

Дочерняя организация Акционерное общество Банк ВТБ (Казахстан)

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

Алматы, 2022

## Оглавление

Глава 1.	Общие положения
Глава 2.	Основные термины и принятые сокращения
Глава 3.	Порядок раскрытия Банком информации о предоставляемых банковских услугах
Глава 4.	Порядок работы с клиентами и предельные сроки принятия решения о предоставлении банковских услуг
Глава 5.	Общие условия открытия, ведения и закрытия банковских счетов клиентов
§ 1.	Управление банковскими счетами по доверенности
Глава 6.	Общие условия приема депозитов
§ 1.	Ставки вознаграждения по депозитам
Глава 7.	Общие условия выпуска банковских депозитных сертификатов
Глава 8.	Общие условия предоставления банковских займов (кредитов)
§ 1.	Ставки вознаграждения по займам (кредитам)
Глава 9.	Порядок работы с неплатежеспособными клиентами
Глава 10.	Общие условия проведения других банковских 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
Глава 11.	Требования к принимаемому Банком обеспечению
Глава 12.	Тарифы на проведение банковских операций
Глава 13.	Порядок рассмотрения Банком обращений клиентов, возникающих в процессе предоставления банковских услуг
Глава 14.	Права и обязанности Банка и его клиентов, их ответственность
Глава 15.	Заключительные положения
Приложение 1	Тарифы для юридических лиц/крестьянских (фермерских) хозяйств/ индивидуальных предпринимателей/ нотариусов/ адвокатов/ частных судебных исполнителей и профессиональных медиаторов
Приложение 2	Предельные величины тарифов на проведение операций по розничному бизнесу
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 на проведение банковских операций по субъектам крупного бизнеса

Рег.№ \_\_\_\_\_  
от 21.10.2022 года

Утверждены  
решением Совета Директоров  
ДО АО Банк ВТБ (Казахстан)  
от «21» октября 2022 года  
протокол №44/2022

**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 31 августа 1995 года № 2444 «О банках и банковской деятельности в Республике Казахстан» (далее – Закон «О банках и банковской деятельности»), Уставом ДО АО Банк ВТБ (Казахстан) (далее – Банк) и иными внутренними документами Банка.
2. Настоящие Правила определяют общие условия и порядок проведения Банком банковских и иных операций, и содержат следующие сведения и процедуры:
  - 1) предельные суммы и сроки принимаемых депозитов и предоставляемых кредитов;
  - 2) предельные величины ставок вознаграждения по депозитам и кредитам;
  - 3) условия выплаты вознаграждения по депозитам и кредитам;
  - 4) требования к принимаемому Банком обеспечению;
  - 5) 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;
  - 8) права и обязанности Банка и его клиентов, их ответственность;
  - 9) положение о порядке работы с клиентами;
  - 10) иные условия, требования и ограничения по проведению Банком соответствующих операций, которые Совет Директоров Банка считает необходимым включить в общие условия проведения банковских операций.
3. Банк зарегистрирован в качестве юридического лица Министерством юстиции Республики Казахстан и осуществляет свою деятельность на основании лицензии на проведение банковских и иных операций, и деятельности на рынке ценных бумаг (далее – лицензия), выданной Агентством Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка.

4. При осуществлении банковских операций, предусмотренных лицензией, Банк руководствуется Гражданским кодексом Республики Казахстан, Законом «О банках и банковской деятельности», Законом Республики Казахстан от 26 июля 2016 года № 11-VI «О платежах и платежных системах», Законом Республики Казахстан от 28 августа 2009 года №191-IV «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма», Законом Республики Казахстан от 19 декабря 2003 года №508-П «О рекламе», постановлением Правления Национального Банка Республики Казахстан от 28 июля 2017 года № 136 «Об утверждении Правил предоставления банковских услуг и рассмотрения банками, организациями, осуществляющими отдельные виды банковских операций, обращений клиентов, возникающих в процессе предоставления банковских услуг», иными нормативными правовыми актами Республики Казахстан и внутренними документами Банка, регулирующими порядок оказания Банком услуг и проведения операций на финансовом рынке, а также законодательством иностранных государств, оказывающих влияние на деятельность Банка.
5. В целях обеспечения выполнения требований законодательства Республики Казахстан, рекомендаций Национального Банка Республики Казахстан, Агентства Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка, политики Группы ВТБ и обязательств Банка, возникших после процедуры регистрации на сайте Налоговой Службы США под статусом «Reporting FI under a Model 1 IGA», Банк осуществляет надлежащую проверку клиентов (их представителей) и бенефициарных собственников (в том числе наличие налогового резидентства иностранного государства и принадлежности клиента к Персоне США) 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. При не предоставлении клиентом требуемых Банком документов в рамках проведения процедур по надлежащей проверке, включая вопросники/заявления/согласия по форме Банка, а также в случаях неполного/ненадлежащего их заполнения, работник Банка/филиала/дополнительного помещения Банка отказывает клиенту в банковском обслуживании.

## **Глава 2. Основные термины и принятые сокращения**

7. В настоящих Правилах используются следующие термины и сокращения:
  - 1) Акционер Банка – Банк ВТБ ПАО (публичное акционерное общество);

- 2) банковские услуги – осуществление Банком банковских и иных операций, установленных статьей 30 Закона «О банках и банковской деятельности»;
- 3) банковский омбудсман – независимое в своей деятельности физическое лицо, осуществляющее урегулирование разногласий, возникающих из договора ипотечного займа, между банком, организацией, осуществляющей отдельные виды банковских операций, и заемщиком - физическим лицом по его обращению с целью достижения согласия об удовлетворении прав и охраняемых законом интересов заемщика и банка, организации, осуществляющей отдельные виды банковских операций, а также в случаях предусмотренных Законом «О банках и банковской деятельности»;
- 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 депозитного сертификата, определенное при его выпуске, на которую начисляется выраженное в процентах вознаграждение;
- 5) бенефициарный собственник – физическое лицо которому прямо или косвенно принадлежат более 25 % (двадцать пять процентов) долей участия в уставном капитале либо размещенных (за вычетом привилегированных и выкупленных обществом) акций клиента - юридического лица, а также физическое лицо, осуществляющее контроль над клиентом иным образом, либо 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 по FATCA, CRS – вопросники для юридических лиц, физических лиц и индивидуальных предпринимателей в целях надлежащей проверки и классификации клиентов, определенные Правилами по FATCA, CRS;
- 8) 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;
- 9) 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;
- 10) депозит – деньги, передаваемые одним лицом (депозитором) другому лицу - Банку, в том числе Национальному Банку Республики Казахстан и Национальному оператору почты, на условиях их возврата в номинальном

выражении независимо от того, должны ли они быть возвращены по первому требованию или через какой-либо срок, полностью или по частям с заранее оговоренной надбавкой либо без таковой непосредственно депозитору либо переданы по поручению третьим лицам;

- 11) Заем (далее также - кредит) – предоставление Банком физическим и/или юридическим лицам в собственность денег на условиях платности, срочности и возвратности на основании лицензии уполномоченного государственного органа;
- 12) заявление о предоставлении банковской услуги – письменное обращение клиента на рассмотрение возможности предоставления банковской услуги в зависимости от вида банковского продукта, не предусматривающее присоединение к типовым условиям договора Банка;
- 13) 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;
- 14) 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;
- 15) конвертация – операция обмена одной валюты на другую валюту;
- 16) Контакт Центр – Управление клиентского обслуживания Департамента розничного бизнеса Банка, к компетенции которого отнесены консультация и обслуживание клиентов по телефонному звонку;
- 17) 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;
- 18) 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, и финансированию терроризма;
- 19) 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 Республики

Казахстан от 28 августа 2009 года № 191-IV «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученным преступным путем, и финансированию терроризма»);

- 20) 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;
- 21) представитель клиента – уполномоченное лицо клиента, действующее от имени клиента на основании доверенности, либо на основании учредительных документов юридического лица, либо являющееся законным представителем физического лица (родителем, усыновителем, опекуном, попечителем, патронатным воспитателем);
- 22) персона США – товарищество или корпорация, зарегистрированные в Соединенных Штатах Америки или в соответствии с законами Соединенных Штатов Америки (далее – США) или одного из штатов; или траст, если: 1) он подсуден судам США 2) одно или более лиц США имеют полномочия контролировать все основные решения этого траста, или имущество умершего лица, которое являлось гражданином или резидентом США, за исключением корпораций, предусмотренных Налоговым кодексом США;
- 23) Правила по FATCA, CRS – Правила проведения комплексной проверки клиентов физических лиц и индивидуальных предпринимателей в рамках соблюдения Дочерней организацией Акционерного общества Банк ВТБ (Казахстан) положений Закона США «О налогообложении иностранных счетов» (FATCA), Правила проведения комплексной проверки клиентов юридических лиц в рамках соблюдения Дочерней организацией Акционерного общества Банк ВТБ (Казахстан) положений Закона США «О налогообложении иностранных счетов» (FATCA) и Правила проведения комплексной проверки клиентов и контрагентов в целях выявления очевидных финансовых институтов (Prima Facie FFI) в рамках соблюдения Дочерней организацией Акционерного общества Банк ВТБ (Казахстан) положений Закона США «О налогообложении иностранных счетов» (FATCA), иные внутренние документы Банка, разработанные в целях реализации мероприятий по соответствию требованиям законодательства об

"Общих Стандартах Отчетности (Common Reporting Standard)» (далее – CRS);

- 24) Предельные величины тарифов –
- а) ставки и тарифы на проведение банковских операций, предусмотренные настоящими Правилами;
  - б) приемлемые для Банка минимальные и максимальные величины тарифов на проведение банковских операций/ предоставляемые услуги, предусмотренные в настоящих Правилах (в том числе с учетом размера льготы), в пределах которых Правление Банка/уполномоченный орган, лица 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 согласно Приложению 3 к настоящим Правилам и не применяются по кредитным и документарным операциям;
- 25) 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, 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, представлена альтернативными каналами: Интернет-банк/Мобильный банк, Интернет-Банкинг/Мобильный банкинг и Информационно-платежный терминал;
- 26) Стоп-листы Банка – включают список лиц с высокой степенью риска осуществления лжепредпринимательской деятельности, представляемый Комитетом государственных доходов Министерства финансов Республики Казахстан, перечень рискованных лиц для банков второго уровня, представляемый Агентством Республики Казахстан по финансовому мониторингу, список нежелательных клиентов группы ВТБ, формируемый Акционером Банка, список лиц, в отношении которых применяются санкции Управления по контролю иностранными активами Департамента казначейства США (OFAC), Европейского союза и Организации Объединенных Наций, иных иностранных государств, а также иные списки, формируемые Банком и банками-корреспондентами;
- 27) тариф – стоимость определенных банковских операций и услуг, размер которых предусматривается в настоящих Правилах и/или утверждается решением Правления Банка/уполномоченным органом/лицами в рамках приемлемых для Банка минимальных и максимальных величин тарифов на проведение банковских операций/предоставляемых услуг, утвержденных Советом Директоров Банка;



- 28) типовой договор – форма договора, утвержденная уполномоченным органом Банка, содержащая условия на оказание банковских услуг и предоставление банковских продуктов клиенту Банка, права и обязанности Банка и клиента, другие условия;
- 29) уполномоченный государственный орган – государственный орган по регулированию и надзору финансового рынка и финансовых организаций;
- 30) уполномоченный орган Банка – постоянно действующий коллегиальный рабочий орган Банка, обладающий делегированными полномочиями по регулированию определенного вида банковской деятельности, структура, функции и полномочия которого утверждены внутренними документами Банка;
- 31) уполномоченные лица Банка – работники Банка, обладающие делегированными полномочиями по установлению тарифов Банка в соответствии с внутренними документами Банка;
- 32) уполномоченное лицо Банка по обращениям – лицо Банка, обладающее полномочиями по личному приему физических лиц и представителей юридических лиц;
- 33) 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;
- 34) электронные банковские услуги – услуги, связанные с получением клиентом Банка доступа к своим банковским счетам посредством СДБО для получения электронных платежных услуг и информационных банковских услуг.

### **Глава 3. Порядок раскрытия Банком информации о предоставляемых банковских услугах**

8. Общие условия проведения банковских и иных операций, установленные в настоящих Правилах, являются открытой информацией и не могут быть предметом коммерческой или банковской тайны.
9. Настоящие Правила размещаются на корпоративном (официальном) WEB-сайте Банка ([www.vtb-bank.kz](http://www.vtb-bank.kz)) и предоставляются по первому требованию клиента при обращении его в Банк с целью получения банковской услуги. Для получения дополнительной информации об условиях проведения банковских операций и услуг клиенты также могут обратиться в Контакт Центр (справочные телефоны: 5050 – бесплатно с мобильного телефона, + 7 (727) 330-50-50) и иные структурные подразделения Банка, осуществляющие консультацию и обслуживание клиентов Банка.
10. В Головном офисе и филиалах (их дополнительных помещениях) в местах, доступных для обозрения и ознакомления, на WEB-сайте Банка ([www.vtb-bank.kz](http://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).

11. При изменении и/или дополнении тарифов, Банк уведомляет клиентов путем вывешивания объявления в местах, доступных для обозрения и ознакомления, и/или размещения Банком на корпоративном (официальном) WEB-сайте Банка ([www.vtb-bank.kz](http://www.vtb-bank.kz)) соответствующей информации, в сроки согласно законодательству Республики Казахстан и/или соответствующему договору, 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 между ними;
- 2) договора банковского займа - размеры и порядок расчета комиссий и иных платежей по обслуживанию займа.

12. Банк на основании лицензии уполномоченного государственного органа осуществляет следующие банковские операции (в национальной и/или иностранной валюте, если у Банка нет ограничений, установленных законодательством РК/иностранных государств, международными санкциями /приказом/ распоряжением Председателя/решениям Правления и т.д.):

- 1) открытие и ведение банковских счетов, прием депозитов физических лиц;
- 2) открытие и ведение банковских счетов, прием депозитов юридических лиц;
- 3) открытие и ведение корреспондентских счетов банков и организаций, осуществляющих отдельные виды банковских операций;
- 4) открытие и ведение металлических счетов физических и юридических лиц, на которых отражается физическое количество аффинированных драгоценных металлов и монет из драгоценных металлов, принадлежащих данному лицу;
- 5) кассовые операции (прием и выдача наличных денег, включая их размен, обмен, пересчет, сортировку, упаковку и хранение);
- 6) переводные операции (выполнение поручений физических и юридических лиц по платежам и переводам денег);
- 7) учетные операции (учет (дисконт) векселей и иных долговых обязательств физических и юридических лиц);
- 8) банковские заемные операции (предоставление кредитов в денежной форме на условиях платности, срочности и возвратности);
- 9) обменные операции с иностранной валютой, включая обменные операции с наличной иностранной валютой;

- 10) прием на инкассо платежных документов (за исключением векселей);
  - 11) открытие (выставление) и подтверждение аккредитива и исполнение обязательств по нему;
  - 12) выдача банковских гарантий, предусматривающих исполнение в денежной форме;
  - 13) выдача банковских поручительств и иных обязательств за третьих лиц, предусматривающих исполнение в денежной форме.
13. Банк, помимо банковских операций, предусмотренных пунктом 12 настоящих Правил, вправе осуществлять сейфовые операции (услуги по хранению ценных бумаг, выпущенных в документарной форме, документов и ценностей клиентов, включая сдачу в аренду сейфовых ящиков, шкафов и помещений), выпуск собственных ценных бумаг (за исключением акций), брокерскую-дилерскую деятельность, операции с использованием платежных карточек, и иные операции и виды деятельности в соответствии с лицензией уполномоченного государственного органа и/или законодательством Республики Казахстан.
  14. Отношения между Банком и клиентами при предоставлении банковских услуг осуществляются на основании договоров, если иное не предусмотрено действующим законодательством Республики Казахстан, в том числе путем присоединения к типовому договору. Договор, заключаемый между Банком и клиентом, содержит обязательные условия, установленные законодательством Республики Казахстан для договоров соответствующего вида и условия, определенные по соглашению сторон.
  15. 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.
  16. 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.
  17. 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 размере, не превышающем 20 (двадцать) миллионов тенге на дату принятия Банком решения о выдаче займа.

18. Предоставление льготных условий лицу, связанному 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 операции ниже, чем по условиям, предлагаемым третьим лицам;
- 2) выплата вознаграждения по вкладам 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 операции больше, чем по аналогичным операциям с третьими лицами;
- 5) оплата приобретаемого имущества и (или) услуг лицу, связанному с Банком особыми отношениями, по цене выше, чем оплата аналогичных приобретаемого имущества и (или) услуг третьим лицам, по сделке или совокупности сделок, стоимость которых превышает 0,1 % (ноль целых одну десятую процента) от собственного капитала Банка, за исключением сделок или совокупности сделок по приобретению акций или долей участия в уставном капитале юридических лиц, стоимость которых превышает 10 % (десять процентов) от собственного капитала Банка, на дату принятия Банком решения о совершении сделки или совокупности сделок;
- 6) продажа лицу, связанному с Банком особыми отношениями, имущества по стоимости ниже, чем продажа аналогичного имущества третьим лицам или ниже рыночной стоимости;
- 7) продажа лицу, связанному с Банком особыми отношениями, ценных бумаг по стоимости ниже, чем продажа аналогичных ценных бумаг третьим лицам или ниже рыночной стоимости;
- 8) совершение сделок, ранее отнесенных уполномоченным органом к сделкам с льготными условиями путем использования мотивированного суждения.

Дополнительные критерии отнесения сделок к сделкам с льготными условиями устанавливаются нормативным правовым актом уполномоченного государственного органа.

19. Банк не может вступать с каким-либо лицом в сделку, стоимость которой превышает 0,02 % (ноль целых две сотых процента) от собственного капитала Банка на дату принятия Банком решения о совершении сделки, за исключением сделки по приобретению акций или долей участия в уставном капитале юридических лиц, стоимость которой превышает 10 % (десять процентов) от собственного капитала Банка на дату принятия Банком решения о совершении сделки, 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 ценных бумаг, эмитированных лицом, связанным с Банком особыми отношениями, за исключением ценных бумаг, находящихся в собственности Банка.
20. Банк не выдает займы (кредиты) лицам, зарегистрированным в оффшорных зонах, перечень которых устанавливается уполномоченным государственным органом.
21. Банк обязан отказать физическому или юридическому лицу в установлении деловых отношений, в следующих случаях:
- 1) невозможности фиксации 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 фиксации 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.
- Установление деловых отношений дистанционно осуществляется исключительно с клиентами, соответствующими требованиям, установленным законодательством Республики Казахстан, с учетом оценки степени риска отмывания доходов, полученных преступным путем и финансирования терроризма по типу клиента, странового (географического) риска, риска услуги (продукта) и (или) способа ее (его) предоставления.
22. 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, и финансированию терроризма, 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, 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, совершающем 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 Кодексом Республики Казахстан от 25 декабря 2017 года «О налогах и других обязательных платежах в бюджет» (далее – Налоговый кодекс), Законом Республики Казахстан от 28 августа 2009 года № 191-IV «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученным преступным путем, и финансированию терроризма», Законом Республики Казахстан от 26 июля 2016 года № 11-VI «О платежах и платежных системах» (далее – Закон о платежах), договором о предоставлении банковских услуг или иным соответствующим договором.

23. Банк обязан отказать физическому или юридическому лицу 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.
24. Банк имеет право не раскрывать причины отказа предоставления банковских услуг/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.
25. Банк не осуществляет установление деловых отношений с новыми клиентами дистанционным путем, за исключением дистанционного открытия банковского счета корпоративным клиентам Банка (юридические лица/индивидуальные предприниматели/лица, занимающие частной практикой).
26. Банк может установить деловые отношения с новыми корпоративными клиентами дистанционным путем. Для установления деловых отношений с Банком и получения услуг Банка дистанционно клиент может обратиться в Банк путем подачи заявления посредством WEB-сайта Банка ([www.vtb-bank.kz](http://www.vtb-bank.kz)) портала партнеров Банка. Установление деловых отношений и предоставление услуг Банка дистанционно посредством WEB-сайта Банка, портала партнеров Банка осуществляется после технической реализации и указания соответствующей информации о предоставляемой услуге на WEB-сайте Банка. Услуга открытие текущего счета дистанционно корпоративным клиентам Банка предоставляется на основании заявления на открытие текущего счета, поданного в Банк посредством вэб-портала электронного правительства Республики Казахстан «Egov» в момент подачи заявления клиента на государственную регистрацию юридического лица либо на основании заявления на открытие текущего счета, поданного в Банк посредством WEB-сайта Банка, либо посредством систем дистанционного банковского обслуживания Банка.
27. Для открытия текущего счета дистанционно новым корпоративным клиентам обязательными условиями являются:
- 1) ввод клиентом в системе удаленного доступа своего индивидуального либо бизнес-идентификационного номера;
  - 2) идентификация клиента посредством вэб-портала электронного правительства Республики Казахстан «Egov» и аутентификация клиента;
  - 3) фиксирование сведений по клиенту, подтверждающих его идентификацию и предусмотренных подпунктами 1), 2), 2-1) и 4) пункта 3 статьи 5 Закона Республики Казахстан от 28 августа 2009 года № 191-IV «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученным преступным путем, и финансированию терроризма».
- Идентификация и аутентификация клиента осуществляется Банком в соответствии с требованием законодательства Республики Казахстан и требованием внутренних документов Банка. Проверка достоверности сведений

о клиенте (его представителе) и бенефициарном собственнике осуществляется Банком дистанционно в соответствии с требованием подпункта б) пункта 3 статьи 5 Закона Республики Казахстан от 28 августа 2009 года № 191-IV «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученным преступным путем, и финансированию терроризма».

28. Банк может предоставлять электронные банковские услуги удаленно по каналам связи посредством персональных компьютеров, телефонов, Интернета и иными способами, не противоречащими законодательству Республики Казахстан. Порядок обеспечения безопасности, рассмотрения обращений клиентов 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 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 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, который размещается на WEB-сайте Банка ([www.vtb-bank.kz](http://www.vtb-bank.kz)).
29. 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 WEB-сайте Банка по адресам: <https://online.vtb-bank.kz>, <https://ibank.vtb-bank.kz>.

#### **Глава 4. Порядок работы с клиентами и предельные сроки принятия решения о предоставлении банковских услуг**

30. Банк при предоставлении банковской услуги клиенту<sup>1</sup>:
- 1) до заключения договора о предоставлении банковской услуги предоставляет клиенту:

---

<sup>1</sup> Подпункты е) и ж) подпункта 1) пункта 30 Правил вступают в силу с 1 октября 2022 года.



- а) информацию о ставках и тарифах, сроках принятия решения по заявлению о предоставлении банковской услуги (при необходимости подачи клиентом заявления);
  - б) информацию об условиях предоставления банковской услуги и перечень необходимых документов для заключения договора о предоставлении банковской услуги;
  - в) информацию об ответственности и возможных рисках клиента в случае невыполнения обязательств по договору о предоставлении банковской услуги;
  - г) консультации по возникшим у клиента вопросам;
  - д) по желанию клиента – копию типовой формы соответствующего договора о предоставлении банковской услуги;
  - е) информацию о предоставлении банковской услуги с условием получения дополнительной финансовой услуги и об иных договорах, которые будут заключены клиентом в связи с получением дополнительной финансовой услуги, включая сведения о наличии дополнительных расходов;
  - ж) информацию о возможности клиента согласиться с получением банковской услуги (беззалоговый потребительский заем) с условием получения дополнительной финансовой услуги либо без дополнительной финансовой услуги.
- 2) в установленные пунктами 37- 40 настоящих Правил, сроки рассматривает заявление клиента о предоставлении банковской услуги (при необходимости подачи клиентом заявления);
  - 3) до заключения договора о предоставлении банковской услуги предоставляет клиенту необходимое время на ознакомление с его условиями;
  - 4) информирует клиента о его праве обращения при возникновении спорных ситуаций по получаемой банковской услуге в Банк, к банковскому омбудсману (по ипотечным займам), в уполномоченный государственный орган или в суд. В этих целях клиенту предоставляется информация о месте нахождения, почтовом, электронном адресах и интернет-ресурсах Банка, банковского омбудсмана и уполномоченного государственного органа;
  - 5) обеспечивает конфиденциальность предоставленной клиентом информации.
31. Банк до заключения договора банковского вклада, помимо сведений и документов, предусмотренных подпунктом 1) пункта 30 настоящих Правил, предоставляет клиенту в устной форме следующую информацию по банковским вкладам:
- 1) вид вклада (до востребования, срочный, условный, сберегательный):
    - а) вклад до востребования - подлежит возврату полностью или частично по первому требованию вкладчика. Договор банковского вклада до востребования является бессрчным;
    - б) срочный вклад - вносится на определенный срок. В случаях, когда срочный вклад затребован вкладчиком до истечения установленного срока, вознаграждение по вкладу выплачивается в размере,

установленном по вкладу до востребования, если иное не предусмотрено договором банковского вклада;

- в) условный вклад - вносится до наступления определенных договором банковского вклада обстоятельств;
- г) сберегательный вклад – вносится на определенный срок (в случае досрочного расторжения, вознаграждение выплачивается в размере, установленном по вкладу до востребования);

- 2) срок вклада (при наличии);
- 3) минимальную сумму вклада;
- 4) ставки вознаграждения, в том числе ставку вознаграждения в достоверном, годовом, эффективном, сопоставимом исчислении (реальную стоимость) на дату обращения клиента;
- 5) условия продления (продлонгации) срока вклада без заключения дополнительного соглашения (при наличии);
- 6) возможность пополнения/изъятия вклада, капитализации, в том числе, условия полного или частичного досрочного изъятия вклада (при наличии);
- 7) установленный законодательными актами Республики Казахстан размер гарантийного возмещения по гарантируемым банковским вкладам (депозитам).

32. В случае изменения ставки вознаграждения в сторону ее уменьшения при продлении срока банковского вклада в соответствии с условиями договора банковского вклада без заключения дополнительного соглашения, Банк уведомляет клиента об уменьшении размера ставки вознаграждения способом, предусмотренным в договоре банковского вклада, до истечения срока банковского вклада.

33. В случае оказания Банком услуг дистанционно, с информацией, указанной в пункте 30 Правил (за исключением информации, указанной в пп.г) пп.1) пункта 30 Правил) и пункте 31 Правил Клиент ознакомливается на корпоративном WEB-сайте Банка [www.vtb-bank.kz](http://www.vtb-bank.kz) путем проставления отметки об ознакомлении и согласии с условиями предоставления услуг дистанционно.

34. Банк до заключения договора банковского займа, помимо сведений и документов, предусмотренных подпунктом 1) пункта 30 настоящих Правил, предоставляет клиенту в устной форме следующую информацию по банковским займам:

- 1) срок предоставления банковского займа;
- 2) предельную сумму и валюту банковского займа;
- 3) вид ставки вознаграждения: фиксированная или плавающая, порядок расчета в случае, если ставка вознаграждения является плавающей;
- 4) размер ставки вознаграждения в годовых процентах и ее размер в достоверном, годовом, эффективном, сопоставимом исчислении (реальную стоимость) на дату обращения клиента;

- 5) исчерпывающий перечень и размеры комиссий, тарифов и иных расходов, связанных с получением и обслуживанием (погашением) банковского займа, в пользу Банка;
  - 6) ответственность и риски клиента в случае невыполнения обязательств по договору банковского займа;
  - 7) ответственность залогодателя, гаранта, поручителя и иного лица, являющегося стороной договора об обеспечении займа.
35. До заключения договора банковского займа в случаях, предусмотренных нормативным правовым актом уполномоченного государственного органа, Банк предоставляет физическому лицу для выбора метода погашения займа проекты графиков погашения займа, рассчитанных различными методами. В обязательном порядке заемщику представляются проекты графиков погашения займа, рассчитанных в соответствии с методиками расчета регулярных платежей по займам, выдаваемым банками, организациями, осуществляющими отдельные виды банковских операций, физическим лицам и временными базами для расчета вознаграждения по таким займам, установленными нормативным правовым актом уполномоченного государственного органа, с периодичностью, установленной в договоре банковского займа, следующими методами погашения:
- 1) методом дифференцированных платежей, при котором погашение задолженности по банковскому займу осуществляется уменьшающимися платежами, включающими равные суммы платежей по основному долгу и начисленное за период на остаток основного долга вознаграждение;
  - 2) методом аннуитетных платежей, при котором погашение задолженности по банковскому займу осуществляется равными платежами на протяжении всего срока банковского займа, включающими увеличивающиеся платежи по основному долгу и уменьшающиеся платежи по вознаграждению, начисленному за период на остаток основного долга. Размеры первого и последнего платежей могут отличаться от других.

Банк вправе предложить заемщику дополнительные методы погашения займа, рассчитанные в соответствии с внутренними документами Банка.

Порядок, предусмотренный настоящим пунктом, не распространяется на договор, срок займа по условиям которого составляет не более 1 (одного) месяца, в договоре, по условиям которого выдан кредит овердрафт, а также на соглашение о предоставлении (открытии) кредитной линии.

36. До заключения договора банковского займа с физическим лицом, не связанного с предпринимательской деятельностью, Банк предоставляет физическому лицу для выбора условия кредитования, при которых:
- 1) не предусмотрено взимание комиссий и иных платежей, связанных с выдачей и обслуживанием банковского займа, учитываемых при расчете годовой эффективной ставки вознаграждения по займу в соответствии с порядком, установленным нормативным правовым актом уполномоченного органа;

- 2) условия кредитования, предусматривающие право Банка, взимать, помимо ставки вознаграждения, комиссии и иные платежи, связанные с выдачей и обслуживанием займа и предусмотренные договором банковского займа.
37. Банком установлены следующие предельные сроки принятия решения о предоставлении банковских услуг в зависимости от вида банковского продукта:
- 1) кредитование:
- а) корпоративных клиентов - 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) малого бизнеса – 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).

Банк в срок до 3 (трех) рабочих дней со дня принятия решения по банковскому займу (кредиту) информирует клиента о выдаче либо об отказе в выдаче банковского займа (кредита) с указанием причин отказа, способом, предусмотренным внутренними документами Банка.

- 2) вклады:
- 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, 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;
  - б) 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 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 клиента.
38. Предельные сроки принятия решения о предоставлении электронных банковских услуг в зависимости от вида банковского продукта составляют не более 15 (пятнадцати) календарных дней.
39. 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.
40. При этом конкретные сроки рассмотрения заявления клиента о предоставлении и оказании банковских услуг по каждому виду банковской услуги/продукта (при необходимости подачи заявления) определены в соответствующих внутренних документах Банка.

## **Глава 5. Общие условия открытия, ведения и закрытия банковских счетов клиентов**

41. Банк осуществляет открытие и ведение следующих банковских счетов:
  - 1) корреспондентские счета банков и организаций, осуществляющих отдельные виды банковских операций;
  - 2) текущие счета юридических и физических лиц, в том числе, в режиме эскроу;
  - 3) сберегательные счета юридических и физических лиц, в том числе, в режиме эскроу.
42. При открытии банковского счета Банк требует от клиента представления пакета документов, предусмотренного действующим законодательством Республики Казахстан и внутренними документами Банка.
43. 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, либо отказать в приеме (акцепте) заявления о присоединении к типовым условиям договора..
44. 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 счетов на имя третьих лиц осуществляется представителем клиента или открытия эскроу-счетов.

Допускается открытие/закрытие банковского счета доверенным лицом на основании доверенности, оформленной в соответствии с требованиями действующего законодательства Республики Казахстан.
45. Отказ в открытии банковских счетов осуществляется в случаях и по основаниям, предусмотренным Налоговым кодексом, Законом о платежах, Законом Республики Казахстан от 28 августа 2009 года № 191-IV «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма», постановлением Правления Национального Банка Республики Казахстан от 29 июня 2018 года № 140 «Об утверждении Требований к надлежащей проверке клиентов в случае дистанционного установления деловых отношений субъектами финансового мониторинга», а также в случаях непредставления документов, предусмотренных Правилами открытия, ведения и закрытия банковских счетов клиентов, утвержденными постановлением Правления Национального Банка Республики Казахстан от 31 августа 2016 года № 207, 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 по FATCA, CRS, а также при непредставлении клиентом согласия на сбор, обработку и передачу персональных данных, конфиденциальной информации в соответствии с требованиями внутренних документов Банка и Правил по FATCA, CRS, с учетом требований законодательства Республики Казахстан.

46. Закрытие банковского счета клиента осуществляется по заявлению клиента 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.
47. 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.
48. По желанию корпоративного клиента (юридического лица, индивидуального предпринимателя 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.
49. 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.
50. Комиссия Банка за ведение банковских счетов не взимается в случае отсутствия движений по счетам клиентов (юридических лиц, индивидуальных предпринимателей и лиц, занимающихся частной практикой) в течение текущего месяца, по счетам физических лиц в течение 6 (шести) месяцев при наличии одного из следующих обстоятельств:
- 1) если операции по банковским счетам клиента в Банке приостановлены в соответствии с законодательством Республики Казахстан;
  - 2) при наличии по банковским счетам картотеки документов, не оплаченных в срок;
  - 3) при отсутствии денег на банковском счете.

### **§ 1. Управление банковскими счетами по доверенности**

51. 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.

52. Доверенность клиента, составленная и выданная на территории иностранного государства, должна быть надлежащим образом апостилирована, за исключением случаев, когда международным договором Республики Казахстан требование об апостилировании доверенности отменено.
53. Доверенность клиента, составленная на иностранном языке, предоставляется в Банк с переводом на русский язык, заверенным в нотариальном порядке в соответствии с требованиями законодательства Республики Казахстан.
54. Представление доверенности не требуется представителю юридического лица, уполномоченному распоряжаться банковскими счетами юридического лица в соответствии с законодательством Республики Казахстан либо учредительными документами юридического лица.
55. 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.
56. 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. Банк в обязательном порядке осуществляет процедуры по надлежащей проверке представителя клиента, уполномоченного открывать/закрывать банковские счета и/или распоряжаться банковскими счетами, и клиента, в пользу которого осуществляются операции по его банковскому счету в соответствии с законодательством Республики Казахстан и внутренними документами Банка.
57. Реализация полномочий представителем клиента по доверенности осуществляется только после проверки Банком легитимности такой доверенности. 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.
58. 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.

59. 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, заключенного с Банком/к которому он присоединился.

### **Глава 6. Общие условия приема депозитов**

60. Банк является участником системы обязательного гарантирования депозитов физических лиц и действует на основании Свидетельства участника названной системы № 040 от 18 июня 2009 года (далее также – банк-участник/банк-агент).
61. 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 РК/иностраных государств, международными санкциями/приказом/распоряжением Председателя/решениям Правления и т.д.:
    - а) на текущий счет – без ограничения, если иное не предусмотрено законодательством 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 Национального Банка Республики Казахстана;
    - в) на корреспондентский счет – без ограничения, если иное не предусмотрено законодательством 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 РК/иностраных государств, международными санкциями/приказом/распоряжением Председателя/решениям Правления и т.д.:
    - а) на текущий счет – без ограничения, если иное не предусмотрено законодательством и/или договором банковского счета;
    - б) на сберегательный счет – без ограничения, если иное не предусмотрено законодательством, внутренними документами Банка и/или договором банковского вклада. При этом решение об открытии вклада в размере более 10 (десяти) процентов от размера собственного капитала Банка, а также внесение суммы дополнительного взноса, в результате которого сумма вклада составит (превысит) указанный размер, принимается Советом Директоров Банка;

- в) на корреспондентский счет – без ограничения, если иное не предусмотрено законодательством и/или договором об открытии корреспондентского счета.
  - 3) минимальный срок размещения депозита:
    - а) на текущем счете – без ограничения, если иное не предусмотрено законодательством и договором банковского счета;
    - б) на сберегательном счете – не менее 1 (одного) дня;
    - в) на корреспондентском счете – без ограничения, если иное не предусмотрено законодательством и/или договором об открытии корреспондентского счета.
  - 4) максимальный срок размещения депозита:
    - а) на текущем счете – бессрочный, если иное не предусмотрено законодательством 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;
    - в) на корреспондентском счете – без ограничения, если иное не предусмотрено законодательством и/или договором об открытии корреспондентского счета.
62. Депозиты юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, крестьянских хозяйств, а также лиц, занимающихся частной практикой, принимаются в национальной валюте наличными деньгами (при наличии кассового узла в отделении Банка) в соответствии с требованиями действующего законодательства Республики Казахстан о наличных расчетах у юридических лиц и в безналичном порядке, в иностранной валюте – в безналичном порядке с соблюдением требований действующего законодательства Республики Казахстан.
63. Депозиты физических лиц принимаются как наличными (в филиалах Банка где имеются кассовые узлы, список которых размещен на корпоративном WEB-сайте Банка), так и в безналичном порядке, с соблюдением требований действующего законодательства Республики Казахстан.
64. При открытии сберегательного счета по договору банковского вклада деньги могут быть внесены на имя вкладчика, как самим клиентом, так и представителем клиента при указании имени 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.
65. 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.
66. Срочный вклад может быть затребован вкладчиком в период действия договора банковского вклада до истечения установленного срока, при этом, вознаграждение по вкладу выплачивается в размере, установленном по вкладу до востребования, если иное не предусмотрено договором банковского 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.
67. Условный вклад может быть затребован вкладчиком 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, 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».
68. Сберегательный вклад может быть затребован вкладчиком до истечения установленного срока, вознаграждение по вкладу выплачивается в размере, установленном по вкладу до востребования. Банк обязан выдать сберегательный вклад не ранее 30 (тридцати) календарных дней с момента поступления требования вкладчика.

### **§ 1. Ставки вознаграждения по депозитам**

69. Банк устанавливает предельные величины ставок вознаграждений по депозитам:
- 1) банковским вкладам, размещенным на сберегательном счете в размере от 0% до 35% годовых;
  - 2) на деньги, размещенные на текущем счете, выплата вознаграждения не предусматривается;
  - 3) на деньги, размещенные на корреспондентском счете, выплата вознаграждения не предусматривается, если иное не предусмотрено договором об открытии корреспондентского счета.
70. 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 в рамках установленных величин

ставок вознаграждения по банковским вкладам и в размере не превышающим максимальных ставок вознаграждения по банковским вкладам физических лиц, установленных АО «Казахстанский фонд гарантирования депозитов».

71. Ставки вознаграждения по 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.
72. Расчет размера вознаграждения по вкладу производится в зависимости от условий 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 каждого изменения суммы вклада за фактическое количество дней нахождения денег на сберегательном счете. При этом дата зачисления денег на сберегательный счет и дата их изъятия со сберегательного счета принимаются за один день.
73. Банк выплачивает вкладчику вознаграждение на сумму вклада в размере, определяемом договором банковского вклада, заключенным между Банком и клиентом. Выплата начисленного вознаграждения по вкладу за исключениями, предусмотренными законодательством Республики Казахстан, производится с удержанием подоходного налога у источника выплаты.
74. 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, с учетом особенностей, установленных Гражданским кодексом Республики Казахстан.
75. В случае изменения размера вознаграждения по вкладу в сторону его уменьшения при продлении (продлонгации) 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.
76. Банк вправе увеличить размер вознаграждения по вкладу с уведомлением вкладчика об этом, способом и в сроки, предусмотренные в договоре банковского вклада.
77. В случае принятия Банком решения о прекращении действия вида вклада, сумма вклада может оставаться на этом же счете без осуществления Банком начисления и выплаты вознаграждения с даты, следующей за датой окончания соответствующего срока размещения суммы вклада, если иные условия не предусмотрены договором банковского вклада.

## **Глава 7. Общие условия выпуска банковских депозитных сертификатов**

78. 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.
79. Номинальная стоимость банковского депозитного сертификата выражается в национальной валюте Республики Казахстан – тенге.
80. Банк устанавливает предельные величины ставок вознаграждений по банковским депозитным сертификатам в размере от 0% до 35% годовых.
81. 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. Решение о выпуске банковского депозитного сертификата в размере более 10 (десяти) процентов от размера собственного капитала 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.
82. 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.
83. Порядок выпуска и учета банковских депозитных сертификатов, условия выплаты вознаграждения и номинальной стоимости банковских депозитных сертификатов, а также иные условия, связанные с выпуском и обращением банковских депозитных сертификатов, определяются внутренними документами Банка. Банк по требованию держателя банковского депозитного сертификата представляет ему для ознакомления копии указанных внутренних документов Банка.
84. При этом выплата вознаграждения и номинальной стоимости банковского депозитного сертификата 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.

## **Глава 8. Общие условия предоставления банковских займов (кредитов)**

85. Банк проводит операции по кредитованию физических лиц, физических лиц, осуществляющих предпринимательскую деятельность без образования юридического лица, и юридических лиц в соответствии с нормативными правовыми актами Республики Казахстан, внутренней кредитной политикой и иными внутренними документами Банка, регулирующими порядок и условия кредитования в Банке.
86. 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 Национального Банка Республики Казахстан – не превышает предельного значения максимального размера риска на одного заемщика, установленного уполномоченным органом Банка, в пределах пруденциального норматива, установленного уполномоченным государственным органом;
  - 3) минимальный срок – не менее 1 (одного) дня;
  - 4) максимальный срок предоставления займов (кредитов) исходя из целевого назначения кредита – не более 20 (двадцати) лет.
87. Лимит кредитования на одного заемщика устанавливается Банком в соответствии с требованиями нормативного правового акта уполномоченного государственного органа.
88. При рассмотрении вопроса о выдаче банковского займа Банк учитывает кредитный скоринг клиента-физического лица, рассчитанный на основании собственной методики, или кредитный скоринг, предоставленный кредитным бюро.
89. При рассмотрении заявки клиента о выдаче кредита (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 кредита (займа) при непредставлении клиентом пакета документов, либо представления недостоверных/недействительных документов.

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 87-88 настоящих Правил принимает решение о предоставлении кредита либо отказывает в предоставлении кредита.

90. В случае, если условиями о предоставлении 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.
91. В период обслуживания договора банковского займа Банк по запросу заемщика или залогодателя (с соблюдением требований к разглашению банковской тайны, предусмотренных Законом «О банках и банковской деятельности») в течение 3 (трех) рабочих дней со дня получения запроса предоставляет ему в письменной форме 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).
92. В случае, если предусмотрено договором банковского займа, Банк на периодической основе предоставляет клиенту сведения, предусмотренные пунктом 91 настоящих Правил, способом, предусмотренным договором банковского займа.
93. Сведения, предусмотренные в пунктах 91 и 92 настоящих Правил, предоставляются с указанием суммы основного долга, вознаграждения, комиссии, неустойки и иных видов штрафных санкций, а также других подлежащих уплате сумм.
94. Банк не вправе изменять условия договора банковского займа в одностороннем порядке, за исключением случаев их улучшения для заемщика.

Под улучшением условий договора банковского займа для заемщика для целей настоящего пункта понимаются:

- 1) изменение в сторону уменьшения или полная отмена комиссий и иных платежей за оказание услуг, связанных с обслуживанием банковского займа;
- 2) изменение в сторону уменьшения или полная отмена неустойки (штрафа, пени);
- 3) изменение в сторону уменьшения ставки вознаграждения по договору банковского займа;
- 4) отсрочка и (или) рассрочка платежей по договору банковского займа;
- 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.

95. В случае применения Банком улучшающих условий заемщик уведомляется об изменении условия договора банковского займа в порядке, предусмотренном в договоре банковского займа, за исключением случая, предусмотренного пп.5) пункта 94 настоящих Правил. Заемщик вправе в течение 14 (четырнадцати) календарных дней с даты получения уведомления отказаться в порядке, предусмотренном в договоре банковского займа, от предложенных Банком улучшающих условий путем направления в Банк соответствующего письменного уведомления. При этом условия договора банковского займа будут признаны сторонами измененными, в случае неполучения Банком письменного уведомления заемщика об отказе от изменения условий Договора в сторону их улучшения по истечении срока, установленного договором банковского займа.

### **§ 1. Ставки вознаграждения по займам (кредитам)**

96. Предельные величины ставок вознаграждения по займам (кредитам) устанавливаются Банком в размере от 0,1% (ноль целых одна десятая процента) годовых, при этом максимальный размер определяется исходя из установленного Национальным Банком Республики Казахстан предельного размера годовой эффективной ставки вознаграждения по кредитам.
97. При этом уполномоченный орган Банка утверждает фиксированный размер вознаграждения по займам (кредитам) в зависимости от вида и условий конкретного кредитного продукта в рамках установленных пределов величин ставок вознаграждения по займам (кредитам).

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

98. Банком в договорах банковского займа, в том числе договорах ипотечных займов, заключаемых с физическими лицами, устанавливается фиксированная либо плавающая ставка вознаграждения и указывается метод погашения займа (кредита) по выбору заемщика из предложенных Банком на дату заключения договора банковского займа.
99. 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.
100. Фиксированная ставка вознаграждения не подлежит изменению в одностороннем порядке, за исключением случаев ее изменения в сторону уменьшения или временного изменения в сторону уменьшения Банком



совершенных в порядке, установленном статьей 34 Закона «О банках и банковской деятельности».

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 размер ставки вознаграждения, действовавший до временного изменения.

101. По соглашению сторон фиксированная ставка вознаграждения может быть изменена на плавающую ставку вознаграждения в течение срока действия договора.
102. По соглашению сторон фиксированная ставка вознаграждения может быть изменена в сторону увеличения по истечении срока ее действия, определенного договором, но не ранее 3 (трех) лет с даты заключения договора банковского займа. Каждое последующее изменение в сторону увеличения фиксированной ставки вознаграждения возможно по соглашению сторон по истечении срока действия фиксированной ставки, но не ранее 3 (трех) лет со дня предыдущего изменения фиксированной ставки вознаграждения.
103. Банк не изменяет в одностороннем порядке в сторону увеличения установленные на дату заключения договоров банковского займа с юридическими лицами ставки 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 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 акций (долей участия) акционерного общества (хозяйственного товарищества), без предварительного письменного уведомления Банка;
    - б) нарушения заемщиком и (или) залогодателем права Банка, являющегося залогодержателем, проверять по документам и фактически наличие, размер, состояние и условия хранения заложенного имущества, а также предъявления третьими лицами требований к имуществу заемщика (залогодателя), в том числе имуществу, заложенному Банку.

## **Глава 9. Порядок работы с неплатежеспособными клиентами**

104. При наличии просрочки исполнения обязательства по договору банковского займа, но не позднее 20 (двадцати) календарных дней с даты ее наступления Банк уведомляет заемщика способом и в сроки, предусмотренные в договоре банковского займа о:

- 1) возникновении просрочки по исполнению обязательства по договору банковского займа и необходимости внесения платежей по договору банковского займа с указанием размера просроченной задолженности на дату, указанную в уведомлении и о последствиях невыполнения заемщиком своих обязательств по договору банковского займа;
- 2) праве заемщика-физического лица по договору банковского займа обратиться в Банк.

105. Банк вправе привлечь коллекторское агентство для уведомления заемщика о просрочке исполнения обязательства.

106. В течение 30 (тридцати) календарных дней с даты наступления просрочки исполнения обязательства по договору банковского займа заемщик - физическое лицо вправе посетить Банк и/или представить в письменной форме либо способом, предусмотренным договором банковского займа заявление, содержащее сведения о причинах возникновения просрочки исполнения обязательства по договору банковского займа, доходах и других подтвержденных обстоятельствах (фактах), которые обуславливают его заявление о внесении изменений в условия договора банковского займа, в том числе связанных с:

- 1) изменением в сторону уменьшения ставки вознаграждения по договору банковского займа;
- 2) изменением валюты суммы остатка основного долга по банковскому займу, выданному в иностранной валюте, на национальную валюту;
- 3) отсрочкой платежа по основному долгу и (или) вознаграждению;
- 4) изменением метода погашения задолженности или очередности погашения задолженности, в том числе с погашением основного долга в приоритетном порядке;
- 5) изменением срока банковского займа;
- 6) прощением просроченного основного долга и (или) вознаграждения, отменой неустойки (штрафа, пени), комиссий и иных платежей, связанных с обслуживанием банковского займа;
- 7) самостоятельной реализацией залогодателем недвижимого имущества, являющегося предметом ипотеки, в порядке, предусмотренном статьей 20-1 Закона Республики Казахстан от 23 декабря 1995 года № 2723 "Об ипотеке недвижимого имущества";
- 8) представлением отступного взамен исполнения обязательства по договору банковского займа путем передачи Банку залогового имущества;
- 9) реализацией недвижимого имущества, являющегося предметом ипотеки, с передачей обязательства по договору банковского займа покупателю.

107. Банк в течение 15 (пятнадцати) календарных дней после дня получения заявления заемщика-физического лица рассматривает предложенные изменения в условия договора банковского займа и в письменной форме либо способом, предусмотренным договором банковского займа, сообщает заемщику-физическому лицу о (об):

- 1) согласии с предложенными изменениями в условия договора банковского займа;
  - 2) своих предложениях по изменению условий договора банковского займа;
  - 3) отказе в изменении условий договора банковского займа с указанием мотивированного обоснования причин такого отказа. При этом Банк принимает решение об изменении в условия договора банковского займа (реструктуризации займа) по заемщикам, имеющим финансовые затруднения с учетом наличия перспектив погашения займа после реструктуризации.
108. Заемщик-физическое лицо в течение 15 (пятнадцати) календарных дней с даты получения решения Банка, предусмотренного подпунктом 3) пункта 107 настоящих Правил или при недостижении взаимоприемлемого решения об изменении условий договора банковского займа вправе обратиться в уполномоченный государственный орган с одновременным уведомлением Банка.
109. В случаях неудовлетворения требования, предусмотренного пп.1) пункта 106 Правил, а также нереализации заемщиком по договору банковского займа прав, предусмотренных пп.2) пункта 104 Правил, вытекающих из уведомления Банка, либо отсутствия согласия между заемщиком и Банком по изменению условий договора банковского займа Банк вправе:
- 1) применить меры в отношении заемщика в соответствии с внутренними документами Банка;
  - 2) передать задолженность на досудебные взыскание и урегулирование коллекторскому агентству, если такое право Банка предусмотрено в договоре банковского займа при допущении заемщиком просрочки исполнения обязательств.
  - 3) уступить право (требование) по договору банковского займа лицам определенным в Законе «О банках и банковской деятельности», при наличии у заемщика просрочки исполнения обязательства по договору банковского займа свыше 90 (девяноста) последовательных календарных дней, по ипотечному займу, выданному физическому лицу – свыше 180 (ста восьмидесяти) последовательных календарных дней;
  - 4) применить меры, предусмотренные законодательством Республики Казахстан и 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;
  - 5) обратиться с иском в суд о признании заемщика-индивидуального предпринимателя, юридического лица банкротом в соответствии с законодательством Республики Казахстан.
110. При неудовлетворении требования, предусмотренного пп.1) пункта 104 Правил, вытекающих из уведомления Банка о наличии задолженности, Банк вправе

обратить взыскание в бесспорном порядке на деньги, в том числе путем предъявления платежного требования, имеющиеся на любых банковских счетах заемщика (с учетом ограничений, предусмотренных пунктом 2 статьи 36 Закона «О банках и банковской деятельности»).

111. Банк вправе требовать досрочного возврата суммы займа и вознаграждения по нему при нарушении заемщиком срока, установленного для возврата очередной части займа и (или) выплаты вознаграждения, более чем на 40 (сорок) календарных дней.
112. Банк вправе потребовать досрочного исполнения обеспеченного залогом обязательства в случаях:
  - 1) если предмет залога выбыл из владения залогодателя, у которого он был оставлен, не в соответствии с условиями договора о залоге;
  - 2) нарушения залогодателем правил, предусмотренных условиями договора залога и законодательства Республики Казахстан, о замене и восстановлении предмета залога;
  - 3) утраты предмета залога по обстоятельствам, за которые залогодержатель не отвечает, если залогодатель не воспользовался правом в разумный срок восстановить предмет залога или заменить его другим равноценным имуществом;
  - 4) обращения взыскания на предмет залога в целях исполнения обязательств залогодателя по исполнительным документам перед третьими лицами, не имеющими преимуществ перед требованием залогодержателя, при отсутствии у залогодателя иного имущества.
113. Банк вправе потребовать досрочного исполнения обеспеченного залогом обязательства, а если его требование не будет удовлетворено, обратиться взыскание на предмет залога в случае:
  - 1) нарушения залогодателем правил о последующем залоге;
  - 2) невыполнения залогодателем обязанностей по содержанию и сохранности залогового имущества, предусмотренных законодательством Республики Казахстан;
  - 3) нарушения залогодателем требований законодательства Республики Казахстан в части распоряжения заложенным имуществом;
  - 4) нарушения залогодателем обязательства, обеспеченного залогом.
114. Банк вправе осуществлять звонки, направлять и вручать уведомления, связанные с обслуживанием банковского займа клиенту, а также залогодателю, гаранту, поручителю с 8 часов до 21 часа по местному времени.
115. Неустойка (штраф, пеня) является обеспечением возвратности кредита помимо других способов, предусмотренных законодательством Республики Казахстан, и при наличии просрочки исполнения обязательства подлежат оплате заемщиком.
116. Очередность погашения задолженности заемщика по договору банковского займа, заключенному с физическим лицом, устанавливается в договоре

банковского займа в соответствии с требованиями законодательства Республики Казахстан.

## **Глава 10. Общие условия проведения других банковских операций**

117. Условия проведения Банком конкретной банковской операции определяются внутренними документами Банка и договорами на предоставление банковских услуг, не противоречащими нормативным правовым актам Республики Казахстан.

### **§ 1. Кассовые операции**

118. Кассовое обслуживание (прием и выдача наличных денег, их размен, обмен, пересчет, сортировку, упаковку и хранение) клиентов осуществляется в операционной кассе Банка (при наличии кассового узла в отделении Банка) либо посредством платежных терминалов партнеров Банка (при отсутствии кассового узла в отделении Банка) в соответствии с законодательством Республики Казахстан, внутренними документами Банка. При этом применение комиссии за банковские услуги осуществляется согласно действующим тарифам Банка при обслуживании в операционной кассе Банка, а в случае обслуживания у партнера Банка – согласно тарифам партнера Банка.

119. Прием/выдача наличных денег в операционной кассе Банка осуществляется на основании приходных/расходных кассовых документов; порядок оформления и формы кассовых документов определяются внутренними документами Банка с учетом соответствующих требований законодательства Республики Казахстан.

120. Комиссия за 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 иностранной валютой**

121. 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 Web-сайте Банка) и 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 РК/иностранных государств, международными санкциями /приказом/ распоряжением Председателя/решениям Правления и т.д..

122. Обмен наличной и безналичной иностранной валюты осуществляется по курсу, установленному Банком на момент совершения операции в соответствии с требованиями законодательства Республики Казахстан и внутренними документами Банка, за исключением комиссий Банка в иностранной валюте, необозначенные («по курсу Банка») в Приложениях к настоящим Правилам,

которые конвертируются по официальному курсу Национального Банка Республики Казахстан.

123. 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**

124. 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) дебетные платежные карточки, предусматривающие расходные операции в пределах собственных денег клиента;
- 2) кредитные платежные карточки, предусматривающие пользование клиентом заемными средствами в пределах установленного кредитного лимита;
- 3) корпоративные платежные карточки, держателями которых выступают работники Банка и клиенты - юридические лица.

Банком предлагаются услуг и по зачислению заработной платы/иных выплат работникам клиентов - юридических лиц на текущие счета с использованием платежных карточек.

125. Банк может осуществлять выпуск для одного клиента нескольких видов платежных карточек. По заявлению клиента-физического лица Банк может осуществить выпуск к основной карточке дополнительных платежных карточек с установлением либо без установления по ним лимита расходования денег.

### **§ 4. Платежи и переводы**

126. Платежи и переводы денег могут осуществляться юридическими и физическими лицами, как с использованием открытых в Банке банковских счетов, так и без открытия банковского счета 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.

127. 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/решениям Правления и т.д.

128. 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**

129. 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).

130. Банк гарантирует клиентам соблюдение банковской тайны, которая включает в себя сведения о наличии, владельце, характере и стоимости имущества, находящегося на хранении в сейфовой ячейке.

131. 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).

132. 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.

133. Сейфовая ячейка предоставляется в пользование на любое количество дней сроком до 12 (двенадцати) месяцев либо определенное количество 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).

134. 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;

- б) 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/другим клиентам;
  - 7) и иные предметы, которые по своим свойствам не подлежат хранению в сейфовой ячейке.
135. Клиент вправе продлить срок пользования сейфовой ячейкой, подписав дополнительное соглашение к договору аренды индивидуального банковского сейфа (ячейки).
136. Банк вправе отказать клиенту в заключение 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 финансирование терроризма, полученных в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан о противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма;
  - 3) в других случаях, которые, по усмотрению Банка, могут повлиять на исполнение обязательств со стороны клиента.

## **§ 6. Документарные операции и торговое финансирование**

137. 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.
138. 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.

## **Глава 11. Требования к принимаемому Банком обеспечению**



139. Требования к принимаемому Банком обеспечению определяются действующим законодательством Республики Казахстан, Залоговой политикой и иными внутренними документами Банка.
140. Возвратность займов (кредитов), а также исполнение обязательств по иным сделкам, несущим кредитный риск, может обеспечиваться неустойкой, залогом, в том числе залогом денег, принимаемых как в качестве залога и размещаемых на соответствующем счете бухгалтерского учета, так и размещаемых на сберегательном счете клиента, гарантией, поручительством и другими способами, предусмотренными законодательством Республики Казахстан или договором банковского займа.
141. 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) обязательно 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 сособственников 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, решение о залоге и внесудебной/судебной реализации уполномоченного органа юридического лица;
  - 13) иные требования, установленные законодательством Республики Казахстан и/или внутренними документами Банка.
142. Если в обеспечение возвратности займа (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 с даты обращения заемщика, залогодателя принять меры по расторжению (изменению) договора (договоров) о залоге одного или нескольких предметов залога в части, превышающей размер обязательства заемщика.
143. В случаях, предусмотренных договором о залоге, а также законодательными актами Республики Казахстан, Банк вправе самостоятельно реализовать находящееся в залоге имущество в принудительном внесудебном порядке путем проведения торгов (аукциона).
144. Банк не начисляет вознаграждение на сумму денег, принимаемых в качестве залога в обеспечение исполнения обязательств по займам (кредитам)/иным сделкам, несущим кредитный риск.

## **Глава 12. Тарифы на проведение банковских операций**

145. Тарифы за оказание банковских услуг устанавливаются Банком самостоятельно с учетом налога на добавленную стоимость и иных ограничений, установленных действующим законодательством Республики Казахстан.

146. Предельные величины тарифов по видам банковских операций и услуг предусмотрены в Приложениях к настоящим Правилам.
147. 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.
148. 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 операции/ предоставляемых услуг – в соответствии со ставками Предельных величин тарифов, определенными согласно пп. а) пп. 24 пункта 7 настоящих Правил. По кредитным и документарным операциям для клиентов стандартного/массового/верхнего подсегмента (малого и среднего бизнеса) применяются тарифы, утвержденные в Приложении 1 к настоящим Правилам;
  - 2) в случаях если настоящими Правилами предусмотрены приемлемые для Банка минимальные и максимальные величины тарифов на проведение банковских операции/ предоставляемых услуг:
    - а) для розничного бизнеса – в соответствии со ставками, утвержденными решением Правления Банка в рамках Предельных величин тарифов, определенных согласно пп. б) пп. 24) пункта 7 настоящим 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. 24) пункта 7 настоящим Правил.
149. Решение о возможности применения клиенту льготного тарифа и об установлении индивидуального тарифа для применения клиенту принимается:
- 1) в случаях, если настоящими Правилами не предусмотрено конкретного размера льготного или индивидуального тарифа согласно пп. а) пп. 24) пункта 7 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 операции/ предоставляемых услуг, определенных согласно пп. б) пп. 24) пункта 7 настоящих Правил, с учетом критериев применения льготных и индивидуальных тарифов, определенных внутренними документами Банка;
  - 2) в случаях, если настоящими Правилами предусмотрен конкретный размер льготного или индивидуального тарифа - согласно пп. а) пп. 24) пункта 7 Правил;

- 3) в случае, если настоящими Правилами не предусмотрен конкретный размер льготного или индивидуального тарифа, или Предельных величин тарифов согласно пп. в) пп. 24) пункта 7 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.

### **Глава 13. Порядок рассмотрения Банком обращений клиентов, возникающих в процессе предоставления банковских услуг**

150. Рассмотрение Банком обращений клиентов осуществляется в порядке и в сроки, установленные Правилами предоставления банковских услуг и рассмотрения банками, организациями, осуществляющими отдельные виды банковских операций, обращений клиентов, возникающих в процессе предоставления банковских услуг, утвержденными постановлением Правления Национального Банка Республики Казахстан от 28 июля 2017 года № 136, и внутренними документами Банка.

151. В целях обеспечения условий для функционирования системы обратной связи с клиентами, предоставления им возможности направления в Банк обращений (за исключением обращений, указанных в пункте 153 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 интернет-сайте Банка;
- 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 Заявителей 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 споров и/или для разрешения любых разногласий между Банком и клиентом.

152. На устные обращения клиентов, если есть такая возможность, ответ Банка предоставляется незамедлительно. В случае если устное обращение не может быть разрешено незамедлительно, оно излагается клиентом в письменной

форме и с ним ведется работа как с письменным обращением. Клиент информируется о необходимых процедурах для получения ответа и сроках рассмотрения таких обращений.

153. 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.
154. 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, оно излагается клиентом в письменной форме и с ним ведется работа как с письменным обращением в порядке, предусмотренном внутренними документами Банка.
155. 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. 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.

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.

156. 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.

157. 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.
158. 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, 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 дополнительные документы и сведения у клиента.
159. В случае обоснованности и правомерности обращения клиента Банк принимает решение об устранении нарушения и восстановлении прав и законных интересов клиента.

#### **Глава 14. Права и обязанности Банка и его клиентов, их ответственность**

160. Права и обязанности Банка и клиентов, их ответственность определяются настоящими Правилами и условиями договоров, 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.
161. Договоры между Банком и клиентами заключаются в соответствии с типовыми/индивидуальными формами, разработанными и утвержденными уполномоченным органом Банка. Внесение изменений и дополнений в действующие условия договоров, заключенных между Банком и клиентами, осуществляется по соглашению сторон, если иное не предусмотрено условиями договора и/или требованиями законодательства Республики Казахстан.
162. Банк и его клиенты обязаны соблюдать условия договоров, исполнять обязанности, возложенные на них условиями договоров. При неисполнении или ненадлежащим исполнении обязанностей, предусмотренных договорами, Банк

и клиенты несут ответственность, предусмотренную законодательством Республики Казахстан и/или условиями соответствующих договоров.

163. Клиенты Банка обязуются не допускать ситуации, при которых возникают противоречия между личной заинтересованностью 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.
164. Клиенты Банка информируют Банк, обо всех изменениях, связанных с их личностью, в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня возникновения таких изменений. К изменениям, связанным с личностью клиентов, относятся изменение места жительства, перемена фамилии, имени, отчества (если оно указано в документе, удостоверяющем личность), замена документов, удостоверяющих личность, изменение контактной информации, используемой для связи с Банком, и способа связи.
165. 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.
166. Банк вправе отказать в проведении или прекратить проведение любой операции по счетам клиентов, если такой отказ или прекращение осуществляется Банком согласно Политике Группы ВТБ и внутренних документов Банка, а также рекомендациям уполномоченных государственных органов, 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 в соответствии с условиями договора, если иной срок не определен законодательством Республики Казахстан. Банк следует политике Группы ВТБ 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).

167. Банк вправе пользоваться услугами третьих лиц при выполнении поручений клиентов, а также исполнении условий договоров на осуществление сделок и оказание услуг, заключаемых с клиентами. При этом Банк несет ответственность за неправомерные действия (бездействие) лиц, оказывающих Банку услуги на основании договора (соглашения) по привлечению клиентов, по осуществлению проверки на соответствие требованиям Банка, передаче документов клиентов Банку на условиях соответствующего договора (соглашения) Банка с указанными лицами, который предъявляется клиентам Банка для ознакомления.
168. 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 лица, оказывающего Банку услуги, указанные в пункте 167 настоящих Правил.
169. Банк и клиент имеют другие права и обязанности, кроме указанных в настоящих Правилах, несут ответственность в пределах, установленных нормативными правовыми актами Республики Казахстан, внутренними документами Банка и/или соглашением (договором) между Банком и клиентом.
170. Договорами могут быть предусмотрены условия, исключющие или ограничивающие ответственность сторон, например, обстоятельства непреодолимой силы (форс-мажор), отсутствие вины, ненадлежащие действия противоположной стороны договора и прочее.

## **Глава 15. Заключительные положения**

171. Контроль над соблюдением требований настоящих Правил возлагается на руководителей структурных подразделений Банка в части их касающейся.



172. Настоящие Правила вступают в силу с момента утверждения решением Совета Директоров Банка и начинают действие с даты публикации на корпоративном WEB-сайте Банка ([www.vtb-bank.kz](http://www.vtb-bank.kz)).
173. С момента 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 Советом Директоров Банка от 07 октября 2020 года №41/2020, с изменениями и дополнениями №1, утвержденными протоколом Совета Директоров Банка от 18 января 2021 года №02/2021, с изменениями и дополнениями №2, утвержденными протоколом Совета Директоров Банка от 09 марта 2021 года №08/2021, с изменениями и дополнениями №3, утвержденными протоколом Совета Директоров Банка от 24 июня 2021 года №23/2021, с изменениями и дополнениями №4, утвержденными протоколом Совета Директоров Банка от 24 декабря 2021 года №49/2021, с изменениями №5, утвержденными протоколом Совета Директоров Банка от 28 июля 2022 года №\_34/2022, с изменениями и дополнениями №6, утвержденными протоколом Совета Директоров Банка от 16 сентября 2022 года №40/2022.
174. В случае наличия противоречий между положениями настоящих Правил и иных внутренних документов Банка, в том числе в части установления тарифов, руководствоваться положением настоящих Правил.

**Управляющий директор – Заместитель  
Директора Департамента розничного бизнеса**

**А. Бергарипова**