

Дочерняя организация Акционерное общество Банк ВТБ (Казахстан)

**Правила
об общих условиях проведения банковских и иных операций
в ДО АО Банк ВТБ (Казахстан)**

Алматы, 2026

Оглавление

Глава 1.	Общие положения
Глава 2.	Основные термины и принятые сокращения
Глава 3.	Банковские и иные операции, осуществляемые Банком
Глава 4.	Предельные суммы и сроки принимаемых депозитов и предоставляемых банковских займов
§ 1.	Депозиты
§ 2.	Банковские займы
Глава 5.	Предельные величины ставок вознаграждения по депозитам и банковским займам
§ 1.	Предельные величины ставок вознаграждения по депозитам
§ 2.	Предельные величины ставок вознаграждения по банковским займам
Глава 6.	Условия выплаты вознаграждения по депозитам, банковским займам и иным операциям
§ 1.	Условия выплаты вознаграждения по депозитам
§ 2.	Условия выплаты вознаграждения по банковским займам
Глава 7.	Требования к принимаемому Банком обеспечению
Глава 8.	Предельные величины ставок и тарифов на проведение банковских операций
§ 1.	Тарифы на проведение банковских и иных услуг (операций)
Глава 9.	Предельные сроки принятия решения о предоставлении банковских услуг
Глава 10.	Порядок рассмотрения обращений Клиентов, возникающих в процессе предоставления банковских услуг
Глава 11.	Права и обязанности Банка и его Клиентов, их ответственность
Глава 12.	Открытие, ведение и закрытие банковских счетов, основания и порядок ограничений операций по счетам
§ 1.	Управление банковскими счетами по доверенности
Глава 13.	Общие условия предоставления финансовых продуктов, связанных с приемом депозитов
Глава 14.	Условия предоставления финансовых продуктов, связанных с банковскими заемными операциями
§ 1.	Общие условия предоставления финансовых продуктов, связанных с банковскими заемными операциями, порядок заключения договора
§ 2.	Оценка пригодности при предоставлении займа физическому лицу, не связанного с осуществлением предпринимательской деятельности
§ 3.	Порядок взаимодействия с неплатежеспособными Клиентами (заемщиками)
Глава 15.	Положение о порядке работы с Клиентами

- § 1. Порядок предоставления услуг лицам с инвалидностью и маломобильным группам населения
- Глава 16. Порядок взаимодействия с Клиентом и банковским омбудсманом при урегулировании разногласий между Банком и Клиентом
- Глава 17. Общие условия проведения прочих банковских и иных операций
 - § 1. Кассовые операции
 - § 2. Обменные операции с иностранной валютой
 - § 3. Межбанковский клиринг и операции с платежными карточками
 - § 4. Платежи и переводы
 - § 5. Сейфовые операции
 - § 6. Документарные операции и торговое финансирование
 - § 7. Банковские депозитные сертификаты
 - § 8. Общие условия по межбанковским займам (межбанковскому финансированию), межбанковским гарантиям, межбанковским поручительствам, а также иным межбанковским операциям
 - § 9. Брокерская и дилерская деятельность
- Глава 18. Заключительные положения
- Приложение 1 Тарифы для юридических лиц, относящихся к сегменту Крупный бизнес и банков-корреспондентов
- Приложение 2 Предельные величины тарифов на проведение операций по розничному бизнесу ДО АО Банк ВТБ (Казахстан)
- Приложение 3 Предельные величины тарифов на проведение банковских операций по субъектам среднего и малого бизнеса в ДО АО Банк ВТБ (Казахстан)
- Приложение 4 Предельные величины тарифов по расчетно-кассовому обслуживанию по субъектам крупного бизнеса в ДО АО Банк ВТБ (Казахстан)

Рег. № 18-004/1106
от «20» июля 2026 г.

Утверждены
решением Совета Директоров
ДО АО Банк ВТБ (Казахстан)
от «20» июля 2026 года
№20/2026

**Правила
об общих условиях проведения банковских и иных операций
в ДО АО Банк ВТБ (Казахстан)**

Глава 1. Общие положения

1. Настоящие Правила об общих условиях проведения банковских и иных операций в ДО АО Банк ВТБ (Казахстан) (далее – Правила) разработаны в соответствии с законодательством Республики Казахстан, в том числе Законом Республики Казахстан от 16 января 2026 года № 258-VIII «О банках и банковской деятельности в Республике Казахстан» (далее – Закон о банках), Постановлением Правления Агентства Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка от 15 мая 2026 года № 91 «Об утверждении Требований к условиям осуществления банковской деятельности» (далее – Требования к условиям осуществления банковской деятельности), Уставом ДО АО Банк ВТБ (Казахстан) (далее – Банк) и иными внутренними документами Банка.
2. Настоящие Правила определяют общие условия, порядок проведения Банком банковских и иных операций, включая дополнительные виды операций, и содержат следующие сведения и процедуры:
 - 1) предельные суммы и сроки принимаемых депозитов и предоставляемых банковских займов;
 - 2) предельные величины ставок вознаграждения по депозитам и банковским займам;
 - 3) условия выплаты вознаграждения по депозитам и банковским займам;
 - 4) требования к принимаемому Банком обеспечению;
 - 5) предельные величины ставок и тарифов на проведение банковских операций;
 - 6) предельные сроки принятия решения о предоставлении банковских услуг;
 - 7) порядок рассмотрения обращений Клиентов, возникающих в процессе предоставления банковских услуг с учетом требований, предусмотренных Главой 9 Требований к условиям осуществления банковской деятельности;
 - 8) права и обязанности Банка и Клиента, их ответственность;
 - 9) порядок открытия, ведения и закрытия банковских счетов, включая виды банковских счетов (с указанием валюты счета), основания и порядок ограничения операций по счетам;
 - 10) условия предоставления финансовых продуктов, связанных с приемом депозитов, включая порядок и сроки заключения договоров банковского вклада,

условия начисления и выплаты вознаграждения, условия и порядок досрочного расторжения;

11) условия предоставления финансовых продуктов, связанных с банковскими заемными операциями, включая порядок проведения оценки пригодности займа для Клиента, порядок и сроки заключения, изменения и расторжения договора, требования к способу обеспечения исполнения обязательств, порядок предоставления и погашения банковского займа, порядок взаимодействия с неплатежеспособным Клиентом (заемщиком), включая процедуры обращения взыскания на предмет залога;

12) положения о порядке работы с Клиентами;

13) порядок взаимодействия с Клиентом и банковским омбудсманом при урегулировании разногласий между Банком и Клиентом;

14) порядок предоставления услуг лицам с инвалидностью и маломобильным группам населения с учетом требований национального стандарта по доступности отделений финансовых организаций по предоставлению услуг лицам с инвалидностью и другим маломобильным группам населения, а также особенности предоставления услуг лицам с инвалидностью и маломобильным группам населения с участием доверенного лица, который предусматривает:

- особенности взаимодействия;
- доступные формы получения информации;
- участие доверенного лица;

15) другие условия, требования и ограничения, которые Совет Директоров Банка считает необходимым включить в общие условия осуществления банковской деятельности.

3. Банк зарегистрирован в качестве юридического лица Министерством юстиции Республики Казахстан и осуществляет свою деятельность в соответствии с законодательством Республики Казахстан, Уставом Банка и внутренними документами Банка, на основании соответствующей (-их) банковской (-их) и иной (-ых) соответствующей (-их) лицензии (-ий) Агентства Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка (далее – АРРФР), на осуществление банковских и иных операций, а также определенных видов деятельности на рынке ценных бумаг, предусмотренных Законом о банках. Банк является участником системы обязательного гарантирования депозитов.
4. При осуществлении банковских и иных услуг (операций), определенных видов деятельности на рынке ценных бумаг, предусмотренных лицензией (-ями), указанной (-ыми) в пункте 3 настоящих Правил, Банк руководствуется Гражданским кодексом Республики Казахстан, Законом о банках, Законом Республики Казахстан от 26 июля 2016 года № 11-VI «О платежах и платежных системах» (далее – Закон о платежах), Законом Республики Казахстан от 28 августа 2009 года №191-IV «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, финансированию терроризма и финансированию распространения оружия массового уничтожения» (далее – Закон о ПОД/ФТ/ФРОМУ), Законом Республики Казахстан от 2 июля 2003 года

№ 461-ІІ «О рынке ценных бумаг», Законом Республики Казахстан от 19 декабря 2003 года №508-ІІ «О рекламе», Требованиями к условиям осуществления банковской деятельности, иными нормативными правовыми актами Республики Казахстан, настоящими Правилами, внутренними документами Банка, регулирующими порядок оказания Банком банковских и иных услуг (операций) на финансовом рынке, а также законодательством иностранных государств, международных соглашений и (или) международной практики, оказывающим влияние на деятельность Банка, и (или) заключенных с банками-корреспондентами/третьими лицами договоров (соглашений).

5. В целях обеспечения выполнения требований законодательства Республики Казахстан, рекомендаций Национального Банка Республики Казахстан, АРРФР, внутренними документами Банка, Банк осуществляет надлежащую проверку Клиентов (их представителей) и бенефициарных собственников (в том числе наличие налогового резидентства иностранного государства) в следующих случаях:
 - 1) до установления деловых отношений с Клиентом;
 - 2) при осуществлении операций с деньгами и (или) иным имуществом, подлежащих финансовому мониторингу, в том числе подозрительных операций;
 - 3) при наличии оснований для сомнения в достоверности в ранее полученных данных о Клиенте (его представителей), бенефициарном собственнике;
 - 4) обновления данных о Клиенте (его представителе), бенефициарном собственнике.
6. Банк проводит периодическое обновление данных Клиента (его представителя), бенефициарного собственника, в соответствии с требованиями законодательства о противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, финансированию терроризма и финансированию распространения оружия массового уничтожения, с учетом требований законодательства Республики Казахстан и внутренних документов Банка.
7. При непредставлении Клиентом требуемых Банком документов в рамках проведения процедур по надлежащей проверке, включая предоставление вопросников/ заявлений/согласий по форме Банка, а также в случаях неполного/ ненадлежащего их заполнения, работник Банка/филиала/дополнительного помещения Банка отказывает Клиенту в установлении деловых отношений и (или) банковском обслуживании.
8. При проведении операций и рассмотрении обращений Банк соблюдает конфиденциальность и не предоставляет (не раскрывает) информацию, составляющую банковскую, коммерческую и иную защищаемую законом тайну, третьим лицам без согласия Клиента, данного в письменной форме либо посредством идентификационного средства Клиента, за исключением случаев, когда обязанность Банка по предоставлению (раскрытию) установлена действующим законодательством Республики Казахстан.

9. Отношения между Банком и Клиентом при совершении банковских и иных услуг (операций) регулируются законодательством Республики Казахстан, настоящими Правилами, внутренними документами Банка, а также условиями заключенных договоров (соглашений), в том числе с учетом положений пункта 16 настоящих Правил.
10. В случае противоречий положений настоящих Правил условиям заключенных договоров (соглашений), приоритетными являются условия заключенных договоров (соглашений).
11. Правила применяются к работникам Банка и лицам, связанным с Банком особыми отношениями, с учетом особенностей, ограничений и исключений, установленных законодательством Республики Казахстан и внутренними документами Банка.
12. Правила являются открытой информацией и не являются предметом коммерческой или банковской тайны. Правила размещены на корпоративном (официальном) WEB-сайте Банка (www.vtb-bank.kz) и предоставляются по первому требованию Клиента при непосредственном обращении в Банк (филиал/дополнительное помещение) для ознакомления, принятия, соблюдения и руководства.

Глава 2. Основные термины и принятые сокращения

13. В настоящих Правилах используются следующие термины и сокращения:
 - 1) Акционер Банка – Банк ВТБ (публичное акционерное общество);
 - 2) банковские услуги – осуществление Банком банковских и иных операций, установленных статьей 22 Закона о банках;
 - 3) банковский омбудсман¹ – независимое в своей деятельности физическое лицо, осуществляющее урегулирование разногласий, возникающих из договора банковского займа, между Банком и заемщиком – физическим лицом по его обращению с целью достижения согласия об удовлетворении прав и охраняемых законом интересов заемщика и Банка, а также в случаях, предусмотренных Законом о банках;
 - 4) банковский депозитный сертификат – именная неэмиссионная ценная бумага, выпущенная Банком, удостоверяющая права ее держателя на получение по истечении установленного для нее условиями выпуска срока обращения либо до его истечения ее номинальной стоимости, а также вознаграждения в размере, установленном условиями выпуска. Номинальная стоимость банковского депозитного сертификата – денежное выражение стоимости

¹ Финансовый омбудсман — независимое в своей деятельности физическое лицо, осуществляющее досудебное урегулирование споров, возникающих из договора о предоставлении финансового продукта, заключенного между Клиентом и Банком, посредством рассмотрения обращений Клиентов, по вопросам, предусмотренным пунктом 2 статьи 15-28 Закона Республики Казахстан от 4 июля 2003 года № 474-ІІ «О государственном регулировании, контроле и надзоре финансового рынка и финансовых организаций» (*данный термин применяется с 01.01.2027 г.*). С 01 января 2027 г. термин «банковский омбудсман» по тексту Правил изменяется на термин «финансовый омбудсман».

депозитного сертификата, определенное при его выпуске, на которую начисляется выраженное в процентах вознаграждение;

- 5) бенефициарный собственник- физическое лицо:
 - которому прямо или косвенно принадлежат более двадцати пяти процентов долей участия в уставном капитале либо размещенных (за вычетом привилегированных и выкупленных обществом) акций Клиента - юридического лица или иностранной структуры без образования юридического лица;
 - осуществляющее контроль над Клиентом иным образом;
 - в интересах которого Клиентом совершаются операции с деньгами и (или) иным имуществом;
- 6) вклад – деньги, принимаемые Банком от вкладчика (физического или юридического лица) на основании договора банковского вклада, за пользование которыми Банк выплачивает вкладчику вознаграждение в размере и порядке, предусмотренном договором банковского вклада;
- 7) вопросник – анкеты, опросники, формы самосертификации и вопросники для юридических лиц, физических лиц и индивидуальных предпринимателей запрашиваемые Банком в целях надлежащей проверки для целей ПОД/ФТ и ФРОМУ, определения налогового резидентства и классификации Клиентов, для исполнения требований действующего законодательства и внутренних документов Банка;
- 8) внешнее рефинансирование - предоставление банковского займа в целях полного или частичного погашения одного или нескольких действующих займов и (или) микрокредитов в другом банке и (или) микрофинансовой организации;
- 9) гарантия – обязательство перед кредитором другого лица (должника) отвечать за исполнение обязательства этого лица полностью или частично солидарно с должником, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- 10) депозит - деньги, передаваемые одним лицом (депозитором) другому лицу - Банку, на условиях их возврата в номинальном выражении независимо от того, должны ли указанные деньги быть возвращены по первому требованию или через определенный срок, полностью или по частям, с заранее оговоренной надбавкой (вознаграждением) либо без таковой (такового), непосредственно депозитору либо третьему лицу;
- 11) доверенное лицо – уполномоченное физическое лицо, действующее на основании нотариально удостоверенной доверенности/доверенности, приравненной к нотариально удостоверенной доверенности;
- 12) договор о предоставлении банковской услуги – договор, по которому Банк обязуется по поручению Клиента оказать банковские услуги, а Клиент обязуется оплатить эти услуги, если иное не предусмотрено договором. Дополнительные соглашения к договору являются неотъемлемой частью основного договора;

- 13) договор банковского займа - соглашение между Банком заемщиком о предоставлении финансирования (включая условное финансирование), в результате которого у Банка возникают (либо возникнут в будущем) требования к заемщику;
- 14) дополнительная услуга - банковская и (или) иная услуга (работа, сервис), предлагаемые Клиенту-физическому лицу от своего имени и (или) по поручению третьего лица одновременно с получением основной банковской услуги, которые не являются обязательными в силу законодательства Республики Казахстан и, от получения которых Клиент вправе отказаться без отказа Банка в предоставлении основной банковской услуги, если иное не предусмотрено законодательством Республики Казахстан;
- 15) заем (далее также - кредит) – предоставление Банком физическим и (или) юридическим лицам в собственность денег на условиях платности, срочности и возвратности на основании лицензии АРРФР;
- 16) заемщик – Клиент, получивший кредит в Банке и принявший на себя обязательства по возврату полученных денег и полную оплату полученного кредита, в том числе вознаграждения и других платежей по кредиту в соответствии с договором банковского займа;
- 17) заявление о предоставлении банковской услуги – письменное обращение Клиента на рассмотрение возможности предоставления банковской услуги (операции) в зависимости от вида финансового продукта, не предусматривающее автоматическое присоединение к типовым условиям договора (соглашения) Банка и (или) заключение договора о предоставлении банковской услуги (операции);
- 18) иностранная структура без образования юридического лица – фонд, товарищество, траст, компания, партнерство, организация или другое корпоративное образование, созданные в соответствии с законодательством иностранного государства, которые рассматриваются в качестве самостоятельных организационно-правовых форм независимо от того, обладают ли они статусом юридического лица иностранного государства, где они созданы;
- 19) Клиент – юридические лица, в том числе, банки и организации, осуществляющие отдельные виды банковских операций, физические лица, в том числе осуществляющие предпринимательскую деятельность без образования юридического лица, резиденты либо нерезиденты Республики Казахстан, являющиеся потребителями банковских услуг либо намеревающиеся воспользоваться услугами Банка;
- 20) ключевой информационный документ – стандартизированный документ, содержащий в краткой и доступной форме основную информацию о финансовом продукте, включая информацию об особенностях, условиях и рисках финансового продукта. Ключевой информационный документ предоставляется Банком Клиенту-физическому лицу:
 - по займам, не связанным с осуществлением предпринимательской деятельности, до заключения договора банковского займа;

- по иным финансовым продуктам в случаях и порядке, определяемых внутренними документами Банка;
- 21) консультация – предоставляемые Банком и (или) уполномоченным агентом Клиенту информация и (или) разъяснения о банковских услугах, предоставляемых Банком;
- 22) Контакт-центр – Управление клиентского обслуживания Департамента розничного бизнеса Банка, к компетенции которого отнесены консультация и обслуживание Клиентов по телефонному звонку;
- 23) кредитная линия – обязательство Банка кредитовать заемщика на условиях, позволяющих заемщику самому определять время получения банковского займа, но в пределах суммы и времени, определенных кредитной политикой Банка для такой формы кредитования и соглашением о предоставлении (открытии) кредитной линии;
- 24) операционный день – период времени, в течение которого осуществляются прием и обработка Банком указаний, распоряжений о приостановлении исполнения указаний либо отзыве таких указаний Клиентов Банка. При этом продолжительность операционного дня (рабочего времени) Банка определяется Банком самостоятельно и устанавливается Приказом Председателя Правления Банка или лица, исполняющего его обязанности;
- 25) объекты информатизации – электронные информационные ресурсы, программное обеспечение, интернет-ресурс и (или) информационно-коммуникационная инфраструктура, предоставляющие Банку возможность, в том числе осуществлять обмен данными (сведениями) с Клиентом посредством применения идентификационных средств, предусмотренных Законом о платежах;
- 26) обменные операции – операции по покупке, продаже и обмену наличной иностранной валюты либо по покупке и (или) продаже безналичной иностранной валюты (конвертация);
- 27) перечень организаций и лиц, связанных с финансированием терроризма и экстремизма (далее – Перечень экстремистов) – перечень организаций и физических лиц, в отношении которых имеются сведения об их причастности к экстремистской деятельности или к терроризму, формируемый Агентством Республики Казахстан по финансовому мониторингу на основании требований законодательства Республики Казахстан по противодействию легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, финансированию терроризма и финансированию распространения оружия массового уничтожения;
- 28) перечень лиц, связанных с ФРОМУ – перечень организаций и лиц, связанных с финансированием распространения оружия массового уничтожения терроризму (основания для включения организаций или физических лиц в данный перечень установлены Законом о ПОД/ФТ/ФРОМУ);
- 29) платежные услуги – услуги по приему и осуществлению платежей и (или) переводов денег с использованием банковского счета; услуги по приему наличных денег для зачисления на банковские счета, в том числе третьих лиц;

услуги по приему наличных денег для осуществления платежа без открытия банковского счета отправителя денег; услуги по осуществлению переводов денег без открытия банковского счета; услуги по выпуску и погашению электронных денег; услуги по выпуску платежных карточек; услуги по реализации (распространению) электронных денег и платежных карточек; услуги по приему и обработке платежей, совершаемых с использованием электронных денег; услуги по обработке платежей, инициированных Клиентом в электронной форме, и передаче необходимой информации банку, организации, осуществляющей отдельные виды банковских операций, для осуществления платежа и (или) перевода либо принятия денег по данным платежам;

- 30) представитель Клиента – уполномоченное лицо Клиента, действующее от имени Клиента на основании надлежащим образом оформленной доверенности (доверенное лицо) либо на основании учредительных документов юридического лица, либо являющееся законным представителем физического лица (родителем, усыновителем, опекуном, попечителем, патронатным воспитателем);
- 31) предельные величины тарифов –
- а) ставки и тарифы на проведение банковских и иных операций, предусмотренные настоящими Правилами;
 - б) приемлемые для Банка минимальные и максимальные величины тарифов на проведение банковских и иных операций/предоставляемые услуги, предусмотренные в настоящих Правилах (в том числе с учетом размера льготы), в пределах которых Правление Банка/уполномоченный орган Банка, уполномоченные лица Банка принимают решения об утверждении размера базовых и индивидуальных тарифов, применении льготных тарифов;
 - в) для Клиентов стандартного/массового/верхнего подсегмента (малого и среднего бизнеса) предельные величины тарифов установлены по расчетно-кассовому обслуживанию, в том числе по платежным карточкам, а также по кредитным и документарным операциям, согласно Приложению 3 к настоящим Правилам;
- 32) рефинансирование - предоставление банковского займа в целях полного или частичного погашения одного или нескольких действующих займов в Банке;
- 33) соглашение о предоставлении (открытии) кредитной линии - договор банковского займа, заключенный на условиях, позволяющих заемщику самому определять в договоре (договорах) или заявлении (заявлениях), являющемся (являющихся) неотъемлемой (неотъемлемыми) частью (частями) соглашения о предоставлении (открытии) кредитной линии, или путем использования платежной карточки, сумму и время получения займа;
- 34) созаемщик - физическое или юридическое лицо, подписывающее договор банковского займа вместе с заемщиком, и выступающее по договору банковского займа в качестве солидарного ответственного за выполнение

обязательств по возврату полученного банковского займа, в том числе вознаграждения и других платежей по банковскому займу;

- 35) СДБО – система дистанционного банковского обслуживания, для предоставления комплекса электронных банковских услуг Клиентам, которая позволяет Клиентам оперативно совершать банковские операции по своим банковским счетам, открытым в Головном офисе и (или) филиале Банка и (или) дополнительном помещении филиала Банка, а также получать информацию об остатках и (или) движении денег, о платежах и (или) переводах денег, осуществленных по этим счетам, и иной информации по запросу Клиента. СДБО в зависимости от канала связи, посредством которого предоставляются электронные банковские услуги, может быть представлена альтернативными каналами (в зависимости от технической возможности Банка): Интернет-банкинг VTB Business для юридических лиц/Мобильный банк VTB Business для юридических лиц (при наличии технической возможности Банка), Интернет-Банкинг/Мобильный банкинг для физических лиц (при наличии технической возможности Банка) и Информационно-платежный терминал, а также через Интернет-ресурс Банка «VTB.kz» (при наличии технической возможности Банка);
- 36) Стоп-листы Банка – список лиц с высокой степенью риска, представляемые уполномоченными государственными органами Республики Казахстан, список, формируемый Акционером Банка, список лиц, в отношении которых применяются санкции Управления по контролю иностранными активами Департамента казначейства США (OFAC), Управления по реализации финансовых санкций Казначейства Великобритании (OFSI HMT), Европейского союза и Совета безопасности Организации Объединенных Наций, санкционные списки иных государств, оказывающих влияние на деятельность Банка, национальный список санкций, формируемый в соответствии с национальным законодательством Компаний Группы ВТБ; в том числе в отношении которых введены ограничительные меры Бюро промышленности и безопасности (BIS) Правительства США; а также иные списки, формируемые Банком (Управление Комплаенс-контроля и финансового мониторинга, Департаментом безопасности) и банками-корреспондентами;
- 37) тариф – стоимость определенных банковских и иных операций и услуг, размер которых предусматривается в настоящих Правилах и (или) утверждается решением Правления Банка/уполномоченным органом Банка/уполномоченными лицами Банка в рамках приемлемых для Банка минимальных и максимальных величин тарифов на проведение банковских операции/предоставляемых услуг, утвержденных Советом Директоров Банка;
- 38) типовой договор – форма договора / соглашения, утвержденная уполномоченным органом Банка, содержащая условия на оказание банковских услуг и предоставление финансовых продуктов Клиенту Банка, права и обязанности Банка и Клиента, а также другие условия;

- 39) АРРФР – государственный орган, осуществляющий государственное регулирование, контроль и надзор финансового рынка и финансовых организаций;
- 40) уполномоченный орган Банка – Совет Директоров Банка, Правление Банка, иной постоянно действующий коллегиальный рабочий орган Банка, обладающий делегированными полномочиями по регулированию определенного вида банковской деятельности, структура, функции и полномочия которого утверждены внутренними документами Банка;
- 41) уполномоченные лица Банка – работники Банка, обладающие делегированными полномочиями по установлению тарифов Банка в соответствии с внутренними документами Банка;
- 42) уполномоченное лицо Банка по обращениям – лицо Банка, обладающее полномочиями по личному приему физических лиц и представителей юридических лиц;
- 43) уполномоченный агент - физическое или юридическое лицо, состоящее в реестре уполномоченных агентов Банка, не являющееся Банком, оказывающее Банку услуги по привлечению Клиентов, осуществлению проверки документов Клиентов на соответствие требованиям Банка и передаче документов Клиентов Банку на основании договора поручения;
- 44) филиал – обособленное подразделение Банка, не являющееся юридическим лицом, расположенное вне места нахождения Банка, осуществляющее банковскую деятельность от имени Банка и в его интересах, действующее в пределах полномочий, предоставленных ему Банком, а также включающее в себя дополнительные помещения;
- 45) финансовый продукт - банковская услуга, предлагаемая Банком Клиентам в рамках осуществления банковских и иных операций, установленных статьей 22 Закона о банках;
- 46) электронные банковские услуги – услуги, связанные с получением Клиентом Банка, в том числе Клиентом-физическим лицом, не осуществляющим предпринимательскую деятельность, доступа к своим банковским счетам посредством СДБО для получения электронных платежных услуг и информационных банковских услуг;
- 47) электронная цифровая подпись – цифровая запись (набор цифровых данных), созданная с использованием закрытого ключа электронной цифровой подписи и средств электронной цифровой подписи, подтверждающая достоверность электронного документа, его принадлежность и неизменность содержания;
- 48) SMS-код – одноразовый пароль, действительный только для одного сеанса аутентификации для подтверждения (подписания) документа в электронном виде в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

Глава 3. Банковские и иные операции, осуществляемые Банком

- 14. Банк на основании банковской лицензии, выданной АРРФР, вправе осуществлять следующие банковские операции (в национальной и (или

иностранной) валюте), если у Банка нет ограничений, установленных законодательством Республики Казахстан/иностранных государств, международными санкциями /приказом/ распоряжением Председателя Правления Банка (лица, исполняющего обязанности Председателя Правления Банка)/решением Правления Банка и т.д.):

- 1) прием депозитов, открытие и ведение банковских счетов юридических лиц;
- 2) прием депозитов, открытие и ведение банковских счетов физических лиц;
- 3) открытие и ведение корреспондентских счетов банков, организаций, осуществляющих отдельные виды банковских операций, а также финансовых организаций - нерезидентов Республики Казахстан;
- 4) открытие и ведение металлических счетов физических и юридических лиц, на которых отражается физическое количество аффинированных драгоценных металлов и монет из драгоценных металлов, принадлежащих данным лицам;
- 5) переводные операции: выполнение указаний физических и юридических лиц по платежам и переводам денег;
- 6) кассовые операции: прием и выдача наличных денег, включая их размен, обмен, пересчет, сортировку, упаковку и хранение;
- 7) обменные операции с наличной и (или) безналичной иностранной валютой;
- 8) банковские заемные операции: предоставление банковских займов в денежной форме на условиях платности, срочности и возвратности (за исключением межбанковских займов);
- 9) открытие (выставление) и подтверждение аккредитива и исполнение обязательств по нему;
- 10) выдача банковских гарантий, предусматривающих исполнение в денежной форме (за исключением межбанковских гарантий);
- 11) выдача банковских поручительств и иных обязательств за третьих лиц, предусматривающих исполнение в денежной форме (за исключением межбанковских поручительств);
- 12) учетные операции: учет (дисконт) векселей и иных долговых обязательств физических и юридических лиц;
- 13) прием на инкассо платежных документов (за исключением векселей).

15. Банк, помимо банковских операций, предусмотренных пунктом 14 настоящих Правил, вправе при наличии соответствующей банковской лицензии осуществлять сейфовые операции: услуги по хранению ценных бумаг, выпущенных в документарной форме, документов и ценностей Клиентов, включая предоставление в аренду сейфовых ящиков, шкафов, помещений; межбанковские займы (межбанковское финансирование), межбанковские гарантии, межбанковские поручительства, а также иные межбанковские операции; выпуск собственных ценных бумаг, оказание платежных услуг в соответствии с законодательством Республики Казахстан о платежах и платежных системах, а также осуществлять иные операции и виды деятельности

в соответствии с лицензией АРРФР и (или) законодательством Республики Казахстан.

Банк, помимо банковских операций, предусмотренных пунктом 14 настоящих Правил, и иных операций, предусмотренных частью первой пункта 15 настоящих Правил, Банк вправе при наличии соответствующей лицензии АРРФР осуществлять следующие виды деятельности на рынке ценных бумаг:

1) брокерскую деятельность без права ведения счетов Клиентов в качестве номинального держателя;

2) дилерскую деятельность.

Банк осуществляет дилерскую деятельность и брокерскую деятельность на рынке ценных бумаг с финансовыми инструментами, перечень и порядок приобретения которых определяются нормативными правовыми актами АРРФР.

Банк осуществляет дилерскую деятельность на рынке ценных бумаг с учетом ограничений, установленных статьей 23 Закона о банках.

16. Отношения между Банком и Клиентами при предоставлении банковских и иных услуг (операций) осуществляются на основании договоров (соглашений), если иное не предусмотрено действующим законодательством Республики Казахстан, в том числе путем присоединения к типовому договору (соглашению) (на условиях присоединения). Договор (соглашение), заключаемый (-ое) между Банком и Клиентом, содержит обязательные условия, установленные законодательством Республики Казахстан для договоров (соглашений) соответствующего вида и условия, определенные по соглашению сторон.
17. При совершении банковских операций (заключении сделок) с Клиентами - нерезидентами Республики Казахстан, Банк и Клиент руководствуются действующим законодательством Республики Казахстан, а также общепринятыми (унифицированными) международными правилами и обычаями, положениями международных договоров, ратифицированных Республикой Казахстан.
18. Сделка с лицом, связанным особыми отношениями с Банком, может быть осуществлена только по решению Совета Директоров Банка, за исключением случаев, когда типовые условия таких сделок утверждены Советом Директоров Банка и применяются к аналогичным сделкам с третьими лицами. Отказ от прав требований в отношении активов, предоставленных (размещенных) лицам (у лиц), связанным (-ых) с Банком особыми отношениями, осуществляется с последующим уведомлением Акционера Банка.
19. Банк не предоставляет льготных условий лицам, связанным с Банком особыми отношениями. Банк не выдает займы (кредиты) без обеспечения (бланковые займы) лицам, связанным с Банком особыми отношениями, за исключением займов в совокупности одному лицу, связанному с Банком особыми отношениями, в размере, не превышающем 20 (двадцать) миллионов тенге на дату принятия Банком решения о выдаче займа.

20. Предоставление льготных условий лицам, связанным с Банком особыми отношениями, означает совершение сделки с лицом, связанным с Банком особыми отношениями, или в его интересах, которую по ее природе, цели, особенностям и риску Банк не совершил бы с лицом, не связанным с ним особыми отношениями, а именно:

1) взимание вознаграждения и платы за выполнение банковской или иной операции ниже, чем по условиям, предлагаемым третьим лицам;

2) выплата вознаграждения по депозитам и иным средствам, привлеченным банком от лица, связанного с Банком особыми отношениями, выше, чем по условиям, предлагаемым третьим лицам;

3) принятие залогов, гарантий, поручительств или иных способов обеспечения исполнения обязательств в размере ниже, чем это требуется по аналогичным операциям с третьими лицами;

4) предоставление отсрочки по взиманию вознаграждения, погашению основного долга и (или) иных платежей за банковские или иные операции больше, чем по аналогичным операциям с третьими лицами;

5) приобретение имущества и (или) услуг у лица, связанного с Банком особыми отношениями, по стоимости выше, чем стоимость аналогичного имущества и (или) услуг, приобретаемых у третьих лиц, по сделке или совокупности сделок, стоимость которых превышает размер, установленный АРРФР;

6) продажа лицу, связанному с Банком особыми отношениями, имущества по стоимости ниже, чем стоимость продажи аналогичного имущества третьим лицам или ниже рыночной стоимости;

7) продажа лицу, связанному с Банком особыми отношениями, ценных бумаг по стоимости ниже, чем стоимость продажи аналогичных ценных бумаг третьим лицам или ниже рыночной стоимости;

8) совершение сделок, отнесенных АРРФР к сделкам с льготными условиями путем использования мотивированного суждения.

Дополнительные критерии отнесения сделок к сделкам с льготными условиями устанавливаются нормативным правовым актом АРРФР.

21. Банку запрещается совершать с любым лицом, не являющимся лицом, связанным с Банком особыми отношениями, сделку, стоимость которой превышает размер, установленный АРРФР, и которая влечет за собой:

1) оплату обязательств перед лицом, связанным с Банком особыми отношениями;

2) покупку какого-либо имущества у лица, связанного с Банком особыми отношениями;

3) приобретение эмиссионных ценных бумаг, выпущенных лицом, связанным с Банком особыми отношениями, за исключением ценных бумаг, находящихся в собственности Банка.

22. Банк может предоставлять электронные банковские услуги удаленно по каналам связи посредством персональных компьютеров, телефонов, Интернета и иными

способами, не противоречащими законодательству Республики Казахстан и внутренним документам Банка. Порядок обеспечения безопасности, рассмотрения обращений Клиентов (их представителей) и конфиденциальности при предоставлении Банком/получении Клиентами электронных банковских услуг определены внутренними документами Банка. Оплата всех вознаграждений за предоставление (ведение) Банком электронных банковских услуг и получение доступа к ним посредством способа (-ов) (через Интернет и иным каналам связи, с использованием телефона, персонального компьютера или других устройств), определенного (-ых) договором (соглашением) о предоставлении электронных банковских услуг либо договором банковского обслуживания, содержащего условие по оказанию электронных банковских услуг, осуществляется Клиентами Банка в соответствии с действующими тарифами Банка. Информация об обновлениях (изменениях) способов предоставления электронных банковских услуг и получения доступа к ним, включая создание новых версий, размещается в соответствии с условиями заключенного договора (соглашения) о предоставлении электронных банковских услуг либо договора банковского обслуживания, содержащего условие по оказанию электронных банковских услуг. Порядок предоставления электронных банковских услуг регламентирован соответствующими внутренними документами Банка, утвержденными уполномоченным органом Банка.

23. Банк в целях защиты денег Клиента от несанкционированного доступа и предотвращения мошеннических операций вправе устанавливать ограничения и лимиты на суммы операций, осуществляемых с использованием системы дистанционного банковского обслуживания. Величина указанных ограничений и лимитов, а также условия и порядок их установления определяются Банком самостоятельно. При этом Банк уведомляет Клиента об установлении таких ограничений/лимитов путем размещения соответствующей информации на корпоративном (официальном) WEB-сайте Банка (www.vtb-bank.kz) по адресам: <https://online.vtb-bank.kz>, <https://ibank.vtb-bank.kz>.

Глава 4. Предельные суммы и сроки принимаемых депозитов и предоставляемых банковских займов

§ 1. Депозиты

24. Банк устанавливает по депозитам следующие предельные условия:
- 1) минимальная сумма депозита, принимаемого в национальной валюте/в иностранной валюте, если у Банка нет ограничений, установленных законодательством Республики Казахстан/иностраных государств, международными санкциями/приказом/распоряжением Председателя Правления Банка/решением Правления Банка и т.д.:

- а) на текущий счет – не ограничивается, если иное не предусмотрено законодательством Республики Казахстан и (или) договором банковского счета;
 - б) на сберегательный счет по договору банковского вклада – не менее 1 (одного) тенге или в эквиваленте иностранной валюты по учетному курсу Банка²;
 - в) на корреспондентский счет – не ограничивается, если иное не предусмотрено законодательством Республики Казахстан и (или) договором об открытии корреспондентского счета;
- 2) максимальная сумма депозита, размещаемая в национальной валюте/в иностранной валюте, если у Банка нет ограничений, установленных законодательством Республики Казахстан/иностраных государств, международными санкциями/приказом/распоряжением Председателя Правления Банка/решением Правления Банка и т.д.:
- а) на текущий счет – не ограничивается, если иное не предусмотрено законодательством Республики Казахстан и (или) договором банковского счета;
 - б) на сберегательный счет – без ограничения, если иное не предусмотрено законодательством Республики Казахстан, внутренними документами Банка и (или) договором банковского вклада. При этом решение об открытии вклада в размере 10 (десять) и более процентов от размера собственного капитала Банка, а также решение о внесении суммы дополнительного взноса во вклад, в результате которого сумма вклада составит (превысит) указанный размер, принимается Советом Директоров Банка;
 - в) на корреспондентский счет – без ограничения, если иное не предусмотрено законодательством Республики Казахстан и (или) договором об открытии корреспондентского счета;
- 3) минимальный срок размещения депозита:
- а) на текущем счете – без ограничения, если иное не предусмотрено законодательством Республики Казахстан и (или) договором банковского счета;
 - б) на сберегательном счете – не менее 1 (одного) дня;
 - в) на корреспондентском счете – без ограничения, если иное не предусмотрено законодательством Республики Казахстан и (или) договором об открытии корреспондентского счета;
- 4) максимальный срок размещения депозита:
- а) на текущем счете – бессрочный, если иное не предусмотрено законодательством Республики Казахстан и (или) договором банковского счета;
 - б) на сберегательном счете – бессрочный для вкладов до востребования и условных вкладов, по срочным вкладам – не более 20 (двадцати) лет, по сберегательным вкладам – не более 20 (двадцати) лет;

² Учетный курс Банка определяется в соответствии с внутренними документами Банка.

- в) на корреспондентском счете – без ограничения, если иное не предусмотрено законодательством Республики Казахстан и (или) договором об открытии корреспондентского счета.

§ 2. Банковские займы

25. Банк устанавливает по банковским займам (кредитам) следующие предельные условия:
- 1) минимальная сумма:
 - а) в национальной валюте – 1 (один) тенге;
 - б) российских рублях – 1 (один) российский рубль.
 - 2) максимальная сумма в национальной валюте или эквиваленте российского рубля по учетному курсу Банка² – не превышает предельного значения максимального размера риска на одного заемщика, установленного АРРФР, в пределах пруденциального норматива, установленного АРРФР;
 - 3) минимальный срок – не менее 1 (одного) дня;
 - 4) максимальный срок предоставления займов (кредитов) исходя из целевого назначения кредита – не более 20 (двадцати) лет.

Глава 5. Предельные величины ставок вознаграждения по депозитам и банковским займам

§ 1. Предельные величины ставок вознаграждения по депозитам

26. Банк устанавливает предельные величины ставок вознаграждения по депозитам:
- по депозитам физических лиц:
- 1) банковским вкладам, размещенным на сберегательном счете, - в размере от 0 (ноль) % до 35 (тридцати пяти) % годовых;
 - 2) на деньги, размещенные на текущем счете, выплата вознаграждения не предусматривается, если иное не предусмотрено условиями финансового продукта и договором банковского счета (дополнительным соглашением к договору банковского счета), при этом размер вознаграждения за пользование деньгами, размещенными на текущем счете, не может превышать 1 (одного) % годовых.
- по депозитам юридических лиц:
- 1) банковским вкладам, размещенным на сберегательном счете, - в размере от 0 (ноль) % до 35 (тридцати пяти) % годовых;
 - 3) на деньги, размещенные на текущем счете, выплата вознаграждения не предусматривается, если иное не предусмотрено условиями финансового продукта и договором банковского счета (дополнительным соглашением к договору банковского счета), при этом размер вознаграждения за пользование деньгами, размещенными на текущем счете, не может превышать 1 (одного) % годовых;

- 2) на деньги, размещенные на корреспондентском счете, выплата вознаграждения не предусматривается, если иное не предусмотрено договором об открытии корреспондентского счета.
27. При этом возможно применение как фиксированных, так и плавающих ставок вознаграждения (по срочным и сберегательным вкладам) в зависимости от вида и условий конкретного банковского вклада (депозита) в рамках установленных величин ставок вознаграждения по банковским вкладам. По вкладам (депозитам) физических лиц ставки вознаграждения устанавливаются в размере, не превышающим максимальных ставок вознаграждения по банковским вкладам физических лиц, установленных АО «Казахстанский фонд гарантирования депозитов».
28. Ставки вознаграждения по банковским вкладам устанавливаются дифференцированно в зависимости от срока размещения вклада на сберегательном счете, вида вклада, валюты и суммы вклада с соблюдением требований нормативных правовых актов Республики Казахстан и внутренних документов Банка. Банк указывает ставки вознаграждения в достоверном, годовом, эффективном, сопоставимом исчислении (реальную стоимость) в договорах (соглашениях), заключаемых с Клиентами, а также при распространении (публикации) информации о величинах вознаграждения по займам и вкладам (за исключением межбанковских займов и вкладов).

§ 2. Предельные величины ставок вознаграждения по банковским займам

29. Предельные величины ставок вознаграждения по банковским займам устанавливаются Банком в размере от 0,1% (ноль целых одна десятая процента) годовых, при этом максимальный размер ставки вознаграждения по банковскому займу определяется исходя из установленного Национальным Банком Республики Казахстан и АРРФР предельного размера годовой эффективной ставки вознаграждения по банковским займам.

Глава 6. Условия выплаты вознаграждения по депозитам, банковским займам и иным операциям

§ 1. Условия выплаты вознаграждения по депозитам

30. Расчет размера вознаграждения по вкладу производится в зависимости от условий вида вклада. Для расчета размера вознаграждения по вкладам юридических и физических лиц, в том числе физических лиц, осуществляющих предпринимательскую деятельность без образования юридического лица, принято считать фактическое количество дней нахождения денег на сберегательном счете из расчета 365/366 календарных дней в году, если иное не установлено договором банковского вклада. Вознаграждение начисляется на ежедневный входящий остаток денег на сберегательном счете с учетом изменения суммы вклада (если применимо) за фактическое количество дней

нахождения денег на сберегательном счете, если иное не установлено договором банковского вклада. При этом дата зачисления денег на сберегательный счет и дата их изъятия со сберегательного счета принимаются за один день.

31. Банк выплачивает вкладчику вознаграждение на сумму вклада в размере, определяемом договором банковского вклада, заключенным между Банком и вкладчиком. Выплата вознаграждения по сберегательному вкладу отдельно от суммы вклада до истечения срока размещения вклада не предусмотрена. Выплата начисленного вознаграждения по вкладу за исключениями, предусмотренными законодательством Республики Казахстан, производится с удержанием подоходного налога у источника выплаты.
32. Банк не вправе изменять размер вознаграждения по вкладам, размещенным на сберегательном счете в одностороннем порядке, за исключением случаев увеличения размера вознаграждения или продления срока вклада, предусмотренного договором банковского вклада, законодательством Республики Казахстан, с учетом особенностей, установленных Гражданским кодексом Республики Казахстан, с уведомлением вкладчика об этом, способом и в сроки, предусмотренные в договоре банковского вклада. Размер вознаграждения по договору банковского вклада может быть изменен при применении к Банку инструментов урегулирования в соответствии с Законом о банках.
33. В случае изменения размера вознаграждения по вкладу в сторону его уменьшения при продлении (пролонгации) срока размещения банковского вклада в соответствии с условиями договора банковского вклада без заключения дополнительного соглашения, Банк уведомляет вкладчика об уменьшении размера вознаграждения до истечения срока размещения вклада способом и в сроки, предусмотренные в договоре банковского вклада.
34. В случае принятия Банком решения о прекращении действия вида вклада и не истребования суммы вклада вкладчиком в дату окончания срока размещения вклада, Банк с даты, следующей за датой истечения (окончания) срока размещения вклада (срока вклада) либо, если договором банковского вклада предусмотрена (-но) пролонгация (продление) срока размещения вклада (срока вклада)/срока действия договора банковского вклада в дату истечения (окончания) срока размещения вклада (срока вклада)/действия договора банковского вклада, установленного согласно последней пролонгации (продлению), перечисляет сумму вклада в пределах его остатка на текущий счет вкладчика, указанный в договоре банковского вклада/заявлении о присоединении к договору банковского вклада (на условиях присоединения), в порядке, предусмотренном договором банковского вклада. При этом, если в договоре банковского вклада/заявлении о присоединении к договору банковского вклада (на условиях присоединения) отсутствуют данные о текущем счете для возврата суммы вклада, и в случае если вкладчик не истребует сумму вклада в дату истечения (окончания) срока размещения вклада, и (или) в иных случаях, действие договора банковского вклада продлевается на условиях и по

ставке вознаграждения, установленных по вкладу «До востребования», если иное не установлено договором банковского вклада.

35. Депозиты юридических лиц (филиалов и представительств), иностранных дипломатических и консульских представительств, индивидуальных предпринимателей, в том числе крестьянских и фермерских хозяйств, лиц, занимающихся частной практикой (частных нотариусов, частных судебных исполнителей, адвокатов, профессиональных медиаторов), принимаются с соблюдением требований действующего законодательства Республики Казахстан: в национальной и иностранной валютах в безналичном порядке.
36. Депозиты физических лиц принимаются как наличными деньгами (в филиалах Банка, где имеются кассовые узлы, список которых размещен на корпоративном (официальном) WEB-сайте Банка (www.vtb-bank.kz)), так и в безналичном порядке, с соблюдением требований действующего законодательства Республики Казахстан.
37. При открытии сберегательного счета по договору банковского вклада вклад может быть внесен на имя вкладчика либо на имя определенного третьего лица с указанием фамилии, имени, отчества (при наличии) физического лица или наименования юридического лица в договоре банковского вклада, в пользу которого вносится вклад. При этом Банк не открывает сберегательный счет в пользу физического лица, умершего к моменту заключения договора банковского вклада или недействующего юридического лица.
38. Срочный вклад может быть затребован вкладчиком в период действия договора банковского вклада до истечения установленного срока, с предварительным уведомлением Банка за 7 (семь) календарных дней в письменной форме при наличии условия о поддержании минимального (неснижаемого) остатка по срочному вкладу, при этом, вознаграждение по вкладу выплачивается в размере, установленном по вкладу «До востребования», если иное не предусмотрено договором банковского вклада и условиями финансового продукта по данному виду вклада. Банк обязан выдать срочный вклад или его часть (если частичное изъятие предусмотрено условиями договора банковского вклада) не позднее 7 (семи) календарных дней с момента поступления требования вкладчика.
39. Условный вклад может быть затребован вкладчиком с предварительным уведомлением Банка за 7 (семь) календарных дней в письменной форме до наступления соответствующих условий/обстоятельств, определенных договором банковского вклада, при этом вознаграждение по вкладу выплачивается в размере, установленном по вкладу «До востребования», если иное не предусмотрено договором банковского вклада и условиями финансового продукта по данному виду вклада, при условии соблюдения вкладчиком требований, установленных законодательством Республики Казахстан и (или) Банком. Банк обязан выдать условный вклад или его часть не позднее 7 (семи) календарных дней с момента поступления требования вкладчика, за исключением условного вклада, являющегося предметом залога, а также

вкладов, возврат которых ограничен требованиями Закона Республики Казахстан «О жилищных отношениях».

40. Сберегательный вклад может быть затребован вкладчиком до истечения установленного срока с уведомлением Банка в письменной форме за 30 календарных дней, при этом вознаграждение по вкладу выплачивается в размере, установленном по вкладу «До востребования», если иное не предусмотрено договором банковского вклада. Банк обязан выдать сберегательный вклад в соответствии с условиями договора банковского вклада, но не ранее 30 (тридцати) календарных дней с момента поступления требования вкладчика.
41. По решению Банка в зависимости от условий режима текущего счета (пользования текущим счетом) (условий финансового продукта), Банк вправе предусмотреть осуществление выплаты вознаграждения за пользование деньгами, находящимися на текущем счете, открытом в Банке, в размере и порядке, определяемых договором банковского счета (дополнительным соглашением к договору банковского счета) с учетом соблюдения требований законодательства Республики Казахстан и внутренних документов Банка.

§ 2. Условия выплаты вознаграждения по банковским займам

42. Уполномоченный орган Банка утверждает фиксированный размер вознаграждения по банковским займам (кредитам) в зависимости от вида и условий конкретного финансового продукта по банковскому займу (кредиту), в рамках установленных пределов величин ставок вознаграждения по банковским займам (кредитам).

Вознаграждение по предоставляемому банковскому займу (кредиту) начисляется из расчета фактических дней в году за фактическое количество дней использования заемщиком суммы банковского займа (кредита). При этом день выдачи и погашения займа (кредита) принимается за 1 (один) день.

43. Банк в договорах банковского займа устанавливает ставку вознаграждения:
 - 1) для заемщика – физического лица – фиксированную либо плавающую;
 - 2) для заемщика – юридического лица – фиксированную и (или) плавающую.
44. По договору банковского займа с плавающей ставкой вознаграждения график погашения займа составляется на дату его выдачи, и в последующем размеры очередных платежей корректируются и доводятся до сведения заемщика (созаемщика) в порядке, установленном договором банковского займа.
45. Фиксированная ставка вознаграждения в договоре банковского займа с физическим лицом не подлежит изменению Банком в одностороннем порядке, за исключением случаев ее изменения в сторону уменьшения или временного изменения в сторону уменьшения, совершенных в порядке, определенном статьей 57 Закона о банках.

Под временным изменением ставки вознаграждения в сторону уменьшения понимается снижение размера ставки вознаграждения Банком на определенный

срок, по истечении которого ставка вознаграждения устанавливается в размере, не превышающем размера ставки вознаграждения, действовавшего до ее временного изменения.

46. По соглашению сторон фиксированная ставка вознаграждения может быть изменена на плавающую ставку вознаграждения в течение срока действия договора банковского займа с физическим лицом.
47. По соглашению сторон фиксированная ставка вознаграждения может быть изменена в сторону увеличения по истечении срока ее действия, определенного договором банковского займа с физическим лицом, но не ранее 3 (трех) лет со дня заключения указанного договора. Каждое последующее изменение в сторону увеличения фиксированной ставки вознаграждения возможно по соглашению сторон по истечении срока действия фиксированной ставки вознаграждения, но не ранее 3 (трех) лет со дня предыдущего изменения фиксированной ставки вознаграждения.
48. Банк не изменяет в одностороннем порядке в сторону увеличения установленные на дату заключения договоров банковского займа с юридическим лицом ставку вознаграждения, за исключением случаев:
 - 1) нарушения заемщиком своих обязательств по предоставлению достоверной информации, связанной с получением и обслуживанием займа, в случаях, предусмотренных договором банковского займа;
 - 2) возникновения у Банка права требования досрочного исполнения обязательства по договору банковского займа в случаях, предусмотренных Гражданским кодексом Республики Казахстан, а также в следующих случаях, предусмотренных договором банковского займа:
 - а) изменения состава участников (акционеров) заемщика, в совокупности владеющих 10 (десятью) и более процентами голосующих акций (долей участия) в капитале заемщика, без предварительного письменного уведомления Банка;
 - б) нарушения заемщиком и (или) залогодателем права Банка, являющегося залогодержателем, проверять по документам и фактически наличие, размер, состояние и (или) условия хранения заложенного имущества;
 - в) предъявления третьими лицами требований к имуществу заемщика и (или) залогодателя, в том числе к имуществу, заложенному в пользу Банка.

Глава 7. Требования к принимаемому Банком обеспечению

49. Требования к принимаемому Банком обеспечению определяются действующим законодательством Республики Казахстан, залоговой политикой и иными внутренними документами Банка.
50. Возвратность займов (кредитов), а также исполнение обязательств по иным сделкам, несущим кредитный риск, может обеспечиваться неустойкой, залогом, гарантией, поручительством и (или) другими способами, предусмотренными

законодательством Республики Казахстан и (или) договором. В отдельных случаях займы (кредиты) могут предоставляться без обеспечения (бланковые займы) в соответствии с законодательством Республики Казахстан и внутренними документами Банка.

51. Обязательные требования к обеспечению (предметам залога):

- 1) нахождение предмета залога в пределах территории Республики Казахстан (в исключительных случаях за пределами Республики Казахстан – по решению уполномоченного органа Банка при наличии гарантии возможности реализации его без каких-либо юридических или иных препятствий);
- 2) обязательное наличие документов, подтверждающих право владения/ собственности на предоставляемый предмет залога, необходимых для определения рыночной стоимости, определения залоговой стоимости и регистрации права залога на имущество (имущественные права), если иное не предусмотрено другими внутренними документами Банка;
- 3) предмет залога должен обладать ликвидностью, обеспечиваемой достаточной стабильностью цен и сложившейся конъюнктурой рынка на предметы залога, принимаемые в качестве обеспечения;
- 4) имущество и имущественные права, предоставляемые в залог, должны быть свободны от обременений и требований третьих лиц. В определенных случаях при положительном решении уполномоченного органа Банка в качестве обеспечения может рассматриваться обеспечение, которое уже находится в залоге по обязательствам перед третьими лицами и предоставляется в качестве обеспечения в виде залога второй очереди;
- 5) залогодателем (заемщиком) производится страхование имущества, являющегося предметом залога, в соответствии с законодательством Республики Казахстан, в отдельных случаях страхование залогового имущества осуществляется по решению уполномоченного органа Банка, включая отмену страхования залогового имущества;
- 6) отсутствие у залогодателя задолженности по налогам и другим обязательным платежам в бюджет, касающимся предмета залога (при наличии подтверждающей информации);
- 7) обеспечение сохранности залогового обеспечения осуществляется залогодателем, при этом, в случае необходимости, Банк осуществляет охрану залогового обеспечения в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан и положениями о договоре залога (заклада);
- 8) наличие в установленной форме согласия органов опеки и попечительства на залог (в случае, если собственником или сособственником имущества, передаваемого в залог, является несовершеннолетнее лицо и лица, признанные судом недееспособными/ ограниченно дееспособными);
- 9) наличие в установленной форме согласия супруга (и) залогодателя - физического лица на передачу имущества в залог и его внесудебную/судебную реализацию (в случаях, предусмотренных законодательными актами Республики Казахстан);

- 10) наличие в установленной форме согласия, подтверждающего согласие всех совершеннолетних собственников на передачу имущества в залог и его внесудебную/судебную реализацию;
 - 11) при наличии государственной доли в закладываемом имуществе, согласие уполномоченных государственных органов на передачу имущества в залог и его внесудебную реализацию;
 - 12) в случае если залогодателем является юридическое лицо, наличие решения о залоге и внесудебной/судебной реализации уполномоченного органа юридического лица;
 - 13) иные требования, установленные законодательством Республики Казахстан и (или) внутренними документами Банка.
52. Если в обеспечение возвратности кредита предоставлено несколько предметов залога, то в случае надлежащего исполнения заемщиком обязательств по договору банковского займа и при условии, когда рыночная стоимость предметов залога, определенная оценщиком на момент обращения заемщика (залогодателя) с требованием об уменьшении залогового обеспечения, превышает сумму неисполненной части обязательств заемщика с учетом требований залоговой политики Банка, Банк обязан в течение 10 (десяти) рабочих дней со дня обращения заемщика (залогодателя) принять меры по расторжению (изменению) договора (договоров) о залоге в части, превышающей размер обязательства заемщика.
53. В случаях, предусмотренных договором о залоге, а также законодательством Республики Казахстан, Банк вправе самостоятельно обратиться с иском на заложенное имущество во внесудебном порядке в соответствии с требованиями законодательства Республики Казахстан и внутренними документами Банка.
54. Требования к обеспечению для целей рассмотрения вопроса о возможности выдачи лицам, связанным с Банком особыми отношениями, банковских займов, банковских гарантий, определяется нормативным правовым актом АРРФР.

Глава 8. Предельные величины ставок и тарифов на проведение банковских операций

55. Банк самостоятельно устанавливает ставки вознаграждения, комиссии и тарифы за оказание банковских и иных услуг (операций) для физических и юридических лиц с учетом ограничений, установленных законами Республики Казахстан и внутренними документами Банка.
56. Предельные (минимальные и максимальные) величины тарифов по видам банковских и иных услуг (операций) определены в приложениях к настоящим Правилам.
57. Предельные величины ставок вознаграждения по депозитам, а также банковским займам приведены в Главе 5 настоящих Правил.
58. Предельные величины ставок вознаграждения по банковским депозитным сертификатам определяются в размере от 0% до 35% годовых.

59. Предельные величины являются индикативными и Банк не принимает на себя обязательств по заключению любых сделок на данных условиях. Для получения более подробной информации Клиенту необходимо обратиться непосредственно в Банк (отделение Банка), Контакт-центр Банка либо ознакомиться с информацией, размещенной на корпоративном (официальном) WEB-сайте Банка (www.vtb-bank.kz).

§1. Тарифы на проведение банковских и иных услуг (операций)

60. Тарифы за оказание (проведение) банковских и иных услуг (операций) устанавливаются Банком самостоятельно с учетом налога на добавленную стоимость и иных ограничений, установленных действующим законодательством Республики Казахстан и внутренними документами Банка.
61. Клиентам Банка могут быть установлены следующие виды тарифов:
- 1) базовые тарифы – стандартные тарифы на банковское обслуживание;
 - 2) льготные тарифы – тарифы на банковское обслуживание со ставками тарифов ниже, чем базовые тарифы;
 - 3) индивидуальные тарифы – тарифы на банковское обслуживание со ставками ниже или выше, чем базовые и льготные тарифы.
62. Базовые тарифы применяются к Клиентам Банка:
- 1) в случаях, если настоящими Правилами не предусмотрены приемлемые для Банка минимальные и максимальные величины тарифов на проведение банковских операций/ предоставляемых услуг – в соответствии со ставками Предельных величин тарифов, определенными согласно пп. а) пп. 31) пункта 13 настоящих Правил. По кредитным и документарным операциям для Клиентов стандартного/массового/верхнего подсегмента (малого и среднего бизнеса) применяются тарифы, утвержденные отдельным внутренним документом Банка;
 - 2) в случаях если настоящими Правилами предусмотрены приемлемые для Банка минимальные и максимальные величины тарифов на проведение банковских операций/ предоставляемых услуг:
 - а) для розничного бизнеса – в соответствии со ставками, утвержденными решением Правления Банка в рамках Предельных величин тарифов, определенных согласно пп. б) пп. 31) пункта 13 настоящих Правил, без дополнительного решения уполномоченного органа Банка;
 - б) для иных сегментов бизнеса – в соответствии со ставками, утвержденными решением уполномоченного органа Банка в рамках Предельных величин тарифов, определенных согласно пп. б) и в) пп. 31) пункта 13 настоящих Правил.
63. Решение о возможности применения Клиенту льготного тарифа и об установлении индивидуального тарифа для применения Клиенту принимается:
- 3) в случаях, если настоящими Правилами не предусмотрено конкретного размера льготного или индивидуального тарифа согласно пп. а) пп. 31) пункта 13 настоящих Правил – Советом Директоров Банка или Правлением (по

розничному бизнесу)/уполномоченным органом, лицами Банка в рамках приемлемых для Банка минимальных и максимальных величин тарифов на проведение банковских операций/ предоставляемых услуг, определенных согласно пп. б) пп. 31) пункта 13 настоящих Правил, с учетом критериев применения льготных и индивидуальных тарифов, определенных внутренними документами Банка;

- 4) в случаях, если настоящими Правилами предусмотрен конкретный размер льготного или индивидуального тарифа – Советом Директоров Банка согласно пп. а) пп. 31) пункта 13 настоящих Правил;
- 5) в случае, если настоящими Правилами не предусмотрен конкретный размер льготного или индивидуального тарифа, или Предельных величин тарифов согласно пп. в) пп. 31) пункта 13 настоящих Правил – уполномоченным органом Банка, принимающим решение по сделке. При этом, уполномоченный орган Банка вправе рассмотреть вопрос о применении или не применении тарифа, вне зависимости от установленных размеров, согласно Правилам.

64. В операционном подразделении Головного офиса и филиалах (их дополнительных помещениях) в местах, доступных для обозрения и ознакомления, на корпоративном (официальном) WEB-сайте Банка (www.vtb-bank.kz) размещается актуальная информация о ставках и тарифах на банковские услуги с указанием сведений о датах утверждения и внесения изменений и (или) дополнений в действующие ставки и тарифы, номера внутреннего документа и уполномоченного органа Банка, их утвердившего (принявшего).

При изменении и (или) дополнении тарифов, Банк уведомляет Клиентов путем вывешивания объявления (информации) в местах, доступных для обозрения и ознакомления в операционном подразделении Головного офиса и филиалов (их дополнительных помещениях), размещения Банком на корпоративном (официальном) WEB-сайте Банка (www.vtb-bank.kz) соответствующей информации, в сроки согласно законодательству Республики Казахстан и (или) соответствующему договору / соглашению, заключенному между Банком и Клиентом.

При этом, Банк не вправе в одностороннем порядке изменять в сторону увеличения установленные на дату заключения между Банком и Клиентом:

- 1) договора банковского обслуживания/договора на оказание платежных услуг - комиссии по оказываемым Платежным услугам, за исключением комиссий, взимаемых при осуществлении международных платежей и (или) переводов денег, по которым Банк уведомляет Клиента об изменении комиссий в порядке и сроки, предусмотренные договором (соглашением) между ними;
- 2) договора банковского займа - размеры комиссий и (или) иных платежей, а также порядок их расчета.

Банк не вправе в одностороннем порядке вводить новые виды комиссий и (или) иных платежей в рамках заключенного договора банковского займа

Глава 9. Предельные сроки принятия решения о предоставлении банковских услуг

65. Банком установлены следующие предельные сроки принятия решения о предоставлении банковских услуг в зависимости от вида финансового продукта:

1) кредитование:

- а) корпоративных Клиентов (крупного бизнеса, среднего бизнеса (верхний подсегмент)) - не более 95 (девяносто пяти) рабочих дней со дня предоставления Клиентом заявления и полного пакета документов и до даты принятия уполномоченным органом Банка решения о предоставлении займа (кредита), за исключением сложно структурированных и (или) синдицированных сделок, в том числе с участием банков группы ВТБ со сроком не более 365 дней;
- б) корпоративных Клиентов (малого бизнеса (стандартного/массового подсегмента)), в том числе физических лиц, осуществляющих предпринимательскую деятельность), – не более 90 (девяносто) рабочих дней со дня предоставления Клиентом заявления и полного пакета документов и до даты принятия уполномоченным органом Банка решения о предоставлении займа (кредита);
- в) физических лиц – не более 45 (сорока пяти) рабочих дней со дня предоставления Клиентом заявления и полного пакета документов и до даты принятия уполномоченным органом Банка решения о предоставлении займа (кредита), если иной предельный срок принятия решения по соответствующему займу (кредиту) прямо не определен законодательством Республики Казахстан;

2) вклады (депозиты):

- а) юридических лиц – не более 30 (тридцати) рабочих дней со дня предоставления Клиентом заявления и полного пакета документов;
- б) индивидуальных предпринимателей – не более 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня предоставления Клиентом заявления и полного пакета документов;
- в) физических лиц – не более 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня предоставления Клиентом заявления и полного пакета документов;

3) документарные операции и торговое финансирование:

- а) выпуск банковских гарантий, документарных аккредитивов – не более 180 (ста восьмидесяти) рабочих дней со дня предоставления Клиентом заявления на выпуск гарантии (исключение банковские гарантии с индикативным сроком действия), открытие аккредитива и полного пакета документов до даты принятия уполномоченным органом Банка решения о выпуске гарантии, открытии аккредитива; по покрытым банковским гарантиям, документарным аккредитивам не более 10 (десяти) рабочих дней со дня предоставления Клиентом заявления и полного пакета документов на выпуск гарантии, открытие аккредитива до даты принятия

уполномоченным органом Банка решения о выпуске гарантии, открытии аккредитива;

- б) организация финансирования – не более 365 (триста шестидесяти пяти) рабочих дней с даты предоставления Клиентом заявки и полного пакета документов до даты принятия уполномоченным органом Банка решения о привлечении финансирования;
 - 4) открытие текущего счета (физического и (или) юридического лица)/ корреспондентского счета Клиента осуществляется после предоставления клиентом заявления, пакета документов и в день заключения между Клиентом и Банком договора банковского текущего счета/корреспондентского счета согласно положительным результатам надлежащей проверки Клиента (за исключением Клиента, относимого к лицам, связанным с Банком особыми отношениями, услуга которому предоставляется только после получения решения Совета директоров Банка);
 - 5) платежи и переводы - последовательное исполнение указания (в форме платежного поручения/платежного требования) либо отказ в его исполнении, который должен быть совершен в день инициирования отправителем, за исключением случаев, предусмотренных Законом о платежах и Налоговым кодексом Республики Казахстан от 18 июля 2025 года № 214-VIII (далее – Налоговый кодекс);
 - 6) сейфовые услуги предоставляются Клиенту после предоставления Клиентом заявления, необходимых документов и в день заключения договора аренды индивидуального банковского сейфа (ячейки) согласно положительным результатам надлежащей проверки и идентификации Клиента;
 - 7) выпуск банковского депозитного сертификата осуществляется после предоставления Клиентом необходимых документов и в день заключения договора купли-продажи банковского депозитного сертификата и оплаты стоимости сертификата в порядке, предусмотренном договором купли-продажи банковских депозитных сертификатов, согласно положительным результатам надлежащей проверки и идентификации Клиента.
66. Предельные сроки принятия решения о предоставлении электронных банковских услуг в зависимости от вида финансового продукта составляют не более 15 (пятнадцати) календарных дней.
67. Срок рассмотрения заявления/принятия решения о предоставлении услуги по выпуску платежных карточек составляет не более 7 (семи) рабочих дней с даты получения от Клиента полного пакета документов, предусмотренного внутренними документами Банка, и выполнения Клиентом условий, требуемых для оказания Банком соответствующей услуги.
68. При этом конкретные сроки рассмотрения заявления Клиента о предоставлении и оказании банковских услуг по каждому виду банковской (-ому) услуги/финансовому продукту (при необходимости подачи заявления) определены соответствующими внутренними документами Банка.

Глава 10. Порядок рассмотрения обращений Клиентов, возникающих в процессе предоставления банковских услуг

69. Рассмотрение Банком обращений Клиентов, связанных с осуществлением банковской деятельности, осуществляется в порядке и в сроки, установленные Требованиями к условиям осуществления банковской деятельности, и внутренними документами Банка.
70. Банк осуществляет, с учетом положений пункта 71 настоящих Правил, работу со следующими обращениями Клиентов:
- 1) письменными обращениями, поступившими нарочно, по почте, электронной почте, СДБО либо посредством корпоративного (официального) WEB-сайта Банка (www.vtb-bank.kz), иному официальному канала Банка по приему обращений;
 - 2) устными обращениями, поступившими по телефону либо при личном посещении Клиентом Банка.
71. В целях обеспечения условий для функционирования системы обратной связи с Клиентами, предоставления им возможности направления в Банк обращений (за исключением обращений, указанных в пункте 76 настоящих Правил) в удобное время и в удобной форме, Банком организованы следующие каналы приема:
- Для письменных обращений:**
- 1) почтовая и курьерская связь, факсимильная связь;
 - 2) публичный адрес электронной почты Банка;
 - 3) специальная форма на корпоративном (официальном) WEB-сайте Банка (www.vtb-bank.kz);
 - 4) социальные сети, официальные источники, мессенджеры;
 - 5) СДБО.
- Для устных обращений:**
- 6) личное посещение Заявителем Головного офиса Банка/филиала/дополнительного помещения (операционные залы, ящик отзывов и предложений, личный прием Клиентов уполномоченными лицами Банка);
 - 7) телефонные каналы связи (Контакт-центр). Запись телефонных разговоров с Клиентом производится с его согласия при уведомлении об этом в начале разговора. Продолжение Клиентом телефонного звонка после уведомления о записи телефонного разговора означает согласие Клиента на такую запись, а также согласие на то, что запись телефонного разговора может быть использована в качестве доказательства в ходе судебного разбирательства при разрешении споров и (или) для разрешения любых разногласий между Банком и Клиентом.
72. На устные обращения Клиентов, если есть такая возможность, ответ Банка предоставляется незамедлительно. В случае если устное обращение не может

быть разрешено в момент обращения, Клиенту разъясняется порядок подачи письменного обращения и сроки его рассмотрения. Клиент информируется о необходимых процедурах для получения ответа и сроках рассмотрения таких обращений.

73. Для письменных обращений, связанных с обслуживанием займов, Банком разработаны и утверждены типовые формы заявлений для соответствующих ситуаций, возникающих у Клиента (заемщика/залогодателя/гаранта). При этом Клиенту рекомендуется заполнить предложенную Банком форму заявления.
74. Уполномоченные лица Банка в Головном офисе и филиалах Банка по обращениям проводят личный прием физических лиц и представителей юридических лиц не реже 1 (одного) раза в месяц согласно графику приема, утвержденному Председателем Правления Банка, а в филиалах Банка – Управляющим директором филиала/Директором филиала/Директором по розничному бизнесу филиала. Прием проводится по месту работы в установленные и доведенные до сведения физических и юридических лиц дни и часы. Если обращение Клиента не может быть разрешено уполномоченным лицом Банка во время приема и требует дополнительной проработки, оно оформляется Клиентом в письменной форме и с ним ведется работа как с письменным обращением в порядке, предусмотренном внутренними документами Банка.
75. Регистрация обращений, поступающих по всем каналам приема, подготовка и предоставление ответов осуществляется в соответствии с требованиями внутренних документов Банка. Банком к рассмотрению принимаются обращения при наличии в них обязательных реквизитов, достаточных для однозначной идентификации Клиента, направившего обращение: его авторство, подписи (в том числе, электронной цифровой подписи), почтовый/электронный адрес, по которому должен быть направлен ответ.

Информацией, указывающей на авторство, являются:

- 1) наименование организации, бизнес-идентификационный номер – для юридических лиц;
- 2) фамилия, имя, отчество (отчество при наличии), индивидуальный идентификационный номер (при наличии), номер телефона (при наличии) – для физических лиц.

Сообщения, направленные, при технической возможности Банка, посредством системы обмена сообщениями в реальном времени на корпоративном (официальном) WEB-сайте Банка (www.vtb-bank.kz) и (или) мобильном приложении и (или) поступившие на абонентские номера, зарегистрированные на Банк, не признаются обращениями Клиентов и рассматриваются как запросы информационного характера.

Письменное обращение должно быть подписано Клиентом – физическим лицом или его представителем по доверенности или в силу закона, в случае, если

Клиентом является юридическое лицо - уполномоченным лицом, действующим от имени юридического лица на основании учредительных документов или по доверенности. Обращение Клиента подлежит оставлению Банком без рассмотрения, если обращение подано неуполномоченным лицом.

76. В случаях отсутствия в обращениях, указанных реквизитов, и невозможности установить авторство такие обращения признаются анонимными и могут не рассматриваться Банком, за исключением случаев, когда в них содержатся сведения о готовящихся или совершенных уголовных правонарушениях либо об угрозе государственной или общественной безопасности, которые подлежат немедленному перенаправлению в государственные органы в соответствии с их компетенцией.
77. Рассмотрение обращения прекращается, если в повторных обращениях Клиента не приводятся новые доводы или вновь открывшиеся обстоятельства, а в материалах предыдущего обращения имеются исчерпывающие материалы проверок, и Клиенту в установленном порядке предоставлялись ответы. При отсутствии в обращении сути вопроса (каких-либо рекомендаций, требований, ходатайств, претензий, просьб) обращение принимается к сведению. Решение о прекращении рассмотрения обращения Клиента принимается уполномоченным лицом Банка и доводится до Клиента.
78. Банк обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений физических и юридических лиц, принимает меры по урегулированию претензионной ситуации, информирует Клиентов о результатах рассмотрения их обращений и принятых мерах, обеспечивает подготовку законных и обоснованных, мотивированных ответов на государственном языке или на языке обращения на каждые изложенные Клиентом просьбу, требование, ходатайство, рекомендацию и иной вопрос со ссылкой на соответствующие нормы законодательства Республики Казахстан, внутренних документов Банка, договоров / соглашений, имеющих отношение к рассматриваемому вопросу, осуществляет контроль и обеспечивает рассмотрение обращений в установленные законодательством Республики Казахстан сроки. Банк при рассмотрении обращения в случае недостаточности представленной информации запрашивает у Клиента дополнительные документы и сведения.
79. В случае обоснованности и правомерности обращения Клиента Банк принимает решение об его удовлетворении (полном или частичном), об устранении выявленного нарушения и восстановлении прав и законных интересов Клиента.
80. Ответ на письменное обращение подписывается уполномоченным лицом Банка за исключением случаев, когда ответ направляется способами, предусмотренными подпунктами 2), 3, 4 пункта 81 настоящих Правил. Допускается использование средств факсимильного копирования подписи либо иного способа, предусмотренного внутренними документами Банка.
81. Передача Клиенту ответа осуществляется способом, предусмотренным договором / соглашением банковских услуг.

Ответ считается доставленным, если он направлен Клиенту:

- 1) заказным письмом по адресу, указанному в договоре (соглашении) (в том числе, в заявлении о присоединении к договору присоединения) либо обращении Клиента;
- 2) на адрес электронной почты, указанный в договоре (соглашении) (в том числе, в заявлении о присоединении к договору присоединения) либо обращении Клиента;
- 3) путем направления SMS-сообщения или push-уведомления с текстом ответа либо ссылкой на интернет-ресурс с полным текстом ответа;
- 4) с использованием иных средств связи, предусмотренных договором (соглашением), обеспечивающих фиксацию получения ответа.

82. Срок рассмотрения обращения Клиента составляет не более 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня поступления обращения в Банк. В случае необходимости установления фактических обстоятельств, имеющих значение для правильного рассмотрения обращения, срок его рассмотрения продлевается еще на 15 (пятнадцать) рабочих дней. О продлении срока рассмотрения Клиент извещается в течение 3 (трех) рабочих дней со дня принятия соответствующего решения.

Глава 11. Права и обязанности Банка и его Клиентов, их ответственность

83. Права и обязанности Банка и Клиентов, их ответственность определяются настоящими Правилами и условиями договоров (соглашений), заключенных между Банком и его Клиентами, разработанных в соответствии с требованиями законодательства Республики Казахстан, в том числе нормативными правовыми актами уполномоченных государственных органов Республики Казахстан.
84. Договоры (соглашения) между Банком и Клиентами заключаются в порядке, установленном внутренними документами Банка, в том числе в соответствии с типовыми формами, разработанными и утвержденными уполномоченным органом Банка, с соблюдением требований законодательства Республики Казахстан. Внесение изменений и дополнений в действующие условия договоров (соглашений), заключенных между Банком и Клиентами, осуществляется по соглашению сторон, если иное не предусмотрено условиями договора (соглашения) и (или) требованиями законодательства Республики Казахстан, внутренними документами Банка.
85. Банк и его Клиенты обязаны соблюдать условия договоров (соглашений), исполнять обязанности, возложенные на них условиями договоров (соглашений). При неисполнении или ненадлежащем исполнении обязанностей, предусмотренных договорами (соглашениями), Банк и Клиенты несут ответственность, предусмотренную законодательством Республики Казахстан и (или) условиями соответствующих договоров (соглашений).
86. Клиенты Банка обязуются не допускать ситуации, при которых возникают противоречия между личной заинтересованностью должностных лиц, работников Банка и надлежащим исполнением ими своих должностных

обязанностей или имущественными и иными интересами Банка и (или) его работников, которое может повлечь за собой неблагоприятные последствия для Банка и (или) его Клиентов, а также привлекать работников Банка для оказания ему возмездных консультативных и иных услуг, связанных с его деятельностью по сопровождению, ведению счетов, открытых в Банке, выдаче и сопровождению займов.

87. Клиенты (их представители) информируют Банк обо всех изменениях, связанных с их личностью, в течение 3 (трёх) рабочих дней со дня возникновения таких изменений. К изменениям, связанным с личностью Клиентов, относятся изменение места регистрации / жительства, перемена фамилии, имени, отчества (если оно указано в документе, удостоверяющем личность), замена документов, удостоверяющих личность, изменение любой контактной информации, используемой для связи с Банком, и (или) способа связи. При замене документа, удостоверяющего личность, представление измененного документа осуществляется посредством сервиса цифровых документов в случаях интеграции с объектами информатизации государственных органов и (или) государственных юридических лиц в порядке, предусмотренном законодательством Республики Казахстан и внутренними документами Банка, за исключением случаев невозможности идентификации субъекта с использованием технологических средств, а также прямо предусмотренных законодательством Республики Казахстан.
88. Банк принимает меры по защите своей репутации и придерживается политики международных стандартов борьбы с отмыванием денег и отношения к подозрительным операциям. В случае внесения/зачисления/снятия крупных сумм (крупный размер определяется Банком самостоятельно) на счета клиентов, Банк вправе потребовать, а Клиенты обязаны предоставить в установленный Банком срок документы, подтверждающие легальность происхождения зачисляемых/вносимых на счет денег и целевое использование обналичиваемых денег. Банк вправе требовать от Клиентов любые документы/информацию, которые по мнению Банка, необходимы для оказания Клиентам банковских услуг, включая без ограничения зачисление/списание денег и внесение/снятие наличных денег на/со счетов. Если затребованные Банком документы/информация не были предоставлены или не удовлетворяют требованиям Банка, Банк считает легальность денег/операции, не подтвержденной, и имеет право не зачислять деньги на счета Клиентов и (или) отказать в снятии наличных денег и (или) в одностороннем порядке отказать в оказании услуги Клиентам.
89. Банк вправе отказать в проведении или прекратить проведение любой операции по счетам Клиентов, если такой отказ или прекращение осуществляется Банком согласно внутренним документам Банка, а также рекомендациям уполномоченных государственных органов, в том числе иностранных государств, предписывающих исполнение Банком санкций, наложенных в соответствии с юрисдикцией любой страны, (например OFAC) или

международной организацией (включая но, не ограничиваясь, FATF и ООН) по любому основанию на Клиентов и (или) действие которых распространяется на Клиентов. При этом Банк не несет никакой ответственности за убытки Клиентов, причиненные отказом Банка в исполнении или прекращении исполнения платежных инструкций Клиентов в связи с вышеуказанными санкциями. При этом Банк, если это не противоречит любому применимому международному или национальному законодательству, постарается уведомить Клиентов о своем отказе в проведении, приостановлении или прекращении операций по счетам Клиентов в соответствии с настоящим пунктом Правил в соответствии с условиями договора, если иной срок не определен законодательством Республики Казахстан. Банк следует внутренним документам Банка по предотвращению финансирования терроризма и лиц, подвергшихся преследованию или подозреваемых в отмывании денег, в соответствии с юрисдикцией любой страны уполномочен приостановить или прекратить операции по счетам Клиентов при наличии у Банка подозрений на вышеуказанные обстоятельства в целях проведения расследования (Банк не должен обосновывать или доказывать свои подозрения).

90. Банк вправе пользоваться услугами третьих лиц при выполнении поручений Клиентов, а также исполнении условий договоров (соглашений) на осуществление сделок и оказание услуг, заключаемых с Клиентами. При этом Банк несет ответственность за неправомерные действия (бездействие) лица, оказывающего Банку услуги на основании договора (соглашения) по привлечению Клиентов, осуществлению проверки на соответствие требованиям Банка, передаче документов Клиентов Банку на условиях соответствующего договора (соглашения) Банка с указанным лицом, который предъявляется Клиентам Банка для ознакомления.
91. Договор (соглашение) между Банком и лицом, оказывающим Банку услуги по привлечению Клиентов, осуществлению проверки на соответствие требованиям Банка и (или) передаче Банку документов Клиентов, должен быть предъявлен Клиенту для обозрения и в обязательном порядке должен содержать ответственность Банка перед Клиентом за неправомерные действия (бездействия) лица, оказывающего Банку услуги, указанные в пункте 90 настоящих Правил.
92. Банк и Клиент имеют другие права и обязанности, кроме указанных в настоящих Правилах, несут ответственность в пределах, установленных законодательством Республики Казахстан, внутренними документами Банка и (или) договором (соглашением) между Банком и Клиентом.
93. Договорами (соглашениями) могут быть предусмотрены условия, исключаящие или ограничивающие ответственность сторон, например, обстоятельства непреодолимой силы (форс-мажор), отсутствие вины, ненадлежащие действия противоположной стороны договора (соглашения) и прочее.

Глава 12. Открытие, ведение и закрытие банковских счетов, основания и порядок ограничений операций по счетам

94. Банк осуществляет открытие, ведение следующих банковских счетов:
- 1) корреспондентских счетов банков и организаций, осуществляющих отдельные виды банковских операций, а также финансовых организаций – нерезидентов Республики Казахстан;
 - 2) текущих счетов юридических и физических лиц, индивидуальных предпринимателей (крестьянских (фермерских) хозяйств), лиц, занимающихся частной практикой, в том числе, в режиме эскроу, с использованием платежной карточки;
 - 3) сберегательных счетов юридических и физических лиц, индивидуальных предпринимателей (крестьянских (фермерских) хозяйств), лиц, занимающихся частной практикой, в том числе, в режиме эскроу.
95. Порядок открытия, ведения и закрытия банковских счетов Клиентов устанавливается законодательством Республики Казахстан и внутренними документами Банка.
96. Банковские счета могут открываться и вестись в национальной и иностранной валютах. Банк вправе отказать Клиенту в открытии банковского счета в случае, если Банк не осуществляет открытие банковских счетов в валюте, указанной Клиентом в заявлении об открытии банковского счета / заявлении о присоединении к типовым договорам присоединения либо отказать в приеме (акцепте) заявления о присоединении к типовым договорам присоединения / заключении договора банковского счета.
97. При открытии банковского счета Банк требует от Клиента представления пакета документов, предусмотренного действующим законодательством Республики Казахстан и внутренними документами Банка. В зависимости от вида открываемого банковского счета и организационно-правовой формы Клиента, Банк вправе потребовать предоставления дополнительных документов.
98. Количество банковских счетов, открываемых Клиентами в Банке, не ограничивается. При этом Банк не открывает банковские счета в пользу третьих лиц, за исключением случаев, когда открытие банковских счетов на имя третьих лиц осуществляется представителем Клиента или посредством открытия эскроу-счетов.

Допускается открытие/закрытие банковского счета посредством представителя Клиента, действующего от имени Клиента на основании доверенности, оформленной в соответствии с требованиями действующего законодательства Республики Казахстан, с проведением Банком биометрической идентификации / аутентификации Клиента, порядок проведения которой определяется АРРФР, либо при отсутствии технической возможности, посредством проведения идентификации Клиента (его представителя) в порядке, предусмотренном законодательством Республики Казахстан и внутренних документов Банка.

99. Для открытия текущего счета, если требуется при наличии действующего (открытого счета в Банке), дистанционно корпоративным Клиентам обязательными условиями являются:

- 1) ввод Клиентом в системе удаленного доступа своего индивидуального либо бизнес-идентификационного номера;
- 2) идентификация Клиента (представителя Клиента, действующего от имени Клиента в соответствии с законодательством Республики Казахстан / на основании учредительных документов / надлежащим образом выданной доверенности), в том числе, если применимо, посредством биометрической идентификации;
- 3) фиксирование сведений по Клиенту, подтверждающих его идентификацию и предусмотренных подпунктами 1), 2), 2-1) и 4) пункта 3 статьи 5 Закона о ПОД/ФТ/ФРОМУ.

Идентификация и аутентификация Клиента (его представителя) осуществляется Банком в соответствии с требованиями законодательства Республики Казахстан и внутренних документов Банка. Проверка достоверности сведений о Клиенте (его представителе) и бенефициарном собственнике осуществляется Банком дистанционно в соответствии с требованиями подпункта 6) пункта 3 статьи 5 Закона о ПОД/ФТ/ФРОМУ.

100. Отказ в открытии банковских счетов осуществляется в случаях и по основаниям, предусмотренным законодательством Республики Казахстан, либо несовершения сделки между Клиентом и Банком. Отказ в открытии банковских счетов также осуществляется при непредставлении Клиентом заполненного вопросника или в случае неполного/ненадлежащего заполнения вопросника, а также при непредставлении Клиентом согласия на сбор, обработку и передачу персональных данных, конфиденциальной информации в соответствии с требованиями внутренних документов Банка, с учетом требований законодательства Республики Казахстан.

101. Закрытие банковского счета Клиента осуществляется по заявлению Клиента, если иное не предусмотрено договором банковского обслуживания и (или) Законом о платежах, а также иным законодательством Республики Казахстан, или самостоятельно Банком в случаях прекращения действия либо отказа от исполнения договора банковского счета, договора банковского вклада, договора об открытии корреспондентского счета в порядке, предусмотренном законодательством Республики Казахстан.

102. Платежные документы и распоряжения об отзыве платежных документов или о приостановлении их исполнения могут представляться в Банк как в электронном виде, так и на бумажных носителях.

103. По желанию корпоративного Клиента (юридического лица, индивидуального предпринимателя, в том числе в форме крестьянского (фермерского) хозяйства, или лица, занимающегося частной практикой) исходящие переводы денег, осуществляемые на основании платежных документов, могут быть отправлены Банком со статусом «Срочно» при наличии технической возможности Банка.

Исходящий перевод Клиента со статусом «Срочно» осуществляется Банком в течение 1 (одного) часа с момента предоставления платежного документа в Банк, с взиманием дополнительной комиссии согласно тарифам Банка.

104. Следующие платежные документы и распоряжения об отзыве платежных документов или о приостановлении их исполнения представляются в Банк в течение установленного операционного дня на бумажных носителях в следующем количестве, если иное не предусмотрено законодательством Республики Казахстан:

- 1) платежное поручение – в 2 (двух) экземплярах;
- 2) платежное требование – не менее 2 (двух) экземпляров;
- 3) инкассовое распоряжение – не менее 3 (трех) экземпляров;
- 4) распоряжение об отзыве платежных документов или о приостановлении его исполнения – в 1 (одном) экземпляре;
- 5) чек – в 1 (одном) экземпляре.

§ 1. Управление банковскими счетами по доверенности

105. Клиент вправе предоставить право открытия (за исключением услуги, предоставляемой дистанционно)/закрытия банковского счета, распоряжения банковским счетом, деньгами на банковском счете, получения выписок (справок) по банковскому счету своему представителю на основании доверенности, а также других документов в соответствии с требованиями действующего законодательства Республики Казахстан и (или) внутренних документов Банка.

106. Доверенность Клиента, составленная и выданная на территории иностранного государства, должна быть надлежащим образом апостилирована/легализована, за исключением случаев, когда международным договором Республики Казахстан требование об апостилировании/легализации доверенности не предусмотрено.

107. Доверенность Клиента, составленная на иностранном языке, предоставляется в Банк с переводом на государственный или русский язык, заверенным в нотариальном порядке, в соответствии с требованиями законодательства Республики Казахстан (нотариально заверенный перевод должен быть надлежащим образом апостилирован/легализован, за исключением случаев, когда международным договором Республики Казахстан требование об апостилировании/легализации не предусмотрено).

108. Представление доверенности не требуется представителю юридического лица, уполномоченному распоряжаться банковскими счетами юридического лица в соответствии с законодательством Республики Казахстан либо учредительными документами юридического лица.

109. Представление доверенности не требуется физическому лицу (родителю, усыновителю, опекуну, попечителю, патронатному воспитателю), уполномоченному открывать/закрывать банковские счета и (или) распоряжаться

банковскими счетами Клиента в соответствии с законодательством Республики Казахстан. При этом проведение операций по банковскому счету осуществляется на основании документов, представленных в соответствии с требованиями законодательства Республики Казахстан и внутренних документов Банка.

110. В случае открытия/закрытия банковского счета и (или) осуществления операций по банковскому счету представителем Клиента при первом его обращении в Банк, обязательным условием является подписание представителем Клиента соответствующей формы согласия на сбор, обработку и передачу персональных данных, конфиденциальной информации, а также проведение идентификации, в том числе биометрической идентификации/аутентификации Клиента, проверка полномочий такого лица действовать от имени и (или) в интересах Клиента. Банк в обязательном порядке осуществляет процедуры по надлежащей проверке/идентификации представителя Клиента, уполномоченного открывать/закрывать банковские счета и (или) распоряжаться банковскими счетами, и Клиента, от имени и (или) в интересах которого осуществляются операции по его банковскому счету в соответствии с законодательством Республики Казахстан и внутренними документами Банка.
111. Реализация полномочий представителем Клиента по доверенности осуществляется только после проверки Банком легитимности такой доверенности и полномочий такого лица действовать от имени и (или) в интересах Клиента. Проверка проводится в течение 5 (пяти) календарных дней, следующих за днем предъявления в Банк доверенности. Банк имеет право требовать предъявления представителем Клиента дополнительных документов в целях его идентификации. В отношении Клиента, с которым Банк установил деловые отношения посредством представителя Клиента, действующего от имени Клиента на основании выданной доверенности, Банком до проведения расходных или приходных операций, дополнительно проводится биометрическая идентификация Клиента.
112. Клиент при замене своего представителя по доверенности либо досрочном прекращении полномочий уполномоченного лица Клиента – юридического лица (прекращении с ним договорных и (или) иных отношений) незамедлительно должен уведомить об этом Банк в письменной форме с предоставлением оригиналов документов, подтверждающих такие изменения. В противном случае Банк не несет ответственности за действия представителя Клиента.
113. Клиент Банка должен соблюдать и обеспечить соблюдение своим представителем по доверенности, уполномоченным лицом Клиента – юридического лица, правила осуществления платежей/переводов и оформления платежных документов, проведения валютных и иных операций, установленные действующим законодательством Республики Казахстан и положениями соответствующего договора / соглашения, заключенного с Банком (в том числе, путем присоединения).
114. Операции по банковским счетам производятся Банком на основании:

- 1) платежных и кассовых документов, содержащих поручения Клиента;
- 2) платежных документов, содержащих поручения представителя Клиента, выступающего от имени Клиента в соответствии с законодательством Республики Казахстан;
- 3) требований третьих лиц, не требующих в соответствии с законодательством Республики Казахстан акцепта Клиента;
- 4) платежных документов Банка, если они не противоречат условиям договора банковского вклада/счета и требованиям законодательства Республики Казахстан.

Глава 13. Общие условия предоставления финансовых продуктов, связанных с приемом депозитов

115. Банк предоставляет Клиентам финансовые продукты, связанные с привлечением депозитов, на условиях, определенных законодательством Республики Казахстан, настоящими Правилами, внутренними документами Банка, договором банковского вклада / соглашением о заключении депозитных сделок, а также условиями соответствующего финансового продукта Банка по депозиту.
116. Банк при заключении договора банковского вклада / соглашения о заключении депозитных сделок с Клиентом - физическим лицом, в том числе субъектом индивидуального предпринимательства, а также, в случаях, предусмотренных условиями соответствующего финансового продукта по депозиту, - лицом, занимающимся частной практикой, информирует Клиентов о своем участии в системе обязательного гарантирования депозитов, письменно или способом, предусмотренным договором банковского вклада / соглашением о заключении депозитных сделок, а также уведомляет их по форме, утвержденной АО «Казахстанский фонд гарантирования депозитов», о размерах гарантийного возмещения, сроках и порядке его выплаты, предусмотренных Законом Республики Казахстан «Об обязательном гарантировании депозитов, размещенных в банках второго уровня Республики Казахстан», в том числе о перечислении АО «Казахстанский фонд гарантирования депозитов», не востребовавшей суммы возмещения на индивидуальный пенсионный счет для учета добровольных пенсионных взносов, открытый в порядке, предусмотренном законодательством Республики Казахстан о социальной защите.

Глава 14. Условия предоставления финансовых продуктов, связанных с банковскими заемными операциями

§ 1. Общие условия предоставления финансовых продуктов, связанных с банковскими заемными операциями, порядок заключения договора, методы погашения

117. Банк проводит заемные операции в соответствии с требованиями законодательства Республики Казахстан, кредитной политики Банка,

утвержденной Советом Директоров Банка, и иных внутренних документов Банка, регулирующих порядок и условия проведения заемных операций в Банке.

118. Займы (кредиты) предоставляются Банком на условиях платности, срочности и возвратности. Условия кредитования включают в себя (но не ограничиваясь): категорию Клиента, срок, сумму, ставку вознаграждения, ГЭСВ, валюту, вид обеспечения, методы погашения, особые условия и иные параметры, установленные уполномоченным органом Банка по каждому виду финансового продукта. Основные процедуры и этапы кредитования Клиентов проводятся в соответствии с законодательством Республики Казахстан и на основании соответствующих внутренних документов Банка.
119. Порядок, сроки заключения договора банковского займа с Клиентом-физическим лицом, не связанного с осуществлением предпринимательской деятельности, а также иными Клиентами, определяется Требованиями к условиям осуществления банковской деятельности, а также законодательством Республики Казахстан и внутренних документов Банка.
120. Физическое лицо вправе бесплатно установить или отменить в кредитном бюро или на веб-портале «электронного правительства», или с использованием объектов информатизации Банка, интегрированных с сервисами, размещенными на шлюзе «электронного правительства» (при технической возможности), добровольный отказ физического лица от получения банковского займа.
121. До принятия решения о предоставлении банковского займа Клиенту-физическому лицу, в том числе физическому лицу, осуществляющему предпринимательскую деятельность, Банк осуществляет проверку информации, содержащейся в кредитном отчете на предмет наличия сведений о (об):
- 1) установлении им добровольного отказа от получения займа;
 - 2) призыве на срочную воинскую службу;
 - 3) ранее полученных займах и (или) микрокредитах.

В случае наличия в кредитном отчете Клиента-физического лица информации, указанной в подпункте 1) пункта 121 настоящих Правил, Банк отказывает в предоставлении банковского займа. Банку запрещается предоставлять заем физическому лицу при наличии информации об установлении физическим лицом добровольного отказа от получения банковского займа в его кредитном отчете, полученном Банком до принятия решения о предоставлении займа. В случае наличия в кредитном отчете физического лица информации, указанной в подпункте 2) пункта 121 настоящих Правил, Банк отказывает в предоставлении банковского займа.

122. Методы погашения займа:
- 1) метод аннуитетных платежей;
 - 2) метод дифференцированных платежей;
 - 3) дополнительные методы погашения займа, рассчитанные в соответствии с требованиями законодательства Республики Казахстан и (или) внутренними

документами Банка, в случае наличия такого условия во внутренних документах Банка.

123. До заключения с физическим лицом договора банковского займа, не связанного с осуществлением предпринимательской деятельности, работник Банка (уполномоченный агент) предоставляет физическому лицу в письменной форме следующие документы:
 - 1) ключевой информационный документ с учетом Требований к условиям осуществления банковской деятельности;
 - 2) проект договора - по желанию потребителя банковских услуг.
124. До заключения с Клиентом - физическим лицом договора потребительского банковского займа, не обеспеченного залогом имущества, Банк реализует мероприятия по противодействию мошенничеству.
125. Банк до заключения договора банковского займа с физическим лицом, не связанного с осуществлением предпринимательской деятельности, предлагает условия займа, исходя из критериев пригодности финансового продукта, установленных нормативным правовым актом АРРФР.
126. В случае отсутствия в кредитном отчете Клиента-физического лица информации, указанной в подпункте 3) пункта 121 настоящих Правил, и если сумма, указанная в заявлении на заключение договора потребительского банковского займа, превышает стопятидесятикратный размер месячного расчетного показателя, установленного на соответствующий финансовый год законом о республиканском бюджете, Банк заключает договор потребительского банковского займа, не обеспеченного залогом имущества, с Клиентом - физическим лицом только при его личном присутствии в Банке, после проведения биометрической аутентификации на основании его письменного согласия, данного в Банке, если иное не предусмотрено законодательством Республики Казахстан.
127. Банку запрещается предоставлять физическому лицу потребительский банковский заем, не обеспеченный залогом имущества, подлежащим регистрации, свыше суммы, размер которой устанавливается нормативным правовым актом АРРФР, без согласия его супруга (супруги). Порядок получения согласия супруга (супруги) на получение потребительского банковского займа, не обеспеченного залогом имущества, подлежащим регистрации, и минимальный размер займа, при котором необходимо согласие супруга (супруги), определяются нормативным правовым актом АРРФР.
128. Банк заключает договор потребительского банковского займа, не обеспеченного залогом имущества, с Клиентом - физическим лицом, не достигшим двадцати одного года либо старше пятидесяти пяти лет, после предоставления данным физическим лицом согласия на заключение такого договора, оформленного в соответствии с Требованиями к условиям осуществления банковской деятельности.

129. До выдачи банковского займа Клиенту-физическому лицу, осуществляющему предпринимательскую деятельность без образования юридического лица, Банк в рамках утвержденной кредитной политики проводит процедуру анализа кредитоспособности такого Клиента.
130. Лимит кредитования на одного заемщика устанавливается Банком в соответствии с требованиями нормативного правового акта АРРФР.
131. Банк не вправе выдавать потребительский банковский заем свыше суммы, размер которой определяется нормативным правовым актом АРРФР.
132. Банку запрещается заключать договор банковского займа с физическим лицом посредством Интернета без проведения биометрической аутентификации физического лица, порядок проведения которой определяется АРРФР по согласованию с Национальным Банком Республики Казахстан.
133. Если сумма банковского займа превышает размер, установленный нормативным правовым актом АРРФР, биометрическая аутентификация заемщика проводится посредством Центра обмена идентификационными данными Национального Банка Республики Казахстан (далее – ЦОИД).
134. При рассмотрении вопроса о выдаче банковского займа Банк учитывает кредитный скоринг Клиента-физического лица, в том числе осуществляющего предпринимательскую деятельность, рассчитанный на основании собственной методики, или кредитный скоринг, предоставленный кредитным бюро.
135. При рассмотрении заявления (заявки) Клиента о выдаче банковского займа Банк требует от Клиента представления пакета документов, предусмотренных законодательством Республики Казахстан и внутренними документами Банка. Банк вправе отказать Клиенту в принятии заявки о выдаче банковского займа при непредставлении Клиентом пакета документов, либо представления недостоверных/недействительных документов.
136. Уполномоченный орган Банка на основании заключений (экспертиз) структурных подразделений Банка и (или) результатов всесторонней оценки ряда факторов, обстоятельств и условий, влияющих на принятие решения о возможности выдачи банковского займа (кредита), а также оценки кредитоспособности и платежеспособности Клиента с учетом пунктов 134-135 настоящих Правил принимает решение о предоставлении банковского займа (кредита) либо отказывает в предоставлении банковского займа (кредита).
137. В случае, если условиями о предоставлении банковского займа (кредита) предусмотрены требования о заключении договоров страхования и (или) на проведение оценки в целях определения рыночной стоимости имущества, являющегося обеспечением, заемщику/залогодателю предоставляется право в выборе страховой организации и (или) оценщика. Договором банковского займа на заемщика не возлагается обязанность страховать свою жизнь и здоровье.
138. В период обслуживания договора банковского займа Банк по запросу Клиента (заемщика) или (залогодателя) (с соблюдением требований к разглашению

банковской тайны, предусмотренных Законом о банках) в течение 3 (трех) рабочих дней со дня получения запроса предоставляет ему в письменной форме либо способом, предусмотренным договором банковского займа, сведения о (об):

- сумме денег, выплаченных Банку;
- размере просроченной задолженности (при наличии);
- остатке долга;
- размерах и сроках очередных платежей;
- лимите кредитования (при наличии).

139. В случае, если предусмотрено договором банковского займа, Банк на периодичной основе предоставляет Клиенту сведения, предусмотренные пунктом 138 настоящих Правил, способом, предусмотренным договором банковского займа.

140. По заявлению Клиента Банк представляет в срок не более 3 (трех) рабочих дней безвозмездно не чаще 1 (одного) раза в месяц информацию в письменной форме о распределении поступающих Клиента в счет погашения задолженности по договору банковского займа. Предоставление информации чаще 1 (одного) раза в месяц осуществляется на условиях и в порядке, определенных внутренними документами Банка и договором банковского займа.

141. По заявлению Клиента о частичном или полном досрочном возврате Банку предоставленных по договору банковского займа денег Банк безвозмездно в срок не более 3 (трех) рабочих дней в письменной форме либо способом, предусмотренным договором банковского займа, сообщает ему размер причитающейся к возврату суммы.

142. Сведения, предусмотренные в пунктах 138, 139, 140 и 141 настоящих Правил, предоставляются с указанием суммы основного долга, вознаграждения, комиссии, неустойки и иных видов штрафных санкций, а также других подлежащих уплате сумм.

143. Банк не вправе изменять условия договора банковского займа в одностороннем порядке, за исключением случаев их улучшения для заемщика или иных случаев, предусмотренных Законом о банках.

Под улучшением условий договора банковского займа для заемщика для целей настоящего пункта Правил понимается любое из следующих изменений:

- 1) изменение в сторону уменьшения или полная отмена комиссий и иных платежей за оказание услуг, связанных с обслуживанием займа;
- 2) изменение в сторону уменьшения или полная отмена неустойки (штрафа, пеней);
- 3) изменение в сторону уменьшения ставки вознаграждения по займу;
- 4) отсрочка, в том числе на период, включающий срок прохождения срочной воинской службы и шестьдесят календарных дней после его окончания, и (или) рассрочка платежей по займу;

5) изменение в сторону уменьшения денежного обязательства по ипотечному займу, выданному в иностранной валюте, при замене иностранной валюты займа на национальную валюту Республики Казахстан.

В договоре банковского займа может быть предусмотрен дополнительный перечень улучшающих условий для заемщика

144. В случае применения Банком улучшающих условий заемщик уведомляется об изменении условия договора банковского займа в порядке, предусмотренном договором банковского займа, а также через объекты информатизации, за исключением случая, предусмотренного подпунктом 5) пункта 143 настоящих Правил. Заемщик вправе в течение 14 (четырнадцати) календарных дней со дня получения соответствующего уведомления от Банка отказаться в порядке, предусмотренном договором банковского займа и (или) через объекты информатизации (при наличии у Банка технической возможности) от предложенных Банком улучшающих условий путем направления в Банк соответствующего письменного уведомления. При этом условия договора банковского займа будут признаны сторонами измененными в сторону улучшения, в случае неполучения Банком письменного уведомления заемщика об отказе от изменения условий договора банковского займа в сторону их улучшения по истечении срока, установленного договором банковского займа. Предоставление Банком отсрочки и (или) рассрочки платежей по договору банковского займа осуществляется только при наличии согласия заемщика.

§ 2. Оценка пригодности при предоставлении займа физическому лицу, не связанного с осуществлением предпринимательской деятельности

145. До предоставления займа либо увеличения кредитного лимита Клиенту-физическому лицу, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, Банк в соответствии с требованиями законодательства Республики Казахстан и внутренними документами Банка, проводит оценку пригодности займа для данного Клиента, включающую:
- 1) анализ платежеспособности и кредитной истории Клиента;
 - 2) оценку влияния выдачи займа на способность Клиента исполнять обязательства по имеющимся займам и микрокредитам;
 - 3) оценку наличия признаков повышенного кредитного, поведенческого риска либо риска мошенничества.
146. В случае признания займа непригодным Банк не осуществляет:
- 1) предложение такого займа потребителю банковских услуг;
 - 2) одобрение заявки на предоставление займа;
 - 3) увеличение кредитного лимита по действующему соглашению о предоставлении кредитной линии.

§ 3. Порядок взаимодействия с неплатежеспособными Клиентами (заемщиками)

Условия и порядок урегулирования задолженности и меры, применяемые в отношении неплатежеспособного заемщика - физического лица

147. Банк письменно уведомляет заемщика - физическое лицо способом, предусмотренным договором банковского займа, а также через объекты информатизации о возникновении просрочки исполнения денежных обязательств по договору банковского займа не позднее десяти календарных дней со дня возникновения просрочки.
148. Банк вправе привлечь коллекторское агентство для направления указанного уведомления заемщику.
149. В течение 30 (тридцати) календарных дней со дня направления Банком заемщику уведомления, предусмотренного пунктом 147 настоящих Правил, заемщик вправе обратиться в Банк в письменной форме и (или) через объекты информатизации, и (или) иным способом, предусмотренным договором банковского займа, с любым предложением в отношении:
- 1) изменения в сторону уменьшения ставки вознаграждения по договору банковского займа;
 - 2) уменьшения ежемесячного платежа по договору банковского займа не менее чем на пятьдесят процентов от размера, установленного договором банковского займа;
 - 3) изменения валюты суммы остатка основного долга по займу, выданному в иностранной валюте, на национальную валюту Республики Казахстан;
 - 4) отсрочки платежей по основному долгу и (или) вознаграждению;
 - 5) изменения метода погашения задолженности и (или) очередности погашения задолженности, в том числе с погашением основного долга в приоритетном порядке;
 - 6) изменения срока займа;
 - 7) прощения просроченного основного долга и (или) вознаграждения, отмены неустойки (штрафа, пеней), комиссий и иных платежей, связанных с обслуживанием банковского займа;
 - 8) самостоятельной реализации залогодателем недвижимого имущества, являющегося предметом ипотеки, в порядке, установленном статьей 20-1 Закона Республики Казахстан «Об ипотеке недвижимого имущества»;
 - 9) представления отступного взамен исполнения обязательств по договору банковского займа путем передачи Банку залогового и (или) иного имущества;
 - 10) реализации недвижимого имущества, являющегося предметом ипотеки, с передачей обязательства по договору банковского займа покупателю.

Порядок рассмотрения изменений в условия договора банковского займа, перечень документов, прилагаемых к заявлению заемщика - физического лица о внесении изменений в условия договора банковского займа, а также порядок информирования Банком, уполномоченного органа о результатах рассмотрения заявлений заемщиков - физических лиц о внесении изменений в условия

договора банковского займа определяются нормативным правовым актом АРРФР.

150. Банк в течение 15 (пятнадцати) календарных дней со дня получения обращения заемщика, предусмотренного пунктом 149 настоящих Правил, рассматривает возможность внесения изменений в условия договора банковского займа, предложенных заемщиком, и письменно сообщает заемщику способом, предусмотренным договором банковского займа, а также через объекты информатизации об одном из следующих решений, принятых Банком о (об):

- 1) согласи внести в условия договора банковского займа изменения, предложенные заемщиком;
- 2) встречном предложении Банка заемщику о внесении изменений в договор банковского займа;
- 3) отказе внести в условия договора банковского займа изменения, предложенные заемщиком, с мотивированным обоснованием причин такого отказа.

Решение Банка по обращению заемщика, предусмотренному пунктом 149 настоящих Правил, принимается Банком в соответствии с внутренним порядком Банка по принятию кредитных решений по реструктуризации займов физических лиц с учетом требований, установленных пунктами 4 и 5 статьи 61 Закона о банках.

151. В период рассмотрения обращения заемщика, предусмотренного пунктом 147 настоящих Правил, Банк не вправе требовать досрочного погашения займа.

Недостижение взаимоприемлемого решения между Банком и заемщиком в течение тридцати календарных дней со дня получения заемщиком решения Банка, предусмотренного подпунктом 2) пункта 149 настоящих Правил, считается отказом в изменении условий договора банковского займа. Указанный срок может быть продлен при наличии согласия обеих сторон.

152. В случае неудовлетворения заемщиком требования Банка о внесении просроченных платежей по договору банковского займа, указанного в уведомлении, предусмотренном пунктом 147 настоящих Правил, вне зависимости от реализации заемщиком своих прав, установленных пунктами 2 и 7 статьи 61 Закона о банках, Банк вправе обратиться с иском в бесспорном порядке на деньги, имеющиеся на банковских счетах заемщика, в том числе путем предъявления платежного требования (при наличии согласия заемщика на изъятие денег с его банковского счета, содержащегося в договоре банковского займа) (с учетом с учетом ограничений, предусмотренных пунктом 10 статьи 61 Закона о банках).

153. В случае неудовлетворения заемщиком требования Банка о внесении просроченных платежей по договору банковского займа, указанного в уведомлении, предусмотренном пунктом 147 настоящих Правил, при условии, что заемщик не воспользовался своими правами, установленными пунктами 2 и 7 статьи 61 Закона о банках, Банк (помимо мер, предусмотренных пунктом 152 настоящих Правил) вправе:

1) применить в отношении заемщика меры в соответствии с политикой Банка по управлению проблемными активами;

2) передать задолженность заемщика в доверительное управление сервисной компании по договору доверительного управления правами (требованиями);

3) передать задолженность заемщика на досудебные взыскание и урегулирование коллекторскому агентству.

В период нахождения задолженности на досудебных взыскании и урегулировании у коллекторского агентства Банк не вправе:

- обращаться с иском в суд о взыскании задолженности;
- требовать выплаты вознаграждения, комиссий и иных платежей, связанных с выдачей и обслуживанием займа, за период нахождения задолженности в работе у коллекторского агентства, а также начислять в указанный период неустойку (штраф, пени) за несвоевременное погашение основного долга и вознаграждения;

4) уступить с соблюдением требований, установленных статьей 63 Закона о банках, права (требования) по договору банковского займа при наличии у заемщика просрочки исполнения денежного обязательства:

по договору ипотечного займа с физическим лицом - свыше ста восьмидесяти последовательных календарных дней;

по иным договорам банковского займа с физическим лицом - свыше девяноста последовательных календарных дней.

Положения настоящего подпункта не распространяются на случаи применения в отношении заемщика - гражданина Республики Казахстан процедуры восстановления платежеспособности, внесудебного или судебного банкротства в порядке, предусмотренном Законом Республики Казахстан «О восстановлении платежеспособности и банкротстве граждан Республики Казахстан»;

5) применить иные меры, предусмотренные законодательством Республики Казахстан и (или) договором банковского займа, в том числе обратиться с иском в суд о взыскании суммы долга по договору банковского займа, а также обратить взыскание на заложенное имущество во внесудебном порядке, за исключением случаев, предусмотренных Законом Республики Казахстан «Об ипотеке недвижимого имущества», либо в судебном порядке;

6) обратиться с иском в суд о признании заемщика - индивидуального предпринимателя банкротом в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

154. В случае получения решения Банка об отказе в изменении условий договора банковского займа или при недостижении взаимоприемлемого решения об изменении условий договора банковского займа, заемщик вправе в течение трех месяцев со дня получения такого решения обратиться к банковскому омбудсману.

**Меры, применяемые в отношении неплатежеспособного заемщика -
юридического лица**

155. Банк письменно уведомляет заемщика - юридическое лицо способом, предусмотренным договором банковского займа, а также через объекты информатизации о возникновении просрочки исполнения денежных обязательств по договору банковского займа не позднее десяти календарных дней со дня возникновения просрочки.
156. Банк вправе привлечь коллекторское агентство для направления заемщику уведомления, указанного в пункте 155 настоящих Правил.
157. В случае неудовлетворения заемщиком требования Банка о внесении просроченных платежей по договору банковского займа, указанного в уведомлении, предусмотренном пунктом 155 настоящих Правил, Банк вправе обратиться с иском в суд о взыскании денег, имеющихся на банковских счетах заемщика, в том числе путем предъявления платежного требования (при наличии согласия заемщика на изъятие денег с его банковского счета, содержащегося в договоре банковского займа) (с учетом ограничений, предусмотренных пунктом 2 статьи 62 Закона о банках).
158. В случае неудовлетворения заемщиком требования Банка о внесении просроченных платежей по договору банковского займа, указанного в уведомлении, предусмотренном пунктом 155 настоящих Правил, Банк (помимо мер, предусмотренных пунктом 157 настоящих Правил) вправе:
- 1) применить в отношении заемщика меры в соответствии с политикой Банка по управлению проблемными активами;
 - 2) передать задолженность заемщика в доверительное управление сервисной компании по договору доверительного управления правами (требованиями);
 - 3) передать задолженность заемщика на досудебные взыскание и урегулирование коллекторскому агентству.

Банк в день передачи задолженности на досудебные взыскание и урегулирование задолженности уведомляет об этом заемщика способом, предусмотренным договором банковского займа, а также через объекты информатизации с указанием наименования, места нахождения коллекторского агентства, телефонных номеров коллекторского агентства для контактов с должниками.

В период нахождения задолженности на досудебных взыскании и урегулировании у коллекторского агентства Банк не вправе:

- обращаться с иском в суд о взыскании задолженности;
 - требовать выплаты вознаграждения, комиссий и иных платежей, связанных с выдачей и обслуживанием займа, за период нахождения задолженности в работе у коллекторского агентства, а также начислять в указанный период неустойку (штраф, пени) за несвоевременное погашение основного долга и вознаграждения;
- 4) уступить с соблюдением требований, установленных статьей 63 Закона о банках, права (требования) по договору банковского займа;

5) применить иные меры, предусмотренные законодательством Республики Казахстан и (или) договором банковского займа, в том числе обратиться с иском в суд о взыскании суммы долга по договору банковского займа, а также обратиться с иском о взыскании на заложенное имущество во внесудебном порядке, за исключением случаев, предусмотренных Законом Республики Казахстан «Об ипотеке недвижимого имущества», либо в судебном порядке;

6) обратиться с иском в суд о признании заемщика - юридического лица банкротом в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

Глава. 15. Положение о порядке работы с Клиентами

159. Порядок и сроки рассмотрения заявления о предоставлении банковской услуги по каждому виду услуги (операции), а также порядок оказания банковских услуг (проведения банковских операций) регламентируются требованиями законодательства Республики Казахстан и (или) внутренними документами Банка.

160. В рамках общего информирования Банком на корпоративном (официальном) WEB-сайте Банка (www.vtb-bank.kz) раскрывается, не ограничиваясь:

- 1) полное наименование Банка, а также его товарная марка (бренд);
- 2) контактная информация, в том числе местонахождение помещений Банка, телефон, электронная почта;
- 3) сведения о наличии банковской лицензии, лицензии на осуществление отдельных видов банковских операций (далее - банковская лицензия);
- 4) перечень банковских услуг с указанием ставки вознаграждения в достоверном, годовом, эффективном, сопоставимом исчислении (далее - ГЭСВ), а также информация о целевой группе Клиентов, для которых предназначен финансовый продукт;
- 5) ставки вознаграждения, комиссии и тарифы за оказание банковских и иных услуг (операций), в том числе тарифы по платежам и (или) переводам денег, с указанием сведений о датах утверждения и внесения изменений в действующие ставки вознаграждения, комиссии и тарифы, номеров внутренних документов и органа, их утвердившего (принявшего).

161. На корпоративном (официальном) WEB-сайте Банка (www.vtb-bank.kz), а также иных интернет-ресурсах Банка, размещается информация, предусмотренная пунктом 160 настоящих Правил, а также, не ограничиваясь следующей информация:

- 1) настоящие Правила;
- 2) реестр уполномоченных агентов;
- 3) форма для подачи обращения, а также информация о возможности бесплатного обращения Клиентов по вопросам оказания банковских услуг;

4) форма заявления Клиента (заемщика) - физического лица о внесении изменений в условия договора банковского займа, предоставляемого в соответствии с пунктом 2 статьи 61 Закона о банках;

5) контакты банковского омбудсмана.

162. Банк размещает на корпоративном (официальном) WEB-сайте Банка (www.vtb-bank.kz) средства автоматизированного расчета (калькуляторы), позволяющие Клиенту определить:

1) размер платежей и общую сумму выплат по займу с использованием дифференцированного и аннуитетного методов погашения, а также иных методов погашения, предусмотренных внутренними документами Банка;

2) итоговое значение ГЭСВ с учетом всех платежей, связанных с финансовым продуктом.

163. Информация о банковских услугах предоставляется Клиенту бесплатно в устной, письменной форме либо в форме, обеспечивающей ее сохранность и возможность воспроизведения в неизменном виде в течение всего срока действия договора (соглашения).

164. Раскрытие информации о банковских услугах лицам с инвалидностью и маломобильным группам населения осуществляется с учетом их потребностей и особенностей, и включает доведение до сведения указанных лиц, помимо информации, предусмотренной Главой 5 Требований к условиям осуществления банковской деятельности, информации о:

1) доступных способах обслуживания;

2) наличии и местонахождении помещений Банка и устройств самообслуживания (при наличии технической возможности), адаптированных для лиц с инвалидностью и маломобильных групп населения, их режиме работы, а также о перечне банковских услуг, предоставляемых в таких помещениях;

3) доступных форматах получения документов и сведений;

4) возможности отключения отдельных способов информирования и обслуживания по заявлению Клиента либо его доверенного лица / представителя Клиента, а также о порядке подачи такого заявления;

5) возможности установления ограничений при оказании банковских услуг с использованием цифровых объектов (в том числе по видам операций и (или) суммам) и о порядке их установления, изменения либо отмены;

6) сервисах дополнительного подтверждения операций доверенным лицом / представителем Клиента (при наличии у Банка такого сервиса), условиях его подключения и отключения, перечне операций, подлежащих подтверждению, а также сроках подтверждения;

7) доступных способах подписания документов и оформления волеизъявления Клиента при ограничениях по здоровью;

8) порядке получения консультации работника Банка, включая возможность обращения к работнику Банка вместо взаимодействия исключительно с автоматизированной системой голосового информирования (при технической возможности).

165. До заключения договора при консультировании работники Банка (уполномоченные агенты) устно разъясняют:
- 1) существенные условия банковской услуги, включая ставки, тарифы, комиссии и иные платежи, права и обязанности сторон;
 - 2) риски, связанные с банковской услугой, последствия неисполнения обязательств;
 - 3) ответственность созаемщика, залогодателя, гаранта, поручителя и иного лица, являющегося стороной договора банковского займа;
 - 4) условия дополнительных услуг и право отказаться от них, условия договоров, которые будут заключены в связи с получением дополнительной услуги, включая сведения о наличии дополнительных расходов;
 - 5) различие методов погашения банковского займа с предоставлением в письменном виде либо через цифровые объекты банка проектов графиков погашения займа, рассчитанных различными методами, а также расчет ГЭСВ с учетом и без учета дополнительных услуг;
 - 6) сроки оказания услуг.
- Дополнительно работник Банка (уполномоченный агент), предоставляющий консультацию, сообщает Клиенту свою фамилию, имя, отчество (при его наличии), а также предоставляет иные разъяснения по возникшим у Клиента вопросам.
166. Консультации предоставляются работником Банка (уполномоченным агентом) в соответствии с внутренним документом (руководством по раскрытию информации при предоставлении банковских услуг), предусмотренным Требованиями к условиям осуществления банковской деятельности, с учетом целей (потребностей) получения банковской услуги и информации о ранее полученных банковских услугах, представленной Клиентом либо имеющейся у Банка, и подлежат документированию в порядке, установленном внутренними документами Банка.
167. При консультировании не допускаются недобросовестные практики, в том числе предоставление недостоверной или вводящей в заблуждение информации, сокрытие существенных условий и рисков, связанных с банковской услугой, подмена разъяснения навязыванием дополнительных услуг.
168. При оказании услуг с использованием цифровых объектов Банка до заключения договора (соглашения) Банк обеспечивает предоставление полной и достоверной информации в цифровой форме, в объеме, сопоставимом с информацией, предоставляемой при личном взаимодействии и предусмотренной Требованиями к условиям осуществления банковской деятельности.
169. В момент заключения договора работники Банка (уполномоченные агенты) разъясняют Клиенту:
- 1) права и обязанности сторон по договору;
 - 2) право на досрочное исполнение обязательств по договору банковского займа;

3) право отказаться от банковской услуги либо расторгнуть договор по инициативе Клиента, а также возможные расходы, связанные с таким отказом или расторжением;

4) основания и порядок досрочного прекращения договора;

5) виды операций, выполняемых по банковскому счету, включая порядок осуществления платежей и переводов денег, а также основания ограничений на распоряжение деньгами, находящимися на банковских счетах;

6) порядок подачи обращений, сроки их рассмотрения Банком, а также право обратиться к банковскому омбудсману.

Работники Банка (уполномоченные агенты) предоставляют Клиенту необходимое время для ознакомления с положениями договора (соглашения).

Не допускается получение согласия Клиента на банковскую или дополнительную услугу путем использования заранее отмеченных полей.

170. Раскрытие информации по договору банковского счета, договору банковского вклада, договору о выдаче платежной карточки, осуществляется с учетом требований, предусмотренных нормативными правовыми актами Республики Казахстан.

171. В момент заключения договора банковского займа с Клиентом - физическим лицом, не связанного с предпринимательской деятельностью, работник Банка (уполномоченный агент) обеспечивают предоставление графика погашения займа, который включает следующую информацию:

1) сумму и валюту займа;

2) срок займа;

3) размер ставки вознаграждения в годовых процентах либо в фиксированной сумме;

4) размер ГЭСВ по займу (в процентах);

5) вид ставки вознаграждения: фиксированная или плавающая;

6) порядок расчета плавающей ставки вознаграждения, если договором предусмотрена плавающая ставка вознаграждения;

7) метод погашения займа: дифференцированный, аннуитетный или иной метод погашения займа, рассчитанный в соответствии с внутренними документами банка;

8) количество и периодичность (дата) платежей в счет погашения суммы основного долга и начисленного вознаграждения по займу;

9) размер платежа с распределением его на основной долг и начисленное вознаграждение;

10) итоговый размер выплат по займу с распределением их на основной долг и начисленное вознаграждение.

Требования части первой настоящего пункта не распространяются на договор, срок займа по условиям которого составляет не более одного месяца, договор, по условиям которого выдан кредит овердрафт, а также соглашение о предоставлении (открытии) кредитной линии.

172. В период обслуживания договора банковского займа Банк по запросу Клиента (заемщика) или залогодателя (с соблюдением требований к разглашению

банковской тайны, предусмотренных Законом о банках) в течение 3 (трех) рабочих дней со дня получения запроса представляет ему в письменной форме либо способом, предусмотренным договором банковского займа, сведения о (об):

- 1) сумме денег, выплаченных банку;
- 2) размере просроченной задолженности (при наличии);
- 3) остатке долга;
- 4) размерах и сроках очередных платежей;
- 5) лимите кредитования (при наличии).

173. По заявлению Клиента (заемщика) Банк представляет в срок не более 3 (трех) рабочих дней безвозмездно не чаще 1 (одного) раза в месяц информацию в письменной форме о распределении поступающих денег Клиента (заемщика) в счет погашения задолженности по договору банковского займа. Предоставление информации чаще 1 (одного) раза в месяц осуществляется на условиях и в порядке, определенных внутренними документами Банка и договором банковского займа.
174. По заявлению Клиента (заемщика) о частичном или полном досрочном возврате Банку предоставленных по договору банковского займа денег Банк безвозмездно в срок не более 3 (трех) рабочих дней в письменной форме либо способом, предусмотренным договором банковского займа, сообщает ему размер причитающейся к возврату суммы.
175. В случае, если предусмотрено договором банковского займа, Банк представляет Клиенту (заемщику) сведения, предусмотренные Требованиями к условиям осуществления банковской деятельности, с периодичностью и способом, установленными договором (соглашением).
176. По заявлению Клиента (заемщика) после полного погашения задолженности по займу Банк безвозмездно в срок не более 3 (трех) рабочих дней со дня получения заявления представляет в письменной форме либо способом, предусмотренным договором банковского займа, справку об отсутствии задолженности.
В случае если в заявлении Клиента (заемщика) запрашиваются дополнительные сведения и (или) информация, то обращение рассматривается в сроки, установленные пунктами 116 и 117 Требований к условиям осуществления банковской деятельности.
177. Банк в течение 3 (трех) рабочих дней с даты полного досрочного погашения займа, условиями которого было предусмотрено заключение договора страхования, уведомляет Клиента (заемщика) способом, предусмотренным договором банковского займа, о его праве на расторжение такого договора страхования и возврат части страховой премии за неиспользованный период страхования в порядке, предусмотренном частью четвертой пункта 2 статьи 842 Гражданского кодекса Республики Казахстан.
178. По запросу Клиента (заемщика) - физического лица Банк не позднее 10 (десяти) рабочих дней предоставляет ему сведения о процессе проведения его биометрической аутентификации, включая дату и способ ее проведения, проведенной сверке данных на предмет наличия информации о нем в базе

данных антифрод-центра Банка и Национального Банка Республики Казахстан, а также значение коэффициента долговой нагрузки, использованного при рассмотрении заявления и заключении договора потребительского банковского займа.

179. Взаимодействие Банка с Клиентом (заемщиком), имеющим просроченную задолженность, и (или) его представителем, и (или) третьим лицом, связанным обязательствами с Банком в рамках договора банковского займа, осуществляется в соответствии с законодательством Республики Казахстан, в том числе Требованиями к условиям осуществления банковской деятельности, а также внутренними документами Банка.
180. Банк обязан отказать физическому или юридическому лицу в установлении деловых отношений, в следующих случаях:
 - 1) невозможности фиксирования сведений, необходимых для идентификации физического или юридического лица (его представителя, бенефициарного собственника), устанавливающего деловые отношения или совершающего операцию с деньгами и (или) иным имуществом;
 - 2) невозможности установления предполагаемой цели и характера деловых отношений;
 - 3) невозможности выявления бенефициарного собственника и фиксирования сведений, необходимых для его идентификации;
 - 4) на анонимного владельца, то есть на физическое или юридическое лицо, обратившееся с просьбой об открытии банковского счета (вклада), не предоставившее документы, необходимые для его идентификации;
 - 5) физическому лицу без его личного присутствия, либо его представителя, открывающего банковский счет (вклад), за исключением случаев дистанционного установления деловых отношений в случае принятия Банком решения об установлении деловых отношений с новыми Клиентами дистанционным путем. Не допускается дистанционное установление деловых отношений с Клиентами, являющимися резидентами стран с высоким риском ОД/ФТ на основе фактора незаконного производства, оборота и (или) транзита наркотиков, за исключением стран Евразийского экономического союза, продление таких деловых отношений, а также выпуск и перевыпуск (без личного присутствия Клиента) более одной платежной карточки указанным лицам. При этом, в отношении Клиента, с которым Банк установил деловые отношения посредством представителя Клиента, действующего от имени Клиента на основании выданной доверенности, Банком до проведения расходных или приходных операций, дополнительно проводится биометрическая идентификация Клиента.
181. Установление деловых отношений дистанционно осуществляется в порядке, установленном нормативным правовым актом АРРФР, исключительно с Клиентами, соответствующими требованиям, установленным законодательством Республики Казахстан и внутренним документам Банка, с учетом оценки степени риска отмыывания доходов, полученных преступным путем и финансирования терроризма по типу Клиента, странового

(географического) риска, риска услуги (продукта) и (или) способа ее (его) предоставления.

182. Биометрическая аутентификация Клиентов (их представителей) при установлении деловых отношений дистанционным способом путем открытия банковского счета осуществляется посредством ЦОИД. Порядок проведения биометрической аутентификации посредством ЦОИД при открытии банковских счетов, а также сроки хранения результатов биометрической аутентификации устанавливаются Национальным Банком Республики Казахстан. Биометрическая аутентификация посредством ЦОИД осуществляется на основании согласия Клиента и с использованием биометрических данных национальной системы биометрической аутентификации.
183. Банк имеет право отказать физическому или юридическому лицу в установлении деловых отношений, в проведении операций с деньгами и (или) иным имуществом не выполнять поручения Клиента, а также прекратить деловые отношения с Клиентом, в случае:
 - 1) наличия подозрений о том, что деловые отношения используются Клиентом в целях легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, или финансированию терроризма;
 - 2) вероятности того, что при выполнении поручения Клиента Банк будет вовлечен в сомнительные операции, связанные с мошенничеством, торговлей оружием и боеприпасами и прочими необычными операциями, которые могут быть определены как внутренними документами Банка по противодействию легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, финансированию терроризма и финансированию распространения оружия массового уничтожения, законодательством Республики Казахстан, международными актами, так и законодательством страны, на территории которой расположен или временно находится любой из участников такой операции;
 - 3) совпадения идентификационных данных Клиента, его учредителей/участников/акционеров, бенефициарных собственников, представителей, должностных лиц с данными из Перечня экстремистов, и Перечня лиц, связанных с ФРОМУ, наличия у Клиента получателей по операции, сторон по договору, участников операции, включенных в Перечень экстремистов и Перечень лиц, связанных с ФРОМУ;
 - 4) совпадения идентификационных данных физического или юридического лица, его учредителей, бенефициарных собственников, представителей, должностных лиц с данными из Стоп-листов Банка, наличия у Клиента получателей по операции, сторон по договору, участников операции, включенных в Стоп-листы Банка;
 - 5) отказать в выполнении распоряжения о совершении операции, по которой не представлены документы, необходимые для фиксирования сведений о лице, совершающего операцию, и получателе платежа/перевода, за исключением операций по зачислению денег, поступивших на счет Клиента безналичным путем;

6) несоответствия Клиента требованиям, определенным законодательством Республики Казахстан для лиц, с которыми Банк вправе устанавливать деловые отношения дистанционно;

7) невыполнения условий установления деловых отношений дистанционно, определенных законодательством Республики Казахстан;

8) по иным основаниям, предусмотренным Налоговым кодексом, Законом о ПОД/ФТ/ФРОМУ, иным законодательством Республики Казахстан, договором о предоставлении банковских услуг или иным соответствующим договором (соглашением).

184. Банк обязан отказать физическому или юридическому лицу, или иностранной структуре без образования юридического лица в проведении операций, в следующих случаях:

1) невозможности фиксирования сведений, необходимых для идентификации физического или юридического лица (его представителя, бенефициарного собственника), устанавливающего деловые отношения или совершающего операцию с деньгами и (или) иным имуществом;

2) невозможности установления предполагаемой цели и характера деловых отношений;

3) невозможности выявления бенефициарного собственника и фиксирования сведений, необходимых для его идентификации;

4) невозможности проверки достоверности и обновление сведений о Клиенте (его представителе) бенефициарном собственнике.

185. Банк имеет право не раскрывать причины отказа в предоставлении (оказании / проведении) банковских и иных операций (услуг)/финансового продукта физическому или юридическому лицу, за исключением банковских займов, если сведения и информация, составляют потенциальную коммерческую ценность и являются служебной тайной Банка в силу ее неизвестности третьим лицам.

186. Если иное не определено, Банк не осуществляет установление деловых отношений с новыми Клиентами дистанционным способом, за исключением (при технической возможности) дистанционного открытия банковского счета корпоративным Клиентам (юридическим лицам/индивидуальным предпринимателям, в том числе в форме крестьянского (фермерского) хозяйства/лицам, занимающимся частной практикой) онлайн кредитования и открытия банковского счета Клиентам-физическим лицам, в порядке, установленном с соблюдением требований законодательства Республики Казахстан, в том числе к проведению биометрической аутентификации клиента (его представителя (-ей)).

187. Банк может устанавливать деловые отношения с новыми корпоративными Клиентами (юридическими лицами/индивидуальными предпринимателями, в том числе в форме крестьянского (фермерского) хозяйства/лицами, занимающимися частной практикой) дистанционным способом в порядке, установленном с соблюдением требований законодательства Республики Казахстан. Для установления деловых отношений с Банком и получения услуг Банка дистанционно Клиент может обратиться в Банк путем подачи заявления

посредством СДБО (Интернет-банкинг VTB Business для юридических лиц/Мобильный банкинг VTB Business для юридических лиц (при наличии технической возможности в Банке). Установление деловых отношений и предоставление услуг Банка дистанционно посредством портала партнеров Банка осуществляется при технической реализации и указания соответствующей информации о предоставляемой услуге на корпоративном (официальном) WEB-сайте Банка (www.vtb-bank.kz).

§. 1. Порядок предоставления услуг лицам с инвалидностью и маломобильным группам населения

188. Банк обеспечивает предоставление банковских и иных операций (услуг) лицам с инвалидностью и маломобильным группам населения (далее — ЛСИ и МГН) в соответствии с требованиями законодательства Республики Казахстан, нормативных правовых актов АРРФР, внутренних документов Банка с учетом требований национального стандарта по доступности отделений финансовых организаций по предоставлению услуг ЛСИ и МГН.
189. Предоставление банковских и иных операций (услуг) ЛСИ и МГН осуществляется на принципах недискриминации, равного доступа, доступности информации и учета индивидуальных потребностей Клиентов.
190. Банк принимает меры по обеспечению доступности обслуживания ЛСИ и МГН, включая:

- 1) организацию беспрепятственного доступа в помещения (отделения) Банка либо возможных альтернативных способов обслуживания в случае отсутствия физической доступности;
- 2) предоставление информации об условиях и порядке оказания банковских и иных операций (услуг) в понятной и доступной форме;
- 3) приоритетное обслуживание ЛСИ и МГН при обращении в отделения Банка.

В целях обеспечения защиты прав и законных интересов МГН и ЛСИ, предупреждения мошеннических действий и минимизации рисков совершения несанкционированных операций Банк вправе применять дополнительные меры защиты при предоставлении банковских услуг, в том числе посредством дистанционных (цифровых) каналов обслуживания.

Перечень, основания, порядок применения, изменения и отмены дополнительных мер защиты определяются внутренними документами Банка с учетом требований законодательства Республики Казахстан, нормативных правовых актов АРРФР, оценки уровня риска и имеющихся технических возможностей Банка.

191. Работники Банка при обслуживании ЛСИ и МГН обязаны:

- 1) корректно и доброжелательно взаимодействовать с Клиентами;
- 2) предоставлять полные и достоверные разъяснения по условиям предоставления банковских и иных операций (услуг), в том числе с учетом потребностей ЛСИ и МГН;

3) быть осведомленными о нормативной правовой базе, о подходе к пониманию инвалидности, в том числе возможности своевременной визуальной идентификации ЛСИ и МГН (наличие инвалидной коляски, очков и (или) трости для незрячих и пр.), а также информированными о наличии специального (вспомогательного) оборудования и приспособлений для ЛСИ и МГН и порядке их использования (слухового аппарата или иных ассистивных технологий и устройств).

192. Предоставление банковских и иных операций (услуг) ЛСИ и МГН, в том числе с участием доверенного лица, допускается при наличии документов, подтверждающих полномочия доверенного лица, оформленных соответствии с требованиями законодательства Республики Казахстан и внутренних документов Банка.
193. При предоставлении банковских и иных операций (услуг) с участием доверенного лица Банк обеспечивает:
- 1) проверку полномочий доверенного лица;
 - 2) идентификацию Клиента и доверенного лица в установленном законодательством Республики Казахстан и внутренними документами порядке;
 - 3) соблюдение требований по конфиденциальности и защите персональных данных;
 - 4) фиксацию факта обслуживания с участием доверенного лица в соответствии с внутренними документами Банка.

Глава. 16. Порядок взаимодействия с Клиентом и банковским омбудсманом при урегулировании разногласий между Банком и Клиентом

194. В случае возникновения разногласий между Банком и Клиентом, Банк и Клиент предпринимают все необходимые усилия и меры для их урегулирования в досудебном порядке с учетом интересов друг друга.
195. Клиент вправе письменно обратиться в Банк при возникновении спорных ситуаций по получаемым банковским и иным услугам (операциям) в порядке, предусмотренном Главой 10 настоящих Правил, если иной порядок и сроки не предусмотрены заключенным с Банком договором (соглашением).
196. Заемщик - физическое лицо после обращения в Банк вправе обратиться к банковскому омбудсману в досудебном порядке урегулирования спора в случаях:
- 1) получения решения Банка об отказе внести в договор банковского займа изменения, предложенные заемщиком;
 - 2) недостижения взаимоприемлемого решения об изменении условий договора банковского займа;
 - 3) недостижения согласия с Банком в части удовлетворения прав и охраняемых законом интересов заемщика, в том числе признанного потерпевшим по уголовному правонарушению, связанному с оформлением банковского займа мошенническим способом.

В случаях, предусмотренных подпунктами 1) и 2) настоящего пункта Правил, заемщик - физическое лицо вправе обратиться к банковскому омбудсману в течение 15 (пятнадцати) календарных дней с одновременным уведомлением Банка об обращении к банковскому омбудсману.

В период рассмотрения банковским омбудсманом обращения от заемщика, относящегося к социально уязвимым слоям населения в соответствии с Законом Республики Казахстан «О жилищных отношениях», по ипотечному займу, в том числе ипотечному жилищному займу, не связанному с осуществлением предпринимательской деятельности, не допускается судебное или внесудебное обращение взыскания на заложенное имущество.

197. При наличии просроченной задолженности по потребительским банковским займам и (или) потребительским микрокредитам, не обеспеченным залогом имущества, перед двумя и более кредиторами, являющимися банками, микрофинансовыми организациями либо коллекторскими агентствами, заемщик вправе обратиться за коллективным урегулированием задолженности через платформу коллективного урегулирования, функционирующую при службе банковского омбудсмана.

Критерии задолженности, подлежащей коллективному урегулированию, а также порядок и условия проведения коллективного урегулирования задолженности устанавливаются нормативным правовым актом АРРФР.

Глава 17. Общие условия проведения прочих банковских и иных операций

198. Все банковские и иные операции (услуги) осуществляются в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан и внутренними документами Банка, а также, если требуется, на основании договоров (соглашений), заключаемых между Банком и Клиентом.
199. За проведение операций Банк взимает с Клиентов комиссии в соответствии с действующими тарифами, утвержденными уполномоченным органом Банка, с учетом порядка, определенного настоящими Правилами, иными внутренними документами Банка.
200. Условия проведения Банком конкретной банковской операции (услуги) определяются внутренними документами Банка, а также договорами (соглашениями) на предоставление банковских и иных операций (услуг), не противоречащими законодательству Республики Казахстан.

§ 1. Кассовые операции

201. Кассовое обслуживание Клиентов (прием и выдача наличных денег, их размен, обмен, пересчет, сортировка, упаковка и хранение) осуществляется в операционной кассе Банка (при наличии кассового узла в отделении Банка) либо посредством платежных терминалов Банка или партнеров Банка (при отсутствии кассового узла в отделении Банка) в соответствии с законодательством Республики Казахстан, внутренними документами Банка. Кассовые операции по приему и выдаче наличных денег Банк осуществляет после принятия мер по

надлежащей проверке, предусмотренных Законом о ПОД/ФТ/ФРОМУ. Применение комиссии за банковские операции (услуги) осуществляется согласно действующим тарифам Банка при обслуживании Клиентов в операционной кассе Банка, а в случае обслуживания у партнера Банка – согласно тарифам партнера Банка.

202. Прием/выдача наличных денег в операционной кассе Банка осуществляется на основании приходных/расходных кассовых документов в порядке, предусмотренном законодательством Республики Казахстан и внутренними документами Банка. Порядок оформления и формы кассовых документов определяются внутренними документами Банка с учетом требований законодательства Республики Казахстан.
203. Комиссия за операции (услуги) Банка по кассовым операциям списывается с текущих счетов Клиентов либо оплачивается Клиентами наличными деньгами в соответствии с условиями договора банковского счета согласно установленным Банком тарифам.

§ 2. Обменные операции с наличной / безналичной иностранной валютой

204. Банк осуществляет обмен одной наличной валюты на другую наличную валюту через обменные пункты Банка (в филиалах Банка, где имеются кассовые узлы, список которых размещен на корпоративном (официальном) WEB-сайте Банка (www.vtb-bank.kz)), и обмен безналичной иностранной валюты (конвертацию) путем проведения по банковскому счету Клиента операции по обмену одной безналичной валюты на другую безналичную валюту, при этом обмен с участием иностранных валют осуществляется по решению уполномоченного органа Банка или в соответствии с внутренними документами Банка, законодательством Республики Казахстан/иностраных государств, международными санкциями /приказом/ распоряжением Председателя Правления Банка (лица, исполняющего его обязанности)/решением Правления Банка и т.д.
205. Обмен наличной и безналичной иностранной валюты осуществляется Банком в порядке и при наличии документов, определенных законодательством Республики Казахстан и внутренними документами Банка.

§ 3. Межбанковский клиринг и операции с платежными карточками

206. Банк осуществляет межбанковский клиринг, выпуск и обслуживание платежных карточек (платежные карточки международных платежных систем в тенге и в иностранных валютах, кроме USD/EUR), в том числе:
- 1) дебетовые платежные карточки, предусматривающие расходные операции в пределах собственных денег Клиента-физического лица;
 - 2) кредитные платежные карточки, предусматривающие пользование Клиентом заемными средствами в пределах установленного кредитного лимита;
 - 3) корпоративные дебетовые платежные карточки, держателями которых выступают работники Банка и Клиенты - юридические лица, индивидуальные

предприниматели, в том числе в форме крестьянского (фермерского) хозяйства, лица, занимающиеся частной практикой.

Банком также предлагаются услуги по зачислению заработной платы/иных выплат работникам Клиентов – юридических лиц на текущие счета с использованием платежных карточек.

207. Банк осуществляет на территории Республики Казахстан выпуск платежных карточек в соответствии с законодательством Республики Казахстан и внутренними документами Банка и на основании договора, заключенного Банком с держателем платежной карточки.

§ 4. Платежи и переводы

208. Платежи и переводы денег могут осуществляться юридическими и физическими лицами с использованием открытых в Банке банковских счетов с учетом ограничений, установленных действующим законодательством Республики Казахстан и внутренними документами Банка. Если внутренними документами Банка предусмотрено осуществление платежей и переводов без открытия банковского счета, то такие платежи и переводы могут осуществляться с учетом ограничений, установленных действующим законодательством Республики Казахстан и внутренними документами Банка. Юридические лица вправе осуществлять без открытия банковского счета только платежи и переводы по уплате налогов и другим обязательным платежам в бюджет, а также по добровольным пенсионным взносам и социальным отчислениям. Допускается оплата юридическим лицом услуг Банка путем взноса наличных денег в размере, не превышающем 1 000 (одну тысячу) месячных расчетных показателей, в течение 1 (одного) месяца.
209. Банком осуществляется обязательная процедура валютного контроля в соответствии с валютным законодательством Республики Казахстан. Все платежи и переводы денег в иностранной валюте, а также платежи и переводы денег без открытия банковского счета Клиента в тенге, которые осуществляются между резидентами и нерезидентами Республики Казахстан, производятся в соответствии с требованиями, установленными валютным законодательством Республики Казахстан. При этом, платежи и переводы в иностранной валюте, осуществляются в валютах, определенных решением уполномоченного органа Банка или в соответствии с внутренними документами Банка, законодательством РК/иностранных государств, международными санкциями/приказом/распоряжением Председателя Правления Банка (лица, исполняющего его обязанности)/решением Правления Банка и т.д.
210. Международные платежи и переводы денег осуществляются Банком в формах, способами и в порядке, применяемыми в международной банковской практике и не противоречащими законодательству Республики Казахстан.

§ 5. Сейфовые операции

211. Банком в пользование Клиенту для хранения в них ценностей предоставляется сейфовая ячейка (при наличии в отделении Банка). Хранение ценностей Клиентов в сейфовой ячейке осуществляется в сейфовом депозитарии после заключения между Банком и Клиентом договора аренды индивидуального банковского сейфа (ячейки).
212. Банк гарантирует Клиентам соблюдение банковской тайны, которая включает в себя сведения о наличии, владельце, характере и стоимости имущества, находящегося на хранении в сейфовой ячейке.
213. Договор аренды индивидуального банковского сейфа (ячейки) заключается после проведения Банком идентификации Клиента в соответствии с требованиями действующего законодательства Республики Казахстан при условии предоставления Клиентом документов, необходимых для заключения договора аренды индивидуального банковского сейфа (ячейки).
214. При хранении Клиентом ценностей в сейфовой ячейке Банк не выдает Клиенту именные сохранные документы. Ценности, находящиеся на хранении в сейфовой ячейке, не описываются, Банк не осуществляет предварительную и последующую проверку либо экспертную оценку ценностей, за исключением случаев, установленных законодательством Республики Казахстан и внутренними документами Банка.
215. Сейфовая ячейка предоставляется в пользование на любое количество дней сроком до 12 (двенадцати) месяцев либо до определенного количества месяцев в соответствии с тарифами Банка, действующими на дату заключения договора аренды индивидуального банковского сейфа (ячейки). Срок пользования сейфовой ячейкой начинается с даты, указанной в договоре аренды индивидуального банковского сейфа (ячейки).
216. Запрещается Клиентам хранить в сейфовой ячейке Банка:
- 1) взрывчатые и легковоспламеняющиеся вещества и боеприпасы;
 - 2) огнестрельное, газовое, травматическое и холодное оружие;
 - 3) химические, психотропные и наркотические вещества;
 - 4) радиоактивные, токсичные и другие отравляющие вещества, способные оказать вредное воздействие на организм человека и окружающую среду;
 - 5) представителей животной фауны и растительной флоры;
 - 6) продукты питания и иные предметы, подверженные порче или вызывающие распространение паразитов, веществ и имущества, которые по своим свойствам могут повлечь любое повреждение сейфовой ячейки, включая ее неработоспособность, и (или) причинение ущерба Банку/его работникам и (или) другим Клиентам/третьим лицам;
 - 7) и иные предметы, которые по своим свойствам не подлежат хранению в сейфовой ячейке, и / или которые могут вызвать любое повреждение сейфовой ячейки и (или) причинить ущерб Банку/его работникам и (или) Клиентам / третьим лицам.

217. Клиент вправе продлить срок пользования сейфовой ячейкой, подписав дополнительное соглашение к договору аренды индивидуального банковского сейфа (ячейки).
218. Банк вправе отказать Клиенту в заключении договора аренды индивидуального банковского сейфа (ячейки) в следующих случаях:
- 1) при отсутствии/непредставлении Клиентом документов, либо представления недостоверных/недействительных документов;
 - 2) наличия в отношении Клиента сведений об участии в террористической деятельности и (или) финансировании терроризма, полученных в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан о противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, финансированию терроризма и финансированию распространения оружия массового уничтожения;
 - 3) в других случаях, которые, по усмотрению Банка, могут повлиять на исполнение обязательств со стороны Клиента.

§ 6. Документарные операции и торговое финансирование

219. Банк в соответствии с нормативными правовыми актами Республики Казахстан, стандартами международной практики и внутренними документами Банка осуществляет операции по:
- 1) выпуску банковских гарантий (гарантия возврата аванса, гарантия платежа, гарантия надлежащего исполнения обязательств, тендерная гарантия, гарантия на возврат кредита, резервный аккредитив (Stand by);
 - 2) выпуску гарантии под обязательства контрагентов;
 - 3) выпуску рамбурсных обязательств по поручению контрагентов;
 - 4) выпуску, подтверждению и исполнению аккредитивов;
 - 5) выдачу банковских поручительств и иных обязательств за третьих лиц;
 - 6) обслуживанию импортных/экспортных аккредитивов, импортных/экспортных гарантий, документарного инкассо по импорту.
220. Банк осуществляет взаимодействие с международными финансовыми институтами и организациями, экспортно-страховыми агентствами и институтами развития с целью организации торгового и структурного финансирования внешнеэкономических операций Клиентов Банка.

§ 7. Банковские депозитные сертификаты

221. Выпуск банковских депозитных сертификатов осуществляется в бездокументарной форме в соответствии с требованиями постановления Правления Национального Банка Республики Казахстан от 22 декабря 2017 года № 264 «Об утверждении Правил выпуска и обращения депозитных сертификатов» и внутренними документами Банка.
222. Номинальная стоимость банковского депозитного сертификата выражается в национальной валюте Республики Казахстан – тенге.

223. Банк устанавливает по банковским депозитным сертификатам следующие предельные условия:
- 1) минимальный размер номинальной стоимости банковского депозитного сертификата – не менее 1 (одного) тенге;
 - 2) максимальный размер номинальной стоимости банковского депозитного сертификата – не более 10 (десяти) кратного размера собственного капитала Банка, если иное не установлено решением уполномоченного органа Банка. Решение о выпуске банковского депозитного сертификата в размере 10 (десять) и более процентов от размера собственного капитала Банка принимается уполномоченным органом Банка;
 - 3) минимальный срок обращения банковского депозитного сертификата – не менее 1 (одного) месяца;
 - 4) максимальный срок обращения банковского депозитного сертификата – не более 36 (тридцати шести) месяцев.
224. Порядок и условия выплаты вознаграждения по банковским депозитным сертификатам определяются соответствующими внутренними документами Банка, а также договором, заключаемого между Банком и держателем банковского депозитного сертификата. Банк по требованию держателя банковского депозитного сертификата представляет ему для ознакомления копии данных внутренних документов Банка.
225. Выплата вознаграждения по банковскому депозитному сертификату при его погашении осуществляется Банком в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня истечения срока обращения банковского депозитного сертификата. В случае обращения держателя банковского депозитного сертификата в Банк с требованием выплаты номинальной стоимости банковского депозитного сертификата до истечения срока его обращения, Банк производит выплату номинальной стоимости и вознаграждения в размере, предусмотренном договором, по истечении 30 (тридцати) календарных дней, но не позднее 90 (девяноста) календарных дней со дня обращения.
226. Право собственности на банковский депозитный сертификат возникает у держателя с момента оплаты стоимости сертификата в порядке, предусмотренном договором купли-продажи банковских депозитных сертификатов. При этом Банк не ограничивает количество выпускаемых на одного Клиента банковских депозитных сертификатов.
227. Выплата начисленного вознаграждения по банковскому депозитному сертификату за исключениями, предусмотренными законодательством Республики Казахстан, производится с удержанием подоходного налога у источника выплаты.

§ 8. Общие условия по межбанковским займам (межбанковскому финансированию), межбанковским гарантиям, межбанковским поручительствам, а также иным межбанковским операциям

228. Банком проводятся следующие межбанковские операции с контрагентами: представление/привлечение межбанковских займов (вкладов), проведение валютных и конверсионных, банкнотных операций, операций с производными финансовыми инструментами, цифровыми активами, операций с ценными бумагами (в том числе, операций РЕПО/обратное РЕПО, получение/представление в залог ценных бумаг), проведение межбанковских расчетов (переводов), прочие операции размещения/нахождения денежных средств/ иных финансовых/цифровых активов у контрагента, подтверждение аккредитивов, выставленных контрагентом, выдача обязательства Банка по исполнению непокрытых аккредитивов, открытых контрагентом, выдача гарантий/ поручительств по обязательствам контрагента, принятие гарантий/ поручительств Контрагента в обеспечение обязательств третьих лиц перед Банком, открытие Банком по поручению контрагента аккредитивов, выдача Банком безотзывных рамбурсных обязательств по аккредитивам Контрагента, принятие Банком рамбурсных обязательств контрагентов по аккредитивам банков-корреспондентов в обеспечение обязательств перед Банком, документарные сделки с пост-финансированием контрагента и прочие операции (не ограничиваясь) в рамках требований законодательства Республики Казахстан и внутренних документов Банка.
229. Проведение операций по межбанковским гарантиям и аккредитивам (включая их выпуск, открытие, подтверждение, дисконтирование, пост-финансирование и предоставление покрытия) осуществляется исключительно в пределах лимитов риска, установленных (утвержденных) уполномоченным органом Банка на соответствующего контрагента, на основании заключенных с ним договоров (соглашений), и в соответствии с требованиями законодательства Республики Казахстан и внутренних документов Банка, регулирующих совершение таких сделок.
230. Размещение межбанковских вкладов осуществляется в тенге и (или) иностранной валютах на различные сроки в рамках, действующих на соответствующего контрагента лимитов риска, установленных (утвержденных) уполномоченным органом Банка, и на основании соответствующего договора (соглашения), заключенного с контрагентом, с соблюдением требований законодательства Республики Казахстан и внутренних документов Банка к заключению сделок.
231. Если контрагентом по межбанковским операциям (в том числе, межбанковским займам, межбанковским гарантиям, межбанковским вкладам, межбанковским поручительствам) является лицо, связанные с Банком особыми отношениями, то для заключения сделки необходимо также наличие решения Совета Директоров

об одобрении заключения такой сделки с лицом, связанным с Банком особыми отношениями.

232. Предельные суммы, сроки и величины ставок вознаграждения по межбанковским депозитам / межбанковским займам:

Минимальная сумма межбанковского депозита/займа	1 (один) теңге, 1 (один) российский рубль, если у Банка нет ограничений, установленных законодательством Республики Казахстан/иностранных государств, международными санкциями/приказом/распоряжением Председателя Правления Банка (лица, исполняющего его обязанности)/решением Правления Банка и т.д.
Максимальная сумма межбанковского депозита/займа	при размещении межбанковского депозита/выдаче межбанковского займа: – в пределах лимитов, утвержденных уполномоченным органом Банка, но не более 25 % (двадцати пяти процентов) от собственного капитала Банка, за исключением для лиц, связанных с Банком особыми отношениями, - не более 10% от собственного капитала Банка; – при привлечении межбанковского депозита/займа: без ограничения, если иное не предусмотрено законодательством Республики Казахстан, внутренними документами Банка и (или) договором (соглашением) с контрагентом. Решение о привлечении межбанковского депозита/займа в размере 10 (десять) и более процентов от размера собственного капитала Банка принимается Советом Директоров Банка.
Минимальный срок по межбанковским депозитам/займам	от 1 (одного) дня
Максимальный срок межбанковского депозита/займа	10 (десять) лет
Предельный (минимальный) размер ставки вознаграждения по межбанковским депозитам/займам	– при размещении межбанковского депозита: 0% годовых; – при выдаче межбанковского займа 0,1% годовых

Предельный (максимальный) размер ставки вознаграждения по межбанковским депозитам/займам	25% годовых
--	-------------

Предельные величины являются индикативными и Банк не принимает на себя обязательств по заключению любых сделок на данных условиях.

233. При установлении ставок вознаграждения по межбанковским вкладам / займам Банк руководствуется внутренними документами Банка и принимает в расчет уровень ставок на рынке кредитов / депозитов, стоимость межбанковских ресурсов, размер базовой ставки Национального Банка Республики Казахстан, конъюктуру финансового рынка, уровень ставок и иные значимые факторы ценообразования.
234. Размещение межбанковского депозита/выдача межбанковского займа, привлечение межбанковского депозита/ займа осуществляется с соблюдением требований законодательства Республики Казахстан и внутренних документов Банка.

§ 9. Брокерская и дилерская деятельность

235. Банк осуществляет брокерскую деятельность без права ведения счетов Клиентов в качестве номинального держателя и дилерскую деятельность на рынке ценных бумаг на основании соответствующей лицензии АРРФР на осуществление дилерской и брокерской деятельности на рынке ценных бумаг.
236. Клиентами Банка по брокерским и дилерским услугам могут быть юридические и физические лица, резиденты и нерезиденты Республики Казахстан.
237. Банк раскрывает перед своими Клиентами информацию, имеющую для них существенное значение в части намерений по вступлению в договорные отношения с Банком и (или) по поддержанию таких отношений.
238. Клиенту, заинтересованному в заключении договора об оказании брокерских и дилерских услуг по ценным бумагам, Банком предоставляются все необходимые документы для принятия решения, предусмотренные законодательством Республики Казахстан и внутренними документами Банка.
239. До заключения с Клиентом - физическим лицом договора об оказании брокерских услуг Банк предоставляет Клиенту в письменной форме следующие документы:
- ключевой информационный документ, содержащий в краткой форме основную информацию о финансовом продукте, включая информацию об особенностях, условиях и рисках финансового продукта;
 - проект договора об оказании брокерских услуг - по желанию Клиента.

240. При взаимодействии с Клиентом без его личного присутствия, посредством (при технической возможности) Интернет-ресурса Банка, мобильного приложения, личного кабинета, раскрытие информации осуществляется в объеме и формате, сопоставимом с личным взаимодействием.
241. Банк уведомляет Клиента об ограничениях и особых условиях, установленных законодательством Республики Казахстан и внутренними документами Банка в отношении сделок с финансовыми инструментами.
242. Уведомление Клиенту об ограничениях и особых условиях, установленных законодательством Республики Казахстан в отношении сделок с финансовыми инструментами, оформляется и предоставляется (направляется) Клиенту с соблюдением порядка к документообороту, предусмотренного внутренними документами Банка.
243. Сделки с ценными бумагами в интересах и за счет Клиентов осуществляются на основании договора об оказании брокерских услуг в течение установленного договором об оказании брокерских услуг срока.
244. В случае внесения изменений и (или) дополнений во внутренние документы Банка, Банк в период обслуживания Клиента вправе дополнительно запросить у Клиента необходимые документы. При этом способ уведомления о запросе необходимых документов, а также сроки и порядок их предоставления определяется Банком самостоятельно.
245. В случае если Клиент не желает предоставить дополнительные сведения и (или) дополнительные документы, которые могут быть необходимы в связи с введением новых / измененных требований законодательства Республики Казахстан, то Банк имеет право отказать в заключении договора об оказании брокерских / дилерских услуг /расторгнуть договор об оказании брокерских / дилерских услуг с Клиентом в порядке, предусмотренном договором об оказании брокерских / дилерских услуг.

Глава 18. Заключительные положения

246. Контроль над соблюдением требований настоящих Правил возлагается на руководителей структурных подразделений Банка в части их касающейся.
247. Для настоящих Правил распространяются следующие дополнительные требования:

Инициатором внесения изменений и (или) дополнений в Правила, включая все приложения (тарифы, др.) к Правилам, могут являться все структурные подразделения Банка, ответственные за:

1) постоянный мониторинг положений Правил, касающихся деятельности курируемого структурного подразделения Банка, на соответствие законодательству Республики Казахстан, Уставу Банка и (или) иным внутренним документам Банка;

2) принятие своевременных мер по внесению изменений и (или) дополнений в Правила, касающихся деятельности курируемого структурного

подразделения Банка для исключения противоречий и (или) приведения в соответствие законодательству Республики Казахстан и (или) иным внутренним документам Банка.

248. Настоящие Правила вступают в силу с даты утверждения решением Совета Директоров Банка и начинают действие с даты публикации на корпоративном (официальном) WEB-сайте Банка (www.vtb-bank.kz).
249. С даты вступления в силу настоящих Правил прекращается действие Правил об общих условиях проведения банковских и иных операций в Дочерней организации Акционерного общества Банк ВТБ (Казахстан), утвержденных решением Совета Директоров Банка от 21 октября 2022 года (протокол №44/2022), со всеми изменениями и дополнениями.
250. В случае наличия противоречий между положениями настоящих Правил и иных внутренних документов Банка, в том числе в части установления тарифов, действуют положения настоящих Правил.

**Директор
Департамента розничного бизнеса**

Дьяченко А.Н.