

**УТВЕРЖДЕНО**  
**Советом Директоров**  
**АО “Kaspi Bank”**  
**протокол №2011/07-79**  
**от 22 июля 2011 года**

## **Правила об общих условиях проведения операций акционерным обществом “Kaspi Bank”**

Настоящие Правила об общих условиях проведения операций акционерным обществом “Kaspi Bank” (далее – Правила) разработаны в соответствии с законодательством Республики Казахстан, Уставом АО “Kaspi Bank” и определяют общие условия, проведения Акционерным обществом “Kaspi Bank” банковских операций.

### **Глава 1. Общие положения**

1. Термины, сокращения и определения, используемые в настоящих Правилах, иных внутренних документах Банка, а также в договорах, заключаемых Банком при осуществлении операций, имеют следующие значения, если иное прямо не следует из контекста:

- 1) Банк – акционерное общество “Kaspi Bank”;
  - 2) договор – договор вклада, банковского займа, открытия и ведения счета, банковского обслуживания, или иной договор, заключаемый между Банком и Клиентом, предусматривающий оказание Банком Клиенту банковских услуг;
  - 3) Интернет-ресурс Банка – веб-сайт Банка в сети интернет по адресу [www.kaspibank.kz](http://www.kaspibank.kz), а также иные интернет-ресурсы, определенные Банком для публикации информации в соответствии с настоящими Правилами или внутренними документами Банка;
  - 4) Клиент – физическое или юридическое лицо, являющееся потребителем банковских услуг либо намеревающееся воспользоваться банковскими услугами;
  - 5) Кредит – осуществление Банком банковских заемных, лизинговых, факторинговых, форфейтинговых операций, а также учет векселей;
  - 6) Отделение – дополнительное помещение филиала Банка, в котором осуществляются кассовые или сейфовые операции;
  - 7) Продукт – типовые (стандартные) условия предоставления отдельных видов банковских услуг, включая депозиты, программы кредитования и иные предложения неограниченному кругу лиц или соответствующих критериям, установленным внутренними документами Банка;
  - 8) Тарифы Банка – размеры ставок и комиссий за осуществление операций и оказание услуг Банком, предусмотренные Приложением 1 к настоящим Правилам, публикуемые на интернет-ресурсе Банка.
  - 9) удаленные каналы связи – средства передачи информации между Клиентом и Банком посредством электронной почты (email), почтовой связи, интернет-банкинга, мобильного банкинга, SMS-сообщений, телефонов, факса, банкомата, платежных терминалов, POS-терминалов, электронных терминалов, включая Интернет киоск, используемые в случаях, определенных Банком, в порядке и на условиях, определяемых Банком путем публикации на интернет-ресурсе Банка;
2. Правила содержат следующие сведения и процедуры:
- 1) предельные суммы и сроки принимаемых депозитов и предоставляемых кредитов;
  - 2) предельные величины ставок вознаграждения по депозитам и кредитам;
  - 3) условия выплаты вознаграждения по депозитам и кредитам;
  - 4) требования к принимаемому Банком обеспечению;
  - 5) ставки и тарифы на проведение банковских операций;
  - 6) предельные сроки принятия решения о предоставлении банковских услуг;

- 7) порядок рассмотрения обращений Клиентов, возникающих в процессе предоставления банковских услуг;
  - 8) права и обязанности Банка и его Клиента, их ответственность;
  - 9) положение о порядке работы с Клиентами;
  - 10) порядок раскрытия Банком информации о предоставляемых банковских услугах и консультирования Клиентов;
  - 11) порядок предоставления отдельных видов банковских услуг и работы с неплатежеспособными Клиентами;
  - 12) иные условия, требования и ограничения проведения операций.
3. Общие условия проведения банковских операций, установленные в настоящих Правилах, являются открытой информацией и представляются по первому требованию Клиента для ознакомления.
4. Особенности проведения конкретных операций определяются иными внутренними документами Банка.
5. Банк имеет на территории Республики Казахстан филиалы, отделения (дополнительные помещения филиалов) и иные точки обслуживания.
6. Банк осуществляет банковские и иные операции, в соответствии с выданной Банку лицензией уполномоченного органа и законодательством Республики Казахстан.
7. Отношения Банка с Клиентами при совершении банковских операций строятся на основе договоров, заключаемых в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан, настоящими Правилами и иными внутренними документами Банка.
8. При совершении банковских операций (заключении сделок) с иностранными Клиентами (нерезидентами) Банк и Клиент руководствуются действующим законодательством Республики Казахстан, а также общепринятыми (унифицированными) международными правилами и обычаями, положениями международных договоров, подписанных Республикой Казахстан с государством, к юрисдикции которого относится деятельность Клиента, и/или, если такое указание прямо содержится в тексте заключенного с Клиентом договора, то законодательством иного государства.
9. Договоры о предоставлении банковских услуг могут заключаться в соответствии с типовыми формами, утвержденными внутренними документами Банка.
10. При заключении сделок по привлечению депозитов от физических и юридических лиц, являющихся лицами, связанными с Банком особыми отношениями, Банк руководствуется нормами действующего законодательства Республики Казахстан.
11. Заключение сделок, предусматривающих осуществление банковских операций, с лицами, связанными с Банком особыми отношениями осуществляется на основании решения Совета директоров Банка, производится на общих условиях, с учетом особенностей, предусмотренных внутренними нормативными документами Банка.

## **Глава 2. Предельные суммы и сроки принимаемых депозитов**

12. Вклады принимаются Банком от юридических и физических лиц.
13. Минимальная сумма вклада составляет 1 тенге. Условиями отдельных программ могут быть предусмотрены условия об иной минимальной сумме вклада, либо о наличии неснижаемого остатка при наличии которого начисляются и уплачиваются вознаграждения за пользование вкладом.
14. Максимальная сумма вклада не ограничивается.
15. Предельный минимальный срок размещения Клиентами денег во вклад составляет один день.
16. Предельный максимальный срок размещения Клиентом денег во вклад Банком устанавливается в 30 лет. В случае если вклад не будет истребован до указанного времени, договор считается продленным на условиях вклада до востребования.
17. Внутренними документами Банка могут быть предусмотрены дополнительные (индивидуальные) условия размещения вкладов.

18. Документы, предоставляемые Клиентом для открытия банковского счета, определяются законодательством Республики Казахстан и внутренними нормативными документами Банка.
19. В зависимости от видов открываемых счетов и правосубъектности Клиента Банк вправе потребовать предоставления дополнительных документов, если это установлено законодательством Республики Казахстан или внутренними документами Банка.
20. Условия межбанковских вкладов определяются договорами, заключенными с контрагентами и законодательством Республики Казахстан.
21. Банк вправе принимать как от физических, так и от юридических лиц следующие виды вкладов в национальной и иностранной валюте:
  - 1) срочные;
  - 2) до востребования;
  - 3) условные.
22. Типовые условия вкладов определяются внутренними нормативными документами Банка в соответствии с настоящими Правилами.
23. Банк гарантирует сохранность денег, принятых от Клиентов.

### **Глава 3. Предельные суммы и сроки предоставляемых кредитов**

24. Предоставление Банком кредитов осуществляется в соответствии с законодательством Республики Казахстан и внутренними нормативными документами Банка.
25. Предельная максимальная сумма предоставляемого кредита ограничивается суммой, не превышающей максимальный размер риска на одного заемщика/группу связанных лиц, рассчитываемого в соответствии с законодательством Республики Казахстан.
26. Предельная минимальная сумма кредита составляет один тенге.
27. Предельный максимальный срок займа составляет 30 лет.
28. Предельный минимальный срок займа составляет 1 день.
29. Кредиты подразделяются на следующие виды:
  - 1) краткосрочные – сроком до 1 года;
  - 2) долгосрочные – сроком от 1 года до 30 лет.
30. Лизинговое кредитование, независимо от валюты предоставления, исходя из определения финансового лизинга (не менее 80% амортизации предмета лизинга), предоставляется на срок до 15 лет.

### **Глава 4. Предельные величины ставок вознаграждения по депозитам и кредитам**

31. Предельная величина ставки вознаграждения по депозитам не должна превышать трехкратный размер официальной ставки рефинансирования, устанавливаемой Национальным Банком Республики Казахстан.
32. При определении предельной ставки вознаграждения по вкладам физических лиц, обязательства по возврату которых при принудительной ликвидации Банка являются объектом обязательного коллективного гарантирования депозитов в случаях и в порядке, предусмотренных нормативными правовыми актами Национального Банка Республики Казахстан, учитываются размеры, установленные АО «Казахстанский фонд гарантирования депозитов».
33. Вознаграждение по вкладам начисляется в соответствии с внутренними документами Банка, регламентирующими методику расчета вознаграждения по операциям Банка и договорами, заключенными с вкладчиками.
34. Минимальная предельная ставка вознаграждения по кредитам юридическим и физическим лицам, независимо от валюты финансирования, составляет 0,01% годовых. В случаях, предусмотренных договорами, заключенными с Клиентами и/или внутренними актами Банка, Клиентам могут быть предоставлены временные скидки, в том числе под условием, при условии выполнения которых вознаграждение за пользование кредитом не взимается или взимается в меньшем размере, чем это предусмотрено договором.

35. Максимальная предельная ставка вознаграждения определяется равной в годовом эффективном сопоставимом исчислении, осуществляемом в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан предельному размеру годовой эффективной ставки вознаграждения определяемому нормативным правовым актом Национального Банка Республики Казахстан по согласованию с уполномоченным государственным органом по регулированию и надзору финансового рынка и финансовых организаций.

36. В договорах банковского займа, заключаемых с физическими лицами, в том числе договорах ипотечных займов, Банком устанавливается фиксированная либо плавающая ставка вознаграждения. Фиксированная ставка вознаграждения не подлежит изменению в одностороннем порядке и является неизменной в течение срока, определенного договором. Минимальный срок действия фиксированной ставки составляет не менее трех лет.

37. Порядок исчисления плавающей ставки вознаграждения определяется в соответствии с законодательством о порядке исчисления, условий действия плавающей ставки вознаграждения по договорам банковского займа.

#### **Глава 5. Условия выплаты вознаграждения по вкладам и займам**

38. Размещение вкладов Клиентов и предоставление кредитов Банком осуществляются на условиях срочности, возвратности и платности.

39. Условия выплаты вознаграждения по вкладам физических и юридических лиц определяются в заключенных с Клиентами договорах.

40. Выплата Клиентами вознаграждения по предоставленным Банком кредитам осуществляется на условиях заключенных договоров, которыми устанавливаются сроки выплаты вознаграждения по кредитам, погашения основной задолженности (кредита), санкции, применяемые Банком в случае нарушения этих сроков.

#### **Глава 6. Требования к принимаемому Банком обеспечению**

41. Возвратность выданных Банком кредитов обеспечивается неустойкой, залогом, гарантиями, поручительствами, иными способами, предусмотренными законодательством или договором в соответствии с Правилами о внутренней кредитной политике и Залоговой политикой Банка.

42. Порядок обеспечения исполнения обязательств залогом регулируется действующим законодательством Республики Казахстан, внутренними нормативными документами Банка.

43. Гарантии и поручительства, предоставляемые Банку в качестве обеспечения возвратности выдаваемых кредитов, должны соответствовать нормам гражданского законодательства и нормативным правовым актам уполномоченного органа.

44. При условии высокой кредитоспособности и надежности заемщика Банк вправе принять решение о предоставлении кредита без обеспечения (бланкового кредита).

45. Банк не вправе выдавать займы без обеспечения (бланковые займы) лицам, связанным с ним особыми отношениями.

#### **Глава 7. Ставки и тарифы на проведение банковских операций**

46. Ставки и тарифы на проведение банковских операций определяются Тарифами Банка.

47. Определение применимой ставки или тарифа, в пределах установленных Приложением 1 к Правилам, для каждого отдельного Клиента или группы Клиентов, либо отдельных банковских операций, осуществляется органом, структурным подразделением или лицом, уполномоченными на определение размера ставки или тарифа, в соответствии с внутренними документами Банка.

#### **Глава 8. Предельные сроки принятия решения о предоставлении банковских услуг**

48. Предельные сроки принятия решений о предоставлении банковских услуг, в части, не урегулированной законодательством Республики Казахстан, составляют:

- 1) Предельный минимальный срок – 10 минут;
- 2) Предельный максимальный срок – 3 месяца.

49. Принятие решений по каждой конкретной банковской услуге осуществляется уполномоченным органом, структурным подразделением или уполномоченным лицом Банка в сроки, установленные внутренними документами Банка.
50. Обращения Клиентов о предоставлении банковских услуг рассматриваются в порядке и сроки, установленные законодательством Республики Казахстан и настоящими Правилами.

## **Глава 9. Порядок рассмотрения обращений Клиентов, возникающих в процессе предоставления банковских услуг**

51. Для целей определения порядка рассмотрения обращений Клиентов, с которыми заключен договор о предоставлении банковских услуг, применяются понятия и правила, определенные законодательством Республики Казахстан о порядке рассмотрения обращений физических и юридических лиц.
52. Обращения Клиентов, с которыми заключен договор предоставления банковских услуг, подлежат рассмотрению в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан и пунктами 54-57 настоящих Правил.
53. Обращение Клиента, для рассмотрения которого не требуется получение информации от иных физических и юридических лиц, государственных органов, либо проверка с выездом на место, рассматривается в течение срока не свыше пятнадцати календарных дней.
54. Обращение Клиента, для рассмотрения которого требуется получение информации от иных от иных физических и юридических лиц, государственных органов, либо проверка с выездом на место, рассматривается, и по нему принимается решение в течение тридцати календарных дней со дня поступления в Банк.

В тех случаях, когда необходимо проведение дополнительного изучения или проверки, срок рассмотрения может быть продлен не более чем на тридцать календарных дней, о чем сообщается Клиенту в течение трех календарных дней с момента продления срока рассмотрения.

55. Срок рассмотрения по обращению продлевается уполномоченным лицом Банка.
56. Не подлежат рассмотрению:
- 1) анонимное обращение, за исключением случаев, когда в таком обращении содержатся сведения о готовящихся или совершенных преступлениях, либо об угрозе государственной или общественной безопасности, и которое подлежит немедленному перенаправлению в государственные органы в соответствии с их компетенцией;
  - 2) обращение, в котором не изложена суть вопроса.
  - 3) обращения, не отвечающие по оформлению требованиям к оформлению обращения согласно пунктам 1, 2 Закона Республики Казахстан «О порядке рассмотрения обращений физических и юридических лиц»
57. Обращения Клиентов, с которыми не заключены договоры о предоставлении банковских услуг, рассматриваются в течение срока не свыше двух месяцев. Ответы на такие обращения предоставляются по усмотрению Банка.

## **Глава 10. Права и обязанности Банка и его Клиента, их ответственность**

58. Права и обязанности Банка и его Клиентов, а также их ответственность, определяются действующим законодательством Республики Казахстан и заключенными договорами.
59. Банк вправе:
- 1) самостоятельно устанавливать ставки вознаграждения по проводимым операциям, тарифы за оказание банковских услуг;
  - 2) изымать деньги со счетов Клиентов, гарантов, поручителей в безакцептном порядке либо путем прямого дебетования в счет погашения задолженности перед Банком в случаях и в порядке, предусмотренных действующим законодательством и договором;
  - 3) самостоятельно реализовывать находящееся в залоге имущество в принудительном внесудебном порядке путем проведения торгов (аукциона);

4) обращаться в суды с целью обеспечения принудительного исполнения Клиентом договорных обязательств (на требования Банка к заемщикам по ненадлежащему исполнению договоров банковского займа сроки исковой давности не распространяются);

5) обращаться в суды с исковым заявлением о признании неплатежеспособного Клиента-заемщика банкротом в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан.

6) осуществлять иные права, предусмотренные законодательством Республики Казахстан и договорами с Клиентами и третьими лицами.

60. Банк обязан:

1) гарантировать тайну по операциям и депозитам своих Клиентов и корреспондентов, а также тайну имущества, находящегося в сейфовых ящиках, шкафах и помещениях Банка, предоставляя сведения, составляющие банковскую тайну, в случаях и по основаниям, предусмотренным действующим законодательством;

2) приостанавливать расходные операции по счетам, за исключением корреспондентских, на основании решений уполномоченных государственных органов, а также применять иные меры на основании решений уполномоченных государственных органов в случаях, предусмотренных законодательством Республики Казахстан;

3) обеспечивать строгий учет и хранение документов в соответствии с нормативными правовыми актами Республики Казахстан;

4) ежеквартально публиковать баланс, отчет о доходах и расходах по формам и в сроки, установленные Национальным Банком по согласованию с уполномоченным органом, без их аудиторского подтверждения;

5) публиковать годовой отчет, включая годовой баланс и отчет о доходах и расходах, по формам и в сроки, установленные Национальным Банком по согласованию с уполномоченным органом, после подтверждения аудиторской организацией (аудитором), соответствующей(им) требованиям, установленным законодательством Республики Казахстан, достоверности представленных в них сведений и утверждения годового баланса и отчета о доходах и расходах годовым собранием акционеров Банка.

6) выполнять иные обязанности, предусмотренные действующим законодательством Республики Казахстан и договорами, заключенным с Клиентами и третьими лицами.

61. Клиенты Банка вправе:

1) получить в Банке информацию об общих условиях проведения операций и возможных рисках, связанных с их проведением;

2) требовать возмещения причиненного Банком ущерба в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан;

3) пользоваться иными правами, предусмотренными договорами, заключенными с Клиентами и законодательством Республики Казахстан.

62. Клиенты Банка обязаны:

1) в полном объеме выполнять взятые по договорам с Банком обязательства;

2) возмещать причиненный Банку ущерб согласно действующему законодательству Республики Казахстан;

3) нести иные обязательства, предусмотренные законодательством Республики Казахстан, международными договорами, подписанными и признанными Республикой Казахстан, вытекающие из международных правил и обычаев осуществления банковской деятельности.

63. Банк и его Клиенты несут ответственность за невыполнение либо ненадлежащее выполнение своих обязательств в соответствии с законодательством Республики Казахстан и соответствующим договором.

64. Банк несет ответственность за неправомерные действия (бездействие) лица, оказывающего Банку услуги на основании договора (соглашения) по привлечению Клиентов, по осуществлению проверки на соответствие требованиям Банка, передаче документов Клиентов Банку на условиях соответствующего договора (соглашения) Банка с указанным лицом. Договор (соглашение) между Банком и лицом, оказывающим Банку услуги по

привлечению Клиентов, по осуществлению проверки на соответствие требованиям Банка, передаче документов Клиентов Банку подлежит предъявлению Клиенту для обозрения и в обязательном порядке должен содержать ответственность Банка за неправомерные действия лица, оказывающего Банку услуги, указанные в части первой настоящего пункта, перед Клиентом.

## **Глава 11. Положение о порядке работы с Клиентами**

65. Банк осуществляет работу с Клиентами на принципах законности, взаимоуважения и конфиденциальности.

66. Банк осуществляет следующие виды банковских и иных операций:

Банковские операции в национальной и иностранной валюте:

1) прием депозитов, открытие и ведение банковских счетов юридических лиц;

Операция осуществляется в соответствии с законодательством Республики Казахстан, внутренними документами Банка и заключенными договорами, и включает рассмотрение заявления Клиента (в срок не более трех операционных дней), заключение договоров, подписание форм документов, открытие и ведение счета Клиента.

2) прием депозитов, открытие и ведение банковских счетов физических лиц;

Операция осуществляется в соответствии с законодательством Республики Казахстан, внутренними документами Банка и заключенными договорами, и включает рассмотрение заявления Клиента (в срок не более трех операционных дней), заключение договоров, подписание форм документов, открытие и ведение счета Клиента.

3) открытие и ведение корреспондентских счетов банков и организаций, осуществляющих отдельные виды банковских операций;

Операция осуществляется в соответствии с законодательством Республики Казахстан, внутренними документами Банка и заключенными договорами, и включает рассмотрение заявления Клиента (в срок не более десяти операционных дней), заключение договоров, подписание форм документов, открытие и ведение счета Клиента.

4) открытие и ведение металлических счетов физических и юридических лиц, на которых отражается физическое количество аффинированных драгоценных металлов и монет из драгоценных металлов, принадлежащих данному лицу;

Операция осуществляется в соответствии с законодательством Республики Казахстан, внутренними документами Банка и заключенными договорами, и включает рассмотрение заявления Клиента (в срок не более трех операционных дней), заключение договоров, подписание форм документов, открытие и ведение счета Клиента.

5) кассовые операции: прием и выдача наличных денег, включая их размен, обмен, пересчет, сортировку, упаковку и хранение;

Операция осуществляется в соответствии с нормативными актами уполномоченного органа и внутренними документами Банка и осуществляется на основании договоров и в случаях, предусмотренных законодательством Республики Казахстан, и включает подписание форм документов, прием и выдачу наличных денег, включая их размен, обмен, пересчет, сортировку, упаковку и хранение.

6) переводные операции: выполнение поручений физических и юридических лиц по платежам и переводам денег;

Операция осуществляется в соответствии с законодательством Республики Казахстан, внутренними документами Банка и заключенными договорами, и осуществляется на основании договоров, заявлений, указаний, в том числе совершенных посредством определенных Банком удаленных каналов связи, в случаях и в пределах сроков, предусмотренных законодательством Республики Казахстан, и включает подписание форм документов, прием и выполнение платежных указаний. Международные переводы денег осуществляются Банком в формах, способами и в порядке, применяемых в международной банковской практике и не противоречащих действующему законодательству Республики Казахстан. В рамках осуществления операции могут осуществляться запрос по переводу, выполнение поручений Клиента по изменению Клиентом условий перевода после принятия

его Банком к исполнению, аннулирование перевода, запрос на аннуляцию перевода или возврат денег, на условиях и при осуществлении оплаты услуги в соответствии с Тарифами Банка.

7) учетные операции: учет (дисконт) векселей и иных долговых обязательств физических и юридических лиц;

Операция осуществляется в соответствии с законодательством Республики Казахстан, внутренними документами Банка и заключенными договорами, и включает подачу заявлений (рассматриваемых в течение одного календарного месяца), подписание договоров, форм документов, учет (дисконт) векселей и иных долговых обязательств.

8) банковские заемные операции: предоставление кредитов в денежной форме на условиях платности, срочности и возвратности;

Операция осуществляется в соответствии с законодательством Республики Казахстан, внутренними документами Банка и заключенными договорами, и включает подачу заявлений (рассматриваемых в течение трех календарных месяцев), подписание договоров, форм документов, выдачу кредитов в денежной форме на условиях платности, срочности и возвратности.

9) организация обменных операций с иностранной валютой;

Операция по организации обменных операций осуществляется в порядке и сроки, определенные законодательством Республики Казахстан. Обменные операции с иностранной валютой осуществляются с учетом требований валютного законодательства, внутренних документов Банка на основании указаний Клиента в течение операционного дня, либо в иные сроки, установленные договором с Клиентом или внутренними документами Банка.

10) инкассация банкнот, монет и ценностей;

Операция осуществляется в соответствии с законодательством Республики Казахстан, внутренними документами Банка и заключенными договорами, и осуществляется на основании договоров, в случаях и в пределах сроков, предусмотренных законодательством Республики Казахстан и договорами, и включает подписание форм документов, исполнение прав и обязанностей, предусмотренных договором, инкассацию банкнот, монет и ценностей, а также последующее перечисление денег.

11) прием на инкассо платежных документов (за исключением векселей);

Операция осуществляется в соответствии с законодательством Республики Казахстан, внутренними документами Банка и заключенными договорами, и осуществляется на основании договоров, в случаях и в пределах сроков, предусмотренных законодательством Республики Казахстан, и включает подписание форм документов, исполнение инкассового распоряжения в порядке, предусмотренном законодательством, прием на инкассо платежных документов (за исключением векселей).

12) открытие (выставление) и подтверждение аккредитива и исполнение обязательств по нему;

Операция осуществляется в соответствии с законодательством Республики Казахстан, внутренними документами Банка и заключенными договорами, и осуществляется на основании договоров, в случаях и в пределах сроков, предусмотренных законодательством Республики Казахстан и договором, и включает подписание форм документов, исполнение прав и обязанностей, предусмотренных законодательством и договором, открытие (выставление) и подтверждение аккредитива и исполнение обязательств по нему.

13) выдача банковских гарантий, предусматривающих исполнение в денежной форме;

Операция осуществляется в соответствии с законодательством Республики Казахстан, внутренними документами Банка и заключенными договорами, и осуществляется на основании договоров, в случаях и в пределах сроков, предусмотренных законодательством Республики Казахстан и договором, и включает подписание форм документов, исполнение прав и обязанностей, предусмотренных законодательством и договором, а также выдачу банковских гарантий, предусматривающих исполнение в денежной форме.



14) выдача банковских поручительств и иных обязательств за третьих лиц, предусматривающих исполнение в денежной форме.

Операция осуществляется в соответствии с законодательством Республики Казахстан, внутренними документами Банка и заключенными договорами, и осуществляется на основании договоров, в случаях и в пределах сроков, предусмотренных законодательством Республики Казахстан и договором, и включает подписание форм документов, исполнение прав и обязанностей, предусмотренных законодательством и договором, а также выдачу банковских поручительств и иных обязательств за третьих лиц, предусматривающих исполнение в денежной форме.

Иные операции в национальной и иностранной валюте:

15) покупка, прием в залог, учет, хранение и продажа аффинированных драгоценных металлов (золота, серебра, платины, металлов платиновой группы) в слитках, монет из драгоценных металлов;

Операция осуществляется в соответствии с внутренними документами Банка и заключенными договорами, и осуществляется на основании договоров, в случаях и в пределах сроков, предусмотренных договором, и включает подписание форм документов, исполнение прав и обязанностей, предусмотренных законодательством и договором, покупку, прием в залог, учет, хранение и продажу аффинированных драгоценных металлов (золота, серебра, платины, металлов платиновой группы) в слитках, монет из драгоценных металлов.

16) покупка, прием в залог, учет, хранение и продажа ювелирных изделий, содержащих драгоценные металлы и драгоценные камни;

Операция осуществляется в соответствии с внутренними документами Банка и заключенными договорами, и осуществляется на основании договоров, в случаях и в пределах сроков, предусмотренных законодательством Республики Казахстан и договором, и включает подписание форм документов, исполнение прав и обязанностей, предусмотренных договором, покупку, прием в залог, учет, хранение и продажу ювелирных изделий, содержащих драгоценные металлы и драгоценные камни.

17) операции с векселями: принятие векселей на инкассо, предоставление услуг по оплате векселя плательщиком, а также оплата домицилированных векселей, акцепт векселей в порядке посредничества;

Операция осуществляется в соответствии с законодательством Республики Казахстан, внутренними документами Банка и заключенными договорами, и осуществляется на основании договоров, в случаях и в пределах сроков, предусмотренных законодательством Республики Казахстан и договором, и включает подписание форм документов, исполнение прав и обязанностей, предусмотренных законодательством и договором, принятие векселей на инкассо, предоставление услуг по оплате векселя плательщиком, а также оплата домицилированных векселей, акцепт векселей в порядке посредничества.

18) осуществление лизинговой деятельности;

Операция осуществляется в соответствии с законодательством Республики Казахстан, внутренними документами Банка и заключенными договорами, включает рассмотрение заявления Клиента, которые подлежат рассмотрению в течение трех месяцев, подписание форм документов, осуществляется в соответствии с договорами и законодательством Республики Казахстан.

19) факторинговые операции: приобретение прав требования платежа с покупателя товаров (работ, услуг) с принятием риска неплатежа;

Операция осуществляется в соответствии с законодательством Республики Казахстан, внутренними документами Банка и заключенными договорами, и осуществляется на основании договоров, в случаях и в пределах сроков, предусмотренных законодательством Республики Казахстан и договором, и включает подписание форм документов, исполнение прав и обязанностей, предусмотренных законодательством и договором.

20) форфейтинговые операции (форфетирование): оплату долгового обязательства покупателя товаров (работ, услуг) путем покупки векселя без оборота на продавца;

Операция осуществляется в соответствии с законодательством Республики Казахстан, внутренними документами Банка и заключенными договорами, и осуществляется на основании договоров, в случаях и в пределах сроков, предусмотренных законодательством Республики Казахстан и договором, и включает подписание форм документов, исполнение прав и обязанностей, предусмотренных законодательством и договором, оплату долгового обязательства покупателя товаров (работ, услуг) путем покупки векселя без оборота на продавца.

21) доверительные операции: управление деньгами, правами требования по ипотечным займам и аффинированными драгоценными металлами в интересах и по поручению доверителя;

Операция осуществляется в соответствии с законодательством Республики Казахстан, внутренними документами Банка и заключенными договорами, и осуществляется на основании договоров, в случаях и в пределах сроков, предусмотренных законодательством Республики Казахстан и договором, и включает подписание форм документов, исполнение прав и обязанностей, предусмотренных законодательством и договором, осуществление необходимых иных банковских операций.

22) сейфовые операции: услуги по хранению ценных бумаг, выпущенных в документарной форме, документов и ценностей Клиентов, включая сдачу в аренду сейфовых ящиков, шкафов и помещений.

Операция осуществляется в соответствии с законодательством Республики Казахстан, внутренними документами Банка и заключенными договорами, и осуществляется на основании договоров, в случаях и в пределах сроков, предусмотренных законодательством Республики Казахстан и договором, и включает подписание форм документов, исполнение прав и обязанностей, предусмотренных законодательством и договором, хранение ценных бумаг, выпущенных в документарной форме, документов и ценностей Клиентов, сдачу в аренду сейфовых ящиков, шкафов и помещений.

Деятельность на рынке ценных бумаг:

23) Брокерская и дилерская деятельность на рынке ценных бумаг с правом ведения счетов Клиентов в качестве номинального держателя.

Операция осуществляется в соответствии с законодательством Республики Казахстан, внутренними документами Банка и заключенными договорами, и осуществляется на основании договоров, в случаях и в пределах сроков, предусмотренных законодательством Республики Казахстан и договором, и включает подписание форм документов, исполнение приказов и указаний Клиента в сроки, определяемые договором, законодательством, правилами биржи, обычаями делового оборота, а также исполнение иных прав и обязанностей, предусмотренных законодательством и договором.

67. В рамках оказания банковских услуг Банк также оказывает следующий комплекс банковских услуг:

1) Обеспечение системы удаленного обслуживания Клиентов;

Установка/повторная установка Систем осуществляется Банком в течение пяти рабочих дней (срок зависит от удаленности Клиента от офиса Банка) после подписания обеими сторонами договора на установку Системы, при условии соответствия необходимым требованиям и наличия программных, телекоммуникационных и аппаратных средств.

Расторжение договора возможно по инициативе Клиента и Банка с предварительным письменным уведомлением, в т.ч. по инициативе Банка, в случае отсутствия указаний Клиента по Системе в течении трех месяцев с даты последнего указания. Отключение систем осуществляется Банком в течение пяти рабочих дней со дня подписания договора о расторжении, либо при отказе от работы с Системой, определяемом в соответствии с условиями договора.

2) Интернет-Банкинг, система «Банк-Клиент»;

Обеспечение работы посредством использования систем интернет-банкинга или «Банк-Клиент», осуществляется на основании заявлений Клиентов, в том числе выраженных посредством удаленных каналов связи в сроки, определяемые техническими возможностями

населенного пункта, имеющихся средств связи и программного обеспечения, при условии соблюдения требований к безопасности и иных правил, публикуемых на интернет-ресурсе Банка.

3) Осуществление валютного контроля (оформления паспортов сделок, ведение валютного досье).

В рамках осуществления услуги по запросу Клиента в трехдневный срок предоставляются консультации (рекомендации) по требованиям действующего валютного законодательства Республики Казахстан к экспортным/импортным контрактам и валютным договорам, включающие оформление, проверку паспортов сделки/дополнительных листов к паспорту сделки, закрытие паспорта сделки, в течение двух дней с даты предоставления документов, при условии предоставления Клиентом всех необходимых документов, а также ведение валютного досье по валютному договору, включающее проверку документов, подлежащих валютному контролю на соответствие валютному законодательству Республики Казахстан, осуществляемые в течение операционного дня.

4) Конверсионные операции.

В рамках осуществления услуги Банк осуществляет операции покупки/продажи, кросс-операции безналичной иностранной валюты по наиболее выгодному курсу день в день, либо на следующий день.

5) Прямое дебетование банковского счета.

Способ осуществления платежа, при котором производится изъятие денег у отправителя денег и передача их в пользу бенефициара на основании предварительного разрешения отправителя денег об указанном изъятии. Оформление договора прямого дебетования занимает два рабочих дня при наличии всех необходимых документов.

6) Банковский счет в транзитном режиме.

Счет открывается в операционных подразделениях Банка с целью аккумуляции денег в данном регионе с дальнейшим перечислением денег на банковский счет Клиента, по внутренней платежной системе Банка. Срок оформления договора и открытия счета в транзитном режиме занимает три рабочих дня при условии предоставления Клиентом всех необходимых документов.

7) Разовые выплаты физическим лицам со счета юридического лица.

Данная услуга используется при необходимости Клиенту произвести разовые выплаты физическим лицам (заработная плата, страховые выплаты, бонусы, материальная помощь и т.д.) в тех регионах, где физически Клиент (юридическое лицо) не присутствует, и нет возможности снятия наличности по денежному чеку. Срок оформления договора и открытия счета в транзитном режиме занимает три рабочих дня при условии предоставления Клиентом всех необходимых документов.

8) Выдача справок по запросам Клиентов.

Справки предоставляются по вопросам, связанным с оказанием услуг Банком. Срок оказания данной услуги три рабочих дня с даты подачи запроса в Банк.

9) Обслуживание в рамках Зарплатного проекта.

Обслуживание осуществляется на основе соответствующих договоров с использованием банковских карточек международной платежной системы, эмитированных Банком, для работодателей. Карточки для работников в рамках Зарплатного проекта выпускаются в течение 15 банковских дней со дня предоставления полного пакета документов, необходимых для открытия счетов и выпуска карточек.

10) Предоставление и обслуживание международных платежных карточек.

В рамках оказания услуги Банк осуществляет эмиссию, а также обслуживание платежных карточек международных платежных систем. Сроки и порядок оказания услуг определяются условиями, публикуемыми на интернет-ресурсе Банка, а также правилами международных платежных систем. Карточки выпускаются в течение 15 банковских дней со дня предоставления полного пакета документов, необходимых для открытия счетов и выпуска карточек.

68. Иные операции и услуги, оказываемые Банком, указываются в Тарифах Банка.

69. Услуги Банка оказываются Клиентам в отделениях, филиалах Банка путем обращения к менеджеру Банка или иному уполномоченному Банком лицу, а также посредством удаленных каналов связи в порядке, установленном Банком и опубликованном на интернет-ресурсе Банка.

70. Условиями договоров, заключаемых с Клиентами, могут быть предусмотрены иные услуги, не противоречащие законодательству Республики Казахстан.

71. Банк вправе отказать в предоставлении услуги в случаях:

- 1) несоответствия информации, предоставленной Клиентом предъявляемым требованиям;
- 2) предоставления Клиентом не соответствующей действительности информации;
- 3) если в результате выполнения услуги Банк нарушит требования законодательства или внутренних документов Банка;
- 4) отсутствия сведений или документов, необходимых для осуществления услуги;
- 5) отсутствия возможности оказать услугу по техническим причинам (выход из строя оборудования, нарушение работы систем связи, программного или технического обеспечения);
- 6) предусмотренных законодательством Республики Казахстан или обычаями делового оборота, и/или условиями договора, и/или внутренними документами Банка;
- 7) в иных случаях, когда по мнению Банка предоставление услуги может повлечь убытки, умаление деловой репутации или иные неблагоприятные последствия.

72. Рассмотрение Банком обращений Клиентов осуществляется в порядке и сроки, установленные Законом Республики Казахстан от 12 января 2007 года «О порядке рассмотрения обращений физических и юридических лиц» и законодательством Республики Казахстан.

73. Банк осуществляет работу со следующими обращениями Клиентов:

- 1) письменными обращениями, поступившими нарочно, почтовой связью, на электронную почту и интернет-ресурс Банка;
- 2) устными обращениями, поступившими по телефону и при непосредственном посещении Клиентом Банка.

74. Уполномоченные лица Банка в центральном офисе и филиалах проводят личный прием физических лиц и представителей юридических лиц не реже одного раза в месяц согласно графику приема, утвержденному Председателем Правления Банка, директором филиала (в филиале).

Прием проводится по месту работы в установленные и доведенные до сведения физических и юридических лиц дни и часы, посредством публикации на интернет-ресурсе Банка или в помещениях Банка.

Если обращение не может быть разрешено уполномоченным лицом Банка во время приема, оно излагается Клиентом в письменной форме, и с ним ведется работа как с письменным обращением.

75. Письменные обращения Клиентов регистрируются в журнале регистрации письменных обращений, содержащем реквизиты в соответствии с внутренними документами Банка.

76. Клиенту выдается документ, подтверждающий прием его письменного обращения на бумажном носителе, либо делается соответствующая отметка на копии обращения. Отказ в приеме обращений не допускается.

77. Обращения, поступающие через интернет-ресурс Банка, регистрируются в порядке, предусмотренном внутренними документами Банка.

78. Обращения Клиентов по телефону регистрируются. Запись телефонных разговоров с Клиентом производится с его согласия при уведомлении об этом в начале разговора. Согласие выражается путем продолжения разговора после уведомления о записи. Отказ от записи осуществляется путем прерывания связи.

79. Условием предоставления отдельных банковских услуг является осуществление аудио-, фото- видеозаписи Клиента. Отказ Клиента от такой записи осуществляется в письменной форме.

80. Обращения, поступившие в Банк в устной форме (по телефону или при личном посещении Клиентом помещения Банка), рассматриваются незамедлительно, и если есть такая возможность, то ответ на устное обращение Клиента предоставляется сразу. В случае, если устное обращение не может быть разрешено незамедлительно, оно излагается Клиентом в письменной форме, и с ним ведется работа как с письменным обращением. Клиент информируется о необходимых процедурах для получения ответа и сроках рассмотрения таких обращений.

81. Банк при рассмотрении обращения в случае недостаточности представленной информации запрашивает дополнительные документы и сведения у Клиента.

82. Банк обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений физических и юридических лиц, информирует Клиентов о результатах рассмотрения их обращений и принятых мерах.

83. Письменный ответ Клиенту о результатах рассмотрения обращения дается на государственном языке или языке обращения в соответствии с законодательством Республики Казахстан и условиями договоров.

84. Передача Клиенту ответа на письменное обращение, поступившее по почтовой связи или нарочно, производится по почте заказным письмом с уведомлением по адресу, указанному в обращении Клиента, или путем вручения под роспись лично в руки при явке Клиента в Банк, о чем делается отметка в журнале регистрации письменных обращений.

85. Функции анализа и контроля за рассмотрением обращений осуществляются подразделением Банка или лицом, определенным в соответствии с внутренними документами Банка.

## **Глава 12. Порядок раскрытия Банком информации о предоставляемых банковских услугах и консультирования Клиентов**

86. Банком раскрывается информация о предоставляемых банковских услугах путем публикации соответствующей информации на интернет-ресурсе Банка, по устным и письменным запросам Клиентов, при обращении в отделения, а также в средствах массовой информации. Раскрытие информации о предоставляемых банковских услугах не является публичной или иной офертой и означает, что Банк вправе оказывать виды услуг, о которых раскрывается информация.

87. Консультирование Клиентов осуществляется в отделениях, при звонке Клиента в Call Center Банка, посредством иных удаленных каналов связи.

88. Информация, составляющая банковскую или иную охраняемую законом тайну, предоставляется исключительно в порядке и случаях, предусмотренных законодательством Республики Казахстан и/или договором.

89. Банк оказывает услуги Клиентам по ставкам, определенным Тарифами Банка.

90. Раскрытие Банком информации о предоставляемых банковских услугах и консультирование Клиентов осуществляется также при личном приеме физических лиц и представителей юридических лиц, в порядке, установленном настоящими Правилами.

## **Глава 13. Порядок предоставления отдельных видов банковских услуг и работы с неплатежеспособными Клиентами**

91. Порядок предоставления отдельных видов банковских услуг определяется внутренними документами Банка.

92. Предоставление отдельных видов банковских услуг неплатежеспособным Клиентам может осуществляться безвозмездно только для целей, связанных с погашением задолженности Клиента по иным договорам, а также в случае, если соответствующее решение принято специально уполномоченным органом Банка.

93. Неплатежеспособность Клиента определяется в соответствии с законодательством Республики Казахстан о банкротстве.

94. Работа с неплатежеспособными Клиентами, имеющими задолженность перед Банком, осуществляется для погашения задолженности Клиента перед Банком.

95. В случае нарушения Клиентом обязательств по договорам, а также в случае, если любое из заявлений, заверений, сведений и/или гарантий, сделанных Клиентом при заключении договоров, было или стало недействительным (недостоверным) в период действия договоров, а также в иных случаях, предусмотренных договорами, Банк вправе принять меры, предусмотренные законодательством, а также:

- 1) вынести на рассмотрение уполномоченного органа Банка, вопрос о применении мер в отношении Клиента;
- 2) взыскивать задолженность в судебном и внесудебном порядке; приостановить или прекратить выдачу кредитов; расторгнуть договоры в одностороннем порядке;
- 3) изымать (списывать) деньги (за исключением денег, получаемых Клиентом в виде пособий и социальных выплат, выплачиваемых из государственного бюджета и Государственного фонда социального страхования, находящихся на банковских счетах, открытых по требованию Клиента в порядке, установленном нормативным правовым актом Национального Банка) для исполнения (погашения) любых, как текущих так и просроченных обязательств (задолженностей) Клиента по договорам в безакцептном порядке, путем предъявления к банковским счетам Клиента, открытым в любых банках и/или организациях, осуществляющих отдельные виды банковских операций, в Казахстане и за его пределами, либо путем прямого дебетования банковских счетов Клиента в Банке на основании платежного ордера Банка или других документов, предусмотренных законодательством и/или документами Банка;
- 4) требовать от Клиента досрочного исполнения всех обязательств по договорам (в том числе досрочного возврата займа и уплаты вознаграждения). При этом если нарушение обязательств по договору заключается в нарушении Клиентом срока, установленного для возврата займа и/или выплаты вознаграждения, то требование о досрочном возврате займа и уплате вознаграждения может быть направлено Банком с учетом ограничений, предусмотренных статьями 728 Гражданского кодекса Республики Казахстан;
- 5) требовать от Клиента возмещения суммы расходов и убытков, связанных с нарушением обязательств по договору;
- 6) требовать у Клиента выплаты неустойки в размере, установленном договором, с учетом ограничений, установленных законодательством и договором;
- 7) взыскивать задолженность в судебном порядке;
- 8) приостановить или прекратить совершение заемных операций в рамках кредитной линии;
- 9) изменять очередность погашения задолженности;
- 10) отказаться от исполнения договора, в случаях, предусмотренных настоящими Условиями;
- 11) применить любые иные меры, предусмотренные законодательством Республики Казахстан и условиями договоров, заключенных с Клиентом.

96. Меры, указанные в пункте 95 настоящих Правил, Банк вправе применить при неисполнении любых иных обязательств по договорам, либо реальной угрозы их наступления, при отсутствии у Клиента средств для погашения очередного платежа по займам и отсутствии перспектив их поступления, выявлении факта предоставления Клиентом недостоверных сведений при подаче заключения договора или совершении операций, если Клиент вовлечен в судебный процесс и/или если на имущество Клиента и/или его счета наложен арест или обращено взыскание (или существует реальная угроза этого), при получении информации о помещении Клиента в психоневрологические диспансеры, психиатрические клиники, клиники по излечению от наркотической или алкогольной зависимости, а также в иных случаях, которые, по мнению Банка, могут негативно отразиться на платежеспособности Клиента и возможности надлежащего

исполнения им своих обязательств по договорам. В случаях неисполнения Клиентом обязательств по договорам, либо в случае, если Клиент отвечает признакам неплатежеспособности, определенным законодательством о банкротстве, Банк также вправе прекратить признание доходов в виде вознаграждений по выданным займам, иных причитающихся Банку выплат, в том числе комиссий и штрафных санкций (неустойки и иных), и/или их дальнейшее начисление, в том числе в случаях предъявления требования о досрочном погашении задолженности, а также в иных случаях.

97. Банк в срок до трех рабочих дней со дня принятия решения по банковскому займу информирует клиента о выдаче либо об отказе в выдаче банковского займа с указанием причин отказа.

#### **Глава 14. Иные условия, требования и ограничения проведения операций**

98. Банк осуществляет операции исключительно в соответствии с законодательством Республики Казахстан, иным применимым к отношениям с Клиентом правом, условиями договоров, внутренних документов Банка и обычаями делового оборота.

99. Возвратность займов может обеспечиваться неустойкой, залогом, гарантией, поручительством и другими способами, предусмотренными законодательством или договором, в соответствии с залоговой политикой и внутренними документами Банка.

100. Банк вправе принять решение о предоставлении займа без обеспечения (бланкового кредита) в соответствии с требованиями законодательства, действующими на момент предоставления такого займа.

101. Запрещается предоставление льготных условий лицам, связанным с Банком особыми отношениями.

102. Банк не вступает в сделку с каким-либо лицом с целью предоставить ему возможность:

- 1) оплатить обязательство перед лицом, связанным с Банком особыми отношениями;
- 2) покупать какое-либо имущество у лица, связанного с Банком особыми отношениями;
- 3) приобретать ценные бумаги, эмитированные лицом, связанным с Банком особыми отношениями.

103. Банк осуществляет банковские операции при условии строгого соблюдения требования о защите банковской тайны. Банковская тайна включает в себя сведения о наличии, владельцах и номерах банковских счетов депозиторов, Клиентов и корреспондентов Банка, об остатках и движении денег на этих счетах и счетах самого Банка, об операциях Банка (за исключением общих условий проведения банковских операций), а также сведения о наличии, владельцах, характере и стоимости имущества Клиентов, находящегося на хранении в сейфовых ящиках, шкафах и помещениях Банка.

104. Раскрытие банковской тайны осуществляется исключительно в случаях, предусмотренных законодательством Республики Казахстан и условиями договоров, заключенных с Клиентами.

105. Осуществление отдельных видов операций может быть приостановлено или прекращено в порядке и случаях, предусмотренных законодательством Республики Казахстан о противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных незаконным путем, и финансированию терроризма, а также внутренними документами Банка.

106. Внутренними документами Банка могут быть предусмотрены иные условия, требования и ограничения проведения операций Банком.

\*\*\*