

Банк ВТБ (Қазақстан) Акционерлік қоғамы Еншілес ұйымы

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

Алматы 2022

**Мазмұны:**

1-бөлім.	Жалпы қағидалар
2-бөлім.	Негізгі терминдер және қабылданған қысқартулар
3-бөлім.	Банк ұсынатын банктік қызметтер туралы ақпаратты ашу тәртібі
4-бөлім.	Клиенттермен жұмыс істеу тәртібі және банктік қызметтерді көрсету туралы шешімді қабылдаудың шекті мерзімдері
5-бөлім.	Клиенттердің банк шоттарын ашуы, жүргізуі және жабуы бойынша жалпы талаптар
§ 1.	Сенімхат бойынша банктік шоттарды басқару
6-бөлім.	Депозиттерді қабылдаудың жалпы талаптары
§ 1.	Депозиттер бойынша сыйақы мөлшерлемелері
7-бөлім.	Банктік депозиттік сертификаттарды шығарудың жалпы шарттары
8-бөлім	Банктік қарыздарды (кредиттерді) берудің жалпы талаптары
§ 1.	Банктік қарыздар (кредиттер) бойынша сыйақы мөлшерлемелері
9-бөлім.	Төлем жасауға қабілетсіз клиенттермен жұмыс жүргізу тәртібі
10-бөлім.	Басқа банк операцияларын жүргізудің жалпы талаптары
§ 1.	Кассалық операциялар
§ 2.	Шетел валютасымен айырбастау операциялары
§ 3.	Банкаралық клиринг және төлем карточкаларымен операциялар
§ 4.	Төлемдер мен аударымдар
§ 5.	Сейфтік операциялар
§ 6.	Құжаттамалық операциялар және саудалық қаржыландыру
11-бөлім.	Банк қабылдайтын қамсыздандыруға қойылатын талаптар
12-бөлім.	Банктік операцияларды жүргізу тарифтері
13-бөлім.	Банктің банктік қызметтерді көрсету үдерісінде туындаған клиенттердің өтініштерін қарастыру тәртібі
14-бөлім.	Банк және оның клиенттерінің құқықтары мен міндеттері, олардың жауапкершілігі
15-бөлім.	Қорытынды қағидалар
1-қосымша	Заңды тұлғаларға/шаруа (фермер) қожалықтарына/жеке кәсіпкерлерге/нотариустарға/адвокаттарға/жеке сот орындаушыларына және кәсіби медиаторларға арналған тарифтер
2 Қосымша	Бөлшек бизнес бойынша операциялар жүргізуге тарифтердің шектеулі шамасы

- 3 Қосымша Банк ВТБ (Қазақстан) АҚ ЕҰ Орта және шағын бизнес субъектілері бойынша банк операцияларын жүргізуге арналған тарифтердің шекті шамасы
- 4 Қосымша Банк ВТБ (Қазақстан) АҚ ЕҰ ірі бизнес субъектілері бойынша есеп айырысу-кассалық қызмет көрсету бойынша тарифтердің шекті шамалары

**Тіркеу № 08-004/932  
2022 жылғы 21 қазан**

**Банк ВТБ (Қазақстан) АҚ ЕҰ  
Директорлар кеңесінің  
2022 жылғы 21 қазан  
шешімімен бекітілді  
№44/2022 хаттама**

- 1 өзгерістермен және  
толықтырулармен (22.12.2022 ж.  
№50/2022 ДКШ)**
- 2 өзгерістермен және  
толықтырулармен (22.02.2023 ж.  
№04/2023 ДКШ)**
- 3 өзгерістермен және  
толықтырулармен(26.05.2023 ж.  
№16/2023 ДКШ)**
- 4 өзгерістермен және  
толықтырулармен(30.06.2023 ж.  
№22/2023 ДКШ)**
- 5 өзгерістермен және  
толықтырулармен(22.12.2023 ж.  
№33/2023 ДКШ)**
- 6 өзгерістермен және  
толықтырулармен (29.12.2023 ж.  
№35/2023 ДКШ)**
- 7 өзгерістермен және  
толықтырулармен(07.03.2024 ж.  
№05/2024 ДКШ)**
- 8 өзгерістермен және  
толықтырулармен(30.04.2024 ж.  
№10/2024 ДКШ)**
- 9 өзгерістермен және  
толықтырулармен(01.10.2024 ж.  
№26/2024 ДКШ)**
- 10 өзгерістермен және  
толықтырулармен(19.11.2024 ж.  
№33/2024 ДКШ)**
- 11 өзгерістермен және  
Толықтырулармен (17.03.2025 ж.  
№03/2025 ДКШ)**
- 12 өзгерістермен және  
Толықтырулармен (02.06.2025 ж.  
№10/2025 ДКШ)**
- 13 өзгерістермен және  
Толықтырулармен (08.07.2025 ж.**

**№14/2025 ДКШ)**  
**14 өзгерістермен және**  
**Толықтырулармен (17.09.2025 ж.**  
**№19/2025 ДКШ)**  
**15 өзгерістермен және**  
**Толықтырулармен (24.10.2025 ж.**  
**№21/2025 ДКШ)**  
**16 өзгерістермен және**  
**Толықтырулармен (15.12.2025 ж.**  
**№26/2025 ДКШ)**

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

**1-бөлім. Жалпы қағидалар**

1. Осы Банк ВТБ (Қазақстан) АҚ ЕҰ-да банктік және басқа да операцияларды жүргізудің жалпы талаптары туралы Ереже (бұдан әрі – Ереже) Қазақстан Республикасы заңнамасына, оның ішінде «Қазақстан Республикасындағы банктер және банк қызметі туралы» Қазақстан Республикасының 1995 жылғы 31 тамыздағы № 2444 Заңына (бұдан әрі – «Банктер және банк қызметі туралы» Заң), Банктің Жарғысына, Банктің ішкі құжаттарына сәйкес әзірленген.
2. Осы Ереже Банктің банктік және басқа да операцияларды жүргізудің жалпы талаптары мен тәртібін белгілейді және келесі мәліметтер мен рәсімдерді қамтиды:
  - 1) қабылданатын депозиттер мен берілетін кредиттердің шекті сомалары мен мерзімдері;
  - 2) депозиттер мен кредиттер бойынша сыйақы мөлшерлемелерінің шекті шамалары;
  - 3) депозиттер мен кредиттер бойынша сыйақы төлеу талаптары;
  - 4) Банк қабылдайтын қамсыздандыруға қойылатын талаптар;
  - 5) банктік операцияларды жасау мөлшерлемелері мен тарифтерінің шекті шамалары;
  - 6) банктік қызметтерді көрсету туралы шешім қабылдаудың шекті мерзімдері;
  - 7) банктік қызметтерді көрсету барысында туындайтын клиенттердің өтінішін қарастыру тәртібі;
  - 8) Банк және оның клиенттерінің құқықтарымен міндеттері, олардың жауапкершілігі;
  - 9) Клиенттермен жұмыс жүргізу тәртібі туралы қағида;

- 10) Банктің Директорлар Кеңесі Банкпен банктік операцияларды жүргізудің жалпы шарттарына қосу қажет деп санайтын тиісті операцияларды жүргізу бойынша өзге де шарттар, талаптар және шектеулер.
3. Банк Қазақстан Республикасының Әділет министрлігімен заңды тұлға ретінде тіркелген және өз қызметін Қазақстан Республикасының Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігімен берілген банктік және өзге де операцияларды және құнды қағаздар нарығындағы қызметті жүргізу лицензиясы (әрі қарай – лицензия) негізінде жүзеге асырады.
  4. Лицензиямен көзделген банктік операцияларды жүзеге асыру кезінде Банк Қазақстан Республикасының Азаматтық кодексін, «Банктер және банк қызметі туралы» Заңды, Қазақстан Республикасының 2016 жылғы 26 шілдедегі № 11-VI «Төлемдер және төлем жүйелері туралы» Заңын, Қазақстан Республикасының 2009 жылғы 28 тамыздағы №191-IV «Қылмыстық жолмен алынған табыстарды заңдастыруға (ізін жасыруға) және лаңкестікті қаржыландыруға қарсы іс-қимыл туралы» Заңын, Қазақстан Республикасының 2003 жылғы 19 желтоқсандағы №508-II «Жарнама туралы» Заңын, Қазақстан Республикасының Ұлттық Банкі Басқармасының 2017 жылғы 28 шілдедегі № 136 «Банк қызметтерін ұсыну және банктердің, банктік операциялардың жеке түрлерін жүзеге асыратын ұйымдардың банк қызметтерін ұсыну барысында туындайтын клиенттердің өтініштерін қарау ережелерін бекіту туралы» қаулысын, Қазақстан Республикасының өзге де нормативтік құқықтық актілерін және Банкпен қызметтер көрсету және қаржы нарығында операциялар жүргізу тәртібін реттейтін Банктің ішкі құжаттарын, сондай-ақ Банк қызметіне ықпал ететін шет мемлекеттердің заңнамасын басшылыққа алады.
  5. Қазақстан Республикасы заңнамасының талаптарын, Қазақстан Республикасы Ұлтты Банкінің, Қазақстан Республикасының Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігінің ұсыныстарын, ВТБ Тобының саясатын және АҚШ Салық Қызметінің сайтында «Reporting FI under a Model 1 IGA» мәртебесімен тіркелу процедурасынан кейін туындайтын Банк міндеттемелерін орындауды қамтамасыз ету мақсатында Банк келесі жағдайларда клиенттерді (олардың өкілдерін) және бенефициарлы меншік иелерін (соның ішінде шет мемлекеттік салық резиденттілігінің болуы және клиенттің АҚШ Персонасына тиесілігі) тиісті түрде тексеруді жүзеге асырады:
    - 1) клиентпен іскерлік қатынастар орнатқанға дейін;
    - 2) қаржы мониторингіне жататын ақшамен және (немесе) өзге мүлікпен операцияларды, оның ішінде күдікті операцияларды жүзеге асыру кезінде;
    - 3) клиент (оның өкілдері), бенефициарлық меншік иесі туралы бұрын алынған деректердің дұрыстығына күмән келтіру үшін негіздер болған кезде;
    - 4) клиент (оның өкілі), бенефициарлық меншік иесі туралы деректерді жаңарту.

6. Клиент тиісті тексеру бойынша рәсімдер өткізу аясында Банк талап еткен құжаттарды, Банк нысаны бойынша саулнамалар/өтініштер/келісімдерді берген кезде, сонымен қатар оларды толық/тиісті түрде толтырмаған жағдайларда, Банк/филиал/қосымша жайдың қызметкері клиентке банктік қызмет көрсетуден бас тартады.

## **2-бөлім. Негізгі терминдер және қабылданған қысқартулар**

7. Осы Ережеде келесі терминдер мен қысқартулар пайдаланылады:
- 1) Банк акционері – ВТБ Банкі ЖАҚ (жария акционерлік қоғамы);
  - 2) банктік қызметтер – Банкпен «Банктер және банк қызметтері туралы» Заңның 30 бабымен белгіленген банктік және басқа да операцияларды жүзеге асыру;
  - 3) банктік омбудсман – қарыз алушының және банктің, банктік операциялардың жекелеген түрлерін жүзеге асыратын ұйымның заңмен қорғалатын мүдделерін және құқықтарын қанағаттандыру туралы келісімге қол жеткізу мақсатымен оның өтініші бойынша қарыз алушы - жеке тұлға арасында жасалған ипотекалық қарыз шартынан туындайтын келіспеушіліктерді реттейтін өз қызметіндегі тәуелсіз жеке тұлға, сондай-ақ «Банктер және банк қызметі туралы» Заңда көзделген жағдайларда;
  - 4) банктік депозиттік сертификат – Банкпен шығарылған, ұстаушысын шығару шарттарында белгіленген айналым мерзімі біткеннен кейін немесе өткеннен кейін номинал құнын, сондай-ақ шығару шарттарымен белгіленген мөлшерде сыйақы алу құқығын растайтын атаулы эмиссиялық емес құнды қағаз. Банктік депозиттік сертификаттың номинал құны – шығару кезінде белгіленген, пайызбен есептеп шығарылған сыйақы үстелетін депозиттік сертификат құнының ақшалай тұлғаланымы;
  - 5) бенефициарлық меншік иесі – клиент - заңды тұлғаның жарғылық капиталға қатысу үлестерінің немесе орналастырылған акцияларының 25 (жиырма бес) пайызынан (артықшылықты және қоғам сатып алған акцияларды шегергенде) астамы тікелей немесе жанама түрде тиесілі жеке тұлға; клиентке өзгеше түрде бақылауды жүзеге асыратын немесе оның мүддесінде клиент ақшамен және (немесе) өзге мүлікпен операциялар жасайтын жеке тұлға;
  - 6) салым – пайдаланғаны үшін Банк салымшыға банк салымы шартымен көзделген мөлшерде және тәртіпте сыйақы төлейтін, банк салымы шарты негізінде салымшыдан (жеке немесе заңды тұлғадан) Банкпен қабылданатын ақша;
  - 7) CRS, FATCA бойынша сұрақнама, – CRS, FATCA бойынша ережелермен белгіленген клиенттерді тиісті түрде тексеру және жіктеу мақсатында заңды тұлғаларға, жеке тұлғаларға және жеке кәсіпкерлерге арналған сұрақнамалар;
  - 8) кепілдік – заңнамалық актілерде көзделген жағдайларды қоспағанда, басқа тұлғаның (борышкердің) кредиторы алдындағы осы тұлғаның

- міндеттемелерін толық немесе ішінара орындағаны үшін борышқормен ортақтасып жауап беру міндеттемесі;
- 9) банктік қызметті ұсыну туралы шарт – Банкті клиенттің тапсырмасы бойынша банктік қызметті ұсынуға міндеттейтін шарт, ал клиент осы қызметтерді төлеуге міндеттенеді, егер басқасы шартпен көзделмеген болса. Шарттың қосымша келісімдері негізгі шарттың ажырамас бөлігі болып табылады;
  - 10) депозит – бірінші талаппен немесе қандай да бір мерзім өткеннен кейін, тікелей депозиторға алдын ала келісілген үстемемен немесе онсыз толық немесе бөліп-бөліп қайтарылуы немесе тапсырма бойынша үшінші тұлғаларға берілуі тиіс-тиіс еместігіне қарамастан, номинал түрде қайтару шартында бірінші тұлғамен (депозитормен) екінші тұлғаға – Банкке, соның ішінде Қазақстан Республикасының Ұлттық Банкіне және Ұлттық пошта операторына берілетін ақша;
  - 11) Қарыз (әрі қарай – Кредит) – Банктің уәкілетті мемлекеттік орган лицензиясы негізінде ақылылық, мерзімділік және қайтарымдылық шарттарында жеке және/немесе заңды тұлғалардың меншігіне ақша беруі;
  - 12) банк қызметін ұсыну туралы өтініш – банк өнімінің түріне қарай клиенттің банк қызметінің ұсынылу мүмкіндіктерін қарастыруға жазбаша жүгінімі, ол Банк шартының типтік талаптарына қосылуды қарастырмайды;
  - 13) қарыз алушы – Банктен кредит алған және алынған ақшаларды қайтару және алынған кредитті, соның ішінде банк қарызы шартына сәйкес кредит бойынша сыйақыларды және басқа да төлемдерді толық төлеу міндеттемелерін өзіне қабылдаған клиент;
  - 14) клиент – заңды тұлғалар, соның ішінде, банктік операциялардың жеке түрлерін жүзеге асыратын банктер мен ұйымдар, жеке тұлғалар, соның ішінде заңды тұлға білімінсіз кәсіпкерлік қызметті жүзеге асыратын тұлғалар, банк қызметтерінің тұтынушылары болып табылатын және Банк қызметтерін пайдалануға ниетті Қазақстан Республикасының резиденттері немесе бейрезиденттері;
  - 15) айырбастау – бір валютаны басқа валютаға ауыстыру операциясы;
  - 16) Байланыс Орталығы – Банктің Бөлшек бизнесі департаментінің Клиенттік қызмет көрсету басқармасы, оның құзырына телефон қоңырауы арқылы клиенттерге кеңес беру және қызмет көрсету жатады;
  - 17) Операция күні – Банкпен нұсқауларды орындауды тоқтата тұру немесе Банк клиенттерінің осындай нұсқауларды қайтарып алуы туралы нұсқауларды, өкімдерді қабылдау және өңдеу жүзеге асырылатын уақыт аралығы. Бұл ретте Банктің операция күнінің (жұмыс уақытының) ұзақтығы Банкпен өз бетінше белгіленеді және Банктің Басқарма Төрағасының немесе оның міндеттерін орындайтын тұлғаның Бұйрығымен белгіленеді;
  - 18) лаңкестікті және экстремизді қаржыландыруға байланысты ұйымдар мен тұлғалардың тізімі (әрі қарай – Экстремисттер тізімі) – Қазақстан Республикасының қылмыстық жолмен алынған табыстарды заңдастыруға

(ізін жасыруға) және лаңкестікті қаржыландыруға қарсы іс-қимыл жөніндегі заңнама талаптары негізінде Қазақстан Республикасының Қаржы мониторингі агенттігімен құрылатын, экстремисттік қызметке немесе терроризмге қатысы бар екендігі туралы мәліметтер бар ұйымдар мен жеке тұлғалардың тізімі;

- 19) ЖҚҚТҚ-пен байланысты адамдардың тізбесі – Терроризмге жаппай қырып-жою қаруын таратуды қаржыландырумен байланысты ұйымдар мен тұлғалардың тізбесі (ұйымдарды немесе жеке тұлғаларды осы Тізбеге енгізу үшін негіздер "Қылмыстық жолмен алынған кірістерді заңдастыруға (жылыстатуға) және терроризмді қаржыландыруға қарсы іс-қимыл туралы" 2009 жылғы 28 тамыздағы № 191-IV Қазақстан Республикасының Заңында белгіленген»;
- 20) Төлемдік қызмет көрсету – банк шотын пайдалана отырып, төлемдерді және (немесе) ақша аударуды қабылдау және жүзеге асыру бойынша қызметтер; банкілік шота аудару үшін қолма қол ақша, оның ішінде үшінші тұлғалардан қабылдау қызметі; ақша жөнелтуші банкілік шот ашпастан төлем жасауы үшін қолма-қол ақша қабылдау бойынша қызмет; банкілік шот ашпастан ақша аударуды жүзеге асыру бойынша қызмет; электрондық ақша шығару және өтеу бойынша қызмет; төлем карточкаларын шығару бойынша қызмет; электрондық ақша мен төлем карточкаларын өткізу (тарату) бойынша қызмет; электрондық ақшаны пайдаланы отырып, жасалған төлемдерді қабылдау және өңдеу қызметі; клиент электрондық түрде бастамалағын төлемдерді өңдеу бойынша қызмет, және банкке, банкілік операциялардың жекелеген түрлерін орындайтын ұйымдарға төлем және (немесе ) аударым жасау үшін немесе осы төлемдер бойынша ақыш қабылдау үшін қажетті ақпаратты беру бойынша қызмет;
- 21) Клиенттің өкілі – сенімхат немесе заңды тұлғаның құрылтай құжаттары негізінде клиент атынан әрекет ететін, немесе заңды тұлғаның заңды өкілі (ата-анасы, асырап алушы, қорғаншы, қамқоршы, патронаттық тәрбиелеушісі) болып табылатын клиенттің уәкілетті тұлғасы;
- 22) АҚШ тұлғасы – Америка құрама штаттарында немесе Америка құрама штаттарының (бұдан әрі – АҚШ) немесе штаттарының бірінің заңдарына сәйкес тіркелген серіктестік немесе корпорация; немесе траст, егер: 1) ол АҚШ соттарында сотталатын болса 2) осы трасттың барлық негізгі шешімдерін немесе АҚШ Салық кодексімен көзделген корпорацияларды қоспағанда АҚШ азаматы немесе резиденті болған қайтыс болып кеткентұлғаның мүлігін бақылауға өкілеттігі бар бір немесе одан көп АҚШ тұлғасы;
- 23) FATCA, CRS жөніндегі Қағидалар – Банк ВТБ (Қазақстан) акционерлік қоғамының еншілес ұйымының "Шетелдік шоттарға салық салу туралы" АҚШ Заңының (FATCA) ережелерін сақтауы шеңберінде жеке тұлғалардың клиенттері мен жеке кәсіпкерлерге кешенді тексеру жүргізу Қағидалары, Банк ВТБ (Қазақстан) акционерлік қоғамы еншілес ұйымының "Шетелдік шоттарға салық салу туралы" АҚШ Заңының

(FATCA) ережелерін сақтауы шеңберінде заңды тұлғалардың клиенттеріне кешенді тексеру жүргізу Қағидалары және Банк ВТБ (Қазақстан) акционерлік қоғамы еншілес ұйымының "Шетелдік шоттарға салық салу туралы" АҚШ Заңының (FATCA) ережелерін сақтауы шеңберінде айқын қаржы институттарын (Prima Facie FFI) анықтау мақсатында клиенттер мен контрагенттерге кешенді тексеру жүргізу қағидалары, "Есептіліктің жалпы стандарттары (Common Reporting Standard)" (бұдан әрі – CRS) туралы заңнаманың талаптарына сәйкестік жөніндегі іс-шараларды іске асыру мақсатында әзірленген Банктің өзге де ішкі құжаттары;

24) Тарифтердің шекті шамалары –

- а) осы Ережемен көзделген банктік операцияларды жүргізу мөлшерлемелері мен тарифтері;
- б) соның шегінде Банк Басқармасы/уәкілетті орган, тұлғалар негізгі және жеке тарифтер мөлшерін бекіту, жеңілдікті тарифтерді пайдалану туралы шешімдер қабылдайтын осы Ережеде көзделген, Банк үшін тиімді банк операцияларын жүргізу/көрсетілетін қызметтер тарифтерінің ең аз және ең көп шамалары;
- в) стандарттық/жаппай/жоғарғы (шағын және орта бизнес) қосымша сегмент клиенттері үшін тарифтердің шекті шамалары осы Ереженің 3-Қосымшасына сәйкес, есептік-кассалық қызмет көрсету бойынша белгіленген және кредиттік және құпия құжаттамалар бойынша қолданылмайды;

25) ҚБҚЖ-клиенттерге электрондық банктік қызметтер кешенін ұсыну үшін қашықтықтан банктік қызмет көрсету жүйесі, ол клиенттерге банктің бас кеңсесінде және/немесе филиалында ашылған өзінің банктік шоттары бойынша банктік операцияларды жедел жасауға, сондай-ақ ақшаның қалдықтары және/немесе қозғалысы, жүзеге асырылған төлемдер және/немесе ақша аударымдары туралы ақпарат алуға мүмкіндік береді осы шоттар бойынша және клиенттің сұранысы бойынша басқа ақпаратты ұсынуға арналған қашықтықтан банктік қызмет көрсету жүйесі. Электрондық банктік қызметтер көрсетілетін байланыс арнасына байланысты ҚБҚЖ баламалы арналармен ұсынылған: Интернет-банк/Мобильді банк, Интернет-Банкинг/Мобильді банкинг және ақпараттық-төлем терминалы, сондай-ақ Банктің "VTB.kz" интернет-ресурсы;

26) Банктің тоқтатым-парақтары – Қазақстан Республикасы Қаржы министрлігінің Мемлекеттік табыстар комитетімен берілетін, жалған кәсіпкерлік қызметті жүзеге асыру қаупінің дәрежесі жоғары адамдар тізімін, Қазақстан Республикасының Қаржы мониторингі агенттігімен берілетін екінші деңгейлі банктер үшін тәуекелді тұлғалар тізімін, Банк Акционерімен құрылатын, АҚШ Қазынашылық департаментінің Шетелдік активтерді басқару басқармасының (OFAC), Еуропалық одақтың және Біріккен Ұлттар ұйымының, өзге де шет мемлекеттердің санкциялары

- қолданылатын тұлғалар тізімін, сондай-ақ Банкпен және корреспондент-банктермен құрылатын өзге де тізімдерді қамтиды;
- 27) тариф – мөлшері осы Ережеде көзделген және/немесе Банк Басқармасының/уәкілетті органның шешімімен Банктің Директорлар Кеңесі бекіткен банк операцияларын жүргізуге арналған тарифтердің ең төменгі және ең жоғары шамалары шеңберінде бекітілетін белгілі бір банк операцияларының және қызметтердің құны;
- 28) типтік шарт – Банктің уәкілетті органымен бекітілген, банктік қызметтерді көрсету және клиентке банктік өнімдерді ұсыну талаптарын, Банк пен клиенттің құқықтары мен міндеттерін және басқа да талаптарды қамтитын шарт нысаны;
- 29) уәкілетті мемлекеттік орган – қаржы нарығын және қаржылық ұйымдарды реттеу мен қадағалау жөніндегі мемлекеттік орган;
- 30) Банктің уәкілетті органы – құрылымы, функциялары және өкілеттіктері Банктің ішкі құжаттарымен бекітілген банк қызметінің белгілі бір түрін реттеу жөніндегі тапсырылған өкілеттіктеріне ие Банктің тұрақты әрекет ететін алқалы жұмыс органы;
- 31) Банктің уәкілетті тұлғалары – Банктің ішкі құжаттарына сәйкес Банк тарифтерін белгілеу бойынша табысталған уәкілеттіктерге ие Банк қызметкерлері;
- 32) Банктің өтінімдер жөніндегі уәкілетті тұлғасы - жеке тұлғаларды және заңды тұлғалардың өкілдерін жеке қабылдауға өкілеттігі бар Банк тұлғасы;
- 33) филиал – Банкпен берілген өкілеттілік аясында әрекет ететін Банк атынан және соның мүддесінде банк қызметін жүзеге асыратын, Банктің тұрған жеріненты сорналасқан, сонымен қатар қосымша жайлары бар, заңды тұлға болып табылмайтын Банктің оқшауланған бөлімшесі;
- 34) электрондық банктік қызметтер – Банктің клиентінің электрондық төлем қызметтерін және ақпараттық банктік қызметтерді алу үшін ҚДБҚ арқылы өзінің банктік шоттарына қол жеткізуіне байланысты көрсетілетін қызметтер, сондай-ақ клиент-жеке тұлғаның онлайн кредит және осыған байланысты өзге де банк операцияларын/көрсетілетін қызметтерді Банктің «VTB.kz» интернет-ресурсы арқылы алуына байланысты көрсетілетін қызметтер;
- 35) SMS-код – ҚР заңнамасына сәйкес құжатты электрондық түрде растау (қол қою) үшін бір ғана аутентификация сеансы үшін жарамды бір реттік пароль.

### **3-бөлім. Банк ұсынатын банктік қызметтер туралы ақпаратты ашу тәртібі**

8. Осы Ережеде белгіленген банктік және басқа да операцияларды жүргізудің жалпы талаптары ашық ақпарат болып табылады және коммерциялық немесе банктік құпия бола алмайды.
9. Осы Ереже Банктің корпоративтік (ресми) WEB-сайтында ([www.vtb-bank.kz](http://www.vtb-bank.kz)) орналастырылады және банктік қызметті алу мақсатымен Банкке келген кезде клиенттің алғашқы талабы бойынша ұсынылады. Банктік

операциялар мен қызметтерді жүргізу талаптары туралы қосымша ақпаратты алу үшін клиенттер сондай-ақ Байланыс Орталығына (анықтама телефондары: 5050 – ұялы телефоннан тегін, + 7 (727) 330-50-50) және Банктің клиенттеріне қызмет көрсететін және кеңес беретін Банктің басқа да құрылымдық бөлімшелеріне хабарласа алады.

10. Бас кеңседе және филиалдарда (олардың қосымша үй-жайларында) шолуға және танысуға қолжетімді жерлерде, Банктің WEB-сайтында ([www.vtb-bank.kz](http://www.vtb-bank.kz)) қолданыстағы мөлшерлемелер мен тарифтер бекіту және өзгертулер және/немесе толықтырулар енгізу күні туралы мәліметтер, ішкі құжат нөмірі және оларды бекіткен (қабылдаған) Банктің уәкілетті органы көрсетілген банк қызметтерінің мөлшерлемелері мен тарифтері туралы өзекті ақпарат жарияланады.
11. Тарифтер өзгертілген және/немесе толықтырылған жағдайда, Банк шолуға және танысуға қолжетімді жерлерде хабарлама ілу арқылы, және/немесе Банктің корпоративтік (ресми) WEB-сайтында ([www.vtb-bank.kz](http://www.vtb-bank.kz)) Қазақстан Республикасының заңнамасына және/немесе Банк пен клиент арасында жасалған тиісті шартқа сәйкес тиісті ақпаратты жариялау арқылы клиенттерді хабардар етеді.

Бұл ретте Банк көрсетілетін Ақылы қызметтер бойынша комиссияны Банк пен клиент арасында шарт жасалған күні белгіленген ұлғаю жағына біржақты тәртіпте өзгертуге құқығы жоқ:

- 1) Банктік қызмет көрсету шарты/төлем қызметтерін көрсету шарты – Банк араларындағы шартпен көзделген тәртіпте және мерзімде клиентті комиссиялардың өзгергені туралы хабардар ететін халықаралық төлемдерді және (немесе) ақша аударымдарын жүзеге асыру кезінде өндіріп алынатын комиссияларды қоспағанда, көрсетілетін Төлем қызметтері бойынша комиссиялар;
  - 2) банк қарызы шарты – комиссияларды және қарыздарға қызмет көрсету бойынша өзге де төлемдерді есептеу мөлшері мен тәртібі.
12. Егер Банкте ҚР/шет мемлекеттер заңнамасымен, халықаралық санкциялармен / Төраға бұйрығымен/ өкімімен/Басқарма шешімдерімен және т.б. белгіленген шектеулер болмаса, Банк уәкілетті мемлекеттік орган лицензиясы негізінде келесі банктік операцияларды (ұлттық және/немесе шетелдік валютада) жүзеге асырады:
    - 1) банк шоттарын ашу және жүргізу, жеке тұлғалардың депозиттерін қабылдау;
    - 2) банк шоттарын ашу және жүргізу, заңды тұлғалардың депозиттерін қабылдау;
    - 3) банктік операциялардың жекелеген түрлерін жүзеге асыратын банктер мен ұйымдардың корреспонденттік шоттарын ашу және жүргізу;

- 4) жеке және заңды тұлғалардың сол тұлғаға тиесілі тазартылған қымбат бағалы металдар мен қымбат бағалы металдан жасалған монеталардың нақты мөлшері көрсетілетін металл шоттарын ашу және жүргізу;
  - 5) кассалық операциялар (қолма-қол ақша қабылдау және беру, оларды ұсатумен, ауыстырумен, қайта есептеумен, сұрыптаумен, ораумен және сақтаумен қоса);
  - 6) аудару операциялары (жеке және заңды тұлғалардың төлемдер мен ақша аудару бойынша тапсырмаларын орындау);
  - 7) есеп жүргізу операциялары (жеке және заңды тұлғалардың вексельдерін және өзге қарыздық міндеттемелерін (есепке алу (дисконт));
  - 8) банктік қарыз операциялары (төлемділік, мерзімділік және қайтарымдылық талаптарымен ақшалай түрде кредиттер беру);
  - 9) шетелдік валютамен айырбастау операциялары, оның ішінде қолма-қол ақшалай шетелдік валютамен айырбастау операциялары;
  - 10) төлем құжаттарын инкассоға қабылдау (векселдерден өзге);
  - 11) аккредитив ашу (шығару) және растау және ол бойынша міндеттемелерді орындау;
  - 12) ақшалай түрде орындауды қарастыратын банктік кепілдік беру;
  - 13) ақшалай түрде орындауды қарастыратын үшінші тұлғалар үшін банктік кепілдеме және басқа міндеттемелер беру.
13. Банк, осы Ереженің 12-тармағымен көзделген банктік операциялардан бөлек, сейфтік операцияларды (құжаттамалық нысанда шығарылған құнды қағаздарды, клиенттердің құжаттары мен құндылықтарын сақтау, соның ішінде сейф жәшіктерін, шкафтарды және үй-жайларды жалға беру қызметтері), өз құнды қағаздарын шығаруды (акцияларды қоспағанда), брокерлік-дилерлік қызметті, төлем карточкаларын пайдалану операцияларын, және уәкілетті мемлекеттік орган лицензиясына және/немесе Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес өзге де операцияларды және қызмет түрлерін жүзеге асыруға құқылы.
14. Банктік қызметтерді ұсынған кезде Банк және клиент арасындағы қарым-қатынас шарт негізінде жүзеге асырылады, егер басқасы Қазақстан Республикасы заңнамасымен көзделмеген болса, оның ішінде типтік шартқа қосылу жолымен. Банк және клиент арасында жасалатын шарт Қазақстан Республикасы заңнамасымен белгіленген шарттарға арналған тиісті түрдегі міндетті талаптарды және тараптардың келісімі бойынша анықталған талаптарды қамтиды.
15. Қазақстан Республикасының резиденттері емес болып келетін клиенттер банктік операцияларды жүргізген кезде (мәмілелерді жасағанда), Банк және клиент Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасын, сонымен қатар жалпы қабылданған (бірегейлендірілген) халықаралық ережелерді және әдеттерді, Қазақстан Республикасы ратификациялаған халықаралық шарттардың қағидаларын басшылыққа алады.

16. Банкпен ерекше қатынастармен байланысты тұлғамен мәміле тек Банктің Директорлар кеңесінің шешімі бойынша жүзеге асырылады, осындай мәмілелердің типтік талаптарын Банктің Директорлар кеңесі бекіткен жағдайларды қоспағанда. Банкпен ерекше қатынастармен байланысты тұлғаларға (да) ұсынылған (орналастырылған) активтерге қатысты талап ету құқығынан бас тарту артынша Банктің Акционерін хабарландырумен жүзеге асырылады.
17. Банкпен ерекше қатынастармен байланысты тұлғаларға Банк жеңілдік бермейді, атап айтқанда:
  - 1) Банкпен ерекше қатынастармен байланысты тұлғамен немесе табиғаты, мақсаты, ерекшелігі бойынша оның мүддесінде Банкпен ерекше қатынастармен байланысты емес тұлғалармен мәміле жасамайтын боларындай мәміле жасамайды;
  - 2) Банктік операцияларды/қызметтерді орындағаны үшін сыйақы алмайды немесе басқа тұлғалардан талап етілетіннен төмен қамсыздандыруды қабылдамайды.
18. Банкпен ерекше қатынастармен байланысты тұлғаға жеңілдетілген шарттарды ұсыну, Банкпен ерекше қатынастармен байланысты тұлғамен немесе оның мүддесінде мәміле жасауды білдіреді, оның табиғаты, мақсаты, ерекшеліктері және тәуекелі бойынша Банк өзімен ерекше қатынастармен байланысты емес тұлғамен жасамас еді, атап айтқанда:
  - 1) сыйақы өндіру және банктік операцияны орындағаны үшін төлем, үшінші тұлғаларға ұсынылатын шарттар бойынша мөлшерден төмен;
  - 2) Банкпен үшінші тұлғалармен ұсынылатын шарттарға қарағанда онымен жоғары ерекше қатынаспен байланысты тұлғадан тартылған салымдар мен өзге де қаражаттар бойынша сыйақы төлеу;
  - 3) үшінші тұлғалармен ұқсас операциялар бойынша талап етілгеннен төмен мөлшерде кепілдіктерді, кепілдемелерді, кепілгерліктерді немесе міндеттемелерді орындауды қамтамасыз етудің өзге де тәсілдерін қабылдау;
  - 4) банк операциялары үшін сыйақы алу, негізгі борышты және (немесе) өзге де төлемдерді өтеу бойынша мерзімін ұзарту үшінші тұлғалармен жасалатын ұқсас операциялар бойынша қарағанда көп;
  - 5) құны Банктің меншікті капиталының 10 (он) пайызынан асатын заңды тұлғалардың акцияларын немесе жарғылық капиталына қатысу үлестерін сатып алу жөніндегі мәмілелерді немесе мәмілелер жиынтығын қоспағанда, мәміле немесе мәмілелер жиынтығы бойынша құны Банктің меншікті капиталының 0,1 (нөл бүтін оннан бір) пайызынан асатын мәміле және (немесе) мәмілелер жиынтығы бойынша үшінші тұлғаларға, осындай сатып алынатын мүлікті және (немесе) қызметтерді төлеуге қарағанда, жоғары баға бойынша Банкпен ерекше қатынастармен байланысты тұлғаға сатып алынатын мүлікті және (немесе) қызметтердің ақысын төлеу;

- 6) Банкпен ерекше қатынастармен байланысты тұлғаға осындай мүлікті үшінші тұлғаларға сатудан төмен құны бойынша немесе нарықтық құнынан төмен құны бойынша мүлікті сату;
  - 7) Банкпен ерекше қатынастармен байланысты тұлғаға бағалы қағаздарды, осындай бағалы қағаздарды үшінші тұлғаларға сатқаннан төмен құны бойынша немесе нарықтық құнынан төмен құны бойынша сату;
  - 8) дәлелді пайымдауды пайдалану жолымен, уәкілетті орган жеңілдікті шарттармен жасалған мәмілелерге бұрын жатқызған мәмілелерді жасау. Мәмілелерді жеңілдік шарттары бар мәмілелерге жатқызудың қосымша критерийлері уәкілетті мемлекеттік органның нормативтік құқықтық актісімен белгіленеді.
19. Құны Банктің мәміле жасау туралы шешім қабылдаған күнгі Банктің меншікті капиталының 10 (он) пайызынан асатын заңды тұлғалардың акцияларын немесе жарғылық капиталына қатысу үлестерін сатып алу жөніндегі мәмілені қоспағанда, құны Банктің мәміле жасау туралы шешім қабылдаған күнгі Банктің меншікті капиталының 0,02 (нөл бүтін жүзден екі) пайызынан асатын мәмілеге Банк қандай да бір тұлғамен кіре алмайды және ол келесі салдарларға әкеледі:
- 1) Банкпен ерекше қатынастармен байланысты тұлғалар алдында міндеттемелерді төлеу;
  - 2) Банкпен ерекше қатынастармен байланысты тұлғадан қандай да бір мүлікті сатып алу;
  - 3) Банк меншігіндегі бағалы қағаздарды қоспағанда, Банкпен ерекше қатынастармен байланысты тұлғамен айналысқа шығарылған бағалы қағаздарды сатып алу.
20. Банк оффшорлық аймақтарда тіркелген тұлғаларға қарыздар (кредиттер) бермейді, олардың тізілімі уәкілетті мемлекеттік орган белгілейді.
21. Келесі жағдайларда Банк жеке және заңды тұлғамен іскерлік қатынасты орнатудан бас тартуға міндетті:
- 1) іскерлік қатынас орнататын ақшамен және (немесе) басқа мүлікпен операциялар жүргізетін жеке немесе заңды тұлғаны (оның өкілін, бенефициарлық меншік иесін) сәйкестендіру үшін қажет мәліметтерді тіркеу мүмкін болмаса;
  - 2) іскерлік қатынастардың болжамдалған мақсаттары мен сипатын анықтау мүмкіндігі болмаса;
  - 3) бенефициарлық меншік иесін анықтау және оны сәйкестендіру үшін қажетті мәліметтерді белгілеу мүмкіндігі болмаса;
  - 4) сәйкестендіру үшін қажет құжаттарды бермеген құпия иеленушіге, яғни жеке немесе заңды тұлғаға банктік шотты (салымды) ашу туралы өтінішпен жүгінгенде;
  - 5) іскерлік қатынастарды қашықтан орнату жағдайын қоспағанда, банк шотын (салымын) ашатын жеке тұлғаға оның жеке қатысуынсыз, не оның

өкіліне Банктің жаңа клиенттермен қашықтан іскерлік қатынастар орнату туралы шешімдерді қабылдау жағдайында.

Іскерлік қатынастарды орнату қылмыстық жолмен алынған кірістерді жылыстату тәуекелінің дәрежесін және клиенттің түрі бойынша терроризмді қаржыландыруды, елдік (географиялық) тәуекелді, көрсетілетін қызметтің (өнімнің) тәуекелін және (немесе) оны ұсыну тәсілін ескере отырып, Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген талаптарға сәйкес келетін клиенттермен ғана қашықтықтан жүзеге асырылады.

22. Банк келесі жағдайларда жеке немесе заңды тұлғаға іскерлік қатынастарды орнатудан, ақшамен және / немесе өзге мүлікпен операцияларды өткізуден бас тартуға, клиент тапсырмаларын орындамауға, сондай-ақ клиентпен іскерлік қатынастарды тоқтатуға құқылы:
- 1) іскерлік қатынастар клиентпен қылмыстық жолмен алынған кірістерді заңдастыру (ізін жасыру) және терроризмді қаржыландыру мақсатында қолданылатыны туралы күдіктер болса;
  - 2) Банк клиенттің тапсырмасын орындағанда Банктің ішкі құжаттарымен, Қазақстан Республикасы заңнамасымен, халықаралық актілерімен, сонымен қатар осындай операция қатысушысының бірі уақытша жүрген елдің заңдарымен қылмыстық жолмен алынған кірістерді заңдастыруға (жылыстатуға) және терроризмді қаржыландыруға қарсы іс-қимыл сияқты белгіленетін алаяқтықпен, қару-жарақ сатумен және басқа әдеттен тыс операциялармен байланысты күмәнді операцияларға тартылатын болса;
  - 3) клиенттің, оның құрылтайшыларының, бенефициарлық меншік иелерінің, өкілдерінің, лауазымды тұлғалардың сәйкестендіру деректерінің экстремистер тізбесіндегі және ЖҚҚТҚ-пен байланысты Тұлғалар тізбесіндегі деректермен сәйкес келуі, клиентте операция бойынша алушылардың, шарт бойынша тараптардың, экстремистер тізбесіне және ЖҚҚТҚ-пен байланысты Тұлғалар тізбесіне енгізілген операцияға қатысушылардың болуы;
  - 4) жеке немесе заңды тұлғалардың, оның құрылтайшыларының, бенефициарлық меншік иесінің, өкілдерінің, лауазымды тұлғаларының сәйкестендіру деректерінің Банктің Стоп-парақтардағы деректерге сәйкес келуі, клиенттің Банктің Стоп-парақтарына енгізілген операция бойынша алушылары, шарт бойынша тараптары, операция қатысушылары болса;
  - 5) клиент шотына қолма-қол ақшасыз жолмен түскен ақшаны есепке алу бойынша операцияны қоспағанда, операцияны жүзеге асыратын тұлға және төлемді/аударымды алушы туралы мәліметтерді тіркеу үшін қажет құжаттары берілмеген операцияны жүргізу туралы өкімді орындаудан бас тартса;
  - 6) Банк іскерлік қатынастарды қашықтықтан орнатуға құқылы тұлғалар үшін клиенттің Қазақстан Республикасының заңнамасында айқындалған талаптарға сәйкес келмеуі;
  - 7) Қазақстан Республикасының заңнамасында айқындалған іскерлік қатынастарды қашықтықтан белгілеу шарттарын орындамау;

- 8) Қазақстан Республикасының 2017 жылғы 25 желтоқсандағы «Салықтар және бюджетке салынатын басқа да міндетті төлемдер туралы» Кодексімен (әрі қарай – Салық кодексі), Қазақстан Республикасының 2009 жылғы 28 тамыздағы № 191-IV «Қылмыстық жолмен алынған табыстарды заңсыздандыруға (ізін жасыруға) және лаңкестікті қаржыландыруға қарсы іс-қимыл туралы» Заңымен, Қазақстан Республикасының 2016 жылғы 26 шілдедегі № 11-VI «Төлемдер және төлем жүйелері туралы» Заңымен (әрі қарай – Төлемдер туралы заң), банк қызметтерін көрсету шартымен немесе өзге де тиісті шартпен көзделген өзге де негіздер бойынша.
23. Банк келесі жағдайларда операциялар өткізуде жеке немесе заңды тұлғаларға бас тартуға міндетті:
- 1) іскерлік қатынас орнататын ақшамен және (немесе) басқа мүлікпен операциялар жүргізетін жеке немесе заңды тұлғаны (оның өкілін, бенефициарлық меншік иесін) сәйкестендіру үшін қажет мәліметтерді тіркеу мүмкін болмаса;
  - 2) іскерлік қатынастардың болжамдалған мақсаттары мен сипатын анықтау мүмкіндігі болмаса;
  - 3) бенефициарлық меншік иесін анықтау және оны сәйкестендіру үшін қажетті мәліметтерді белгілеу мүмкіндігі болмаса;
  - 4) клиент (оның өкілі), бенефициар меншік иесі туралы мәліметтердің дұрыстығын тексеру және жаңарту мүмкіндігі болмаса.
24. Банк жеке немесе заңды тұлғаға банктік қарыздарды қоспағанда, банктік қызметтерді/өнімдерді ұсынудан бас тарту себебін ашпауға құқылы, егер мәліметтер мен ақпарат коммерциялық құндылықты қамтитын және үшінші тұлғаларға белгісіз болғандығынан Банктің қызметтік құпиясы болып табылатын болса.
25. Банктің корпоративтік клиенттеріне (заңды тұлғалар/жеке кәсіпкерлер/жеке практикамен айналысатын тұлғалар) банктік шотты қашықтан ашуды, онлайн кредит беруді және жеке-клиенттерге банктік шот ашуды қоспағанда, Банк жаңа клиенттермен қашықтықтан іскерлік қатынастар орнатуды жүзеге асырмайды.
26. Банк жаңа корпоративті клиенттермен іскерлік қатынастарды қашықтықтан орната алады. Банкпен Іскерлік қатынастар орнату және Банк қызметтерін алу үшін клиент қашықтықтан Банктің WEB-сайты ([www.vtb-bank.kz](http://www.vtb-bank.kz)), Банк Серіктестерінің порталы арқылы өтініш беру арқылы банкке жүгіне алады. Іскерлік қатынастарды орнату және Банктің қызметтерін қашықтықтан ұсыну Банктің WEB-сайты, банк серіктестерінің порталы арқылы техникалық іске асырылғаннан және Банктің WEB-сайтында көрсетілетін қызмет туралы тиісті ақпарат көрсетілгеннен кейін жүзеге асырылады. Банктің корпоративтік клиенттеріне қашықтан ағымдағы шот ашу қызметі Банкке клиенттің заңды тұлғаны мемлекеттік тіркеуге өтініш беру сәтінде «Еgov» Қазақстан Республикасының электрондық үкіметінің вэб-порталы арқылы берілген ағымдағы шот ашу өтініші негізінде немесе Банкке Банктің WEB-сайты

арқылы немесе Банктің қашықтан банк қызметін көрсету жүйесі арқылы берілген ағымдағы шот ашу өтініші негізінде ұсынылады.

27. Қашықтықтан жаңа корпоративтік клиенттерге ағымдағы шотты ашу үшін міндетті шарттар болып табылады:

- 1) клиенттің қашықтықтан қол жеткізу жүйесіне өзінің жеке немесе бизнес-сәйкестендіру нөмірін енгізуі;
- 2) Клиентті сәйкестендіру, оның ішінде Қазақстан Республикасы электрондық үкіметінің "Egov" веб-порталы арқылы клиентті сәйкестендіру және клиентті аутентификациялау;
- 3) клиент бойынша оның сәйкестендірілгенін растайтын және "Қылмыстық жолмен алынған кірістерді заңдастыруға (жылыстатуға) және терроризмді қаржыландыруға қарсы іс-қимыл туралы" 2009 жылғы 28 тамыздағы № 191-IV Қазақстан Республикасы Заңының 5-бабы 3-тармағының 1), 2), 2-1) және тармақшаларында көзделген мәліметтерді тіркеу.

Банк Клиентті сәйкестендіруді және аутентификациялауды Қазақстан Республикасы заңнамасының талаптарына және Банктің ішкі құжаттарының талаптарына сәйкес жүзеге асырады. Клиент (оның өкілі) және бенефициарлық меншік иесі туралы мәліметтердің анықтығын тексеруді банк "Қылмыстық жолмен алынған кірістерді заңдастыруға (жылыстатуға) және терроризмді қаржыландыруға қарсы іс-қимыл туралы" 2009 жылғы 28 тамыздағы № 191-IV Қазақстан Республикасы Заңының 5-бабы 3-тармағы б) тармақшасының талабына сәйкес қашықтықтан жүзеге асырады.

27-1. Клиенттер-жеке тұлғалардың кредит алуға онлайн өтінім беруі үшін міндетті шарттар:

- 1) клиенттің «VTB.kz» интернет-ресурсында жеке сәйкестендіру нөмірі және тегі, аты және әкесінің аты (бар болған жағдайда) және сұратылатын кредит шарттарын енгізу;
- 2) Қазақстан Республикасының аккредиттелген куәландырушы орталығы берген клиенттің электрондық цифрлық қолтаңбасын пайдалану және клиент өтінімде көрсеткен телефон нөміріне Банк жіберген біржолғы SMS-кодты пайдалану арқылы екі факторлы аутентификация өту арқылы өтінім бойынша құжаттарды электрондық түрде растау (қол қою);
- 3) мемлекеттік деректер базасымен салыстыру арқылы клиентті биометриялық сәйкестендіру және клиенттің жеке басын растау құралдарымен сәйкестендіру және аутентификациялау;
- 4) «Қылмыстық жолмен алынған кірістерді заңдастыруға (жылыстатуға) және терроризмді қаржыландыруға қарсы іс-қимыл туралы» Қазақстан Республикасының 2009 жылғы 28 тамыздағы № 191-IV Заңының 5-бабы 3-тармағының 1) және 4) тармақшаларында көзделген клиент бойынша мәліметтерді тіркеу.

27-2.«VTB.kz» интернет-ресурсында банктік қызмет көрсету шеңберінде Банкпен онлайн кредит беру мақұлданған жағдайда, Банк клиенттерге-жеке тұлғаларға келесідей қызметтерді қоса алғанда және олармен шектелмей ұсынады:

- 1) сәйкестендіруден, аутентификациядан верификациядан өткеннен немесе клиент оның логині мен құпиясөзін ұсынғаннан кейін клиенттің жеке кабинетіне қол жеткізуі;
- 2) тұтынушылық мақсаттарға онлайн кредит алу;
- 3) онлайн кредит беру шеңберінде қашықтықтан тәсілмен ағымдағы шот ашу;
- 4) клиенттің жеке кабинеті арқылы онлайн кредитпен байланысты ресімделген электрондық құжаттарға қол жеткізу: банктік қарыз шарты, қарызды өтеу кестесі және қарыз алушы-жеке тұлғаның жадынамасы;
- 5) клиенттің жеке кабинетінде Банкте ашылған клиенттің ағымдағы шоты бойынша ақша қалдығын көруге қол жеткізу.

28. Банк электрондық банктік қызметтерді дербес компьютерлер, телефондар, Интернет және Қазақстан Республикасы заңнамасына қайшы келмейтін басқа тәсілдер арқылы байланыс арналары бойынша қашықтықтан ұсына алады. Банк электрондық банктік қызметтерді ұсынғанда/клиент қабылдағанда қауіпсіздікті қамтамасыз ету, клиенттердің өтініштерін қарастыру тәртібі және құпиялылық Банктің ішкі құжаттарымен анықталады. Банк электрондық банктік қызметтерді ұсынған (жүргізгені) үшін барлық сыйақыларды төлеу және соларға электрондық банктік қызметтерді көрсету бойынша талаптарды қамтитын электрондық банктік қызмет көрсету туралы шартпен немесе банктік қызметтерді ұсыну туралы шартпен белгіленген тәсіл (дер) (Интернет немесе телефонды, дербес компьютерді немес басқа құралдарды пайдаланумен басқа байланыс арналары арқылы) арқылы қол жеткізу Банк клиенттерімен Банктің қолданыстағы тарифтерімен жүзеге асырылады. Электрондық банктік қызметтерді ұсыну тәсілдерінің жаңартулары (өзгерістері) туралы және оған қол жеткізу ақпарат, жаңа нұсқаларды жасауды қоса алғанда, электрондық банктік қызметтерді көрсету бойынша талаптарды қамтитын электрондық банктік қызмет көрсету туралы шартпен немесе банктік қызметтерді ұсыну туралы шарттың талаптарына сәйкес орналастырылады. Электрондық банктік қызметтерді ұсыну тәртібі Банктің уәкілетті органымен бекітілген Банктің WEB-сайтында ([www.vtb-bank.kz](http://www.vtb-bank.kz)) орналастырылған Банктің тиісті ішкі құжаттарымен реттеледі.

29. Банк клиенттің ақшасына рұқсатсыз қолжеткізуден қорғау және алаяқтық операцияларды болдырмау мақсатында қашықтықтан банктік қызмет көрсету жүйесін пайдаланумен жүзеге асырылатын операциялар сомаларына шектеулер мен лимиттер орнатуға құқылы. Көрсетілген шектеулер мен лимиттер шамасы, сонымен қатар оларды белгілеу талаптары мен тәртібі Банкпен өз бетінше белгіленеді. Сонымен бірге Банк клиентті осындай шектеулер/лимиттер белгіленгені туралы <https://online.vtb-bank.kz>, <https://ibank.vtb-bank.kz> адрестері бойынша Банктің WEB-сайтында тиісті ақпаратты орналастыру арқылы ақпараттандырады.

#### **4-бөлім. Клиенттермен жұмыс істеу тәртібі және банктік қызметтерді көрсету туралы шешімді қабылдаудың шекті мерзімдері**

30. Банк клиентке банктік қызметтерді ұсынғанда<sup>1</sup>:

- 1) Банктік қызметті ұсыну туралы шартты жасағанға дейін клиентке келесі ақпаратты береді:
  - а) мөлшерлемелер және тарифтер, банктік қызметті ұсыну туралы өтініш бойынша шешім қабылдау мерзімдері туралы ақпаратты (клиенттің өтініш беру қажеттілігі болған жағдайда);
  - б) банктік қызметті ұсыну талаптары туралы ақпаратты және банктік қызметті ұсыну туралы шарт жасау үшін қажетті құжаттар тізілімі;
  - в) банктік қызметті ұсыну туралы шарт бойынша міндеттемелерді орындамаған жағдайда клиенттің жауапкершілігі және туындауы ықтимал тәуекелдер туралы ақпаратты;
  - г) клиентте туындаған мәселелер бойынша кеңес беру;
  - д) клиенттің қалауы бойынша – тиісті банктік қызметті ұсыну туралы шарттың типтік нысанының көшірмесін;
  - е) қосымша қаржылық қызмет алу шартымен банк қызметін беру туралы және қосымша қаржылық қызмет алуға байланысты клиентпен жасалатын өзге де шарттар туралы ақпаратты, соның ішінде қосымша шығындардың бар екені туралы мәліметтерді;
  - ж) клиенттің қосымша қаржылық қызмет алу шартымен немесе қосымша қаржылық қызметсіз банк қызметін (кепілсіз тұтынушылық қарыз) алуға келісуі мүмкіндігі туралы ақпаратты.
- 2) осы Ереженің 36-38 тармақтарымен белгіленген мерзімдерде клиенттің банктік қызметті ұсыну туралы өтінішін қарастырады (клиенттің өтініш беру қажеттілігі болған жағдайда);
- 3) банктік қызмет көрсету туралы шарт жасағанға дейін, клиентке оның талаптарымен танысу үшін қажетті уақыт береді;
- 4) клиентті ол пайдаланатын банктік қызмет бойынша даулы жағдай туындағанда Банкке, банктік омбудсманға (ипотекалық қарыздар бойынша), уәкілетті мемлекеттік органға немесе сотқа жүгіну құқығы туралы ақпараттандырады. Осы мақсаттарда клиентке орналасқан жері, Банктің пошталық және электрондық адресі (интернет-ресурста), банктік омбудсман және уәкілетті мемлекеттік орган туралы ақпарат береді;
- 5) клиент берген ақпараттың құпиялылығын қамтамасыз етеді.

31. Банк салымы шарты жасалғанға дейін, банк осы Ереженің 30-тармағы 1) тармақшасымен көзделген мәліметтер мен құжаттардан бөлек, клиентке ауызша түрде клиентке банк салымдары бойынша келесі ақпаратты береді:

- 1) салым (депозит) түрі (талап етілетін, мерзімді, шартты жинақтаушы):

---

<sup>1</sup> Ереженің 30-тармағы 1) тармақшасының е) және ж) тармақшалары 2022 жылдың 1 қазанынан бастап күшіне енеді.

- а) талап етілетін салым – салымшының бірінші талабы бойынша толық немесе ішінара қайтаруға жатады. Талап етілгенге дейінгі Банктік салым шарты мерзімсіз болып табылады;
  - б) мерзімдік салым – белгілі бір мерзімге салынады. Егер өзгесі банк салымы шартымен көзделмесе, мерзімдік салым белгіленген мерзім біткенге дейін салымшымен талап етілген жағдайларда, салым бойынша сыйақы талап етілгенге дейін салым бойынша белгіленген мөлшерде төленеді;
  - в) шартты салым – банктік салым шартында белгіленген жағдайлар басталғанға дейін енгізіледі;
  - г) жинақтаушы салым – белгілі бір мерзімге салынады (мерзімінен бұрын бұзған жағдайда, сыйақы талап етілетін салым бойынша белгіленген мөлшерде төленеді);
- 2) салым (депозит) мерзімі (бар болса);
  - 3) салымның (депозиттің) ең аз сомасы;
  - 4) сыйақы мөлшерлемелері, оның ішінде клиенттің өтініш берген күніне шынайы, жылдық, тиімді, салыстырмалы (нақты құны) есептеуде сыйақы мөлшерлемесін;
  - 5) сыйақы мөлшерлемесінің түрі: тыянақты немесе өзгергіш, сыйақы мөлшерлемесі өзгергіш болған жағдайдағы есептеу тәртібі;
  - 6) қосымша келісімді (бар болса) жасамай салым (депозит) мерзімінің уақытын созу (ұзарту) талаптары;
  - 7) салымды (депозитті) толықтыру/алу мүмкіндігі, капиталдандыру, оның ішінде салымды (депозитті) (бар болса) мерзімнен бұрын толық немесе жартылай алу талаптары;
  - 8) сыйақы мөлшері, төлеу тәртібі және орналастырылған салымның (депозиттің) төмендетілмейтін қалдық мөлшерін орындамаудың салдары;
  - 9) Қазақстан Республикасының заң актілерімен белгіленген кепілдік банктік салымдар (депозиттер) бойынша кепілдендірілген өтемнің мөлшері.
32. Қосымша келісім жасамай, банк салымы шартының талаптарына сәйкес, банк салымының мерзімі ұзартылған жағдайда сыйақы мөлшері азаю жағына қарай өзгертілген жағдайда, банк салымының мерзімі біткенге дейін Банк банк салымы шартында көзделген тәсілмен клиентті сыйақы мөлшерлемесінің мөлшері азайтылғаны туралы хабардар етеді.
33. Банк осы Ереженің 28 тармағы 1 тармақшасымен көзделген мәліметтер мен құжаттардан басқа банктік қарыз шартын жасағанға дейін клиентке банктік қарыздар (кредиттер) бойынша келесі ақпаратты ауызша береді:
- 1) банктік қарызды (кредитті) беру мерзімі;
  - 2) шекті соманы және банктік қарыздың (кредиттің) валютасы;
  - 3) сыйақы мөлшерлемесінің түрі: тыянақталған немесе өзгермелі, егер сыйақы мөлшерлемесі өзгермелі болған жағдайда есептеу тәртібі;
  - 4) клиент өтініш берген күніне жылдық пайыздық сыйақы мөлшерлемесінің мөлшері және оның шынайы, жылдық, тиімді, салыстырмалы есептеудегі (нақты құны) мөлшері;

- 5) толық тізілім және Банк пайдасына банктік қарызға (кредитке) қызмет көрсетуімен және алуымен байланысты комиссиялар, тарифтер және басқа төлемдер;
  - 6) «Банк және банктік қызметтуралы» Заңменкөзделген клиент-заңды тұлғамен жасалған банктік қарыз шартының талаптарын біржақты өзгерту мүмкіндігі болған жағдайда;
  - 7) Банктік қарыз шарты бойынша міндеттемелерді орындамаған жағдайда клиенттің жауапкершілігі мен тәуекелдері;
  - 8) Қарызды (кредитті) қамтамасыз ету туралы шарттың тарапы болып табылатын кепіл беруші, гарант, кепілгер және басқа да тұлғаның жауапкершілігі.
34. Мемлекеттік уәкілетті органның құқықтық актісімен көзделген банктік қарыз шартын жасағанға дейінгі жағдайларда, Банк жеке тұлғаға қарызды өтеу әдісін таңдау үшін түрлі әдістермен есептелген қарызды өтеу кестесінің жобасын ұсынады. Келесі өтеу әдістерімен қарыз алушыға міндетті түрде банктермен, банктік операциялардың жекелеген түрлерін жүзеге асыратын ұйымдармен және банктік қарыз шартында белгіленген мерзімділікпен уәкілетті органның нормативтік құқықтық актісімен белгіленген осындай қарыздар бойынша сыйақыны есептеу үшін уақытша базалармен жеке тұлғаларға берілетін қарыздар бойынша тұрақты төлемдердің есептеу әдістемесіне сәйкес есептелген қарызды өтеу кестесінің жобалары ұсынылады:
- 1) сараланған төлемдер әдісі, ол әдіспен банктік қарыз бойынша берешекті өтеу азайтылған қарыз бойынша жүзеге асырылады, негізгі борыш бойынша тең төлемдер сомасын және негізгі борыштың қалдығына есептелген сыйақыны қамтиды;
  - 2) аннуитеттік төлемдер әдісі, ол әдіспен банктік қарыз бойынша берешекті өтеу бүкіл банктік қарыз мерзімінің ішінде тең төлемермен жүзеге асырылады, негізгі борыш бойынша ұлғайтылған төлемдерді және негізгі борыштың қалдығына есептелген сыйақы бойынша азайтылған төлемдерді қамтиды. Алғашқы және соңғы төлемдер мөлшерлері басқасынан ерекшеленуі мүмкін.
  - 3) Банк пайдасына, комиссиялардың, тарифтердің және банк қарызын алуға және қызмет көрсетуге (өтеуге) байланысты өзге де шығындардың толық тізімі мен мөлшері.
35. Уәкілетті мемлекеттік органның нормативтік құқықтық актісімен көзделген жағдайларда банк қарызы шарты жасалғанға дейін, Банк жеке тұлғаға қарызды өтеу әдісін таңдау үшін әртүрлі әдістермен есептелген қарызды өтеу графиктерінің жобаларын береді. Міндетті түрде қарыз алушыға банктермен, банктік операциялардың жеке түрлерін жүзеге асыратын ұйымдармен жеке тұлғаларға берілетін қарыздар бойынша тұрақты төлемдерді есептеу әдістемелеріне және келесі өтеу әдістерімен банк қарызы шартында белгіленген мерзімділікпен уәкілетті мемлекеттік органның нормативтік құқықтық актілерімен белгіленген осындай қарыздар бойынша сыйақы

есептеуге арналған уақытша базаларға сәйкес есептелген қарыз өтеу графиктерінің жобалары беріледі:

- 1) уәкілетті органның нормативтік құқықтық актісімен белгіленген тәртіпке сәйкес қарыз бойынша сыйақының жылдық тиімді мөлшерлемесін есептегенде ескерілетін комиссия мен басқа төлемдерді алу көзделмеген;
- 2) қарызды беруімен және қарызға қызмет көрсетуімен байланысты және банктік қарыз шартымен көзделген сыйақы мөлшерлемесінен басқа Банктің комиссиялары мен өзге төлемдерін алу құқығын ескеретін кредиттеу талаптары.

Банк қарыз алушыға Банктің ішкі құжаттарына сәйкес есептелген қарызды өтеудің қосымша әдістерін ұсынуға құқылы.

Осы тармақпен көзделген тәртіп талабы бойынша овердрафт кредиті берілген, қарыз мерзімі 1 (бір) айдан аспайтын шартқа, сондай-ақ кредит желісін беру (ашу) туралы келісімге қолданылмайды.

36. Кәсіпкерлік қызметпен байланысты емес жеке тұлғамен банктік қарыз шартын жасағанға дейін Банк жеке тұлғаға таңдау үшін кредиттеу талаптарын ұсынады, олар:

- 1) уәкілетті органның нормативтік құқықтық актісімен белгіленген тәртіпке сәйкес қарыз бойынша сыйақының жылдық тиімді мөлшерлемесін есептеу кезінде ескерілетін банк қарызын беруге және қызмет көрсетуге байланысты комиссияларды және өзге де төлемдерді өндіріп алу көзделмеген;
- 2) қарызды беруімен және қарызға қызмет көрсетуімен байланысты және банктік қарыз шартымен көзделген сыйақы мөлшерлемесінен басқа Банктің комиссиялары мен өзге төлемдерін алу құқығын ескеретін кредиттеу талаптары.

37. Банкпен банктік өнімнің түріне қарай банктік қызметтерді ұсыну туралы шешімді қабылдаудың шекті мерзімдері белгіленген:

- 1) кредиттеу:
  - а) корпоративтік клиенттер – клиент өтініш және толық құжаттар пакетін тапсырған 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 мәміледен өзге, оның ішінде ВТБ тобы банкілерінің қатысуымен 365 (үш жүз алпыс бес) күндік мерзімнен асырмай;
  - б) шағын бизнесті – клиент өтініш пен құжаттардың толық топтамасын берген күннен бастап Банктің уәкілетті органымен қарызды (кредитті) беру туралы шешім қабылдаған күнге дейін 90 (тоқсан) жұмыс күнінен артық емес;
  - в) жеке тұлғаларды - клиент өтініш пен құжаттардың толық топтамасы берілген күннен бастап Банктің уәкілетті органымен қарызды

(кредитті) беру туралы шешім қабылдаған күнге дейін 45 (қырық бес) жұмыс күнінен артық емес;

Банк, банктік қарыз (кредит) бойынша шешім қабылдаған күннен бастап 3 (үш) жұмыс күні мерзімінің ішінде, Банктің ішкі құжаттарымен көзделген тәсілмен, бас тартудың себебін көрсете отырып, клиентті банктік қарыз (кредит) беру туралы немесе беруден бас тарту туралы ақпараттандырады.

- 2) салымдар:
  - а) заңды тұлғалардың – клиент өтініш пен құжаттардың толық топтамасын берген күннен бастап 30 (отыз) жұмыс күнінен артық емес;
  - б) жеке кәсіпкерлердің – клиент өтініш пен құжаттардың толық топтамасын берген күннен бастап 15 (он бес) жұмыс күнінен артық емес;
  - в) жеке тұлғалардың – клиент өтініш пен құжаттардың толық топтамасын берген күннен бастап 15 (он бес) жұмыс күнінен артық емес;
- 3) құжаттамалық операциялар және саудалық қаржыландыру:
  - а) банктік кепілдіктер, құжаттық аккредитивтер шығару – клиент кепілдік шығаруға, аккредитив ашуға өтініш және толық құжаттар пакетін тапсырған күннен бастап және Банктің уәкілетті органы кепілдік шығару, аккредитив ашу туралы шешім қабылдаған күнге дейін 180 (жүз сексен) жұмыс күнінен артық емес; жабылған банктік кепілдіктер, құжаттық аккредитивтер бойынша клиент кепілдік шығаруға, аккредитив ашуға өтініш және толық құжаттар пакетін тапсырған күннен бастап және Банктің уәкілетті органы кепілдік шығару, аккредитив ашу туралы шешім қабылдаған күнге дейін 10 (он) жұмыс күнінен артық емес;
  - б) қаржыландыруды ұйымдастыру – клиент өтініш және толық құжаттар пакетін тапсырған күннен бастап және Банктің уәкілетті органы қаржыландыру жұмылдыру туралы шешім қабылдаған күнге дейін 365 (үш жүз алпыс бес) жұмыс күнінен артық емес;
- 4) клиенттің (жеке және/немесе заңды тұлғаның) ағымдағы шотын/корреспонденттік шотын ашу клиентпен өтініш, құжаттар пакеті берілгеннен кейін және клиентті (қызмет Банктің Директорлар кеңесінің шешімі алынғаннан кейін ғана көрсетілетін Банкпен ерекше қатынаспен байланысты тұлғаларға жататын клиентті қоспағанда) тиісті түрде тексерудің оң нәтижелеріне сәйкес, клиент пен Банк арасында банктік ағымдағы шот/корреспонденттік шот ашу шарты жасалған күні жүзеге асырылады.
- 5) төлемдер мен аударымдар – нұсқауды ретпен орындау (төлем тапсырмасы/төлем талабы нысанында) немесе оны орындаудан бас тарту, ол Қазақстан Республикасының Төлемдер туралы заңымен және Салық кодексімен көзделген жағдайларды қоспағанда, жіберушімен бастамашылық етілген күні жасалуы тиіс.
- б) сейфтік қызметтер клиентке клиент өтінішті, қажетті құжаттарды бергеннен кейін және клиентті тиісті тексерудің оң нәтижелеріне сәйкес

жеке банктік сейфті (ұяшықты) жалға алу шартын жасаған күні ұсынылады.

- 7) банктік депозиттік сертификатты шығару клиентпен қажетті құжаттар берілгеннен кейін және банктік депозиттік сертификатты сатып алу-сату ашрты жасалған және клиентті тиісті түрде тексерудің оң нәтижелеріне сәйкес, банктік депозиттік сертификаттарды сатып алу-сату шартымен көзделген тәртіпте сертификат құны төленген күні жүзеге асырылады.
38. Банктік өнім түріне қарай электрондық банктік қызметті ұсыну туралы шешім қабылдаудың шекті мерзімдері 15 (он бес) күнтізбелік күннен артық болмауы тиіс.
39. Төлем карточкаларын шығару бойынша қызмет көрсету туралы өтінішті қарастыру/шешімді қабылдау мерзімі клиенттен Банктің ішкі құжаттарымен көзделген құжаттардың толық топтамасын алған және клиентпен Банкпен тиісті қызметті көрсету үшін қажет етілетін талаптар орындалған күннен бастап 7 (жеті) жұмыс күннен артық емес.
40. Сонымен бірге, клиенттің банктік қызметтің/өнімнің әр түрі бойынша банктік қызметті ұсыну және көрсету туралы өтінішін (өтініш беру қажеттілігі болған жағдайда) қарастырудың нақты мерзімдері Банктің тиісті ішкі құжаттарында белгіленген.

#### **5-бөлім. Клиенттердің банктік шоттарды ашу, жүргізу және жабудың жалпы талаптары**

41. Банк келесі банктік шоттарды ашуды және жүргізуді жүзеге асырады:
  - 1) банктердің және банктік операцияларының жекелеген түрлерін жүзеге асыратын ұйымдардың корреспонденттік шоттарын;
  - 2) заңды және жеке тұлғалардың ағымдағы шоттарын, соның ішінде эскроу режимінде;
  - 3) заңды және жеке тұлғалардың жинақ шоттарын, соның ішінде эскроу режимінде.
42. Банктік шотты ашқан кезде Банк клиенттен Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасымен және Банктің ішкі құжаттарымен көзделген құжаттар топтамасын ұсынуды талап етеді.
43. Банктік шоттар ұлттық және шетел валютасында ашылуы және жүргізілуі мүмкін. Банк клиентке банктік шотты келесі жағдайларда ашудан бас тартуға құқылы: егер Банк клиентпен банктік шотты ашу туралы өтініште көрсетілген валютада банктік шотты ашуды жүзеге асырмаса немесе шарттың типтік талаптарына қосу туралы өтінішті қабылдаудан (акцепттен) бас тартса. Клиенттердің ағымдағы шоты бойынша ақша қалдығы шектелмейді.
44. Клиенттермен Банкте ашылатын банк шоттарының саны шектелмейді. Бұл ретте шоттарды үшінші тұлғалардың атына ашу клиент өкілімен жүзеге

асырылған немесе эскроу-шоттар ашылған жағдайларды қоспағанда, Банк үшінші тұлғалардың пайдасына банк шоттарын ашпайды.

Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасының талаптарына сәйкес ресімделген хаттама негізінде сенімді тұлғаның банк шотын ашуына/жабуына рұқсат етіледі.

45. Банктік шоттарды ашудан бас тарту Салық кодексінде, төлемдер туралы заңда, "Қылмыстық жолмен алынған кірістерді заңдастыруға (жылыстатуға) және терроризмді қаржыландыруға қарсы іс-қимыл туралы" Қазақстан Республикасының 2009 жылғы 28 тамыздағы № 191-IV Заңында, "Қаржы мониторингі субъектілері іскерлік қатынастарды қашықтықтан орнатқан жағдайда клиенттерді тиісінше тексеруге қойылатын талаптарды бекіту туралы" Қазақстан Республикасының Ұлттық Банкі Басқармасының 2018 жылғы 29 маусымдағы № 140 Қаулысымен көзделген жағдайларда және негіздерде, Қазақстан Республикасының Ұлттық Банкі Басқармасының 2016 жылғы 31 тамыздағы № 207 Қаулысымен бекітілген клиенттердің банктік шоттарын ашу, жүргізу және жабу немесе Клиент пен Банк арасындағы мәмілені орындамау қағидаларында көзделген. Банктік шоттарды ашудан бас тарту клиент толтырылған сұрақнаманы ұсынбаған кезде немесе FATCA, CRS бойынша сұрақнама толық/тиісінше толтырылмаған жағдайда, сондай-ақ Клиент Банктің ішкі құжаттарының және FATCA, CRS жөніндегі қағидалардың талаптарына сәйкес дербес деректерді, құпия ақпаратты жинауға, өңдеуге және беруге келісім бермеген жағдайда, Қазақстан Республикасы заңнамасының талаптарын ескере отырып, жүзеге асырылады.
46. Клиенттің банк шотын жабу Қазақстан Республикасының заңнамасымен көзделген тәртіпте банк шоты шартының, банк салымы шартының, корреспонденттік шот ашу туралы шарттың әрекеті тоқтаған және орындаудан бас тартылған жағдайда клиенттің өтініші бойынша немесе Банктің өзімен жүзеге асырылады.
47. Төлем құжаттары және төлем құжаттарын қайтару немесе оларды орындауды тоқтата тұру туралы өкімдер Банкке электронды түрде, сондай-ақ қағаз жүзінде ұсынылуы мүмкін.
48. Корпоративтік клиенттің (заңды тұлғаның, жеке кәсіпкердің немесе жеке тәжірибемен айналысатын тұлғаның) қалауы бойынша төлем құжаттары негізінде жүзеге асырылатын шығыс ақша аударымдарын Банк техникалық мүмкіндігі болған жағдайда «Жедел» мәртебесімен жібере алады. «Жедел» мәртебесі бар клиенттің шығыс аудары Банкпен төлем құжатын Банкке тапсырған сәттен бастап 1 (бір) сағат ішінде Банк тарифтеріне сәйкес қосымша комиссия алумен жүзеге асырады.
49. Келесі төлем құжаттары және төлем құжаттарын қайтару немесе оларды орындауды тоқтата тұру туралы өкімдер Банкке электронды түрде, сондай-ақ қағаз жүзінде келесі мөлшерде белгіленген операциялық күн ішінде

ұсынылады, егер басқасы Қазақстан Республикасы заңнамасымен көзделмеген болса:

- 1) төлем тапсырмасы - 2 (екі) данада;
- 2) төлем талабы - 2 (екі) данадан кем емес;
- 3) инкассалық өкім – 3 (үш) данадан кем емес;
- 4) төлем құжаттарын қайтару немесе оларды орындауды тоқтата тұру туралы өкім - 1 (бір) данада;
- 5) чек - 1 (бір) данада.

50. Банк шоттарын жүргізу үшін Банк комиссиясы келесі жағдайлардың бірі болған жағдайда ағымдағы ай ішінде клиенттердің (заңды тұлғалардың, жеке кәсіпкерлердің және жеке тәжірибемен айналысатын тұлғалардың) шоттары бойынша, 6 (алты) ай ішінде жеке тұлғалардың шоттары бойынша қозғалыстар болмаған жағдайда өндіріп алынбайды.

- 1) егер Банкте клиенттің банктік шоттары бойынша операциялар Қазақстан Республикасы заңнамасына сәйкес тоқтатылса;
- 2) картотеканың банктік шоттары бойынша мерзімінде төленбеген құжаттар болған жағдайда;
- 3) банктік шотта ақша болмаған жағдайда.

### **§ 1. Сенімхат бойынша банктік шоттарды басқару**

51. Клиент банкілік есеп шот ашу (қашықтықтан көрсетілетін қызметті қоспағанда)/жабу, банк шотына билік ету, банкілік шоттаға ақшаға билік ету, банк шоты бойынша көшірмелер (анықтамалар) алу құқығын сенімхат негізінде, сондай-ақ Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасының және / немесе Банкінің ішкі құжаттарының талаптарына сәйкес өз өкіліне беруге құқылы.

52. Қазақстан Республикасының халықаралық шартымен сенімхатты апостильдеу тоқтатылған жағдайларды қоспағанда, клиенттің шет мемлекеттің аумағында жасалған және берілген сенімхаты тиісті түрде апостильденуі тиіс.

53. Клиенттің шет тілінде жасалған сенімхаты Банкке орыс тіліне аударылған аудармасымен, Қазақстан Республикасы заңнамасының талаптарына сәйкес нотариалды куәландырылған түрінде ұсынылуы тиіс.

54. Қазақстан Республикасы заңнамасының талаптарына немесе заңды тұлғаның құрылтай құжаттарына сәйкес заңды тұлғаның банктік шоттарды басқаруға уәкілетті заңды тұлғаның өкіліне сенімхат беру талап етілмейді.

55. Банк шоттарын ашуға/жабуға және /немесе Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес клиенттің шоттарына билік етуге уәкілеттілігі бар жеке тұлғаға (ата-анасына, асырап алушыға. Қамқоршысын, қорғаншысына, патронаттық тәрбиешісіне) сенімхат тапсыру талап етілмейді. Бұл ретте банк шоты бойынша операциялар жүргізу Қазақстан Республикасының заңнамасының және Банкінің ішкі құжаттарының талаптарына сәйкес берілген құжат негізінде жүзеге асырылады.

56. Банк шотын ашқан/жапқан және / немесе Банк шоты бойынша операцияларды жүргізу үшін банк клиентінің өкілі Банкке бірінші рет жүгінгенде клиенттің және немесе клиент өкілінің дербес деректері, құпия ақпаратты жинауға, өңдеуге және беруге келісімнің тиісті формасына қол қою міндетті шарт болып табылады. Банк міндетті түрде банк шоттарын ашуға/жабуға, банк шоттарына билік етуге уәкілетті клиент өкілін және пайдасына оның банкілік шоттарына Қазақстан Республикасының заңнамасына және Банктің ішкі құжаттарына сәйкес операциялар жасау жүзеге асырылатын клиенттің өзін тиісінше тексеру бойынша процедураларды міндетті түрде орындайды.
57. Сенімхат бойынша клиент өкілімен өкілеттіктерін жүзеге асыру Банкпен осы сенімхаттың заңдылығын тексергеннен кейін ғана жүзеге асырылады. Тексеру Банкке сенімхатты берген күннен кейінгі 5 (бес) күнтізбелік күн ішінде жүргізіледі. Банк оны сәйкестендіру үшін клиент өкілінен қосымша құжаттарды ұсынуды талап етуге құқылы.
58. Клиент сенімхат бойынша өкілін ауыстырған немесе клиенттің-заңды тұлғаның уәкілетті тұлғасының өкілеттіктерін мерзімінен бұрын тоқтатқан (немесе онымен шарттық және/немесе басқа қатынастарды тоқтатқан) жағдайда бұл туралы осындай өзгерістерді растайтын құжаттың түпнұсқасын қоса тіркеп жазбаша түрде Банкке дереу хабарлауы тиіс. Олай болмағанда, Банк клиент өкілінің әрекеттері үшін жауапты болмайды.
59. Банк клиенті сенімхат бойынша өкілімен, клиенттің-заңды тұлғаның уәкілетті тұлғасымен төлемдерді/аударымдарды және төлем құжаттарының ресімделуін, валюталық және Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасымен және Банкпен жасалған шарттың қосымшаларымен белгіленген басқа да операцияларды жүргізуді орындауы және орындалуын қамтамасыз етуі тиіс.

### **6-бөлім. Депозиттерді қабылдаудың жалпы шарттары**

60. Банк жеке тұлғалардың депозиттеріне міндетті кепілдік беру жүйесінің қатысушысы болып табылады және аталған жүйенің 2009 жылғы 18 маусымдағы № 040 куәлігі негізінде әрекет етеді (бұдан әрі—қатысушы-банк/агент-банк).
61. Банк депозиттер бойынша келесі шекті шарттарды белгілейді:
- 1) Егер Банкте ҚР/шет мемлекеттердің заңнамасымен, халықаралық санкциялармен/Төраға бұйрығымен/өкімімен/Басқарма шешімдерімен және т.б. белгіленген шектеулер болмаса, ұлттық валютада/шетелдік валютада қабылданатын депозиттің ең төмен сомасы:
    - а) ағымдағы шотқа – егер өзгесі заңнамамен және/немесе банк шоты шартымен көзделмесе, шектеусіз;
    - б) банк салымы шарты бойынша жинақтау шотына – 1 (бір) теңгеден кем емес немесе Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкінің есептік бағамы бойынша шетелдік валюта эквивалентінде;

- в) корреспонденттік шотқа – егер өзгесі заңнамамен және/немесе корреспонденттік шот ашу туралы шартпен көзделмесе, шектеусіз.
- 2) егер Банкте ҚР/шет мемлекеттердің заңнамасыен, халықаралық санкциялармен/Төраға бұйрығымен/өкімімен/Басқарма шешімдерімен және т.б. белгіленген шектеулер болмаса, ұлттық валютада/шетелдік валютада орналастырылатын депозиттің ең жоғары сомасы:
- а) ағымдағы шотқа – егер өзгесі заңнамамен және/немесе банк шоты шартымен көзделмесе, шектеусіз;
- б) жинақтау шотына – егер өзгесі заңнамамен, Банктің ішкі құжаттарымен және/немесе банк салымы шартымен көзделмесе, шектеусіз. Бұл ретте Банктің өз капиталының мөлшерінен 10 (он) пайыздан асатын мөлшерде салым ашу туралы шешім, сондай-ақ нәтижесінде салым сомасы көрсетілген мөлшерді құрайтын (асатын) қосымша жарна сомасын енгізу Банктің Директорлар Кеңесімен қабылданады;
- в) корреспонденттік шотқа – егер өзгесі заңнамамен және/немесе корреспонденттік шот ашу туралы шартпен көзделмесе, шектеусіз.
- 3) депозит орналастырудың ең аз мерзімі:
- а) ағымдағы шотта – егер өзгесі заңнамамен және/немесе банк шоты шартымен көзделмесе, шектеусіз;
- б) жинақтау шотында – 1 (бір) күннен кем емес;
- в) корреспонденттік шотта – егер өзгесі заңнамамен және/немесе корреспонденттік шот ашу туралы шартпен көзделмесе, шектеусіз.
- 4) депозит орналастырудың ең көп мерзімі:
- а) ағымдағы шотта – егер өзгесі заңнамамен және/немесе банк шоты шартымен көзделмесе, мерзімсіз;
- б) жинақтау шотында – талап етілгенге және шартты салымдарға дейін – мерзімсіз, мерзімді салымдар бойынша – 20 (жиырма) жылдан көп емес);
- в) корреспонденттік шотта – егер өзгесі заңнамамен және/немесе корреспонденттік шот ашу туралы шартпен көзделмесе, шектеусіз.
62. Заңды тұлғалардың және жеке кәсіпкерлердің, шаруа қожалықтарының, сондай-ақ жеке тәжірибемен айналысатын тұлғалардың салымдары (депозиттері) Қазақстан Республикасының заңды тұлғалармен қолма-қол есеп айырысу туралы қолданыстағы заңнамасының талаптарына сәйкес ұлттық валютада (Банк бөлімшесінде кассалық торап болған кезде) қолма-қол ақшамен және қолма-қол ақшасыз тәртіпте, шетел валютасында - Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасының талаптарын сақтай отырып, қолма-қол ақшасыз тәртіпте қабылданады.
63. Жеке тұлғалардың депозиттері Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасының талаптарын сақтай отырып, қолма-қол да (тізімі Банктің корпоративтік WEB-сайтында жарияланған касса тораптары бар Банк филиалдарында), қолма-қол ақшасыз да қабылданады.

64. Банктік шоттары бойынша жинақ шотын ашқан кезде ақша клиенттің өзімен, сондай-ақ банктік салым шартында пайдасына салым (депозит) салынатын жеке тұлғаның атын немесе заңды тұлғаның атауын көрсетіп салымшының атына салынуы мүмкін. Сонымен бірге Банк банктік салым шартын жасаған сәтте қайтыс болған жеке тұлғаның атына немесе әрекет етпейтін заңды тұлғаның пайдасына жинақ шотын ашпайды.
65. Жинақ шоттар бойынша операциялар Банкпен келесі негіздер бойынша жүргізіледі:
- 1) Клиенттің (салымшының) тапсырмасын қамтитын төлем және кассалық құжаттардың;
  - 2) Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасына сәйкес клиенттің (салымшының) атынан клиент тапсырмасын қамтитын төлем құжаттардың;
  - 3) Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес клиент (салымшы) акцептісін талап етпейтін үшінші тұлғалардың талаптарының;
  - 4) Банктің төлем құжаттары, егер олар Қазақстан Республикасының заңнамасының талаптарына және банктік салым шартының талаптарына қайшы келмесе.
66. Мерзімді салымды салымшы белгіленген мерзім біткенге дейін банк салымының әрекет ету мерзімі ішінде талап ете алады, бұл ретте егер өзгесі банк салымы шартымен көзделмесе, салым бойынша сыйақы талап етуге дейін салым бойынша белгіленген мөлшерде төленеді. Банк салымшының талабы түскен сәттен бастап 7 (жеті) күнтізбелік күннен кешіктірмей мерзімді салымды немесе оның бөлігін (егер банк салымы шартының талаптарымен ішінара алу көзделсе) беруге міндетті.
67. Шартты салымды салымшы банк салымы шартымен белгіленген тиісті жағдайлар/мән-жайлар орын алғанға дейін талап ете алады, бұл ретте егер өзгесі банк салымы шартымен көзделмесе, салым бойынша сыйақы салымшымен Қазақстан Республикасының заңнамасымен және/немесе Банкпен белгіленген талаптарды сақтау шартымен талап етуге дейінгі салым бойынша белгіленген мөлшерде төленеді. Кепіл мәні болып табылатын салымды, сондай-ақ қайтару Қазақстан Республикасының «Тұрғын үй қатынастары туралы» Заңының талаптарымен шектелген салымдарды қоспағанда, Банк шартты салымды немесе оның бөлігін салымшының талабы түскен сәттен бастап 7 (жеті) күнтізбелік күннен кешіктірмей беруге міндетті.
68. Мерзімді салым (депозит) салымшымен банктік салым шартының әрекет ету мерзімінде кез келген уақытта мерзімді салым (депозит) сомасын жартылай алу (егер мерзімді банктік салым шартының талаптарымен жартылай алу көздеген болса) немесе салым (депозит) сомасын толық алу жолымен талап етілуі мүмкін, нәтижесінде мерзімді банктік салым шартын мерзімнен бұрын үзу жүзеге асырылады. Осылайша, Банк салымшының талабы түскен сәттен бастап 7 (жеті) жұмыс күнінен кешіктірмей мерзімді салымды (депозитті) немесе оның бөлігін беруге міндетті.

## § 1. Салымдар (депозиттер) бойынша сыйақы мөлшерлемелері

69. Банк депозиттер бойынша сыйақы мөлшерлемелерінің шекті шамаларын белгілейді:
- 1) жинақтау шотында жылдық 0%-дан 35%-ға дейінгі мөлшерде орналастырылған банк салымдары бойынша;
  - 2) ағымдағы шотта орналастырылған ақшаға, сыйақы төлеу көзделмейді;
  - 3) корреспонденттік шотта орналастырылған ақшаға, егер өзгесі корреспонденттік шот ашу туралы шартпен көзделмесе, сыйақы төлеу көзделмейді.
70. Бұл ретте банк салымдары бойынша сыйақы мөлшерлемелерінің белгіленген шамалары аясында және «Қазақстанның депозиттерге кепілдік беру қоры» АҚ-мен белгіленген жеке тұлғалардың банк салымдары бойынша сыйақының ең жоғары мөлшерлемелерінен аспайтын мөлшерде нақты банк салымының түрі мен шарттарына қарай, тиянақталған да, өзгермелі де сыйақы мөлшерлемелері (мерзімді және жинақтау салымдары бойынша) қолданылуы мүмкін.
71. Салымдар бойынша сыйақы мөлшерлемелері Қазақстан Республикасының нормативтік құқықтық актілерінің талаптарын сақтай отырып, салымды жинақтау шотында орналастыру мерзіміне, салым түріне, валютаға және салым сомасына қарай сараланған түрде белгіленеді:
72. Салымдар (депозиттер) бойынша сыйақылар мөлшерін есептеу салымның (депозиттің) талаптарына қарай жүзеге асырылады. Заңды тұлғаны құрусыз кәсіпкерлік қызметті жүзеге асыратын заңды және жеке тұлғалардың салымдары (депозиттері) бойынша сыйақылар мөлшерін есептеу үшін бір жылдағы 365/366 күнтізбелік күннің есебінен жинақ шотындағы ақшаның болған күннің нақты санын есептеу тиіс, егер басқасы банктік салымның шартымен белгіленбеген болса. Сыйақы күн сайынғы жинақ шотындағы ақшаның кіріс қалдығына жинақ шотындағы ақшаның болған күннің нақты санына салымның (депозиттің) сомасының әр өзгерістің есебімен есептелінеді. Сонымен бірге, жинақ шотқа ақша есептеген күн және оларды жинақ шоттан алу күні бір күн деп алынады.
73. Банк салымшыға Банк пен клиент арасында жасалатын банктік салым/шот шартымен белгіленетін мөлшерде салым (депозит) сомасына сыйақы төлейді. Қазақстан Республикасы заңнамасымен көзделген жағдайлардан басқа заңды тұлғаның салымы (депозиті) бойынша есептелінген сыйақыны төлеу төлем көзінде табыс салығын ұстап қалумен жүзеге асырылады.
74. Қазақстан Республикасының Азаматтық кодексімен белгіленген ерекшеліктерді ескере отырып, банк салымы шартымен көзделген салымның сыйақы мөлшерін көбейту немесе мерзімін ұзарту жағдайларын қоспағанда, Банктің жинақтау шотында бір жақты тәртіпте орналастырылған салымдар бойынша сыйақы мөлшерін өзгертуге құқығы жоқ.

75. Қосымша келісімді жасамай банктік салып шартының талаптарына сәйкес банктік салымды (депозитті) орналастыру мерзімін ұзартқанда салым (депозиттер) бойынша сыйақы мөлшері азаю жағына өзгерген жағдайда, Банк салымшыны банктік салым шартында көзделген тәсілдермен және мерзімдерде салымды орналастыру мерзімі аяқталғанға дейін сыйақы мөлшерінің азайғаны туралы хабарлайды.
76. Банк салымшыға банкілік салым шартында қарастырылған тәсілмен және мерзімде хабарлай отырып, салым бойынша сыйақы мөлшерін үлкейтуге құқылы.
77. Банкпен салым түрінің әрекетін тоқтату туралы шешім қабылданған жағдайда, егер өзге талаптар банк салымы шартымен көзделмесе, салым сомасы салым сомасын орналастырудың тиісті мерзімі аяқталғаннан кейінгі күннен бастап Банкпен сыйақы мөлшерлемесі есептелмей және төленбей-ақ дәл осы шотта қала алады.

### **7-бөлім. Банктік депозиттік сертификаттарды шығарудың жалпы шарттары**

78. Банктік депозиттік сертификаттарды шығару Қазақстан Республикасының Ұлттық Банкі Басқармасының 2017 жылғы 22 желтоқсандағы № 264 «Депозиттік сертификаттарды шығару және айналдыру ережелерін бекіту туралы» қаулысының талаптарына және Банктің ішкі құжаттарына сәйкес құжаттамасыз нысанда жүзеге асырылады.
79. Банктік депозиттік сертификаттың номинал құны Қазақстан Республикасының ұлттық валютасы – теңгемен белгіленеді.
80. Банк банктік депозиттік сертификаттар бойынша жылдық 0%-дан 35%-ға дейінгі мөлшерде сыйақы мөлшерлемелерінің шекті шамаларын белгілейді.
81. Банк банктік депозиттік сертификаттар бойынша келесі шекті шарттарды белгілейді:
- 1) банктік депозиттік сертификаттың номинал құнының ең төмен мөлшері – 1 (бір) теңгеден көп емес;
  - 2) банктік депозиттік сертификаттың номинал құнының ең жоғары мөлшері – Банктің өз капиталынан ең көп дегенде 10 (он) есе мөлшерде. Банктің өз капиталының мөлшерінен 10 (он) пайыздан көп мөлшерде банктік депозиттік сертификат шығару туралы шешім;
  - 3) банктік депозиттік сертификат айналымының ең аз мерзімі – 1 (бір) айдан кем емес;
  - 4) банктік депозиттік сертификат айналымының ең көп мерзімі – 36 (отыз алты) айдан көп емес.
82. Банктік депозиттік сертификатқа меншік құқығы ұстаушыда банктік депозиттік сертификаттарды сатып алу-сату шартымен көзделген тәртіпте сертификат құны төленген сәттен бастап туындайды. Бұл ретте Банк бір клиентке шығарылатын банктік депозиттік сертификаттар санын шектемейді.

83. Банктік депозиттік сертификаттарды шығару және есепке алу тәртібі, банктік депозиттік сертификаттардың сыйақысы мен номинал құнын төлеу шарттары, сондай-ақ банктік депозиттік сертификаттарды шығаруға және айналдыруға байланысты өзге де шарттар Банктің ішкі құжаттарымен белгіленеді. Банк банктік депозиттік сертификат ұстаушысының талабы бойынша оған танысу үшін Банктік аталған ішкі құжаттарының көшірмелерін береді.
84. Бұл ретте банктік депозиттік сертификат өтелген жағдайда оның сыйақысы мен номинал құнын төлеу Банкпен банктік депозиттік сертификаттың айналым мерзімі біткен күннен бастап 5 (бес) жұмыс күні ішінде жүзеге асырылады. Банктік депозиттік сертификат ұстаушысы Банкке банктік депозиттік сертификаттың айналым мерзімі біткенге дейін оның номинал құнын төлеу талабымен жүгінген жағдайда, Банк 30 (отыз) күнтізбелік күн өткеннен кейін, бірақ жүгінген күннен бастап 90 (тоқсан) күнтізбелік күннен кешіктірмей шартпен көзделген мөлшенде номинал құны мен сыйақысын төлейді.

### **8-бөлім. Банктік қарыздарды (кредиттерді) берудің жалпы талаптары**

85. Банк заңды тұлғаны құрусыз кәсіпкерлік қызметті жүзеге асыратын заңды және жеке тұлғаларды және Қазақстан Республикасының нормативтік құқықтық актілеріне, Банкте кредиттеу тәртібі мен талаптарын реттейтін Банктің ішкі кредит саясатына және басқа ішкі құжаттарына сәйкес заңды тұлғаларды кредиттеу бойынша операциялар жүргізеді.
86. Банк банктік қарыздар (кредиттер) бойынша келесі шекті талаптарды белгілейді:
- 1) берілетін қарыздың ең аз сомасы:
    - а) ұлттық валютада – 1 (бір) теңге;
    - б) ресей рублінде – 1 (бір) ресей рублі.
  - 2) ұлттық валютадағы немесе Қазақстан Республикасы Ұлттық банкінің есептік курсы бойынша ресей рублі эквивалентіндегі ең көп сома – уәкілетті мемлекеттік органмен белгіленген пруденциялық норматив шегінде, Банктің уәкілетті органымен белгіленген бір қарыз алушы тәуекелінің ең жоғары мөлшерінің шекті мәнінен аспайды;
  - 3) ең аз мерзім – 1 (бір) күннен кем емес;
  - 4) кредиттің мақсатына қарай қарыздарды (кредиттерді) берудің ең үлкен мерзімі – 20 (жиырма) жылдан артық емес.
87. Бір қарыз алушыға кредиттеу лимиті Банкпен уәкілетті мемлекеттік органның нормативтік құқықтық актісінің талаптарына сәйкес белгіленеді.
88. Банк қарызын беру туралы мәселені қарау кезінде Банк жеке әдістеме негізінде есептелетін жеке тұлға – клиенттің несие скорингін немесе кредит бюросымен берілетін несие скорингін ескереді.

89. Клиенттің кредитті (қарызды) беру туралы өтінішін қарастырғанда Банк клиенттен Қазақстан Республикасы заңнамасымен және Банктің ішкі құжаттарымен көзделген құжаттар топтамасын беруді талап етеді. Клиент құжаттар топтамасын ұсынбаса немесе күмәнді/жарамсыз құжаттар ұсынса, онда Банк клиенттің кредитті (қарызды) беру туралы өтінішін қабылдамауға құқылы.

Банктің уәкілетті органы Банктің құрылымдық бөлімшелерінің қорытындылары (сараптамалары) және/немесе банк қарызын (кредитті) беру мүмкіндігі туралы шешім қабылдауға әсер ететін бірқатар факторларды, мән-жайлар мен жағдайларды жан-жақты бағалау нәтижелері, сондай-ақ осы Ереженің 87-88-тармақтарын ескере отырып клиенттің кредитке қабілеттілігін және төлемге қабілеттілігін бағалау негізінде кредит беру туралы шешім қабылдайды немесе кредит беруден бас тартады.

90. Қамсыздандыру болып табылатын мүліктің нарықтық құнын белгілеу мақсатында қарызды (кредитті) беру туралы талаптармен сақтандыру шарттарын жасау және (немесе) бағалау жүргізу туралы талаптар көзделген жағдайда, қарыз алушыға/кепіл берушіге сақтандыру ұйымын және (немесе) бағалаушыны таңдауға құқық беріледі. Банктік қарыз шартымен қарыз алушыға өз өмірін және денсаулығын сақтандыру міндеті жүктеледі.

91. Банктік қарыз шартына қызмет көрсету мерзімінде Банк қарыз алушының немесе кепіл берушінің сұратуы бойынша («Банктер және банк қызметі туралы» Заңмен көзделген банктік құпияны жария етуге қойылған талаптарды орындауымен) сұрату берген күннен бастап 3 (үш) жұмыс күні ішінде оған жазбаша түрде келесі мәліметтер беріледі:

- 1) Банкке төленген ақша сомасы туралы;
- 2) мерзімі өткен берешектің мөлшері туралы (бар болса);
- 3) борыш қалдығы туралы;
- 4) кезекті төлемдер мөлшерлері және мерзімдері туралы;
- 5) кредиттеу лимиті туралы (бар болса).

92. Банктік қарыз шартымен көзделген жағдайда, Банк мерзімді түрде клиентке осы Ереженің 82 тармағымен көзделген мәліметтерді банктік қарыз шартымен көзделген тәсілмен ұсынады.

93. Осы Ереженің 82 тармағымен көзделген мәліметтер негізгі борышты, сыйақыны, комиссияны, тұрақсыздық және айыппұл санкцияларын, сонымен қатар төлеуге жататын басқа сомаларды көрсету арқылы ұсынылады.

94. Қарыз алушы үшін жақсарту жағдайларын қоспағанда, Банк банктік қарыз шартының талаптарын біржақты тәртіппен өзгертуге құқылы емес.

Қарыз алушы үшін банктік қарыз шартының талаптарын жақсарту ретінде осы тармақтың мақсаттары үшін келесілер түсініледі:

- 1) банктік қарызға қызмет көрсетуімен байланысты қызмет көрсету үшін комиссияларды және басқа төлемдерді азайту немесе толық алып тастау;

- 2) тұрақсыздық айыбын (айыппұлды, өсімпұлды) азайту жағына өзгерту немесе толық алып тастау;
- 3) банктік қарыз шарты бойынша сыйақы мөлшерлемесін азайту жағына өзгерту;
- 4) банктік қарыз шарты бойынша төлемдерді кейінге қалдыру және (немесе) бөліп төлеу.
- 5) қарыздың шетелдік валютасы Қазақстан Республикасының ұлттық валютасына ауыстырылған жағдайда, шетелдік валютада берілген ипотекалық қарыз бойынша ақшалай міндеттемені азайту жағына қарай өзгерту.

Банктік қарыз шартында қарыз алушы үшін жақсарту талаптарының қосымша тізілімі ескерілуі мүмкін.

95. Банк жақсарту жағдайларын қолданған жағдайда, осы Ереженің 94-тармағы 5) тармақшасымен көзделген жағдайды қоспағанда, қарыз алушы банк қарызы шартында көзделген тәртіпте банк қарызы шартының талаптары өзгергені туралы хабардар етіледі. Қарыз алушы хабарлама алған күннен бастап 14 (он төрт) күнтізбелік күн ішінде банк қарызы шартымен көзделген тәртіпте Банкке тиісті жазбаша хабарлама жіберу арқылы Банкпен ұсынылған жақсарту жағдайларынан бас тартуға құқылы. Бұл ретте Банк банк қарызы шартымен белгіленген мерзім аяқталғаннан кейін қарыз алушының Шарт талаптарын жақсарту жағына қарай өзгертуден бас тарту туралы жазбаша хабарламасын алмаған жағдайда, банк қарызы шартының талаптары тараптармен өзгертілген болып танылады.

### **§ 1. Банктік қарыздар (кредиттер) бойынша сыйақы мөлшерлемелері**

96. Қарыздар (кредиттер) бойынша сыйақы мөлшерлемелерінің шекті шамалары Банкпен 0,1%-дан бастап (нөл бүтін оннан бір) белгіленеді, бұл ретте ең жоғары мөлшер Қазақстан Республикасының Ұлттық Банкімен белгіленген кредиттер бойынша жылдық тиімді сыйақы мөлшерлемесінің шекті мөлшеріне сүйене отырып белгіленеді.
97. Сонымен бірге қарыздар (кредиттер) бойынша сыйақы мөлшерлемелерінің белгіленген шекті шамалары аясында нақты кредиттік өнімнің түріне және талаптарына қарай Банктің Уәкілетті органы қарыздар (кредиттер) бойынша тиянақталған сыйақының мөлшерін бекітеді.
- Берілетін қарыздар (кредиттер) бойынша сыйақы бір жыл ішіндегі нақты күндерден қарыз алушымен қарызды (кредитті) нақты пайдаланған күндер санына есептеледі. Сонымен бірге қарызды (кредитті) беру және өтеу күні 1 (бір) күн деп алынады.
98. Банкпен жеке тұлғалармен жасалған банктік қарыз шарттарында, оның ішінде ипотекалық қарыз шарттарында тиянақталған немесе өзгермелі сыйақы мөлшерлемесі белгіленеді және банктік қарыз шартын жасаған күнге қарыз

алушының таңдауы бойынша Банкпен ұсынылған қарызды (кредитті) өтеу әдісі көрсетіледі.

99. Сыйақы мөлшерлемесі өзгермелі банк қарызы шарты бойынша қарызды өтеу графигі ол берілген күнге қарай жасалады, және кейін кезекті төлемдер мөлшері банк қарызы шартымен белгіленген тәртіпте түзетіліп, қарыз алушының (қосалқы қарыз алушының) назарына жеткізіледі.
100. Сыйақының тиянақталған мөлшерлемесі «Банктер және банк қызметі туралы» Заңның 34 бабымен белгіленген тәртіппен жасалған Банкпен азайту жағына өзгерту немесе уақытша өзгерту жағдайларын қоспағанда біржақты түзетуге жатпайды.  
Сыйақының мөлшерлемесін азайту жағына уақытша өзгерту ретінде Банкпен белгілі мерзімге сыйақының мөлшерлемесін азайту болып табылады, ол мерзім аяқталғанда уақытша өзгертуге дейін әрекет ететін сыйақы мөлшерлемесінің мөлшерінен артпайтын мөлшерде белгіленеді.
101. Тараптардың келісімі бойынша сыйақының тиянақталған мөлшерлемесі шарттың әрекет ету мерзімі ішінде сыйақының өзгермелі мөлшерлемесіне өзгертілуі мүмкін.
102. Тараптардың келісімі бойынша сыйақының тиянақталған мөлшерлемесі оның шартпен белгіленген әрекет ету мерзімі аяқталғанда ұлғайту жағына өзгертілуі мүмкін, бірақ банктік қарыз шартын жасаған күнінен бастап 3 (үш) жылдан ерте емес. Сыйақының мөлшерлемесін ұлғайту жағына әр келесі өзгерту тараптардың келісімі бойынша тиянақталған мөлшерлемесінің әрекет ету мерзімі аяқталғанға дейін мүмкін болады, бірақ сыйақының тиянақталған мөлшерлемесін алдыңғы өзгерткен күнінен бастап 3 (үш) жылдан ерте емес.
103. Төмендегі жағдайларды қоспағанда, Банк заңды тұлғалармен банктік қарыз шартын жасаған күніне белгіленген сыйақы мөлшерлемелерін біржақты тәртіппен ұлғайту жағына өзгертпейді:
  - 1) Қарыз алушымен банктік қарыз шартымен көзделген жағдайларда банктік қарыз (кредит) алуымен және қызмет көрсетуімен байланысты нақты ақпаратты беру бойынша өз міндеттемелерін бұзу;
  - 2) Банкте Қазақстан Республикасының Азаматтық кодексімен көзделген жағдайларда, сонымен қатар банктік қарыз шартымен көзделген жағдайларда міндеттемелерді мерзімнен бұрын орындауды талап ету құқығы туындағанда:
    - а) Банктің алдын ала жазбаша хабарландыруынсыз жиынтығында акционерлік қоғамның (шаруашылық серіктестіктің) 10 (он) және одан көп пайыз акциясына (қатысу үлесі) ие қарыз алушының қатысушылар (акционерлер) құрамын өзгерту;
    - б) қарыз алушымен және (немесе) кепіл берушімен кепіл ұстаушы болып табылатын Банктің құқығын Банктің құқығын бұзу, құжаттар және нақты жағдай бойынша кепілге берілген мүліктің мөлшерін, жағдайын және сақтау талаптарын тексеру, сонымен қатар үшінші тұлғалармен қарыз алушының мүлігіне, оның ішінде Банкке кепілге берілген мүлікке талаптар қою.

## 9-бөлім. Төлем жасауға қабілетсіз клиенттермен жұмыс жүргізу тәртібі

104. Банк қарызы шарты бойынша, алайда басталған күннен күнтізбелік 30 (отыз) күннен кешіктірмей кешіктіру кезінде міндеттемені орындау мерзімі болғанда Банк қарыз алушыға банк қарызы шарты бойынша өз міндеттелерін қарыз алушының орындамауы салдары туралы және мерзімі өткен берешек мөлшерін көрсетіп банк қарызы шартында қарастырылған тәсілмен және мерзімінде хабарлайды.
- 1) банк қарызы шартына қатысты міндеттемені орындау бойынша мерзімі өткізіп алынған жағдайда және хабарламада көрсетілген күнге мерзімі өткен берешек мөлшерін көрсете отырып, банк қарызы шарты бойынша төлем енгізу қажеттілігі болған жағдайда және қарыз алушының банк қарызы шарты бойынша өз міндеттемелерін орындамау салдары туралы;
  - 2) қарыз алушының-жеке тұлғаның банк қарызы шарты бойынша Банкке жүгіну құқығы туралы.
105. Банк қарыз алушыға міндеттемені орындау мерзімін кешіктіру туралы хабарлау үшін коллектор агенттігін тартуға құқылы.
106. Банк қарызы шарты бойынша міндеттеме орындау мерзімін кешіктіру басталған күннен бастап 30 (отыз) күнтізбелік күн ішінде қарыз алушы-жеке тұлға Банкке баруға және/немесе жазбаша түрде немесе банк қарызы шартымен көзделген тәсілмен банк қарызы шарты бойынша міндеттемені орындау мерзімінің кешіктірілу себебі, табыстары туралы және оның банк қарызы шартының талаптарына өзгертулер енгізу туралы өтінішіне себеп болған басқа да расталған мән-жайлар (фактілер) туралы мәліметтерден тұратын өтінішті беруге құқылы, соның ішінде төмендегілерге байланысты:
- 1) банк қарызы шарты бойынша сыйақы мөлшерлемесін азайту жағына қарай өзгерту;
  - 2) шетелдік валютада берілген банк қарызы бойынша негізгі қарыз қалдығы сомасының валютасын ұлттық валютаға өзгерту;
  - 3) негізгі қарыз және (немесе) сыйақы бойынша төлем мерзімін кейінге қалдыру;
  - 4) берешекті өтеу әдісін немесе берешекті өтеу кезектілігін өзгерту, соның ішінде негізгі қарызды басым тәртіпте өтеумен;
  - 5) банк қарызының мерзімін өзгерту;
  - 6) мерзімі өткен негізгі қарызды және (немесе) сыйақыны кешіру, тұрақсыздық айыбын (айыппұл, өсімпұл), комиссияларды және банк қарызына қызмет көрсетуге байланысты өзге де төлемдерді болдырмау;
  - 7) кепіл берушінің ипотека мәні болып табылатын жылжымайтын мүлікті Қазақстан Республикасының 1995 жылғы 23 желтоқсандағы № 2723 «Жылжымайтын мүлік ипотекасы туралы» Заңының 20-1-бабымен көзделген тәртіпте өз бетінше өткізуі;
  - 8) Банкке кепіл мүлкін беру арқылы, банк қарызы шарты бойынша міндеттемені орындаудың орнына, шегінбелі ақша беру;

- 9) банк қарызы шарты бойынша сатып алушыға міндеттеме бере отырып, ипотека мәні болып табылатын жылжымайтын мүлікті өткізу.
107. Банк қарыз алушының-жеке тұлғаның өтінішін алған күннен бастап 15 (он бес) күнтізбелік күн ішінде банк қарызы шартының талаптарына ұсынылған өзгертулерді қарастырады және жазбаша түрде немесе банк қарызы шартымен көзделген тәсілмен қарыз алушыға-жеке тұлғаға төмендегілер туралы хабарлайды:
- 1) банк қарызы шартының талаптарына ұсынылған өзгертулерге келісімі;
  - 2) банк қарызы шартының талаптарын өзгерту бойынша өз ұсыныстары;
  - 3) банк қарызы шартының талаптарын өзгертуден бас тарту туралы, осындай бас тарту себебінің уәждемелі негізін көрсету арқылы. Бұл ретте Банк қайта құрылымдаудан кейінгі қарызды өтеу перспективаларының болуын ескере отырып, қаржылай қиындығы бар қарыз алушылар бойынша банк қарызы шартының талаптарына өзгерту енгізу (қарызды қайта құрылымдау) туралы шешім қабылдайды.
108. Қарыз алушы-жеке тұлға осы Ереженің 107-тармағы 3) тармақшасымен көзделген Банк шешімін алған күннен бастап 15 (он бес) күнтізбелік күн ішінде немесе банк қарызы шартының талаптарын өзгерту туралы өзара тиімді шешімге қол жеткізілмеген жағдайда, Банкті хабардар ете отырып, уәкілетті мемлекеттік органға жүгінуге құқылы.
109. Ереженің 106-тармағы 1) тармақшасымен көзделген талаптар қанағаттандырылмаған жағдайда, сондай-ақ Банк хабарламасынан туындайтын, Ереженің 104-тармағы 2-тармақшасымен көзделген қарыз алушының банк қарызы шарты бойынша құқықтары жүзеге асырылмаған немесе банк қарызы шартының талаптарын өзгерту бойынша қарыз алушы мен Банк арасында келісім болмаған жағдайда Банк құқылы:
- 1) Банктің ішкі құжаттарына сәйкес, қарыз алушыға қатысты шаралар қабылдауға;
  - 2) берешекті коллекторлық агенттікке сотқа дейінгі өндіріп алуға және реттеуге беруге, егер Банктің мұндай құқығы банк қарызы шартында қарыз алушымен міндеттемелерді орындау мерзімі кешіктірілген жағдайда көзделген болса.
  - 3) қарыз алушыда банк қарызы шарты бойынша 90 (тоқсан) ретті күнтізбелік күннен асатын, жеке тұлғаға берілген ипотекалық қарыз бойынша 180 (жүз сексен) ретті күнтізбелік күннен асатын мерзімі өткен берешек болған жағдайда, банк қарызы шарты бойынша құқықты (талапты) «Банктер және банк қызметі туралы» Заңда белгіленген тұлғаларға беруге;
  - 4) Қазақстан Республикасының заңнамасымен және банк қарызы шартымен көзделген шараларды қабылдауға, соның ішінде сотқа банк қарызы шарты бойынша қарыз сомасын өндіріп алу туралы талаппен жүгінуге, сондай-ақ Қазақстан Республикасының «Жылжымайтын мүлік ипотекасы туралы» Заңымен көзделген жағдайларды қоспағанда, кепілге салынған мүлікті соттан тыс тәртіпте немесе сот тәртібінде өндіріп алуға;

- 5) Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес, сотқа қарыз алушыны-жеке кәсіпкерді, заңды тұлғаны банкрот деп тану туралы талаппен жүгінуге.
110. Банктің берешек бар екені туралы хабарламасынан туындайтын, Ереженің 104-тармағы 1) тармақшасында көзделген талаптар қанағаттандырылмаған жағдайда, Банк даусыз тәртіпте ақшаны, соның ішінде қарыз алушының кез келген банк шоттарында бар төлем талабын қою арқылы өндіріп алуға құқығы («Банктер және банк қызметі туралы» Заңның 26-бабы 2-тармағымен көзделген шектеулерді ескере отырып).
  111. Қарыз алушы қарыздың кезекті бөлігін қайтару және (немесе) сыйақыны төлеу мерзімін 40 (қырық) күнтізбелік күннен асып бұзған жағдайда, Банк қарыз сомасын және сол бойынша сыйақыны мерзімінен бұрын төлеуді талап етуге құқылы.
  112. Төмендегі жағдайларда Банк кепілмен қамтамасыз етілген міндеттеменің мерзімінен бұрын орындалуын талап етуге құқылы:
    - 1) егер кепіл мәні кепіл туралы шартқа сәйкес қалдырылғын кепіл берушінің иелігінен шығып қалса;
    - 2) кепіл беруші кепіл шартының талаптарымен көзделген ережелерді және Қазақстан Республикасының кепіл мәнін ауыстыру және қалпына келтіру туралы заңнамасын бұзса;
    - 3) егер кепіл беруші ақылға қонымды мерзімде кепіл мәнін қалпына келітур немесе оны бағасы бірдей басқа мүлікпен ауыстыру құқығын пайдаланбаса, кепіл ұстаушы жауап бермейтін мән-жайлар себебінен кепіл мәні жоғалса;
    - 4) кепіл берушіде өзге мүлік болмаған жағдайда, кепіл берушінің кепіл ұстаушы алдында артықшылығы жоқ үшінші тұлғалар алдындағы атқарушылық құжаттар бойынша міндеттемелерін орындау мақсатында кепіл мәнін өндіріп алуға жүгінсе.
  113. Банк кепілмен қамтамасыз етілген міндеттемелердің мерзімінен бұрын орындалуын талап етуге құқылы, ал егер оның талабы қанағаттандырылмаса, мына жағдайларда кепіл мәнін өндіріп алуға жүгінуге құқылы:
    - 1) кепіл беруші кейінгі кепіл туралы ережені бұзса;
    - 2) кепіл беруші Қазақстан Республикасының заңнамасымен көзделген кепіл мүлкін күтіп ұстау және сақтау міндеттерін орындамаса;
    - 3) кепіл беруші Қазақстан Республикасының кепілге салынған мүлікке иелік етуге қатысты заңнама талаптарын бұзса;
    - 4) кепіл беруші кепілмен қамтамасыз етілген міндеттемені бұзса.
  114. Банк қоңырауларды жүзеге асыруға, банк қарызына қызмет көрсетумен байланысты хабарламаларды клиентке, сондай-ақ кепіл берушіге, кепілге, кепілгерге жергілікті уақыт бойынша 8 сағаттан 21 сағатқа дейін бағыттауға және тапсыруға құқылы.

115. Тұрақсыздық айыбы (айыппұл, өсімпұл) Қазақстан Республикасының заңнамасымен көзделген басқа тәсілдерден бөлек кредиттің қайтарымдылығын қамтамасыз ету болып табылады, және міндеттемені орындау мерзімі кешіктірілген жағдайда қарыз алушымен төленуі тиіс.
116. Жеке тұлғамен жасалған банк қарызы шарты бойынша қарыз алушының берешекті өтеу кезектілігі Қазақстан Республикасының заңнама талаптарына сәйкес банк қарызы шартында анықталады.

## **10-бөлім. Басқа банк операцияларын жүргізудің жалпы талаптары**

117. Банкпен нақты банктік операцияларды жүргізу талаптары Қазақстан Республикасының нормативтік құқықтық актілеріне қайшы келмейтін Банктің ішкі құжаттарымен және банктік қызметтерді ұсынуға шарттармен белгіленеді.

### **§ 1. Кассалық операциялар**

118. Клиенттерге кассалық қызмет көрсету (қолма-қол ақша қабылдау және беру, оларды ұсату, айырбастау, қайта есептеу, іріктеу, қаптау және сақтау) Қазақстан Республикасының заңнамасына, Банктің ішкі құжаттарына сәйкес, Банктің операциялық кассасында (Банк бөлімшесінде кассалық торап болған жағдайда) немесе Банк серіктестерінің төлем терминалдары арқылы (Банк бөлімшесінде кассалық торап болмаған жағдайда) жүзеге асырылады. Бұл ретте банк қызметтері үшін комиссия қолдану Банктің операциялық кассасында қызмет көрсетілген жағдайда Банктің қолданыстағы тарифтеріне сәйкес, ал Банк серіктесінде қызмет көрсетілген жағдайда Банк серіктесінің тарифтеріне сәйкес жүзеге асырылады.
119. Банктің операциялық кассасында қолма-қол ақша қабылдау/беру кіріс/шығыс кассалық құжаттар негізінде жүзеге асырылады; кассалық құжаттарды ресімдеу тәртібі мен нысандары Қазақстан Республикасы заңнамасының тиісті талаптарын ескере отырып, Банктің ішкі құжаттарымен белгіленеді.
120. Кассалық операциялар бойынша Банк қызметтері үшін комиссиялық сыйақы клиенттердің ағымдағы шоттарынан шығынға жазылады немесе Банк белгілеген тарифтерге сәйкес банктік шот шартының талаптарына сәйкес төленеді.

### **§ 2. Шетел валютасымен айырбастау операциялары**

121. Банк бір қолма-қол валютаны басқа қолма-қол валютаға айырбастауды Банктің айырбастау пункттері арқылы (тізімі Банктің корпоративтік WEB-сайтында жарияланған кассалық тораптар бар Банк филиалдарында), ал конвертацияны клиенттің банк шоты бойынша бір қолма-қол ақшасыз валютаны басқа қолма-қол ақшасыз валютаға айырбастау операцияларын жүргізу арқылы жүзеге асырады, бұл ретте шетел валюталарының қатысуымен айырбастау Банктің уәкілетті органының шешімі бойынша немесе Банктің ішкі құжаттарына, ҚР/шет мемлекеттердің заңнамасына, халықаралық

санкцияларға/ Төраға бұйрығына/ өкіміне/ Басқарма шешімдеріне және т.б. сәйкес жүзеге асырылады.

122. Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкінің ресми бағамы бойынша конвертацияланатын, осы Ереженің Қосымшаларында белгіленбеген («Банк курсы бойынша») шетел валютасындағы Банк комиссияларын қоспағанда, қолма-қол ақшамен және қолма-қол ақшасыз шетел валютасын айырбастау Банкпен Қазақстан Республикасы заңнамасының талаптарына және Банктің ішкі құжаттарына сәйкес операция жасалған сәтте белгіленген бағам бойынша жүзеге асырылады.
123. Қолма-қол ақшамен және қолма-қол ақшасыз шетел валютасын айырбастау Банкпен Қазақстан Республикасының заңнамасымен және Банктің ішкі құжаттарымен белгіленген тәртіпте және құжаттар болған жағдайда жүзеге асырылады.

### **§ 3. Банкаралық клиринг және төлем карточкаларымен операциялар**

124. Банк банкаралық клирингі, төлем карталарын (теңгеде және шетел валютасында халықаралық төлем жүйелерінің төлем карточкалары) шығару және қызмет көрсетуді жүзеге асырады, оның ішінде:
- 1) клиенттің меншік ақшасы аясында және/немесе Банк белгілеген жаңартылатын кредиттік лимит аясында шығын операцияларды ескеретін дебет төлем карточкалары;
  - 2) белгіленген кредиттік лимит аясында клиентпен қарыз ақшаны пайдалануды ескеретін кредиттік төлем карточкалары;
  - 3) иесі ретінде Банк жұмыскерлері мен клиент-заңды тұлғалар болып табылатын корпоративтік төлем карточкалары.

Банк клиент-заңды тұлғаның жұмыскерлеріне жалақыны/басқа төлемдерді төлем карточкаларды пайдалану арқылы ағымдағы шоттарына түсіру бойынша қызметтерді ұсынады.

125. Банк бір клиентке төлем карточкаларының бірнеше түрлерін шығаруды жүзеге асыра алады. Клиент-жеке тұлғаның өтініші бойынша Банк негізгі карточкаға ақша жұмсау лимитін белгілеу немесе белгілемей арқылы қосымша төлем карточкаларын шығаруды жүзеге асыра алады.

### **§ 4. Төлемдер мен аударымдар**

126. Ақша төлемдері мен аударымдарын заңды және жеке тұлғалар, Банкте ашылған банк шоттарын пайдалану арқылы да, банк шотын ашпай-ақ та, Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасымен және Банктің ішкі құжаттарымен белгіленген шектеулерді ескере отырып жүзеге асыра алады. Заңды тұлғалар банк шотын ашпай-ақ, салықтарды және басқа да бюджетке салынатын міндетті төлемдерді төлеу бойынша, сондай-ақ ерікті зейнетақы жарналары және әлеуметтік аударымдар бойынша төлемдер мен аударымдарды ғана жүзеге асыруға құқылы. Заңды тұлғаға Банк қызметтерін

1 (бір) ай ішінде 1 000 (бір мың) айлық есептік көрсеткіштен аспайтын мөлшерде қолма-қол ақша салу арқылы төлеуіне жол беріледі.

127. Банкпен Қазақстан Республикасының валюталық заңнамасына сәйкес міндетті валюталық бақылау операциясы жүзеге асырылады. Шетел валютасындағы барлық ақша төлемдері мен аударымдары, сондай-ақ Қазақстан Республикасының резиденттері мен бейрезиденттері арасында жүзеге асырылатын, клиенттің теңгемен банк шотын ашпай жасалатын ақша төлемдері мен аударымдары Қазақстан Республикасының валюталық заңнамасымен белгіленген талаптарға сәйкес жүргізіледі. Бұл ретте шетел валютасындағы төлемдер мен аударымдар Банктің уәкілетті органының шешімімен белгіленген валютада немесе Банктің ішкі құжаттарына, ҚР/шет мемлекеттердің заңнамасына, халықаралық санкцияларға/Төраға бұйрығына/өкіміне/Басқарма шешімдеріне және т.б. сәйкес жүзеге асырылады.
128. Банкпен халықаралық төлемдер мен аударымдар халықаралық банктік тәжірибеде қолданылатын және Қазақстан Республикасының заңнамасына қайшы келмейтін түрде, тәсілмен және тәртіппен жүзеге асырылады.

### **§ 5. Сейфтік операциялар**

129. Банкпен клиентке құндылықтарын сақтау үшін сейфтік ұяшық ұсынылады (Банк бөлімшесінде болған жағдайда). Клиенттердің құндылықтарын сейфтік ұяшықта сақтау Банк пен клиент арасында Жеке банктік сейфті (ұяшықты) жалдау шарты жасалғаннан кейін сейфтік депозитарийде жүзеге асырылады.
130. Банк клиенттерге банктік құпияны сақтауға кепіл береді, ол сейфтік ұяшықта сақталатын мүлік, иесі, сипаты және құны туралы мәліметтерді қамтиды.
131. Клиент жеке банктік сейфті (ұяшықты) жалдау шартын жасау үшін қажет құжаттарды ұсынған жағдайда клиентті Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасының талаптарына сәйкес сәйкестендіргеннен кейін жеке банктік сейфті (ұяшықты) жалдау шарты жасалады.
132. Клиент құндылықтарын сейфтік ұяшыққа сақтағанда Банк клиентке атаулы сақтау құжаттарын бермейді. Сейфтік ұяшықта сақталатын құндылықтар тізіліп жазылмайды, Банк алдын ала және келесі тексеруді немесе құндылықтардың сарапшы бағалауын жүргізбейді, Қазақстан Республикасының заңнамасымен және Банктің ішкі құжаттарымен белгіленген жағдайларды қоспағанда.
133. Сейфтік ұяшық 12 (он екі) айға дейінгі мерзіммен кез келген күн санына немесе жеке банктік сейфті (ұяшықты) жалға беру шарты жасалған күнге қолданылатын Банк тарифтеріне сәйкес белгілі бір айлар санына пайдалануға беріледі. Сейфтік ұяшықты пайдалану мерзімі жеке банктік сейфті (ұяшықты) жалға беру шартында көрсетілген күннен басталады.

134. Клиенттерге Банктің сейфтік ұяшығында төменде көрсетілген заттарды сақтауға тыйым салынады:
- 1) жарылғыш, оңай тұтанатын заттарды және оқ-дәрілерді;
  - 2) атыс, газ, травматикалық және суық қаруды;
  - 3) химиялық, психотроптық және есірткі заттарды;
  - 4) радиоактивтік, улы және басқа улайтын заттарды, адам организмі мен қоршаған ортаға зиянды әсерін тигізуге қабілетті;
  - 5) өсімдік фаунасы мен өсімдік флорасының өкілдері;
  - 6) азық-түлік өнімдері мен өзге заттар, олар бүлінуге ұшырайды немесе паразиттердің, заттардың таралуын туындатады және өз қасиеттері бойынша сейф ұяшығының кез келген бүлінуіне, оның ішінде оның жұмыс қабілетсіздігін және / немесе Банкке / басқа клиенттерге залал әкелетін заттар;
  - 7) өз қасиеттері бойынша сейф ұяшығында сақтауға жатпайтын өзге заттар.
135. Клиент жеке банктік сейфті (ұяшықты) жалдау шартының қосымша келісіміне қол қойып, сейфтік ұяшықты пайдалану мерзімін ұзартуға құқылы.
136. Банк келесі жағдайларда клиентке жеке банктік сейфті (ұяшықты) жалға беру шартын жасаудан бас тартуға құқылы:
- 1) құжаттар жоқ болса/клиент құжаттарды бермесе немесе жалған/жарамсыз құжаттарды берсе;
  - 2) «Қылмыстық жолмен алынған кірістерді заңдастыруға (жылыстатуға) және терроризмді қаржыландыруға қарсы іс-қимыл туралы» Қазақстан Республикасының Заңына сәйкес алынған клиентке қатысты террористік әрекетке және/немесе терроризмді қаржыландыруға қатысқаны туралы мәліметтер болса;
  - 3) Банктің ұйғарымы бойынша клиент тарапынан міндеттемелердің орындалуына әсер ететін басқа жағдайларда.

## **§ 6. Құжаттамалық операциялар және саудалық қаржыландыру**

137. Банк Қазақстан Республикасының нормативтік құқықтық актілеріне, халықаралық тәжірибе стандарттарына және ішкі құжаттарға сәйкес төмендегілер бойынша операцияларды жүзеге асырады:
- 1) банктік кепілдіктерді шығару (авансты қайтару кепілдігі, төлем кепілдігі, міндеттемелерді тиісті түрде орындау кепілдігі, тендерлік кепілдік, кредитті қайтаруға кепілдік, резервтік аккредитив (Stand by);
  - 2) контрагенттердің міндеттемесіне кепілдік шығару;
  - 3) контрагенттердің тапсырмасы бойынша рамбурстық міндеттемелерді шығару;
  - 4) аккредитивтерді шығару, растау және орындау;
  - 5) банктік кепілгерліктерді және үшінші тұлғалардың басқа міндеттемелерін беру;
  - 6) импорттық/экспорттық аккредитивтерге қызмет көрсету, импорттық/экспорттық кепілдіктер, импорт бойынша құжаттамалық инкассо.

138. Банк клиенттерінің сыртқы экономикалық операцияларының саудалық және құрылымдық қаржыландыруын ұйымдастыру мақсатымен Банк халықаралық қаржы институттарымен және ұйымдарымен, экспорттық-сақтандыру агенттіктерімен және институттарымен өзара әрекет етуді жүзеге асырады.

### **11-бөлім.Банктің қабылдауына алынатын қамсыздандыруға қойылатын талаптар**

139. Банктің қабылдауына алынатын қамсыздандыруға қойылатын талаптар Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасымен, Кепіл саясатымен және Банктің ішкі құжаттарымен белгіленеді.

140. Қарыздардың (кредиттердің) қайтарымдылығы, сондай-ақ кредиттік тәуекелден тұратын өзге де мәмілелер бойынша міндеттемелерді орындау тұрақсыздық айыбымен, кепілмен, соның ішінде кепіл ретінде қабылданып, бухгалтерлік есептің тиісті шотында орналастырылатын да, клиенттің жинақтау шотында орналастырылатын да ақша кепілімен, кепілдікпен, кепілгерлікпен және Қазақстан Республикасының заңнамасымен және банк қарызы шартымен көзделген басқа тәсілдермен жүзеге асырылуы мүмкін.

141. Қамсыздандырылуға (кепілзатқа)қойылатын міндетті талаптар:

- 1) кепілзаттың Қазақстан Республикасының аумағы шегінде болуы (ерекше жағдайда Қазақстан Республикасының шегінен тыс – Банктің уәкілетті органының шешімі бойынша оны қандай да бір заңды немесе басқа да кедергілерсіз жүзеге асыру мүмкіндігінің кепілдігі болғанда);
- 2) берілетін кепілзатты иелену/меншік құқығын растайтын,егерБанктің басқа да ішкі құжаттарымен басқасы қарастырылмаса, мүліктің (мүліктік құқығы) нарықтық құнын, кепілді құнын анықтау және кепіл құқығын тіркеу үшін қажетті құжаттардың міндетті түрде болуы;
- 3) қамсыздандырылу ретінде қабылданатын кепілзат тұрақты бағамен және нарықтағы туындаған жағдаятпен қамтамасыз етілетін өтімділігіболуы тиіс;
- 4) кепілге берілетін мүлік және мүліктік құқықтар ауыртпалықтан және үшінші тұлғалардың талаптарынан еркін болуы тиіс. Белгілі жағдайларда Банктің уәкілетті органының оң шешімі болған жағдайда қамсыздандыру ретінде үшінші тұлғалардың алдындағы міндеттемелері бойынша кепілде тұрған қамсыздандыру қарастырылуы мүмкін және екінші кезектегі кепіл түрінде қамсыздандыру ретінде беріледі;
- 5) Кепіл беруші (қарыз алушы) Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес кепілзат болып табылатын мүлікті сақтандырады, жеке жағдайларда кепілді мүлікті сақтандыру кепілді мүлікті сақтандыруды алып тастауды қоса алғанда, Банктің уәкілетті органының шешімі бойынша жүзеге асырылады;
- 6) кепіл берушінің кепілзатқа қатысты (растайтын ақпараттар болған жағдайда) салықтар және бюджетке басқа да міндетті төлемдері бойынша берешегінің болмауы;

- 7) кепіл беруші кепілді қамсыздандырудың сақталуын қамтамасыз етілуін жүзеге асырады, бұл ретте қажетті болған жағдайда Банк Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасына және кепіл (кепілсалым) шарты туралы ережеге сәйкес кепілді қамсыздандырудың қорғалуын жүзеге асырады;
  - 8) кепілге қамқоршы және қорғаншы органдарынан белгіленген нысандағы келісімнің болуы (егер кепілге берілетін мүліктің меншік иесі немесе ортақ меншік иесі кәмелетке толмаған және сотпен қабілеті жоқ/қабілеті шектелген тұлға болған жағдайда);
  - 9) кепіл беруші-жеке тұлғаның жұбайының кепілге берілетін мүліктің және оны соттан тыс/сотпен жүзеге асыруға (Қазақстан Республикасының заңнамалық актілерімен қарастырылған жағдайда) белгіленген нысандағы келісімінің болуы;
  - 10) мүліктің кепілге берілуіне және оның соттан тыс/сотпен жүзеге асырылуына кәмелетке толмаған ортақ меншік иелерінің келісімін растайтын белгіленген нысандағы келісімнің болуы;
  - 11) кепілге салынатын мүлікте мемлекеттік үлес болған жағдайда мүліктің кепілге берілуіне және оның соттан тыс/сотпен жүзеге асырылуына уәкілетті мемлекеттік органдардың келісімі;
  - 12) егерде кепіл беруші заңды тұлға болған жағдайда заңды тұлғаның кепілге және соттан тыс/сотпен жүзеге асыруға уәкілетті органның шешімі;
  - 13) Қазақстан Республикасының заңнамасымен және Банктің ішкі құжаттарымен белгіленген басқа талаптары.
142. Егер қарыздың (кредитті) қайтарымдылығын қамсыздандыруға бірнеше кепілзаттары берілген болса, банктік қарыз шарты бойынша қарыз алушы міндеттемелерді дұрыс орындаған жағдайда және кепіл берушінің кепілді қамсыздандыруды азайту туралы талабымен қарыз алушы жүгінген сәттегі бағалаушымен белгіленген кепілзаттың нарықтық құны Банктің кепіл саясатының талаптарын ескере отырып қарыз алушы міндеттемелерінің орындалмаған бөлігінің сомасынан асып түскен жағдайда, Банк қарыз алушының, кепіл берушінің жүгінген күнінен бастап 10 (он) жұмыс күн ішінде қарыз алушының міндеттемелерінің мөлшерінен асатын бір немесе бірнеше кепілзаттың кепілі туралы шартты (шарттарды) үзу (өзгерту) бойынша шараларды қабылдауға міндетті.
143. Кепіл туралы шартта, сонымен қатар Қазақстан Республикасының заңнамалық актілерімен қарастырылған жағдайларда, Банк сауда-саттық (аукцион) жүргізу жолымен соттан тыс мәжбүрлі тәртіпте кепілде тұрған мүлікті өз бетінше сатуға құқығы бар.
144. Банк қарыздар (кредиттер)/кредиттік тәуекелі бар өзге мәмәлелер бойынша міндеттемелердің орындалуын қамтамасыз ету үшін кепіл ретінде қабылданған ақша сомасына сыйақы есептемейді.

## 12-бөлім. Банктік операцияларды жүргізу тарифтері

145. Банк өздігінен қосымша құн салығын (бұдан әрі – ҚҚС) және Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасымен белгіленген басқа да шектеулерді ескере отырып Банктік қызметтерді көрсету тарифтерін белгілейді.
146. Банктік операциялар және қызметтер түрлері бойынша тарифтердің шекті шамалары осы Ереженің Қосымшаларында қарастырылған.
147. Банк Клиенттеріне тарифтің келесі түрлері белгіленуі мүмкін:
- 1) базалық тарифтер – банктік қызмет көрсетуге стандарттық тарифтер;
  - 2) жеңілдік тарифтері – базалық тарифтерге қарағанда тариф мөлшерлемесі төмен банктік қызмет көрсету тарифтері;
  - 3) жеке тарифтер – базалық және жеңілдікті тарифтерге қарағанда төмен немесе жоғары мөлшерлемелері бар банктік қызмет көрсетуге арналған тарифтер.
148. Базалық тарифтер Банк клиенттеріне қолданылады:
- 1) егер осы Ереженің 7-тармағы 21-тт. а) тт. Сәйкес белгіленген Тарифтердің шекті шамалары мөлшерлемесіне сәйкес, осы Ережелермен Банк үшін тиімді банк операциялар жүргізу/көрсетілетін қызметтер тарифтерінің ең аз және ең көп шамалары көзделмесе. Стандарттық/жаппай/жоғарғы қосалқы сегменттегі (шағын және орта бизнес) клиенттер үшін кредиттік және құжаттамалық операциялар бойынша осы Ереженің 1-Қосымшасында бекітілген тарифтер қолданылады;
  - 2) осы Ережелермен Банк үшін тиімді банк операцияларын жүргізу/көрсетілетін қызметтер тарифтерінің ең аз және ең көп шамалары көзделмеген жағдайда:
    - а) бөлшек сауда бизнесі үшін – Банктің уәкілетті органының қосымша шешімінсіз, Тарифтердің шекті шамалары аясында Банк Басқармасының шешімімен бекітілген мөлшерлемелерге сәйкес;
    - б) өзге бизнес сегменттері үшін – осы Ереженің 7-тармағы 21) тт. б) және в) тт. сәйкес белгіленген Тарифтердің шекті шамалары аясында Банктің уәкілетті органының шешімімен бекітілген мөлшерлемелерге сәйкес.
149. Клиентке жеңілдікті тарифті пайдалану мүмкіндігі және клиентке пайдалану үшін жеке тариф белгілеу туралы шешім қабылданады:
- 1) Банктің ішкі құжаттарымен белгіленген жеңілдікті және жеке тарифтерді пайдалану критерийлерін ескере отырып, осы Ереженің 7-тармағы 21-тт. б) тт. сәйкес белгіленген Банк үшін тиімді банк операцияларын жүргізу/көрсетілетін қызметтер тарифтерінің ең аз және ең көп шамалары аясында, осы Ережемен Банктің Директорлар кеңесімен немесе Басқармамен (бөлшек сауда бизнесі бойынша)/уәкілетті органмен/Банк тұлғаларымен Ереженің 7-тармағы 21-тт. а) тт. сәйкес жеңілдікті немесе жеке тарифтің нақты мөлшері көзделмеген жағдайда;

- 2) Ереженің 7-тармағы 21-тт. а) тт. сәйкес – осы Ережемен жеңілдікті немесе жеке тарифтің нақты мөлшері көзделген жағдайда;
- 3) Осы Ережемен мәміле бойынша шешім қабылдайтын Банктің уәкілетті органымен Ереженің 7-тармағы 21-тт. в) тт. сәйкес жеңілдікті немесе жеке тарифтің немесе Тарифтердің шекті шамаларының нақты мөлшері көзделмеген жағдайда. Бұл ретте Банктің уәкілетті органы Ережелерге сәйкес белгіленген мөлшерлерге қарамастан, тарифті пайдалану немесе пайдаланбау туралы мәселені қарауға құқылы.

### **13-бөлім. Банктің банктік қызметтерді көрсету үдерісінде туындаған клиенттердің өтініштерін қарастыру тәртібі**

150. Банктің клиенттердің өтініштерін қарастыруы 2007 жылдың 12 қаңтарындағы «Жеке және заңды тұлғалардың өтініштерін қарау тәртібі туралы» Қазақстан Республикасының Заңымен, Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкі Басқармасының 2017 жылдың 28 шілдесіндегі №136 «Банктік қызметтерді көрсету және банктердің, банк операцияларының жекелеген түрлерін жүзеге асыратын ұйымдардың банктік қызметтерді көрсету үдерісінде туындайтын клиенттердің өтініштерін қарау қағидалары» қаулысымен, және Банктің ішкі құжаттарымен белгіленген тәртіпте және мерзімде жүзеге асырылады.
151. Клиенттермен кері байланыс жүйесінің жұмыс істеуі, оларға ыңғайлы уаықтта және ыңғайлы нысанда Банкке өтініш жіберу мүмкіндігін (Ереженің 153-тармағында көрсетілген өтініштерді қоспағанда) беру үшін жағдай жасау мақсатында Банкпен келесі қабылдау арналары ұйымдастырылған:

#### **Жазбаша өтініштер үшін:**

- 1) пошталық және курьерлік байланыс, факсимильді байланыс;
- 2) Банктің электрондық поштасының жария мекенжайы;
- 3) Банктің интернет-сайтындағы арнайы нысан;
- 4) әлеуметтік желілер, ресми дереккөздер, мессенджерлер;
- 5) ҚБҚЖ

#### **Ауызша өтініштер үшін:**

- 6) Өтініш берушінің Банктің Бас кеңсесіне/Қосымша үй-жайына өзі баруы (операциялық залдар, пікірлер мен ұсыныстар жәшігі, Өтініш берушілерді Банктің Уәкілетті тұлғаларының жеке қабылдауы).
- 7) телефондық байланыс арналары (Байланыс орталығы). Клиентпен телефон арқылы сөйлесуді жазып алу сөйлесудің басында бұл туралы оны хабардар ету арқылы соның келісімімен жүргізіледі. Телефон арқылы сөйлесуді жазып алу туралы хабардар етілгеннен кейін клиентпен сөйлесуді жалғастыру клиенттің осындай жазып алуға келісімін, сондай-ақ телефон арқылы сөйлесуді жазып алу даулардың сотпен қаралуы барысында дәлел ретінде және/немесе Банк пен клиент арасындағы кез келген келіспеушілікті шешу үшін пайдаланылуы мүмкін екендігіне келісімін білдіреді.

152. Егер мүмкіндік болса, клиенттердің ауызша өтініштеріне Банк жауабы дереу беріледі. Жазбаша өтініш дереу шешілуі мүмкін болмаған жағдайда, ол клиентпен жазбаша түрде баяндалады және сонымен жазбаша өтініш ретінде жұмыс жүргізіледі. Клиент жауап алу үшін қажетті процедуралар туралы және осындай өтініштерді қарау мерзімдері туралы хабардар етіледі.
153. Қарыздарға қызмет көрсетуге байланысты жазбаша өтініштер үшін Банкпен клиентте (қарыз алушыда/кепіл берушіде/кепілгерде) туындайтын тиісті жағдайларға арналған өтініштердің типтік нысандары бекітіліп, әзірленген. Бұл ретте клиентке Банкпен ұсынылған өтінішті толтыру ұсынылады.
154. Банктің Бас кеңсесі мен филиалдарында Банктің уәкілетті тұлғалары, ал Банк филиалдарында Банктің басқарушы директоры/Филиал директоры/Филиалдың бөлшек сауда бизнесі жөніндегі директоры өтініштер бойынша Банктің Басқарма Төрағасымен бекітілген қабылдау графигіне сәйкес кем дегенде айына 1 (бір) рет жеке тұлғаларды және заңды тұлғалардың өкілдерін жеке қабылдайды. Қабылдау белгіленген және жеке және заңды тұлғалардың назарына жеткізілген күндер мен сағаттарда жұмыс орны бойынша жүргізіледі. Егер клиенттің өтінішін қабылдау кезінде Банктің уәкілетті тұлғасы шеше алмаса, ол клиентпен жазбаша түрде баяндалады және онымен Банктің ішкі құжаттарымен көзделген тәртіпте жазбаша өтінішпен сияқты жұмыс жүргізіледі.
155. Барлық қабылдау арналары бойынша келіп түсетін өтініштерді тіркеу, жауаптарды дайындау және беру Банктің ішкі құжаттарының талаптарына сәйкес жүзеге асырылады. Банкпен қарауға өтініштер онда өтініш жіберген клиенттің бірімәнді сәйкестендіру үшін жеткілікті міндетті деректемелер болған жағдайда қабылданады: оның авторлығы, қолтаңбасы (соның ішінде электрондық цифрлық қолтаңба), пошталық/электрондық мекенжайы. Авторлықты білдіретін ақпарат төмендегілер болып табылады:
- 1) ұйым атауы, бизнес-сәйкестендіру нөмірі – заңды тұлғалар үшін;
  - 2) тегі, аты, әкесінің аты (болған жағдайда), жеке сәйкестендіру нөмірі (болған жағдайда), телефон нөмірі (болған жағдайда) – жеке тұлғалар үшін.
- Жазбаша өтінішке клиент – физикалық тұлға немесе оның сенімхат бойынша немесе заң күші бойынша өкілі қол қоюы тиіс, егер клиент заңды тұлға болса – құрылтай құжаттары негізінде немесе сенімхат бойынша заңды тұлға атынан әрекет ететін уәкілетті тұлға қол қоюы тиіс.
156. Өтініштерде аталған деректемелер болмаған жағдайда және авторлықты белгілеу мүмкін болмаған жағдайда, мұндай өтініштер анонимді деп танылады және онда мемлекеттік органдарға құзыретіне сәйкес дереу жіберілуі тиіс дайындалып жатқан немесе жасалған қылмыстық құқық бұзушылықтар туралы немесе мемлекеттік немесе қоғамдық қауіпсіздікке төнетін қауіп туралы мәліметтер болған жағдайларды қоспағанда, Банкпен қарастырылмауы мүмкін.

157. Егер клиенттің қайталама өтініштерінде жаңа дәлелдер немесе қайтадан ашылған мән-жайлар келтірілмесе, ал алдыңғы өтініш материалдарында түпкілікті тексеру материалдары болса және клиентке белгіленген тәртіпте жауап берілсе, өтінішті қарау тоқтатылады. Өтінішті мәселе мәні болмаған жағдайда (қандай да бір ұсыныстар, талаптар, өтінішхаттар, шағым-талаптар, өтініштер) өтініш назарға алынады. Клиенттің өтінішін қарауды тоқтату туралы шешім Банктің Уәкілетті тұлғасымен қабылданып, клиентке жеткізіледі.
158. Банк жеке және заңды тұлғалардың өтініштерін әділ, жан-жақты және уақытылы қарауды қамтамасыз етеді, наразылық жағдайды реттеу шараларын қабылдайды, клиенттерді олардың өтініштерін қарау нәтижелері және қабылданған шаралар туралы хабардар етеді, клиентпен әр баяндалған өтінішке, талапқа, өтінішхатқа, ұсынысқа және қаралып отырған мәселеге қатысы бар Қазақстан Республикасы заңнамасының тиісті нормаларына, Банктің ішкі құжаттарына, шарттарға сілтеме жасай отырып, өзге сұраққа мемлекеттік тілде немесе өтініш жасалған тілде заңды және негізделген, уәждемелі жауаптар дайындауды қамтамасыз етеді, Қазақстан Республикасының заңнамасымен көзделген мерзімде өтініштердің қаралуын қадағалайды және қамтамасыз етеді. Банк берілген ақпарат жетіспеген жағдайда өтінішті қарау кезінде клиенттен қосымша құжаттар мен мәліметтерді сұрайды.
159. Клиенттің өтініші дәйекті және заңды болған жағдайда Банк клиенттің заңды мүддесін және құқықтарын қайта қалыпна келтіру және олқылықтарды жою туралы шешім қабылдайды.

#### **14-бөлім. Банктің және оның клиентінің құқықтары мен міндеттері, олардың жауапкершілігі**

160. Банк пен клиенттердің құқықтары мен міндеттері, олардың жауапкершілігі осы Ережелермен және Қазақстан Республикасы заңнамасының талаптарына, соның ішінде Қазақстан Республикасының уәкілетті мемлекеттік органдарының нормативтік құқықтық актілеріне сәйкес әзірленген, Банк пен оның клиенттері арасында жасалған шарт талаптарымен белгіленеді.
161. Банк пен клиенттер арасындағы шарттар Банктің уәкілетті органымен әзірленіп, бекітілген типтік/жеке нысандарға сәйкес жасалады. Егер өзгесі шарт талаптарымен және/немесе Қазақстан Республикасы заңнамасының талаптарымен көзделмесе, Банк пен клиенттер арасында жасалған шарттың қолданыстағы талаптарына өзгертулер мен толықтырулар енгізу тараптардың келісімі бойынша жүзеге асырылады.
162. Банк пен оның клиенттері шарт талаптарын сақтауға, оларға шарт талаптарымен жүктелген міндеттерді орындауға міндетті. Шарттармен көзделген міндеттер орындалмаған немесе тиісті түрде орындалмаған

жағдайда, Банк және клиенттер Қазақстан Республикасының заңнамасымен және/немесе тиісті шарт талаптарымен көзделген жауапкершілікті көтереді.

163. Банк клиенттері Банк қызметкерлерінің жеке мүдделілігі мен олардың өз лауазымдық міндеттерін тиісті түрде орындау немесе Банк және/немесе оның клиенттері үшін жайсыз салдарларға алып келуі мүмкін Банктің және/немесе оның қызметкерлерінің мүліктік және өзге де мүдделері арасында қайшылықтар туындайтын жағдайға жол бермеуге, сондай-ақ өтеулі кеңес беру қызметтерін және Банкте ашылған шоттарды сүйемелдеу, жүргізу, қарыз беру және сүйемелдеу бойынша қызметіне байланысты өзге де қызметтерді көрсету үшін Банк қызметкерлерін тартуға міндеттеледі.
164. Банк клиенттері Банкті өздерінің жеке басына байланысты өзгерістер туралы осындай өзгерістер туындаған күннен бастап 15 (он бес) жұмыс күні ішінде хабардар етеді. Клиенттердің жеке басына байланысты өзгерістерге тұрғылықты орнының өзгеруі, тегінің, атының, әкесінің атының (егер жеке басын растайтын құжатта көрсетілсе) өзгеруі, жеке басын растайтын құжаттардың ауыстырылуы, Банкпен байланыс үшін қолданылатын байланыс ақпаратының және байланыс тәсілінің өзгеруі жатады.
165. Банк өзінің беделін қорғау бойынша шараларды қабылдайды және ақшаның жылыстауымен және күдікті операциялармен байланысты халықаралық күрес жүргізу стандарттарының саясатын ұстанады. Клиенттің шотына ірі соманы (ірі мөлшер Банкпен белгіленеді) енгізген/есептеген/алған жағдайда Банк талап етуге құқылы, ал клиент Банк белгілеген мерзім ішінде шотқа есептелген/енгізілген ақшаның жариялылығын және қолма қол берілген ақшаның нысаналы пайдаланылуын растайтын құжаттарын беруге міндетті. Банк клиенттен Шоттан/қа қолма қол ақшаны енгізу/алу және ақшаны есептеу/шығынға жазуды шектемегенін қоса алғанда Банктің пікірі бойынша клиентке банктік қызметтерді көрсетуге қажетті кез келген құжатты/ақпаратты талап етуге құқылы. Егер Банк талап еткен құжаттар/ақпараттар берілмесе немесе Банктің талаптарын қанағаттандырмаса Банк ақшаның/операцияның жариялылығын расталмады деп есептейді және клиенттің шотына ақшаны есептемеуге және/немесе қолма қол ақшаны шешіп алуды қабылдамауға және/немесе біржақты тәртіпте клиентке қызмет көрсетуден бас тартуға құқылы.
166. Банк клиенттің шоты бойынша кез келген операцияларды жүргізбеуге немесе тоқтатуға құқылы, егер де мұндай бас тартулар немесе тоқтатулар ВТБ Тобының саясатына және Банктің ішкі құжаттарына, сонымен қатар кез келген елдің (мысалы OFAC) немесе халықаралық ұйыммен (қоса алғанда, бірақ шектелмей FATF және БҰҰ) құзыретіне сәйкес клиентке кез келген негіздеме бойынша және/немесе әрекеттері клиентке байланысты болса Банктің санкцияны орындауын талап еткен уәкілетті мемлекеттік органдардың ұйғарымдарына сәйкес жүргізіледі. Бұл ретте Банк жоғарыда көрсетілген санкциялармен байланысты клиенттің төлем нұсқамаларын орындауды тоқтатқанда немесе орындаудан Банк бас тартқанда келтірілген шығындар

үшін ешқандай жауапкершілік артпайды. Бұл ретте Банк егер де бұл қолданыстағы халықаралық немесе ұлттық заңнамаға қайшы келмесе, шарттың талаптарына сәйкес осы тармаққа сай Қазақстан Республикасының заңнамасымен басқа мерзімі белгіленбесе, клиенттің шоты бойынша операцияларды жүргізуден бас тартуы, тоқтатуы немесе тоқтата тұруы туралы клиентін ескертеді. Банк кез келген елдің құзыретіне сәйкес қаражат құралдарын ізін жасыруға күдікті немесе ізіне түскен тұлғалардың және терроризмді қаржыландырудың алдын алу жөніндегі ВТБ Тобының саясатын ұстанады, тексеру жүргізу мақсатында (Банк өзінің күдігіндәлелдеуге тиісті емес) жоғарыда аталған жағдайларға Банктің күдігі болған жағдайда клиенттің шоты бойынша операцияларды тоқтата тұруға немесе тоқтатуға уәкілетті.

167. Банк клиенттердің тапсырмаларын орындау кезінде, сондай-ақ клиенттермен жасалатын мәмілелерді жүзеге асыру және қызметтер көрсету шартының талаптарын орындау кезінде үшінші тұлғалардың қызметін пайдалануға құқылы. Бұл ретте Банк клиенттерді тарту, Банк талаптарына сәйкестікті тексеру, Банк клиенттеріне танысу үшін берілетін аталған тұлғалармен жасалған Банктің тиісті шартының (келісімінің) талаптарымен Банк клиенттеріне құжаттар беру бойынша шарт (келісім) негізінде Банкке қызмет көрсететін тұлғалардың заңға қайшы әрекеттері (әрекетсіздігі) үшін жауап береді.
168. Банкке клиенттердің құжаттарын тапсыру және/немесе Банктің талаптарына сәйкестігін тексеру/Банкке клиенттерді тарту бойынша қызмет көрсететін тұлға мен Банк арасындағы шарт (келісім) клиентке танысу үшін берілуі тиіс және міндетті түрде осы Ереженің 161 тармағында көрсетілген Банкке қызмет көрсететін тұлғаның заңсыз әрекеттері үшін клиент алдында Банкке жауапкершілік артуы тиіс.
169. Банк пен клиент осы Ережеде көрсетілгеннен басқа құқықтары мен міндеттері бар, Қазақстан Республикасының нормативтік құқықтық актілерімен, Банктің ішкі құжаттарымен және Банк пен клиент арасындағы келісіммен (шартпен) белгіленген шегінде жауапкершілік артады.
170. Шарттармен тараптардың жауапкершілігін шектейтін немесе шығарылған талаптар қарастырылуы мүмкін, мысалы, еңсерілмейтін күш жағдайлары (форс-мажор), кінәсінің болмауы, қарсы тараптың әрекеттерді дұрыс орындамауы және басқасы.

### **15-бөлім. Қорытынды қағидалар**

171. Осы Ереженің талаптарының сақталуын қадағалау Банктің құрылымдық бөлімшелерінің басшыларына жүктеледі.
172. Осы Ережелер Банктің корпоративтік WEB-сайтында ([www.vtb-bank.kz](http://www.vtb-bank.kz)) жарияланған күннен бастап 10 (он) күнтізбелік күн өткеннен кейін күшіне енеді.

173. Осы Ережелер күшіне енген сәттен бастап Банктің Директорлар Кеңесінің 2021 жылғы 18 қаңтардағы №02/2021 хаттамасымен бекітілген №1 өзгертулер мен толықтырулар, Банктің Директорлар Кеңесінің 2021 жылғы 09 наурыздағы №08/2021 хаттамасымен бекітілген №2 өзгертулер мен толықтырулар, Банктің Директорлар Кеңесінің 2021 жылғы 24 маусымдағы №23/2021 хаттамасымен бекітілген №3 өзгертулер мен толықтырулар, Банктің Директорлар Кеңесінің 2021 жылғы 24 желтоқсандағы №49/2021 хаттамасымен бекітілген №4 өзгертулер мен толықтырулар, Банктің Директорлар Кеңесінің 2022 жылғы 28 шілдедегі №34/2022 хаттамасымен бекітілген №5 өзгертулер, 2022 жылғы 16 қыркүйектегі №40/2022 хаттамасымен бекітілген №6 өзгертулер мен толықтырулар бар Банктің Директорлар Кеңесінің 2020 жылғы 07 қазандағы №41/2020 хаттамасымен бекітілген ВТБ Банкі Акционерлік қоғамының (Қазақстан) Еншілес ұйымында банктік және өзге де операциялар жүргізудің жалпы шарттары туралы Ережелердің әрекеті тоқтайды.
174. Осы Ережелер мен Банктің өзге де ішкі құжаттары арасында, соның ішінде тарифтерді белгілеуге қатысты қайшылықтар болған жағдайда, осы Ереже басшылыққа алынсын.

**Басқарушы директор –  
Бөлшек бизнес Департаменті  
Директорының орынбасары**

**А.Бергарипова**