

Банк ВТБ (Қазақстан) Акционерлік қоғамы Еншілес ұйымы

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

Алматы 2020

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. Салымдарды (депозиттерді) қабылдаудың жалпы талаптары
- § 1. Салымдар (депозиттер) бойынша сыйақы мөлшерлемелері
- 7-бөлім. Банктік қарыздарды (кредиттерді) берудің жалпы талаптары
- § 1. Банктік қарыздар (кредиттер) бойынша сыйақы мөлшерлемелері
- 8-бөлім. Төлем жасауға қабілетсіз клиенттермен жұмыс жүргізу тәртібі
- 9-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
- 10-бөлім. Банк қабылдайтын қамсыздандыруға қойылатын талаптар
- § 1. Кредиттік тәуекелден тұратын қарыздар (кредиттер)/ басқа да мәмілелер бойынша міндеттемелерді орындауға қамсыздандыруға қабылданған кепілсалым болып табылатын қаражат сомасына және бухгалтерлік есептің тиісті шотына орналастырылатын сыйақы мөлшерлемелері
- 11-бөлім. Банктік операцияларды жүргізу тарифтері
- 12-бөлім. Банктің банктік қызметтерді көрсету үдерісінде туындаған клиенттердің өтініштерін қарастыру тәртібі
- 13-бөлім. Банк және оның клиенттерінің құқықтары мен міндеттері, олардың жауапкершілігі
- 14-бөлім. Ережеге өзгерістер мен толықтырулар енгізу тәртібі
- 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 № 18-004/815
2020 жылғы 07 қазан

Банк ВТБ (Қазақстан) АҚ ЕҰ
Директорлар кеңесінің
2020 жылғы 07 қазан
шешімімен бекітілді
№41/2020 хаттама

- 1 өзгерістермен және толықтырулармен (18.01.2021 ж. №02/2021 ДКШ)**
- 2 өзгерістермен және толықтырулармен (09.03.2021 ж. №08/2021 ДКШ)**
- 3 өзгерістермен және толықтырулармен (24.06.2021 ж. №23/2021 ДКШ)**
- 4 өзгерістермен және толықтырулармен (24.12.2021 ж. №49/2021 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 банк операцияларын жүргізудің жалпы талаптарына қосуды қажет деп санайтын банк операцияларын жүргізу бойынша басқа шарттар, талаптар мен шектеулер.
3. Банк заңды тұлға ретінде Қазақстан Республикасы Әділет министрлігімен тіркелген және өз қызметін банктік және басқа да операцияларды жүргізуге берілген лицензия және Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкімен берілген бағалы қағаздар рыногындағы қызметті жүзеге асыруға берілген лицензия (бұдан әрі – лицензия) негізінде жүзеге асырады.
4. Лицензиямен көзделген банктік операцияларды жүзеге асыру кезінде, Банк «Банктер және банктік операциялар туралы» Заңын, 2009 жылдың 28 тамыздағы №191-IV «Қылмыстық жолмен алынған кірістерді заңдастыруға (жылыстатуға) және терроризмді қаржыландыруға қарсы іс-қимыл туралы» Қазақстан Республикасының Заңын, Қазақстан Республикасының Азаматтық кодексінің нормаларын, 2003 жылдың 19 желтоқсанындағы №508-II «Жарнама туралы» Қазақстан Республикасының Заңын және 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 қағидаларын бекіту туралы» қаулысын, уәкілетті мемлекеттік органның нормативтік құқықтық актілерін және Банктің қызметтерді көрсету тәртібін және қаржылық нарықта операциялар жасауды ретке келтіретін ішкі құжаттарын, сондай-ақ Банктің қызметіне әсерін тигізетін шетел мемлекетінің заңнамаларын басшылыққа алады.
5. Қазақстан Республикасы заңнамасының, Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкі ұсынымдарының, ВТБ тобы саясатының талаптарын және Банктің АҚШ салық қызметінің сайтында "Reporting FI under a Model 1 IGA" мәртебесімен тіркеу рәсімінен кейін туындаған міндеттемелерін орындауды қамтамасыз ету мақсатында, Банк мынадай жағдайларда клиенттерді (олардың өкілдерін) және бенефициарлық меншік иелерін (оның ішінде шет мемлекеттің салықтық резиденттігінің болуы және клиенттің АҚШ Тұлғасына тиесілігін) тиісінше 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 саунамалар/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 – «Банк ВТБ (Қазақстан) Акционерлік қоғамы Еншілес ұйымы;
 - 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) бенефициар – соның пайдасына кепілдік және/немесе аккредитив шығарылатын тұлға;
 - 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 (депозит) – оларды сақтау мақсатында және егер басқасы салым (депозит) талаптарымен көзделмесе, алғашқы талап бойынша немесе қандай да бір мерзімнен кейін салушыға бұрын келісілген үстеме ақша беру немесе ондайсыз тікелей салымшыға немесе оның тапсырмасы бойынша үшінші тұлға(лар)ға толық немесе бөліп қайтарылу тиістілігіне қарамастан, оларды қайтару талаптарымен кіріс алу мақсатында Банкте орналастырылатын ұлттық немесе шетел валютадағы 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) қарыз (кредит)–Банкпен уәкілетті мемлекеттік органның лицензиясының негізінде банктік қарыз, лизингтік, факторингтік, форфейтингтік операцияларды жүзеге асыру;
 - 11) банк қызметін ұсыну туралы өтініш– банк өнімінің түріне қарай клиенттің банк қызметінің ұсынылу мүмкіндіктерін қарастыруға жазбаша жүгінімі, ол Банк шартының типтік талаптарына қосылуды қарастырмайды;
 - 12) клиент–банктер мен банк операцияларының жекелеген түрлерін жүзеге асыратын ұйымдар, басқа заңды тұлғалар, оның ішінде заңды тұлғаны құрусыз кәсіпкерлік қызметті жүзеге асыратындар, банк қызметтерінің тұтынушылары немесе банк қызметтерін пайдалануғаниетті Қазақстан Республикасының резиденттері не болмаса резиденттері еместер;
 - 13) айырбастау – бір валютаны басқа валютаға ауыстыру операциясы;
 - 14) Байланыс Орталығы – Банктің Бөлшек бизнесі департаментінің Клиенттік қызмет көрсету басқармасы, оның құзырына телефон қоңырауы арқылы клиенттерге кеңес беру және қызмет көрсету жатады;
 - 15) Операциялық күн – Банкінің бір жұмыс күні аясындағы уақыт кезеңі, осы кезең ішінде Банк клиенттеріне қызмет көрсету жүзеге асырылады. Операция күнінің ұзақтығын Банк өз бетінше анықтайды және Банк Басқармасы Төрағасының Бұйрығымен белгіленеді;
 - 16) Терроризм мен экстремизмді қаржыландыруға байланысты ұйымдар мен тұлғалар тізбесі (әрі қарай - Экстремистер тізбесі – Қазақстан Республикасының Заңсыз жолмен алынған кірістерді заңдастыруға (жылыстатуға) және терроризмді қаржыландыруға қарсы заңнамасының негізгі талаптарының негізінде Қазақстан Республикасы Қаржы министрлігінің қаржылық мониторингі бойынша комитеті қалыптастырған экстремистік әрекетке және терроризмге қатысы барлығы туралы мәліметер бар ұйымдар мен жеке тұлғалар тізбесі;
 - 16-1) 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»);
 - 17) 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 карточкааларын 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;

- 18) 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;
- 19) 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;
- 20) 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;
- 21) Тарифтердің шекті шамалары –
 - а) осы Қағидаларда көзделген банк операцияларын жүргізуге арналған мөлшерлемелер мен тарифтер;

- б) Банк Басқармасы/ уәкілетті орган олардың шегінде базалық және жеке Тарифтердің мөлшерін бекіту, жеңілдікті тарифтерді қолдану туралы шешімдер қабылдайтын осы Қағидаларда көзделген банк операцияларын жүргізуге/ұсынылатын қызметтерге арналған тарифтердің (оның ішінде жеңілдік мөлшерін ескере отырып) банк үшін қолайлы ең төменгі және ең жоғары шамалары;
- в) стандартты/жаппай/жоғарғы қосалқы сегменттің (шағын және орта бизнестің) клиенттері үшін тарифтердің шекті шамалары осы Қағидаларға 3-қосымшаға сәйкес есептік-кассалық қызмет көрсету бойынша белгіленген және кредиттік және құжаттамалық операциялар бойынша қолданылмайды;
- 22) ҚБҚЖ – Қашықтықтан банктік қызмет көрсету жүйесі, клиенттерге электронды банктік қызмет көрсету кешенін ұсыну үшін, ол клиенттерге Бас кеңседе және/немесе Банктің филиалында ашылған өздерінің банктік шоттары бойынша банктік операцияларды шұғыл жасауға, сондай-ақ ақша қалдығы және/немесе қозғалысы туралы, осы шоттар бойынша жүзеге асырылған төлемдер және/немесе ақша аударымдары туралы ақпаратты, және өзге ақпаратты клиенттің сұрауы бойынша алуға мүмкіндік береді. ҚБҚЖ, электронды банктік қызметтер берілетін байланыс арнасына қарай, баламалы арналармен ұсынылған: Интернет-Банкинг, Мобильді банкинг және Ақпараттық-төлем терминалы;
- 23) Банктің Стоп-парақтары – Қазақстан Республикасы Қаржы министрлігінің Мемлекеттік кірістер комитеті (бұдан әрі – ҚР ҚМ МКК) ұсынатын жалған кәсіпкерлік қызметті жүзеге асыру тәуекелінің жоғары дәрежесі бар тұлғалардың тізімін, Қазақстан Республикасы Қаржы министрлігінің Қаржы мониторингі комитеті (бұдан әрі – ҚР ҚМ ҚМК) ұсынатын екінші деңгейдегі банктер үшін тәуекелді тұлғалардың тізбесін қамтиды, Бас банк қалыптастыратын ВТБ тобының жағымсыз клиенттерінің тізімі, АҚШ қазынашылық департаментінің (OFAC), Еуропалық Одақтың және Біріккен Ұлттар Ұйымының, өзге де шет мемлекеттердің шетелдік активтерді бақылау жөніндегі басқармасының санкциялары қолданылатын тұлғалардың тізімі, сондай-ақ банк пен корреспондент-банктер қалыптастыратын өзге де тізімдер;
- 24) 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.
- 25) 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;
- 26) уәкілетті мемлекеттік орган – қаржы нарығын және қаржылық ұйымдарды реттеу мен қадағалау жөніндегі мемлекеттік орган;

- 27) 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;
- 28) Банктің уәкілетті тұлғасы - Банктің ішкі құжаттарына сәйкес Банктің тарифтерін белгілеу өкілеттігі бар Банк тұлғасы;
- 29) Банктің өтінімдер жөніндегі уәкілетті тұлғасы - жеке тұлғаларды және заңды тұлғалардың өкілдерін жеке қабылдауға өкілеттігі бар Банк тұлғасы;
- 30) 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;
- 31) электрондық банктік қызметтер – Банк клиентінің, электронды төлем қызметтерін және ақпараттық банктік қызметтерді алу үшін, өзінің банктік шоттарына рұқсат алуымен байланысты қызметтер.

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) 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 жайларында), шолу және танысу үшін қолжетімді орындарда, Банктің WEB-сайтында (www.vtb-bank.kz) қолданыстағы мөлшерлемелерге және тарифтерге өзгерістер енгізу және бекіту күнін көрсетуімен банктік қызметтердің мөлшерлемелері және тарифтері туралы өзекті ақпаратты, ішкі құжаттың және оларды бекіткен (қабылдаған) Банктің уәкілетті органының нөмірлерін орналастырады.
11. Тарифтер өзгертілген кезде Банк Қазақстан Республикасының заңнамасына және/немесе Банк пен Клиент арасында жасалған тиісті Шартқа сай мерзімдерде хабарландыруларды көруге және танысуға қолайлы орындарға іліп қою арқылы және/немесе тиісті ақпаратты Банктің корпоративтік (ресми) WEB-сайтына (www.vtb-bank.kz) орналастыру жолымен клиенттерге хабарлайды.

Бұл ретте Банк көрсетілетін Ақылы қызметтер бойынша комиссияны Банк пен клиент арасында шарт жасалған күні белгіленген ұлғаю жағына біржақты тәртіпте өзгертуге құқығы жоқ, халықаралық төлемдер және (немесе) ақша аударғанда алынатын комиссиялардан өзге, олар бойынша Банк клиентке комиссияның өзгергені туралы олардың арасында жасалған шартта қарастырылған тәртіпте және мерзімде хабарлайды.

12. Банк уәкілетті мемлекеттік орган лицензиясы негізінде келесі банктік операцияларды жүзеге асырады (ұлттық және / немесе шетелдік валютада):
 - 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 басқа, сейфтік операцияларды (құжаттамалық түрде шығарылған бағалы қағаздарды, сейфтік жәшіктерді, шкафтарды және жайларды жалға беруді қоса алғанда, клиенттің құжаттары мен құндылықтарын сақтау бойынша қызметтерді, брокерлік-дилерлік қызметті, төлем карточкаларын пайдалануымен операцияларды және уәкілетті мемлекеттік органның лицензиясына сәйкес басқа операцияларды және Қазақстан Республикасы заңнамасымен және Банк лицензиясымен көзделген қызметтің басқа да 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) депозиттер және Банкпен ерекше қатынастармен байланысты тұлғадан Банкпен тартылған өзге қаражаттар бойынша сыйақы төлеу, үшінші тұлғаларға ұсынылатын шарттар бойынша мөлшерден жоғары;
 - 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 шарттарымен жасалатын мәмілелерге жатқызудың қосымша критерийлері уәкілетті органның нормативтік құқықтық актісінде 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) "Салық және бюджетке төленетін басқа да міндетті төлемдер туралы" 2017 жылғы 25 желтоқсандағы Қазақстан Республикасының Кодексінде (бұдан әрі – Салық кодексі), "Қылмыстық жолмен алынған кірістерді заңдастыруға (жылыстатуға) және терроризмді қаржыландыруға қарсы іс-қимыл туралы" 2009 жылғы 28 тамыздағы № 191-IV Қазақстан Республикасының Заңында, "Төлемдер және төлем жүйелері туралы" 2016 жылғы 26 шілдедегі Қазақстан Республикасының Заңында (бұдан әрі – Төлемдер және төлем жүйелері туралы заң) көзделген өзге де негіздер.
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 корпоративті клиенттері (заңды тұлғалар/ жеке кәсіпкерлер/жеке тәжірибемен айналысатын тұлғалар) үшін қашықтан шот ашуды

қоспағанда, Банк жаңа клиенттермен қашықтықтан іскерлік байланыс орнатпайды.

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), 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 қашықтықтан корпоративтік клиенттеріне ағымдағы шотты ашу қызметі заңды тұлғаны мемлекеттік тіркеуге Клиенттің өтініші берілген сәтте Қазақстан Республикасы Электрондық үкіметінің "Еgov" веб-порталы арқылы банкке берілген ағымдағы шотты ашуға арналған өтініштің негізінде не Банктің WEB-сайты арқылы банкке ағымдағы шотты ашуға арналған өтініштің негізінде не банктің қашықтықтан банктік қызмет көрсету жүйелері арқылы 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 "Еgov" 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
- 4) 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.

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) 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 Банспен 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:
- 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;

- 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) клиенттің сұранысы бойынша Банктің қаржылық есептілігі және басқа да ақпаратты орналастыру көздері туралы ақпараттандырады;
 - 6) клиент берген ақпараттың құпиялылығын қамтамасыз етеді.
31. Банк банктік салым шартын жасағанға дейін, осы Ереженің 28 тармағы 1 тармақшасымен көзделген мәліметтер мен құжаттардан басқа, клиентке банктік салымдар (депозиттер) бойынша келесі ақпаратты ауызша береді:
- 1) салым (депозит) түрі (талап етілетін, мерзімді, шартты жинақтаушы):
 - а) талап етілетін салым – салымшының бірінші талабы бойынша толық немесе ішінара қайтаруға жатады. Талап етілгенге дейінгі Банктік салым шарты мерзімсіз болып табылады;
 - б) мерзімді салым – белгілі бір мерзімге салынады;
 - 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. Банк қызметтерді қашықтан көрсеткен жағдайда, Қағидалардың 30-тармағында (Қағидалардың 30 т. 1) тш. г) тш. және 30 т. 5) тш. көрсетілген ақпараттарды қоспағанда) және Қағидалардың 31 тармағында көрсетілген ақпаратпен Клиент Банктің www.vtb-bank.kz корпоративтік сайтында қашықтықтан қызмет көрсету шарттарымен танысу және келісу туралы белгі қою арқылы танысады.
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: тиянақталған 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 қызмет туралы» Заңмен көзделген 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.
35. 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 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.
36. 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 (депозиттер):
 - а) заңды тұлғалардың – клиент өтініш пен құжаттардың толық топтамасын берген күннен бастап 30 (отыз) жұмыс күнінен артық емес;

- б) жеке кәсіпкерлердің - клиентөтініш пен құжаттардың толық топтамасын берген күннен бастап 15 (он бес) жұмыс күнінен артық емес;
 - в) жеке тұлғалардың – клиентөтініш 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 ашу клиент өтініш, құжаттар топтамасын бергеннен кейін және клиентті тиісті тексерудің оң нәтижелеріне сәйкес клиент пен Банк арасында банктік ағымдағы шот шартын жасаған күні жүзеге асырылады (қызмет көрсету тек Банктің Директорлар кеңесінің шешімін алғаннан кейін ғана ұсынылатын Банкпен ерекше қатынастармен байланысты тұлғаларға жататын клиентті қоспағанда);
- 5) төлемдер мен аударымдар – нұсқауды жүйелі түрде орындау (төлем тапсырмасы/төлем талабы нысанында) немесе оны орындаудан бас тарту, ол жөнелтушімен бастамашылық ету күні жасалынуы тиіс, 2016 жылдың 26 шілдесіндегі № 11-VI «Төлемдер және төлем жүйелері туралы» Қазақстан Республикасы Заңымен (бұдан әрі – Төлемдер туралы заң) және Қазақстан Республикасының Салық Кодексімен көзделген жағдайларды қоспағанда;
- 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.
37. Банктік өнім түріне қарай электрондық банктік қызметті ұсыну туралы шешім қабылдаудың шекті мерзімдері 15 (он бес) күнтізбелік күннен артық болмауы тиіс.
38. 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.

39. 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

40. 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.
41. Банктік шотты ашқан кезде Банк клиенттен Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасымен және Банктің ішкі құжаттарымен көзделген құжаттар топтамасын ұсынуды талап етеді.
42. 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.
43. Банкте клиенттермен ашылатын банктік шоттардың саны шектелмейді. Сонымен бірге Банк үшінші тұлға пайдасына банктік шоттарды ашпайды, үшінші тұлға атына шоттарды ашу клиенттің өкілімен жүзеге асырылған жағдайларды немесе эскроу шоттарды қоспағанда.
- Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасының талаптарына сәйкес ресімделген хаттама негізінде сенімді тұлғаның банк шотын ашуына/жабуына рұқсат етіледі.
44. 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.

45. Төлем құжаттары және төлем құжаттарын қайтару немесе оларды орындауды тоқтата тұру туралы өкімдер Банкке электронды түрде, сондай-ақ қағаз жүзінде ұсынылуы мүмкін.
46. 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.
47. 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.
48. Банктік шоттарды жүргізгені үшін Банктің комиссиясы клиенттердің (заңды тұлғалар, жеке кәсіпкерлер және жеке тәжірибемен айналысатын тұлғалар) шоттары бойынша 12 (он екі) ай ішінде, жеке тұлғалардың шоттары бойынша 6 (алты) ай ішінде ақша қозғалысы болмаған жағдайда және келесі жағдайлардың бірі болған кезде 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

49. 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.
50. Қазақстан Республикасының халықаралық шартымен сенімхатты апостильдеу тоқтатылған жағдайларды қоспағанда, клиенттің шет мемлекеттің аумағында жасалған және берілген сенімхаты тиісті түрде апостильденуі тиіс.
51. Клиенттің шет тілінде жасалған сенімхаты Банкке орыс тіліне аударылған аудармасымен, Қазақстан Республикасы заңнамасының талаптарына сәйкес нотариалды куәландырылған түрінде ұсынылуы тиіс.
52. Қазақстан Республикасы заңнамасының талаптарына немесе заңды тұлғаның құрылтай құжаттарына сәйкес заңды тұлғаның банктік шоттарды басқаруға уәкілетті заңды тұлғаның өкіліне сенімхат беру талап етілмейді.
53. 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.
54. 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.
55. 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.
56. 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

түпнұқасын қоса тіркеп жазбаша түрде Банкке дереу хабарлауы тиіс. Олай болмағанда, Банк клиент өкілінің әрекеттері үшін жауапты болмайды.

57. 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. Салымдарды (депозиттерді) қабылдаудың жалпы талаптары

58. 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).
59. Банк банктік салымдар (депозиттер) бойынша келесі шекті талаптарды белгілейді:
- 1) орналастырылатын салымның (депозиттің) ең аз сомасы:
 - а) ұлттық валютада –1 (бір) теңгеден кем емес;
 - б) АҚШ долларында –1 (бір) АҚШ долларынан кем емес;
 - в) ЕУРО-да – 1 (бір) ЕУРО-дан кем емес;
 - г) ресей рублінде – 1 (бір) ресей рублінен кем емес;
 - 2) салымға (депозитке) орналастырылатын ең үлкен сома – Банктің меншікті капиталының 10 (он) есе мөлшерінен артық емес. Банктің меншік капиталының мөлшерінен 10 (он) пайыздан аспайтын мөлшерде салыс (депозит) ашу, сондай-ақ нәтижесінде салым (депозит) сомасы көрсетілген мөлшерді құрайтын (асып түсетін) қосымша жарна сомасын енгізу туралы шешім Банктің Директорлар Кеңесімен қабылданады;
 - 3) салымға (депозитке) ақшаны орналастырудың ең аз мерзімі –1 (бір) күннен кем емес;
 - 4) ең үлкен мерзім –талап етілгенге дейін және шартты салымдар үшін мерзімсіз, мерзімді салымдар (депозиттер) бойынша – 20 (жиырма) жылдан артық емес.
60. 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.

61. Жеке тұлғалардың салымдары (депозиттері) Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасының талаптарын орындау арқылы валюта түріне қарамастан қолма-қол ақшамен, сондай-ақ қолма-қол ақшасыз қабылданады.
62. 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.
63. 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.
64. 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.
65. Шартты салым салымшымен Банктік салым шартының талаптарына сәйкес және (немесе) Банктік салым шартында көзделген талаптарды/жағдайларды орындау кезінде талап етілуі мүмкін, салым бойынша сыйақы, егер Банк салымы шартында өзгеше көзделмесе, салымшы Қазақстан Республикасының заңнамасында және/немесе Банк белгілеген талаптарды сақтаған жағдайда, талап ету бойынша салым бойынша белгіленген мөлшерде төленеді. Банк кепіл нысанасы болып табылатын шартты салымды, сондай-ақ қайтарылуы «Тұрғын үй қатынастары туралы» Қазақстан Республикасы Заңының талаптарымен шектелген салымдарды қоспағанда, салымшының талабы түскен сәттен бастап күнтізбелік 7 (жеті) күннен кешіктірмей шартты салымды (депозитті) немесе оның бір бөлігін беруге міндетті.

66. Жинақтаушы салым салымшымен белгіленген мерзім аяқталғанға дейін талап етілуі мүмкін, салым бойынша сыйақы талап етілетін салым бойынша белгіленген мөлшерде төленеді. Банк жинақтаушы салымды салымшының талабы келіп түскен сәттен бастап күнтізбелік отыз күннен кешіктірмей беруге міндетті.
67. Мәжбүрлі түрде таратылатын қатысушы-банктің депозиторы (салымшысы) кепілдік өтеуді төлеу басталғаны туралы хабарландыру шыққан күннен бастап 6 (алты) ай ішінде агент-банкке кепілдік өтеуді төлеу туралы талаппен келуге құқылы, соған келесі құжаттар қоса тіркелуі тиіс:
- 1) депозиттерді міндетті кепілдендіруді жүзеге асыратын ұйыммен белгіленетін нысан бойынша кепілдіктіөтеу туралы жазбаша өтініш;
 - 2) банктік шот және (немесе) банктік салым және (немесе) салым құжаттарының түпнұсқалары және көшірмелері;
 - 3) депозитордың (салымшының) және депозитордың (мұрагердің) өкілінің (депозитордың (мұрагердің) өкілі келгенде) жеке басын растайтын құжат;
 - 4) мұрагер келген жағдайда –мұраға құқығын немесе мұра берушінің ақшасын пайдалануға құқығын растайтын құжаттар;
 - 5) депозитордың (мұрагердің) өкілі келген кезде – нотариалды куәландырылған сенімхат.

Депозитордың (салымшының) мәжбүрлі түрде таратылатын қатысушы-банкке талап ету құқығы расталған жағдайда, агент-банк депозитордың (салымшының) агент-банкке өтінген күнінен бастап 5 (бес) жұмыс күнінен кешіктірмей кепілдік өтеуді төлейді.

§ 1. Салымдар (депозиттер) бойынша сыйақы мөлшерлемелері

68. Банк банк салымдары бойынша сыйақы мөлшерлемесінің шектеулі шамасын жылдық 0%-35% басталған мөлшерде белгілейді.
69. Бұл ретте банктік салым бойынша сыйақы мөлшерлемесінің белгіленген шамасы аясында нақты салым (депозит) түріне және шарттарына байланысты және «Қазақстанның депозиттерге кепілдік беру қоры» АҚ белгілеген жеке тұлғалардың банктік салымдары (депозиттері) бойынша ең жоғары сыйақы мөлшерлемесінен аспайтын шамада тыянықты да, сонымен қатар өзгергіш те сыйақы мөлшерлемесі қолданылуы мүмкін (мерзімді және жинақтау салымдары бойынша).
70. Салымдар (депозиттер) бойынша сыйақы мөлшерлемелері салымды (депозитті) жинақтау шотына орналастыру мерзіміне қарай, салым (депозит) түріне қарай, салым (депозит) валютасы және сомасына қарай, Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкі Басқармасының 2017 жылдың 13 қыркүйегіндегі №170 «Пруденциялық нормативтердің және сақталуға міндетті өзге де нормалар мен белгілі бір күнге банк капиталының мөлшері лимиттерінің нормативтік мәндерін және есептеу әдістемесін және Банктің ашық

валюталық позициясын есептеу қағидаларын және лимиттерін белгілеу туралы» қаулысының 71-тармағының талабын сақтай отырып, саралап белгіленеді.

71. 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.
72. 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.
73. Банк жинақ шотта орналастырылған салымдар (депозиттер) бойынша сыйақы мөлшерін біржақты өзгертуге құқығы жоқ, егер басқасы банктік салым/шот шартымен және осы Ереженің 70-72 тармақтарымен көзделмеген болса.
74. Қосымша келісімді жасамай банктік салым 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.
75. Банк салымшыға банкілік салым шартында қарастырылған тәсілмен және мерзімде хабарлай отырып, салым бойынша сыйақы мөлшерін үлкейтуге құқылы.
76. Банк салым түрін тоқтату туралы шешім қабылдаған жағдайда, салым сомасы, Банктің салым сомасын орналастырудың тиісті мерзімінің аяқталу күнінен кейінгі күннен бастап сыйақыны есептеу және төлеуді жүзеге асырмастан, осы шотта қала беруі мүмкін, егер сыйақы есептеу және төлеудің ұзағырақ мерзімі банктік салым шартымен көзделмеген жағдайда.

7-бөлім. Банктік қарыздарды (кредиттерді) берудің жалпы талаптары

77. 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.

78. Банк банктік қарыздар (кредиттер) бойынша келесі шекті талаптарды белгілейді:
- 1) берілетін қарыздың ең аз сомасы:
 - а) ұлттық валютада – 1 (бір) теңге;
 - б) АҚШ долларында –1 (бір) АҚШ доллары;
 - в) ЕУРО-да – 1 (бір) ЕУРО;
 - г) ресей рублінде – 1 (бір) ресей рублі.
 - 2) ең үлкен сома – уәкілетті мемлекеттік органмен белгіленген пруденциалдық норматив аясында бір қарыз алушыға тәуекелдің ең үлкен сомасының ең шекті мәнінен артпайды;
 - 3) ең аз мерзім – 1 (бір) күннен кем емес;
 - 4) кредиттің мақсатына қарай қарыздарды (кредиттерді) берудің ең үлкен мерзімі – 20 (жиырма) жылдан артық емес.
79. Бір қарыз алушыға кредиттеу лимиті Банкпен уәкілетті мемлекеттік органның нормативтік құқықтық актісінің талаптарына сәйкес белгіленеді.
80. Банк қарызын беру туралы мәселені қарау кезінде Банк жеке әдістеме негізінде есептелетін жеке тұлға – клиенттің несие скорингін немесе кредит бюросымен берілетін несие скорингін ескереді.
81. 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 осы Ереженің 80-тармағын ескере отырып, клиенттің кредитке қабілеттілігі мен төлем қабілеттілігін жан-жақты бағалау нәтижелері негізінде кредит беру туралы шешім қабылдайды немесе кредит беруден бас тартады.
- Сонымен бірге Банк жеке тұлғаның өтініш беру күнінің алдындағы 6 (алты) ай ішінде жүйелі түрде шетел валютасында кіріс кіріп тұрмаса, осы валютамен ипотекалық қарыз беруден бас тартады.
82. Өзгермелі сыйақы мөлшерлемесі бар банктік қарыз шарты бойынша қарызды (кредитті) өтеу кестесі оны берген күніне есептелінеді, және артынша кезекті төлемдер мөлшері түзетіледі және банктік қарыз шартымен белгіленген тәртіппен қарыз алушының (қосалқы қарыз алушының) қаперіне жеткізіледі.
83. Жеке тұлғаларды, заңды тұлғаны құрусыз кәсіпкерлік қызметті жүзеге асыратын жеке тұлғаларды және заңды тұлғаларды кредиттеу Банктің тиісті уәкілетті органымен банктік қарызды (кредитті) беру мүмкіндігі туралы шешім қабылдауға әсер ететін бірқатар факторларды Банкпен бағалау қажеттілігін ұйғарады, оның ішінде:

- 1) Қлиент-жеке тұлғаның құқықтық жағдайы және клиенттің тұратын аймағы, тұрақты немесе уақытша жұмыс орнының немесе басқа кіріс көзінің болуы (болмауы) немесе; жылжымайтын мүлікті; басқа банктерді қоса алғанда үшінші тұлғалар алдындағы міндеттемелерді; кредиттік тарихын; Банкке қатысты алдыңғы шарттық талаптарды орындау уақыттылығын; банктік қарызды (кредитті) алуға өтініштің параметрлері мен сипаттамаларын, оның ішінде валюта сомасы мен түрі, пайдалану мерзімдері мен мақсаттары; өз міндеттемелерінің орындалуын қамтамасыз ету деңгейін, қайтармаудың немесе уақтылы қайтармаудың ықтимал тәуекелдері, сонымен қатар банктік практикада қабылданған банктік қарызды жасауға басқа маңызды талаптарын;
 - 2) клиент-заңды тұлғаның құқықтық мәртебесі және клиенттің тіркелген орны, заңды құрылымы және аумақтық-құрылымдық бөлімшенің болуын, жұмыс тәжірибесінің 6 (алты) айдан кем болмауын, соңғы есептілік күніне оның қаржылық жағдайын және бизнесті дамытудың нақты перспективаларын, кредиттік тарихтың болуы немесе болмауын; бизнесті жүргізу тиімділігі туралы мәліметтерді және үшінші тұлғалар алдындағы міндеттемелерді (мүлік ауыртпалығының болуы); Банк алдында бұрынғы шарттық міндеттемелерді орындау уақтылығы; банктік қарызды (кредитті) алуға өтініш параметрлері мен сипаттамалары, оның ішінде мөлшері және валюта түрі, игеру мерзімдері, мақсатқа сәйкестігін; өз міндеттемелерінің орындалуын қамтамасыз ету деңгейі, қайтармаудың немесе уақтылы қайтармаудың жалғаспалы тәуекелдерінің мөлшерін;
 - 3) клиенттің-жеке тұлғаның тіркелген орны, заңды құрылымы және аумақтық-құрылымдық бөлімшенің болуын, жұмыс тәжірибесінің 6 (алты) айдан кем болмауын, соңғы есептілік күніне оның қаржылық жағдайын және бизнесті дамытудың нақты перспективаларын, кредиттік тарихтың болуы немесе болмауын; бизнесті жүргізу тиімділігі туралы мәліметтерді және үшінші тұлғалар алдындағы міндеттемелерді (мүлік ауыртпалығының болуы); Банк алдында бұрынғы шарттық міндеттемелерді орындау уақтылығы; банктік қарызды (кредитті) алуға өтініш параметрлері мен сипаттамалары, оның ішінде мөлшері және валюта түрі, игеру мерзімдері, мақсатқа сәйкестігін; өз міндеттемелерінің орындалуын қамтамасыз ету деңгейі, қайтармаудың немесе уақтылы қайтармаудың жалғаспалы тәуекелдерінің мөлшерін;
 - 4) банктік қарыз (кредит) бойынша сыйақы мөлшері, қарыз алушымен міндеттемелердің орындалуын қамтамасыз етудің шамаланған тәсілінің жеткіліктілігі туралы мәліметтері, банктік қарызды (кредитті) өтеудің оңтайлы мерзімдері, сонымен қатар қарастырылатын кредиттік өнімнің ерекшеліктеріне қатысты басқа ақпаратты және берілетін кредиттік қарыз (кредит) бойынша тәуекелді төмендету бойынша шараларды.
84. Кәсіпкерлік қызметпен байланысты емес жеке тұлғамен ипотекалық қарыз шартын жасауға дейін Банк төмендегілерді анықтап, Банктің ішкі құжаттарына сәйкес қарыз алушының кредит қабілеттілігінің

(төлемқабілеттілігінің) жан-жақты, толық және сапалы бағалауын жүзеге асырады:

- 1) Банктің қалауымен келесі құжаттардың бірімен расталған кәсіпкерлік қызметпен байланысты емес жеке тұлғаның ипотекалық қарыз шарты бойынша қарыз алушының міндеттемелерін орындау мүмкіндігі:
 - а) жеке зейнет шотынан бірыңғай жинақ зейнет қорының соңғы 6 (алты) айдағы үзінді-көшірмесімен;
 - б) жұмыс орнынан соңғы 6 (алты) айдағы кіріс туралы анықтамасымен;
 - в) жеке тұлға – қарыз алушының жеке табыс салығы бойынша соңғы салық кезеңіндегі салық декларациясымен;
 - г) Банктің ішкі құжаттарына сәйкес кәсіпкерлік қызметпен байланысты емес жеке тұлғаның ипотекалық қарыз шарты бойынша қарыз алушының міндеттемелерді орындау мүмкіндігінің болуын көрсететін өзге құжаттармен;
- 2) Қарыз алушының соңғы 6 (алты) ай ішінде кредит тарихының болуы немесе болмауы;
- 3) салық және бюджетке міндетті төлемдер бойынша берешектің болуы не болмауы;
- 4) үшінші тұлға алдында кредит есебінде көрсетілген берекшектің болуы немесе болмауы.

Қарыз алушы бойынша жалпы қарыз алушының кредит қабілеттілігін тиісті бағалау қарызды қайтару бойынша міндеттемелерді орындау үшін ортақ жауапты ретінде кәсіпкерлік қызметпен байланысты емес жеке тұлғаның ипотекалық қарыз шарты бойынша шығатын жеке тұлға (бірлесіп қарыз алушы) бойынша мәліметтер ескеріледі.

Банк осы тармақпен қарастырылған қарыз алушының кредит қабілеттілігін тиісті бағалауда Банктің жүзеге асыруы үшін қарыз алушының теріс ақпарат бергені үшін жауапкершілік артпайды.

85. 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.
86. 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).

87. Банктік қарыз шартымен көзделген жағдайда, Банк мерзімді түрде клиентке осы Ереженің 82 тармағымен көзделген мәліметтерді банктік қарыз шартымен көзделген тәсілмен ұсынады.
88. Осы Ереженің 82 тармағымен көзделген мәліметтер негізгі борышты, сыйақыны, комиссияны, тұрақсыздық және айыппұл санкцияларын, сонымен қатар төлеуге жататын басқа сомаларды көрсету арқылы ұсынылады.
89. 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.

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

90. Банк жақсартылған талаптарды қабылдаған жағдайда қарыз алушы банктік қарыз шартында көзделген тәртіппен банктік қарыз шартының талаптарын өзгергені туралы хабарландырылады. Қарыз алушы 14 (он төрт) күнтізбелік күн ішінде банктік қарыз шартында көзделген тәртіппен Банкке тиісті жазбаша хабарландыру жіберу арқылы Банк ұсынған жақсартылған талаптардан бас тартуға құқылы. Сонымен бірге Банк банктік қарыз шартымен белгіленген мерзім аяқталғаннан кейін жақсарту жағына Шарттың талаптарын өзгертуден бас тарту туралы қарыз алушының жазбаша хабарландыруын алмаған жағдайда банктік қарыз шартының талаптары Тараптармен өзгерген болып танылады.

§ 1. Банктік қарыздар (кредиттер) бойынша сыйақы мөлшерлемелері

91. Қарыздар (кредиттер) бойынша сыйақы мөлшерлемелерінің шекті шамалары Банкпен жылдық 0,1% бастап мөлшерде белгіленеді, сонымен бірге максималды мөлшері Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкімен белгіленген кредиттер бойынша жылдық тиісті сыйақы мөлшерлемесінің шекті мөлшерінен анықталады.
92. 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.

93. 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.
94. 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.
95. Тараптардың келісімі бойынша сыйақының тиянақталған мөлшерлемесі шарттың әрекет ету мерзімі ішінде сыйақының өзгермелі мөлшерлемесіне өзгертілуі мүмкін.
96. 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 мөлшерлеменің әрекет ету мерзімі аяқталғанға дейін мүмкін болады, бірақ сыйақының тиянақталған мөлшерлемесін алдыңғы өзгерткен күнінен бастап 3 (үш) жылдан ерте емес.
97. 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) алушымен 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.

8-бөлім. Төлем жасауға қабілетсіз клиенттермен жұмыс жүргізу тәртібі

98. 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.
99. Банк қарыз алушыға міндеттемені орындау мерзімін кешіктіру туралы хабарлау үшін коллектор агенттігін тартуға құқылы.
100. Міндеттемені орындау мерзімін кешіктіру басталған күннен күнтізбелік 30 (отыз) күн ішінде жеке тұлға – қарыз алушы Банкке келуге және шарт бойынша міндеттемелерді орындау мерзімін кешіктірудің туындау себептері, кірістері мен банк қарызы шартының талаптарына өзгерістер енгізу туралы оның өтінішін негіздейтін басқа расталған жағдайлар (фактілер) туралы мәліметтерден тұратын жазбаша өтінішті ұсынады. Қарыз алушы өтініш жасау құқығын іске асырмаған жағдайда, сондай-ақ хабарламадан туындайтын талаптар қанағаттандырмаған немесе Қарыз алушы мен Банк арасында Банктік қарыз шартының талаптарын өзгертуге келісім болмаған жағдайларда, Қарыз алушыда қатарынан күнтізбелік тоқсан күннен асатын банктік Қарыз шарты бойынша, жеке тұлғаға берілген ипотекалық қарыз бойынша – күнтізбелік бірізді жүз сексен күннен асатын міндеттемені орындау мерзімі өткен жағдайда, Банк берешекті сотқа дейінгі өндіріп алуға және коллекторлық агенттікке реттеуге беруге, Қазақстан Республикасының заңнамасында айқындалған тұлғаларға банктік қарыз шарты бойынша құқықты (талапты) беруге құқылы.
101. Берешектің болуы туралы хабарламадан туындайтын мерзімі өткен берешекті төлеу талаптары қанағаттандырылмаған кезде Банк ақшаға даусыз тәртіпте, оның ішінде қарыз алушының банк шоттарында болатын төлем талаптарын ұсыну жолымен өндіруге, Қазақстан Республикасының заңнамасымен және (немесе) банк қарызы шартымен қарастырылған кез келген шараларды қолдануға, оның ішінде банк қарызы шарты бойынша қарыз сомасын өндіру туралы талап арызбен сотқа жүгінуге, сондай-ақ соттан тыс, не сот тәртібінде кепілге салынған мүліктің құнын өндіріп алуға жүгінуге құқылы.

102. Банк міндетті төлемді төлеуді кешіктірудің 40 күннен аспайтын мерзімінде міндеттемені мерзімінен бұрын орындау туралы Талапты ұсынуға құқылы.
103. 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.
104. Тұрақсыздық айыбы (айыппұл, өсімпұл) заңнамамен қарастырылған басқа тәсілдерден басқа және міндеттемені орындау мерзімін кешіктіру болғанда қарыз алушының өтеуіне жататын жағдайлар болғанда несиенің қайтарылуын қамтамасыз ету болып табылады.
105. Жеке тұлғамен жасалған банк қарызы шарты бойынша қарыз алушының берешекті өтеу кезектілігі Қазақстан Республикасының заңнама талаптарына сәйкес банк қарызы шартында анықталады.

9-бөлім. Басқа банк операцияларын жүргізудің жалпы талаптары

106. 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

107. Клиенттерге кассалық қызмет көрсету (қолма-қол ақшаны қабылдау және беру, оларды ұсақтау, айырбастау, қайта есептеу, сұрыптау, буып-түю және сақтау) Банктің операциялық кассасында (Банк бөлімшесінде кассалық торап болған кезде) Қазақстан Республикасының заңнамасына, Банктің ішкі құжаттарына сәйкес банктің қолданыстағы тарифтеріне сай банктік қызметтер үшін комиссия алумен жүзеге асырылады.
108. Қолма-қол ақшаны қабылдау/беру кіріс/шығыс кассалық құжаттары негізінде жүзеге асырылады; кассалық құжаттарды ресімдеу және тәртібі мен үлгілері Қазақстан Республикасы заңнамасының талаптарына сәйкес келетін Банктің ішкі құжаттарымен белгіленеді.
109. 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

110. Банк конвертацияны Банктің айырбастау орындары арқылы бір қолма-қол валютаны екінші қолма-қол валютаға айырбастау және бір қолма-қол валютаны екінші қолма-қол валютаға айырбастау бойынша операцияларды жүргізу жолымен жүзеге асырады.

111. Шетел валютасын қолма-қол ақшамен және қолма-қол ақшасыз конвертациялау Қазақстан Республикасы заңнамасының талаптарына сәйкес операцияларды жүргізу сәтіне Банкпен белгіленген бағам бойынша жүзеге асырылады, осы Ереженің 2 қосымшасында (Банк бағамы бойынша) белгіленбеген шетел валютасындағы комиссияларды қоспағанда, олар Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкінің ресми бағамы бойынша конвертацияланады.
112. Шетел валютасын қолма-қол ақшамен және қолма-қол ақшасыз конвертациялау Қазақстан Республикасы заңнамасының және Банктің ішкі құжаттарымен белгіленген тәртіппен және құжаттардың болуымен жүзеге асырылады.

§ 3. Банкаралық клиринг және төлем карточкаларымен операциялар

113. 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.

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

§ 4. Төлемдер мен аударымдар

115. Төлемдер мен аударымдарды заңды және жеке тұлғалар Банкте ашылған банктік шоттарды пайдалану арқылы, сондай-ақ Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасымен және Банктің ішкі құжаттарымен белгіленген шектеулердің есебімен банктік шотты ашпай жүзеге асыра алады. Заңды тұлғалар банктік шотты ашпай, тек салық төлеу бойынша және бюджетке төленетін басқа міндетті төлемдерді, сонымен қатар ерікті зейнетақы жарналары және әлеуметтік жарналар бойынша төлемдер мен аударымдарды жүзеге асыра алады.
116. Банкпен Қазақстан Республикасы валюталық заңнамасына сәйкес міндетті валюталық бақылау рәсімі жүзеге асырылады. Қазақстан Республикасының

резиденттері мен резиденттері емес арасында жүзеге асырылатын шетел валютасындағы төлемдер мен аударымдар, сонымен қатар клиенттің банктік шотын теңгемен ашпай Қазақстан Республикасы валюталық заңнамасымен белгіленген талаптарға сәйкес жүзеге асырылады.

117. Банкпен халықаралық төлемдер мен аударымдар халықаралық банктік тәжірибеде қолданылатын және Қазақстан Республикасының заңнамасына қайшы келмейтін түрде, тәсілмен және тәртіппен жүзеге асырылады.

§ 5. Сейфтік операциялар

118. 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.
119. Банк клиенттерге банктік құпияны сақтауға кепіл береді, ол сейфтік ұяшықта сақталатын мүлік, иесі, сипаты және құны туралы мәліметтерді қамтиды.
120. 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.
121. 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.
122. Сейфтік ұяшық пайдалануға жалдау шартын жасаған күннің қолданыстағы тарифтеріне сәйкес 12 (он екі) айға дейін кез келген күнге немесе белгілі айға ұсынылады. Сейфтік ұяшықты пайдалану мерзімі жеке банктік сейфті (ұяшықты) жалдау шартында көрсетілген күннен басталады.
123. 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.
124. Клиент жеке банктік сейфті (ұяшықты) жалдау шартының қосымша келісіміне қол қойып, сейфтік ұяшықты пайдалану мерзімін ұзартуға құқылы.
125. Банк клиентке келесі жағдайларға жалдау 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

126. 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.
127. 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.

10-бөлім. Банктің қабылдауына алынатын қамсыздандыруға қойылатын талаптар

128. Банктің қабылдауына алынатын қамсыздандыруға қойылатын талаптар Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасымен, Кепіл саясатымен және Банктің ішкі құжаттарымен белгіленеді.
129. Кредиттік тәуекелден тұратын қарыздарды (кредиттерді) қайтару, сонымен қатар басқа да мәмілелер бойынша міндеттемелерді орындау тұрақсыздық

айыбымен, кепілмен, сонымен қатар тиісті шотта орналастырылған бухгалтерлік есеппен, кепілсалым ретінде қабылданатын ақша кепілімен және Қазақстан Республикасының заңнамасымен немесе банктік қарыз шартымен қарастырылған кепілдікпен, кепілгерлікпен және басқа да тәсілдермен қамтамасыз етілуі мүмкін.

130. 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, егер Банктің 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 өтімділігі болуы 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.
131. 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.
132. 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.
133. Банк қарыздар (кредиттер)/кредиттік тәуекелі бар өзге мәмелелер бойынша міндеттемелердің орындалуын қамтамасыз ету үшін кепіл ретінде қабылданған ақша сомасына сыйақы есептемейді.

11-бөлім. Банктік операцияларды жүргізу тарифтері

134. Банк өздігінен қосымша құн салығын (бұдан әрі – ҚҚС) және Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасымен белгіленген басқа да шектеулерді ескере отырып Банктік қызметтерді көрсету тарифтерін белгілейді.
135. Банктік операциялар және қызметтер түрлері бойынша тарифтердің шекті шамалары осы Ереженің Қосымшаларында қарастырылған.
136. 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.

137. Базалық тарифтер Банк клиенттеріне қолданылады:

- 1) Егер осы Ережеде банк операцияларын жүргізуге арналған тарифтердің/ көрсетілетін қызметтердің Банк үшін қолайлы ең төменгі және ең жоғарғы шамалары көзделмеген жағдайларда - осы Қағидалардың 7-тармағы 21-тармақшасының а) тармақшасына сәйкес айқындалған тарифтердің шекті шамаларының ставкаларына сәйкес жүзеге асырылады. Стандартты/жаппай/жоғарғы шағын сегменттің (шағын және орта бизнестің) клиенттері үшін кредиттік және құжаттамалық операциялар бойынша осы Қағидаларға 1-қосымшада бекітілген тарифтер қолданылады;
- 2) Егер осы Ережеде банк операцияларын жүргізуге/ ұсынылатын қызметтерге Банк үшін қолайлы тарифтердің ең төменгі және ең жоғарғы шамалары көзделген жағдайларда:
 - а) бөлшек бизнес үшін-банктің уәкілетті органының қосымша шешімінсіз, осы Ереженің 7-тармағы 21) тармақшасының б) тармақшасына сәйкес айқындалған тарифтердің шекті шамалары шеңберінде Банк Басқармасының шешімімен бекітілген мөлшерлемелерге сәйкес;
 - б) бизнестің өзге сегменттері үшін-осы Қағидалардың 7-тармағы 21) тармақшасының б) және в) тармақшаларына сәйкес айқындалған тарифтердің шекті шамалары шеңберінде банктің уәкілетті органының шешімімен бекітілген мөлшерлемелерге сәйкес.

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

- 1) Егер осы Қағидаларда Ереженің 7 – тармағы 21) тармақшасының а) тармақшасына сәйкес Банктің Директорлар Кеңесі немесе Басқарма (бөлшек бизнес бойынша)/уәкілетті орган, банк тұлғалары Банктің ішкі құжаттарында айқындалған жеңілдікті және жеке тарифтерді қолдану өлшемшарттарын ескере отырып, осы Ереженің 7-тармағы 21) тармақшасының б) тармақшасына сәйкес айқындалған банк операцияларын жүргізуге арналған тарифтердің/ көрсетілетін қызметтердің Банк үшін қолайлы ең төменгі және ең жоғары шамалары шеңберінде жеңілдікті немесе жеке тарифтің нақты мөлшері көзделмеген жағдайларда іске асырылады;
- 2) Егер осы Қағидаларда жеңілдікті немесе жеке тарифтің нақты мөлшері көзделген жағдайларда - Қағидалардың 7-тармағы 21) тармақшасының а) тармақшасына сәйкес жүзеге асырылады;
- 3) Егер осы Қағидаларда жеңілдікті немесе жеке тарифтің немесе Қағидалардың 7 – тармағы 21-тармақшасының в) тармақшасына сәйкес

тарифтердің шекті шамаларының нақты мөлшері көзделмеген жағдайда-мәміле бойынша шешім қабылдайтын Банктің уәкілетті органы ұсынады. Бұл ретте Банктің уәкілетті органы Ережеге сәйкес белгіленген мөлшерге қарамастан тарифті қолдану немесе қолданбау туралы мәселені қарауға құқылы.

12-бөлім. Банктің банктік қызметтерді көрсету үдерісінде туындаған клиенттердің өтініштерін қарастыру тәртібі

139. 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.
140. Банк клиенттердің келесі өтініштерімен жұмыс жүргізеді:
- 1) пошталық байланыс, Банктің электрондық поштасына және интернет-ресурсына, қашықтықтан қатынаудың электрондық арналары бойынша «Интернет-банкинг» және т.б.) келіп түскен жазбаша өтініштері бойынша;
 - 2) телефонбойынша және Банк кеңсесіне клиенттер тікелей келгендегі ауызша өтініштер бойынша.
141. Банктің өтінімдер жөніндегі уәкілетті тұлғалары жеке тұлғаларды және заңды тұлғалардың өкілдерін қабылдауды Банк Басқармасының Төрағасы бекіткен қабылдау кестесіне сәйкес айына кемінде 1 (бір) рет жүргізеді, ал Банктің филиалдарында – филиал директорлары қабылдайды. Қабылдау жұмыс орнында жеке және заңды тұлғаларға белгіленген және хабарланған күндер мен сағаттарда жүзеге асырылады. Егер клиенттің өтінішін Банктің өтінімдер жөніндегі уәкілетті тұлғасы қабылдау кезінде шеше алмаса, оны клиент жазбаша түрде баяндайды және онымен жұмыс Банктің ішкі құжаттарында көзделген тәртіпте жазбаша өтінішпен жұмыс жүргізу ретінде жүзеге асырылады.
142. Клиенттердің жазбаша өтініштері Банктің ішкі құжаттарына сәйкес деректемелерінен тұратын жазбаша өтініштерді тіркеу журналына тіркеледі. Клиенттің өтініші тіркелген соң Банктің уәкілетті қызметкері клиенттің өтініште көрсеткен телефонны және өтінішті тіркеу нөмірінің деректері бойынша оны қарастыру мерзімі және Банктің ішкі құжаттарына сәйкес жауап алу тәсілдері туралы ақпараттандырады.
143. Банктің кеңсесіне жеке барғанда клиентке қағаз түрінде оның жазбаша өтінішінің қабылданғанын растайтын құжат беріледі, немесе өтініштің

көшірмесіне тиісті белгі қойылады. Банктің өтінішті қабылдамауына жол берілмейді.

144. Банктің интернет-ресурстары, телефоны және басқа да байланыс арналары арқылы түскен өтініштер Банктің ішкі құжаттарымен қарастырылған тәртіпте тіркеледі.

Телефондық сөйлесулерді жазу әңгіменің басында бұл туралы ескерте отырып оның келісімі бойынша жүргізіледі. Телефондық сөйлесуді жазу туралы ескертуден соң телефондық қоңырауды клиент жалғастыратын болса, клиенттің келісімін білдіреді, сонымен қатар телефондық сөйлесуді жазу Банк пен клиент арасындағы кез келген келіспеушіліктерді шешу үшін және/немесе дауларды сот арқылы шешу барысында дәлелдеме ретінде пайдаланылуы мүмкін екеніне келісімін береді.

145. Банкке ауызша келіп түскен өтініштер (телефон немесе банк кеңсесіне клиент барғанда) тез арада қарастырылады және егер де мүмкіндік болса клиенттің өтінішіне жауап бірден беріледі. Егер де ауызша өтініш тез арада шешілмеген жағдайда клиент жазбаша нысанда береді және оны жазбаша өтініш ретінде жұмыс жүргізеді. Клиент өтінішіне жауап алу үшін қажетті шаралар және оны қарастыру мерзімі туралы ақпараттандырылады.

146. Банк жеке және заңды тұлғалардың өтініштерін дұрыс, жан-жақты және уақытылы қаралуын қамтамасыз етеді, наразылық жағдайларды реттеу бойынша шаралар қабылдайды, олардың өтініштерін қарау нәтижелері және қабылданған шаралар туралы клиенттерді ақпараттандырады, клиентпен мазмұндалған әрбір өтінішке, талапқа, ұсыныстарға және Қазақстан Республикасы заңнамасының сәйкес нормаларына, Банктің ішкі құжаттарына, қарастырылатын мәселеге қатынасы жоқ шарттарға сілтемемен өзге мәселелерге қазақ немесе өтіну тілінде заңды және негізді, дәлелді жауаптардың дайындалуын қамтамасыз етеді, Қазақстан Республикасының заңнамасымен белгіленген мерзімде өтініштердің қаралуын қамтамасыз етеді және бақылауды жүзеге асырады.

147. Клиенттің пошталық байланыс немесе арнайы келіп түскен жазбаша өтінішіне жауапты беру клиенттің өтінішінде көрсетілген мекенжай бойынша ескертуі бар тапсырыс хаты бойынша пошта арқылы немесе Банкке клиенттің келуі кезінде қолына беріліп, қол қою арқылы қолына тапсыру жолымен жүзеге асырылады, бұл туралы жазбаша өтініштерді тіркеу журналында белгі қойылады. Банктің интернет-ресурстары арқылы түскен өтініштерге жауап электрондық құжат нысанында жүзеге асырылады.

148. Клиенттің өтініші дәйекті және заңды болған жағдайда Банк клиенттің заңды мүддесін және құқықтарын қайта қалыпна келтіру және олқылықтарды жою туралы шешім қабылдайды.

13-бөлім. Банктің және оның клиентінің құқықтары мен міндеттері, олардың жауапкершілігі

149. Банк және оның клиенті Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасына және Банк пен клиент арасында жасалған банктік қызмет көрсету шартына сәйкес құқықтары мен міндеттері бар. Шартта қарастырылған міндеттемелерді орындамағаны немесе лайықты орындамағаны үшін Банк және оның клиенттері Қазақстан Республикасының заңнамасымен және тиісті шарттардың талаптарына сәйкес жауапкершілік артады.
150. Банк клиентке банктік операцияларды жүргізумен байланысты болатын ықтималтәуекелдер туралы ақпараттарды беруден бас тартуға құқылы.
151. Клиент Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасымен белгіленген тәртіпте және шегінде шоттағы өзінің қаражаттарын басқаруға құқылы. Дұрыс ресімделген сенімхат негізінде сенім жүктелген тұлғасына (өкіліне), сонымен қатар Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасының талаптарына және Банктің ішкі құжаттарына сәйкес Банкке берілетін басқа да құжаттардың, өзінің шоты бойынша үзінді көшірмелерді (анықтамаларды) алуға, шотын басқару құқығын бере алады.
152. Клиент Қазақстан Республикасының заңнамасына қайшы банктік шоттар бойынша операцияларды жүргізбеуге міндетті.
153. Жеке тұлға болып табылатын Қарыз алушы ипотекалық тұрғын үй қарызын мақсатты пайдалануды қамтамасыз етуге міндетті. Кәсіпкерлік қызметпен байланысты емес жеке тұлғаның ипотекалық тұрғын үй қарызын мақсатсыз пайдалану кезінде Банкке ипотекалық тұрғын үй қарызы мерзімінен бұрын қайтаруға және ипотекалық тұрғын үй қарыз затын пайдаланған барлық кезең үшін ипотекалық тұрғын-үй қарызы шарты бойынша есептелген пайдаланылған ипотекалық тұрғын-үй қарызына қатысты сыйақы төлеуге міндетті.
154. Қарыз алушы Банкке жеке тұлғасымен байланысты өзгерістер туындаған күннен 15 (он бес) жұмыс күні ішінде барлық өзгерістері туралы ақпараттандырады. Қарыз алушының жеке тұлғасымен байланысты өзгерістерге оның тұрғылықты орнының өзгеруі, тегінің, атының, әкесінің атының (егер ол жеке басын куәландыратын құжатта келтірілсе), жеке басын куәландыратын құжаттарды ауыстыру, қарыз алушымен байланыс үшін қолданылатын байланыс ақпараттарының және байланыс тәсілінің өзгеруі жатады.
155. 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.

156. 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 ОҒАС) 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 күдігін дәлелдеуге тиісті емес) жоғарыда аталған жағдайларға Банктің күдігі болған жағдайда клиенттің шоты бойынша операцияларды тоқтата тұруға немесе тоқтатуға уәкілетті.
157. Банк жалған төлем құжаттары жасалғанын растайтын құжаттар болғанда, оларды қате есептеу фактісі белгілі болғанда, сонымен қатар Қазақстан Республикасының заңнамасымен және/немесе клиентпен жасалған шартта қарастырылған жағдайларда клиенттердің банктік шоттардыан олардың келісімінсіз ақша қаражаттарын алуға құқығы бар.
158. Клиенттің банктік шотын жабу клиенттің өтініші бойынша немесе банктік шот шартын, банктік салым шартын орындаудан бас тартқан немесе әрекет ету мерзімі аяқталған жағдайда, Қазақстан Республикасының заңнамасымен көзделген тәртіпте, Банкпен өздігінен жүзеге асырылады.
159. Банк клиентке банктік қарызды (кредитті) бергенде шартта келесілерді қарастыруға құқығы бар:

- 1) біржақты тәртіпте қарыз алушы үшін оны жақсарту жағына қарай банктік қарыз алу шартының талаптарын өзгертуге;
- 2) қарыз алушы қарыздың (кредиттің) және (немесе) сыйақы төлемдерінің кезекті бөлігін қайтарудың белгіленген мерзімін бұзғанда, 40(қырық) күнтізбелік күннен асқанда қарызды (кредитті) және сыйақыны мерзімінен бұрын қайтаруды талап етуге.

160. Банк банктік қарыз алу шарты бойынша өз міндеттемелерін орындамайтын қарыз алушыға:

- 1) жаңа кредиттерді бермеуге;
- 2) Қарыз алушының келісімінсіз қарыз алушының кез келген есеп шотындағы мемлекеттік бюджеттен және Мемлекеттік әлеуметтік сақтандыру қорынан төленетін және қарыз алушы жәрдемақы және әлеуметтік төлем ретінде алатын Қазақстан Республикасының Ұлттық Банкінің нормативтік-құқықтық актілері белгілеген тәртіпте қарыз алушының талабы бойынша ашылған банкілік есеп шоттағыдан, сонымен қатар Қазақстан Республикасының «Тұрғын үй қатынастары» Заңында қарастырылған баспана төлемінен, нотариус депозиті талаптарымен енгізілген ақшадан, және Қазақстан Республикасының «Мемлекеттік білім беру жинақтау жүйесі туралы» Заңына сәйкес жасалған білім беру жинақтау салымы туралы шарт бойынша ашылған есеп шоттағы ақшадан өзге ақшадан өндіріп алуға (егер бұл шартта келісілген болса);
- 3) Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес төлеуге қауқары жоқ қарыз алушыны банкрот болғаны туралы талап ету арызымен сотқа жүгінуге;
- 4) Кепіл туралы шартпен, сондай-ақ Қазақстан Республикасының заң актілерімен қарастырылған жағдайларда сауда-саттықты өткізу жолымен соттан тыс тәртіпте кепілде табылатын мүлікті өз бетімен өткізуге;
- 5) Қазақстан Республикасының заңнамасында және/немесе банктік қарыз шартында қарастырылған басқа да шараларды қабылдауға құқығы бар.

161. Банк келесі жағдайларды қоспағанда бекітілген банктік шарт (шарттар) аясында жаңа қарыздарды (кредиттердің) берілуін біржақты тәртіпте тоқтатпауы тиіс:

- 1) банктік қарыз шартында қарастырылған Банктің жаңа қарыздарды (кредиттерді) бермеу құқығы туындаған жағдайда;
- 2) қарыз алушының банктік қарыз шарты бойынша Банк алдында өз міндеттемелерін бұзуы;
- 3) уәкілетті мемлекеттік органның нормативтік құқықтық актілерінің талаптарына сәйкес Банкпен жүргізілетін мониторинг нәтижесі бойынша анықталған қарыз алушының қаржылық жағдайының нашарлауы;
- 4) Банктің банктік қарыз шартын орындауына ықпал ететін Қазақстан Республикасы заңнамасының талаптарының өзгеруі.

162. Банктік қарызды (кредитті) бергенде Банкке тыйым салынады:

- 1) біржақты қарыз алушы -жеке тұлғамен шартты бекіту күнінде қарызға (кредитке) қызмет көрсету бойынша белгіленген тарифтердің мөлшерін және есептеу тәртібін, комиссиялық сыйақы және басқа да төлемдерді ұлғайту жағына қарай өзгертуге;
- 2) біржақты тәртіпте жасалған банктік қарыз шарты аясында комиссияның жаңа түрлерін енгізуге;
- 3) кез келген валюталық эквивалентке теңгемен берілген банктік қарыз шарты бойынша міндеттемелер мен төлемдерді индекстеуге (аталған шектеу банктер арасында жасалған шарттарға таралмайды);
- 4) қарыз алушыны, кепіл берушіні сақтандыру ұйымдарын және (немесе) бағалаушылардың таңдауына шек қоюға, егер де қарызды (кредитті) беру туралы шартта қамтамасыз ету болып табылатын мүліктің нарықтық құнын анықтау мақсатында сақтандыру және (немесе) бағалау шарттарын жасау туралы талаптар қарастырылса, сонымен қатар қарыз алушыға өз өмірін және денсаулығын сақтандыру міндеті жүктелсе;
- 5) біржақты тәртіпте осы Ереженің 158 тармағында көзделген жағдайларды қоспағанда жасалған банктік қарыз шарты аясында жаңа қарыздарды (кредитті) беруді тоқтатуға;
- 6) біржақты тәртіпте осы Ереженің 91 тармағында көзделген жағдайларды қоспағанда заңды тұлғалармен банктік қарыз шартын жасасу күнінде белгіленген сыйақы мөлшерлемесін ұлғайту жағына өзгертуге;
- 7) 1 (бір) жылға дейінге мерзімге берілген қарызды алу күнінен бастап 6 (алты) айға дейін негізгі борышты жартылай мерзімінен бұрын төлеу немесе мерзімінен бұрын толық төлеу жағдайларын қоспағанда, қарызды алған күннен бастап 1 (бір) жылға дейін, 1 (бір) жылдан жоғары мерзімге берілген қарыздарды (кредиттерді) мерзімінен бұрын төлегені үшін тұрақсыздық төлемін және басқа да айыппұлдық санкциялар түрін алуға;
- 8) егер денегізгі борышты өтеу және/немесе сыйақыны төлеу күні демалыс немесе мереке күніне түскен жағдайда тұрақсыздық төлемін немесе айыппұл санкцияларының басқа да түрлерін алуға және сыйақыны және/немесе негізгі борышты төлеу келесі жұмыс күні төленеді.
- 9) ипотека қарызын берумен және қызмет көрсетумен байланысты банк шотын жүргізу, сондай-ақ кәсіпкерлік қызметпен байланысты емес жеке тұлғаның ипотекалық қарызының шарттары бойынша банк шотына қарызды есептеу комиссиясын анықтауға және алуға.

163. Банк банктік қарызды (кредитті) бергенде қарыз алушының құқығы бар:

- 1) банктік шартты жасасқан күннен бастап 14 (он төрт) күнтізбелік күн ішінде, кәсіпкерлік қызметті жүргізумен байланысты емес тауарларды, жұмыстарды және қызметтерді сатып алуға қарызды (кредитті) қайтару үшін тұрақсыздық төлемін және басқа да айыппұл төлемдерінсіз (қарыз (кредит) алған қарыз алушы-жеке тұлға үшін) қарызды берген күннен бастап Банкпен есептелеген сыйақы төлеумен қарызды (кредитті) қайтаруға;

- 2) қарыз алушы үшін шарттың талаптары өзгергені туралы ескертуді алған күннен бастап 14 (он төрт) күнтізбелік күн ішінде банктік қарыз шартында қарастырылған тәртіпте Банк ұсынған жақсартылған талаптардан бас тартуға;
- 3) негізгі борышты және/немесе сыйақыны төлеу демалыс немесе мереке күндеріне түскен жағдайда сыйақыны төлеу немесе негізгі борышты төлеу тұрақсыздық төлемінсіз және айыппұлдың басқа да түрлерінсіз келесі жұмыс күні жүргізуге;
- 4) қарыз бойынша берешек толығымен өтелгеннен кейін, өтініш берген күннен бастап 15 (он бес) күнтізбелік күннен артық емес мерзімде қайтарымсыз, жазбаша түрде берешектігінің жоқтығы туралы анықтама алуға;
- 5) өтініш бойынша 3(үш) жұмыс күнінен аспайтын мерзімде ақысыз түрде, айына бір рет жазбаша түрде банктік қарыз шарты бойынша борышты төлеу шотына түскен ақшаның бөлінуі (негізгі борыш, сыйақы, комиссия, тұрақсыздық төлемі, айыппұлдар және басқа да төлемге жататын сомалар) туралы ақпаратты алуға;
- 6) банктік қарыз шарты бойынша берілген ақшаны Банкке мерзімінен бұрын жартылай немесе толық қайтару туралы өтініші бойынша – 3 (үш) жұмыс күнінен аспайтын мерзімде ақысыз түрде жазбаша нысанда негізгі борышқа, сыйақыға, комиссияға, тұрақсыздық төлеміне, айыппұлға және мерзімі өткен төлемдерді көрсете отырып төлемге жататын соманы бөлумен қайтарылатын соманың мөлшері туралы ақпаратты алуға;
- 7) 1 (бір) жылға дейінгі мерзімге берілген қарызды алған күннен бастап 6 (алты) ай өткен соң, 1 (бір) жылдан жоғары мерзімге берілген қарызды алған күннен бастап 1 (бір) жыл өткен соң тұрақсыздық немесе басқа да айыппұл төлемдерінсіз жартылай немесе толық мөлшерде қарызды мерзімінен бұрын төлеуге;
- 8) алынатын қызметтер бойынша даулы жағдайлар туындағанда Банкке жазбаша жүгінуге және 2007 жылғы 12 қаңтардағы Қазақстан Республикасының «Жеке және заңды тұлғаларының өтініштерін қарау тәртібі туралы» Заңымен белгіленген мерзімде жауаптарын алуға;
- 9) жеке тұлғамен жасалған ипотекалық қарыз шартынан туындаған келіспеушіліктерді реттеу үшін банк және банктік қызметтер туралы Заңға сәйкес банктік омбудсманға жазбаша жүгінуге.

164. Банк міндеттемені орындау мерзімі өткен күннен бастап 30 (отыз) күнтізбелік күн ішінде, Қарыз алушыны ипотекалық қарыз шартында көзделген тәсілмен және мерзімдерде міндеттемені орындау бойынша мерзімін кешіктірудің пайда болғаны туралы және мерзімі кешіктірілген қарыздың мөлшерін көрсете отырып, ипотекалық қарыз шарты бойынша төлемдер төлеудің қажеттілігі туралы және объективті себептер болған жағдайда ипотекалық қарыз шартының талаптарын өзгерту жолымен берешекті реттеу мүмкінді туралы хабардар етеді, соның ішінде келесілермен байланысты:

- 1) шарт бойынша сыйақы мөлшерінің азаю жағына өзгеруімен;
- 2) шетел валютасында берілген банк қарызы бойынша негізгі қарыз қалдығы сомасының валютасын ұлттық валютаға өзгертумен;
- 3) негізгі қарыз және (немесе) сыйақы бойынша төлем мерзімін кешіктірумен;
- 4) берешекті өтеу әдісінің немесе артықшылықты тәртіпте негізгі қарызды өтеумен берешекті өтеу кезектілігінің өзгеруімен;
- 5) шарттың әрекет ету мерзімінің өзгеруімен;
- 6) мерзімі өткен негізгі қарызды және (немесе) сыйақыны кешірумен, тұрақсыздық айыбын (айыппұлды, өсімпұлды) алып тастаумен.

Қарыз алушы хабарламаны алған күннен бастап күнтізбелік 30 (отыз) күннің ішінде, ипотекалық қарыз шартымен қарастырылған тәсілмен Банкті қабылдаған шешімі туралы хабардар етеді.

165. Банк клиенттің тапсырмасын орындағанда, сонымен қатар клиентпен бекітілетін мәмілелер мен қызметтерді көрсету шарттарының талаптарын орындағанда үшінші тұлғалардың қызметтерін пайдалануға құқығы бар. Бұл ретте Банк көрсетілген тұлғамен Банк шартының (келісімнің) талаптарымен Банкке клиенттерді тапсыруда, Банктің талаптарына сәйкестігін тексеру жүргізу бойынша, клиенттерді тарту бойынша шарттың (келісімнің) негізінде Банкке қызмет көрсететін тұлғаның заңсыз әрекетіне (әрекетсіздігіне) жауапкершілік артады. Банк пен тұлға арасында жасалған шарт (келісім) негізінде Банкке қызмет көрсететін тұлғаның тәртібі Банктің уәкілетті органымен бекітілген Банкке клиенттердің құжаттарын тапсыру, Банктің талаптарына сәйкестігін тексеру, Банкке клиенттерді тарту бойынша қызмет көрсету ережелерімен белгіленеді.
166. 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.
167. Банк пен клиент осы Ережеде көрсетілгеннен басқа құқықтары мен міндеттері бар, Қазақстан Республикасының нормативтік құқықтық актілерімен, Банктік ішкі құжаттарымен және Банк пен клиентарасындағы келісіммен (шартпен) белгіленген шегінде жауапкершілік артады.
168. 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

169. Осы Ереженің талаптарының сақталуын қадағалау Банктің құрылымдық бөлімшелерінің басшыларына жүктеледі.
170. Осы Ережелер Банктің WEB-сайтында (www.vtb-bank.kz) жариялаған күннен бастап 10 (он) күнтізбелік күні өткеннен кейін күшіне енеді.
171. Осы Ережелер күшіне енген сәттен бастап Банктің Директорлар кеңесінің 2019 жылғы 30 сәуірдегі №15/2019 хаттамасымен бекітілген Банк ВТБ (Қазақстан) Акционерлік қоғамы Еншілес ұйымындағы банктік және өзге операцияларды жүргізудің жалпы шарттары туралы ереженің күші Банктің Директорлар кеңесінің 2019 жылғы 02 қыркүйектегі №29/2019 хаттамасымен бекітілген №1 өзгерістер мен толықтыруларымен, Банктің Директорлар кеңесінің 2019 жылғы 30 сәуірдегі №33/2019 хаттамасымен бекітілген №2 өзгерістер мен толықтыруларымен, Банктің Директорлар кеңесінің 2020 жылғы 03 ақпандағы №02/2020 хаттамасымен бекітілген №3 өзгерістер мен толықтыруларымен, Банктің Директорлар кеңесінің 2020 жылғы 15 маусымдағы №19/2020 хаттамасымен бекітілген №4 өзгерістер мен толықтыруларымен, Банктің Директорлар кеңесінің 2020 жылғы 13 шілдедегі №23/2020 хаттамасымен бекітілген №5 өзгерістер мен толықтыруларымен бірге жойылады.
172. Осы Ережелердің және Банктің өзге құжаттарының қағидаларының арасында, тарифтерді бекіту бөлімінде қарама-қайшылықтар болған жағдайда, осы Ереженің қағидалары басшылыққа алынады.

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

А.Бергарипова

**Корпоративті клиенттермен
жұмыс жүргізу департаментінің
директоры - Басқарма мүшесі**

А. Усанеташвили