

**“Kaspi Bank” акционерлік қоғамының операциялар жүргізуінің
жалпы шарттары туралы ереже**

Осы “Kaspi Bank” акционерлік қоғамының операциялар жүргізуінің жалпы шарттары туралы ереже (бұдан әрі – Ереже) Қазақстан Республикасының заңнамасына, “Kaspi Bank” АҚ-тың Жарғысына сәйкес әзірленген және “Kaspi Bank” акционерлік қоғамының банктік операцияларды жүргізуінің жалпы шарттарын айқындайды.

1-тарау. Жалпы ережелер

1. Осы Ережеде, Банктің басқа ішкі құжаттарында, сондай-ақ операцияларды жүргізгенде Банктің жасайтын шарттарында пайдаланылатын терминдердің, қысқартулардың, егер мәнмәтінде өзгеше тікелей айтылмаса, мынадай мағыналары бар:

- 1) Банк – “Kaspi Bank” акционерлік қоғамы;
 - 2) шарт – салым, банк қарызы, шотты ашу және жүргізу, банк қызметін көрсету шарты немесе Банктің Клиентке банктік қызмет көрсетуін көздейтін Банк пен Клиенттің арасындағы басқа шарт;
 - 3) Банктің интернет-ресурсы – интернет желісінде www.kaspibank.kz мекенжайындағы Банктің веб-сайты, сондай-ақ осы Ережеге және Банктің ішкі құжаттарына сәйкес Банктің ақпаратты жариялауы үшін айқындаған басқа да интернет-ресурстары;
 - 4) Клиент – банктік қызметті тұтынушы болып табылатын немесе банктік қызметті пайдалануға ниеттенген жеке немесе заңды тұлға;
 - 5) Несие – Банктің банктік қарыз, лизинг, факторинг, форфейтинг операцияларын жүргізуі, сондай-ақ вексельдерді есепке алуы;
 - 6) Бөлімше – Банк филиалының қосымша үй-жайы, онда кассалық немесе сейфтік операциялар жүргізіледі;
 - 7) Қызмет – депозиттерді, несиелеу бағдарламаларын және шектелмеген адамдар тобына Банктің ішкі құжаттарында белгіленген критерийлерге сәйкес келетін басқа да ұсыныстарды қосқанда, банктік қызметтің кейбір түрлерін ұсынудың үлгілік (стандартты) шарттары;
 - 8) Банктің тарифтері – Банктің операциялар жүргізгені және қызмет көрсеткені үшін Банктің интернет-ресурсында жарияланатын осы Ереженің 1-қосымшасында көзделген сыйақылар мен комиссиялардың мөлшерлері;
 - 9) қашықтан байланысу арналары – Банктің интернет-ресурсында жариялау арқылы Банк айқындайтын тәртіппен және талаптарда Банктің айқындаған жағдайларында пайдаланылатын Интернет киоскіні қосқанда, электрондық пошта (e-mail), пошта байланысы, интернет-банкинг, мобильді банкинг, SMS-хабарлар, телефондар, факс, банкомат, төлем терминалдары, POS-терминалдар, электрондық терминалдар арқылы Клиент пен Банктің арасында ақпаратты беру құралдары.
2. Ережеде мынадай мәліметтер мен рәсімдер бар:
- 1) қабылданатын депозиттер мен берілетін несиелердің шекті сомалары мен мерзімдері;
 - 2) депозиттер мен несиелер бойынша сыйақы мөлшерлемелерінің шекті шамалары;
 - 3) депозиттер мен несиелер бойынша сыйақы төлеу шарттары;
 - 4) Банктің қабылдайтын қамсыздандыруына қойылатын талаптар;
 - 5) банктік операцияларды жүргізуге арналған мөлшерлемелер мен тарифтер;
 - 6) банктік қызмет ұсыну туралы шешім қабылдаудың шекті мерзімдері;

- 7) банктік қызмет ұсыну барысында туындайтын Клиенттердің өтініштерін қарастыру тәртібі;
 - 8) Банктің және оның Клиентінің құқықтары мен міндеттері, олардың жауапкершілігі;
 - 9) Клиенттермен жұмыс жүргізу тәртібі туралы ереже;
 - 10) ұсынылатын банктік қызмет пен Клиенттерге кеңес беру туралы ақпаратты Банктің ашу тәртібі;
 - 11) банктік қызметтің кейбір түрлерін ұсыну және төлем қабілетсіз Клиенттермен жұмыс жүргізу тәртібі;
 - 12) операциялар жүргізудің басқа да шарттары, талаптары мен шектеулері.
3. Осы Ережеде белгіленген банктік операцияларды жүргізудің жалпы шарттары ашық ақпарат болып табылады және Клиенттің алғаш талап етуімен танысу үшін беріледі.
4. Нақты операцияларды жүргізу ерекшеліктері Банктің басқа да ішкі құжаттарымен анықталады.
5. Банктің Қазақстан Республикасының аумағында филиалдары, бөлімшелері (филиалдардың қосымша үй-жайлары) мен басқа да қызмет көрсету орындары бар.
6. Банк уәкілетті органның Банкке берген лицензиясына және Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес банктік және өзге операцияларды жүргізеді.
7. Банктік операцияларды жүргізген кезде Банктің Клиенттермен қарым-қатынасы Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасына, осы Ережеге және Банктің басқа да ішкі құжаттарына сәйкес жасалатын шарттардың негізінде орнатылады.
8. Шетелдік Клиенттермен (резидент еместермен) банктік операцияларды жүргізген (мәмілелер жасасқан) кезде Банк пен Клиент Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасын, сондай-ақ көпшілік қабылдаған (бірыңғайланған) халықаралық ережелер мен әдет-ғұрыптарды, юрисдикциясына Клиенттің қызметі жататын мемлекетпен Қазақстан Республикасы қол қойған халықаралық шарттардың ережелерін және/немесе, егер мұндай нұсқау Клиентпен жасалған шарттың мәтінінде тікелей жазылса, басқа мемлекеттің заңнамасын басшылыққа алады.
9. Банктік қызмет ұсыну туралы шарттар Банктің ішкі құжаттарымен бекітілген үлгілік нысандарға сәйкес жасалады.
10. Банкпен ерекше қатынастар арқылы байланысты тұлғалар болып табылатын жеке және заңды тұлғалардан депозиттер тарту бойынша мәмілелерді жасасқан кезде, Банк Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасының нормаларын басшылыққа алады.
11. Банкпен ерекше қатынастар арқылы байланысты тұлғалармен банктік операцияларды жүргізуді көздейтін мәмілелер Банктің Директорлар кеңесінің шешімдерінің негізінде жасалады, Банктің ішкі құжаттарында көзделген ерекшеліктерді ескере отырып, жалпы шарттарда жүргізіледі.

2-тарау. Қабылданатын депозиттердің шекті сомалары мен мерзімдері

12. Банк заңды және жеке тұлғалардан салымдар қабылдайды.
13. Салымның ең аз сомасы 1 теңгені құрайды. Кейбір бағдарламалардың шарттарында басқа ең аз салым сомасы туралы немесе кемімейтін қалдық (ол болған жағдайда салымды пайдаланғаны үшін сыйақы есептеліп, төленеді) бар болғаны туралы шарттар көзделуі мүмкін.
14. Салымның ең жоғары мөлшері шектелмеген.
15. Клиенттердің ақшаны салымға орналастыруының шекті ең қысқа мерзімі бір күнді құрайды.
16. Клиенттің ақшаны салымға орналастыруының шекті ең ұзақ мерзімін Банк 30 жыл деп белгілейді. Аталған мерзімге дейін салым талап етілмеген жағдайда, шарттың мерзімі талап етілмелі салымның шарттарымен ұзартылған болып саналады.
17. Банктің ішкі құжаттарында салымдарды орналастырудың қосымша (жеке) шарттары көзделуі мүмкін.
18. Банктік шот ашу үшін Клиенттің ұсынатын құжаттары Қазақстан Республикасының заңнамасында және Банктің ішкі нормативтік құжаттарында айқындалады.

19. Клиенттің ашатын шоттарының түрлеріне және құқықтық субъектілігіне қарай Банк қосымша құжаттарды ұсынуын, егер ол Қазақстан Республикасының заңнамасында немесе Банктің ішкі құжаттарында белгіленсе, талап етуге құқылы.
20. Банкаралық салымдардың талаптары қарсы агенттермен жасалған шарттарда және Қазақстан Республикасының заңнамасында айқындалады.
21. Банк жеке тұлғалардан, сол сияқты заңды тұлғалардан мынадай салым түрлерін ұлттық және шетел валютасында қабылдауға құқылы:
- 1) мерзімді;
 - 2) талап етілмелі;
 - 3) шартты.
22. Салымдардың үлгілік шарттары осы Ережеге сәйкес Банктің ішкі нормативтік құжаттарында айқындалады.
23. Банк Клиенттерден алынған ақшаның сақталуына кепілдік береді.

3-тарау. Берілетін несиелердің шекті сомалары мен мерзімдері

24. Банк несиелерді Қазақстан Республикасының заңнамасына және Банктің ішкі нормативтік құжаттарына сәйкес береді.
25. Берілетін несиенің шекті ең көп сомасы Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес есептелетін бір қарыз алушыға/байланысты тұлғалар тобына тәуекелдің ең жоғары мөлшерінен асып түспейтін сомамен шектеледі.
26. Несиенің шекті ең аз сомасы 1 теңгені құрайды.
27. Қарыздың шекті ең ұзақ мерзімі 30 жылды құрайды.
28. Қарыздың шекті ең қысқа мерзімі 1 күнді құрайды.
29. Несиелер мынадай түрлерге бөлінеді:
- 1) қысқа мерзімді – мерзімі 1 жылға дейін;
 - 2) ұзақ мерзімді – мерзімі 1 жылдан 30 жылға дейін.
30. Лизингтік несиелеу, берілген валютаға қарамастан, қаржы лизингінің анықтамасына сүйене отырып (лизинг мәнінің амортизациясының кемінде 80%), 15 жылға дейінгі мерзімге беріледі.

4-тарау. Депозиттер мен несиелер бойынша сыйақы мөлшерлемелерінің шекті шамасы

31. Депозиттер бойынша сыйақы мөлшерлемелерінің шекті шамасы Қазақстан Республикасының Ұлттық Банкі белгілейтін қайта қаржыландырудың ресми мөлшерлемесінің үш есе мөлшерінен асып кетпеуі тиіс.
32. Жеке тұлғалардың салымдары бойынша сыйақының шекті мөлшерлемесін анықтаған кезде, Банк мәжбүрлеп таратылған кезде оларды қайтару міндеттемелері Қазақстан Республикасының Ұлттық Банкінің нормативтік құқықтық актілерінде көзделген жағдайларда және тәртіппен депозиттерді міндетті ұжымдық кепілдік беру объектісі болып табылады, «Қазақстанның депозиттерге кепілдік беру қоры» АҚ-тың белгілеген мөлшерлері ескеріледі.
33. Салымдар бойынша сыйақы Банктің операциялары бойынша сыйақы есептеу әдістемесін реттейтін Банктің ішкі құжаттарына және салымшылармен жасалған шарттарға сәйкес есептеледі.
34. Заңды және жеке тұлғаларға берілетін несиелер бойынша сыйақының ең аз шекті мөлшерлемесі, қаржыландыру валютасына қарамастан, жылдық 0,01% құрайды. Клиенттермен жасалған шарттарда және/немесе Банктің ішкі актілерінде көзделген жағдайларда Клиенттерге оны орындаған кезде несиені пайдаланғаны үшін сыйақы ұсталмайды немесе шартта көзделген мөлшерден аз ұсталады деген талаппен уақытша жеңілдіктер берілуі мүмкін.
35. Сыйақының ең көп шекті мөлшері Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген тәртіппен жүзеге асырылатын жылдық тиімді салыстырмалы түрде есептелген, қаржы нарығын және қаржы ұйымдарын реттеу мен қадағалау жөніндегі уәкілетті мемлекеттік органмен келісім бойынша Қазақстан Республикасының Ұлттық Банкінің

нормативтік құқықтық актісінде анықталатын жылдық тиімді сыйақы мөлшерлемесінің шекті мөлшеріне тең анықталады.

36. Жеке тұлғалармен жасалатын банк қарызы шарттарында, соның ішінде ипотекалық қарыз шарттарында Банк бекітілген немесе құбылмалы сыйақы мөлшерлемесін белгілейді. Бекітілген сыйақы мөлшерлемесі біржақты тәртіппен өзгертілмеуі тиіс және шартта анықталған мерзім ішінде өзгеріссіз болады. Бекітілген мөлшерлеменің ең аз қолданылу мерзімі кемінде үш жылды құрайды.

37. Құбылмалы сыйақы мөлшерлемесін есептеу тәртібі банк қарызы шарттары бойынша құбылмалы сыйақы мөлшерлемесінің әрекет ету талаптары, есептеу тәртібі туралы заңнамаға сәйкес анықталады.

5-тарау. Салымдар мен қарыздар бойынша сыйақыны төлеу шарттары

38. Клиенттердің салымдарын орналастыру және Банктің несиелерді беруі мерзімділік, қайтарымдылық және төлемділік талаптарымен жүзеге асырылады.

39. Жеке және заңды тұлғалардың салымдары бойынша сыйақы төлеу талаптары Клиентпен жасалған шарттарда айқындалады.

40. Клиенттер Банктің берген несиелері бойынша сыйақыны жасалған шарттардың талаптарында төлейді, шарттарда несиелер бойынша сыйақы төлеу, негізгі берешекті (несиені) өтеу мерзімдері, осы мерзімдер бұзылған жағдайда Банктің қолданатын санкциялары белгіленеді.

6-тарау. Банктің қабылдайтын қамсыздандыруына қойылатын талаптар

41. Банктің берген несиелерінің қайтарымдылығы тұрақсыздық айыбымен, кепілмен, кепілдіктермен, кепілдемелермен, Банктің Ішкі несие саясаты туралы ережесіне және Кепіл саясатына сәйкес заңнамада немесе шартта көзделген басқа да тәсілдермен қамсыздандырылады.

42. Міндеттемелердің орындалуын кепілмен қамсыздандыру тәртібі Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасымен, Банктің ішкі нормативтік құжаттарымен реттеледі.

43. Берілетін несиелердің қайтарымдылығын қамсыздандыру ретінде Банкке берілетін кепілдіктер мен кепілдемелер азаматтық заңнаманың және уәкілетті органның нормативтік құқықтық актілерінің нормаларына сәйкес келуі тиіс.

44. Қарыз алушының несие қабілеттілігі мен сенімділігі жоғары деңгейде болған кезде Банк несиені қамсыздандырусыз (бланкілік несие) беру туралы шешім қабылдауға құқылы.

45. Банктің өзімен ерекше қатынастармен байланысты тұлғаларға қамсыздандырусыз қарыздар (бланкілік қарыздар) беруге құқығы жоқ.

7-тарау. Банктік операцияларды жүргізуге арналған мөлшерлемелер мен тарифтер

46. Банктік операцияларды жүргізуге арналған мөлшерлемелер мен тарифтер Банк Тарифтерінде айқындалады.

47. Ереженің 1-қосымшасында белгіленген шекте әрбір жеке Клиентке немесе Клиенттер тобына қолданылатын мөлшерлемені немесе тарифті, не болмаса кейбір банктік операцияларды Банктің ішкі құжаттарына сәйкес мөлшерлеменің немесе тарифтің мөлшерін анықтауға уәкілетті орган, құрылымдық бөлімше немесе тұлға анықтайды.

8-тарау. Банктік қызмет ұсыну туралы шешімдерді қабылдаудың шекті мерзімдері

48. Қазақстан Республикасының заңнамасында реттелмеген бөлігінде банктік қызмет ұсыну туралы шешімдерді қабылдау мерзімдері:

- 1) шекті ең қысқа мерзім – 10 минутты;
- 2) шекті ең ұзақ мерзім – 3 айды құрайды.

49. Әрбір нақты банктік қызмет бойынша шешім Банктің ішкі құжаттарында белгіленген мерзімдерде Банктің уәкілетті органы, құрылымдық бөлімшесі немесе уәкілетті тұлғасы қабылдайды.

50. Банктік қызмет ұсыну туралы Клиенттердің өтініштері Қазақстан Республикасының заңнамасында және осы Ережеде белгіленген тәртіппен және мерзімдерде қарастырылады.

9-тарау. Банктік қызмет ұсыну барысында туындайтын Клиенттердің өтініштерін қарастыру тәртібі

51. Банктік қызмет ұсыну туралы шарт жасалған Клиенттердің өтініштерін қарау тәртібін анықтау мақсаты үшін жеке және заңды тұлғалардың өтініштерін қарау тәртібі туралы Қазақстан Республикасының заңнамасында анықталған түсініктер мен ережелер қолданылады.

52. Банктік қызмет ұсыну туралы шарт жасалған Клиенттердің өтініштері Қазақстан Республикасының заңнамасында және осы Ереженің 54-57-тармақтарында белгіленген тәртіппен қарастырылуы тиіс.

53. Клиенттің өтініші (оны қарастыру үшін басқа жеке және заңды тұлғалардан, мемлекеттік органдардан ақпарат алу немесе орналасқан жеріне шығып тексеру талап етілмейді) он бес күнтізбелік күннен аспайтын мерзім ішінде қарастырылады.

54. Клиенттің өтініші (оны қарастыру үшін басқа жеке және заңды тұлғалардан, мемлекеттік органдардан ақпарат алу немесе орналасқан жеріне шығып тексеру талап етіледі) қарастырылады және Банкке түскен күннен бастап отыз күнтізбелік күннің ішінде ол бойынша шешім қабылданады.

Қосымша зерделеу немесе тексеру қажет болатын жағдайларда қарастыру мерзімі көп дегенде отыз күнтізбелік күнге ұзартылуы мүмкін, ол жайында Клиентке қарастыру мерзімі ұзартылған сәттен бастап үш күнтізбелік күннің ішінде хабарланады.

55. Өтініш бойынша қарастыру мерзімін Банктің уәкілетті тұлғасы ұзартады.

56. Мына өтініштер қарастыруға қабылданбайды:

1) домалақ (жіберушінің аты-жөні жазылмаған) арыз (мұндай өтініште дайындалып жатқан немесе жасалған қылмыстар туралы жағдайларды, мемлекеттік немесе қоғамдық қауіпсіздікке төнген қауіп туралы мәліметтері бар және мемлекеттік органдарға олардың құзыретіне сәйкес дереу қайта жолдануы тиіс арыздарды коспағанда);

2) мәселенің мәні жазылмаған өтініш;

3) «Жеке және заңды тұлғалардың өтініштерін қарау тәртібі туралы» Қазақстан Республикасының Заңының 1,2-тармақтарына сай өтінішті ресімдеуге қойылатын талаптарға ресімделуі бойынша жауап бермейтін өтініштер.

57. Банктік қызмет ұсыну туралы шарттар жасалмаған Клиенттердің өтініштері екі айдан аспайтын мерзімде қарастырылады. Мұндай өтініштерге жауаптар Банктің қалауына қарай беріледі.

10-тарау. Банктің және оның Клиентінің құқықтары мен міндеттері, олардың жауапкершілігі

58. Банктің және оның Клиенттерінің құқықтары мен міндеттері, сондай-ақ олардың жауапкершілігі Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасында және жасалған шарттарда айқындалады.

59. Банк:

1) жүргізілетін операциялар бойынша сыйқы мөлшерлемелерін, банктік қызмет көрсеткені үшін тарифтерді өз бетінше белгілеуге;

2) қолданыстағы заңнамада немесе шартта көзделген жағдайларда және тәртіппен Клиенттердің, кепілгерлердің, кепілдік берушілердің шоттарынан ақшаны Банк алдындағы берешектерін өтеу есебіне акцептсіз тәртіппен немесе тікелей дебеттеу арқылы алуға;

3) кепілде тұрған мүлікті мәжбүрлі соттан тыс тәртіппен сауда-саттық (аукцион) өткізу арқылы өз бетінше өткізуге;

4) Клиенттің шарттық міндеттемелерін мәжбүрлеп орындауын қамтамасыз ету мақсатында соттарға жүгінуге (банк қарызы шарттарын тиісінше орындамау бойынша Банктің қарыз алушыларға қоятын талаптарына талап қоюдың ескіру мерзімі қолданылмайды);

5) төлем қабілетсіз қарыз алушы Клиентті Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасына сәйкес банкрот деп тану туралы талап арызбен соттарға жүгінуге;

6) Қазақстан Республикасының заңнамасында, Клиенттермен және үшінші тұлғалармен шарттарда көзделген басқа да құқықтарды жүзеге асыруға құқылы.

60. Банк:

1) қолданыстағы заңнамада көзделген негіздер бойынша және жағдайларда банктік құпияны құрайтын мәліметтерді бере отырып, өзінің Клиенттері мен корреспонденттерінің операциялары мен депозиттерінің құпиялылығына, сондай-ақ Банктің сейф жәшіктерінде, шкафтарында және үй-жайларында тұрған мүліктің құпиялылығына кепілдік беруге;

2) уәкілетті мемлекеттік органдардың шешімдерінің негізінде корреспонденттік шоттардан басқа шоттар бойынша шығыс операцияларын тоқтата тұруға, сондай-ақ Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген жағдайларда уәкілетті мемлекеттік органдардың шешімдерінің негізінде басқа да шараларды қолдануға;

3) Қазақстан Республикасының нормативтік құқықтық актілеріне сәйкес құжаттардың қатаң есепке алынуын және сақталуын қамтамасыз етуге;

4) Ұлттық Банктің белгілеген нысандары бойынша және мерзімдерінде уәкілетті органмен келісім бойынша, олардың аудиторлық растауынсыз баланс, табыстар мен шығыстар туралы есепті тоқсан сайын баспада жариялауға;

5) Ұлттық Банктің белгілеген нысандары бойынша және мерзімдерінде уәкілетті органмен келісім бойынша, Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген талаптарға сәйкес келетін жылдық балансты және табыстар мен шығыстар туралы есепті қосқанда, жылдық есепті аудиторлық ұйым (аудитор) оларда берілген мәліметтердің шынайылығын растағаннан кейін және Банктің акционерлерінің жылдық жиналысы жылдық балансты және табыстар мен шығыстар туралы есепті бекіткеннен кейін баспада жариялауға;

6) Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасында және Клиенттермен және үшінші тұлғалармен жасалған шарттарда көзделген басқа да міндеттерді орындауға міндетті.

61. Банктің Клиенттері:

1) Банкте операцияларды жүргізудің жалпы шарттары туралы және оларды өткізумен байланысты болатын ықтимал тәуекелдер туралы ақпарат алуға;

2) Банктің келтірген залалын Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасына сәйкес өтеуін талап етуге;

3) Клиенттермен жасалған шарттарда және Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген басқа да құқықтарын пайдалануға құқылы.

62. Банктің Клиенттері:

1) Банкпен жасалған шарттар бойынша алған міндеттемелерін толық көлемде орындауға;

2) Банкке келтірілген залалды Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасына сай өтеуге;

3) Қазақстан Республикасының заңнамасында, банк қызметін жүргізудің халықаралық ережелері мен әдет-ғұрыптарынан шығатын, Қазақстан Республикасы қол қойған және мойындаған халықаралық шарттарда көзделген басқа міндеттемелерді атқаруға міндетті.

63. Банк және оның Клиенттері өз міндеттемелерін орындамағаны немесе тиісінше орындамағаны үшін Қазақстан Республикасының заңнамасына және тиісті шартқа сәйкес жауап береді.

64. Клиенттерді тарту бойынша, Банктің талаптарына сәйкестігін тексеру бойынша, Клиенттердің құжаттарын Банкке беру бойынша шарттың (келісімнің) негізінде Банкке қызмет көрсететін адамның заңсыз әрекеттері (әрекетсіздігі) үшін Банк аталған адаммен Банктің тиісті шартының (келісімінің) талаптарында жауап береді. Клиенттерді тарту бойынша, Банктің талаптарына сәйкестігін тексеру бойынша, Клиенттердің құжаттарын Банкке беру бойынша шарт (келісім) Клиентке көзбен шолу үшін берілуі тиіс және Клиенттің алдындағы осы тармақтың бірінші бөлігінде аталған қызметті Банкке көрсететін адамның заңсыз әрекеттері үшін Банктің жауапкершілігі міндетті түрде жазылуы тиіс.

65. Банк Клиенттермен жұмысты заңдылық, өзара құрмет және құпиялылық принциптерімен жүргізеді.

66. Банк банктік және өзге операциялардың мынадай түрлерін жүргізеді:

Ұлттық және шетел валютасындағы банктік операциялар:

1) заңды тұлғалардың депозиттерін қабылдау, банктік шоттарын ашу және жүргізу.

Операция Қазақстан Республикасының заңнамасына, Банктің ішкі құжаттарына және жасалған шарттарға сәйкес жүргізіледі және оған Клиенттің өтінішін қарастыру (үш операциялық күннен көп емес), шарттарды жасасу, құжаттардың нысандарына қол қою, Клиенттің шотын ашу және жүргізу кіреді;

2) жеке тұлғалардың депозиттерін қабылдау, банктік шоттарын ашу және жүргізу.

Операция Қазақстан Республикасының заңнамасына, Банктің ішкі құжаттарына және жасалған шарттарға сәйкес жүргізіледі және оған Клиенттің өтінішін қарастыру (үш операциялық күннен көп емес), шарттарды жасасу, құжаттардың нысандарына қол қою, Клиенттің шотын ашу және жүргізу кіреді;

3) банкердің және банктік операциялардың жекелеген түрлерін жүзеге асыратын ұйымдардың корреспонденттік шоттарын ашу және жүргізу.

Операция Қазақстан Республикасының заңнамасына, Банктің ішкі құжаттарына және жасалған шарттарға сәйкес жүргізіледі және оған Клиенттің өтінішін қарастыру (он операциялық күннен көп емес), шарттарды жасасу, құжаттардың нысандарына қол қою, Клиенттің шотын ашу және жүргізу кіреді;

4) жеке және заңды тұлғалардың металл шоттарын ашу және жүргізу, оларда осы тұлғаға тиесілі тазартылған бағалы металдар мен бағалы металдан монеталардың физикалық мөлшері көрсетіледі;

Операция Қазақстан Республикасының заңнамасына, Банктің ішкі құжаттарына және жасалған шарттарға сәйкес жүргізіледі және оған Клиенттің өтінішін қарастыру (үш операциялық күннен көп емес), шарттарды жасасу, құжаттардың нысандарына қол қою, Клиенттің шотын ашу және жүргізу кіреді;

5) кассалық операциялар: қолма-қол ақшаны ұсатуды, айырбастауды, қайта санауды, сұрыптауды, буып-түюді және сақтауды қосқанда, қолма-қол ақшаны қабылдау және беру.

Операция уәкілетті органның нормативтік актілеріне және Банктің ішкі құжаттарына сәйкес жүргізіледі және шарттардың негізінде және Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген жағдайларда жүргізіледі және оған құжаттардың нысандарына қол қою, қолма-қол ақшаны ұсатуды, айырбастауды, қайта санауды, сұрыптауды, буып-түюді және сақтауды қосқанда, қолма-қол ақшаны қабылдау және беру кіреді;

6) аударым операциялары: жеке және заңды тұлғалардың төлемдер мен аударымдар бойынша тапсырмаларын орындау.

Операция Қазақстан Республикасының заңнамасына, Банктің ішкі құжаттарына және жасалған шарттарға сәйкес жүргізіледі және шарттардың, өтініштердің, нұсқаулардың, соның ішінде Банктің анықтаған қашықтан байланысу арналары арқылы жасалғандардың негізінде Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген жағдайларда және мерзімдердің шегінде жүргізіледі және оған құжаттардың нысандарына қол қою, төлемдік нұсқауларды қабылдау және орындау кіреді. Банк халықаралық ақша аударымдарын халықаралық банк практикасында қолданылатын және Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасына қайшы келмейтін нысандарда, тәсілдермен және тәртіппен жүргізеді. Операцияларды жүргізу аясында аударым жөніндегі сұрату, Клиенттің аударымының шарттарын Банк оны орындауға қабылдағаннан кейін өзгерту жөніндегі Клиенттің тапсырмаларын орындау, аударымның күшін жою, аударымның күшін жоюға немесе ақшаны қайтаруға сұрату Банк Тарифтеріне сәйкес қызмет ақысын төлеген кезде жүзеге асырылады;

7) есепке алу операциялары: жеке және заңды тұлғалардың вексельдерінің және басқа да борыштық міндеттемелерінің есебі (дисконты).

Операция Қазақстан Республикасының заңнамасына, Банктің ішкі құжаттарына және жасалған шарттарға сәйкес жүргізіледі және оған (бір күнтізбелік айдың ішінде

қарастырылатын) өтініштер беру, шарттарға, құжаттардың нысандарына қол қою, вексельдердің және басқа да борыштық міндеттемелердің есебі (дисконты) кіреді;

8) банктік қарыз операциялары: төлемділік, мерзімділік және қайтарымдылық талаптарымен ақшалай нысанда несиелер беру.

Операция Қазақстан Республикасының заңнамасына, Банктің ішкі құжаттарына және жасалған шарттарға сәйкес жүргізіледі және оған (үш күнтізбелік айдың ішінде қарастырылатын) өтініштер беру, шарттарға, құжаттардың нысандарына қол қою, төлемділік, мерзімділік және қайтарымдылық талаптарымен ақшалай нысанда несиелер беру кіреді;

9) шетел валютасымен айырбастау операцияларын ұйымдастыру.

Айырбастау операцияларын ұйымдастыру бойынша операция Қазақстан Республикасының заңнамасына анықталған тәртіппен және мерзімдерде жүргізіледі. Шетел валютасымен айырбастау операциялары валюталық заңнаманың, Банктің ішкі құжаттарының талаптарын ескере отырып, Клиенттің нұсқауларының негізінде бір операциялық күннің ішінде немесе Клиентпен жасалған шартта немесе Банктің ішкі құжаттарында белгіленген басқа мерзімдерде жүргізіледі;

10) банкноталарды, монеталар мен құндылықтарды инкассациялау.

Операция Қазақстан Республикасының заңнамасына, Банктің ішкі құжаттарына және жасалған шарттарға сәйкес жүргізіледі және шарттардың негізінде Қазақстан Республикасының заңнамасында және шарттарда көзделген жағдайларда және мерзімдерде жүргізіледі және оған құжаттардың нысандарына қол қою, шартта көзделген құқықтар мен міндеттерді орындау, банкноталарды, монеталар мен құндылықтарды инкассациялау, сондай-ақ кейіннен ақша аудару кіреді;

11) инкассаға (вексельдерді қоспағанда) төлем құжаттарын қабылдау.

Операция Қазақстан Республикасының заңнамасына, Банктің ішкі құжаттарына және жасалған шарттарға сәйкес жүргізіледі және шарттардың негізінде Қазақстан Республикасының заңнамасында, шарттарда көзделген жағдайларда және мерзімдерде жүргізіледі және оған құжаттардың нысандарына қол қою, заңнамада көзделген тәртіппен инкассалық өкімді орындау инкассаға (вексельдерді қоспағанда) төлем құжаттарын қабылдау кіреді;

12) аккредитивті ашу (қою) әрі растау және ол бойынша міндеттемелерді орындау.

Операция Қазақстан Республикасының заңнамасына, Банктің ішкі құжаттарына және жасалған шарттарға сәйкес жүргізіледі және шарттардың негізінде Қазақстан Республикасының заңнамасында, шартта көзделген мерзімдердің шегінде жүргізіледі және оған құжаттардың нысандарына қол қою, заңнамада және шартта көзделген құқықтар мен міндеттерді орындау, аккредитивті ашу (қою) әрі растау және ол бойынша міндеттемелерді орындау кіреді;

13) ақшалай нысанда орындалуын көздейтін банктік кепілдіктерді беру.

Операция Қазақстан Республикасының заңнамасына, Банктің ішкі құжаттарына және жасалған шарттарға сәйкес жүргізіледі және шарттардың негізінде Қазақстан Республикасының заңнамасында, шартта көзделген жағдайларда және мерзімдердің шегінде жүргізіледі және оған құжаттардың нысандарына қол қою, заңнамада және шартта көзделген құқықтар мен міндеттерді орындау, сондай-ақ ақшалай нысанда орындалуын көздейтін банктік кепілдіктерді беру кіреді;

14) ақшалай нысанда орындалуын көздейтін үшінші тұлғалар үшін банктік кепілдемелерді және басқа да міндеттемелерді беру.

Операция Қазақстан Республикасының заңнамасына, Банктің ішкі құжаттарына және жасалған шарттарға сәйкес жүргізіледі және шарттардың негізінде Қазақстан Республикасының заңнамасында, шартта көзделген жағдайларда және мерзімдердің шегінде жүргізіледі және оған құжаттардың нысандарына қол қою, заңнамада және шартта көзделген құқықтар мен міндеттерді орындау, сондай-ақ ақшалай нысанда орындалуын көздейтін үшінші тұлғалар үшін банктік кепілдемелерді және басқа да міндеттемелерді беру кіреді.

Ұлттық және шетел валютасындағы басқа да операциялар:

15) тазартылған бағалы металдардың кесектерін (алтынды, күмісті, платинаны, платина тобының металдарын), бағалы металдардан монеталарды сатып алу, кепілге қабылдау, есепке қою, сақтау және сату.

Операция Банктің ішкі құжаттарына және жасалған шарттарға сәйкес жүргізіледі және шарттардың негізінде шартта көзделген жағдайларда және мерзімдердің шегінде жүргізіледі және оған құжаттардың нысандарына қол қою, заңнамада және шартта көзделген құқықтар мен міндеттерді орындау, тазартылған бағалы металдардың кесектерін (алтынды, күмісті, платинаны, платина тобының металдарын), бағалы металдардан монеталарды сатып алу, кепілге қабылдау, есепке қою, сақтау және сату кіреді;

16) құрамында бағалы металдар мен асыл тастары бар зергерлік бұйымдарды кепілге қабылдау, есепке қою, сақтау және сату.

Операция Банктің ішкі құжаттарына және жасалған шарттарға сәйкес жүргізіледі және шарттардың негізінде Қазақстан Республикасының заңнамасында, шартта көзделген жағдайларда және мерзімдердің шегінде жүргізіледі және оған құжаттардың нысандарына қол қою, шартта көзделген құқықтар мен міндеттерді орындау, құрамында бағалы металдар мен асыл тастары бар зергерлік бұйымдарды кепілге қабылдау, есепке қою, сақтау және сату кіреді;

17) вексельдермен жүргізілетін операциялар: вексельдерді инкассаға қабылдау, төлеушінің вексельді төлеуі бойынша қызмет ұсыну, сондай-ақ домицилирленген вексельдердің ақысын төлеу, делдалдық тәртіппен вексельдерді акцепттеу.

Операция Қазақстан Республикасының заңнамасына, Банктің ішкі құжаттарына және жасалған шарттарға сәйкес жүргізіледі және шарттардың негізінде Қазақстан Республикасының заңнамасында, шартта көзделген жағдайларда және мерзімдердің шегінде жүргізіледі және оған құжаттардың нысандарына қол қою, заңнамада және шартта көзделген құқықтар мен міндеттерді орындау, вексельдермен жүргізілетін операциялар: вексельдерді инкассаға қабылдау, төлеушінің вексельді төлеуі бойынша қызмет ұсыну, сондай-ақ домицилирленген вексельдердің ақысын төлеу, делдалдық тәртіппен вексельдерді акцепттеу кіреді;

18) лизинг қызметін жүргізу.

Операция Қазақстан Республикасының заңнамасына, Банктің ішкі құжаттарына және жасалған шарттарға сәйкес жүргізіледі және оған үш айдың ішінде қарастырылуы тиіс Клиенттің өтінішін қарастыру, құжаттардың нысандарына қол қою кіреді, шарттарға және Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес жүзеге асырылады.

19) факторинг операциялары: төлемеу тәуекелін қабылдау арқылы сатып алушыдан тауарлардың (жұмыстардың, қызметтердің) ақысын төлеуін талап ету құқықтарын сатып алу.

Операция Қазақстан Республикасының заңнамасына, Банктің ішкі құжаттарына және жасалған шарттарға сәйкес жүргізіледі және шарттардың негізінде Қазақстан Республикасының заңнамасында, шартта көзделген жағдайларда және мерзімдердің шегінде жүргізіледі және оған құжаттардың нысандарына қол қою, заңнамада және шартта көзделген құқықтар мен міндеттерді орындау кіреді;

20) форфейтинг операциялары (форфетирлеу): тауарларды (жұмыстарды, қызметтерді) сатушыға бағыттамай вексель сатып алу арқылы сатып алушының борыштық міндеттемелерін төлеу.

Операция Қазақстан Республикасының заңнамасына, Банктің ішкі құжаттарына және жасалған шарттарға сәйкес жүргізіледі және шарттардың негізінде Қазақстан Республикасының заңнамасында, шартта көзделген жағдайларда және мерзімдердің шегінде жүргізіледі және оған құжаттардың нысандарына қол қою, заңнамада және шартта көзделген құқықтар мен міндеттерді орындау, тауарларды (жұмыстарды, қызметтерді) сатушыға бағыттамай вексель сатып алу арқылы сатып алушының борыштық міндеттемелерін төлеу кіреді;

21) сенімгерлік операциялары: сенім білдірушінің мүддесіне сай және тапсырмасы бойынша ипотекалық қарыздар мен тазартылған бағалы металдар бойынша ақшаны, талап ету құқықтарын басқару.

Операция Қазақстан Республикасының заңнамасына, Банктің ішкі құжаттарына және жасалған шарттарға сәйкес жүргізіледі және шарттардың негізінде Қазақстан Республикасының заңнамасында, шартта көзделген жағдайларда және мерзімдердің шегінде жүргізіледі және оған құжаттардың нысандарына қол қою, заңнамада және шартта көзделген құқықтар мен міндеттерді орындау, басқа да қажетті банктік операцияларды жүргізу кіреді;

22) сейфтік операциялар: сейфтік жәшіктерді, шкафтарды және үй-жайларды жалға беруді қосқанда, құжаттамалық нысанда шығарылған бағалы қағаздарды, Клиенттердің құжаттары мен құндылықтарын сақтау қызметі.

Операция Қазақстан Республикасының заңнамасына, Банктің ішкі құжаттарына және жасалған шарттарға сәйкес жүргізіледі және шарттардың негізінде Қазақстан Республикасының заңнамасында, шартта көзделген жағдайларда және мерзімдердің шегінде жүргізіледі және оған құжаттардың нысандарына қол қою, заңнамада және шартта көзделген басқа да құқықтар мен міндеттерді орындау, сейфтік жәшіктерді, шкафтарды және үй-жайларды жалға беруді қосқанда, құжаттамалық нысанда шығарылған бағалы қағаздарды, Клиенттердің құжаттары мен құндылықтарын сақтау кіреді.

Бағалы қағаздар нарығындағы қызмет:

23) номиналды ұстаушы ретінде Клиенттердің шоттарын жүргізу құқығымен бағалы қағаздар нарығындағы брокерлік және дилерлік қызмет.

Операция Қазақстан Республикасының заңнамасына, Банктің ішкі құжаттарына және жасалған шарттарға сәйкес жүргізіледі және шарттардың негізінде Қазақстан Республикасының заңнамасында, шартта көзделген жағдайларда және мерзімдердің шегінде жүргізіледі және оған құжаттардың нысандарына қол қою, шартта, заңнамада, биржаның ережелерінде, іскерлік әдет-ғұрыптарда анықталатын мерзімдерде Клиенттің бұйрықтары мен нұсқауларын орындау, сондай-ақ заңнамада және шартта көзделген басқа да құқықтар мен міндеттерді орындау кіреді.

67. Банктік қызмет көрсету аясында Банк сондай-ақ мынадай банктік қызмет кешенін көрсетеді:

1) Клиенттерге қашықтан қызмет көрсету жүйесін қамтамасыз ету.

Қажетті талаптарға сәйкес келгенде және бағдарламалық, телекоммуникациялық және аппараттық құралдар болған кезде қос Тарап Жүйені орнатуға шартқа қол қойғаннан кейін бес жұмыс күні ішінде (мерзімі Клиенттің Банктің офисінен қашықтығына байланысты) Банк Жүйелерді орнатады/қайталап орнатады.

Алдын ала жазбаша хабарлап, Клиенттің және Банктің бастамасымен, соның ішінде соңғы нұсқау болған күннен бастап үш айдың ішінде Жүйе бойынша Клиенттің нұсқаулары болмаған жағдайда Банктің бастамасымен шартты бұзуға болады. Бұзу туралы шартқа қол қойылған күннен бастап бес жұмыс күні ішінде немесе шарттың талаптарына сәйкес анықталатын Жүйемен жұмыс істеуден бас тартқан кезде Банк жүйелерді өшіреді;

2) Интернет-Банкинг, «Банк-Клиент» жүйесі.

Қауіпсіздікке қойылатын талаптарды және Банктің интернет-ресурстарында жарияланатын басқа да ережелерді сақтаған кезде, Клиенттердің өтініштерінің негізінде, соның ішінде қашықтан байланысу арналары, қолда бар байланыс құралдары мен бағдарламалық қамсыздандыру арқылы көрсетілген елді мекеннің техникалық мүмкіндіктерімен анықталатын мерзімдерде Интернет-банкинг немесе «Банк-Клиент» жүйелерін пайдалану арқылы жұмыс қамтамасыз етіледі;

3) валюталық бақылауды жүзеге асыру (мәмілелердің паспорттарын ресімдеу, валюталық досьені жүргізу).

Клиенттің сұратуы бойынша қызмет көрсету аясында үшкүндік мерзімде Қазақстан Республикасының қолданыстағы валюталық заңнамасының экспорт/импорт келісімшарттарына және валюталық шарттарға қойылатын талаптары жөнінде кеңестер (ұсынымдар) беріледі, оған Клиент барлық қажетті құжаттарды берген кезде құжаттар берілген күннен бастап екі күннің ішінде мәміленің паспорттарын/мәміленің паспортына қосымша парақтарды ресімдеу, тексеру, мәміленің паспортын жабу, сондай-ақ операциялық күннің ішінде жүзеге асырылатын Қазақстан Республикасының қолданыстағы валюталық

заңнамасына сәйкестігіне валюталық бақылау жүргізілуі тиіс құжаттарды тексеру кіретін валюталық шарт бойынша валюталық досьені жүргізу кіреді;

4) конверсиялық операциялар.

Қызметті жүзеге асыру аясында Банк барынша тиімді бағам бойынша қолма-қол берілмейтін шетел валютасын сатып алу/сату операцияларын, кросс-операцияларды күнбе-күн немесе келесі күні жүргізеді;

5) банктік шотты тікелей дебеттеу.

Төлем жасау тәсілі, ол тәсілмен ақшаны жіберушіден ақша алынады және аталған алу туралы ақша жіберушінің алдын ала рұқсатының негізінде ақша бенефициардың пайдасына беріледі. Тікелей дебеттеу шартын ресімдеу барлық қажетті құжаттар болған кезде екі жұмыс күнін алады;

6) транзиттік режимдегі банктік шот.

Шот Банктің операциялық бөлімшелерінде осы аймақта ақшаны шоғырландыру мақсатында, оны кейіннен Банктің ішкі төлем жүйелері бойынша Клиенттің банктік шотына аудару арқылы ашылады. Клиент барлық қажетті құжаттарды берген кезде, Шартты ресімдеу және транзиттік режимде шотты ашу мерзімі үш жұмыс күнін алады;

7) заңды тұлғаның шотынан жеке тұлғаларға бір реттік төлемдер.

Осы қызмет Клиенттің (заңды тұлға) жеке өзі жоқ аймақтарда жеке тұлғаларға бір реттік төлемдер (жалақы, сақтандыру төлемдері, бонустар, материалдық көмек және т.б.) жасау қажет болғанда және ақшалай чек бойынша қолма-қол ақшаны алуға мүмкіндігі болмағанда пайдаланылады. Клиент барлық қажетті құжаттарды берген кезде, Шартты ресімдеу және транзиттік режимде шот ашу мерзімі үш жұмыс күнін алады;

8) Клиенттердің сұратулары бойынша анықтамалар беру.

Анықтамалар Банктің қызмет көрсетуімен байланысты мәселелер бойынша беріледі. Осы қызметті көрсету мерзімі Банкке сұратуды берген күннен бастап үш жұмыс күні;

9) Жалақылық жобаның аясында қызмет көрсету.

Қызмет көрсету тиісті шарттардың негізінде, жұмыс берушілер үшін Банктің айналысқа шығарған халықаралық төлем жүйесінің банктік карточкаларын пайдаланып жүзеге асырылады. Жалақылық жоба аясында қызметкерлер үшін карточкалар шот ашуға және карточкалар шығаруға қажетті құжаттардың толық пакетін берген күннен бастап 15 банк күні ішінде шығарылады;

10) халықаралық төлем карточкаларын беру және оларға қызмет көрсету.

Қызмет көрсету аясында Банк эмиссияны жүзеге асырады, сондай-ақ халықаралық төлем жүйелерінің төлем карточкаларына қызмет көрсетеді. Қызмет көрсету мерзімдері мен тәртібі Банктің интернет-ресурсында жарияланатын шарттарда, сондай-ақ халықаралық төлем жүйелерінің ережелерінде анықталады. Карточкалар шоттарды ашуға және карточкаларды шығаруға қажетті құжаттардың толық пакетін берген күннен бастап 15 банк күні ішінде шығарылады.

68. Банктің көрсететін басқа да операциялары мен қызметтері Банктің Тарифтерінде көрсетіледі.

69. Банктің қызметтері Клиенттерге Банктің бөлімшелерінде, филиалдарында Банктің менеджеріне немесе Банктің басқа да уәкілетті тұлғасына жолығу арқылы, сондай-ақ Банктің белгілеген және Банктің интернет-ресурсында жарияланған тәртіппен қашықтан байланысу арналары арқылы көрсетіледі.

70. Клиенттермен жасалатын шарттардың талаптарында Қазақстан Республикасының заңнамасына қайшы келмейтін басқа да қызметтер көзделуі мүмкін.

71. Мына жағдайларда:

1) Клиенттің ұсынған ақпараты қойылатын талаптарға сәйкес келмегенде;

2) Клиент шындыққа жанаспайтын ақпаратты бергенде;

3) қызметті орындау нәтижесінде Банк заңнаманың немесе Банктің ішкі құжаттарының талаптарын бұзса;

4) қызмет көрсету үшін қажетті мәліметтер немесе құжаттар болмағанда;

5) техникалық себептермен (жабдықтың істен шығуы, байланыс жүйелерінің, бағдарламалық немесе техникалық қамсыздандырудың жұмысындағы бұзушылықтар) қызмет көрсетуге мүмкіндік болмағанда;

6) Қазақстан Республикасының заңнамасында немесе іскерлік әдет-ғұрыптарында және/немесе шарттың талаптарында және/немесе Банктің ішкі құжаттарында көзделген жағдайларда;

7) Банктің пікірінше, қызмет көрсету шығындарға, іскерлік беделін түсіруге әкеп соқтыруы мүмкін немесе салдары жағымсыз болатын басқа да жағдайларда Банк қызмет көрсетуден бас тартуға құқылы.

72. Банк Клиенттердің өтініштерін «Жеке және заңды тұлғалардың өтініштерін қарау тәртібі туралы» Қазақстан Республикасының 2007 жылғы 12 қаңтардағы Заңында және Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген тәртіппен және мерзімдерде қарайды.

73. Банк Клиенттердің мынадай өтініштерімен жұмыс жүргізеді:

1) өз қолына табыс ету арқылы, пошталық байланыс бойынша, электрондық поштаға және Банктің интернет-ресурсына түскен жазбаша өтініштер;

2) телефон арқылы және Клиент Банкке өзі тікелей келген кезде түскен ауызша өтініштер.

74. Орталық офистегі және филиалдардағы Банктің уәкілетті өкілдері Банктің Басқарма Төрағасы, (филиалда) филиал директоры бекіткен қабылдау кестесіне сай айына жиілігі бір рет жеке тұлғаларды және заңды тұлғалардың өкілдерін жеке қабылдайды.

Банктің интернет-ресурсында немесе Банктің үй-жайларында жариялау арқылы бекітілген әрі жеке және заңды тұлғалардың назарына жеткізілген күндері және сағаттарда жұмыс орнында Қабылдау жүргізіледі.

Егер Банктің уәкілетті тұлғасы өтінішті қабылдау кезінде шеше алмаса, өтінішті Клиент жазбаша түрде жазады және онымен жазбаша өтінішпен жүргізілгендей жұмыс жүргізіледі.

75. Клиенттердің жазбаша өтініштері Банктің ішкі құжаттарына сәйкес деректемелері бар жазбаша өтініштерді тіркеу журналында тіркеледі.

76. Клиентке оның қағаз тасымалдаушыдағы жазбаша өтінішінің қабылданғанын растайтын құжат беріледі немесе өтініштің көшірмесінде тиісті белгі қойылады. Өтініштерді қабылдаудан бас тартуға жол берілмейді.

77. Банктің интернет-ресурсы арқылы түсетін өтініштер Банктің ішкі құжаттарында көзделген тәртіппен тіркеледі.

78. Клиенттердің телефон арқылы өтініштері тіркеледі. Клиентпен телефон арқылы әңгімелер ол туралы әңгіменің басында хабарлаған кезде оның келісімімен жазылады. Келісім жазу туралы хабарлағаннан кейін әңгімені жалғастыру арқылы білдіріледі. Жазудан бас тарту байланысты үзіп тастау арқылы жүзеге асырылады.

79. Кейбір банктік қызметті ұсынудың шарты – Клиентпен аудио-, фото- және бейнежазбаны жасау. Клиенттің мұндай жазбадан бас тартуы жазбаша түрде жүзеге асырылады.

80. Банкке ауызша түрде келіп түскен өтініштер (телефон арқылы немесе Банктің үй-жайына Клиент жеке өзі келген кезде) дереу қарастырылады, егер мұндай мүмкін болса, Клиенттің ауызша өтінішіне жауап бірден беріледі. Ауызша өтініш тез арада шешілмейтін жағдайда, оны Клиент жазбаша түрде жазады және онымен жазбаша өтінішпен сияқты жұмыс жүргізіледі. Жауап алуға қажетті рәсімдер туралы және мұндай өтініштерді қарастыру мерзімдері туралы Клиентке хабарланады.

81. Өтінішті қарастырған кезде Банк ұсынылған ақпарат жеткіліксіз болған жағдайда Клиенттен қосымша құжаттарды сұратады.

82. Банк жеке және заңды тұлғалардың өтініштерінің объективті, жан-жақты және уақтылы қарастырылуын қамтамасыз етеді, Клиенттерге олардың өтініштерін қарастыру нәтижесі мен қолданылған шаралар туралы хабарлайды.

83. Өтінішті қарастырудың нәтижесі туралы жазбаша жауап Клиентке Қазақстан Республикасының заңнамасына және шарттардың талаптарына сәйкес мемлекеттік тілде немесе өтініш жазылған тілде беріледі.

84. Пошталық байланыс немесе жеке қолына табыс ету арқылы түскен жазбаша өтінішке жауап Клиентке Клиенттің өтінішінде көрсетілген мекенжайға пошта арқылы хабарламасы бар тапсырысты хатпен немесе Банкке Клиент келген кезде қол қою арқылы жеке қолына табыс ету арқылы беріледі, ол жөнінде жазбаша өтініштерді тіркеу журналында белгі қойылады.

85. Өтініштердің қарастырылуын талдау және бақылау қызметін Банктің бөлімшесі немесе Банктің ішкі құжаттарына сәйкес анықталған адам жүзеге асырады.

12-тарау. Банктің ұсынылатын банктік қызмет туралы ақпаратты ашу тәртібі және Клиенттерге кеңес беру

86. Банк ұсынылатын банктік қызмет туралы ақпаратты бөлімшелерге келген кезде Клиенттердің ауызша және жазбаша сұратулары бойынша Банктің интернет-ресурсында, сондай-ақ бұқаралық ақпарат құралдарында тиісті ақпаратты жариялау арқылы ашады. Ұсынылатын банктік қызмет туралы ақпаратты ашу жария немесе басқа да оферта болып табылмайды және Банктің ақпараты ашылатын қызметтің барлық түрін көрсетуге құқылы екенін білдіреді.

87. Банктің Call Center-іне Клиент қоңырау шалған кезде бөлімшелерде басқа да қашықтан байланысу арналары арқылы Клиенттерге кеңес беріледі.

88. Банктік немесе басқа да заңмен қорғалатын құпияны құрайтын ақпарат тек Қазақстан Республикасының заңнамасында және/немесе шартта көзделген тәртіппен және жағдайларда ғана беріледі.

89. Банк Клиенттерге қызметті Банктің Тарифтерінде анықталған мөлшерлемелер бойынша көрсетеді.

90. Банктің ұсынылатын банктік қызмет туралы ақпаратты ашуы және Клиенттерге кеңес беруі сондай-ақ осы Ережеде белгіленген тәртіппен жеке тұлғалардың және заңды тұлғалардың өкілдерін жеке қабылдаған кезде жүзеге асырылады.

13-тарау. Банктік қызметтің кейбір түрлерін көрсету және төлем қабілетсіз Клиенттермен жұмыс жүргізу тәртібі

91. Банктік қызметтің кейбір түрлерін көрсету тәртібі Банктің ішкі құжаттарында анықталады.

92. Төлем қабілетсіз Клиенттерге банктік қызметтің кейбір түрлерін көрсету өзге шарттар бойынша Клиенттің берешегін өтеумен байланысты мақсаттар үшін ғана, сондай-ақ егер тиісті шешімді Банктің уәкілетті органы арнайы қабылдаған жағдайда, ақысыз жүргізілуі мүмкін.

93. Клиенттің төлем қабілетсіздігі Қазақстан Республикасының банкроттық туралы заңнамасына сәйкес анықталады.

94. Клиенттің Банк алдындағы берешегін өтеу үшін Банк алдында берешегі бар төлем қабілетсіз Клиенттермен жұмыс жүргізіледі.

95. Клиент шарттар бойынша міндеттемелерін бұзған жағдайда, сондай-ақ егер Клиенттің шарттар жасаған кезде жасаған өтініштерінің, растамаларының, мәліметтерінің және/немесе кепілдіктерінің кез келгені шарттардың қолданылу кезеңінде жарамсыз (шынайы емес) болғанда немесе болып кеткен жағдайда, сондай-ақ шарттарда көзделген өзге де жағдайларда Банк заңнамада көзделген шараларды қолдануға, сондай-ақ:

1) Клиентке қатысты шаралар қолдану туралы мәселені Банктің уәкілетті органының қарауына беруге;

2) берешекті сот және соттан тыс тәртіппен өндіріп алуға; несиенің берілуін тоқтата тұруға немесе тоқтатуға; шарттарды біржақты тәртіппен бұзуға;

3) шарттар бойынша акцептсіз тәртіппен Клиенттің Қазақстандағы және одан тысқары жерлердегі кез келген банктерде және/немесе банк операцияларының жекелеген түрлерін

жүзеге асыратын ұйымдарда ашылған банктік шоттарына беру арқылы немесе Банктің төлем ордерінің немесе заңнамада және/немесе Банктің құжаттарында көзделген басқа да құжаттардың негізінде Клиенттің Банктегі банктік шоттарын тікелей дебеттеу арқылы Клиенттің кез келген, ағымдағы әрі мерзімі өткізілген міндеттемелерін (берешектерін) орындау (өтеу) үшін (Клиенттің мемлекеттік бюджет пен Әлеуметтік сақтандыру мемлекеттік қоры төлейтін жәрдемақы және әлеуметтік төлемдер түрінде алатын, Ұлттық Банктің нормативтік құқықтық актісінде белгіленген тәртіппен Клиенттің талап етуімен ашылған банктік шоттарындағы ақшаны қоспағанда) ақшаны алуға (есептен шығаруға);

4) Клиенттен шарттар бойынша барлық міндеттемелерін мерзімінен бұрын орындауын (соның ішінде мерзімінен бұрын қарызды қайтаруын және сыйақы төлеуін) талап етуге. Бұл кезде егер шарт бойынша міндеттемелерді бұзу Клиенттің қарызды қайтару және/немесе сыйақы төлеу үшін белгіленген мерзімді бұзуын білдірсе, онда мерзімінен бұрын қарызды қайтару және сыйақы төлеу туралы талапты Банк Қазақстан Республикасының Азаматтық кодексінің 728-бабында көзделген шектеулерді ескере отырып, жолдай алады;

5) Клиенттен шарт бойынша міндеттемелерін бұзуға байланысты шығыстар мен шығындардың сомасын өтеуін талап етуге;

6) Клиенттен заңнамада және шартта белгіленген шектеулерді ескере отырып, шартта белгіленген мөлшерде тұрақсыздық айыбын төлеуін талап етуге;

7) берешекті сот тәртібімен өндіріп алуға;

8) несие желісінің аясында қарыз операцияларын жасауды тоқтата тұруға немесе тоқтатуға;

9) берешекті өтеу кезектілігін өзгертуге;

10) осы талаптарда көзделген жағдайларда, шартты орындаудан бас тартуға;

11) Қазақстан Республикасының заңнамасында және Клиентпен жасалған шарттардың талаптарында көзделген кез келген өзге де шараларды қолдануға құқылы.

96. Шарттар бойынша кез келген өзге міндеттемелерді орындамаған немесе олардың орнауына шын мәнісінде қауіп төнген кезде, Клиентте қарыздар бойынша кезекті төлемді өтеу үшін қаражат болмағанда және оның түсетініне үміт болмағанда, Клиенттің шарттың қорытындысын бергенде немесе операциялар жасаған кезде шынайы емес мәліметтер беру фактісі анықталған кезде, егер Клиент сот процесіне тартылса және/немесе егер Клиенттің мүлкіне және/немесе оның шоттарына тыйым салынса немесе өндіріп алынса (немесе мұның болуына шын мәнісінде қауіп төнсе), Клиентті психоневрологиялық диспансерлерге, психиатриялық клиникаларға, есірткіге және алкогольге тәуелділіктен емдеу клиникаларына орналастыру туралы ақпарат алынған кезде, сондай-ақ, Банктің пікірінше, Клиенттің төлем қабілеттілігіне, олардың шарттар бойынша өз міндеттемелерін тиісті түрде орындау мүмкіндігіне кері әсер етуі мүмкін басқа да жағдайларда, Банк осы Ережелердің 95-тармағында аталған шараларды қолдануға құқылы. Клиент шарттар бойынша міндеттемелерін орындамаған жағдайларда немесе егер Клиент банкроттық туралы заңнамада берілген төлем қабілетсіздігі белгілеріне жауап берген жағдайда, соның ішінде берешекті мерзімінен бұрын өтеу туралы талап қойылған жағдайларда, сондай-ақ басқа да жағдайларда Банк сондай-ақ берілген қарыздар бойынша сыйақы, Банкке тиесілі өзге де төлемдер, соның ішінде комиссиялар мен айып санкциялары (тұрақсыздық айыбы және өзге) түрінде кірістерді мойындауды және/немесе олардың әрі қарай есептелуін тоқтатуға құқылы.

97. Банк банк қарызы бойынша шешім қабылданған күннен бастап үш жұмыс күніне дейінгі мерзімде клиентке банк қарызын беру немесе бас тарту себебін көрсетіп, оны беруден бас тарту туралы хабарлайды.

14-тарау. Операциялар жүргізудің басқа да шарттары, талаптары мен шектеулері

98. Банк операцияларды тек Қазақстан Республикасының заңнамасына, Клиентпен қарым-қатынасқа қолданылатын өзге құқыққа, шарттардың, Банктің ішкі құжаттарының талаптарына және іскерлік әдет-ғұрыптарға сәйкес жүргізеді.

99. Қарыздардың қайтарымдылығы кепіл саясатына және Банктің ішкі құжаттарына сәйкес тұрақсыздық айыбымен, кепілмен, кепілдікпен, кепілдемемен және заңнамада немесе шартта көзделген басқа да тәсілдермен қамсыздандырылады.

100. Банк қамсыздандырусыз қарыз (бланктік несие) беру туралы мұндай қарыз берілген сәтте қолданылатын заңнаманың талаптарына сәйкес шешім қабылдауға құқылы.

101. Банкпен ерекше қатынастар арқылы байланысты тұлғаларға жеңілдік талаптарын беруге тыйым салынады.

102. Банк:

- 1) Банкпен ерекше қатынастар арқылы байланысты тұлғаның алдында міндеттеменің ақысын төлеу;
- 2) Банкпен ерекше қатынастар арқылы байланысты тұлғадан қандай да мүлікті сатып алу;
- 3) Банкпен ерекше қатынастар арқылы байланысты тұлға айналысқа шығарған бағалы қағаздарды сатып алу мүмкіндігін беру мақсатында қандай да бір тұлғамен мәмілеге келмейді.

103. Банк құпиясын қорғау туралы талап қатаң сақталған жағдайда, Банк банктік операцияларды жүргізеді. Банк құпиясына депозиторлардың, Клиенттер мен Банк корреспонденттерінің банк шоттарының бар екені, олардың иелері мен нөмірлері туралы, осы шоттардағы және банктің өз шотындағы ақша қаражатының қалдығы мен қозғалысы туралы, Банк операциялары туралы (банк операцияларын жүргізудің жалпы шарттарын қоспағанда) мәліметтер, сондай-ақ Клиенттің Банктің сейфтік жәшіктерінде, шкафтары мен үй-жайларында сақтаулы мүлкінің бар екені, иелері, сипаты мен құны туралы мәліметтер кіреді.

104. Банк құпиясы Қазақстан Республикасының заңнамасында және Клиенттермен жасалған шарттардың талаптарында көзделген жағдайларда ғана ашылады.

105. Операциялардың кейбір түрлерін жүргізу Қазақстан Республикасының заңсыз жолмен алынған кірістерді заңдастыруға (жылыстатуға) және терроризмді қаржыландыруға қарсы іс-қимыл туралы заңнамасында, сондай-ақ Банктің ішкі құжаттарында көзделген тәртіппен және жағдайларда тоқтата тұрылуы және тоқтатылуы мүмкін.

106. Банктің ішкі құжаттарында Банктің операциялар жүргізуінің өзге шарттары, талаптары мен шектеулері көрсетілуі мүмкін.
