының өзге де нормативтік құқықтық актілерін, осы Ережелерді, Банктің қаржы нарығындағы банктік және өзге де қызметтерді (операцияларды) көрсету тәртібін реттейтін Банктің ішкі құжаттарын, сондай-ақ банк қызметіне ықпал ететін шет мемлекеттердің заңнамасын, халықаралық келісімдерді және (немесе) халықаралық практиканы, және (немесе) банк-корреспонденттермен / үшінші тұлғалармен жасалған шарттарды (келісімдерді) басшылыққа алады.

5. Қазақстан Республикасы заңнамасының талаптарын, Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкінің, ҚНРДА ұсынымдарын, Банктің ішкі құжаттарын орындауды қамтамасыз ету мақсатында Банк келесі жағдайларда Клиенттерді (олардың өкілдерін) және бенефициарлық меншік иелерін (оның ішінде шет мемлекеттің салық резиденттігінің болуын) тиісті тексеруді жүзеге асырады:
 - 1) Клиентпен іскерлік қатынас орнатқанға дейін;
 - 2) қаржылық мониторинг жүргізуге жататын ақшамен және (немесе) өзге мүлікпен жасалатын операцияларды, оның ішінде күдікті операцияларды жүзеге асырғанда;
 - 3) Клиент (оның өкілдері), бенефициарлық меншік иесі туралы бұрын алынған деректердің дұрыстығына күмән келтіру үшін негіздер болғанда;
 - 4) Клиент (оның өкілі), бенефициарлық меншік иесі туралы деректерді жаңартқанда.
6. Банк Қазақстан Республикасы заңнамасының және Банктің ішкі құжаттарының талаптарын ескере отырып, Қылмыстық жолмен алынған кірістерді заңдастыруға (жылыстатуға), терроризмді қаржыландыруға және жаппай қырып-жою қаруын таратуды қаржыландыруға қарсы іс-қимыл туралы заңнаманың талаптарына сәйкес клиенттің (оның өкілінің), бенефициарлық меншік иесінің деректерін мерзімді жаңартуды жүргізеді.
7. Банктің формасы бойынша сауалнамалар/ өтініштер/келісімдер беруді қоса алғанда, тиісті тексеру бойынша процедуралар өткізу аясында Клиент талап ететін құжаттарды тапсырмаған болса, сондай-ақ оларды толық/ тиісінше толтырмаған жағдайларда Банктің/филиалдың/Банктің қосымша үй-жайының қызметкері Клиентке іскерлік қатынастар орнатудан және (немесе) банктік қызмет көрсетуден бас тартады.
8. Операцияларды жүргізу және өтініштерді қарау кезінде Банк құпиялылықты сақтайды және Банктің беру (ашу) жөніндегі міндеті Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасында белгіленген жағдайларды қоспағанда, жазбаша түрде немесе Клиенттің сәйкестендіру құралы арқылы берілген Клиенттің келісімінсіз үшінші тұлғаларға банктік, коммерциялық және заңмен қорғалатын өзге де құпияны құрайтын ақпаратты бермейді (жария етпейді).

9. Банк пен Клиент арасындағы банктік және өзге де қызметтерді (операцияларды) жасау кезіндегі қатынастар Қазақстан Республикасының заңнамасымен, осы Ережелермен, Банктің ішкі құжаттарымен, сондай-ақ жасалған шарттардың (келісімдердің) талаптарымен, оның ішінде осы Ережелердің 16-тармағының қағидаларын ескере отырып реттеледі.
10. Осы Ережелердің қағидалары жасалған шарттардың (келісімдердің) талаптарына қайшы келген жағдайда, жасалған шарттардың (келісімдердің) талаптары басым болып табылады.
11. Ережелер Қазақстан Республикасының заңнамасында және Банктің ішкі құжаттарында белгіленген ерекшеліктерді, шектеулер мен айырықша жағдайларды ескере отырып, Банк қызметкерлеріне және Банкпен ерекше қатынастармен байланысты тұлғаларға қолданылады.
12. Ережелер ашық ақпарат болып табылады және коммерциялық немесе банктік құпияның мәні болып табылмайды. Ережелер Банктің корпоративтік (ресми) веб-сайтында (www.vtb-bank.kz) орналастырылған және танысу, қабылдау, сақтау және басшылыққа алу үшін Банкке (филиалға/қосымша үй-жайға) тікелей жүгінген кезде клиенттің бірінші талабы бойынша ұсынылады.

2 бөлім. Негізгі терминдер және қабылданған қысқартулар

13. Осы Ережелерде келесі терминдер мен қысқартулар пайдаланылады:
 - 1) Банка Акционері – Банк ВТБ (жария акционерлік қоғам);
 - 2) Банк қызметтері – Банктің банктер туралы Заңның 22-бабында белгіленген банктік және өзге де операцияларды жүзеге асыруы;
 - 3) банк омбудсманы¹ – өз қызметінде қарыз алушы мен Банктің құқықтары мен заңмен қорғалатын мүдделерін қанағаттандыру туралы келісімге қол жеткізу мақсатында Банк пен Қарыз алушы – жеке тұлға арасындағы банктік қарыз шартынан туындайтын, сондай-ақ банктер туралы заңда көзделген жағдайларда келіспеушіліктерді реттеуді жүзеге асыратын тәуелсіз жеке тұлға;
 - 4) банктік депозиттік сертификат – Банк шығарған, оны ұстаушының шығарылым шарттарымен белгіленген айналыс мерзімі өткеннен кейін немесе оның номиналды құны өткенге дейін, сондай-ақ шығарылым шарттарымен белгіленген мөлшерде сыйақы алу құқығын куәландыратын атаулы эмиссиялық емес бағалы қағаз. Банктік депозиттік сертификаттың номиналды құны – депозиттік сертификат шығарылған кезде анықталған, оған пайызбен көрсетілген сыйақы есептелетін құнының ақшалай мөлшері.
 - 5) бенефициарлық меншік иесі – жеке тұлға;

¹ Қаржы омбудсманы — «Қаржы нарығы мен қаржы ұйымдарын мемлекеттік реттеу, бақылау және қадағалау туралы» 2003 жылғы 4 шілдедегі № 474-ІІ Қазақстан Республикасы Заңының 15-28-бабының 2-тармағында көзделген мәселелер бойынша клиенттердің өтініштерін қарау арқылы Клиент пен Банк арасында жасалған қаржы өнімін беру туралы шарттан туындайтын дауларды сотқа дейінгі реттеуді өз қызметінде жүзеге асыратын тәуелсіз жеке тұлға (*бұл термин 01.01.2027 жылдан бастап қолданылады*). 2027 жылғы 01 қаңтардан бастап «Банк омбудсманы» термині Ережелер мәтіні бойынша «қаржы омбудсманы» терминіне өзгертіледі.

– оған жарғылық капиталға қатысу үлестерінің немесе заңды тұлға құрмай-ақ Клиент – заңды тұлғаның немесе шетелдік құрылымның орналастырылған (артықшылықты және қоғам сатып алған шегерілген) акцияларының жиырма бес пайызынан астамы тікелей немесе жанама түрде тиесілі;

– ол Клиентке басқа түрде бақылау жасайды;

– оның мүддесінде Клиент ақшамен және (немесе) өзге мүлікпен операциялар жасайды;

- 6) салым – Банк пайдаланғаны үшін Банк салымшыға банктік салым шартында көзделген мөлшерде және тәртіпте сыйақы төлейтін банк салымшыдан (жеке немесе заңды тұлғадан) банктік салым шартының негізінде қабылдайтын ақша;
- 7) сұрақтама – ҚЖ КЗ/ТҚ/ЖҚЖҚҚҚ мақсаттары үшін, қолданыстағы заңнаманың және Банктің ішкі құжаттарының талаптарын орындау үшін Клиенттің салық резиденттілігін және жіктелуін анықтау үшін тиісінше тексеру мақсатында Банк заңды тұлғалардан, жеке тұлғалардан және жеке кәсіпкерлерден сұрайтын сауалнамалар, сұрақтар, өзін-өзі сертификаттау формалары және сұрақ жинақтары.
- 8) сыртқы қайта қаржыландыру – басқа банкте және (немесе) микроқаржы ұйымында бір немесе бірнеше қолданыстағы қарыздарды және (немесе) микрокредиттерді толық немесе ішінара өтеу мақсатында банктік қарыз беру;
- 9) кепілдік – заңнамалық актілерде көзделген жағдайларды қоспағанда, басқа тұлғаның (борышкердің) кредиторы алдындағы осы адамның міндеттемесін борышкермен толық немесе ішінара ынтымақтаса орындауға жауапты болу міндеттемесі;
- 10) депозит – бір тұлға (депозитор) басқа тұлғаға – Банкке оларды номиналды түрде қайтару талабымен беретін ақша, көрсетілген ақша бірінші талап бойынша немесе белгілі бір мерзім ішінде, толық немесе бөліктер бойынша, алдын ала келісілген үстемеақымен (сыйақысымен) немесе ондайсыз тікелей депозиторға немесе үшінші тұлғаға қайтарылуы тиіс;
- 11) сенім білдірілген тұлға – нотариат куәландырған сенімхат/нотариат куәландырған сенімхатқа теңестірілген сенімхат негізінде әрекет ететін уәкілетті жеке тұлға;
- 12) банктік қызмет көрсету туралы шарт – егер шартта өзгеше көзделмесе, Банк клиенттің тапсырмасы бойынша банктік қызметтер көрсетуге міндеттенетін шарт, ал Клиент осы қызметтерге ақы төлеуге міндеттенеді. Шартқа қосымша келісімдер негізгі шарттың ажырамас бөлігі болып табылады;
- 13) банктік қарыз шарты - Банк пен қарыз алушы арасындағы қаржыландыруды (шартты қаржыландыруды қоса алғанда) беру туралы келісім, нәтижесінде Банктің қарыз алушыға қойылатын талаптары туындайды (не болашақта туындайды);
- 14) қосымша көрсетілетін қызмет – Клиент-жеке тұлғаға өз атынан және (немесе) үшінші тұлғаның тапсырмасы бойынша Қазақстан Республикасының заңнамасына байланысты міндетті болып табылмайтын және Клиент алудан

банктің негізгі банктік қызмет көрсетуден Банкінің бас тартуынсыз бас тартуға құқылы негізгі банктік көрсетілетін қызметті алумен бір мезгілде ұсынылатын банктік және (немесе) өзге де көрсетілетін қызмет (жұмыс, сервис), егер Қазақстан Республикасының заңнамасында өзгеше көзделмесе;

- 15) қарыз (бұдан әрі сондай-ақ – кредит) – Банктің жеке және (немесе) заңды тұлғаларға ҚНРДА лицензиясы негізінде төлемділік, мерзімділік және қайтарымдылық талаптарымен ақшаны меншігіне беру;
- 16) қарыз алушы – Банктен кредит алған және алынған ақшаны қайтару бойынша міндеттемелерді және алынған кредитті, оның ішінде сыйақыны және банктік қарыз шартына сәйкес кредит бойынша басқа да төлемдерді толық төлеуді өзіне қабылдаған Клиент;
- 17) банктік қызмет көрсету туралы өтініш – Клиенттің Банк шартының (келісімінің) үлгілік талаптарына автоматты түрде қосылуын және (немесе) банктік қызмет көрсету (операция) туралы шарт жасасуды көздемейтін қаржы өнімінің түріне байланысты банктік қызмет (операция) ұсыну мүмкіндігін қарауға жазбаша өтініш;
- 18) заңды тұлға құрусыз шетелдік құрылым – шет мемлекеттің заңнамасына сәйкес құрылған қор, серіктестік, траст, компания, әріптестік, ұйым немесе басқа да корпоративтік құрылым, олар құрылған жеріндегі шет мемлекеттің заңды тұлғасы мәртебесіне ие болу-болмауына қарамастан, дербес ұйымдық-құқықтық форма ретінде қаралады;
- 19) Клиент – банк қызметтерін тұтынушылар болып табылатын немесе Банктің қызметтерін пайдалануға ниет білдірген заңды тұлғалар, оның ішінде банк операцияларының жекелеген түрлерін жүзеге асыратын банктер мен ұйымдар, жеке тұлғалар, оның ішінде заңды тұлға құрмай кәсіпкерлік қызметті жүзеге асыратын жеке тұлғалар, Қазақстан Республикасының резиденттері немесе бейрезиденттері;
- 20) негізгі ақпараттық құжат – қаржы өнімінің ерекшеліктері, талаптары мен тәуекелдері туралы ақпаратты қоса алғанда, қаржы өнімі туралы негізгі ақпаратты қысқа және қолжетімді түрде қамтитын стандартталған құжат. Негізгі ақпараттық құжатты Банк клиент-жеке тұлғаға ұсынады;
 - банктік қарыз шартын жасасқанға дейін кәсіпкерлік қызметті жүзеге асыруға байланысты емес қарыздар бойынша;
 - Банктің ішкі құжаттарында айқындалатын жағдайларда және тәртіпте өзге қаржы өнімдері бойынша;
- 21) консультация – Банк және (немесе) уәкілетті агент Клиентке ұсынатын банк көрсететін банктік қызметтер туралы ақпарат және (немесе) түсініктемелер;
- 22) Контакт-центр (Байланыс орталығы) – Банктің бөлшек бизнес департаментінің клиенттерге қызмет көрсету басқармасы, оның құзыретіне Клиенттерге телефон қоңырауы арқылы кеңес беру және қызмет көрсету кіреді;
- 23) Кредит желісі – қарыз алушыға банктік қарыз алу уақытын өзі айқындауға мүмкіндік беретін талаптармен, бірақ кредит берудің осындай формасы үшін банктің кредиттік саясаты және кредит желісін беру (ашу) туралы келісім

айқындайтын сома мен уақыт шегінде қарыз алушыға кредит беру жөніндегі Банктің міндеттемесі;

- 24) Операциялық күн – Банктің Банк Клиенттерінің нұсқауларын, нұсқауларды орындауды тоқтата тұру немесе осындай нұсқауларын кері қайтарып алу туралы өкімдерін қабылдау және өңдеуі жүзеге асырылатын уақыт кезеңі. Бұл ретте Банктің операциялық күнінің (жұмыс уақытының) ұзақтығын Банк өз бетінше айқындайды және Банктің Басқарма Төрағасының немесе оның міндетін атқарушы тұлғаның бұйрығымен белгіленеді;
- 25) ақпараттандыру объектілері – Банкке мүмкіндік беретін электрондық ақпараттық ресурстар, бағдарламалық жасақтама, интернет-ресурс және (немесе) ақпараттық-коммуникациялық инфрақұрылым, оның ішінде Төлемдер туралы заңда көзделген сәйкестендіру құралдарын қолдану арқылы Клиентпен деректер (мәліметтер) алмасуды жүзеге асыру;
- 26) айырбастау операциялары – қолма-қол шетел валютасын сатып алу, сату және айырбастау немесе қолма-қол емес шетел валютасын сатып алу және (немесе) сату жөніндегі (конвертациялау) операциялар;
- 27) терроризм мен экстремизмді қаржыландыруға байланысты ұйымдар мен тұлғалардың тізбесі (бұдан әрі – Экстремистер тізбесі) – Қылмыстық жолмен алынған кірістерді заңдастыруға (жылыстатуға), терроризмді қаржыландыруға және жаппай қырып-жою қаруын таратуды қаржыландыруға қарсы іс-қимыл туралы Қазақстан Республикасы заңнамасының талаптары негізінде Қазақстан Республикасының Қаржы мониторингі жөніндегі агенттігі қалыптастыратын оларға қатысты олардың экстремистік қызметке немесе терроризмге қатысы туралы мәліметтер бар ұйымдар мен жеке тұлғалардың тізбесі;
- 28) ЖҚЖҚҚҚ -ға байланысты тұлғалар тізбесі – терроризмді және жаппай қырып-жою қаруын таратуды қаржыландыруға байланысты ұйымдар мен тұлғалар тізбесі (ұйымдарды немесе жеке тұлғаларды осы тізбеге енгізу негіздемесін ҚЖ КЗ/ТҚ/ЖҚЖҚҚҚ туралы Заң белгілеген);
- 29) Төлем қызметтері – банктік шотты пайдалана отырып төлемдерді және (немесе) ақша аударымдарын қабылдау және жүзеге асыру жөніндегі қызметтер; банктік шоттарға, оның ішінде үшінші тұлғаларға есепке жатқызу үшін қолма-қол ақшаны қабылдау жөніндегі қызметтер; ақша жөнелтушіге банктік шот ашусыз төлемді жүзеге асыру үшін қолма-қол ақшаны қабылдау жөніндегі қызметтер; банктік шот ашусыз ақша аударымдарын жүзеге асыру жөніндегі қызметтер; электрондық ақшаны шығару және өтеу жөніндегі қызметтер; төлем карточкаларын шығару жөніндегі қызметтер; электрондық ақша мен төлем карточкаларын өткізу (тарату) жөніндегі қызметтер; электрондық ақшаны пайдалана отырып жасалатын төлемдерді қабылдау және өңдеу жөніндегі қызметтер; Клиент электрондық формада бастамашылық жасаған төлемдерді өңдеу және төлемді жүзеге асыру және (немесе) осы төлемдер бойынша ақша аудару немесе қабылдау үшін банкке, банк операцияларының жекелеген түрлерін жүзеге асыратын ұйымға қажетті ақпаратты беру жөніндегі қызметтер;

- 30) Клиенттің өкілі - Клиенттің атынан тиісінше ресімделген сенімхат (сенім білдірілген тұлға) негізінде немесе заңды тұлғаның құрылтай құжаттары негізінде әрекет ететін немесе жеке тұлғаның заңды өкілі (ата-анасы, асырап алушысы, қорғаншысы, қамқоршысы, патронат тәрбиешісі) болып табылатын клиенттің уәкілетті тұлғасы;
- 31) Тарифтердің шектеулі шамасы –
- а) осы Ережелерде көзделген банктік және өзге де операцияларды жүргізуге арналған мөлшерлемелер мен тарифтер;
 - б) Банк Басқармасы/Банктің уәкілетті органы, Банктің уәкілетті тұлғалары базалық және жеке тарифтердің мөлшерін бекіту, жеңілдікті тарифтерді қолдану туралы шешім қабылдайтын шектегі осы Ережелерде көзделген Банк үшін қолайлы банктік және өзге де операцияларды /көрсетілетін қызметтерді (оның ішінде жеңілдіктің мөлшерін ескере отырып) жүргізуге арналған тарифтердің минималды және максималды шамалары;
 - в) стандартты/жаппай/жоғарғы кіші сегменттің (шағын және орта бизнестің) Клиенттері үшін тарифтердің шекті шамалары осы Ережелерге 3-қосымшаға сәйкес есеп айырысу-кассалық қызмет көрсету бойынша, оның ішінде төлем карточкалары бойынша, сондай-ақ кредиттік және құжаттамалық операциялар бойынша белгіленген;
- 32) қайта қаржыландыру – Банкте қолданылып жүрген бір немесе бірнеше қарызды толық немесе ішінара өтеу мақсатында банктік қарыз беру;
- 33) Кредиттік желіні беру (ашу) туралы келісім – қарыз алушының кредиттік желіні беру (ашу) туралы Келісімнің ажырамас (ажырамас) бөлігі (бөліктері) болып табылатын шартта (шарттарда) немесе өтініште (өтініштерде) қарыз алу сомасы мен уақытын өзі айқындауға мүмкіндік беретін талаптармен немесе төлем карточкасын пайдалану арқылы жасалған банктік қарыз шарты;
- 34) қосалқы қарыз алушы - қарыз алушымен бірге банктік қарыз шартына қол қоятын және банктік қарыз шарты бойынша алынған банктік қарызды, оның ішінде сыйақыны және банктік қарыз бойынша басқа да төлемдерді қайтару жөніндегі міндеттемелерді орындауға ортақ жауапты ретінде әрекет ететін жеке немесе заңды тұлға;
- 35) ҚБҚЖ – Клиенттерге банктің Бас кеңсесінде және (немесе) филиалында және (немесе) банк филиалының қосымша үй-жайында ашылған өздерінің банктік шоттары бойынша банктік операцияларды жедел жасауға, сондай-ақ (немесе) осы шоттар бойынша ақша қалдығы және (немесе) қозғаласы туралы, жүзеге асырылған төлемдер мен (немесе) ақша аударымдары және Клиенттің сұрауы бойынша өзге де ақпарат алатын қашықтықтан банктік қызмет көрсету жүйесі. ҚБҚЖ – электрондық банктік қызметтер көрсетілетін байланыс арнасына байланысты баламалы арналар (банктің техникалық мүмкіндігіне байланысты) ұсынылуы мүмкін: заңды тұлғалар үшін Интернет-банкінг VTB Business / заңды тұлғалар үшін Мобильді банк VTB Business (банкте техникалық мүмкіндік бар болса), жеке тұлғалар үшін Интернет-Банкінг/Мобильді банкінг (банкте техникалық мүмкіндік бар болса) және

Ақпараттық-төлем терминалы, сондай-ақ Банктің Интернет-ресурсы «VTB.kz» (банкте техникалық мүмкіндік бар болса);

- 36) Банктің тоқтату-парақтары – Қазақстан Республикасының уәкілетті мемлекеттік органдары ұсынатын тәуекел дәрежесі жоғары тұлғалардың тізімі, Банк акционері қалыптастыратын тізім, АҚШ қазынашылық департаментінің (OFAC) шетелдік активтерді бақылау басқармасының, Ұлыбритания қазынашылығының қаржылық санкцияларын жүзеге асыру жөніндегі басқармасының (OFSI HMT), Еуропалық Одақ және Біріккен Ұлттар Ұйымының Қауіпсіздік Кеңес санкциялары қолданылатын тұлғалардың тізімі, Банк қызметіне ықпал ететін өзге мемлекеттердің санкциялық тізімдері, ВТБ Тобы Компанияларының ұлттық заңнамаға сәйкес қалыптастыратын санкциялардың ұлттық тізімі; оның ішінде оларға қатысты АҚШ үкіметінің өнеркәсіп және қауіпсіздік Бюросы (BIS) шектеу шаралары енгізілген; сондай-ақ Банк (Комплаенс-бақылау және қаржы мониторингі басқармасы, Қауіпсіздік департаменті) және корреспондент-банктер қалыптастыратын өзге де тізімдер;
- 37) тариф – мөлшері осы Ережелерде көзделетін және (немесе) Банк Басқармасының / Банктің уәкілетті органының / банктің уәкілетті тұлғаларының шешімімен Банктің Директорлар Кеңесі бекіткен банк операцияларын жүргізуге арналған тарифтердің/көрсетілетін қызметтердің Банк үшін қолайлы минималды және максималды шамалары аясында бекітілетін белгілі бір банктік және өзге де операциялар мен көрсетілетін қызметтердің құны;
- 38) Типтік/үлгі шарт – Банктің уәкілетті органы бекіткен, банктік қызметтер көрсетуге және Банктің Клиентіне қаржы өнімдерін ұсынуға арналған талаптарды, Банктің және Клиенттің құқықтары мен міндеттерін, сондай-ақ басқа да талаптарды қамтитын шарт / келісім формасы;
- 39) ҚНРДА – Қаржы нарығын және қаржы ұйымдарын мемлекеттік реттеуді, бақылауды және қадағалауды жүзеге асыратын мемлекеттік орган;
- 40) Банктің уәкілетті органы - құрылымы, функциялары мен өкілеттіктері Банктің ішкі құжаттарымен бекітілген банк қызметінің белгілі бір түрін реттеу жөніндегі өкілеттіктері бар Банктің Директорлар кеңесі, Банк Басқармасы, банктің өзге де тұрақты жұмыс істейтін алқалы жұмыс орган;
- 41) Банктің уәкілетті органы – құрылымы, функциялары мен өкілеттіктері Банктің ішкі құжаттарымен бекітілген банк қызметінің белгілі бір түрін реттеу жөніндегі өкілеттіктері бар Банктің Директорлар кеңесі, Банк Басқармасы, банктің өзге де тұрақты жұмыс істейтін алқалы жұмыс органы;
- 42) Банктің уәкілетті тұлғалары – Банктің ішкі құжаттарына сәйкес Банктің тарифтерін белгілеу жөніндегі өкілеттіктері бар банк қызметкерлері;
- 43) Банктің өтініштер бойынша уәкілетті тұлғасы – жеке тұлғаларды және заңды тұлғалардың өкілдерін жеке қабылдау жөніндегі өкілеттіктері бар банк тұлғасы;
- 44) уәкілетті агент – банктің уәкілетті агенттерінің тізілімінде тұратын, Банк болып табылмайтын, Банкке клиенттерді тарту, клиенттердің құжаттарының

Банк талаптарына сәйкестігін тексеруді жүзеге асыру және клиенттердің құжаттарын банкке тапсырма шарты негізінде беру жөнінде қызметтер көрсететін жеке немесе заңды тұлға;

- 45) филиал – заңды тұлға болып табылмайтын, Банктің орналасқан жерінен тыс орналасқан, Банк атынан және оның мүддесінде Банк қызметін жүзеге асыратын, Банк оған берген өкілеттіктер шегінде әрекет ететін, сондай-ақ өзіне қосымша үй-жайларды қамтитын Банктің оқшауланған бөлімшесі;
- 46) қаржы өнімі – Банктер туралы Заңның 22-бабында белгіленген банктік және өзге де операцияларды жүзеге асыру аясында Банк клиенттерге ұсынатын банктік қызмет;
- 47) электрондық банк қызметтері – Банктің Клиентінің, оның ішінде кәсіпкерлік қызметті жүзеге асырмайтын Клиент-жеке тұлғаның электрондық төлем қызметтерін және ақпараттық банк қызметтерін алу үшін ҚБҚЖ арқылы өзінің банктік шоттарына қол жеткізуіне байланысты қызметтер;
- 48) электрондық цифрлық қолтаңба – электрондық цифрлық қолтаңбаның жабық кілті мен электрондық цифрлық қолтаңба құралдарын пайдалана отырып жасалған, электрондық құжаттың дұрыстығын, оның тиесілігін және мазмұнының өзгермейтіндігін растайтын цифрлық жазба (цифрлық деректер жиынтығы);
- 49) SMS-код – Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес құжатты электрондық түрде растау (қол қою) үшін бір ғана аутентификация сеансы үшін жарамды бір реттік пароль.

3 бөлім. Банк жүзеге асыратын банктік және өзге операциялар

14. Банк ҚНРДА берген банктік лицензия негізінде келесі банктік операцияларды (ұлттық және (немесе шетелдік) валютада) жүзеге асыруға құқылы, егер Банкте Қазақстан Республикасының/шет мемлекеттердің заңнамасында, халықаралық санкцияларда /Банк Басқармасы Төрағасының бұйрығында/ өкімінде (Банк Басқармасы Төрағасының міндетін атқарушы тұлғаның) /Банк Басқармасының шешімінде және т. б.) белгіленген шектеулер болмаса:
 - 1) заңды тұлғалардың депозиттерін қабылдау, банктік шоттарын ашу және жүргізу;
 - 2) депозиттерді қабылдау, жеке тұлғалардың банктік шоттарын ашу және жүргізу;
 - 3) банктердің, банк операцияларының жекелеген түрлерін жүзеге асыратын ұйымдардың, сондай-ақ Қазақстан Республикасының резиденті емес қаржы ұйымдарының корреспонденттік шоттарын ашу және жүргізу;
 - 4) осы тұлғаларға тиесілі тазартылған бағалы металдар мен бағалы металдардан жасалған монеталардың нақты саны көрсетілетін жеке және заңды тұлғалардың металл шоттарын ашу және жүргізу;
 - 5) аударым операциялары: жеке және заңды тұлғалардың төлемдер мен ақша аударымдары бойынша нұсқауларын орындау;

- 6) Кассалық операциялар: қолма-қол ақшаны қабылдау және беру, ұсақтауды, айырбастауды, қайта есептеуді, сұрыптауды, буып-түюді және сақтауды қоса алғанда;
 - 7) қолма-қол және (немесе) қолма-қол емес шетел валютасын айырбастау операциялары;
 - 8) банктік қарыз операциялары: төлемділік, мерзімділік және қайтарымдылық талаптарымен ақшалай түрде банктік қарыздар беру (банкаралық қарыздарды қоспағанда);
 - 9) аккредитивті ашу (ұсыну) және растау және ол бойынша міндеттемелерді орындау;
 - 10) ақшалай түрде орындауды көздейтін банк кепілдіктерін беру (банкаралық кепілдіктерді қоспағанда);
 - 11) ақшалай түрде орындауды көздейтін үшінші тұлғалар үшін банк кепілгерліктерін және өзге де міндеттемелерді беру (банкаралық кепілгерліктерді қоспағанда);
 - 12) есепке алу операциялары: жеке және заңды тұлғалардың вексельдерін және өзге де борыштық міндеттемелерін есепке алу (дисконт);
 - 13) инкассоға төлем құжаттарын қабылдау (вексельдерді қоспағанда).
15. Банк осы Ережелердің 14-тармағында көзделген банктік операциялардан басқа, тиісті банктік лицензия болған кезде Сейфтік операцияларды жүзеге асыруға құқылы: сейф жәшіктерін, шкафтарды, үй-жайларды жалға беруді қоса алғанда, құжаттамалық формада шығарылған бағалы қағаздарды, Клиенттердің құжаттары мен құндылықтарын сақтау жөніндегі қызметтер; банкаралық қарыздар (банкаралық қаржыландыру), банкаралық кепілдіктер, банкаралық кепілгерліктер, сондай-ақ өзге де банкаралық операциялар; Қазақстан Республикасының төлемдер және төлем жүйелері туралы заңнамасына сәйкес меншікті бағалы қағаздарды шығару, төлем қызметтерін көрсету, сондай-ақ ҚНРДА лицензиясына және (немесе) Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес өзге де операциялар мен қызмет түрлерін жүзеге асыру.
- Банк осы Ережелердің 14-тармағында көзделген банктік операциялардан және осы Ережелердің 15-тармағының бірінші бөлігінде көзделген өзге де операциялардан басқа, Банк ҚНРДА тиісті лицензиясы болған кезде бағалы қағаздар нарығында келесі қызмет түрлерін жүзеге асыруға құқылы:
- 1) номиналды ұстаушы ретінде Клиенттердің шоттарын жүргізу құқығынсыз брокерлік қызмет;
 - 2) дилерлік қызмет.
- Банк тізбесі мен сатып алу тәртібі ҚНРДА нормативтік құқықтық актілерінде айқындалатын қаржы құралдарымен бағалы қағаздар нарығында дилерлік қызметті және брокерлік қызметті жүзеге асырады.
- Банк Банктер туралы Заңның 23-бабында белгіленген шектеулерді ескере отырып, бағалы қағаздар нарығында дилерлік қызметті жүзеге асырады:
16. Егер Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасында өзгеше көзделмесе, Банк пен Клиенттер арасындағы банктік және өзге де қызметтерді

(операцияларды) ұсыну кезіндегі қатынастар шарттар (келісімдер) негізінде, оның ішінде үлгілік шартқа (келісімге) қосылу жолымен (қосылу талаптарымен) жүзеге асырылады. Банк пен Клиент арасында жасалатын шарт (келісім) тиісті түрдегі шарттар (келісімдер) үшін Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген міндетті талаптарды және мен тараптардың келісімі бойынша айқындалған шарттарды қамтиды.

17. Қазақстан Республикасының бейрезидент Клиенттерімен банк операцияларын жасау (мәмілелер жасасу) кезінде Банк пен Клиент Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасын, сондай-ақ жалпы қабылданған (біріздендірілген) халықаралық ережелер мен әдет-ғұрыптарды, Қазақстан Республикасы ратификациялаған халықаралық шарттардың ережелерін басшылыққа алады.
18. Мұндай мәмілелердің үлгілік талаптарын Банктің Директорлар Кеңесі бекіткен және үшінші тұлғалармен ұқсас мәмілелерге қолданылатын жағдайларды қоспағанда, Банкпен ерекше қатынастармен байланысты тұлғамен мәміле Банктің Директорлар кеңесінің шешімі бойынша ғана жүзеге асырылуы мүмкін. Банкпен ерекше қатынастармен байланысты тұлғаға (тұлғаларға) берілген (орналастырылған) активтерге қатысты талап ету құқықтарынан бас тарту кейіннен Банк Акционерін хабардар ете отырып жүзеге асырылады.
19. Банк Банкпен ерекше қатынастармен байланысты тұлғаларға жеңілдікті шарттар бермейді. Банк ерекше қатынастармен Банкпен байланысты бір тұлғаға жиынтығында Банк қарыз беру туралы шешім қабылдаған күнге 20 (жиырма) миллион теңгеден аспайтын мөлшерде қарыздарды қоспағанда, Банкпен ерекше қатынастармен байланысты тұлғаларға қарыздарды (кредиттерді) қамтамасыз етусіз (бланкілік қарыздарды) бермейді.
20. Банкпен ерекше қатынастармен байланысты тұлғаларға жеңілдікті талаптар ұсыну Банкпен ерекше қатынастармен байланысты тұлғамен немесе оның мүддесі үшін мәміле жасауды білдіреді, оның табиғаты, мақсаты, ерекшеліктері мен тәуекелі бойынша Банк онымен ерекше қатынастармен байланысты емес тұлғамен жасамас еді, атап айтқанда:
 - 1) банктік немесе өзге де операцияны орындағаны үшін сыйақы мен төлемақыны үшінші тұлғаларғаа ұсынылатын талаптардан төмен мөлшерде алу;
 - 2) банкпен ерекше қатынастармен байланысты тұлғадан тартқан депозиттер және өзге де қаражат бойынша сыйақы төлеу үшінші тұлғаларға ұсынылатын шарттарға қарағанда жоғары болып табылады;
 - 3) кепілдерді, кепілдіктерді, кепілгерліктерді немесе міндеттемелердің орындалуын қамтамасыз етудің өзге де тәсілдерін үшінші тұлғалармен ұқсас операциялар бойынша талап етілетіннен төмен мөлшерде қабылдау;
 - 4) сыйақы алу, негізгі борышты және (немесе) банктік немесе өзге операциялар үшін өзге де төлемдерді үшінші тұлғалармен жасалған ұқсас операциялар бойынша артық өтеу бойынша кейінге қалдыру мүмкіндігін беру;
 - 5) Банкпен ерекше қатынастармен байланысты тұлғадан мүлікті және (немесе) көрсетілетін қызметтерді мәміле немесе құны ҚНРДА белгілеген

мөлшерден асатын мәмілелер жиынтығы бойынша үшінші тұлғалардан сатып алынатын ұқсас мүліктің және (немесе) көрсетілетін қызметтердің құнынан жоғары құн бойынша сатып алу;

6) Банкпен ерекше қатынастармен байланысты тұлғаға мүлікті құны бойынша ұқсас мүлікті үшінші тұлғаларға сату құнынан төмен немесе нарықтық құнынан төмен сату;

7) Банкпен ерекше қатынастармен байланысты тұлғаға бағалы қағаздарды құны бойынша ұқсас бағалы қағаздарды үшінші тұлғаларға сату құнынан төмен немесе нарықтық құнынан төмен сату;

8) дәлелді пайымдауды пайдалану жолымен ҚНРДА жеңілдікті шарттарға ие мәмілелерге жатқызылған мәмілелер жасау.

Мәмілелерді жеңілдікті шарттармен жасалатын мәмілелерге жатқызудың қосымша критерийлері ҚНРДА нормативтік құқықтық актісінде белгіленеді.

21. Банкке Банкпен ерекше қатынастармен байланысты тұлға болып табылмайтын кез келген тұлғамен құны ҚНРДА белгілеген мөлшерден асатын және төмендегілерге әкеп соғатын мәміле жасауға тыйым салынады:

1) Банкпен ерекше қатынастармен байланысты тұлға алдындағы міндеттемелерді төлеу;

2) Банкпен ерекше қатынастармен байланысты тұлғадан қандай да бір мүлікті сатып алу;

3) Банктің меншігіндегі бағалы қағаздарды қоспағанда, Банкпен ерекше қатынастармен байланысты тұлға шығарған эмиссиялық бағалы қағаздарды сатып алу.

22. Банк электрондық банктік қызметтерді байланыс арналары арқылы дербес компьютерлер, телефондар, интернет арқылы және Қазақстан Республикасының заңнамасына және Банктің ішкі құжаттарына қайшы келмейтін өзге де тәсілдермен қашықтан ұсына алады. Банктің электрондық банк қызметтерін ұсынуы/алуы кезінде клиенттердің (олардың өкілдерінің) өтініштерін және құпиялылықты қамтамасыз ету, қауіпсіздікті қамтамасыз ету тәртібі Банктің ішкі құжаттарында айқындалған. Электрондық банк қызметтерін көрсету жөніндегі талапты қамтитын электрондық банктік қызметтерді ұсыну туралы шартта (келісімде) немесе банктік қызмет көрсету шартында (келісімінде) айқындалған тәсілмен (Интернет және өзге де байланыс арналары арқылы, телефонды, дербес компьютерді немесе басқа құрылғыларды пайдалана отырып) Банктің электрондық банктік қызметтерді ұсынғаны (жүргізгені) және оларға қол жеткізгені үшін барлық сыйақыларды төлеуді Банктің клиенттері Банктің қолданыстағы тарифтеріне сәйкес жүзеге асырады. Жана нұсқалар жасауды қоса алғанда, электрондық банк қызметтерін ұсыну және оларға қол жеткізу тәсілдерінің жаңартулары (өзгерістері) туралы ақпарат электрондық банк қызметтерін ұсыну туралы жасалған шарттың (келісімнің) немесе электрондық банк қызметтерін көрсету жөніндегі талапты қамтитын банктік қызмет көрсету шартының талаптарына сәйкес орналастырылады. Электрондық банк қызметтерін ұсыну тәртібі Банктің уәкілетті органы бекіткен Банктің тиісті ішкі құжаттарымен регламенттеледі.

23. Банк Клиенттің ақшасын рұқсатсыз кіруден қорғау және алаяқтық операциялардың алдын алу мақсатында қашықтықтан банктік қызмет көрсету жүйесін пайдалана отырып жүзеге асырылатын операциялар сомасына шектеулер мен лимиттер белгілеуге құқылы. Көрсетілген шектеулер мен лимиттердің шамасын, сондай-ақ оларды белгілеу шарттары мен тәртібін Банк өз бетінше айқындайды. Бұл ретте Клиентке осындай шектеулер / лимиттер белгіленгені туралы Банк Банктің корпоративтік (ресми) келесі мекен-жай бойынша <https://online.vtb-bank.kz>, <https://ibank.vtb-bank.kz> WEB-сайтында (www.vtb-bank.kz) тиісті ақпаратты орналастыру арқылы хабарлайды.

4 бөлім. Қабылданатын депозиттер мен ұсынылатын банктік қарыздардың шекті сомалары мен мерзімдері

§ 1. Депозиттер

24. Банк депозиттер бойынша келесі шекті шарттарды белгілейді:
- 1) Егер банкте Қазақстан Республикасының/шет мемлекеттердің заңнамасында, халықаралық санкцияларда/Банк Басқармасы Төрағасының бұйрығында/өкімінде/Банк Басқармасының шешімінде және т. б. белгіленген шектеулер болмаса, ұлттық валютада/шетел валютасында қабылданатын депозиттің минималды сомасы:
 - а) ағымдағы шотқа – егер Қазақстан Республикасының заңнамасында және (немесе) банктік шот шартында өзгеше көзделмесе, шектелмейді;
 - б) банктік салым шарты бойынша жинақ шотына – Банктің есептік бағамы бойынша кемінде 1 (бір) теңге немесе шетел валютасының баламасында²;
 - в) корреспонденттік шотқа – егер Қазақстан Республикасының заңнамасында және (немесе) корреспонденттік шот ашу туралы шартта өзгеше көзделмесе, шектелмейді;
 - 2) Егер банкте Қазақстан Республикасының/шет мемлекеттердің заңнамасында, халықаралық санкцияларда/Банк Басқармасы Төрағасының бұйрығында/өкімінде/Банк Басқармасының шешімінде және т. б. белгіленген шектеулер болмаса, ұлттық валютада/шетел валютасында орналастырылатын депозиттің ең жоғары сомасы:
 - а) ағымдағы шотқа – егер Қазақстан Республикасының заңнамасында және (немесе) банктік шот шартында өзгеше көзделмесе, шектелмейді;
 - б) жинақ шотына – егер Қазақстан Республикасының заңнамасында, Банктің ішкі құжаттарында және (немесе) банктік салым шартында өзгеше көзделмесе, шектеусіз. Бұл ретте Банктің меншікті капиталы мөлшерінің 10 (он) және одан көп пайызы мөлшерінде салым ашу туралы шешімді, сондай-ақ нәтижесінде салым сомасы көрсетілген мөлшерді құрайтын (одан асатын) салымға қосымша жарна сомасын енгізу туралы шешімді банктің Директорлар кеңесі қабылдайды;

² Банктің есеп бағамы Банктің ішкі құжаттарына сәйкес айқындалады.

- в) корреспонденттік шотқа – егер Қазақстан Республикасының заңнамасында және (немесе) корреспонденттік шот ашу туралы шартта өзгеше көзделмесе, шектеусіз;
- 3) депозит орналастырудың минималды мерзімі:
 - а) ағымдағы шотта – егер Қазақстан Республикасының заңнамасында және (немесе) банктік шот шартында өзгеше көзделмесе, шектеусіз;
 - б) жинақ шотына – 1 (бір) күннен кем емес;
 - в) корреспонденттік шотта – егер Қазақстан Республикасының заңнамасында және (немесе) корреспонденттік шот ашу туралы шартта өзгеше көзделмесе, шектеусіз;
- 4) депозит орналастырудың максималды мерзімі:
 - а) ағымдағы шотта – егер Қазақстан Республикасының заңнамасында және (немесе) банктік шот шартында өзгеше көзделмесе, мерзімсіз;
 - б) жинақ шотында – талап етілгенге дейінгі салымдар мен шартты салымдар үшін мерзімсіз, мерзімді салымдар бойынша – 20 (жиырма) жылдан аспайды, жинақ салымдары бойынша – 20 (жиырма) жылдан аспайды;
 - в) корреспонденттік шотта – егер Қазақстан Республикасының заңнамасында және (немесе) корреспонденттік шот ашу туралы шартта өзгеше көзделмесе, шектеусіз.

§ 2. Банктік қарыздар

25. Банк банктік қарыздар (кредиттер) бойынша келесі шекті шарттарды белгілейді:
- 1) Минималды сома:
 - а) Ұлттық валютада – 1 (бір) теңге;
 - б) Ресей рублі – 1 (бір) ресей рублі.
 - 2) Банктің есепке алу бағамы бойынша ұлттық валютадағы немесе Ресей рублінің баламасындағы ең жоғары сома² – ҚНРДА белгілеген пруденциалдық норматив шегінде ҚНРДА белгілеген бір қарыз алушыға шаққандағы тәуекелдің ең жоғары мөлшерінің шекті мәнінен аспайды;
 - 3) минималды мерзімі – 1 (бір) күннен кем емес;
 - 4) кредиттің мақсатты арналымын негізге ала отырып, қарыздарды (кредиттерді) берудің ең ұзақ мерзімі – 20 (жиырма) жылдан аспайды.

5 бөлім. Депозиттер және банктік қарыздар бойынша сыйақы мөлшерлемелерінің шекті шамалары

§ 1. Депозиттер бойынша сыйақы мөлшерлемелерінің шекті шамалары

26. Банк Депозиттер бойынша сыйақы мөлшерлемелерінің шекті шамаларын белгілейді:
- жеке тұлғалардың депозиттері бойынша:
- 1) жинақ шотында орналастырылған банк салымдарына, – жылдық 0 (ноль) %-дан бастап 35 (отыз бес) %-ға дейінгі мөлшерде;

- 2) Егер қаржы өнімінің талаптарында және банктік шот шартында (банктік шот шартына қосымша келісімде) өзгеше көзделмесе, ағымдағы шотта орналастырылған ақшаға сыйақы төлеу көзделмейді, бұл ретте ағымдағы шотта орналастырылған ақшаны пайдаланғаны үшін сыйақы мөлшері жылдық 1 (бір) %-дан аспауы тиіс.

заңды тұлғалардың депозиттері бойынша:

- 1) жинақ шотында орналастырылған банк салымдарына, – жылдық 0 (ноль) %-дан бастап 35 (отыз бес) %-ға дейінгі мөлшерде;
 - 2) Егер қаржы өнімінің талаптарында және банктік шот шартында (банктік шот шартына қосымша келісімде) өзгеше көзделмесе, ағымдағы шотта орналастырылған ақшаға сыйақы төлеу көзделмейді, бұл ретте ағымдағы шотта орналастырылған ақшаны пайдаланғаны үшін сыйақы мөлшері жылдық 1 (бір) % - дан аспауы тиіс;
 - 3) Егер корреспонденттік шот ашу туралы шартта өзгеше көзделмесе, корреспонденттік шотта орналастырылған ақшаға сыйақы төлеу көзделмейді.
27. Бұл ретте банктік салымдар бойынша сыйақы мөлшерлемелерінің белгіленген шамалары аясында нақты банктік салымның (депозиттің) түрі мен шарттарына байланысты тыянақты да, өзгермелі де сыйақы мөлшерлемелерін (мерзімді және жинақ салымдары бойынша) қолдануға болады. Жеке тұлғалардың салымдары (депозиттері) бойынша сыйақы мөлшерлемелері «Қазақстан депозиттерге кепілдік беру қоры» АҚ белгілеген жеке тұлғалардың банк салымдары бойынша максималды сыйақы мөлшерлемелерінен аспайтын мөлшерде белгіленеді.
28. Банк салымдары бойынша сыйақы мөлшерлемелері Қазақстан Республикасы нормативтік құқықтық актілерінің және Банктің ішкі құжаттарының талаптарын сақтай отырып, салымды жинақ шотына орналастыру мерзіміне, салым түріне, валютаға және салым сомасына қарай сараланып белгіленеді. Банк клиенттермен жасалатын шарттарда (келісімдерде), сондай-ақ қарыздар мен салымдар (банкаралық қарыздар мен салымдарды қоспағанда) бойынша сыйақы шамалары туралы ақпаратты тарату (жариялау) кезінде сенімді, жылдық, тиімді, салыстырмалы есептеуде (нақты құны) сыйақы мөлшерлемелерін көрсетеді.

§ 2. Банктік қарыздар бойынша сыйақы мөлшерлемелерінің шекті шамалары

29. Банктік қарыздар бойынша сыйақы мөлшерлемелерінің шекті шамаларын Банк жылдық 0,1% (нөл бүтін оннан бір пайыз) мөлшерінде белгілейді, бұл ретте банктік қарыз бойынша сыйақы мөлшерлемесінің максималды мөлшері Қазақстан Республикасының Ұлттық Банкі мен ҚНРДА белгілеген банктік қарыздар бойынша жылдық тиімді сыйақы мөлшерлемесінің шекті мөлшерін негізге ала отырып айқындалады.

6 бөлім. Депозиттер, банктік қарыздар және өзге де операциялар бойынша сыйақы төлеу талаптары

§ 1. Депозиттер бойынша сыйақы төлеу талаптары

30. Салым бойынша сыйақы мөлшерін есептеу салым түрінің шарттарына байланысты жүргізіледі. Заңды және жеке тұлғалардың, оның ішінде заңды тұлға құрмастан кәсіпкерлік қызметті жүзеге асыратын жеке тұлғалардың салымдары бойынша сыйақы мөлшерін есептеу үшін, егер банктік салым шартында өзгеше белгіленбесе, жылына 365/366 күнтізбелік күн есебінен жинақ шотында ақша болған күндердің нақты саны есептеледі. Сыйақы, егер банктік салым шартында өзгеше белгіленбесе, жинақ шотында ақша болған күндердің нақты саны үшін салым сомасының өзгеруін (егер қолданылса) ескере отырып, жинақ шотындағы ақшаның күнделікті кіріс қалдығына есептеледі. Бұл ретте ақшаны жинақ шотына аудару күні және оларды жинақ шотынан алу күні бір күн деп қабылданады.
31. Банк салымшыға Банк пен салымшы арасында жасалған банктік салым шартында айқындалатын мөлшерде салым сомасына сыйақы төлейді. Салымды орналастыру мерзімі аяқталғанға дейін салым сомасынан бөлек жинақ салымы бойынша сыйақы төлеу көзделмеген. Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген ерекшеліктерді қоспағанда, салым бойынша есептелген сыйақыны төлеу төлем көзінен табыс салығын ұстап қала отырып жүргізіледі.
32. Банк жинақ шотында орналастырылған салымдар бойынша сыйақы мөлшерін біржақты тәртіпте өзгертуге құқылы емес, банк салымы шартында, Қазақстан Республикасының Азаматтық кодексінде көзделген сыйақы мөлшерін немесе, салым мерзімін ұзарту жағдайларын қоспағанда, Қазақстан Республикасының Азаматтық кодексінде белгіленген ерекшеліктерді ескеруі, салымшыны бұл туралы банктік салым шартында көзделген тәсілмен және мерзімдерде хабардар етуі тиіс. Банк салымы шарты бойынша сыйақы мөлшері банкке Банктер туралы Заңға сәйкес реттеу құралдарын қолданған кезде өзгертілуі мүмкін.
33. Қосымша келісім жасаспай, банк салымы шартының талаптарына сәйкес банк салымын орналастыру мерзімін ұзарту (пролонгация) кезінде салым бойынша сыйақы мөлшері оны азайту жағына қарай өзгерген жағдайда, Банк салымды орналастыру мерзімі аяқталғанға дейін және банк салымы шартында көзделген мерзімдерде сыйақы мөлшерінің азаюы туралы салымшыны хабардар етеді.
34. Банк салым түрінің қолданылуын тоқтату туралы шешім қабылдаған және салымды орналастыру мерзімі аяқталған күні салымшы салым сомасын талап етпеген жағдайда Банк салымды орналастыру мерзімі (салым мерзімінің) аяқталған (ақырғы) күннен кейінгі күннен бастап немесе егер банктік салым шартында салымды орналастыру мерзімін ұзарту (ұзарту) көзделсе (салым мерзімі) / салымды орналастыру мерзімі аяқталған (аяқталған) күні банктік салым шартының қолданылу мерзім (салым мерзімі) / соңғы ұзартуға (пролонгацияға) сәйкес белгіленген банктік салым шартының қолданылуы салым сомасын оның қалдығы шегінде банктік салым шартында көзделген тәртіпте банктік салым шартында/банктік салым шартына қосылу туралы

өтініште (қосылу талаптарында) көрсетілген салымшының ағымдағы шотына аударады. Бұл ретте, егер банктік салым шартында / банктік салым шартына қосылу туралы өтініште (қосылу талаптарында) салым сомасын қайтару үшін ағымдағы шот туралы деректер болмаса, егер салымшы салымды орналастыру мерзімі аяқталған (аяқталған) күні салым сомасын талап етпесе, және (немесе) өзге жағдайларда, егер банктік салым шартында өзгеше белгіленбесе, банктік салым шартының қолданылуы «талап етілгенге дейін» салымы бойынша белгіленген шарттарда және сыйақы мөлшерлемесі бойынша ұзартылады.

35. Заңды тұлғалардың (филиалдар мен өкілдіктердің), шетелдік дипломатиялық және консулдық өкілдіктердің, жеке кәсіпкерлердің, оның ішінде шаруа және фермер қожалықтарының, жеке практикамен айналысатын адамдардың депозиттері (жеке нотариустар, жеке сот орындаушылары, адвокаттар, кәсіби медиаторлар) Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасының талаптарын сақтай отырып: ұлттық және шетел валюталарында қолма-қол ақшасыз тәртіпте қабылданады.
36. Жеке тұлғалардың депозиттері қолма-қол ақша ретінде (тізімі Банктің корпоративтік (ресми) web-сайтында орналастырылған кассалық тораптары бар Банктің филиалдарында (www.vtb-bank.kz)), сондай-ақ қолма-қол ақшасыз тәртіпте Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасының талаптарын сақтай отырып қабылданады.
37. Банктік салым шарты бойынша жинақ шотын ашқан кезде салым салымшының атына немесе пайдасына салым енгізілетін банктік салым шартында жеке тұлғаның тегі, аты, әкесінің аты (бар болса) немесе заңды тұлғаның атауы көрсетіле отырып, белгілі бір үшінші тұлғаның атына енгізілуі мүмкін. Бұл ретте Банк банктік салым шарты жасалған кезде қайтыс болған жеке тұлғаның немесе жұмыс істемейтін заңды тұлғаның пайдасына жинақ шотын ашпайды.
38. Мерзімді салымды салымшы белгіленген мерзім өткенге дейін банктік салым шартының қолданылу кезеңінде, мерзімді салым бойынша минималды (төмендетілмейтін) қалдықты ұстап тұру туралы шарт болған кезде банкті күнтізбелік 7 (жеті) күн бұрын жазбаша түрде алдын ала хабардар ете отырып, талап ете алады, бұл ретте, егер банктік салым шартында және салымның осы түрі бойынша қаржы өнімінің талаптарында өзгеше көзделмесе, салым бойынша сыйақы «талап етілгенге дейін» салымы бойынша белгіленген мөлшерде төленеді. Банк мерзімді салымды немесе оның бір бөлігін (егер ішінара алып қою банктік салым шартының талаптарында көзделсе) салымшының талабы келіп түскен сәттен бастап күнтізбелік 7 (жеті) күннен кешіктірмей беруге міндетті.
39. Шартты салымды салымшы банктік салым шартында айқындалған тиісті талаптар/мән-жайлар басталғанға дейін Банкке күнтізбелік 7 (жеті) күн бұрын жазбаша түрде алдын ала хабардар ете отырып, талап ете алады, бұл ретте, егер салымшы Қазақстан Республикасының және (немесе) Банктің заңнамасында белгіленген талаптарды сақтаған жағдайда, егер банктік салым шартында және салымның осы түрі бойынша қаржы өнімінің талаптарында өзгеше көзделмесе,

салым бойынша сыйақы «талап етілгенге дейін» салым бойынша белгіленген мөлшерде төленеді. Кепіл заты болып табылатын шартты салымды, сондай-ақ қайтарылуы «Тұрғын үй қатынастары туралы» Қазақстан Республикасы Заңының талаптарымен шектелген салымдарды қоспағанда, Банк шартты салымды немесе оның бір бөлігін салымшының талабы түскен сәттен бастап күнтізбелік 7 (жеті) күннен кешіктірмей беруге міндетті.

40. Жинақ салымын салымшы белгіленген мерзім өткенге дейін банкті жазбаша түрде 30 күнтізбелік күн бұрын хабардар ете отырып талап ете алады, бұл ретте салым бойынша сыйақы, егер банктік салым шартында өзгеше көзделмесе, «Талап етілгенге дейін» салымы бойынша белгіленген мөлшерде төленеді. Банк жинақ салымын банктік салым шартының талаптарына сәйкес беруге міндетті, бірақ салымшының талабы түскен сәттен бастап күнтізбелік 30 (отыз) күннен ерте емес.
41. Ағымдағы шот (ағымдағы шотты пайдалану) режимінің шарттарына (қаржы өнімінің шарттарына) байланысты банктің шешімі бойынша Қазақстан Республикасы заңнамасының және Банктің ішкі құжаттарының талаптарын сақтауды ескере отырып, Банк банкте ашылған ағымдағы шоттағы ақшаны пайдаланғаны үшін сыйақы төлеуді банктік шот шартында (банктік шот шартына қосымша келісіммен) айқындалатын мөлшерде және тәртіппен жүзеге асыруды көздеуге құқылы.

§ 2. Банктік қарыздар бойынша сыйақы төлеу талаптары

42. Банктің уәкілетті органы банктік қарыздар (кредиттер) бойынша сыйақы мөлшерлемелерінің белгіленген шектері аясында банктік қарыз (кредит) бойынша нақты қаржы өнімінің түрі мен шарттарына байланысты банктік қарыздар (кредиттер) бойынша сыйақының белгіленген мөлшерін бекітеді.

Берілетін банктік қарыз (кредит) бойынша сыйақы қарыз алушының банктік қарыз (кредит) сомасын пайдаланған күндерінің нақты саны үшін жылдың нақты күндері есебінен есептеледі. Бұл ретте қарызды (кредитті) беру және өтеу күні 1 (бір) күнде қабылданады.

43. Банк банктік қарыз шарттарында сыйақы мөлшерлемесін белгілейді:
 - 1) қарыз алушы – жеке тұлға үшін – тыянақты немесе өзгермелі;
 - 2) қарыз алушы – заңды тұлға үшін – тыянақты және (немесе) өзгермелі.
44. Сыйақының өзгермелі мөлшерлемесі бар банктік қарыз шарты бойынша қарызды өтеу кестесі оны беру күніне жасалады және кейіннен кезекті төлемдердің мөлшері банктік қарыз шартында белгіленген тәртіпте түзетіледі және қарыз алушының (қосалқы қарыз алушының) назарына жеткізіледі.
45. Банктер туралы Заңның 57-бабында айқындалған тәртіпте жасалған, азаю жағына қарай өзгерген немесе азаю жағына қарай уақытша өзгерген жағдайларды қоспағанда, жеке тұлғамен банктік қарыз шартындағы сыйақының тіркелген мөлшерлемесі Банктің біржақты тәртіпте өзгертуіне жатпайды.

Сыйақы мөлшерлемесін төмендету жағына қарай уақытша өзгерту деп белгілі бір мерзімге банктің сыйақы мөлшерлемесінің мөлшерін азайтуы түсініледі, ол өткеннен кейін сыйақы мөлшерлемесі уақытша өзгергенге дейін қолданылған сыйақы мөлшерлемесінің мөлшерінен аспайтын мөлшерде белгіленеді.

46. Тараптардың келісімі бойынша белгіленген сыйақы мөлшерлемесі жеке тұлғамен банктік қарыз шартының қолданылу мерзімі ішінде өзгермелі сыйақы мөлшерлемесіне өзгертілуі мүмкін.
47. Тараптардың келісімі бойынша сыйақының тыянақты мөлшерлемесі оның жеке тұлғамен банктік қарыз шартында айқындалған қолданылу мерзімі өткеннен кейін, бірақ көрсетілген шарт жасалған күннен бастап 3 (үш) жылдан ерте емес ұлғаю жағына қарай өзгертілуі мүмкін. Сыйақының тіркелген мөлшерлемесін ұлғайту жағына қарай әрбір кейінгі өзгеріс тараптардың келісімі бойынша сыйақының тіркелген мөлшерлемесінің қолданылу мерзімі өткеннен кейін, бірақ сыйақының тіркелген мөлшерлемесі алдыңғы өзгерген күннен бастап 3 (үш) жылдан ерте емес уақытта мүмкін болады.
48. Банк, келесі жағдайларды қоспағанда, заңды тұлғамен банктік қарыз шарттарын жасасу күніне белгіленген сыйақы мөлшерлемесін ұлғайту жағына қарай біржақты тәртіпте өзгертпейді:
 - 1) қарыз алушының банктік қарыз шартында көзделген жағдайларда қарыз алуға және оған қызмет көрсетуге байланысты анық ақпарат беру жөніндегі өз міндеттемелерін бұзуы;
 - 2) банкте Қазақстан Республикасының Азаматтық кодексінде көзделген жағдайларда, сондай-ақ банктік қарыз шартында көзделген келесі жағдайларда банктік қарыз шарты бойынша міндеттемені мерзімінен бұрын орындауды талап ету құқығы туындаған жағдайларда:
 - а) Банкті алдын ала жазбаша хабардар етпей, жиынтығында қарыз алушының капиталында дауыс беретін акцияларының (қатысу үлестерінің) 10 (он) және одан да көп пайызын иеленетін қарыз алушының қатысушылары (акционерлері) құрамының өзгеруі;
 - б) қарыз алушының және (немесе) кепіл берушінің кепіл ұстаушы болып табылатын Банктің кепілге салынған мүліктің бар-жоғын, мөлшерін, жай-күйін және (немесе) сақтау шарттарын құжаттар бойынша және іс жүзінде тексеру құқығын бұзуы;
 - в) үшінші тұлғалардың қарыз алушының және (немесе) кепіл берушінің мүлкіне, оның ішінде банктің пайдасына кепілге қойылған мүлікке талаптар қоюы.

7 бөлім. Банк қабылдайтын қамтамасыз етуге қойылатын талаптар

49. Банк қабылдайтын қамтамасыз етуге қойылатын талаптар Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасында, кепіл саясатында және Банктің өзге де ішкі құжаттарында айқындалады.

50. Қарыздардың (кредиттердің) қайтарымдылығы, сондай-ақ кредиттік тәуекелі бар өзге де мәмілелер бойынша міндеттемелердің орындалуы тұрақсыздық айыбымен, кепілмен, кепілдікпен, кепілгерлікпен және (немесе) Қазақстан Республикасының заңнамасында және (немесе) шартта көзделген басқа да тәсілдермен қамтамасыз етілуі мүмкін. Жекелеген жағдайларда қарыздар (кредиттер) Қазақстан Республикасының заңнамасына және Банктің ішкі құжаттарына сәйкес қамтамасыз етусіз (бланкілік қарыздар) берілуі мүмкін.
51. Қамтамасыз етуге (кепіл затына) қойылатын міндетті талаптар:
- 1) кепіл затының Қазақстан Республикасының аумағы шегінде болуы (ерекше жағдайларда Қазақстан Республикасынан тыс жерлерде – Банктің уәкілетті органының шешімі бойынша оны қандай да бір заңды немесе өзге де кедергілерсіз өткізу мүмкіндігіне кепілдік болған жағдайда);
 - 2) Егер Банктің басқа ішкі құжаттарында өзгеше көзделмесе, ұсынылатын кепіл затына иелік ету/ меншік құқығын растайтын, нарықтық құнын айқындау, кепіл құнын айқындау және мүлікке (мүліктік құқықтарға) кепіл құқығын тіркеу үшін қажетті құжаттардың міндетті түрде болуы;
 - 3) кепіл заты бағалардың жеткілікті тұрақтылығымен және қамтамасыз ету ретінде қабылданатын кепіл заттарына қалыптасқан нарық конъюнктурасымен қамтамасыз етілетін өтімділікке ие болуы тиіс;
 - 4) кепілге берілетін мүлік пен мүліктік құқықтар үшінші тұлғалардың ауыртпалықтары мен талаптарынан бос болуы тиіс. белгілі бір жағдайларда Банктің уәкілетті органының оң шешімі болғанда қамтамасыз ету ретінде үшінші тұлғалар алдындағы міндеттемелер бойынша кепілде тұрған және екінші кезектегі кепіл түрінде қамтамасыз ету ретінде берілетін қамтамасыз ету қаралуы мүмкін;
 - 5) кепіл беруші (қарыз алушы) Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес кепіл заты болып табылатын мүлікті сақтандыруды жүргізеді, жекелеген жағдайларда кепіл мүлкін сақтандыру кепіл мүлкін сақтандырудың күшін жоюды қоса алғанда, банктің уәкілетті органының шешімі бойынша жүзеге асырылады;
 - 6) кепіл берушінің кепіл затына қатысты салықтар және бюджетке төленетін басқа да міндетті төлемдер бойынша берешегінің болмауы (растайтын ақпарат болған жағдайда);
 - 7) кепілмен қамтамасыз етудің сақталуын қамтамасыз етуді кепіл беруші жүзеге асырады, бұл ретте, қажет болған жағдайда Банк Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасына және кепіл (кепілдік) шарты туралы ережелерге сәйкес кепілмен қамтамасыз етуді қорғауды жүзеге асырады;
 - 8) кепілге қорғаншылық және қамқоршылық органдарының белгіленген түрдегі келісімінің болуы (егер кепілге берілетін мүліктің меншік иесі немесе қосалқы меншік иесі кәмелетке толмаған адам және сот әрекетке қабілетсіз/ әрекет қабілеті шектеулі деп таныған адамдар болып табылған жағдайда);
 - 9) мүлікті кепілге беруге және оны соттан тыс/сот арқылы өткізуге (Қазақстан Республикасының заңнамалық актілерінде көзделген жағдайларда) кепіл

беруші - жеке тұлғаның жұбайының (зайыбының) белгіленген формадағы келісімінің болуы;

- 10) белгіленген формада мүлікті кепілге беруге және оны соттан тыс/сот арқылы өткізуге барлық кәмелетке толған меншік иелерінің келісімін растайтын келісімнің болуы;
- 11) салынатын мүлікте мемлекеттік үлес болған жағдайда уәкілетті мемлекеттік органдардың мүлікті кепілге беруге және оны соттан тыс өткізуге келісімі;
- 12) егер кепіл беруші заңды тұлға болып табылған жағдайда, кепіл туралы және заңды тұлғаның уәкілетті органының соттан тыс/сот арқылы өткізу туралы шешімінің болуы;
- 13) Қазақстан Республикасының заңнамасында және (немесе) Банктің ішкі құжаттарында белгіленген өзге де талаптар.

52. Егер несиенің қайтарылуын қамтамасыз ету үшін бірнеше кепіл заттары берілсе, онда Қарыз алушы банктік қарыз шарты бойынша міндеттемелерді тиісінше орындамаған жағдайда және қарыз алушы (кепіл беруші) кепілмен қамтамасыз етуді азайту туралы талаппен жүгінген кезде бағалаушы айқындаған кепіл заттарының нарықтық құны Банктің кепіл саясатының талаптарын ескере отырып, Қарыз алушы міндеттемелерінің орындалмаған бөлігінің сомасынан асатын болса, Банк Қарыз алушы (кепіл беруші) жүгінген күннен бастап 10 (он) жұмыс күні ішінде қарыз алушы міндеттемесінің мөлшерінен асатын бөлігінде кепіл туралы шартты (шарттарды) бұзу (өзгерту) жөнінде шаралар қолдануға міндетті.
53. Кепіл туралы шартта, сондай-ақ Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген жағдайларда Банк Қазақстан Республикасы заңнамасының талаптарына және Банктің ішкі құжаттарына сәйкес кепілге салынған мүліктен соттан тыс тәртіпте өндіріп алуды дербес қолдануға құқылы.
54. Банкпен ерекше қатынастармен байланысты тұлғаларға банктік қарыздар, банктік кепілдіктер беру мүмкіндігі туралы мәселені қарау мақсаттары үшін қамтамасыз етуге қойылатын талаптар ҚНРДА нормативтік құқықтық актісінде айқындалады.

8 бөлім. Банк операцияларын жүргізуге арналған мөлшерлемелер мен тарифтердің шекті шамалары

55. Банк Қазақстан Республикасының заңдарында және Банктің ішкі құжаттарында белгіленген шектеулерді ескере отырып, жеке және заңды тұлғалар үшін банктік және өзге де қызметтерді (операцияларды) көрсеткені үшін сыйақы мөлшерлемелерін, комиссиялар мен тарифтерді өз бетінше белгілейді.
56. Банктік және өзге де қызметтер (операциялар) түрлері бойынша тарифтердің шекті (минималды және максималды) шамалары осы Ережелерге қосымшаларда айқындалған.

57. Депозиттер бойынша сыйақы мөлшерлемелерінің шекті шамалары, сонымен қатар банк қарыздарының шекті шамалары да осы Ережелердің 5 бөлімінде келтірілген.
58. Банктік депозиттік сертификаттар бойынша сыйақы мөлшерлемелерінің шекті шамалары жылдық 0%-дан 35%-ға дейінгі мөлшерде айқындалады.
59. Шекті шамалар индикативті болып табылады және Банк өзіне осы талаптармен кез келген мәмілелерді жасасу бойынша міндеттемелер қабылдамайды. Толығырақ ақпарат алу үшін Клиент тікелей банкке (банк бөлімшесіне), Банктің Байланыс орталығына жүгінуі немесе Банктің корпоративтік (ресми) WEB-сайтында (www.vtb-bank.kz) орналастырылған ақпаратпен танысуы қажет.

§1. Банктік және өзге де қызметтерді (операцияларды) жүргізуге арналған тарифтер

60. Банктік және өзге де қызметтерді (операцияларды) көрсеткені (жүргізгені) үшін тарифтерді қосылған құн салығын және Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасында және Банктің ішкі құжаттарында белгіленген өзге де шектеулерді ескере отырып, Банк дербес белгілейді.
61. Банк клиенттеріне Тарифтердің төмендегі түрлері белгіленуі мүмкін:
 - 1) базалық тарифтер – банктік қызмет көрсетуге стандартты тарифтер;
 - 2) жеңілдікке ие тарифтер – тарифтік ставкалары базалық тарифтерден төмен банктік қызмет көрсету тарифтері;
 - 3) жеке тарифтер – тарифтік ставкалары базалық тарифтерден және жеңілдікке ие тарифтерден төмен немесе жоғары банктік қызмет көрсету тарифтері.
62. Базалық тарифтер Банк Клиенттеріне қолданылады:
 - 1) Осы Ережелерде Банк үшін қолайлы банк операцияларын/ көрсетілетін қызметтерді жүргізуге арналған тарифтердің минималды және максималды шамалары көзделмеген жағдайларда – осы Ережелердің 13 тармағының 31) тармақшасының а) тармақшасына сәйкес айқындалған Тарифтердің шектеулі шамаларының мөлшерлемесіне сәйкес. Стандартты/жаппай/жоғарғы кіші сегменттің (шағын және орта бизнестің) клиенттері үшін кредиттік және құжаттамалық операциялар бойынша Банктің жеке ішкі құжатымен бекітілген тарифтер қолданылады;
 - 2) Осы Ережелерде Банк үшін қолайлы Банк операцияларын/ көрсетілетін қызметтерді жүргізуге арналған тарифтердің минималды және максималды жоғары шамалары көзделген жағдайларда:
 - а) Бөлшек бизнес үшін – осы Ережелердің 13 тармағының 31) тармақшасының б) тармақшасында айқындалған тарифтердің шектеулі шамалары аясында Банк Басқармасының шешімімен бекітілген мөлшерлемелерге сәйкес;
 - б) Бизнестің басқа сегменттері үшін – осы Ережелердің 13 тармағының 31) тармақшасының б) және в) тармақшаларында айқындалған тарифтердің

шектеулі шамалары аясында Банктің уәкілетті органының шешімімен бекітілген мөлшерлемелерге сәйкес.

63. Клиентке жеңілдікті тарифті қолдану мүмкіндігі туралы және Клиентке қолдану үшін жеке тарифті белгілеу туралы шешім қабылданады:

- 3) Осы Ережелердің 13 тармағының 31) тармақшасының а) тармақшасына сәйкес осы Ережелерде жеңілдікті немесе жеке тарифтің нақты мөлшері көзделмеген болса – Банктің Директорлар Кеңесі немесе Банктің Басқармасы (бөлшек бизнес бойынша) / уәкілетті органы, тұлғалары Банк үшін қолайлы шектерде Осы Ережелердің 13 тармағының 31) тармақшасының б) тармақшасына сәйкес айқындалған банк операцияларын жүргізу / ұсынылатын қызметтер тарифтерінің минималды/максималды шамалары Банктің ішкі құжаттарында айқындалған жеңілдікті және жеке тарифтерді қолдану критерийлерін ескере отырып.
- 4) Егер осы Ережелерде жеңілдікті немесе жеке тарифтің нақты мөлшері көзделген жағдайларда – Банктің Директорлар кеңесі Осы Ережелердің 13 тармағының 31) тармақшасының а) тармақшасына сәйкес;
- 5) Осы Ережелердің 13 тармағының 31) тармақшасының в) тармақшасына сәйкес егер осы Ережелерде жеңілдікті немесе жеке тарифтің немесе тарифтердің шекті шамаларының нақты мөлшері көзделмесе – мәміле бойынша шешім қабылдайтын Банктің уәкілетті органы. Бұл ретте Банктің уәкілетті органы Ережелерге сәйкес белгіленген мөлшерлерге қарамастан тарифті қолдану немесе қолданбау туралы мәселені қарауға құқылы.

64. Бас кеңсенің операциялық бөлімшесінде және филиалдарында (олардың қосымша үй-жайларында көру және танысу үшін қолжетімді жерлерде, Банктің корпоративтік (ресми) WEB-сайтында (www.vtb-bank.kz) қолданыстағы ставкалар мен тарифтерге өзгерістер және (немесе) толықтырулар бекітілген және енгізілген күндер, оларды бекіткен (қабылдаған) Банктің ішкі құжатының және уәкілетті органының нөмірлері туралы мәліметтерді көрсете отырып, Банк қызметтеріне ставкалар мен тарифтер туралы өзекті ақпарат орналастырылады.

Тарифтер өзгертілген және (немесе) толықтырылған кезде Банк Қазақстан Республикасының заңнамасына және (немесе) Банк пен Клиент арасында жасалған тиісті шартқа/келісімге сәйкес мерзімдерде Бас офистің және филиалдардың операциялық бөлімшелеріндегі (олардың қосымша үй-жайларындағы) қарап шығу және танысу үшін қолжетімді орындарға хабарландыруды (ақпаратты) ілу, Банктің корпоративтік (ресми) WEB-сайтында (www.vtb-bank.kz) тиісті ақпаратты орналастыру арқылы Клиенттерді хабардар етеді.

Бұл ретте банктің Банк пен Клиент арасындағы жасалған күні белгіленген соманы ұлғайту жағына өзгертуге құқығы жоқ:

- 1) банктік қызмет көрсету шарты/төлем қызметтерін көрсетуге арналған шарт – халықаралық төлемдерді және (немесе) ақша аударымдарын жүзеге асыру кезінде алынатын комиссияларды қоспағанда, көрсетілетін төлем қызметтері

жөніндегі комиссиялар, олар бойынша Банк Клиентті олардың арасындағы шартта (келісімде) көзделген тәртіпте және мерзімдерде комиссиялардың өзгергені туралы хабардар етеді;

- 2) банктік қарыз шарты – комиссиялардың және (немесе) өзге де төлемдердің мөлшері, сондай-ақ оларды есептеу тәртібі.

Банктің жасалған банктік қарыз шарты аясында комиссиялардың және (немесе) өзге де төлемдердің жаңа түрлерін біржақты тәртіппен енгізуге құқығы жоқ.

9 бөлім. Банк қызметтерін ұсыну туралы шешім қабылдаудың шекті мерзімдері

65. Банк қаржы өнімінің түріне байланысты Банк қызметтерін ұсыну туралы шешім қабылдаудың шекті мерзімдерін белгіледі:

- 1) кредиттеу:

- а) корпоративтік Клиенттер (ірі бизнес, орта бизнес (жоғарғы кіші сегмент)) - Клиент өтінішті және құжаттардың толық топтамасын ұсынған күннен бастап және Банктің уәкілетті органы қарыз (кредит) беру туралы шешім қабылдаған күнге дейін 95 (тоқсан бес) жұмыс күнінен артық емес, күрделі құрылымдалған және (немесе) синдикатталған мәмілелерді, оның ішінде 365 күннен аспайтын мерзімі ВТБ тобының банктерінің қатысуымен жасалатын мәмілелерді қоспағанда;

- б) корпоративтік Клиенттер (шағын бизнес (стандартты/жаппай кіші подсегмент)), оның ішінде кәсіпкерлік қызметті жүзеге асыратын жеке тұлғалар), – Клиент өтінішті және құжаттардың толық топтамасын ұсынған күннен бастап және Банктің уәкілетті органы қарыз (кредит) беру туралы шешім қабылдаған күнге дейін 90 (тоқсан) жұмыс күнінен артық емес;

- в) жеке тұлғалар – Клиент өтінішті және құжаттардың толық топтамасын ұсынған күннен бастап және Банктің уәкілетті органы қарыз (кредит) беру туралы шешім қабылдаған күнге дейін 45 (қырық бес) жұмыс күнінен артық емес, егер тиісті қарыз (кредит) бойынша шешім қабылдаудың өзге шекті мерзімі Қазақстан Республикасының заңнамасында тікелей айқындалмаса;

- 2) салымдар (депозиттер):

- а) заңды тұлғалар – Клиент өтінішті және құжаттардың толық топтамасын ұсынған күннен бастап 30 (отыз) жұмыс күнінен артық емес;

- б) жеке кәсіпкерлер – Клиент өтінішті және құжаттардың толық топтамасын ұсынған күннен бастап 15 (он бес) жұмыс күнінен артық емес;

- в) жеке тұлғалар – Клиент өтінішті және құжаттардың толық топтамасын ұсынған күннен бастап 15 (он бес) жұмыс күнінен артық емес;

- 3) Құжаттық операциялар және саудалық қаржыландыру:

- а) банк кепілдіктерін, құжаттамалық аккредитивтерді шығару – Клиент кепілдік шығаруға өтініш берген күннен бастап 180 (жүз сексен) жұмыс күнінен артық емес (индикативті жарамдылық мерзімі бар банктік кепілдіктерді қоспағанда), Банктің уәкілетті органы кепілдік шығару,

- аккредитив ашу туралы шешім қабылдаған күнге дейін аккредитив пен құжаттардың толық топтамасын ашу; жабылған банктік кепілдіктер, құжаттамалық аккредитивтер бойынша клиент кепілдік шығаруға, аккредитив ашуға өтінішті және құжаттардың толық топтамасын берген күннен бастап Банктің уәкілетті органы кепілдік шығару, аккредитив ашу туралы шешім қабылдаған күнге дейін 10 (он) жұмыс күнінен артық емес;
- б) қаржыландыру ұйымы – Клиент өтінімді және құжаттардың толық топтамасын ұсынған күннен бастап Банктің уәкілетті органы қаржыландыруды тарту туралы шешім қабылдаған күнге дейін 365 (үш жүз алпыс бес) жұмыс күнінен артық емес;
- 4) (жеке және (немесе) заңды тұлғаның ағымдағы шотын / Клиенттің корреспонденттік шотын ашу Клиентті тиісінше тексерудің оң нәтижесіне сәйкес клиент өтініш, құжаттар топтамасын ұсынғаннан кейін және Клиент пен Банк арасында банктік ағымдағы шот/корреспонденттік шот шарты жасалған күні жүзеге асырылады (қызмет Банктің Директорлар кеңесінің шешімін алғаннан кейін ғана көрсетілетін ерекше қатынастардағы банкпен байланысты тұлғаларға жататын Клиентті қоспағанда);
- 5) Төлемдер мен аударымдар – нұсқауды ретімен орындау (төлем тапсырмасы/төлем талабы формасында) немесе немесе оны орындаудан бас тарту, Төлемдер туралы заңда және Қазақстан Республикасының 2025 жылғы 18 шілдедегі № 214-VIII Салық кодексінде (бұдан әрі – Салық кодексі) көзделген жағдайларды қоспағанда, жөнелтуші бастамашылық жасаған күні жасалуы тиіс;
- 6) сейфтік қызметтер Клиент өтінішті, қажетті құжаттарды ұсынғаннан кейін және Клиентті тиісті тексеру мен сәйкестендірудің оң нәтижелеріне сәйкес жеке банк сейфін (ұяшықты) жалдау шартын жасасқан күні Клиентке ұсынылады;
- 7) банктік депозиттік сертификатты шығару Клиент қажетті құжаттарды ұсынғаннан кейін және банктік депозиттік сертификатты сатып алу-сату шарты жасалған күні және Клиентті тиісті тексеру мен сәйкестендірудің оң нәтижелеріне сәйкес банктік депозиттік сертификаттарды сатып алу-сату шартында көзделген тәртіпте сертификаттың құнын төлегеннен кейін жүзеге асырылады.
66. Электрондық банк қызметтерін ұсыну туралы шешім қабылдаудың шекті мерзімдері қаржы өнімінің түріне байланысты күнтізбелік 15 (он бес) күннен артық емес.
67. Төлем карточкаларын шығару жөніндегі қызметті ұсыну туралы өтінішті қарау/шешім қабылдау мерзімі клиенттен Банктің ішкі құжаттарында көзделген құжаттардың толық топтамасын алған және Клиент Банктің тиісті қызметті көрсетуі үшін талап етілетін талаптарды орындаған күннен бастап 7 (жеті) жұмыс күнінен артық емес.
68. Бұл ретте Клиенттің банктік қызметтің/қаржы өнімінің әрбір түрі бойынша банктік қызметтер ұсыну және көрсету туралы өтінішін (өтініш беру қажет

болған жағдайда) қараудың нақты мерзімдері Банктің тиісті ішкі құжаттарында айқындалған.

10 бөлім. Банк қызметтерін ұсыну процесінде туындайтын Клиенттердің өтініштерін қарау тәртібі

69. Банктің банк қызметін жүзеге асыруға байланысты Клиенттердің өтініштерін қарауы Банк қызметін жүзеге асыру шарттарына қойылатын талаптарда және Банктің ішкі құжаттарында белгіленген тәртіпте және мерзімдерде жүзеге асырылады.
70. Банк осы Ережелердің 71-тармағының қағидаларын ескере отырып, Клиенттердің келесі өтініштерімен жұмысты жүзеге асырады:
 - 1) қолма-қол, пошта, электрондық пошта, ҚБҚЖ арқылы немесе Банктің корпоративтік (ресми) веб-сайты арқылы (www.vtb-bank.kz), өтініш қабылдайтын Банктің өзге ресми арналары бойынша келіп түскен жазбаша өтініштер;
 - 2) телефон арқылы немесе Банк Клиентінің өзі келген кезде келіп түскен ауызша өтініштер.
71. Клиенттермен кері байланыс жүйесінің жұмыс істеуі үшін жағдайларды қамтамасыз ету, оларға Банкке өтініштерді (осы Ережелердің 76-тармағында көрсетілген өтініштерді қоспағанда) ыңғайлы уақытта және ыңғайлы формада жіберу мүмкіндігін жасау мақсатында Банк келесі қабылдау арналарын ұйымдастырды:

Жазба өтініштер үшін:

- 1) пошта және курьерлік байланыс, факсимильді байланыс;
- 2) Банктің электрондық поштасының жария мекен-жайы;
- 3) Банктің корпоративтік (ресми) WEB-сайтындағы (www.vtb-bank.kz) арнайы форма;
- 4) әлеуметтік желілер, ресми көздер, мессенджерлер;
- 5) ҚТҚЖ.

Ауызша өтініштер үшін:

- 6) Өтініш берушінің Банктің бас кеңсесіне /филиалға /қосымша үй-жайға жеке келуі (операциялық залдар, пікірлер мен ұсыныстар жәшігі, Банктің уәкілетті тұлғаларының Клиенттерді жеке қабылдауы);
- 7) телефон байланыс арналары (Контакт-центр /байланыс орталығы). Клиентпен телефон арқылы сөйлесулерді жазу әңгіме басында бұл туралы хабарлаған кезде оның келісімімен жүргізіледі. Клиенттің телефон қоңырауын жазғаны туралы хабарламадан кейін телефон қоңырауын жалғастыруы Клиенттің осындай жазбаға келісуін, сондай-ақ телефон қоңырауын жазу дауларды шешу кезінде сот талқылауы барысында және (немесе) Банк пен Клиент арасындағы кез келген келіспеушіліктерді шешу үшін дәлел ретінде пайдаланылуы мүмкін екендігіне келісімін білдіреді.

72. Клиенттердің ауызша өтініштеріне, егер мұндай мүмкіндік болса, Банктің жауабы дереу беріледі. Егер ауызша өтініш жүгіну сәтінде шешілмесе, Клиентке жазбаша өтініш беру тәртібі және оны қарау мерзімдері түсіндіріледі. Клиентке жауап алу үшін қажетті процедуралар және осындай өтініштерді қарау мерзімдері туралы хабарланады.
73. Қарыздарға қызмет көрсетуге байланысты жазбаша өтініштер үшін Банк Клиентте (қарыз алушы/кепіл беруші/кепілгер) туындайтын тиісті жағдайлар үшін өтініштердің үлгілік формаларын әзірледі және бекітті. Бұл ретте Клиентке Банк ұсынған өтініш формасын толтыру ұсынылады.
74. Банктің уәкілетті тұлғалары Банктің Бас кеңсесінде және филиалдарында өтініштер бойынша Банктің Басқарма Төрағасы, ал банктің филиалдарында филиалдың Басқарушы директоры/филиал директоры/филиалдың бөлшек бизнес жөніндегі директоры бекіткен қабылдау кестесіне сәйкес айына кемінде 1 (бір) рет жеке тұлғалар мен заңды тұлғалар өкілдерін жеке қабылдауды жүргізеді. Қабылдау жұмыс орны бойынша белгіленген және жеке және заңды тұлғалардың назарына жеткізілген күндер мен сағаттарда жүргізіледі. Егер Клиенттің өтінішін қабылдау кезінде Банктің уәкілетті тұлғасы шеше алмаса және қосымша пысықтауды талап етсе, оны Клиент жазбаша түрде ресімдейді және онымен Банктің ішкі құжаттарында көзделген тәртіпте жазбаша өтініш ретінде жұмыс жүргізіледі.
75. Қабылдаудың барлық арналары бойынша келіп түскен өтініштерді тіркеу, жауаптарды дайындау және ұсыну Банктің ішкі құжаттарының талаптарына сәйкес жүзеге асырылады. Банк өтінішті жіберген Клиентті анық сәйкестендіру үшін жеткілікті міндетті деректемелері болған жағдайда өтініштерді қарауға қабылдайды: оның авторлығы, қолдары (оның ішінде электрондық цифрлық қолтаңбасы), жауап жіберілуі тиіс пошталық/электрондық мекен-жайы.
- Авторлықты көрсететін ақпарат болып табылады:
- 1) ұйымның атауы, бизнес-сәйкестендіру нөмірі – заңды тұлғалар үшін;
 - 2) тегі, аты, әкесінің аты (әкесінің аты бар болса), жеке сәйкестендіру нөмірі (бар болса), телефон нөмірі (бар болса) – жеке тұлғалар үшін.

Банктің техникалық мүмкіндігі болғанда Банктің корпоративтік (ресми) WEB-сайтында (www.vtb-bank.kz) және (немесе) мобильді қосымшада және (немесе) Банктің атына тіркелген абоненттік нөмірлерге келіп түскен нақты уақыттағы хабар алмасу жүйесі арқылы жіберілген хабарламалар клиенттердің өтініштері болып танылмайды және ақпараттық сипаттағы сұрау салулар ретінде қаралады.

Жазбаша өтінішке Клиент-жеке тұлға немесе оның өкілі сенімхат бойынша немесе заңға байланысты, егер Клиент заңды тұлға болып табылатын болса – құрылтай құжаттарының негізінде немесе сенімхат бойынша заңды тұлғаның атынан әрекет ететін уәкілетті тұлға қол қоюы тиіс. Егер өтінішті уәкілетті емес тұлға берген болса, Клиенттің өтінішін Банктің қараусыз қалдыруына жатады.

76. Өтініштерде көрсетілген деректемелер болмаған және авторлық құқық белгілеу мүмкін болмаған жағдайларда мұндай өтініштер анонимді деп танылады және оларды Банк қарамауы мүмкін, оларда дайындалып жатқан немесе жасалған қылмыстық құқық бұзушылықтар туралы немесе мемлекеттік немесе қоғамдық қауіпсіздікке төнетін қатер туралы мәліметтер қамтылған жағдайларды қоспағанда, олардың құзыретіне сәйкес мемлекеттік органдарға дереу қайта жіберілуге жатады.
77. Егер Клиенттің қайталама өтініштерінде жаңа дәлелдер немесе жаңадан ашылған мән-жайлар келтірілмесе, ал алдыңғы өтініштің материалдарында тексерулердің толық материалдары болса және Клиентке белгіленген тәртіпте жауаптар берілсе, өтінішті қарау тоқтатылады. Өтініште мәселенің мәні (қандай да бір ұсынымдар, талаптар, өтінішхаттар, шағымдар, өтініштер) көрсетілмесе өтініш назарға алынады. Клиенттің өтінішін қарауды тоқтату туралы шешімді Банктің уәкілетті тұлғасы қабылдайды және Клиентке жеткізіледі.
78. Банк жеке және заңды тұлғалардың өтініштерін объективті, жан-жақты және уақтылы қарауды қамтамасыз етеді, наразылық жағдайды реттеу жөнінде шаралар қабылдайды, Клиенттерге олардың өтініштерін қарау нәтижелері және қабылданған шаралар туралы хабарлайды, Қазақстан Республикасы заңнамасының, Банктің ішкі құжаттарының, қаралатын мәселеге қатысы бар шарттардың / келісімдердің тиісті нормаларына сілтеме жасай отырып, Клиент баяндаған әрбір өтінішке, талапқа, өтінішхатқа, ұсынымға және өзге де мәселеге мемлекеттік тілде немесе өтініш тілінде заңды және негізделген, дәлелді жауаптар дайындауды қамтамасыз етеді, Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген мерзімдерде өтініштерді бақылауды жүзеге асырады және қарауды қамтамасыз етеді. Банк өтінішті қарау кезінде ұсынылған ақпарат жеткіліксіз болған жағдайда Клиенттен қосымша құжаттар мен мәліметтерді сұратады.
79. Клиент өтініші негізді және заңды болған жағдайда Банк оны қанағаттандыру (толық немесе ішінара), анықталған бұзушылықты жою және Клиенттің құқықтары мен заңды мүдделерін қалпына келтіру туралы шешім қабылдайды.
80. Жазбаша өтінішке жауап осы Ережелердің 81-тармағының 2), 3, 4-тармақшаларында көзделген тәсілдермен жіберілетін жағдайларды қоспағанда, Банктің уәкілетті тұлғасы қол қояды. Қолды факсимильді көшіру құралдарын немесе Банктің ішкі құжаттарында көзделген өзге де әдісті пайдалануға жол беріледі.
81. Клиентке жауап беру банктік қызметтер көрсету шартында / келісімінде көзделген тәсілмен жүзеге асырылады.
- Жауап клиентке келесі тәсілдермен жіберілген жағдайда жеткізілген болып саналады:
- 1) шартта (келісімде) (оның ішінде қосылу шартына қосылу туралы өтініште) болмаса клиенттің өтінішінде көрсетілген мекен-жай бойынша тапсырыс хатпен;

2) шартта (келісімде) (оның ішінде қосылу шартына қосылу туралы өтініште) немесе клиенттің өтінішінде көрсетілген электрондық пошта мекен-жайына;

3) жауап мәтіні бар SMS-хабарлама немесе push-хабарлама жіберу немесе жауаптың толық мәтіні бар интернет-ресурсқа сілтеме жасау арқылы;

4) жауап алуды тіркеуді қамтамасыз ететін шартта (келісімде) көзделген өзге де байланыс құралдарын пайдалана отырып.

82. Клиенттің өтінішін қарау мерзімі банкке өтініш келіп түскен күннен бастап 15 (он бес) жұмыс күнінен аспайтын мерзімді құрайды. Өтінішті дұрыс қарау үшін маңызы бар нақты мән-жайларды анықтау қажет болған жағдайда оны қарау мерзімі тағы 15 (он бес) жұмыс күніне ұзартылады. Қарау мерзімін ұзарту туралы клиентке тиісті шешім қабылданған күннен бастап 3 (үш) жұмыс күні ішінде хабарланады.

11 бөлім. Банктің және оның Клиенттерінің құқықтары мен міндеттері, олардың жауапкершілігі

83. Банктің және Клиенттердің құқықтары мен міндеттері, олардың жауапкершілігі осы Ережелермен және Қазақстан Республикасы заңнамасының талаптарына, оның ішінде республиканың уәкілетті мемлекеттік органдарының нормативтік құқықтық актілеріне сәйкес әзірленген Банк пен оның Клиенттері арасында жасалған шарттардың (келісімдердің) талаптарымен айқындалады.
84. Банк пен Клиенттер арасындағы шарттар (келісімдер) Банктің ішкі құжаттарында белгіленген тәртіпте, оның ішінде Қазақстан Республикасы заңнамасының талаптарын сақтай отырып, Банктің уәкілетті органы әзірлеген және бекіткен үлгілік формаларға сәйкес жасалады. Егер Шарттың (келісімнің) талаптарында және (немесе) Қазақстан Республикасы заңнамасының талаптарында, Банктің ішкі құжаттарында өзгеше көзделмесе, Банк пен Клиенттер арасында жасалған шарттардың (келісімдердің) қолданыстағы талаптарына өзгерістер мен толықтырулар енгізу тараптардың келісімі бойынша жүзеге асырылады.
85. Банк және оның Клиенттері шарттардың (келісімдердің) талаптарын сақтауға, оларға шарттардың (келісімдердің) талаптарымен жүктелген міндеттерді орындауға міндетті. Шарттарда (келісімдерде) көзделген міндеттер орындалмаған немесе тиісінше орындалмаған кезде Банк пен Клиенттер Қазақстан Республикасының заңнамасында және (немесе) тиісті шарттардың (келісімдердің) талаптарында көзделген жауаптылықта болады.
86. Банктің Клиенттері лауазымды тұлғалардың, банк қызметкерлерінің жеке мүдделілігі мен олардың өздерінің лауазымдық міндеттерін тиісінше орындауы немесе Банктің және (немесе) оның қызметкерлерінің мүліктік және өзге де мүдделері арасында қайшылықтар туындайтын жағдайларға жол бермеуге міндеттенеді, бұл Банк және (немесе) оның Клиенттері үшін қолайсыз салдарға әкеп соғуы мүмкін, сондай-ақ Банк қызметкерлерін оған сүйемелдеу, Банкте ашылған шоттарды жүргізу, қарыздарды беру және сүйемелдеу жөніндегі

қызметіне байланысты ақылы консультациялық және өзге де қызметтер көрсету үшін тарту.

87. Клиенттер (олардың өкілдері) осындай өзгерістер туындаған күннен бастап 3 (үш) жұмыс күні ішінде Банкке олардың жеке басына байланысты барлық өзгерістер туралы хабарлайды. Клиенттердің жеке басына байланысты өзгерістерге тіркеу орнын / тұрғылықты жерін өзгерту, тегін, атын, әкесінің атын өзгерту (егер ол жеке басты куәландыратын құжатта көрсетілсе), жеке басын куәландыратын құжаттарды ауыстыру, Банкпен байланысу үшін пайдаланылатын кез келген байланыс ақпаратын және (немесе) байланыс тәсілін өзгерту жатады. Жеке басын куәландыратын құжатты ауыстырған кезде өзгертілген құжатты ұсыну, технологиялық құралдарды пайдалана отырып, субъектіні сәйкестендіру мүмкін болмаған, сондай-ақ Қазақстан Республикасының заңнамасында тікелей көзделген жағдайларды қоспағанда, мемлекеттік органдардың және (немесе) мемлекеттік заңды тұлғалардың ақпараттандыру объектілерімен Қазақстан Республикасының заңнамасында және Банктің ішкі құжаттарында көзделген тәртіпте интеграцияланған жағдайларда цифрлық құжаттар сервисі арқылы жүзеге асырылады.
88. Банк өзінің беделін қорғау бойынша шаралар қабылдайды және ақшаны жылыстатуға қарсы халықаралық стандарттар саясатын және күдікті операцияларға деген көзқарасты ұстанады. Клиенттердің шоттарына ірі сомалар (ірі мөлшерді банк дербес айқындайды) енгізілген/есептелген/алынған жағдайда, Банк талап етуге құқылы, ал Клиенттер шотқа есептелетін/енгізілетін ақшаның шығу тегінің заңдылығын және қолма-қол ақшаның мақсатты пайдаланылуын растайтын құжаттарды Банк белгілеген мерзімде беруге міндетті. Банк клиенттерден Банктің пікірі бойынша клиенттерге банктік қызметтер көрсету үшін қажет кез келген құжаттарды/ақпаратты, соның ішінде ақшаны шектеусіз есепке жатқызуды/есептен шығаруды және шоттарға/шоттардан қолма-қол ақшаны енгізуді/алуды талап етуге құқылы. Егер банк талап еткен құжаттар/ақпарат ұсынылмаған болса немесе Банктің талаптарын қанағаттандырмаса, Банк ақшаның/операцияның заңдылығы расталмаған деп санайды және клиенттердің шоттарына ақша есептемеуге және (немесе) қолма-қол ақшаны алудан бас тартуға және (немесе) біржақты тәртіпте клиенттерге қызмет көрсетуден бас тартуға құқылы.
89. Егер Банк мұндай бас тартуды немесе тоқтатуды Банктің ішкі құжаттарына, сондай-ақ уәкілетті мемлекеттік органдардың, оның ішінде Банктің кез келген елдің юрисдикциясына (мысалы, OFAC) немесе халықаралық ұйымға (FATF және БҰҰ-ны қоса алғанда, бірақ онымен шектелмей) сәйкес салынған санкцияларды орындауын нұсқайтын шет мемлекеттердің ұсынымдарына сәйкес Банк жүзеге асыратын болса, Банк клиенттердің шоттары бойынша кез келген негіздермен Клиенттерге және (немесе) әсері Клиенттерге таралатын кез келген операцияны жүргізуден бас тартуға немесе жүргізуді тоқтатуға құқылы. Бұл ретте Банк жоғарыда көрсетілген санкцияларға байланысты клиенттердің төлем нұсқаулықтарын орындаудан немесе орындауды тоқтатудан Банктің бас

тартуынан туындаған Клиенттердің шығындары үшін ешқандай жауапкершілік алмайды. Бұл ретте Банк, егер бұл кез келген қолданылатын халықаралық немесе ұлттық заңнамаға қайшы келмесе, егер өзге мерзім Қазақстан Республикасының заңнамасында айқындалмаса, Шарттың талаптарына сәйкес Ережелердің осы тармағына сәйкес Клиенттердің шоттары бойынша операцияларды жүргізуден, тоқтата тұрудан немесе тоқтатудан бас тартқаны туралы клиенттерді хабардар етуге тырысады. Банк терроризмді қаржыландыруды болғызбау жөніндегі Банктің және қудалауға ұшыраған немесе ақшаны жылыстатуға күдікті адамдардың ішкі құжаттарын кез келген елдің юрисдикциясына сәйкес тергеу жүргізу мақсатында Банктің жоғарыда аталған мән-жайларға күдіктері болған болса Клиенттердің шоттары бойынша операцияларды тоқтата тұруға немесе тоқтатуға уәкілетті (Банк өз күдіктерін негіздемеуі немесе дәлелдемеуі тиіс).

90. Банк Клиенттердің тапсырмаларын орындау, сондай-ақ Клиенттермен жасалатын мәмілелерді жүзеге асыруға және қызметтер көрсетуге арналған шарттардың (келісімдердің) талаптарын орындау кезінде үшінші тұлғалардың қызметтерін пайдалануға құқылы. Бұл ретте Банк Клиенттерді тарту, Банктің талаптарына сәйкестігін тексеруді жүзеге асыру, Банктің Клиенттеріне танысу үшін ұсынылатын көрсетілген тұлғамен Банктің тиісті шарты (келісімі) талаптарында клиенттердің құжаттарын банкке беру жөніндегі шарт (келісім) негізінде банкке қызмет көрсететін тұлғаның заңсыз әрекеттері (әрекетсіздігі) үшін жауап береді.
91. Банк пен Банкке клиенттерді тарту, Банктің талаптарына сәйкестігін тексеруді жүзеге асыру және (немесе) Банкке Клиенттердің құжаттарын беру жөніндегі қызметтер көрсететін тұлға арасындағы шарт (келісім) Клиентке қарау үшін ұсынылуға тиіс және міндетті түрде осы Қағидалардың 90-тармағында аталған Банкке көрсетілген қызметтерді көрсететін тұлғаның заңсыз әрекеттері (әрекетсіздігі) үшін банктің Клиент алдындағы жауапкершілігін қамтуы тиіс.
92. Банк пен Клиенттің осы Ережелерде көрсетілгендерден басқа өзге де құқықтары мен міндеттері болады, Қазақстан Республикасының заңнамасында, Банктің ішкі құжаттарында және (немесе) Банк пен Клиент арасындағы шартта (келісімде) белгіленген шектерде жауаптылықта болады.
93. Шарттарда (келісімдерде) тараптардың жауапкершілігін болдырмайтын немесе шектейтін талаптар көзделуі мүмкін, мысалы, еңсерілмейтін күш (форс-мажор) мән-жайлары, кінәсінің болмауы, Шарттың (келісімнің) қарама-қарсы тарапының тиісінше іс-қимылдары және басқалар.

12 бөлім. Банктік шоттарды ашу, жүргізу және жабу, шоттар бойынша операцияларды шектеудің негіздері мен тәртібі

94. Банк келесі банктік шоттарды ашуды, жүргізуді жүзеге асырады:

- 1) банктердің және банк операцияларының жекелеген түрлерін жүзеге асыратын ұйымдардың, сондай-ақ Қазақстан Республикасының бейрезиденті-қаржы ұйымдарының корреспонденттік шоттары;
 - 2) заңды және жеке тұлғалардың, жеке кәсіпкерлердің (шаруа (фермер) қожалықтарының), жеке практикамен айналысатын тұлғалардың, оның ішінде эскроу режимінде төлем карточкасын пайдалана отырып жүргізілетін ағымдағы шоттар;
 - 3) заңды және жеке тұлғалардың, жеке кәсіпкерлердің (шаруа (фермер) қожалықтарының), жеке практикамен айналысатын тұлғалардың жинақ шоттары, оның ішінде эскроу режимінде.
95. Клиенттердің банктік шоттарын ашу, жүргізу және жабу тәртібі Қазақстан Республикасының заңнамасында және Банктің ішкі құжаттарында белгіленеді.
96. Банктік шоттар ұлттық және шетел валюталарында ашылып, жүргізілуі мүмкін. Егер Банк банктік шот ашу туралы өтініште / қосылу үлгілік шарттарына қосылу туралы өтініште Клиент көрсеткен валютада банктік шоттар ашуды жүзеге асырмаса немесе қосылу / банктік шот шартын жасасу үлгілік шарттарына қосылу туралы өтінішті қабылдаудан (акцептеуден) бас тартса, Банк Клиентке банктік шот ашудан бас тартуға құқылы.
97. Банк шотын ашқан кезде Банк Клиенттен Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасында және Банктің ішкі құжаттарында көзделген құжаттар топтамасын ұсынуды талап етеді. Ашылатын банктік шоттың түріне және клиенттің ұйымдық-құқықтық формасына байланысты Банк қосымша құжаттарды ұсынуды талап етуге құқылы.
98. Клиенттердің Банкте ашатын банктік шоттарының саны шектелмейді. Бұл ретте, үшінші тұлғалардың атына банктік шоттар ашуды Клиенттің өкілі немесе эскроу-шоттар ашу арқылы жүзеге асыратын жағдайларды қоспағанда, Банк үшінші тұлғалардың пайдасына банктік шоттар ашпайды.
- Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасының талаптарына сәйкес ресімделген сенімхат негізінде Клиенттің атынан әрекет ететін Клиенттің өкілі арқылы банктік шот ашуға / жабуға жол беріледі, бұл ретте Банк Клиентті биометриялық сәйкестендіруді / аутентификациялауды жүргізеді, оны жүргізу тәртібін ҚНРДА айқындайды, ал техникалық мүмкіндік болмаған кезде Қазақстан Республикасының заңнамасында және Банктің ішкі құжаттарында көзделген тәртіпте Клиентке (оның өкіліне) сәйкестендіру жүргізу арқылы айқындалады.
99. Егер қолданыстағы (Банкте ашық шот болғанда) шот болған кезде ағымдағы шот ашу талап етілсе, қашықтан корпоративтік Клиенттерге міндетті шарттар болып табылады:
- 1) Клиенттің қашықтан қол жеткізу жүйесінде өзінің жеке немесе бизнес-сәйкестендіру нөмірін енгізу;
 - 2) Клиентті (Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес Клиенттің атынан әрекет ететін Клиенттің өкілін / құрылтай құжаттар / тиісінше

берілген сенімхат негізінде) сәйкестендіру, оның ішінде егер қолданылатын болса, биометриялық сәйкестендіру арқылы;

- 3) Клиент бойынша оның сәйкестендірілгенін растайтын және ҚЖ КЗ/ТҚ/ЖҚЖҚҚҚ туралы Заңының 5 бабының 3 тармағының 1), 2), 2-1) және 4) тармақшаларында көзделген мәліметтерді тіркеу.

Клиентті (оның өкілін) сәйкестендіру мен аутентификациялауды Банк Қазақстан Республикасы заңнамасының және Банктің ішкі құжаттарының талаптарына сәйкес жүзеге асырады. Клиент (оның өкілі) және бенефициарлық меншік иесі туралы мәліметтердің дұрыстығын тексеруді Банк ҚЖ КЗ/ТҚ/ЖҚЖҚҚҚ туралы Заңының 5 бабының 3 тармағының б) тармақшасының талаптарына сәйкес қашықтан жүзеге асырады.

100. Банк шоттарын ашудан бас тарту Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген немесе Клиент пен Банк арасында мәміле жасалмаған жағдайларда және негіздер бойынша жүзеге асырылады. Банк шоттарын ашудан бас тарту, сондай-ақ Клиент толтырылған сауалнаманы ұсынбаған кезде немесе сауалнама толық/тиісінше толтырылмаған жағдайда, сондай-ақ Клиент Қазақстан Республикасы заңнамасының талаптарын ескере отырып, Банктің ішкі құжаттарының талаптарына сәйкес дербес деректерді, құпия ақпаратты жинауға, өңдеуге және беруге келісім бермеген кезде жүзеге асырылады.
101. Клиенттің банктік шотын жабу, егер банктік қызмет көрсету шартында және (немесе) төлемдер туралы Заңда, сондай-ақ Қазақстан Республикасының өзге де заңнамасында өзгеше көзделмесе, Клиенттің өтініші бойынша немесе Банк өз бетінше Банктік шот шартының, Банктік салым шартының, корреспонденттік шот ашу туралы шарттың қолданылуы тоқтатылған немесе орындаудан бас тартқан жағдайларда Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген тәртіпте жүзеге асырылады.
102. Төлем құжаттары мен төлем құжаттарын кері қайтарып алу туралы немесе олардың орындалуын тоқтата тұру туралы өкімдер банкке электрондық түрде де, қағаз тасымалдағышта да ұсынылуы мүмкін.
103. Корпоративтік клиенттің (заңды тұлғаның, жеке кәсіпкердің, оның ішінде шаруа (фермер) қожалығы формасындағы немесе жеке практикамен айналысатын тұлғаның) қалауы бойынша төлем құжаттарының негізінде жүзеге асырылатын шығыс ақша аударымдарын банктің техникалық мүмкіндігі болған жағдайда «Шұғыл» мәртебесімен банк жібере алады. Клиенттің «Шұғыл» мәртебесі бар шығыс аударымын банк төлем құжатын Банкке ұсынған сәттен бастап 1 (бір) сағат ішінде Банктің тарифтеріне сәйкес қосымша комиссия ала отырып жүзеге асырады.
104. Егер Қазақстан Республикасының заңнамасында өзгеше көзделмесе, мынадай төлем құжаттары мен төлем құжаттарын кері қайтарып алу туралы немесе олардың орындалуын тоқтата тұру туралы өкімдер Банкке белгіленген операциялық күн ішінде қағаз тасымалдағышта келесі мөлшерде ұсынылады:

- 1) төлемдік тапсырма – 2 (екі) данада;
- 2) төлем талабы – 2 (екі) данадан кем емес;
- 3) инкассалық өкім – 3 (үш) данадан кем емес;
- 4) төлем құжаттарын кері қайтарып алу туралы немесе оның орындалуын тоқтата тұру туралы өкім – 1 (бір) данада;
- 5) чек – 1 (бір) данада.

§ 1. Банктік шоттарды сенімхат бойынша басқару

105. Клиент банк шотын ашу (қашықтан ұсынылатын қызметті қоспағанда)/жабу, банк шотына, банк шотындағы ақшаға билік ету, сенімхат негізінде өз өкіліне банк шоты бойынша үзінді көшірмелерді (анықтамаларды), сондай-ақ Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасының және (немесе) банктің ішкі құжаттарының талаптарына сәйкес басқа да құжаттарды алу құқығын беруге құқылы.
106. Қазақстан Республикасының халықаралық шартында сенімхатты апостильдеу/заңдастыру туралы талап көзделмеген жағдайларды қоспағанда, Клиенттің шет мемлекеттің аумағында жасалған және берілген сенімхаты тиісінше апостильденуі/заңдастырылуы тиіс.
107. Клиенттің шет тілінде жасалған сенімхаты Банкке Қазақстан Республикасы заңнамасының талаптарына сәйкес нотариаттық тәртіпте куәландырылған мемлекеттік немесе орыс тіліндегі аудармасымен беріледі (нотариалды куәландырылған Аударма Қазақстан Республикасының халықаралық шартында апостиль қою/заңдастыру туралы талап көзделмеген жағдайларды қоспағанда, тиісінше апостильденуі/заңдастыруы тиіс).
108. Сенімхатты ұсыну Қазақстан Республикасының заңнамасына немесе заңды тұлғаның құрылтай құжаттарына сәйкес заңды тұлғаның банктік шоттарына немесе заңды тұлғаның құрылтай құжаттарына билік етуге уәкілетті заңды тұлғаның өкіліне талап етілмейді.
109. Сенімхатты ұсыну Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес Клиенттің банктік шоттарын ашуға/жабуға және (немесе) банктік шоттарына билік етуге уәкілетті жеке тұлғаға (ата-анасына, асырап алушысына, қорғаншысына, қамқоршысына, патронат тәрбиешісіне) талап етілмейді. Бұл ретте банк шоты бойынша операцияларды жүргізу Қазақстан Республикасы заңнамасының және Банктің ішкі құжаттарының талаптарына сәйкес ұсынылған құжаттар негізінде жүзеге асырылады.
110. Банк шотын ашқан/жапқан және (немесе) банк шоты бойынша операцияларды жүзеге асырған жағдайда Клиенттің өкілі Банкке алғаш жүтінген кезде Клиенттің өкілінің дербес деректерді, құпия ақпаратты жинауға, өңдеуге және беруге, сондай-ақ сәйкестендіруді, оның ішінде Клиентті биометриялық сәйкестендіруді/аутентификациялауды жүргізуге Келісімнің тиісті формада қол қоюы, мұндай тұлғаның Клиенттің атынан және (немесе) оның мүддесі үшін әрекет ету өкілеттігін тексеру міндетті шарт болып табылады. Банк банктік

шоттарды ашуға/жабуға және (немесе) банктік шоттарға билік етуге уәкілетті клиенттің өкілін және Қазақстан Республикасының заңнамасына және Банктің ішкі құжаттарына сәйкес оның банктік шоты бойынша операциялар оның атынан және (немесе) мүдделері үшін жүзеге асырылатын Клиентті тиісті тексеру/сәйкестендіру жөніндегі рәсімдерді міндетті түрде жүзеге асырады.

111. Сенімхат бойынша Клиент өкілінің өкілеттіктерін іске асыруды Банк мұндай сенімхаттың легитимділігін және мұндай тұлғаның Клиенттің атынан және (немесе) мүддесі үшін әрекет ету өкілеттігін тексергеннен кейін ғана жүзеге асырады. Тексеру сенімхат Банкке ұсынылған күннен кейінгі 5 (бес) күнтізбелік күн ішінде жүргізіледі. Банк клиенттің өкілінің оны сәйкестендіру мақсатында қосымша құжаттарды ұсынуын талап етуге құқылы. Банк берілген сенімхат негізінде Клиенттің атынан әрекет ететін клиенттің өкілі арқылы іскерлік қатынастар орнатқан Клиентке қатысты банк шығыс немесе кіріс операцияларын жүргізгенге дейін Клиентті биометриялық сәйкестендіруді қосымша жүргізеді.
112. Клиент сенімхат бойынша өз өкілін ауыстырған немесе Клиент-занды тұлғаның уәкілетті тұлғасының өкілеттігін мерзімінен бұрын тоқтатқан (онымен шарттық және (немесе) өзге де қатынастарды тоқтатқан) кезде мұндай өзгерістерді растайтын құжаттардың түпнұсқаларын ұсына отырып, бұл туралы Банкті дереу жазбаша түрде хабардар етуі тиіс. Әйтпесе Банк Клиент өкілінің әрекеттері үшін жауап бермейді.
113. Банктің Клиенті өз өкілінің сенімхат бойынша, Клиент-занды тұлғаның уәкілетті тұлғасының төлемдерді/аударымдарды жүзеге асыру және төлем құжаттарын ресімдеу, валюталық және өзге де операцияларды жүргізу қағидаларын Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасында және Банкпен жасалған тиісті шарттың / келісімнің (оның ішінде қосылу жолымен) ережелерінде белгіленген сақтауын және сақтауын қамтамасыз етуі тиіс.
114. Банк шоттары бойынша операцияларды Банк төменгі негізде жүргізеді:
 - 1) Клиенттің тапсырмаларын қамтитын төлем және кассалық құжаттар;
 - 2) Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес Клиенттің атынан әрекет ететін Клиент өкілінің тапсырмаларын қамтитын төлем құжаттары;
 - 3) Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес Клиенттің акцептін талап етпейтін үшінші тұлғалардың талаптары;
 - 4) Банктің төлем құжаттары, егер олар банктік салым/шот шартының талаптарына және Қазақстан Республикасы заңнамасының талаптарына қайшы келмесе.

13 бөлім. Депозиттерді қабылдауға байланысты қаржылық өнімдерді ұсынудың жалпы талаптары

115. Банк клиенттерге депозиттерді тартуға байланысты қаржы өнімдерін Қазақстан Республикасының заңнамасында, осы Ережелерде, Банктің ішкі құжаттарында, банктік салым шартында / Депозиттік мәмілелер жасасу туралы келісімде,

сондай-ақ банктің депозит бойынша тиісті қаржы өнімінің талаптарында айқындалған талаптармен ұсынады.

116. Банк банктік салым шартын / Клиент-жеке тұлғамен депозиттік мәмілелер жасасу туралы келісім жасасу кезінде, оның ішінде жеке кәсіпкерлік субъектісі, сондай-ақ депозит бойынша тиісті қаржы өнімінің шарттарында көзделген жағдайларда, - жеке практикамен айналысатын тұлға депозиттерге міндетті кепілдік беру жүйесіне өзінің қатысуы туралы клиенттерді жазбаша немесе банктік салым шартында / депозиттік мәмілелер жасасу туралы келісімде көзделген тәсілмен хабардар етеді, сондай-ақ оларды «Қазақстан депозиттерге кепілдік беру қоры» АҚ бекіткен форма бойынша «Қазақстан Республикасының екінші деңгейдегі банктерінде орналастырылған депозиттерге міндетті кепілдік беру туралы» Қазақстан Республикасының Заңында көзделген кепілдік берілген өтемнің мөлшері, оны төлеу мерзімдері мен тәртібі туралы, оның ішінде «Қазақстан депозиттерге кепілдік беру қоры» АҚ-ның Қазақстан Республикасының әлеуметтік қорғау туралы заңнамасында көзделген тәртіпте ашылған ерікті зейнетақы жарналарын есепке алу үшін жеке зейнетақы шотына талап етілмеген өтем сомасын аудару туралы хабардар етеді.

14 бөлім. Банктік қарыз операцияларына байланысты қаржылық өнімдерді ұсыну талаптары

§ 1. Жалпы банктік қарыз операцияларына байланысты қаржылық өнімдерді ұсыну талаптары, шарт жасау тәртібі

117. Банк қарыз операцияларын Қазақстан Республикасы заңнамасының, Банктің Директорлар кеңесі бекіткен Банктің кредиттік саясатының және банкте қарыз операцияларын жүргізу тәртібі мен шарттарын реттейтін Банктің өзге де ішкі құжаттарының талаптарына сәйкес жүргізеді.
118. Банк қарыздарды (кредиттерді) төлемділік, мерзімділік және қайтарымдылық талаптарымен береді. Кредит беру шарттары келесілерді қамтиды (бірақ олармен шектелмейді: Клиенттің санаты, қаржы өнімінің әрбір түрі бойынша Банктің уәкілетті органы белгілеген мерзім, сома, сыйақы мөлшерлемесі, ЖТСМ, валюта, қамтамасыз ету түрі, өтеу әдістері, ерекше шарттар және өзге де параметрлер. Клиенттерге кредит берудің негізгі процедуралары мен кезеңдері Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес және Банктің тиісті ішкі құжаттарының негізінде жүргізіледі.
119. Кәсіпкерлік қызметті жүзеге асыруға байланысты емес Клиент-жеке тұлғамен, сондай-ақ өзге Клиенттермен банктік қарыз шартын жасасу тәртібі, мерзімдері банк қызметін жүзеге асыру шарттарына қойылатын талаптармен, сондай-ақ Қазақстан Республикасының заңнамасымен және Банктің ішкі құжаттарымен айқындалады.
120. Жеке тұлға кредиттік бюрода немесе «Электрондық үкіметтің» веб-порталында немесе «Электрондық үкіметтің» шлюзінде орналасқан сервистермен

интеграцияланған Банктің ақпараттандыру объектілерін пайдалана отырып (техникалық мүмкіндік болған жағдайда) жеке тұлғаның банктік қарыз алудан ерікті түрде бас тартуын тегін орнатуға немесе жоюға құқылы.

121. Клиент-жеке тұлғаға, оның ішінде кәсіпкерлік қызметті жүзеге асыратын жеке тұлғаға банктік қарыз беру туралы шешім қабылданғанға дейін Банк кредиттік есепте қамтылған ақпаратты, келесілер туралы мәліметтердің болуы тұрғысынан тексеруді жүзеге асырады:

- 1) қарызды алудан ерікті түрде бас тартуды белгілеу;
- 2) мерзімді әскери қызметке шақыру;
- 3) бұрын алынған қарыздар және (немесе) микрокредиттер.

Клиенттің-жеке тұлғаның кредиттік есебінде осы Ережелердің 121-тармағының

1) тармақшасында көрсетілген ақпарат болған жағдайда Банк банктік қарыз беруден бас тартады. Қарыз беру туралы шешім қабылданғанға дейін Банк алған жеке тұлғаның кредиттік есебінде банктік қарыз алудан ерікті түрде бас тартуды белгілегені туралы ақпарат болған кезде Банкке жеке тұлғаға қарыз беруге тыйым салынады. Жеке тұлғаның кредиттік есебінде осы Ережелердің 121-тармағының 2) тармақшасында көрсетілген ақпарат болған жағдайда Банк банктік қарыз беруден бас тартады.

122. Қарызды өтеу әдістері:

- 1) Аннуитеттік төлемдер әдісі;
- 2) Сараланған төлемдер әдісі;
- 3) Банктің ішкі құжаттарында осындай шарт болған жағдайда, Қазақстан Республикасы заңнамасының талаптарына және (немесе) Банктің ішкі құжаттарына сәйкес есептелген қарызды өтеудің қосымша әдістері.

123. Жеке тұлғамен кәсіпкерлік қызметті жүзеге асыруға байланысты емес банктік қарыз шарты жасалғанға дейін банк қызметкері (уәкілетті агент) жеке тұлғаға жазбаша түрде келесі құжаттарды ұсынады:

- 1) банк қызметін жүзеге асыру шарттарына қойылатын талаптарды ескере отырып, негізгі ақпараттық құжат;
- 2) шарт жобасы – банк қызметтерін тұтынушының қалауы бойынша.

124. Клиент-жеке тұлғамен мүлікті кепілмен қамтамасыз етілмеген тұтынушылық банктік қарыз шарты жасалғанға дейін Банк алаяқтыққа қарсы іс-шараларды іске асырады.

125. Банк кәсіпкерлік қызметті жүзеге асырумен байланысты емес жеке тұлғамен банктік қарыз шартын жасасқанға дейін ҚНРДА нормативтік құқықтық актісінде белгіленген қаржы өнімінің жарамдылық критерийлеріне сүйене отырып, Қарыз шарттарын ұсынады.

126. Клиенттің-жеке тұлғаның кредиттік есебінде осы Ережелердің 121-тармағының 3) тармақшасында көрсетілген ақпарат болмаған жағдайда егер тұтынушылық банктік қарыз шартын жасасу туралы өтініште көрсетілген сома Республикалық бюджет туралы заң тиісті қаржы жылына белгілеген айлық есептік көрсеткіштің елу еселенген мөлшерінен асып кетсе Банк клиент-жеке тұлғамен кепілмен

қамтамасыз етілмеген тұтынушылық банктік қарыз шартын егер Қазақстан Республикасының заңнамасында өзгеше көзделмесе, банкте берілген оның жазбаша келісімі негізінде биометриялық аутентификация жүргізілгеннен кейін оның банкте жеке қатысуымен ғана жасасады.

127. Банкке жеке тұлғаға тіркеуге жататын, жұбайының (зайыбының) келісімінсіз, мөлшерін ҚНРДА нормативтік құқықтық акті белгілеен сомадан артық мүлік кепілімен қамтамасыз етілмеген тұтынушылық банктік қарыз беруге тыйым салынады. Тіркеуге жататын мүлікті кепілмен қамтамасыз етілмеген тұтынушылық банктік қарызды алуға жұбайының (зайыбының) келісімін алу тәртібі және жұбайының (зайыбының) келісімі қажет болатын қарыздың ең төменгі мөлшері ҚНРДА нормативтік құқықтық актісінде айқындалады.
128. Банк осы жеке тұлға банк қызметін жүзеге асыру талаптарына сәйкес ресімделген осындай шарт жасасуға келісім бергеннен кейін жиырма бір жасқа толмаған немесе елу бес жастан асқан Клиент-жеке тұлғамен мүлік кепілмен қамтамасыз етілмеген тұтынушылық банктік қарыз шартын жасасады.
129. Кәсіпкерлік қызметті заңды тұлға құрмай жүзеге асыратын Клиент-жеке тұлғаға банктік қарыз берілгенге дейін Банк бекітілген кредиттік саясат аясында осындай клиенттің кредит қабілеттілігін талдау процедурасын жүргізеді.
130. Бір қарыз алушыға кредит беру лимитін банк ҚНРДА нормативтік құқықтық актісінің талаптарына сәйкес белгілейді.
131. Банктің мөлшері ҚНРДА нормативтік құқықтық актісімен айқындалатын сомадан артық тұтынушылық банктік қарыз беруге құқығы жоқ.
132. Банкке жеке тұлғаның биометриялық аутентификациясын жүргізбестен Интернет арқылы жеке тұлғамен банктік қарыз шартын жасасуға тыйым салынады, оны жүргізу тәртібін Қазақстан Республикасының Ұлттық банкімен келісім бойынша ҚНРДА айқындайды.
133. Егер банктік қарыз сомасы ҚНРДА нормативтік құқықтық актісінде белгіленген мөлшерден асып кетсе, қарыз алушының биометриялық аутентификациясы Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкінің сәйкестендіру деректерімен алмасу орталығы (бұдан әрі – СДАО) арқылы жүргізіледі.
134. Банктік қарыз беру туралы мәселені қарау кезінде Банк Клиенттің-жеке тұлғаның, оның ішінде кәсіпкерлік қызметті жүзеге асыратын жеке әдістеме негізінде есептелген кредиттік скорингті немесе кредиттік бюро ұсынған кредиттік скорингті ескереді.
135. Клиенттің банктік қарыз беру туралы өтінішін (өтінімін) қарау кезінде Банк Клиенттен Қазақстан Республикасының заңнамасында және Банктің ішкі құжаттарында көзделген құжаттар топтамасын ұсынуды талап етеді. Клиент құжаттар топтамасын ұсынбаған немесе дұрыс емес/жарамсыз құжаттарды ұсынған болса Банк Клиентке банктік қарыз беру туралы өтінімді қабылдаудан бас тартуға құқылы.

136. Банктің уәкілетті органы Банктің құрылымдық бөлімшелерінің қорытындылары (сараптамалары) және (немесе) банктік қарыз (кредит) беру мүмкіндігі туралы шешім қабылдауға әсер ететін бірқатар факторларды, мән-жайлар мен жағдайларды жан-жақты бағалау нәтижелері негізінде, сондай-ақ осы Ережелердің 134-135-тармақтарын ескере отырып, Клиенттің кредит қабілеттілігі мен төлем қабілеттілігін бағалау негізінде банктік қарыз (кредит) беру туралы шешім қабылдайды немесе банктік қарыз (кредит) беруден бас тартады.
137. Егер банктік қарыз (кредит) беру туралы шарттарда сақтандыру шарттарын жасасу және (немесе) қамтамасыз ету болып табылатын мүліктің нарықтық құнын айқындау мақсатында бағалау жүргізуге қойылатын талаптар көзделген жағдайда, қарыз алушыға/кепіл берушіге сақтандыру ұйымын және (немесе) бағалаушыны таңдауда құқық беріледі. Банктік қарыз шартымен Қарыз алушыға өз өмірі мен денсаулығын сақтандыру міндеті жүктелмейді.
138. Банктік қарыз шартына қызмет көрсету кезеңінде Банк Клиенттің (қарыз алушының) немесе (кепіл берушінің) сұрау салуы бойынша (Банктер туралы заңда көзделген банк құпиясын жария етуге қойылатын талаптарды сақтай отырып) сұрау салуды алған күннен бастап 3 (үш) жұмыс күні ішінде оған жазбаша түрде немесе банктік қарыз шартында көзделген тәсілмен төмендегілер туралы мәліметті ұсынады:
- Банкке төленген ақша сомасы;
 - мерзімі өткен берешек мөлшері (бар болса);
 - қарыздың қалдығы;
 - кезекті төлемдердің мөлшері мен мерзімдері;
 - несиелеу лимиті (бар болса).
139. Егер банктік қарыз шартында көзделген жағдайда, Банк клиентке осы Ережелердің 138-тармағында көзделген мәліметтерді банктік қарыз шартында көзделген тәсілмен мерзімді негізде береді.
140. Клиенттің өтініші бойынша Банк айына 1 (бір) реттен жиі емес 3 (үш) жұмыс күнінен аспайтын мерзімде келіп түскен клиенттің банктік қарыз шарты бойынша берешекті өтеу есебіне бөлу туралы жазбаша түрде ақпарат береді. Айына 1 (бір) реттен жиі ақпарат беру Банктің ішкі құжаттарында және банктік қарыз шартында айқындалған шарттарда және тәртіпте жүзеге асырылады.
141. Клиенттің банктік қарыз шарты бойынша берілген ақшаны Банкке ішінара немесе толық мерзімінен бұрын қайтару туралы өтініші бойынша Банк жазбаша түрде немесе банктік қарыз шартында көзделген тәсілмен 3 (үш) жұмыс күнінен аспайтын мерзімде өтеусіз оған қайтаруға тиесілі соманың мөлшерін хабарлайды.
142. Осы Ережелердің 138, 139, 140 және 141-тармақтарында көзделген мәліметтер негізгі қарыз, сыйақы, комиссия, тұрақсыздық айыбы және айыппұл санкцияларының өзге де түрлері, сондай-ақ төлеуге жататын басқа да сомалар көрсетіле отырып ұсынылады.

143. Қарыз алушы үшін оларды жақсарту жағдайларын немесе Банктер туралы заңда көзделген өзге де жағдайларды қоспағанда, Банктің банктік қарыз шартының талаптарын біржақты тәртіппен өзгертуге құқығы жоқ.

Ережелердің осы тармағының мақсаттары үшін қарыз алушы үшін банктік қарыз шартының талаптарын жақсарту деп келесі өзгерістердің кез келгені түсініледі:

1) қарызға қызмет көрсетуге байланысты қызметтер көрсеткені үшін комиссиялар мен өзге де төлемдерді азайту жағына қарай өзгерту немесе толық жою;

2) тұрақсыздық айыбын (айыппұл, өсімпұл) азайту жағына қарай өзгерту немесе толық жою;

3) қарыз бойынша сыйақы мөлшерлемесін төмендету жағына қарай өзгерту;

4) мерзімді әскери қызметті өткеру мерзімін және ол аяқталғаннан кейін күнтізбелік алпыс күнді қамтитын кезеңге кейінге қалдыру және (немесе) қарыз бойынша төлемдерді бөліп төлеу;

5) қарыздың шетел валютасын Қазақстан Республикасының ұлттық валютасына ауыстырған кезде шетел валютасында берілген ипотекалық қарыз бойынша ақшалай міндеттемені азайту жағына өзгерту.

Банктік қарыз шартында қарыз алушы үшін жақсартатын шарттардың қосымша тізбесі көзделуі мүмкін.

144. Банк жақсартатын талаптарды қолданған жағдайда, осы Ережелердің 143-тармағының 5) тармақшасында көзделген жағдайды қоспағанда, Қарыз алушыға банктік қарыз шартының талаптарының банктік қарыз шартында көзделген тәртіппен өзгергені туралы, сондай-ақ ақпараттандыру объектілері арқылы хабардар етіледі. Қарыз алушы банктен тиісті хабарлама алған күннен бастап күнтізбелік 14 (он төрт) күн ішінде банк ұсынған жақсарту шарттарынан банктік қарыз шартында көзделген тәртіпте және (немесе) ақпараттандыру объектілері арқылы (банкте техникалық мүмкіндік болған кезде) банкке тиісті жазбаша хабарлама жіберу арқылы бас тартуға құқылы. Бұл ретте тараптар банктік қарыз шартының талаптарын жақсарту жағына қарай өзгертті деп танитын болады, Банк банктік қарыз шартында белгіленген мерзім өткеннен кейін банктік қарыз шартының талаптарын жақсарту жағына қарай өзгертуден бас тарту туралы Қарыз алушыға жазбаша хабарлама алмаған жағдайда. Банктің банктік қарыз шарты бойынша төлемдерді кейінге қалдыруды және (немесе) бөліп төлеуді беруі қарыз алушының келісімі болған кезде ғана жүзеге асырылады.

§ 2. Кәсіпкерлік қызметті жүзеге асыруға байланысты емес жеке тұлғаға қарыз беру кезіндегі жарамдылығын бағалау

145. Кәсіпкерлік қызметті жүзеге асыруға байланысты емес Клиент-жеке тұлғаға қарыз берілгенге немесе кредиттік лимит ұлғайтылғанға дейін Банк Қазақстан Республикасы заңнамасының талаптарына және Банктің ішкі құжаттарына сәйкес осы Клиент үшін қарыздың жарамдылығын бағалауды жүргізеді, оның ішінде:

- 1) клиенттің төлем қабілеттілігі мен несиелік тарихын талдау;
- 2) қарыз берудің Клиенттің қолда бар қарыздар мен микрокредиттер бойынша міндеттемелерді орындау қабілетіне әсерін бағалау;
- 3) кредиттік, мінез-құлық тәуекелінің немесе алаяқтық тәуекелінің жоғарылық белгілерінің болуын бағалау.

146. Қарыз жарамсыз деп танылған жағдайда Банк келесілерді жүзеге асырмайды:

- 1) банк қызметтерін тұтынушыға осындай қарыз ұсыну;
- 2) қарыз беруге арналған өтінімді мақұлдау;
- 3) Кредиттік желіні беру туралы қолданыстағы келісім бойынша кредиттік лимитті ұлғайту.

§ 3. Төлемге қабілетсіз клиенттермен (қарыз алушылармен) өзара әрекеттесу тәртібі

Берешекті реттеу талаптары мен тәртібі және төлемге қабілетсіз Қарыз алушы-жеке тұлғаға қатысты қолданылатын шаралар

147. Банк Қарыз алушы-жеке тұлғаны банктік қарыз шартында көзделген тәсілмен, сондай-ақ ақпараттандыру объектілері арқылы банктік қарыз шарты бойынша ақшалай міндеттемелердің орындалуының мерзімі өткен күнінен бастап күнтізбелік он күннен кешіктірмей хабардар етеді.
148. Банк көрсетілген хабарламаны қарыз алушыға жіберу үшін коллекторлық агенттікті тартуға құқылы.
149. Банк Қарыз алушыға осы Ережелердің 147-тармағында көзделген хабарлама жіберген күннен бастап күнтізбелік 30 (отыз) күн ішінде Қарыз алушы банкке жазбаша түрде және (немесе) ақпараттандыру объектілері арқылы және (немесе) банктік қарыз шартында көзделген өзге де тәсілмен келесілерге қатысты кез келген ұсыныспен жүгінуге құқылы:
 - 1) банктік қарыз шарты бойынша сыйақы мөлшерлемесін төмендету жағына өзгерісту;
 - 2) банктік қарыз шарты бойынша ай сайынғы төлем банктік қарыз шартында белгіленген мөлшерден кемінде елу пайызға азайту;
 - 3) шетел валютасында берілген қарыз бойынша негізгі қарыздың қалдығы сомасының валютасын Қазақстан Республикасының ұлттық валютасына өзгерту;
 - 4) негізгі қарыз және (немесе) сыйақы бойынша төлемдерді кейінге қалдыру;
 - 5) берешекті өтеу әдісін және (немесе) берешекті өтеу кезектілігін, оның ішінде негізгі қарызды басым тәртіпте өтей отырып өзгерту;
 - 6) қарыз мерзімінің өзгеруі;
 - 7) мерзімі өткен негізгі қарызды және (немесе) сыйақыны кешіру, тұрақсыздық айыбының (айыппұлдың, өсімпұлдардың), комиссиялардың және банктік қарызға қызмет көрсетуге байланысты өзге де төлемдердің күшін жою;

8) кепіл берушінің «Жылжымайтын мүлік ипотекасы туралы» Қазақстан Республикасы Заңының 20-1-бабында белгіленген тәртіпте ипотека заты болып табылатын жылжымайтын мүлікті өз бетінше өткізуі;

9) Банкке кепілді және (немесе) өзге мүлікті беру жолымен банктік қарыз шарты бойынша міндеттемелерді орындаудың орнына кері қайтарып беру;

10) банктік қарыз шарты бойынша міндеттемені сатып алушыға бере отырып, ипотека заты болып табылатын жылжымайтын мүлікті өткізу.

Банктік қарыз шартының талаптарына өзгерістерді қарау тәртібі, қарыз алушы - жеке тұлғаның банктік қарыз шартының талаптарына өзгерістер енгізу туралы өтінішіне қоса берілетін құжаттардың тізбесі, сондай-ақ банктің, уәкілетті органды Қарыз алушы-жеке тұлғалардың банктік қарыз шартының талаптарына өзгерістер енгізу туралы өтініштерін қарау нәтижелері туралы хабардар ету тәртібі ҚНРДА нормативтік құқықтық актісінде айқындалады.

150. Банк осы Ережелердің 149-тармағында көзделген қарыз алушының өтінішін алған күннен бастап күнтізбелік 15 (он бес) күн ішінде Қарыз алушы ұсынған банктік қарыз шартының талаптарына өзгерістер енгізу мүмкіндігін қарайды және қарыз алушыға банктік қарыз шартында көзделген тәсілмен, сондай-ақ ақпараттандыру объектілері арқылы банк қабылдаған келесі шешімдердің бірі туралы хабарлайды:

- 1) қарыз алушы ұсынған өзгерістерді банктік қарыз шартының талаптарына енгізуге келісу;
- 2) Банктің қарыз алушыға банктік қарыз шартына өзгерістер енгізу туралы қарсы ұсынысы;
- 3) Банктік қарыз шартының талаптарына осындай бас тартудың себептерін дәлелді негіздей отырып, Қарыз алушы ұсынған өзгерістерді енгізуден бас тарту.

Осы Ережелердің 149-тармағында көзделген қарыз алушының өтініші бойынша банктің шешімін Банктер туралы Заңның 61-бабының 4 және 5-тармақтарында белгіленген талаптарды ескере отырып, Банк жеке тұлғалардың қарыздарын қайта құрылымдау бойынша кредиттік шешімдер қабылдау жөніндегі Банктің ішкі тәртібіне сәйкес қабылдайды.

151. Осы Ережелердің 147-тармағында көзделген қарыз алушының өтінішін қарау кезеңінде Банктің қарызды мерзімінен бұрын өтеуді талап етуге құқығы жоқ.

Қарыз алушы осы Ережелердің 149-тармағының 2) тармақшасында көзделген банк шешімін алған күннен бастап күнтізбелік отыз күн ішінде банк пен Қарыз алушы арасында өзара қолайлы шешімге қол жеткізбеу банктік қарыз шартының талаптарын өзгертуден бас тарту болып есептеледі. Көрсетілген мерзім екі тараптың келісімі болған кезде ұзартылуы мүмкін.

152. Қарыз алушы банктің осы Ережелердің 147-тармағында көзделген хабарламада көрсетілген банктік қарыз шарты бойынша мерзімі өткен төлемдерді енгізу туралы талабын қанағаттандырмаған жағдайда, қарыз алушының Банктер туралы Заңның 61-бабының 2 және 7-тармақтарында белгіленген өз құқықтарын іске асыруына қарамастан Банк Қарыз алушының банктік шоттарындағы ақшаға, оның ішінде төлем талабын қою жолымен (Қарыз алушының банктік қарыз

шартында қамтылған оның банктік шотынан ақша алуға келісімі болған кезде) (Банктер туралы заңның 61-бабының 10-тармағында көзделген шектеулерді ескере отырып) даусыз тәртіпте өндіріп алуға құқылы.

153. Қарыз алушы банктің осы Ережелердің 147-тармағында көзделген хабарламада көрсетілген банктік қарыз шарты бойынша мерзімі өткен төлемдерді енгізу туралы талабын қанағаттандырмаған жағдайда, Қарыз алушы банктер туралы Заңның 61-бабының 2 және 7-тармақтарында белгіленген өз құқықтарын пайдаланбаған жағдайда, Банк (осы Ережелердің 152-тармағында көзделген шаралардан басқа) құқылы:

1) қарыз алушыға қатысты банктің проблемалық активтерді басқару жөніндегі саясатына сәйкес шаралар қолдануға;

2) құқықтарды (талаптарды) сенімгерлік басқару шарты бойынша қарыз алушының берешегін сервистік компанияға сенімгерлік басқаруға беруге;

3) қарыз алушының берешегін сотқа дейінгі өндіріп алуға және реттеуге коллекторлық агенттікке беруге.

Берешек коллекторлық агенттікте сотқа дейінгі өндіріп алуда және реттеуде болған кезеңде Банктің құқығы жоқ:

– берешекті өндіріп алу туралы сотқа талап арыз беру;

– қарыз беруге және қызмет көрсетуге байланысты сыйақыны, комиссияларды және өзге де төлемдерді коллекторлық агенттікте жұмыс істеген кезеңде төлеуді талап етуге, сондай-ақ көрсетілген кезеңде негізгі қарыз пен сыйақыны уақтылы өтемегені үшін тұрақсыздық айыбын (айыппұл, өсімпұл) есептеуге;

4) Банктер туралы Заңның 63-бабында белгіленген талаптарды сақтай отырып, қарыз алушыда ақшалай міндеттемені орындаудың мерзімі өткен кезде банктік қарыз шарты бойынша құқықтар (талаптар) беруге:

- жеке тұлғамен ипотекалық қарыз шарты бойынша – қатарынан күнтізбелік жүз сексен күннен астам;

- жеке тұлғамен банктік қарыздың өзге шарттары бойынша – күнтізбелік тоқсан күннен астам.

Осы тармақтың ережелері қарыз алушы-Қазақстан Республикасының азаматына қатысты «Қазақстан Республикасы азаматтарының төлем қабілеттілігін қалпына келтіру және банкроттық туралы» Қазақстан Республикасының Заңында көзделген тәртіпте төлем қабілеттілігін қалпына келтіру, соттан тыс немесе сот банкроттығы рәсімін қолдану жағдайларына қолданылмайды;

5) Қазақстан Республикасының заңнамасында және (немесе) банктік қарыз шартында көзделген өзге де шараларды қолдануға, оның ішінде «Жылжымайтын мүлік ипотекасы туралы» Қазақстан Республикасының Заңында көзделген жағдайларды қоспағанда, банктік қарыз шарты бойынша қарыз сомасын өндіріп алу туралы сотқа талап-арызбен жүгінуге, сондай-ақ кепілге салынған мүлікті соттан тыс тәртіпте немесе сот тәртібінде өндіріп алуға;

6) Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес қарыз алушы-жеке кәсіпкерді банкрот деп тану туралы сотқа талап арызбен жүгінуге.

154. Банктік қарыз шартының талаптарын өзгертуден бас тарту туралы немесе банктік қарыз шартының талаптарын өзгерту туралы өзара қолайлы шешімге қол жеткізілмеген жағдайда, қарыз алушы мұндай шешімді алған күннен бастап үш ай ішінде банк омбудсманына жүгінуге құқылы.

**Төлемге қабілетсіз қарыз алушы-заңды тұлғаға
қатысты қолданылатын шаралар**

155. Банк қарыз алушы - заңды тұлғаны банктік қарыз шартында көзделген тәсілмен, сондай-ақ ақпараттандыру объектілері арқылы банктік қарыз шарты бойынша ақшалай міндеттемелердің орындалуының мерзімі кешіккенінің пайда болғаны туралы мерзімі өткен күнінен бастап күнтізбелік он күннен кешіктірмей хабардар етеді.
156. Банк Қарыз алушыға осы Ережелердің 155-тармағында көрсетілген хабарламаны жіберу үшін коллекторлық агенттікті тартуға құқылы.
157. Қарыз алушы осы Қағидалардың 155-тармағында көзделген хабарламада көрсетілген банктік қарыз шарты бойынша мерзімі өткен төлемдерді енгізу туралы банктің талаптарын қанағаттандырмаған жағдайда Банк Қарыз алушының банктік шоттарындағы ақшаға, оның ішінде төлем талабын қою арқылы (Қарыз алушының банктік қарыз шартында қамтылған оның банктік шотынан ақша алуға келісімі болған кезде) (Банктер туралы заңның 62-бабының 2-тармағында көзделген шектеулерді ескере отырып) даусыз тәртіпте өндіріп алуға құқылы.

158. Қарыз алушы осы Ережелердің 155-тармағында көзделген хабарламада көрсетілген банктік қарыз шарты бойынша мерзімі өткен төлемдерді енгізу туралы банктің талаптарын қанағаттандырмаған жағдайда, Банк (осы Ережелердің 157-тармағында көзделген шаралардан басқа) құқылы:

1) қарыз алушыға қатысты банктің проблемалық активтерді басқару жөніндегі саясатына сәйкес шаралар қолдануға;

2) құқықтарды (талаптарды) сенімгерлік басқару шарты бойынша қарыз алушының берешегін сервистік компанияға сенімгерлік басқаруға беруге;

3) қарыз алушының берешегін коллекторлық агенттікке сотқа дейінгі өндіріп алуға және реттеуге беруге.

Банк берешекті сотқа дейінгі өндіріп алуға және берешекті реттеуге берген күні бұл туралы Қарыз алушыны банктік қарыз шартында көзделген тәсілмен, сондай-ақ борышкерлермен байланысу үшін коллекторлық агенттіктің атауын, орналасқан жерін, коллекторлық агенттіктің телефон нөмірлерін көрсете отырып, ақпараттандыру объектілері арқылы хабардар етеді.

Берешек коллекторлық агенттікте сотқа дейінгі өндіріп алуда және реттеуде болған кезеңде Банктің құқығы жоқ:

- берешекті өндіріп алу туралы сотқа талап арыз беруге;
- қарыз беруге және қызмет көрсетуге байланысты сыйақыны, комиссияларды және өзге де төлемдерді коллекторлық агенттікте жұмыс

істеген кезеңде төлеуді талап етуге, сондай-ақ көрсетілген кезеңде негізгі қарыз бен сыйақыны уақтылы өтемегені үшін тұрақсыздық айыбын (айыппұл, өсімпұл) есептеуге.

4) Банктер туралы Заңның 63-бабында белгіленген талаптарды сақтай отырып, банктік қарыз шарты бойынша құқықтар (талаптар) беруге;

5) Қазақстан Республикасының заңнамасында және (немесе) банктік қарыз шартында көзделген өзге де шараларды қолдауға, оның ішінде «Жылжымайтын мүлік ипотекасы туралы» Қазақстан Республикасының Заңында көзделген жағдайларды қоспағанда, банктік қарыз шарты бойынша қарыз сомасын өндіріп алу туралы сотқа талап-арызбен жүгінуге, сондай-ақ кепілге салынған мүліктен соттан тыс тәртіпте не сот тәртібінде өндіріп алуға;

6) Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес қарыз алушы - заңды тұлғаны банкрот деп тану туралы сотқа талап арызбен жүгінуге.

15 бөлім. Клиенттермен жұмыс тәртібі туралы ереже

159. Қызметтің (операцияның) әрбір түрі бойынша банктік қызмет көрсету туралы өтінішті қарау тәртібі мен мерзімдері, сондай-ақ банктік қызметтер көрсету (банк операцияларын жүргізу) тәртібі Қазақстан Республикасы заңнамасының талаптарымен және (немесе) Банктің ішкі құжаттарымен регламенттеледі.

160. Банктің корпоративтік (ресми) Web-сайтында (www.vtb-bank.kz) банкті жалпы хабардар ету аясында ашылады бірақ олармен шектелмейді:

1) Банктің толық атауы, сондай-ақ оның тауар таңбасы (бренді);

2) Байланыс ақпараты, оның ішінде Банк үй-жайларының орналасқан жері, телефон, электрондық пошта;

3) банктік лицензияның, банк операцияларының жекелеген түрлерін жүзеге асыруға арналған лицензияның (бұдан әрі – банктік лицензия) болуы туралы мәліметтер;

4) сенімді, жылдық, тиімді, салыстырмалы есептеуде (бұдан әрі - ЖТСМ) сыйақы мөлшерлемесі көрсетілген банк қызметтерінің тізбесі, сондай-ақ қаржы өнімі арналған клиенттердің мақсатты тобы туралы ақпарат;

5) банктік және өзге де қызметтерді (операцияларды) көрсеткені үшін сыйақы мөлшерлемелері, комиссиялар және тарифтер, оның ішінде қолданыстағы сыйақы мөлшерлемелерін, комиссиялар мен тарифтерді, оларды бекіткен (қабылдаған) органның нөмірлерін бекіту және оларға өзгерістер енгізу күндері туралы мәліметтерді көрсете отырып, төлемдер және (немесе) ақша аударымдары бойынша тарифтер;

161. Банктің корпоративтік (ресми) WEB-сайтында (www.vtb-bank.kz), сондай-ақ Банктің өзге де интернет-ресурстарында осы Ережелердің 160-тармағында көзделген ақпарат, сондай-ақ келесі ақпарат орналастырылады және онымен шектелмейді:

1) Осы Ережелер;

- 2) Уәкілетті агенттер тізілімі;
- 3) өтініш беру формасы, сондай-ақ банк қызметтерін көрсету мәселелері бойынша клиенттердің тегін өтініш жасау мүмкіндігі туралы ақпарат;
- 4) клиенттің (қарыз алушының) - жеке тұлғаның Банктер туралы Заңның 61-бабының 2-тармағына сәйкес берілетін банктік қарыз шартының талаптарына өзгерістер енгізу туралы өтінішінің формасы;
- 5) банк омбудсманының байланыс деректері.

162. Банк корпоративтік (ресми) WEB-сайтында (www.vtb-bank.kz) Клиенттің келесілерді айқындауына жол ашатын автоматтандырылған есептегіш (калькулятор) құралын орналастырады:

- 1) өтеудің сараланған және аннуитеттік әдістерін, сондай-ақ банктің ішкі құжаттарында көзделген өзге де өтеу әдістерін пайдалана отырып, қарыз бойынша төлемдер мөлшері мен төлемдердің жалпы сомасы;
- 2) қаржы өніміне байланысты барлық төлемдерді ескере отырып, ЖТСМ-нің қорытынды мәні.

163. Банк қызметтері туралы ақпарат клиентке ауызша, жазбаша түрде, немесе оның сақталуын және шарттың (келісімнің) бүкіл қолданылу мерзімі ішінде өзгеріссіз түрде жаңғырту мүмкіндігін қамтамасыз ететін формада тегін беріледі.

164. Мүгедектігі бар адамдарға және халықтың мобильділігі төмен топтарына банктік қызметтер туралы ақпаратты ашу олардың қажеттіліктері мен ерекшеліктерін ескере отырып жүзеге асырылады және Банк қызметін жүзеге асыру шарттарына қойылатын талаптардың 5-тарауында көзделген ақпараттан басқа, аталған тұлғалардың назарына келесілер туралы жеткізуді қамтиды:

- 1) қолжетімді қызмет көрсету тәсілдері;
- 2) мүгедектігі бар адамдар мен халықтың мобильділігі төмен топтары үшін бейімделген Банк үй-жайлары мен өзіне-өзі қызмет көрсету құрылғыларының (техникалық мүмкіндік болған кезде) болуы және орналасқан жері, олардың жұмыс режимі, сондай-ақ осындай үй-жайларда көрсетілетін банк қызметтерінің тізбесі туралы;
- 3) құжаттар мен мәліметтерді алудың қолжетімді форматтары;
- 4) клиенттің немесе оның сенім білдірілген тұлғасының / Клиент өкілінің өтініші бойынша хабарлаудың және қызмет көрсетудің жекелеген тәсілдерін өшіру мүмкіндігі; сондай-ақ осындай өтінішті беру тәртібі туралы;
- 5) цифрлық объектілерді (оның ішінде операциялардың түрлері және (немесе) сомалары бойынша) пайдалана отырып, банктік қызметтер көрсету кезінде және оларды белгілеу, өзгерту немесе жою тәртібі туралы шектеулер белгілеу мүмкіндігі;
- 6) сенімді тұлғаның / Клиенттің өкілінің операцияларды қосымша растау сервистері (банкте осындай сервис болған кезде), оны қосу және ажырату талаптары, растауға жататын операциялардың тізбесі, сондай-ақ растау мерзімдері туралы;
- 7) денсаулыққа қатысты шектеулері болғанда құжаттарға қол қоюдың және клиенттің ерік білдіруін ресімдеудің қолжетімді тәсілдері;

8) тек қана дауыстық ақпараттандырудың автоматтандырылған жүйесімен (техникалық мүмкіндік болған жағдайда) өзара іс-қимылдың орнына Банк қызметкеріне жүгіну мүмкіндігін қоса алғанда, Банк қызметкерінің консультациясын алу тәртібі.

165. Кеңес беру кезінде Шарт жасасқанға дейін банк қызметкерлері (уәкілетті агенттер) ауызша түсіндіреді:

1) тараптардың ставкаларын, тарифтерін, комиссияларын және өзге де төлемдерін, құқықтары мен міндеттерін қоса алғанда, банк қызметінің елеулі шарттарын;

2) банк қызметімен байланысты тәуекелдер, міндеттемелерді орындамау салдары;

3) қосалқы қарыз алушының, кепіл берушінің, гаранттың, кепілгердің және банктік қарыз шартының тарабы болып табылатын өзге де тұлғаның жауапкершілігі;

4) қосымша көрсетілетін қызметтердің талаптары және олардан бас тарту құқығы, қосымша шығыстардың болуы туралы мәліметтерді қоса алғанда, қосымша көрсетілетін қызметті алуға байланысты жасалатын шарттардың талаптары;

5) жазбаша түрде немесе банктің цифрлық объектілері арқылы түрлі әдістермен есептелген қарызды өтеу кестелерінің жобаларын ұсына отырып, банктік қарызды өтеу әдістерінің айырмашылығы, сондай-ақ қосымша қызметтерді ескере отырып және есепке алмай, ЖТСМ есептеу;

6) қызмет көрсету мерзімдері.

Қосымша консультация беретін банк қызметкері (уәкілетті агент) Клиентке өзінің тегін, атын, әкесінің атын (бар болса) хабарлайды, сондай-ақ Клиентте туындаған мәселелер бойынша өзге де түсініктемелер береді.

166. Консультацияларды Банктің қызметкері (уәкілетті агент) банк қызметін алу мақсаттарын (қажеттіліктерін) және Клиент ұсынған немесе банкте бар бұрын алынған Банк қызметтері туралы ақпаратты ескере отырып, Банк қызметін жүзеге асыру шарттарына қойылатын талаптарда көзделген ішкі құжатқа (банк қызметтерін ұсыну кезінде ақпаратты ашу жөніндегі нұсқаулыққа) сәйкес ұсынады және банк қызметінде Банктің ішкі құжаттарында белгіленген тәртіпте. құжатталуға жатады.

167. Консультация беру кезінде жосықсыз практикаларға, оның ішінде дұрыс емес немесе жаңылыстыратын ақпарат ұсынуға, банк қызметіне байланысты елеулі жағдайлар мен тәуекелдерді жасыруға, қосымша қызметтерді таңу арқылы түсіндіруді ауыстыруға жол берілмейді.

168. Банктің цифрлық объектілерін пайдалана отырып қызметтер көрсету кезінде шарт (келісім) жасалғанға дейін Банк жеке өзара іс-қимыл кезінде ұсынылатын және Банк қызметін жүзеге асыру талаптарына қойылатын талаптарда көзделген ақпаратпен салыстырылатын көлемде толық және анық ақпаратты цифрлық формада беруді қамтамасыз етеді.

169. Шарт жасалған сәтте банк қызметкерлері (уәкілетті агенттер) Клиентке төмендегілерді түсіндіреді:

- 1) тараптардың шарт бойынша құқықтары мен міндеттері;
- 2) банктік қарыз шарты бойынша міндеттемелерді мерзімінен бұрын орындау құқығы;

3) Клиенттің бастамасы бойынша банктік қызметтен бас тарту немесе шартты бұзу құқығы, сондай-ақ мұндай бас тартуға немесе бұзуға байланысты ықтимал шығыстар;

4) шартты мерзімінен бұрын тоқтатудың негіздері мен тәртібі;

5) төлемдерді және ақша аударымдарын жүзеге асыру тәртібін, сондай-ақ банк шоттарындағы ақшаға билік етуге шектеулер негіздерін қоса алғанда, банк шоты бойынша орындалатын операциялардың түрлері;

6) өтініштерді беру тәртібі, оларды банктің қарау мерзімдері, сондай-ақ банк омбудсманына жүгіну құқығы.

Банк қызметкерлері (уәкілетті агенттер) Клиентке шарттың (келісімнің) ережелерімен танысу үшін қажетті уақытты ұсынады.

Алдын ала белгіленген өрістерді пайдалану арқылы Клиенттің банктік немесе қосымша қызметке келісімін алуға жол берілмейді. .

170. Банктік шот шарты, банктік салым шарты, төлем карточкасын беру туралы шарт бойынша ақпаратты ашу Қазақстан Республикасының нормативтік құқықтық актілерінде көзделген талаптар ескеріле отырып жүзеге асырылады.

171. Кәсіпкерлік қызметке байланысты емес Клиент-жеке тұлғамен банктік қарыз шартын жасасу сәтінде банк қызметкері (уәкілетті агент) келесі ақпаратты қамтитын қарызды өтеу кестесін ұсынуды қамтамасыз етеді:

- 1) қарыз сомасы мен валютасын;
- 2) қарыз мерзімі;
- 3) жылдық пайызбен немесе белгіленген сомада сыйақы мөлшерлемесінің мөлшері;
- 4) қарыз бойынша ЖТСМ мөлшері (пайызбен);
- 5) сыйақы мөлшерлемесінің түрі: тыянақты немесе өзгермелі;
- 6) егер шартта өзгермелі сыйақы мөлшерлемесі көзделген болса, өзгермелі сыйақы мөлшерлемесін есептеу тәртібі;
- 7) қарызды өтеу әдісі: Банктің ішкі құжаттарына сәйкес есептелген қарызды өтеудің сараланған, аннуитеттік немесе өзге әдіс;
- 8) қарыз бойынша негізгі қарыз бен есептелген сыйақы сомасын өтеу есебіне төлемдердің саны мен кезеңділігі (күні);
- 9) негізгі қарызға және есептелген сыйақыға бөле отырып, төлем мөлшері;
- 10) негізгі борышқа және есептелген сыйақыға бөлінген қарыз бойынша төлемдердің жиынтық мөлшері.

Осы тармақтың бірінші бөлігінің талаптары шарттары бойынша қарыз мерзімі бір айдан аспайтын шартқа, шарттары бойынша овердрафт кредиті берілген шартқа, сондай-ақ кредиттік желіні беру (ашу) туралы келісімге қолданылмайды.

172. Банктік қарыз шартына қызмет көрсету кезеңінде Банк Клиенттің (қарыз алушының) немесе кепіл берушінің сұрау салуы бойынша (Банктер туралы заңда көзделген банк құпиясын жария етуге қойылатын талаптарды сақтай отырып) сұрау салуды алған күннен бастап 3 (үш) жұмыс күні ішінде оған жазбаша

түрденемесе банктік қарыз шартында көзделген тәсілмен келесілер туралы мәлімет береді:

- 1) банкке төленген ақша сомасы;
- 2) мерзімі өткен берешектің мөлшері (бар болса);
- 3) қарыз қалдығы;
- 4) кезекті төлемдердің мөлшері мен мерзімдері;
- 5) кредит беру лимиті (бар болса).

173. Клиенттің (қарыз алушының) өтініші бойынша Банк 3 (үш) жұмыс күнінен аспайтын мерзімде Клиенттің (қарыз алушының) келіп түскен ақшасын банктік қарыз шарты бойынша берешекті өтеу есебіне бөлу туралы жазбаша түрдегі ақпаратты айына 1 (бір) реттен жиі емес өтеусіз ұсынады. Айына 1 (бір) реттен жиі ақпарат беру Банктің ішкі құжаттарында және банктік қарыз шартында айқындалған шарттарда және тәртіпте жүзеге асырылады.
174. Клиенттің (қарыз алушының) банктік қарыз шарты бойынша берілген ақшаны Банкке ішінара немесе толық мерзімінен бұрын қайтару туралы өтініші бойынша Банк жазбаша түрде немесе банктік қарыз шартында көзделген тәсілмен 3 (үш) жұмыс күнінен аспайтын мерзімде өтеусіз оған қайтаруға тиесілі соманың мөлшерін хабарлайды.
175. Егер банктік қарыз шартында көзделген жағдайда, Банк Клиентке (қарыз алушыға) Банктік қызметті жүзеге асыру талаптарына қойылатын талаптарда көзделген мәліметтерді шартта (келісімде) белгіленген кезенділікпен және тәсілмен ұсынады.
176. Клиенттің (қарыз алушының) өтініші бойынша қарыз бойынша берешек толық өтелгеннен кейін Банк өтінішті алған күннен бастап 3 (үш) жұмыс күнінен аспайтын мерзімде жазбаша түрде немесе Банктік қарыз шартында көзделген тәсілмен берешектің жоқтығы туралы анықтаманы өтеусіз ұсынады. Егер клиенттің (қарыз алушының) өтінішінде қосымша мәліметтер және (немесе) ақпарат сұратылса, онда өтініш Банк қызметін жүзеге асыру шарттарына қойылатын талаптардың 116 және 117-тармақтарында белгіленген мерзімдерде қаралады.
177. Банк шарттарында сақтандыру шартын жасасу көзделген қарыз толық мерзімінен бұрын өтелген күннен бастап 3 (үш) жұмыс күні ішінде Клиентке (қарыз алушыға) банктік қарыз шартында көзделген тәсілмен оның осындай сақтандыру шартын және Қазақстан Республикасы Азаматтық кодексінің 842 бабы 2 тармақтың төртінші бөлігінде көзделген тәртіпте сақтандырудың пайдаланылмаған кезеңі үшін сақтандыру сыйлықақысының бір бөлігін қайтарып алу құқығы туралы хабарлайды.
178. Клиенттің (қарыз алушының)-жеке тұлғаның сұрау салуы бойынша Банк оған 10 (он) жұмыс күнінен кешіктірмей биометриялық аутентификациясын жүргізу процесі туралы мәліметтерді, оны жүргізу күні мен тәсілін, ол туралы ақпараттың Банктің және Қазақстан Республикасының Ұлттық банкінің антифрод-орталығының дерекқорында болуына деректерді салыстырып тексеру жүргізілгенін қоса алғанда, оның сондай-ақ оның өтінішті қарау және

тұтынушылық банктік қарыз шартын жасасу кезінде пайдаланылған борыштық жүктеме коэффициентінің мәні туралы мәлімет береді.

179. Банктің мерзімі өткен берешегі бар клиентпен (қарыз алушымен) және (немесе) оның өкілімен және (немесе) банктік қарыз шарты аясында Банкпен міндеттемелерге байланысты үшінші тұлғамен өзара іс-қимылы Қазақстан Республикасының заңнамасына, оның ішінде банк қызметін жүзеге асыру шарттарына қойылатын талаптарға, сондай-ақ Банктің ішкі құжаттарына сәйкес жүзеге асырылады.
180. Банк мынадай келесі жағдайларда жеке немесе заңды тұлғаға іскерлік қатынастар орнатудан бас тартуға міндетті:
 - 1) Іскерлік қатынастар орнататын немесе ақшамен және (немесе) өзге мүлікпен операция жасайтын жеке немесе заңды тұлғаны (оның өкілін, бенефициарлық меншік иесін) сәйкестендіру үшін қажетті мәліметтерді тіркеудің мүмкін еместігі;
 - 2) іскерлік қатынастардың болжамды мақсаты мен сипатын белгілеудің мүмкінсіздігі;
 - 3) бенефициарлық меншік иесін анықтау және оны сәйкестендіру үшін қажетті мәліметтерді тіркеу мүмкінсіздігі;
 - 4) анонимді иеленушіге, яғни банктік шот (салым) ашу туралы өтінішпен жүгінген, оны сәйкестендіру үшін қажетті құжаттарды ұсынбаған жеке немесе заңды тұлғаға;
 - 5) Банк жаңа клиенттермен қашықтықтан іскерлік қатынастар орнату туралы шешім қабылдаған жағдайда іскерлік қатынастарды қашықтықтан белгілеу жағдайларын қоспағанда, оның жеке қатысуынсыз жеке тұлғаға немесе банк шотын (салымын) ашатын оның өкіліне. Еуразиялық экономикалық одақ елдерін қоспағанда, есірткіні заңсыз өндіру, олардың айналымы және (немесе) транзиті факторы негізінде КЗ/ТҚ тәуекелі жоғары елдердің резиденттері болып табылатын клиенттермен іскерлік қатынастарды қашықтықтан орнатуға, мұндай іскерлік қатынастарды ұзартуға, сондай-ақ көрсетілген тұлғаларға біреуден артық төлем карточкасын шығару және қайта шығаруға (Клиенттің жеке қатысуынсыз) жол берілмейді. Бұл ретте Банк берілген сенімхат негізінде Клиенттің атынан әрекет ететін клиенттің өкілі арқылы іскерлік қатынастар орнатқан клиентке қатысты банк шығыс немесе кіріс операцияларын жүргізгенге дейін Клиентті қосымша биометриялық сәйкестендіруді жүргізеді.
181. Іскерлік қатынастарды орнату Қылмыстық жолмен алынған кірістерді жылыстату тәуекелі дәрежесін бағалауды және Клиенттің типі, елдік (географиялық) тәуекел, қызмет (өнім) тәуекелі бойынша терроризмді қаржыландыруды ескере отырып, Қазақстан Республикасының заңнамасында және Банктің ішкі құжаттарында белгіленген талаптарға сәйкес келетін Клиенттермен ғана ҚНРДА нормативтік құқықтық актісінде белгіленген тәртіпте қашықтықтан жүзеге асырылады.
182. Банк шотын ашу жолымен қашықтықтан іскерлік қарым-қатынас орнату кезінде Клиенттердің (олардың өкілдерінің) биометриялық аутентификациясы СДАО арқылы жүзеге асырылады. Банктік шоттарды ашу кезінде СДАО арқылы

биометриялық аутентификация жүргізу тәртібін, сондай-ақ биометриялық аутентификация нәтижелерін сақтау мерзімдерін Қазақстан Республикасының Ұлттық Банкі белгілейді. СДАО-ның көмегімен биометриялық аутентификация жасау Клиенттің келісімі негізінде және ұлттық биометриялық аутентификация жүйесінің биометриялық деректерін пайдаланып жүзеге асырылады.

183. Банктің келесі жағдайларда жеке немесе заңды тұлғаға іскерлік қатынастар орнатудан, ақшамен және (немесе) өзге мүлікпен операциялар жүргізуден Клиенттің тапсырмаларын орындаудан бас тартуға, сондай-ақ Клиентпен іскерлік қатынастарды тоқтатуға құқығы бар:

1) Клиент іскерлік қатынастарды қылмыстық жолмен алынған кірістерді заңдастыру (жылыстату) немесе терроризмді қаржыландыру мақсатында пайдаланады деген күдік болған жағдайда;

2) Клиенттің тапсырмасын орындау кезінде Банктің алаяқтыққа, қару-жарақпен оқ-дәрі саудасына және басқа да ерекше операцияларға байланысты күмәнді операцияларға қатысу ықтималдығы, олар Қылмыстық жолмен алынған кірістерді заңдастыруға (жылыстатуға), терроризмді қаржыландыруға және жаппай қырып-жою қаруын таратуды қаржыландыруға қарсы іс-қимыл жөніндегі Банктің ішкі құжаттарында, Қазақстан Республикасының заңнамасында, халықаралық актілерде, сондай-ақ аумағында осындай операцияға қатысушылардың кез келгені орналасқан немесе уақытша орналасқан елдің заңнамасында айқындалуы мүмкін;

3) Клиенттің, оның құрылтайшыларының/қатысушыларының/акционерлерінің, бенефициарлық меншік иелерінің, өкілдерінің, лауазымды тұлғаларының сәйкестендіру деректерінің Экстремистер тізбесіндегі және ЖҚЖҚҚҚ-мен байланысты тұлғалар тізбесіндегі деректермен сәйкес келуі, Клиенттің операция бойынша алушыларының, шарт бойынша тараптарының, Экстремистер тізбесіне және ЖҚЖҚҚҚ-мен байланысты тұлғалар тізбесіне енгізілген операцияға қатысушылардың болуы;

4) жеке немесе заңды тұлғаның, оның құрылтайшыларының, бенефициарлық меншік иелерінің, өкілдерінің, лауазымды тұлғалардың сәйкестендіру деректері Банктің Стоп-парақтарынан алынған деректермен, клиентте операция бойынша алушылардың, шарт бойынша тараптардың, Банктің Стоп-парақтарына енгізілген операцияға қатысушылардың болуы сәйкес келген;

5) Клиенттің шотына қолма-қол ақшасыз жолмен түскен ақшаны есептеу жөніндегі операцияларды қоспағанда, операция жасайтын тұлға және төлемді/аударымды алушы туралы мәліметтерді тіркеу үшін қажетті құжаттар ұсынылмаған операцияны жасау туралы өкімді орындаудан бас тартуға;

6) Банк іскерлік қатынастарды қашықтан орнатуға құқылы тұлғалар үшін клиенттің Қазақстан Республикасының заңнамасында айқындалған талаптарға сәйкес келмеуі;

7) Қазақстан Республикасының заңнамасында айқындалған іскерлік қатынастарды қашықтықтан белгілеу шарттарын орындамау;

8) Салық кодексінде, ҚЖ КЗ/ТҚ/ЖҚЖҚҚҚ туралы Заңда, Қазақстан Республикасының өзге де заңнамасында, банктік қызметтер көрсету туралы шартта немесе өзге де тиісті шартта (Келісімде) көзделген өзге де негіздер бойынша жүзеге асырылады.

184. Банк жеке немесе заңды тұлғаға немесе заңды тұлға құрмай-ақ шетелдік құрылымға мынадай жағдайларда операциялар жүргізуден бас тартуға міндетті:

1) Іскерлік қатынастар орнататын немесе ақшамен және (немесе) өзге мүлікпен операция жасайтын жеке немесе заңды тұлғаны (оның өкілін, бенефициарлық меншік иесін) сәйкестендіру үшін қажетті мәліметтерді тіркеудің мүмкін еместігі;

2) іскерлік қатынастардың болжамды мақсаты мен сипатын белгілеудің мүмкінсіздігі;

3) бенефициарлық меншік иесін анықтау және оны сәйкестендіру үшін қажетті мәліметтерді тіркеу мүмкінсіздігі;

4) бенефициарлық меншік иесі клиент (оның өкілі) туралы мәліметтердің дұрыстығын тексерудің және жаңартудың мүмкін еместігі.

185. Банктік қарыздарды қоспағанда, Банк жеке немесе заңды тұлғаға банктік және өзге де операцияларды (қызметтерді) / қаржылық өнімді беруден (көрсетуден/өткізуден) бас тарту себептерін, егер мәліметтер мен ақпарат әлеуетті коммерциялық құнды құраса және Банктің үшінші тұлғаларға белгісіз болуына байланысты оның қызметтік құпиясы болып табылса, ашпауға құқылы.

186. Егер өзгеше белгіленбесе, Банк жаңа клиенттермен іскерлік қатынастарды қашықтықтан орнатуды жүзеге асырмайды, корпоративтік клиенттерге банктік шотты қашықтан ашуды (техникалық мүмкіндік болғанда) қоспағанда (заңды тұлғаларға / жеке кәсіпкерлерге, оның ішінде шаруа (фермер) қожалығы формасындағы/жеке практикамен айналысатын тұлғаларға) Қазақстан Республикасы заңнамасының талаптарын сақтай отырып, оның ішінде клиенттің (оның өкілінің) биометриялық аутентификациясын жүргізуге белгіленген тәртіпте жеке тұлғаларға-клиенттерге онлайн кредит беру мен банк шотын ашудан өзге.

187. Банк жаңа Корпоративтік клиенттермен (заңды тұлғалар/жеке кәсіпкерлер, оның ішінде шаруа (фермер) қожалығы формасында/жеке практикамен айналысатын тұлғалар) Қазақстан Республикасы заңнамасының талаптарын сақтай отырып, белгіленген тәртіппен қашықтықтан тәсілімен іскерлік қатынастар орната алады. Банкпен Іскерлік қатынастар орнату және Банктің қызметтерін қашықтан алу үшін Клиент ҚБҚЖ (заңды тұлғалар үшін VTB Business Интернет-банкінгі/заңды тұлғалар үшін VTB Business мобильді банкінгі (банкте техникалық мүмкіндік болған жағдайда) арқылы өтініш беру жолмен банкке жүгіне алады. Банк серіктестерінің порталы арқылы іскерлік қатынастарды орнату және банк қызметтерін қашықтан ұсыну Техникалық іске асыру және Банктің корпоративтік (ресми) WEB-сайтында (www.vtb-bank.kz) көрсетілетін қызмет туралы тиісті ақпаратты нұсқау кезінде жүзеге асырылады.

§. 1. Мүгедектігі бар адамдарға және халықтың мобильділігі төмен топтарына қызмет көрсету тәртібі

188. Банк мүгедектігі бар тұлғаларға (бұдан әрі – МБТ) және халықтың мобильділігі төмен топтарына (бұдан әрі – МТТ) Қазақстан Республикасы заңнамасының, ҚНРДА нормативтік құқықтық актілерінің, қаржы ұйымдары бөлімшелерінің МБТ және МТТ-ға қызметтер ұсыну бойынша қолжетімділігі жөніндегі ұлттық стандарттың талаптарын ескере отырып, банктің ішкі құжаттарының талаптарына сәйкес банктік және өзге операцияларды (қызметтерді) ұсынуды қамтамасыз етеді.
189. МБТ және МТТ-ға банктік және өзге де операцияларды (қызметтерді) ұсыну кемсітпеу, ақпаратқа тең қолжетімділік, қолжетімділік және Клиенттердің жеке қажеттіліктерін есепке алу принциптерінде жүзеге асырылады.
190. Банк МБТ және МТТ-ға қызметтердің қолжетімділігін қамтамасыз ету бойынша шаралар қабылдайды, соның ішінде:
- 1) банктің үй-жайларына (бөлімшелеріне) кедергісіз кіруді немесе физикалық қолжетімділік болмаған жағдайда қызмет көрсетудің ықтимал балама тәсілдерін ұйымдастыруды;
 - 2) банктік және өзге де операцияларды (қызметтерді) көрсетудің шарттары мен тәртібі туралы ақпаратты түсінікті және қолжетімді формада ұсыну;
 - 3) Банк бөлімшелеріне жүгінген кезде МБТ мен МТТ-ге басым қызмет көрсету.
- МБТ және МТТ құқықтары мен заңды мүдделерін қорғауды қамтамасыз ету, алаяқтық әрекеттердің алдын алу және рұқсат етілмеген операцияларды жасау тәуекелдерін азайту мақсатында Банк банктік қызметтер көрсету кезінде, оның ішінде қашықтықтан (цифрлық) қызмет көрсету арналары арқылы қосымша қорғау шараларын қолдануға құқылы.
- Қосымша қорғау шараларының тізбесі, негіздері, қолдану, өзгерту және олардың күшін жою тәртібі Қазақстан Республикасы заңнамасының, ҚНРДА нормативтік құқықтық актілерінің талаптарын, банктің тәуекел деңгейін және қолда бар техникалық мүмкіндіктерін бағалауды ескере отырып, Банктің ішкі құжаттарында айқындалады.
191. Банк қызметкерлері МБТ мен МТТ-ға қызмет көрсеткенде міндетті:
- 1) Клиенттермен дұрыс және мейірімді қарым-қатынас жасауға;
 - 2) банктік және өзге де операцияларды (қызметтерді) ұсыну шарттары бойынша, оның ішінде МБТ және МТТ қажеттіліктерін ескере отырып, толық және анық түсініктемелер беруге;
 - 3) нормативтік құқықтық база туралы, мүгедектікті түсіну тәсілі туралы, оның ішінде МБТ мен МТТ-ны уақтылы көзбен шолып сәйкестендіру мүмкіндігі туралы (мүгедектер арбасының, көзілдіріктің және (немесе) зағиптарға арналған таяқтың болуы және т. б.), сондай-ақ МБТ және МТТ үшін арнайы (қосалқы) жабдықтар мен құрылғылардың болуы және оларды пайдалану тәртібі туралы (есту аппараты немесе өзге де ассистивтік технологиялар мен құрылғылар) хабардар болуға.

192. Қазақстан Республикасы заңнамасының және Банктің ішкі құжаттарының талаптарына сәйкес ресімделген, сенім білдірілген тұлғаның өкілеттігін растайтын құжаттар болған кезде МБТ және МТТ-ға банктік және өзге де операцияларды (қызметтерді), оның ішінде сенім білдірілген адамның қатысуымен ұсынуға жол беріледі.
193. Сенім білдірілген тұлғаның қатысуымен банктік және өзге де операцияларды (Қызметтерді) ұсынған кезде Банк төмендегілерді қамтамасыз етеді:
- 1) сенім білдірілген адамның өкілеттіктерін тексеруді;
 - 2) Қазақстан Республикасының заңнамасында және ішкі құжаттарда белгіленген тәртіпте Клиент пен сенім білдірілген адамды сәйкестендіруді;
 - 3) құпиялылық және дербес деректерді қорғау жөніндегі талаптарды сақтауды;
 - 4) банктің ішкі құжаттарына сәйкес сенім білдірілген тұлғаның қатысуымен қызмет көрсету фактісін тіркеуді.

16 бөлім. Банк пен клиент арасындағы келіспеушіліктерді реттеу кезінде Клиентпен және банк омбудсманымен өзара іс-қимыл тәртібі

194. Банк пен клиент арасында келіспеушіліктер туындаған жағдайда, Банк пен Клиент бір-бірінің мүдделерін ескере отырып, оларды сотқа дейінгі тәртіпте реттеу үшін барлық қажетті күш-жігер мен шараларды қабылдайды.
195. Егер банкпен жасалған шартта (келісімде) өзгеше тәртіп пен мерзімдер көзделмесе, Клиент осы Ережелердің 10-тарауында көзделген тәртіпте алынатын банктік және өзге де қызметтер (операциялар) бойынша даулы жағдайлар туындаған кезде банкке жазбаша жүгінуге құқылы.
196. Қарыз алушы-жеке тұлға Банкке жүгінгеннен кейін дауды сотқа дейінгі тәртіпте реттейтін болса келесі жағдайларда банк омбудсманына жүгінуге құқылы:
- 1) қарыз алушы ұсынған өзгерістерді банктік қарыз шартына енгізуден бас тарту туралы банктің шешімін алуға;
 - 2) банктік қарыз шартының талаптарын өзгерту туралы өзара қолайлы шешімге қол жеткізілмегенде;
 - 3) қарыз алушының, оның ішінде банктік қарызды алаяқтық тәсілмен ресімдеуге байланысты қылмыстық құқық бұзушылық бойынша жәбірленуші деп танылған адамның құқықтары мен заңмен қорғалатын мүдделерін қанағаттандыру бөлігінде банкпен келісімге келмегенде.
- Ережелердің осы тармағының 1) және 2) тармақшаларында көзделген жағдайларда қарыз алушы-жеке тұлға банк омбудсманына жүгінгені туралы Банкті бір мезгілде хабардар ете отырып, күнтізбелік 15 (он бес) күн ішінде банк омбудсманына жүгінуге құқылы.
- Банк омбудсманының «Тұрғын үй қатынастары туралы» Қазақстан Республикасының Заңына сәйкес халықтың әлеуметтік осал топтарына жататын қарыз алушыдан ипотекалық қарыз, оның ішінде кәсіпкерлік қызметті жүзеге асыруға байланысты емес ипотекалық тұрғын үй қарызы бойынша өтінішті қарау

кезеңінде кепілге салынған мүлікке сотпен немесе соттан тыс өндіріп алуға жол берілмейді.

197. Банк, микроқаржы ұйымдары немесе коллекторлық агенттіктер болып табылатын екі және одан да көп кредиторлардың алдында тұтынушылық банктік қарыздар және (немесе) мүліктік кепілмен қамтамасыз етілмеген тұтынушылық микрокредиттер бойынша мерзімі өткен берешек болған кезде қарыз алушы банк омбудсманының қызметінде жұмыс істейтін ұжымдық реттеу платформасы арқылы берешекті ұжымдық реттеу үшін жүгінуге құқылы.
- Ұжымдық реттеуге жататын берешек критерийлері, сондай-ақ берешекті ұжымдық реттеуді жүргізу тәртібі мен шарттары ҚНРДА нормативтік құқықтық актісінде белгіленеді.

17 бөлім. Басқа банктік және өзге де операцияларды жүргізудің жалпы талаптары

198. Барлық банктік және өзге де операциялар (қызметтер) Қазақстан Республикасының заңнамасында және Банктің ішкі құжаттарында белгіленген тәртіпте, сондай-ақ қажет болған жағдайда Банк пен Клиент арасында жасалатын шарттар (келісімдер) негізінде жүзеге асырылады.
199. Операцияларды жүргізгені үшін Банк осы Ережелерде, Банктің өзге де ішкі құжаттарында айқындалған тәртіпті ескере отырып, Банктің уәкілетті органы бекіткен қолданыстағы тарифтерге сәйкес клиенттерден комиссиялар алады.
200. Банктің нақты банктік операцияны (көрсетілетін қызметті) жүргізу талаптары банктің ішкі құжаттарымен, сондай-ақ Қазақстан Республикасының заңнамасына қайшы келмейтін банктік және өзге де операцияларды (көрсетілетін қызметтерді) ұсынуға арналған шарттармен (келісімдермен) айқындалады.

§ 1. Кассалық операциялар

201. Клиенттерге кассалық қызмет көрсету (қолма-қол ақшаны қабылдау және беру, оларды ұсақтау, айырбастау, қайта есептеу, сұрыптау, буып-түю және сақтау) Қазақстан Республикасының заңнамасына, Банктің ішкі құжаттарына сәйкес Банктің операциялық кассасында (Банк бөлімшесінде кассалық торап болған кезде) немесе Банктің төлем терминалдары немесе банк серіктестері (Банк бөлімшесінде кассалық торап болмаған кезде) арқылы жүзеге асырылады. Қолма-қол ақшаны қабылдау және беру жөніндегі кассалық операцияларды Банк ҚЖ КЗ/ТҚ/ЖҚЖҚҚҚ туралы Заңда көзделген тиісті тексеру жөніндегі шараларды қабылдағаннан кейін жүзеге асырады. Банк операциялары (қызметтері) үшін комиссияны қолдану Банктің операциялық кассасында клиенттерге қызмет көрсету кезінде Банктің қолданыстағы тарифтеріне сәйкес, ал банк серіктесінде қызмет көрсету жағдайында – Банк серіктесінің тарифтеріне сәйкес жүзеге асырылады.
202. Банктің операциялық кассасында қолма-қол ақшаны қабылдау/беру Қазақстан Республикасының заңнамасында және Банктің ішкі құжаттарында көзделген тәртіпте кіріс/шығыс кассалық құжаттарының негізінде жүзеге асырылады.

Кассалық құжаттарды ресімдеу тәртібі мен формалары Қазақстан Республикасы заңнамасының талаптарын ескере отырып, Банктің ішкі құжаттарында айқындалады.

203. Кассалық операциялар бойынша банктің операциялары (қызметтері) үшін Комиссия Клиенттердің ағымдағы шоттарынан есептен шығарылады немесе Банк белгілеген тарифтерге сәйкес Банк шоты шартының талаптарына сәйкес клиенттер қолма-қол ақшамен төлейді.

§ 2. Қолма-қол ақшалай/қолма-қол ақшасыз шетелдік валютамен айырбастау операциялары

204. Банк бір қолма-қол валютаны басқа қолма-қол валютаға банктің айырбастау пункттері (Банктің корпоративтік (ресми) Web-сайтында (www.vtb-bank.kz) орналастырылған кассалық тораптары бар банк филиалдарында) арқылы айырбастауды, және Клиенттің банктік шоты бойынша бір қолма-қол ақшасыз валютаны басқа қолма-қол ақшасыз валютаға айырбастау жөніндегі операцияларды жүргізу жолымен қолма-қол ақшасыз шетел валютасын айырбастау (айырбастау) жүзеге асырады, бұл ретте шетел валюталарының қатысуымен айырбастау Банктің уәкілетті органының шешімі бойынша немесе Банктің ішкі құжаттарына, Қазақстан Республикасының/шет мемлекеттердің заңнамасына, халықаралық санкцияларға /Банк Басқармасы Төрағасының (оның міндетін атқарушы тұлғаның) бұйрығына/ өкіміне/Банк Басқармасының шешіміне және т. б. сәйкес жүзеге асырылады.
205. Қолма-қол және қолма-қол емес шетел валютасын айырбастауды Банк Қазақстан Республикасының заңнамасында және Банктің ішкі құжаттарында айқындалған тәртіпте және құжаттар болған кезде жүзеге асырады.

§ 3. Банкаралық клиринг және төлем карточкаларымен операциялар

206. Банк банкаралық клирингті, төлем карточкаларын шығаруды және оларға қызмет көрсетуді (USD/EUR қоспағанда, теңгемен және шетел валюталарында халықаралық төлем жүйелерінің төлем карточкалары) жүзеге асырады, оның ішінде:
- 1) Клиенттің-жеке тұлғаның өз ақшасы шегінде шығыс операцияларын көздейтін дебеттік төлем карточкалары;
 - 2) клиенттің белгіленген кредиттік лимит шегінде қарыз қаражатын пайдалануын көздейтін кредиттік төлем карточкалары;
 - 3) банк қызметкерлері мен клиенттері – заңды тұлғалар, жеке кәсіпкерлер, оның ішінде шаруа (фермер) қожалығы формасында ұстаушылары болып табылатын корпоративтік дебеттік төлем карточкалары, жеке практикамен айналысатын тұлғалар.

Банк сондай-ақ заңды тұлға – клиенттердің қызметкерлеріне төлем карточкаларын пайдалана отырып, ағымдағы шоттарға жалақыны/өзге де төлемдерді есептеу жөніндегі қызметтерді ұсынады.

207. Банк Қазақстан Республикасының аумағында төлем карточкаларын шығаруды Қазақстан Республикасының заңнамасына және Банктің ішкі құжаттарына сәйкес және Банк төлем карточкасын ұстаушымен жасасқан шарт негізінде жүзеге асырады.

§ 4. Төлемдер мен аударымдар

208. Төлемдер мен ақша аударымдарын заңды және жеке тұлғалар Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасында және Банктің ішкі құжаттарында белгіленген шектеулерді ескере отырып, банкте ашылған банк шоттарын пайдалана отырып жүзеге асырады. Егер Банктің ішкі құжаттарында банктік шот ашпай төлемдер мен аударымдарды жүзеге асыру көзделсе, онда мұндай төлемдер мен аударымдар Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасында және Банктің ішкі құжаттарында белгіленген шектеулер ескеріле отырып жүзеге асырылуы мүмкін. Заңды тұлғалар банктік шот ашпай-ақ салық төлеу және бюджетке төленетін басқа да міндетті төлемдер бойынша, сондай-ақ ерікті зейнетақы жарналары мен әлеуметтік аударымдар бойынша төлемдер мен аударымдарды ғана жүзеге асыруға құқылы. Заңды тұлғаның Банктің қызметтерін 1 (бір) ай ішінде 1 000 (бір мың) айлық есептік көрсеткіштен аспайтын мөлшерде қолма-қол ақша жарнасы арқылы төлеуіне жол беріледі.
209. Банк Қазақстан Республикасының валюталық заңнамасына сәйкес валюталық бақылаудың міндетті рәсімін жүзеге асырады. Қазақстан Республикасының резиденттері мен бейрезиденттері арасында жүзеге асырылатын барлық төлемдер мен аударымдар шетел валютасындағы ақша, сондай-ақ клиенттің теңгедегі банктік шотын ашпай төлемдер мен аударымдар Қазақстан Республикасының валюталық заңнамасында белгіленген талаптарға сәйкес жүргізіледі. Бұл ретте, төлемдер мен аударымдар шетел валютасында Банктің уәкілетті органының шешімімен немесе Банктің ішкі құжаттарына, ҚР/шет мемлекеттердің заңнамасына, халықаралық санкцияларға/Банк Басқармасы Төрағасының (оның міндетін атқарушы тұлғаның) бұйрығына/ өкіміне/Банк Басқармасының шешіміне және т. б. сәйкес айқындалған валюталарда жүзеге асырылады.
210. Халықаралық төлемдер мен ақша аударымдарын Банк халықаралық банк практикасында қолданылатын және Қазақстан Республикасының заңнамасына қайшы келмейтін формаларда, тәсілдермен және тәртіппен жүзеге асырады.

§ 5. Сейфтік операциялар

211. Банк Клиенттің пайдалануына олардағы құндылықтарды сақтау үшін сейфтік ұяшықты (Банк бөлімшесінде болған жағдайда) ұсынады. Клиенттердің

құндылықтарын сейфтік ұяшықта сақтау Банк пен Клиент арасында жеке банк сейфін (ұяшығын) жалдау шарты жасалғаннан кейін сейфтік депозитарийде жүзеге асырылады.

212. Банк клиенттерге сейфтік ұяшықта сақтаудағы мүліктің болуы, иесі, сипаты және құны туралы мәліметтерді қамтитын банк құпиясының сақталуына кепілдік береді.
213. Жеке банктік сейфті (ұяшықтағы) жалдау шарты клиент жеке банктік сейфті (ұяшықты) жалдау шартын жасасу үшін қажетті құжаттарды ұсынған жағдайда, Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасының талаптарына сәйкес Банктің Клиентті сәйкестендіруін жүргізгеннен кейін жасалады.
214. Клиент сейфтік ұяшықта құндылықтарды сақтаған кезде Банк клиентке атаулы сақталған құжаттарды бермейді. Сейфтік ұяшықта сақтаудағы құндылықтар сипатталмайды, Қазақстан Республикасының заңнамасында және Банктің ішкі құжаттарында белгіленген жағдайларды қоспағанда, Банк құндылықтарды алдын ала және кейінгі тексеруді немесе сараптамалық бағалауды жүзеге асырмайды.
215. Сейфтік ұяшық жеке банктік сейфті (ұяшықты) жалдау шартын жасасу күніне қолданыстағы Банктің тарифтеріне сәйкес 12 (он екі) айға дейінгі не белгілі бір айлар санына дейінгі мерзімге кез келген күн санына пайдалануға беріледі. Сейфтік ұяшықты пайдалану мерзімі жеке банктік сейфті (ұяшықты) жалдау шартында көрсетілген күннен басталады.
216. Клиенттерге Банктің сейфтік ұяшығында сақтауға тыйым салынады:
 - 1) жарылғыш және тез тұтанатын заттар мен оқ-дәрілер;
 - 2) атыс, газ, травматикалық және суық қару;
 - 3) Химиялық, психотроптық және есірткі заттары;
 - 4) адам ағзасына және қоршаған ортаға зиянды әсер етуі мүмкін радиоактивті, улы және басқа да улы заттар;
 - 5) Жануарлар фаунасы мен өсімдік флорасының өкілдері;
 - 6) өзінің қасиеттері бойынша сейфтік ұяшықтың жұмыс істемеуін қоса алғанда, оның кез келген зақымдалуына және (немесе) банкке/оның қызметкерлеріне және (немесе) басқа да клиенттерге/үшінші тұлғаларға залал келтіруге әкеп соғуы мүмкін паразиттердің, заттар мен мүліктің бүлінуіне немесе таралуына әкеп соғатын тамақ өнімдері мен өзге де заттар;
 - 7) өз қасиеттері бойынша сейфтік ұяшықта сақтауға жатпайтын және / немесе сейфтік ұяшыққа кез келген зақым келтіруі және (немесе) банкке/оның қызметкерлеріне және (немесе) клиенттеріне / үшінші тұлғаларға залал келтіруі мүмкін өзге де заттар.
217. Клиент жеке банктік сейфті (ұяшықты) жалдау шартына қосымша келісімге қол қою арқылы сейфтік ұяшықты пайдалану мерзімін ұзартуға құқылы.
218. Банк клиентке келесі жағдайларда жеке банктік сейфті (ұяшықты) жалдау шартын жасасудан бас тартуға құқылы:

- 1) Клиент құжаттар болмаған/ұсынбаған не шынайы емес/жарамсыз құжаттар ұсынылған кезде;
- 2) Клиентке қатысты Қазақстан Республикасының Қылмыстық жолмен алынған кірістерді заңдастыруға (жылыстатуға), терроризмді қаржыландыруға және жаппай қырып-жою қаруын таратуды қаржыландыруға қарсы іс-қимыл туралы қолданыстағы заңнамасына сәйкес алынған террористік қызметке қатысу және (немесе) терроризмді қаржыландыру туралы мәліметтердің болуы;
- 3) банктің қалауы бойынша Клиент тарапынан міндеттемелердің орындалуына әсер етуі мүмкін басқа жағдайларда.

§ 6. Құжаттық операциялар және саудалық қаржыландыру

219. Банк Қазақстан Республикасының нормативтік құқықтық актілеріне, халықаралық практика стандарттарына және Банктің ішкі құжаттарына сәйкес келесі операцияларды жүзеге асырады:
- 1) банк кепілдіктерін шығару (авансты қайтару кепілдігі, төлем кепілдігі, міндеттемелерді тиісінше орындау кепілдігі, тендерлік кепілдік, кредитті қайтару кепілдігі, резервтік аккредитив (Stand by);
 - 2) контрагенттердің міндеттемелеріне кепілдік шығару;
 - 3) контрагенттердің тапсырмасы бойынша рамбурстық міндеттемелер шығару;
 - 4) аккредитивтерді шығару, растау және орындау;
 - 5) үшінші тұлғалар үшін банк кепілгерліктерін және өзге де міндеттемелерді беру;
 - 6) импорттық/экспорттық аккредитивтерге, импорттық/ экспорттық кепілдіктерге, импорт жөніндегі Құжаттамалық инкассоға қызмет көрсету.
220. Банк Халықаралық қаржы институттарымен және ұйымдармен, экспорттық-сақтандыру агенттіктерімен және даму институттарымен Банк Клиенттерінің сыртқы экономикалық операцияларын сауда және құрылымдық қаржыландыруды ұйымдастыру мақсатында өзара іс-қимылды жүзеге асырады.

§ 7. Банктік депозиттік сертификаттар

221. Банктік депозиттік сертификаттарды шығару «Депозиттік сертификаттарды шығару және олардың айналысы қағидаларын бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкі Басқармасының 2017 жылғы 22 желтоқсандағы № 264 қаулысының және Банктің ішкі құжаттарының талаптарына сәйкес құжатсыз түрде жүзеге асырылады.
222. Банктік депозиттік сертификаттың номиналды құны Қазақстан Республикасының ұлттық валютасы – теңгемен көрсетіледі.
223. Банк банктік депозиттік сертификаттар бойынша келесі шекті шарттарды белгілейді:

- 1) банктік депозиттік сертификаттың номиналды құнының минималды мөлшері – 1 (бір) теңгеден кем емес;
- 2) банктік депозиттік сертификаттың номиналды құнының максималды мөлшері, егер банктің уәкілетті органының шешімімен өзгеше белгіленбесе, Банктің меншікті капиталының 10 (он) еселенген мөлшерінен аспайды. Банктің меншікті капиталы мөлшерінің 10 (он) және одан көп пайызы мөлшерінде банктік депозиттік сертификат шығару туралы шешімді банктің уәкілетті органы қабылдайды;
- 3) банктік депозиттік сертификат айналысының минималды мерзімі – кемінде 1 (бір) ай;
- 4) банктік депозиттік сертификат айналысының максималды мерзімі – 36 (отыз алты) айдан аспайды.

224. Банктік депозиттік сертификаттар бойынша сыйақы төлеу тәртібі мен шарттары Банктің тиісті ішкі құжаттарымен, сондай-ақ Банк пен банктік депозиттік сертификатты ұстаушы арасында жасалатын шартпен айқындалады. Банк банктік депозиттік сертификат ұстаушының талабы бойынша оған танысу үшін банктің ішкі құжаттарының көшірмелерін ұсынады
225. Банктік депозиттік сертификат бойынша сыйақы төлеуді оны өтеу кезінде Банк банктік депозиттік сертификаттың айналыс мерзімі өткен күннен бастап 5 (бес) жұмыс күні ішінде жүзеге асырады. Банк депозиттік сертификатын ұстаушы банкке банк депозиттік сертификатының номиналды құнын оның айналыс мерзімі өткенге дейін төлеуді талап ете отырып жүгінген жағдайда, Банк шартта көзделген мөлшерде номиналды құн мен сыйақы төлеуді күнтізбелік 30 (отыз) күн өткен соң, бірақ өтініш берілген күннен бастап күнтізбелік 90 (тоқсан) күннен кешіктірмей жүргізеді.
226. Банктік депозиттік сертификатқа меншік құқығы банктік депозиттік сертификаттарды сатып алу-сату шартында көзделген тәртіппен сертификаттың құнын төлеген сәттен бастап ұстаушыда туындайды. Бұл ретте Банк бір клиентке шығарылатын банктік депозиттік сертификаттар санын шектемейді.
227. Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген ерекшеліктерді қоспағанда, банктік депозиттік сертификат бойынша есептелген сыйақыны төлеу төлем көзінен табыс салығын ұстап қалумен жүргізіледі.

§ 8. Банкаралық қарыздар (Банкаралық қаржыландыру), банкаралық кепілдіктер, банкаралық кепілгерліктер, сондай-ақ өзге де банкаралық операциялар бойынша жалпы талаптар

228. Банк контрагенттермен келесі банкаралық операцияларды жүргізеді: банкаралық қарыздарды (салымдарды) ұсыну/тарту, валюталық және конверсиялық, банкноттық операцияларды, туынды қаржы құралдарымен, цифрлық активтермен операцияларды, бағалы қағаздармен операцияларды жүргізу (оның ішінде РЕПО/кері РЕПО операцияларын, бағалы қағаздарды

алу/кепілге беру), банкаралық есеп айырысуларды (аударымдарды) жүргізу, контрагентте ақша қаражатын/өзге қаржылық/ цифрлық активтерді орналастырудың/табудың өзге де операциялары, контрагент қойған аккредитивтерді растау, контрагент ашқан жабылмаған аккредитивтерді орындау бойынша Банктің міндеттемелерін беруі, контрагенттің міндеттемелері бойынша кепілдіктер/ кепілгерліктер беру, контрагенттің кепілдіктерін / кепілгерліктерін банк алдындағы үшінші тұлғалардың міндеттемелерін қамтамасыз етуге қабылдау, контрагенттің тапсырмасы бойынша банктің аккредитивтер ашуы, Банктің контрагенттің аккредитивтері бойынша қайтарып алынбайтын рамбурстық міндеттемелер беруі, Қазақстан Республикасы заңнамасының және Банктің ішкі құжаттарының талаптары аясында Банктің алдындағы міндеттемелерді, контрагентті пост-қаржыландырумен Құжаттамалық мәмілелерді және өзге де операцияларды (шектелмей) қамтамасыз етуге Банктің корреспондент-банктердің аккредитивтері бойынша контрагенттердің рамбурстық міндеттемелерін қабылдауы.

229. Банкаралық кепілдіктер және аккредитивтер бойынша операцияларды жүргізу (оларды шығаруды, ашуды, растауды, дисконттауды, кейінгі қаржыландыруды және жабуды беруді қоса алғанда) банктің уәкілетті органы тиісті контрагентке белгілеген (бекіткен) тәуекел лимиттері шегінде, онымен жасалған шарттардың (келісімдердің) негізінде және Қазақстан Республикасы заңнамасының және Банктің осындай мәмілелер жасауды реттейтін ішкі құжаттары талаптарына сәйкес жүзеге асырылады
230. Банкаралық салымдарды орналастыру теңгемен және (немесе) шетел валюталарымен Банктің уәкілетті органы белгілеген (бекіткен) тиісті контрагентке қолданылатын тәуекел лимиттері аясында және контрагентпен жасалған тиісті шарттың (келісімнің) негізінде Қазақстан Республикасы заңнамасының және Банктің мәмілелер жасасуға арналған ішкі құжаттарының талаптарын сақтай отырып, әртүрлі мерзімдерге жүзеге асырылады.
231. Егер Банкпен ерекше қатынастармен байланысты тұлға банкаралық операциялар (оның ішінде банкаралық қарыздар, банкаралық кепілдіктер, банкаралық салымдар, банкаралық кепілгерліктер) бойынша контрагент болып табылса, онда мәміле жасасу үшін Банкпен ерекше қатынастармен байланысты тұлғамен осындай мәміле жасасуды мақұлдау туралы Директорлар Кеңесінің шешімінің болуы да қажет.
232. Банкаралық депозиттер / банкаралық қарыздар бойынша сыйақы мөлшерлемелерінің шекті сомалары, мерзімдері мен шамалары:

Банкаралық депозиттің /қарыздың минималды сомасы	1 (бір) теңге, 1 (бір) ресей рублі, егер банкте Қазақстан Республикасының/шет мемлекеттердің заңнамасында, халықаралық санкцияларда /Банк Басқармасы Төрағасының (оның міндетін атқарушы тұлғаның) бұйрығында /өкімінде/Банк
--	--

	Басқармасының шешімінде және т. б. белгіленген шектеулер болмаса.
Банкаралық депозиттің /қарыздың максималды	банкаралық депозитті орналастыру/банкаралық қарыз беру кезінде: – банктің уәкілетті органы бекіткен лимиттер шегіндегі, бірақ Банкпен ерекше қатынастармен байланысты тұлғалар үшін қоспағанда, Банктің меншікті капиталының 25%-дан (жиырма бес пайыздан) аспайды – Банктің меншікті капиталының 10%-нан аспайды; – егер Қазақстан Республикасының заңнамасында, Банктің ішкі құжаттарында және (немесе) контрагентпен жасалған шартта (келісімде) өзгеше көзделмесе, банкаралық депозитті/ қарызды тарту кезіндегі шарт: шектеусіз. Банктің меншікті капиталы мөлшерінің 10 (он) және одан көп пайызы мөлшерінде банкаралық депозит/қарыз тарту туралы шешімді банктің Директорлар кеңесі қабылдайды.
Банкаралық депозиттің /қарыздың минималды сомасы	1 (бір) күннен бастап
Банкаралық депозиттің /қарыздың максималды сомасы	10 (он) жыл
Банкаралық депозит /қарыз бойынша сыйақының шекті (минималды) мөлшері	– банкаралық депозит орналастырғанда: жылдық 0%; – банкаралық қарыз бергенде жылдық 0,1%
Банкаралық депозит /қарыз бойынша сыйақының шекті (максималды) мөлшері	Жылдық 25%

Шекті шамалар индикативті болып табылады және Банк осы талаптармен кез келген мәмілелерді жасасу бойынша өзіне міндеттемелер қабылдамайды.

233. Банкаралық салымдар / қарыздар бойынша сыйақы мөлшерлемелерін белгілеу кезінде Банк Банктің ішкі құжаттарын басшылыққа алады және кредиттер / депозиттер нарығындағы мөлшерлемелер деңгейін, банкаралық ресурстардың құнын, Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкінің базалық

мөлшерлемесінің мөлшерін, қаржы нарығының конъюктурасын, мөлшерлемелер деңгейін және баға белгілеудің өзге де маңызды факторларын есепке алады.

234. Банкаралық депозитті орналастыру/банкаралық қарыз беру, банкаралық депозитті/ қарызды тарту Қазақстан Республикасы заңнамасының және Банктің ішкі құжаттарының талаптарын сақтай отырып жүзеге асырылады.

§ 9. Брокерлік және дилерлік қызмет

235. Банк номиналды ұстаушы ретінде клиенттердің шоттарын жүргізу құқығынсыз брокерлік қызметті және бағалы қағаздар нарығында дилерлік және брокерлік қызметті жүзеге асыруға арналған тиісті ҚНРДА лицензиясының негізінде бағалы қағаздар нарығында дилерлік қызметті жүзеге асырады.
236. Банктің брокерлік және дилерлік қызметтер бойынша клиенттері Қазақстан Республикасының заңды және жеке тұлғалары, резиденттері және бейрезиденттері бола алады.
237. Банк өз клиенттерінің алдында олар үшін Банкпен шарттық қатынастарға түсу және (немесе) осындай қатынастарды қолдау жөніндегі ниеттер бөлігінде елеулі маңызы бар ақпаратты ашады.
238. Бағалы қағаздар бойынша брокерлік және дилерлік қызметтер көрсету туралы шарт жасасуға мүдделі клиентке Банк Қазақстан Республикасының заңнамасында және Банктің ішкі құжаттарында көзделген шешім қабылдау үшін барлық қажетті құжаттарды ұсынады.
239. Клиент-жеке тұлғамен брокерлік қызмет көрсету туралы шарт жасасқанға дейін Банк клиентке жазбаша түрде келесі құжаттарды ұсынады:
- қаржы өнімінің ерекшеліктері, шарттары мен тәуекелдері туралы ақпаратты қоса алғанда, қаржы өнімі туралы негізгі ақпаратты қысқаша формада қамтитын негізгі ақпараттық құжат;
 - брокерлік қызмет көрсету туралы шарттың жобасы - Клиенттің қалауы бойынша.
240. Клиентпен оның жеке қатысуынсыз өзара іс-қимыл жасау кезінде Банктің Интернет-ресурсы, мобильді қосымша, жеке кабинет арқылы (техникалық мүмкіндік болған кезде) ақпаратты ашу жеке өзара іс-қимылмен салыстырылатын көлемде және форматта жүзеге асырылады.
241. Банк клиентке Қазақстан Республикасының заңнамасында және Банктің қаржы құралдарымен жасалатын мәмілелерге қатысты ішкі құжаттарында белгіленген шектеулер мен ерекше жағдайлар туралы хабарлайды.
242. Қаржы құралдарымен мәмілелерге қатысты Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген шектеулер мен ерекше жағдайлар туралы Клиентке хабарлама Банктің ішкі құжаттарында көзделген құжат айналымына тәртіпті сақтай отырып ресімделеді және клиентке ұсынылады (жіберіледі).

243. Клиенттердің мүддесі мен есебінен бағалы қағаздармен жасалатын мәмілелер брокерлік қызмет көрсету туралы шартта белгіленген мерзім ішінде брокерлік қызмет көрсету туралы шарт негізінде жүзеге асырылады.
244. Банктің ішкі құжаттарына өзгерістер және (немесе) толықтырулар енгізілген жағдайда, Банк клиентке қызмет көрсету кезеңінде клиенттен қосымша қажетті құжаттарды сұратуға құқылы. Бұл ретте қажетті құжаттарды сұрату туралы хабарлау тәсілін, сондай-ақ оларды беру мерзімдері мен тәртібін Банк өз бетінше айқындайды.
245. Егер Клиент Қазақстан Республикасы заңнамасының жаңа / өзгертілген талаптарын енгізуге байланысты қажет болуы мүмкін қосымша мәліметтерді және (немесе) қосымша құжаттарды ұсынғысы келмеген жағдайда, онда банктің брокерлік / дилерлік қызметтер көрсету туралы шарт жасасудан бас тартуға /клиентпен брокерлік / дилерлік қызметтер көрсету туралы шартты брокерлік / дилерлік қызмет көрсету туралы шартта көзделген тәртіпте бұзуға құқығы бар.

18 бөлім. Қорытынды қағидалар

246. Осы Ережелер талаптарының сақталуын бақылау Банктің құрылымдық бөлімшелерінің басшыларына оларға қатысты бөлігінде жүктеледі.
247. Осы Ережелер үшін мынадай қосымша талаптар қолданылады:
- Ережелерге барлық қосымшаларды (тарифтерді, т. б.) қоса алғанда, Ережелерге өзгерістер және (немесе) толықтырулар енгізудің бастамашысы Банктің келесілер үшін жауапты барлық құрылымдық бөлімшелері болуы мүмкін:
- 1) Банктің жетекшілік ететін құрылымдық бөлімшесінің қызметіне қатысты Ережелер қағидаларының Қазақстан Республикасының заңнамасына, Банк Жарғысына және (немесе) Банктің өзге де ішкі құжаттарына сәйкестігіне тұрақты мониторинг жүргізу;
 - 2) қайшылықтарды болдырмау және (немесе) Қазақстан Республикасының заңнамасына және (немесе) Банктің өзге де ішкі құжаттарына сәйкес келтіру үшін банктің жетекшілік ететін құрылымдық бөлімшесінің қызметіне қатысты Ережелерге өзгерістер және (немесе) толықтырулар енгізу жөнінде уақтылы шаралар қабылдау.
248. Осы Ережелер Банктің Директорлар кеңесінің шешімімен бекітілген күннен бастап күшіне енеді және Банктің корпоративтік (ресми) WEB-сайтында(www.vtb-bank.kz) жарияланған күннен бастап қолданылуын бастайды
249. Осы Ережелер күшіне енген күннен бастап Банктің Директорлар кеңесінің 2022 жылғы 21 қазандағы шешімімен (№44/2022 хаттама) бекітілген Банк ВТБ (Қазақстан) Акционерлік қоғамының Еншілес ұйымында банктік және өзге де операцияларды жүргізудің жалпы шарттары туралы Ережелердің қолданылуы тоқтатылады.

250. Осы Ережелердің қағидалары мен Банктің өзге де ішкі құжаттарының арасында, оның ішінде тарифтерді белгілеу бөлігінде қайшылықтар болған жағдайда, осы Ережелердің қағидалары қолданылады.

**Бөлшек бизнес департаментінің
Директоры**

Дьяченко А.Н.