**«Бекітілді»**

**«Алматы қ. Қытай**

**Сауда-өнеркәсіп Банкі» АҚ Директорлар кеңесінің**

**2022 ж. 31 тамыздағы**

**№ 5 хаттамасымен**

|  |  |
| --- | --- |
| **ГРИФІ:** | **Жалпыға бірдей қолжетімді** |
| **Іс қағаздар жүргізу индексі: 10-14-10/21** |

# «Келісілді»

**«Алматы қ. Қытай Сауда-өнеркәсіп Банкі» АҚ Басқармасының 2022 ж. 1 тамыздағы № 20 хаттамасымен**

**«Алматы қ. Қытай Сауда-өнеркәсіп Банкі» АҚ
Банк операцияларын жүргізудің жалпы талаптары туралы қағидалары**

Алматы, 2022 жыл

# Мазмұны

1. Жалпы ереже
2. Депозиттер мен банк шоттары бойынша операциялар жүргізудің жалпы талаптары
3. Кредиттік өнімдер бойынша операциялар жүргізудің жалпы талаптары
4. Депозиттер мен Кредиттер бойынша сыйақы төлеудің талаптары
5. Қабылданатын Депозиттер мен ұсынылатын Кредиттердің шекті сомалары мен мерзімдері
6. Депозиттер мен Кредиттер бойынша сыйақы мөлшерлемелерінің шекті шамалары
7. Банктік кепілдіктері мен құжаттамалық Аккредитивтер бойынша операцияларды жүргізудің жалпы талаптары
8. Төлем карталары бойынша операциялар жүргізудің жалпы талаптары
9. Интернет-банкинг жүйесінде операциялар жүргізудің жалпы талаптары
10. Басқа банк операцияларын және өзге де операциялар жүргізудің жалпы талаптары
11. Банк қабылдайтын қамтамасыз етуге қойылатын талаптар
12. Банк операцияларын жүргізуге мөлшерлемелер мен тарифтердің шекті шамалары
13. Банктік қызметтер ұсыну туралы шешім қабылдаудың шекті мерзімдері
14. Банктік қызметтер ұсыну барысында туындайтын Клиенттердің өтініштерін қарау тәртібі
15. Банктің және оның Клиентінің құқықтары мен міндеттері, олардың жауапкершілігі

§1. Клиенттің құқықтары мен міндеттері

§2. Банктің құқықтары мен міндеттері

§3. Клиенттің және Банктің жауапкершілігі

1. Клиентпен жұмыс тәртібі туралы ереже
2. Қорытынды ереже
3. № 1-қосымша. Заңды тұлғалардың депозиттері мен кредиттері бойынша сыйақының шекті сомалары, мерзімдері және мөлшерлемелері
4. № 2-қосымша. Жеке тұлғалардың депозиттері мен кредиттері бойынша сыйақының шекті сомалары, мерзімдері және мөлшерлемелері
5. № 3-қосымша. Заңды тұлғаларға арналған Банк операцияларын жүргізуге мөлшерлемелер мен тарифтердің шекті шамалары және Банктік қызметтер ұсыну туралы шешім қабылдаудың шекті мерзімдері
6. № 4-қосымша. Жеке тұлғаларға арналған Банк операцияларын жүргізуге мөлшерлемелер мен тарифтердің шекті шамалары және Банктік қызметтер ұсыну туралы шешім қабылдаудың шекті мерзімдері
7. № 5-қосымша. Респондент-банктерге және банк операцияларының жекелеген түрлерін жүзеге асыратын ұйымдарға арналған Банк операцияларын жүргізуге мөлшерлемелер мен тарифтердің шекті шамалары және Банктік қызметтер ұсыну туралы шешім қабылдаудың шекті мерзімдері.

# Жалпы ереже

1. «Алматы қ. Қытай Сауда-өнеркәсіп Банкі» АҚ 1993 жылы құрылған және Қазақстан Республикасында және Орталық Азия өңірінде өкілдігі бар, жалғыз акционер – ең ірі қытай «Chustrial and Commercial Bank of China Limited» (ICBC) банктік конгломератының бақылауындағы алғашқы еншілес қытай банкі болып табылады, Пекин, Қытай Халық Республикасы.
2. Банк өз қызметін Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасының нормаларына сәйкес Қазақстан Республикасының Ұлттық Банкі берген 2016 жылғы 23 ақпандағы №1.1.37 ұлттық және шетел валютасында банктер жүзеге асыратын банк операцияларын және өзге де операцияларды жүргізуге арналған лицензия (бұдан ары - Лицензия) негізінде жүзеге асырады.
3. «Алматы қ. Қытай Сауда-өнеркәсіп Банкі» АҚ Банк операцияларын жүргізудің жалпы талаптары туралы осы қағидалары (бұдан әрі - Қағидалар) «[Қазақстан Республикасындағы банктер және банк қызметі туралы](https://adilet.zan.kz/kaz/docs/Z950002444_#z1)» Қазақстан Республикасының заңына, Қазақстан Республикасының басқа да нормативтік құқықтық актілеріне, Жарғыға және Банкің ішкі нормативтік құжаттарына сәйкес әзірленді.
4. Осы Қағидалар ашық ақпарат болып табылады және коммерциялық немесе банктік құпияның нысанасы болып табылмайды. Банк осы Қағидаларды Банктің [**www.icbcalmaty.kz**](http://www.icbcalmaty.kz) интернет - сайтында орналастырады және оларды Клиенттің бірінші талап етуі бойынша танысу үшін ұсынады.
5. Қағидаларда банкаралық нарықта жүзеге асырылатын операциялардан басқа, Банктің операцияларды жүргізуінің жалпы стандартты шарттары белгіленген.
6. Банктің банк операциялары мен банк өнімдері мен қызметтерінің әртүрлі түрлері бойынша операцияларды жүргізуінің нақты талаптары Банктің ішкі нормативтік құжаттарында, сондай-ақ Клиенттермен жасалатын нақты шарттарда белгіленеді.
7. Банк өз Клиенттеріне Банктің уәкілетті органы бекіткен Банктің өнім карталары мен тарифтері шеңберінде әртүрлі өнімдер мен қызметтерді ұсынады.
8. Егер Банктің кез келген жеке және заңды тұлғамен іскерлік қатынастар орнатудан бас тартуы немесе тоқтата тұруы мынадай мән-жайлардың біріне (немесе бірнешеуіне) байланысты болса, мұндай бас тартуға, Клиенттің операциясын тоқтата тұруға не жүргізуден бас тартуға құқылы:
9. OFAC (Office of Foreign Assets Control), БҰҰ Қауіпсіздік кеңесі тізімінде көрсетілген елдерге, жеке және заңды тұлғаларға қатысты халықаралық экономикалық санкциялардың, сондай-ақ Еуропалық Одақ пен FATF (Financial Action Task Force) үкіметаралық ұйымы белгілеген санкциялардың қолданысымен.
10. Қазақстан Республикасы заңнамасының талаптарымен, оның ішінде терроризмді, Клиенттің немесе оның контрагентінің резиденттік елін қылмыстық қаржыландыру жолымен алынған кірістерді заңдастыруға (жылыстатуға) қарсы іс-қимыл туралы Қазақстан Республикасы заңнамасының талаптарымен;
11. Банктің ішкі нормативтік құжаттарының талаптарымен.
12. Бұл ретте Банк Қазақстан Республикасының заңнамасын және Қылмыстық жолмен алынған кірістерді заңдастыруға (жылыстатуға) және терроризмді қаржыландыруға қарсы іс-қимыл туралы халықаралық нормаларды орындауға байланысты, Клиенттің төлем нұсқаулықтарын орындау немесе орындауды тоқтату не тоқтата тұру үшін операцияға қатысатын Банктің, корреспондент-банктің бас тартуынан Клиенттің келтірілген залалдары үшін ешқандай жауапкершілік көтермейді.
13. Америка Құрама Штаттарының «Шетелдік қаржы мекемелеріндегі шоттарды салықтық бақылау туралы» заңының (the Foreign Account Tax Compliance, бұдан әрі — FATCA) талаптарына сәйкес Банк FATCA белгілеген талаптар мен санкциялар қолданылатын қаржы ұйымы болып табылады.
14. FATCA талаптарына, сондай-ақ Қазақстан Республикасының заңнамасына және Қазақстан Республикасының халықаралық ратификацияланған шарттарына сәйкес Банк Америка Құрама Штаттарының салық қызметінің сайтында «RDC FFI» (Registered Deemed-Compliant Financial Institution) мәртебесімен тіркелген сәттен бастап оның Клиенттің Америка Құрама Штаттарының салық төлеушісіне қатынасын айқындау мақсатында сәйкестендіру рәсімін жүзеге асыру міндеті бар.
15. Банк сәйкестендіру рәсімдерін Клиенттерді (олардың өкілдерін, бенефициарлық меншік иелерін) тиісті тексеру шеңберінде жеке тұлғалар/заңды тұлғаның /бенефициарлық меншік иелері - акционерлері (қатысушылары) үшін FATCA бойынша сауалнамаларды қамтитын «Өз клиентіңді біл» сауалнамасын толтыру жолымен жүзеге асырады:
16. Клиентпен іскерлік қатынастар орнатқанға дейін;
17. ақшамен және (немесе) өзге мүлікпен операцияларды жүзеге асыру кезінде;
18. Клиент (оның өкілдері), бенефициарлық меншік иесі туралы бұған дейін алынған деректердің дұрыстығына күмән келтіру үшін негіздер болған кезде.
19. «Өз клиентіңді біл» сауалнамасында бұған дейін көрсетілген ақпарат бойынша жаңа өзгерістер туындаған кезде.
20. Банктің ішкі нормативтік құжаттарында белгіленген мерзімдерде «Өз клиентіңді біл» сауалнамасын мерзімді жаңарту шеңберінде жүзеге асырылады.
21. Банк контрагент-банк пен қаржы ұйымдары ұсынатын мәліметтерді жинау, тіркеу және талдау арқылы іскерлік қатынастар орнату кезінде FATCA талаптарын орындау мақсатында контрагент-банктерді, сондай-ақ қаржы ұйымдарын олардың қосылу нысанасына сәйкестендіруді жүзеге асырады.
22. Клиент FATCA бойынша сауалнамаларды қамтитын тиісті тексеру бойынша рәсімдерді жүргізу шеңберінде Банк талап ететін құжаттарды ұсынбаған жағдайда, сондай-ақ оларды толық/тиісінше толтырмаған жағдайларда, Банк Клиентке іскерлік қатынастар орнатудан бас тартуға немесе Банктің ішкі нормативтік құжаттарында, Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген жағдайларда Клиентпен/контрагент-банкпен іскерлік қатынастарды тоқтатуға құқылы.
23. Осы Қағидалардың мақсаттары үшін мынадай терминдер мен анықтамалар пайдаланылады:
24. **Аккредитив** – банк Клиенттің өтініші мен нұсқаулықтарына сәйкес немесе өз қалауы бойынша қабылдаған белгілі бір бенефициарға төлем жасау немесе оның бұйрығы бойынша акцепт жасау және бенифициар ұсынған аударым вексельдеріне төлем жасау немесе егер аккредитивтің барлық шарттары сақталмаса, белгіленген мерзіміне қарай аккредитивте көзделген құжаттарды саудалау жөнінде банктің міндеттемесі көзделген құжаттамалық есеп айырысу нысаны;
25. **Аппликант/принципал** - өтініші бойынша Аккредитив/Банк кепілдігі қойылған тарапты (заңды тұлғаны) білдіреді;
26. **Банк** - «Алматы қ. Қытай Сауда-өнеркәсіп Банкі» АҚ;
27. **Эмитент-банк** – Аппликанттың өтініші бойынша немесе өз атынан аккредитив қоятын банк немесе Аппликанттың/ нұсқаушы тараптың өтініші негізінде кепілдік немесе Қарсы кепілдік шығарған және кепілдікті немесе оның талаптарына сәйкес қарсы кепілдікті орындау жөніндегі қаржылық міндеттемені өзіне қабылдаған банк, ол меншікті шот үшін қолданылатын тарапты қамтиды;
28. **Кепілгер-Банк** - Аппликанттың/нұсқаушы тараптың өтініші негізінде кепілдік немесе Қарсы кепілдік шығарған және кепілдікті немесе оның талаптарына сәйкес Қарсы кепілдікті орындау жөнінде өзіне қаржылық міндеттеме қабылдаған банк өз есебінен іс-қимыл жасайтын тарапты қамтиды;
29. **Қарсы кепілдік беруші-Банк** – кепілдік берушінің немесе басқа қарсы кепілдік берушінің пайдасына Қарсы кепілдікті шығарған, оның талаптарына сәйкес Қарсы кепілдікті орындау жөнінде өзіне қаржылық міндеттеме қабылдаған банк;
30. **Банк кепілдігі** - Эмитент-банктің Бенефициардың кепілдік талаптарына сәйкес төлемге талап беруіне қарсы кепілдік сомасында төлем жүргізуге жазбаша қайтарып алынбайтын міндеттемесі;
31. **Банктік өнім** бұл - Клиенттерге сату үшін банк нарығына келіп түсетін жаңа тауар түрінде әрекет ететін банк қызметінің нәтижесі;
32. **Бенефициар** – адам, оның пайдасына пайдасына кепілдік / аккредитив шығарылатын, эскроу-шот ашылады;
33. **Депозит (Салым)** - Банк пен Клиент арасында жасалған, ол бойынша Банк банктік салым шартында көзделген мөлшер мен тәртіппен сыйақы төлеуді және заңнамалық актілердің және шартта аталған түрдегі салым үшін көзделген талаптарда және тәртіппен салымды қайтаруды көздейтін банктік салым шарты негізінде Банк Клиенттен қабылдайтын ақша;
34. **Құжаттамалық инкассо** - коммерциялық құжаттармен (шоттар, көлік және сақтандыру құжаттары және т. б.) ілесетін қаржы құжаттарын инкассолау не Банк делдал бола отырып, сатушыдан құжаттарды алып, сатып алушыға мыналаларға қарсы беретін коммерциялық құжаттардың ғана инкассосы:
35. **төлем** – Инкассациялаушы Банк инкассалық тапсырмада (Documents against Payment D/P - төлемге қарсы құжаттар) көрсетілген соманы төлеуге қарсы көлік құжаттарын ғана береді;
36. **акцепт** – жөнелту құжаттары сатушының банкі арқылы сатып алушының Банкіне осы құжаттарды беру туралы тапсырмамен инкассалық тапсырмада көрсетілген соманы төлеуді акцептеуге қарсы жіберіледі. Құжаттарды алу үшін сатып алушы инкассалық тапсырмада көрсетілген соманы төлеу туралы жазбаша міндеттемені ресімдейді (Document against Acceptance D/A - акцептке қарсы құжаттар).
37. **Қарыз алушы** – қарыз шартын жасаған/жасасуға ниет білдірген және кредиттік өнімді, оның ішінде сыйақыны және кредиттік өнім бойынша басқа да төлемдерді қайтару жөніндегі міндеттемелерді өзіне қабылдайтын заңды тұлға;
38. **Клиент** – банктер және банк операцияларының жекелеген түрлерін жүзеге асыратын ұйымдар, заңды тұлғалар, жеке тұлғалар, кәсіпкерлік қызметті жүзеге асыратын жеке тұлғалар және Қазақстан Республикасының резиденттері және бейрезиденттері болып табылатын өзге де тұлғалар;
39. **Қарсы кепілдік –** басқа тараптың кепілдік немесе Қарсы кепілдік беруін қамтамасыз ету үшін осындай екінші Тарапқа Қарсы-кепілдік беруші Банк шығаруды жүзеге асыратын және қарсы кепілдік бойынша тиісті талап қойылғаннан кейін төлемді көздейтін кепілдік;
40. **Кредит** - Кредиттік келісімнің/Банктік қарыз шартының талаптарына сәйкес Банктің Клиентке оның сомасы шегінде мерзімділік, ақылылық, қайтарымдылық және қамтамасыз ету (қажет болған жағдайда) талаптарында беретін ақшалай нысандағы банктік қарыз.
41. **Кредиттік желі** – Банктің Қарыз алушыға банктік қарыз алу уақытын өзі айқындауға мүмкіндік беретін талаптарда, бірақ кредиттік желі ұсыну (ашу) туралы келісімде айқындалған сома мен уақыт шегінде қарыз алушыға кредит беру міндеттемесі;
42. **Кредиттік келісім / Банктік қарыз шарты /Кредиттік желіні беру (ашу**) **туралы келісім –** Қарыз алушы мен Банк арасындағы өзара қатынастарды және қаржыландырудың жалпы талаптарын реттейтін барлық қосымша келісімдері, өзгерістері, толықтырулары және оған қосымшалары бар қаржыландыру беру туралы келісім/шарт;
43. **Кредиттік өнім** – Клиентке банк операцияларын жүзеге асыру шеңберінде Банк өзіне кредиттік тәуекелді қабылдайтын қарыздар, кредиттік желілер, банктік кепілдіктер (қарсы кепілдіктерді қоса алғанда) және аккредитивтер, сондай-ақ басқа да бантікк өнімдер (қаржы құралдары);
44. **Операциялық уақыт** - Банктің уәкілетті органы белгілейтін Операциялық күннің белгілі бір уақыт кезеңі, оның ішінде Банк нұсқауларды, нұсқаулардың орындалуын тоқтата тұру не осындай нұсқауларды, сондай-ақ Банктің өзге операциялары бойынша нұсқаулықтарды және/немесе құжаттарды кері қайтарып алу туралы өкімдерді қабылдауды жүзеге асырады. Банк жүзеге асыратын операциялардың/көрсетілетін қызметтердің әртүрлі түрлері үшін операциялық уақыт әртүрлі болуы мүмкін. Операциялық уақыт туралы ақпарат Банктің Тарифтерінде көрсетіледі және Банктің ресми сайтында не осы Қағидаларға және/немесе қолданыстағы заңнамаға сәйкес тиісті ақпаратты орналастыру арқылы клиенттің назарына жеткізіледі;
45. **Операциялық күн** – Банктің уәкілетті органы белгілейтін (оны Банк мезгіл-мезгіл біржақты тәртіппен өзгертуі мүмкін) жұмыс күні уақытының кезеңі, оның ішінде Банк нұсқауларды, нұсқаулардың орындалуын тоқтата тұру не осындай нұсқауларды, сондай-ақ Банктің өзге де операцияларын кері қайтарып алу туралы өкімдерді қабылдауды (Операциялық уақыт шегінде) және өңдеуді жүзеге асырады. Банк Клиентті Операциялық күннің өзгергені туралы хабардар етуге құқылы, бірақ міндетті емес;
46. **Тарифтер** – заңнамада көзделген тәртіппен айқындалатын және бекітілетін, Клиентке ұсынылатын банктік қызметтер үшін төлем мөлшерін айқындайтын мөлшерлемелер мен тарифтер жүйесі (пайыздық және/немесе ақшалай түрдегі стандартты не жеке тарифтер);
47. **Уәкілетті орган** – Қазақстан Республикасының Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігі;
48. **Банктің уәкілетті органы** – өз құзыреті шегінде шешім қабылдайтын, тиісті өкілеттіктер берілген Банк органы (мысалы, Кредиттік комитет, Банк Басқармасы, Банктің Директорлар кеңесі және т.б.)

# Депозиттер мен банк шоттары бойынша операциялар жүргізудің жалпы талаптары

16. Банк келесі банк шоттарын ашады және жүргізеді:

1) заңды және жеке тұлғалардың ағымдағы шоттары;

2) заңды және жеке тұлғалардың жинақ шоттары (Депозиттері/Салымдары);

3) эскроу-шот режимінде заңды тұлғалардың ағымдағы және жинақ шоттары;

4) банктердің және банк операцияларының жекелеген түрлерін жүзеге асыратын жекелеген ұйымдардың корреспонденттік шоттары.

1. Заңды және жеке тұлғалардың банк шоттарын ашу және жүргізу Банк бекіткен құжаттардың үлгілік нысандары (банк шот шартының стандартты талаптары және шот ашуға өтініш) негізінде жүзеге асырылады.
2. Шот ашу үшін Клиент Банкке Қазақстан Республикасының заңнамасында және Банктің ішкі нормативтік құжаттарында көзделген құжаттар топтамасын ұсынады.
3. Қазақстан Республикасының заңнамасында тікелей белгіленген жағдайларда Банк шоттың ашылғаны және жабылғаны туралы салық органдарын хабардар етеді.
4. Клиенттің таңдауы бойынша заңды тұлғалар мен жеке тұлғалардың банк шоттары ұлттық валютада (теңгеде), қытай юанінде, АҚШ долларында және егер бұл Банктің ішкі құжаттарында көзделген болса, басқа валютада ашылуы мүмкін.
5. Банкте заңды және жеке тұлғалар ашатын банк шоттарының саны шектелмейді.
6. Жинақ шоттары салымдарды (депозиттерді) орналастыруға арналған. Банктің салымдары бұл – корпоративтік Клиенттерге Банкте өз атына немесе үшінші адамның пайдасына белгілі бір талаптарда ақша жинауға немесе жинақтауға мүмкіндік беретін, Клиенттің оларды жинау, жинақтау және салым бойынша сыйақы түрінде кіріс алу қажеттіліктеріне байланысты өнімдер кешені.
7. Салымдар (депозиттер) талап етілгенге дейінгі, мерзімді және шартты салымдарға бөлінеді.
8. Депозиттер бойынша өнімдер мынадай негізгі топтарға бөлінеді:
	1. банкте салымдарға орналастыруға уақытша еркін қаражаты бар заңды және жеке тұлғаларға ұсынылатын өнімдер;
	2. қызметі Қазақстан Республикасының аумағында Қазақстан Республикасының заңнамасын орындау мақсатында арнайы салымдарды орналастыруды көздейтін Клиенттерге ұсынылатын өнімдер.
	3. Эскроу-шот шартында айқындалған талаптар басталғанға немесе олар орындағанға дейін салымдарды орналастыру үшін заңды тұлғаларға ұсынылатын өнімдер.
9. Депозитті қабылдау кезінде Банк пен Клиент арасында банктік салым шарты жасалады, онда салымды қабылдау мен берудің барлық талаптары көрсетіледі.
10. Эскроу-шот режимінде салымды қабылдау кезінде Банк, Клиент және Бенефициар арасында эскроу-шот шарты жасалады, онда салымды қабылдау мен берудің барлық талаптары көрсетіледі.
11. Банктік салым шартында көзделген салымның сомасы мен мерзімі салымның тиісті түрі үшін Банк белгілеген салымның шекті сомасынан және мерзімінен аспауы тиіс.
12. Заңды тұлғалардың депозиттері бойынша сыйақыға төлем көзінен ұсталатын салық Қазақстан Республикасының салық заңнамасында белгіленген тәртіппен және сыйақы төлеу күнінде қолданылатын мөлшерлемелер бойынша салынады.
13. Эскроу-шот шартын қоспағанда, салым (депозит) шартта айқындалған талаптарда және тәртіппен банктік салым шартын бұзу арқылы банктік салым шартының қолданылу кезеңінде кез келген уақытта талап етілуі мүмкін.
14. Сыйақы төлеу тәртібі мен талаптары Банк ұсынатын жеке талаптарда шарттар жасау кезінде осы бөлімде айқындалған қағидалардан өзгеше болуы мүмкін. Мұндай жағдайларда сыйақы төлеу тәртібі мен талаптары салымшылармен жасалатын банктік салым шарттарында айқындалады.
15. Салымдар бойынша нақты талаптарды Банктің уәкілетті органы салымның түрі мен валютасына, сыйақы төлеу кезеңділігіне, оны орналастыру мерзіміне және жеке өнімдер бойынша басқа да параметрлерге байланысты, Директорлар кеңесі қабылданатын депозиттердің шекті сомалары мен мерзімдері бойынша, сондай-ақ депозиттер (банкаралық депозиттерден басқа) бойынша сыйақы мөлшерлемелерінің шекті шамалары бойынша бекіткен шарттар шегінде бекітеді.
16. Заңды тұлға-клиенттердің депозиттері бойынша сыйақы мөлшерлемелері (номиналды және жылдық тиімді) тиісті шартта көрсетіледі.
17. Егер Тараптар арасында өзге талаптар келісілмесе, Банк Интернет-банкинг жүйесі арқылы немесе Банкке өтініш немесе өтінім берілген сәтте қолданыста болған Банктің айырбастау бағамына сәйкес Банктің нысаны бойынша қағаз тасымалдағышта Клиент ұсынған тиісті түрде толтырылған өтініш негізінде валютаны айырбастауды жүргізеді.
18. Банк Клиентке телефон байланысы және басқа да байланыс арналары (Bloomberg, Eikon messenger, электрондық пошта және басқалар) арқылы алдын ала келісілген валюта-айырбастау мәмілесіне жеке айырбас бағамын ұсынуға құқылы. Жеке айырбас бағамын белгілеу үшін Клиент өтініш бергенге дейін Банкке Тараптардың келіссөздерін жазып алатын телефон немесе өзге де байланыс арналары арқылы жүгінуге, валюта-айырбас мәмілесінің елеулі талаптарын (сома, валюта, жеке айырбас бағамы, мерзімдері) келісуге тиіс (өтінім).
19. Клиент банктің операциялық күнінің соңына дейін Банкпен келісілген өтінім талаптарын көрсете отырып, Банкке тиісті түрде ресімделген өтініш ұсынуға міндетті. Тараптар Қағидалардың 33-тармағында көрсетілген байланыс арналары бойынша әрбір өтінімді келіскеннен кейін оның талаптарын орындауға міндеттенеді. Клиент пен Банк жасалған мәміле бойынша даулар немесе келіспеушіліктер туындаған жағдайда телефон келіссөздерінің жазбасының және/немесе басқа байланыс құралдарынан басып шығарудың дәлел ретінде пайдаланылуы мүмкін екенін келіседі және растайды.

# Кредиттік өнімдер бойынша операциялар жүргізудің жалпы талаптары

1. Банк Заңды тұлға-клиенттерге Банктің уәкілетті органдары бекітетін Банктің ішкі кредиттік саясатының талаптарына сәйкес мерзімділік, қайтарымдылық және ақылылық талаптарында клиенттерге қарыздар (кредиттер) / кредиттік желілер береді.
2. Клиенттің қарыз (кредит) беру туралы / кредиттік желі ашу туралы өтінімін қарау кезінде және қаржыландыру ұсыну туралы шарт жасау кезінде Банк Клиенттен Қазақстан Республикасының заңнамасында және Банктің ішкі құжаттарында көзделген құжаттар топтамасын талап етеді.
3. Қарыз алушының өзі туралы мәліметтерді және кредиттік бюролардың дерекқорына жасалатын мәміле (кредиттік операция) туралы мәліметтерді, сондай-ақ Тараптардың өз міндеттемелерін орындауына байланысты ақпаратты Банктің ұсынуына жазбаша келісімінің болуы қаржыландыру беру туралы шарт жасаудың міндетті талабы болып табылады.
4. Қамтамасыз етуге қойылатын жалпы талаптар Банктің кепіл саясатымен белгіленеді. Әрбір нақты жағдайда қабылданатын қамтамасыз етудің Банк үшін жарамдылығы туралы шешімді Банктің уәкілетті органы қабылдайды.
5. Банк заңды тұлға - Қарыз алушылар үшін ұлттық валютада да, сондай-ақ шетел валютасында да (бұл ретте кредит беру мақсаттары үшін шетел валюталарының негізгі түрлері – теңге, АҚШ доллары, қытай юаны, бірақ шектелмей) 1 жылға дейінгі (қысқа мерзімді) және 1 жылдан жоғары (ұзақ мерзімді) мерзімге белгіленген немесе өзгермелі сыйақы мөлшерлемелерімен мынадай кредиттік өнімдерді ұсынады:

1) айналым капиталын толықтыруға;

2) құрылыс, негізгі құралдарды сатып алу және т.б. сияқты инвестициялық және күрделі шығындарға (CAPEX), оның ішінде бизнесті кеңейтуге және жаңа бағыттарды дамытуға байланысты (синдикатталған кредит беруді қоса алғанда);

3) саудалық қаржыландыру өнімдеріне – импорттық/резервтік аккредитивтер, аккредитивтерді, кепілдіктерді/ қарсы кепілдіктерді растау / дисконттау және басқалар;

4) факторингтік операциялар;

5) борыштық бағалы қағаздарды сатып алу;

6) кредиттік саясатқа сәйкес өзге де мақсаттарға қолданылады.

1. Банк қарыз алушылар кепілге қойған мүлікті Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген тәртіппен өткізумен де айналысуға құқылы.
2. Қарыздарды (кредиттерді) пайдаланғаны үшін сыйақы өндіріп алынады. Нақты сыйақы мөлшерлемелері (номиналды және жылдық тиімді сыйақы мөлшерлемесі – ЖТСМ) Кредиттік желі туралы келісімде немесе Банктік қарыз шарттарында немесе Банктің уәкілетті органдарының шешімі бойынша кредиттің валютасына, сомасына және мерзіміне, қамтамасыз ету түріне, Қарыз алушының мәртебесіне, кредиттік рейтингке (бар болса) және Клиенттің кредиттік тарихына және Кредит беру талаптарына сәйкес басқа да факторларға байланысты қарыз алуға өтініште ұсынылатын кредиттердің шекті сомалары мен мерзімдері бойынша, сондай-ақ кредиттер бойынша сыйақы мөлшерлемелерінің шекті шамалары бойынша Директорлар Кеңесі бекіткен (банкаралық кредиттерден басқа) талаптар шегінде белгіленеді.
3. Банк қарыздарды (кредиттерді)/кредиттік желілерді ұсынуға байланысты көрсетілетін қызметтер үшін, сондай-ақ ескерілетін, оның ішінде ЖТСМ-ні есептеу кезінде (егер мұндай төлемдер (комиссиялар) Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес ЖТСМ-ні есептеу кезінде есепке алынуға жататын болса) және Банктік қарыз шарттарында көрсетілетін өзге де төлемдерді (комиссияларды) белгілеп, өндіріп алуы мүмкін.
4. Банктің қаржыландыруды ұсынуы Қазақстан Республикасы заңнамасының талаптарына және Банктің ішкі талаптарына сәйкес Қарыз алушының немесе оның акционерлерінің немесе еншілес компанияларының қаржылық жағдайына теріс өзгерістер болмаған жағдайда, сондай-ақ Банктің ішкі нормативтік құжаттарында айқындалған басқа да факторлар болған жағдайда, Банктің уәкілетті органының мақұлдауын алғаннан және қолайлы құжаттаманы бекіткеннен кейін сұратылатын ақпаратты талдау негізінде жүргізіледі.

# Депозиттер мен Кредиттер бойынша сыйақы төлеудің талаптары

1. Заңды және жеке тұлғалардың **салымдары бойынша сыйақыны есептеу үшін** күнтізбелік 365 күнге тең шартты жыл қабылданады. Бұл ретте қосымша жарналарды және олардың бөліктерін алып қоюды ескере отырып, жинақ шотында депозиттің нақты болған мерзімі ескеріледі (егер Шарттың талаптарында рұқсат етілсе және/немесе орын алған болса).
2. Депозиттер бойынша сыйақы мөлшерлемесін белгілеген кезде Банк белгіленген сыйақы мөлшерлемесін де, сондай-ақ өзгермелі сыйақы мөлшерлемесін де пайдалана алады.
3. Депозит бойынша сыйақы төлеу салым талаптарына байланысты біржолғы тәртіппен (салымды қайтарған кезде) немесе белгілі бір кезеңділікпен (ай сайын, тоқсан сайын, жыл сайын және т.б.) салымшының Банкте немесе өзге банкте ашылған ағымдағы шотына (шарт талаптарына байланысты) салымға жинақ шотына аудару (капиталдандыру) арқылы жүргізілуі мүмкін.
4. Салым мерзімі ішінде ол бойынша сыйақы мөлшерлемесін банк өзгерте алады:
5. салымды немесе оның бір бөлігін мерзімінен бұрын талап еткен кезде - осындай талап етілетін күнге тиісті (мерзімі, валютасы бойынша) түрдің мерзімінен бұрын талап етілетін салымдары үшін Банктің тарифтерінде белгіленген мөлшерлемеге. Бұл ретте, егер банктік салым шартында өзгеше көзделмесе, осындай өзгертілген сыйақы мөлшерлемесі бойынша салым бойынша сыйақы салымды орналастырудың барлық кезеңі үшін қайта есептеледі;
6. банктік салым шартының қолданылу мерзімі ұзартылған кезде - осындай ұзартылатын күнге (егер өнімнің немесе Шарттың талаптарында көзделсе) тиісті түрдегі (мерзім, валюта бойынша) салымдар үшін Банктің тарифтерінде белгіленген мөлшерлемеге;
7. салым бойынша белгіленген сыйақының мөлшері мәніне байланысты болатын талаптар өзгерген кезде, осындай талаптардың және банктік салым шартының талаптарының жаңа мәніне байланысты айқындалатын мөлшерлемеге.

49. Депозиттер бойынша сыйақы төлеу талаптары:

1. талап етілгенге дейінгі депозиттер бойынша: сыйақы төлемі салықты төлем көзінен ұстап қалу арқылы (қолданылатын жерде) жылына күнтізбелік 365 күн есебінен жылына бір рет жүргізіледі;
2. мерзімді депозиттер бойынша: сыйақы төлемі салықты төлем көзінен ұстап қалу арқылы (қолданылатын жерде) жылына 365 күнтізбелік күн есебінен депозиттің нақты мерзімі үшін депозит мерзімі өткеннен кейін жүргізіледі;
3. шартты депозиттер бойынша: сыйақы төлемі салықты төлем көзінен (қолданылатын жерде) ұстап қалу арқылы банктік салым шартының/эскроу-шот шартының талаптарына сәйкес жылына күнтізбелік 365 күн есебінен жүргізіледі.
4. **Кредитті пайдаланғаны үшін сыйақы** Кредит сомасын пайдаланған күндердің нақты саны бойынша АҚШ долларымен қарыздар үшін күнтізбелік 360 күнге және ұлттық валютамен қарыздар үшін күнтізбелік 365 күнге тең бір жылдағы күндер санына негізделіп есептеледі.
5. Сыйақы төлеу тәртібі мен талаптары жеке талаптарда, сондай-ақ Банк ұсынатын стандартты емес өнімдер шеңберінде шарттар жасау кезінде осы тармақта айқындалған Қағидалардан ерекшеленуі мүмкін. Мұндай жағдайларда сыйақы төлеу тәртібі мен талаптары алуға жасалатын шарттармен айқындалады.
6. Кредиттер бойынша сыйақы мөлшерлемелерін белгілеу кезінде Банк тартылған ресурстардың құнын, кредиттік нарықтағы мөлшерлемелердің деңгейін, Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкінің базалық мөлшерлемесінің мөлшерін, SOFR мөлшерлемелерін, қаржы нарығының конъюнктурасын және баға белгілеудің өзге де маңызды факторларын басшылыққа алады. Сыйақының өзгермелі мөлшерлемелері бойынша пайыздық спрэдті есептеу кезінде Банк қарыз беруге байланысты шығыстарды, оның ішінде әкімшілік шығыстарды, ең төмен резервтік талаптардың мөлшерлемесін, арнайы провизиялар (резервтер) құру жөніндегі шығыстарды, салықтарды және бюджетке төленетін басқа да міндетті төлемдерді төлеу жөніндегі шығыстарды, алуға күтілетін кірістілікті ескереді.
7. Қарыздар бойынша сыйақы төлеу талаптары:
8. қарыздар бойынша пайыздар күнделікті негізде есептеледі және АҚШ долларымен Қарыздар үшін күнтізбелік 360 күнді және ұлттық валютамен Қарыздар үшін күнтізбелік 365 күнді және өткен күндердің нақты санын құрайтын жылдың ұзақтығына қарай есептеледі;
9. қарыз (немесе оның кез келген бөлігі) өтелмеген болып қалатын барлық мерзім ішінде қарыз бойынша сыйақы қарыз ұсынылған күннен бастап әрбір күнтізбелік айдың соңғы жұмыс күні төленеді, бұл ретте, егер өтеу күні ертерек басталса, онда осындай өтелетін күні төленеді. Сыйақы төлеудің осы стандартты талаптарындағы кез келген өзгерістер не ауытқулар Қарыз алушы мен Банк арасындағы банктік қарыздың әрбір шартында жеке-жеке ескертіледі.

# Қабылданатын Депозиттер мен ұсынылатын Кредиттердің шекті сомалары мен мерзімдері

1. Банк бір Қарыз алушы бойынша Кредиттің / кредиттік желінің шекті сомасын Қазақстан Республикасының заңнамасына, Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкінің пруденциалық нормативтердің нормативтік мәндері туралы, бір Қарыз алушыға тәуекелдің ең жоғары мөлшері туралы, екінші деңгейдегі банктердегі тәуекелдерді басқару және ішкі бақылау жүйесі туралы нормативтік құқықтық актілеріне, Банктің ішкі нормативтік құжаттарына сәйкес айқындайды.
2. Банк Депозиттің шекті сомасын Депозиттің мерзімі мен валютасына, мәміленің өзге де талаптарына байланысты және Қазақстан Республикасының заңнамасына және Банктің ішкі нормативтік құжаттарына сәйкес айқындайды.
3. Қабылданатын Депозитер мен ұсынынатын Кредиттердің/ кредиттік желілердің шекті сомалары мен мерзімдері осы Қағидаларға №1 және №2 қосымшада көрсетілген.
4. Банктің уәкілетті органының шешімі бойынша өз құзыреті шегінде Клиентке (Банктің уәкілетті органы бекіткен өлшемшарттарға/талаптарға сәйкес келген жағдайда Клиент санаты) осы Қағидаларға №1 және №2-қосымшаға сәйкес Банктің Директорлар Кеңесі бекіткен шекті сомалар мен мерзімдер шеңберінде жеке сомалар мен мерзімдер (нақты Клиентке / Клиенттердің тобына қолданылатын тариф) белгіленуі мүмкін.

# Депозиттер мен Кредиттер бойынша сыйақы мөлшерлемелерінің шекті шамалары

1. Банк тартылған қорландырудың (депозиттердің, қарыздардың және басқа да міндеттемелердің) пайыздық мөлшерлемесінен төмен пайыздық мөлшерлеме бойынша Кредиттер бермейді.
2. Кредиттің пайыздық мөлшерлемесінің жоғары шегі нарықтық талаптармен, сондай-ақ кредит берудің ұсынылатын мерзімдерінің, кредит валютасының және Қарыз алушының қаржылық жай-күйін бағалаудың және Банктің ішкі нормативтік құжаттарында көзделген басқа да факторлардың негізінде жатқан тәуекелдермен айқындалады.
3. Кредиттің пайыздық мөлшерлемесінің төменгі шегі Банктің қаражатын тарту және оның жұмыс істеуін қамтамасыз ету жөніндегі шығындарын, оның ішінде Банктің ықтимал операциялық шығыстарын ескере отырып қалыптасады.
4. Банк ұлттық және шетел валютасындағы депозиттер бойынша ұсынылатын ең жоғары сыйақы мөлшерлемелері туралы «Қазақстанның депозиттерге кепілдік беру қоры» АҚ Директорлар кеңесінің шешімі негізінде депозиттер бойынша пайыздық мөлшерлемелердің ең жоғары шекараларын белгілейді.
5. Банк Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкі Басқармасының 24.12.2012 жылғы №377 қаулысының талаптарын ескере отырып, банктік қарыздар бойынша ЖТСМ-нің шекті шамасын белгілейді (ЖТСМ-нің шекті шамасы кепілсіз банктік қарыздар бойынша 56% және кепілмен қамтамасыз етілген банктік қарыздар бойынша 40%).
6. Кредиттер мен Депозиттер бойынша сыйақы мөлшерлемелері осы Қағидаларға №1 және №2-қосымшада көрсетілген Директорлар кеңесі бекіткен шекті ең төменгі және ең жоғары шамалар шеңберінде белгіленеді.
7. Банктің уәкілетті органының шешімі бойынша өз құзыреті шегінде Клиентке (Банктің уәкілетті органы бекіткен өлшемшарттарға/талаптарға сәйкес келген жағдайда Клиент санаты) осы Қағидаларға №1 және №2-қосымшаларға сәйкес Банктің Директорлар кеңесі бекіткен сыйақының шекті мөлшерлемелері шеңберінде жеке сыйақы мөлшерлемелері (нақты Клиентке / Клиенттердің тобына қолданылатын тариф) белгіленуі мүмкін.

# Банктік кепілдіктері мен құжаттамалық Аккредитивтер бойынша операцияларды жүргізудің жалпы талаптары

1. Банк Аккредитивтер мен Банктік кепілдіктерді шығару, оларға қызмет көрсету, растау, оның ішінде клиенттердің импорттық және экспорттық мәмілелері бойынша қызметтер көрсетеді.
2. Аккредитивтерді, сондай-ақ Банктік кепілдіктерді шығару, оларға қызмет көрсету және растау теңгемен және шетел валютасымен жүзеге асырылады.
3. Банк Халықаралық сауда палатасы шығаратын сәйкестендіру қағидаларына, Франция, Париж, Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасына, Банктің ішкі нормативтік құжаттарына сәйкес және аккредитивтік немесе кепілдік қызмет көрсету жөніндегі талаптарды қамтитын жасалған шарттың (шарттардың) негізінде аккредитивтер және банк кепілдіктері бойынша операциялар жасайды.
4. Құжаттамалық Аккредитивтермен және Банктік кепілдіктермен операциялар жөніндегі қызметтер үшін Банк Клиенттен Банктің қолданыстағы Тарифтеріне немесе тиісті шарттарда көрсетілген комиссияларды алады.
5. Банк Аккредитивтер бойынша банк операцияларының мынадай түрлерін ұсынады:
	1. Аккредитив шығару – аппликанттың өтініші бойынша немесе өз атынан аккредитив ұсыну;
	2. Аккредитивті растау – Эмитент-банктің аккредитив бойынша төлем міндеттемесін орындауды немесе тиісінше ресімделген ұсынымды негоциациялауды жүзеге асыру міндеттемесіне қосымша ретінде банктің өзіне қосымша міндеттеме қабылдауы;
	3. Аккредитивті растау – Бенефициардың өзінің пайдасына контрагентке (Аппликантқа) қызмет көрсететін Эмитент-банктен алған аккредитивтің ашылғаны туралы ресми хабарламасы;
	4. Аккредитив талаптарының өзгеруі – аккредитив бойынша соманың, мерзімдердің және/немесе басқа талаптардың өзгеруі;
	5. Аккредитив бойынша құжаттарды тексеру – Аккредитив бойынша төлем жүргізілетін құжаттарды олардың тиісті ресімделуіне және Аккредитив талаптарына сәйкес сәйкестігіне тексеру процесі;
	6. Аккредитив бойынша төлем – Бенефициардың пайдасына төлем операциясын жүргізу;
	7. Аккредитивтің күшін жою (есептен шығару) - оның толық игерілуіне, қолданылу мерзімінің өтуіне немесе Бенефициардың қолданылу мерзіміне дейін күшін жоюға келісімін алуына байланысты шығарылған аккредитив бойынша Банктің міндеттемелерінің тоқтатылуы.
	8. құжаттарды өңдеу және жөнелту - құжаттарды өңдеу процесі және оларды Клиентке одан әрі беру немесе акцепт базасында Эмитент-банкке жіберу.
	9. құжаттамалық Аккредитивтермен және Банктік кепілдіктермен байланысты мәселелер бойынша клиенттерге консультация беру және басқа да ілеспе қызметтерді ұсыну.

70. Аккредитивтер мыналарға:

1. импорттық Аккредитивтерге;
2. экспорттық Аккредитивтерге;
3. резервтік Аккредитивтерге бөлінеді.

71. Аккредитивтер қамтамасыз ету жағынан мыналарға:

1. ақшамен қамтамасыз ету арқылы шығарылатын өтелген Аккредитивтерге;
2. кредиттік шарт шеңберінде шығарылатын өтелмеген Аккредитивтер бөлінеді.

72. Банктік кепілдіктер мыналарға:

1. тендерлік кепілдіктерге;
2. аванстық төлемнің қайтарылу кепілдігіне;
3. төлем кепілдігіне (келісімшарт бойынша);
4. міндеттемелердің орындалу кепілдігіне (тендерден кейін, келісімшарт бойынша, кеден органдарының пайдасына);
5. қарсы-кепілдіктерге;
6. Банктік кепілдіктердің басқа да түрлеріне бөлінеді.

73. Қамтамасыз ету дәрежесі бойынша кепілдіктер мыналарға:

1. ақшамен қамтамасыз ету арқылы шығарылатын өтелген кепілдіктерге;
2. шетелдік немесе басқа банктің, басқа кредиттік шарттың қарсы қамтамасыз етілуі арқылы немесе қамтамасыз етусіз шығарылатын өтелмеген кепілдіктерге бөлінеді;

74. Банк кепілдіктер бойынша банк операцияларының мынадай түрлерін ұсынады:

* 1. кепілдік шығару - Банктің Клиенттің (принципалдың) тапсырмасы бойынша не басқа банктің, оның ішінде шетелдік банктің (қарсы кепілдік берушінің) тапсырмасы бойынша кепілдік міндеттемеде көрсетілген талаптарда өзіне міндеттемелер қабылдауы;
	2. кепілдікті растау - контрагентке (Принципалға) қызмет көрсететін банктен алған кепілдікті Бенефициарға беруді жүзеге асыру;
	3. кепілдік талаптарының өзгеруі – кепілдік бойынша міндеттемелердің сомасының, мерзімдерінің, басталу талаптарының және кепілдік міндеттемесінің басқа да талаптарының өзгеруі;
	4. ұсынылған талаптар бойынша кепілдіктердің төлемдерін жүргізу – Банктің кейіннен Принципалдың дебиторлық берешегін өтей отырып, оның талап етуі не Принципалдың өтініші негізінде Бенефициардың пайдасына өз есебінен төлемдер жүргізуі;
	5. кепілдіктің күшін жою (есептен шығару) – шығарылған кепілдікте көрсетілген мерзімнің өтуіне, кепілдік мәтіні бойынша көрсетілген талаптардың басталуына немесе кепілдіктің түпнұсқасын және Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес басқа да жағдайларды ұсынуға байланысты аталған кепілдік бойынша Банктің міндеттемелерін тоқтату.
	6. көрсетілетін басқа да қызметтер.
1. Банктік кепілдіктер мен Аккредитивтер ҚР резиденттері мен бейрезиденттерінің пайдасына және тапсырмасы бойынша ұлттық және (немесе) шетел валютасында ұсынылады.
2. Банктік кепілдіктер мен Аккредитивтерді алу үшін Клиент Банктің ішкі нормативтік құжаттарында бекітілген құжаттар топтамасын ұсынады.

# Төлем карталары бойынша операциялар жүргізудің жалпы талаптары

1. Банк ұлттық валюта – теңгемен шот жүргізе отырып, China Union Pay жүйесінің атаулы және атаулы емес төлем карталарын шығаруды және оларға қызмет көрсетуді жүзеге асырады.
2. Бұл карта Клиенттерге мынадай операцияларды жүргізуге мүмкіндік береді:
	1. картаны толтыру;
	2. Банктің кассасы, басқа банктердің банкоматтары арқылы қолма-қол ақша алу;
	3. кәсіпкерлік қызметпен байланысты емес аударымдар;
	4. тауарлар мен көрсетілетін қызметтер үшін ақы төлеу.
3. Картаны Қазақстанда да, Қытайда да, басқа елдерде де банкоматта/POS-терминалда China Union Pay жүйесінің логотипі бар болса пайдалануға болады.
4. Картаны ресімдеуге арналған құжаттардың тізбесі Банктің ішкі нормативтік құжаттарына сәйкес ұсынылады.
5. Осы карталар бойынша Банк жүргізетін рәсімдер:
	1. картаны ресімдеу;
	2. картаны шығару;
	3. картаға байланған шотқа ақша жарнасы;
	4. банкомат арқылы қолма-қол ақша алу;
	5. картаны зақымдалған кезде ауыстыру;
	6. картаны бұғаттау және бұғаттан алып тастау;
	7. жоғалған картаны ауыстыру;
	8. шотты жаппай картаны жабу;
	9. шотты жаба отырып картаны жабу;
	10. құпиясөзді қалпына келтіру, өзгерту, картадағы құпиясөз есептегішін нөлге келтіру;
	11. жасалған операциялар туралы смс - хабарлама
6. Төлем карталарымен операциялар жөніндегі Комиссия Банктің бекітілген тарифтеріне сәйкес алынады.

# Интернет-банкинг жүйесінде операциялар жүргізудің жалпы талаптары

1. Банк Клиенттерге қолма-қол ақшасыз төлемдер жүргізу және Интернет-банкинг жүйесінің көмегімен қашықтан қол жеткізу және нақты уақыт режимінде өздерінің банк шоттарын басқару мүмкіндігімен қашықтан банктік қызмет көрсету қызметтерін ұсынады.
2. Клиент көрсетілетін қызметке қосылу туралы өтінішпен Банкке жүгінгеннен кейін Интернет-банкинг арқылы қызмет көрсетуге қосылу жүргізіледі. Өтініште көрсетілген ақпарат Банкке өтінішпен жүгінген күні жарамды болуы тиіс.
3. Интернет-банкинг жүйесінің көмегімен Банк клиенттері:
4. төлемдерді ұлттық валютада жүзеге асыруы;
5. төлемдерді шетел валютасында жүзеге асыруы;
6. Банкке берілген төлем құжаттарының, Банктік үзінді көшірмелердің архивін жүргізуі;
7. онлайн режимде шоттардың ағымдағы жай-күйін және шоттар бойынша қалдықтарды қадағалауы;
8. қорғалған режимде Банкпен ақпарат алмасуы.
9. онлайн түрлендіруді жүргізуі мүмкін.
10. Клиенттің сәйкестендіру нөмірін анықтау үшін шот нөмірі, пайдаланушының аты, құпиясөз пайдаланылады. Электрондық операцияларды жүргізу кезінде жоғарыда аталған идентификаторларды пайдалану Банктің Интернет-банкинг қызметтерін пайдаланудың заңды дәлелі болып табылады.
11. Интернет-банкинг арқылы төлем тапсырмалары тек осы операцияға арналған шоттардан жүргізілуі тиіс. Клиенттер төлем операцияларына қатысты барлық тиісті заңдар мен қағидаларды қатаң сақтауға міндетті.
12. Интернет-банкинг жүйесі бойынша көрсетілетін қызметтерді алуға қажетті токенді бергені үшін комиссия Клиенттен Банктің бекітілген тарифтеріне сәйкес өндіріп алынады. Клиент оны қолданыс мерзімі ішінде пайдалануға міндетті. Егер токеннің қолданыс мерзімі аяқталса, токен бүлінсе немесе бұғатталса және т.б., Клиент бұл туралы уақтылы хабарлап, жаңа токенді алуға өтініш беруі тиіс.
13. Тіркеу кезінде берілген Клиент туралы ақпарат өзгергенде немесе Интернет-банкинг қызметтерінен бас тартқан кезде Клиент Банк нысаны бойынша тиісті құжаттарды толтыра отырып, Банкке жүгінуі тиіс.
14. Банк Клиентке «Интернет-банкинг» сервисін беруді тоқтата тұрады немесе тоқтатады:

1) Клиенттің шартта көзделген электрондық банктік қызметтерді алу тәртібі мен талаптарын бұзуы;

2) электрондық банктік қызметтерді көрсетуді қамтамасыз ететін техникалық құралдардың ақаулары;

3) банктер және банк қызметі туралы, төлемдер және төлем жүйелері туралы, КЖ/ТҚҚ туралы заңдарда, 1994 жылғы 27 желтоқсандағы Қазақстан Республикасының Азаматтық кодексінде (ерекше бөлігі) және шартта көзделген өзге де негіздер бойынша жүзеге асырылады.

1. Банк Интернет-банкингте операцияларды жүргізу функциялары мен қағидаларын жаңартуды жүргізгеннен кейін бұл туралы Клиенттерге ақпаратты ресми веб-сайтқа орналастыру арқылы немесе Интернет-банкингті пайдалану жөніндегі нұсқаулыққа өзгерістер енгізу арқылы хабарлайды.
2. Интернет-банкинг сервисін пайдалану кезінде туындайтын дауларды шешу Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасына, Интернет-банкингті пайдалану шартына және осы Қағидаларға сәйкес жүзеге асырылады.

# Басқа банк операцияларын және өзге де операциялар жүргізудің жалпы талаптары

1. Жоғарыда аталған операциялардан басқа Банк Лицензияға, Қазақстан Республикасының заңнамасына және Банктің ішкі нормативтік құжаттарына сәйкес өзге де банк операцияларын жүргізуге құқылы: **1) банк операциялары**:

a) кассалық операциялар: қолма-қол ақшаны алмастыруды, айырбастауды, қайта есептеуді, сұрыптауды, буып-түюді және сақтауды қоса алғанда, қабылдау және беру;

b) аударым операциялары: жеке және заңды тұлғалардың төлемдер мен ақша аударымдары бойынша тапсырмаларын орындау;

c) есепке алу операциялары: жеке және заңды тұлғалардың вексельдерін және өзге де борыш міндеттемелерін есепке алу (дисконт) ;

d) қолма-қол шетел валютасымен айырбастау операцияларын ұйымдастыруды қоса алғанда, шетел валютасымен айырбастау операцияларын ұйымдастыру;

e) инкассоға төлем құжаттарын (вексельдерді қоспағанда) қабылдау;

2) **банк заңнамасында көзделген өзге де операциялар:**

а) лизингтік қызметті жүзеге асыру;

b)меншікті бағалы қағаздарды шығару (акцияларды қоспағанда);

c) факторингтік операциялар: төлем жасамау тәуекелін қабылдай отырып, тауарларды (жұмыстарды, көрсетілетін қызметтерді) сатып алушыдан төлем талап ету құқығын сатып алу;

d) форфейтингтік операциялар (форфеттеу): сатушыға айналымсыз вексель сатып алу арқылы тауарларды (жұмыстарды, қызметтерді) сатып алушының борыш міндеттемесін төлеу.

1. Банктің осы тарауда көрсетілген операцияларды жүргізуінің нақты талаптары Банктің ішкі құжаттарында, сондай-ақ клиенттермен жасалатын нақты шарттарда белгіленеді.

# Банк қабылдайтын қамтамасыз етуге қойылатын талаптар

95. Банк қабылдайтын кепілмен қамтамасыз етуге қойылатын талаптар Банктің кепіл саясатымен реттеледі.

# Банк операцияларын жүргізуге мөлшерлемелер мен тарифтердің шекті шамалары

1. Операцияларды жүргізгені үшін Банк Клиенттерден осы Қағидаларға №5 №3, №4 және 5-қосымшада көрсетілген банк операцияларын жүргізуге мөлшерлемелер мен тарифтердің шекті шамалары (төменгі және жоғары шекаралар) шеңберінде заңнаманың нормалары мен шектеулерін ескере отырып, Банктің тарифтік саясатына сәйкес Банк дербес белгілейтін Банктің қолданыстағы тарифтеріне сәйкес комиссиялар мен сыйақылар алады.
2. Банк Қазақстан Республикасының заңдарында белгіленген шектеулерді ескере отырып, банк операцияларын жүргізуге мөлшерлемелер мен тарифтерді дербес белгілейді және оны Банктің Директорлар кеңесі бекітеді.
3. Банктің уәкілетті органының шешімі бойынша өз құзыреті шегінде Клиентке (Банктің уәкілетті органы бекіткен өлшемшарттарға/шарттарға сәйкес келген жағдайда Клиент санаты) Банктің Директорлар Кеңесі бекіткен шекті мөлшерлемелер мен тарифтер шеңберінде жеке тарифтер (нақты клиентке / клиенттердің тобына қолданылатын тариф) белгіленуі мүмкін.
4. Банктік және өзге де қызметтерге мөлшерлемелер мен тарифтер туралы ақпарат Банктің www.icbcalmaty.kz интернет-сайтында, сондай-ақ Банктің операциялық залында орналастырылған.

100. Банктік және өзге де қызметтерге орналастырылған мөлшерлемелер мен тарифтер қолданыстағы мөлшерлемелер мен тарифтерге өзгерістер енгізілген күн туралы мәліметтерді, ішкі құжаттың және осы өзгерістерді қабылдаған органның нөмірлерін көрсете отырып, жаңа режимді қолдайды.

101.Банк тарифтеріндегі өзгерістер туралы кез келген хабарламалар, егер шартта өзгеше көзделмесе, егер тарифтердегі өзгерістер туралы осындай хабарламалар Банктің интернет-сайтында орналастырылса, жазбаша ресімделген және Клиент алған болып есептеледі.

102.Қызмет алу үшін Банкке жүгінген Клиент Банктің көрсетілетін қызметтеріне ақы төлейтініне, сондай-ақ Банктің Клиент нұсқауларын/ өкімдерін орындауына байланысты оған келтірілген барлық шығындарын Банктің тиісті қызмет көрсету күніне қолданыстағы тарифтерінде және басқа шарттарда көзделген мөлшерде және талаптарда өтеуге кепілдік береді. Көрсетілетін қызметтерге ақы төлеу не банктік деректемелер бойынша қолма-қол ақшасыз аудару арқылы не Банктің кассасы арқылы қолма-қол ақшамен не осы Қағидаларға сәйкес Клиенттің Банктегі банк шоттарын тікелей дебеттеу арқылы жүргізіледі.

# Банктік қызметтер ұсыну туралы шешім қабылдаудың шекті мерзімдері

103. Клиент заңнамада және Банктің ішкі құжаттарында көзделген құжаттардың толық топтамасын ұсынған жағдайда, Банк Өтінішті қараудың (өтініш беру қажет болған кезде) және банктік қызметтердің әрбір түрі бойынша банктік қызметтер көрсету туралы шешім қабылдаудың (осы Қағидаларға №3, №4 және №5-қосымша) шекті мерзімдерін белгілейді.

104.Егер Банкке Клиент ұсынған құжаттар мен мәліметтерге қосымша тексеру жүргізу, ақпарат бойынша растау немесе үшінші адамдар немесе өзге де лауазымды адамдар мен субъектілер тарапынан мақұлдау алу талап етілген жағдайларда, сондай-ақ егер Клиент ұсынылған құжаттарды зерделеуге, Банктің уәкілетті органдарының ішкі келісуі мен мақұлдауына қосымша уақытты талап ететін стандартты емес банктік қызметті ұсынуды, сондай-ақ қажетті алдын ала құжаттарды дайындауды сұратқан жағдайда, Банк осы Қағидаларға №3, №4 және №5-қосымшаларға сәйкес өтінішті қарау және банктік қызмет көрсету туралы шешім қабылдау үшін неғұрлым ұзақ мерзімдер белгілеуге құқылы, бұл туралы Клиентке жазбаша нысанда хабарлайды.

# Банктік қызметтер ұсыну барысында туындайтын Клиенттердің өтініштерін қарау тәртібі

1. Клиенттердің өтініштері Қазақстан Республикасының заңнамасында және Банктің ішкі нормативтік құжаттарында белгіленген тәртіппен қаралады.
2. Банк Клиенттердің мынадай өтініштерімен жұмыс жүргізеді:

1) қолма-қол, пошта байланысы арқылы, Банктің электрондық поштасына және интернет-ресурсына келіп түскен жазбаша өтініштермен;

2) сөйлесу жазбасы болған кезде және Клиент Банкке тікелей барған кезде Клиенттің келісімімен телефон арқылы келіп түскен ауызша өтініштер арқылы жүзеге асырылады.

1. Өтініш жеке немесе заңды тұлғаның өкілі арқылы енгізілуі мүмкін. Өкілдікті ресімдеу Қазақстан Республикасының азаматтық заңнамасында белгіленген тәртіппен жүргізіледі.
2. Өтініште қойылған мәселелерді шешу құзыретіне кірмейтін Банктің лауазымды не жауапты адамына жіберілген өтінішті алған жағдайда, ол келіп түскен күннен бастап үш жұмыс күнінен кешіктірілмейтін мерзімде Банк Клиентке тиісті субъектіге жазбаша түрде жүгіну қажеттігі туралы хабарлайды.
3. Банкке ауызша нысанда келіп түскен өтініштер (телефон арқылы немесе клиенттің өзі келген кезде) тез арада қаралады және егер мұндай мүмкіндік болса, Клиенттің ауызша өтінішіне жауап тез арада беріледі. Егер ауызша өтінішті тез арада шешу мүмкін емес болса, оны Клиент жазбаша нысанда баяндайды және онымен жазбаша өтініш ретінде жұмыс жүргізіледі. Банк клиентке жауап алу үшін қажетті рәсімдер және осындай өтініштерді қарау мерзімдері туралы хабарлайды.
4. Банктің интернет-ресурсы, телефон және басқа да байланыс арналары (Bloomberg, Eikon messenger, электрондық пошта және басқалар) арқылы келіп түсетін өтініштер Банктің ішкі құжаттарында көзделген тәртіппен тіркеледі. Клиентпен телефон арқылы сөйлесулерді жазып алу әңгімелесудің басында бұл туралы хабарлаған кезде оның келісімімен жүргізіледі. Клиенттің телефон қоңырауын жазып алғаны туралы хабарламадан кейін телефон қоңырауын жалғастыруы Клиенттің осындай жазбаға келісуін, сондай-ақ телефон қоңырауын жазуды сот талқылауы, даулар және/немесе Банк пен Клиент арасындағы кез келген келіспеушіліктерді шешу кезінде дәлел ретінде пайдалануға болатынын білдіреді.
5. Қарау үшін өзге субъектілерден, олардың лауазымды адамдарынан ақпарат алу не жерге барып тексеру талап етілмейтін Клиенттің өтініші Банкке келіп түскен күннен бастап күнтізбелік он бес күн ішінде қаралады.
6. Қарау үшін өзге субъектілерден, олардың лауазымды адамдарынан ақпарат алу не жерге барып тексеру талап етілетін Клиенттің өтініші Банкке келіп түскен күннен бастап күнтізбелік отыз күн ішінде қаралады және ол бойынша шешім қабылданады.
7. Қажет болған жағдайда қосымша зерделеу немесе тексеру жүргізу, қарау мерзімі күнтізбелік отыз күннен аспайтын мерзімге ұзартылады, бұл туралы Клиентке қарау мерзімі ұзартылған күннен бастап күнтізбелік үш күн ішінде хабарланады.
8. Клиентке өтінішті қарау нәтижелері туралы жазбаша жауап мемлекеттік тілде немесе өтініш тілінде беріледі және Қазақстан Республикасы заңнамасының, Банктің ішкі құжаттарының, қаралатын мәселеге қатысы бар шарттардың тиісті талаптарына, сондай-ақ нақты мән-жайларға, сондай-ақ қабылданған шешімге шағымдану құқығын түсіндіре отырып қаралып отырған мәселенің нақты мән-жайларына сілтемесі бар, Клиент баяндаған әрбір өтінішке, талапқа, өтінішхатқа, ұсынымға және өзге де сұраққа негізделген және уәжді дәлелдерді қамтиды.
9. Клиентке пошталық байланыс арқылы немесе қолма-қол келіп түскен жазбаша өтінішке жауап беру Клиенттің өтінішінде көрсетілген мекенжай бойынша хабарламасы бар тапсырыс хатпен пошта арқылы немесе Клиенттің Банкке келуі кезінде жеке қолына қол қойдырып тапсыру жолымен жүргізіледі, бұл туралы жазбаша өтініштерді тіркеу журналында белгі қойылады.
10. Банктің лауазымды адамдары жеке тұлғаларды және заңды тұлғалардың өкілдерін айына кемінде бір рет Банктің Басқарма Төрағасы бекіткен қабылдау кестесіне сәйкес жеке қабылдауды жүргізеді.
11. Қабылдау жұмыс орны бойынша белгіленген және Клиенттердің назарына жеткізілген күндер мен сағаттарда жүргізіледі.
12. Егер өтінішті қабылдау кезінде Банктің лауазымды адамы шеше алмаса, оны Клиент жазбаша нысанда баяндайды және онымен жазбаша өтініш ретінде жұмыс жүргізіледі.
13. Сұрақтар туындаған жағдайда Клиенттер Банкке мынадай тәсілдермен:
	1. Банктің call Center арқылы:

Жалпы сұрақтар бойынша 8(727) 23-77-085

Кредиттік өнімдер 8 (727) 35-74-327, 8(727) 23-77-093

Интернет-банкинг және төлем карталары 8 (727) 23-77 080

Заңды тұлғаларға операциялық қызмет көрсету 8(727) 23-77-083

Жеке тұлғаларға операциялық қызмет көрсету 8(727) 23-77-073(071)

Қазынашылық операциялар 8(727) 23-77-059

* 1. жазбаша өтінішпен жүгіне алады.
1. Қосымша ретінде, Банк Клиенттері Банктің Операциялық залында орналасқан шағымдар мен ұсыныстар кітабына пікірлер мен тілектер қалдыра алады.

# Банктің және оның Клиентінің құқықтары мен міндеттері, олардың жауапкершілігі

**§1. Клиенттің құқықтары мен міндеттері**

1. Клиент:
	1. Банктен осы Қағидаларда айқындалған ақпаратты, сондай-ақ тиісті келісімде (шартта) және Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген тәртіппен өз міндеттемелерін орындауға байланысты ақпаратты алуға;
2. Банктен банк операциясын жүзеге асыруға байланысты ықтимал тәуекелдер туралы ақпарат беруді талап етуге құқылы.
3. Клиент Қазақстан Республикасының заңнамасында және Банк пен Клиент арасында жасалған шарттарда көзделген өзге де құқықтарды пайдаланады.
4. Клиент:

1) Банкпен жасалған шарттың талаптарын сақтауға міндетті және Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген өзге де міндеттерді атқарады;

2) Банк белгілеген мерзімдерде КЖ/ТҚҚ туралы заңнамаға сәйкес Банктің талап етуі бойынша ақпарат беруге міндетті.

**§2. Банктің құқықтары мен міндеттері**

124. Банктің Қазақстан Республикасы заңнамасының талаптарын сақтай отырып:

* 1. Қазақстан Республикасының заңдарында белгіленген шектеулерді ескере отырып, банктік қызметтерді көрсеткені үшін сыйақы мөлшерлемелерін, сондай-ақ тарифтерді (комиссиялық алымдарды) дербес белгілеуге;
	2. банк операцияларын жүзеге асырудың ішкі рәсімдерін дербес айқындауға;
1. банк операцияларын жүзеге асыру үшін Клиенттен талап етілетін құжаттардың тізбесін дербес айқындауға;
2. төлем құжаттарының қолдан жасалғанын растайтын құжаттар болған кезде, сондай-ақ оларды есепке жатқызудың қате фактісі анықталған кезде клиенттердің шоттарынан олардың келісімінсіз ақша алуға;
3. Қазақстан Республикасының заңдарында және/немесе Банктің ішкі құжаттарында көзделген негіздер бойынша банктік қызметтерді көрсетуден бас тартуға.
4. Қазақстан Республикасының заңнамалық актілерінде көзделген негіздер бойынша криптография және (немесе) компьютерлік есептеулер құралдарын қолдана отырып, орталықтандырылмаған ақпараттық жүйеде құрылатын және ескерілетін, Қазақстан Республикасының азаматтық заңнамасына сәйкес қаржы құралдары немесе қаржы активтері болып табылмайтын және әлдекімге талап қою құқығы жоқ шамаларға байланысты операцияларды қоса алғанда, Банк қызметіне теріс әсер етуі мүмкін операцияларды, оның ішінде төлемдер мен ақша аударымдарын жасайтын Клиенттерге қызметтер көрсетуден бас тартуға құқығы бар;
5. Банк Клиентті алдын ала хабардар етудің қажеттілігінсіз келісімдер (шарттар) бойынша Клиенттің міндеттемелерді орындамауы немесе тиісінше орындамауы салдарынан қысым көрсеітлген немесе бұзылған өз құқықтары мен мүдделерін қорғау үшін заңнамаға қайшы келмейтін кез келген іс-қимылдарды жасауға құқылы. Бұл ретте Клиент әкімшілік, сот және заңды шығыстарды шектеусіз қоса алғанда, Банктің барлық байланысты шығыстарын төлейді.
	* 1. Банк Қазақстан Республикасының заңнамасында және Банк пен Клиент арасында жасалған шарттарда көзделген өзге де құқықтарды пайдаланады.
		2. Банк:
	1. Банк жүргізетін операциялар бойынша ақпаратты клиенттерге жеткізуге;
	2. Қазақстан Республикасының заңдарында көзделген жағдайларды қоспағанда, өз клиенттерінің операциялары мен шоттары бойынша құпияға кепілдік беруге;
	3. Клиенттермен жасалған шарттардың талаптарын сақтауға міндетті.
		1. Банк Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген өзге де міндеттерді атқарады.

**§3. Клиенттің және Банктің жауапкершілігі**

128. Клиент пен Банк Қазақстан Республикасының заңнамасына және Банк пен Клиент арасында жасалған шарттарға сәйкес жауапты болады.

129. Клиент сондай-ақ банктік қызметті алу үшін ұсынылатын ақпарат пен құжаттардың дұрыстығына жауап береді.

130. Банк пен Клиент арасындағы шарт бойынша міндеттемелер орындалмаған және/немесе тиісінше орындалмаған жағдайда, егер шартта өзгеше белгіленбесе, кінәлі Тарап екінші Тарапқа келтірілген залалды өтейді.

131.Банк пен Клиент арасындағы шарттар Банк бекіткен үлгілік нысандар негізінде жасалады.

132.Банк пен Клиент арасында жасалған шарттарға өзгерістер, егер тиісті Шарттың талаптарында, Қазақстан Республикасы заңнамасының талаптарында өзгеше көзделмесе, Тараптардың уағдаластығы бойынша ғана енгізіледі.

133.Банк пен Клиент жасалған шарттардың талаптарын сақтауға, оларға өз талаптарымен жүктелген міндеттерді орындауға міндетті. Банк пен Клиент Шарттарда көзделген міндеттерді орындамағаны немесе тиісінше орындамағаны үшін Қазақстан Республикасының заңнамасында және тиісті шарттардың талаптарында көзделген жауаптылықта болады.

134.Шарттарда тараптардың жауапкершілігін болдырмайтын немесе шектейтін талаптар көзделуі мүмкін, мысалы, бой бермейтін күш (форс–мажор) мән-жайлары, кінәнің болмауы, Шарттың қарама-қарсы тарапының тиісінше іс-қимыл жасамауы және басқалар.

# Клиентпен жұмыс тәртібі туралы ереже

1. Банк операцияларының әрбір түрі бойынша банктік қызмет көрсету туралы өтінішті қарау тәртібі Банктің ішкі нормативтік құжаттарында реттеледі.
2. Клиент Банкке банктік қызмет алу мақсатында жүгінген кезде Банктің қызметкері Клиенттің бірінші талап етуі бойынша оған танысу үшін Банктің Директорлар кеңесі бекіткен осы Қағидаларды ұсынады.
3. Банктік қызмет көрсету кезінде Банк:
4. Клиентке қандай да бір банктік қызмет немесе өнім ұсынылғанға дейін Банк Банктің ішкі нормативтік құжаттарына және КЖ/ТҚҚ бойынша Қазақстан Республикасы заңнамасының талаптарына сәйкес Клиентті тексерудің міндетті рәсімдерін жүргізеді
5. банктік қызмет көрсету туралы шарт жасалғанға дейін Клиентке:
6. банктік қызмет көрсету туралы өтініш бойынша мөлшерлемелер мен тарифтер, шешімдер қабылдау мерзімдері туралы ақпарат (қажет болған жағдайда өтініш беру);
7. банктік қызмет көрсету талаптары туралы ақпарат және банктік қызмет көрсету туралы шарт жасау үшін қажетті құжаттардың тізбесі;
8. банктік қызмет көрсету туралы шарт бойынша міндеттемелер орындалмаған жағдайда Клиенттің жауапкершілігі және ықтимал тәуекелдері туралы ақпарат;
9. Клиентте туындаған мәселелер бойынша консультациялар;
10. клиенттің қалауы бойынша - Банктік қызмет көрсету туралы тиісті шарттың жобасы;
11. қосымша қаржы қызметін алу талабы бар банктік қызметті ұсыну туралы және қосымша шығыстардың бар болуы туралы мәліметтерді қоса алғанда, қосымша қаржы қызметін алуға байланысты Клиент жасайтын өзге де шарттар туралы ақпаратты;
12. белгіленген мерзімдерде банктік қызмет көрсету туралы өтінішті (өтініш беру қажет болған кезде) қарайды;
13. банктік қызмет көрсету туралы шартқа қол қойылғанға дейін Клиентке оның талаптарымен танысуға қажетті уақытты ұсынады;
14. Банкке, банк омбудсманына, уәкілетті органға немесе сотқа көрсетілетін банктік қызмет бойынша даулы жағдайлар туындаған кезде, Клиентке оның жүгіну құқығы туралы хабарлайды. Осы мақсатта Клиентке мыналар ұсынылады:

**Банк туралы байланыс ақпараты:**

«Алматы қ. Қытай Сауда-өнеркәсіп Банкі» АҚ

Заңды мекенжайы: 050046, Алматы қ., Абай даңғ., Тұрғыт Өзал көш. қиыл., №150/230 ,846, 7-блок.

Телефондар: 8(727) 2-377-085; Факс: 8(727) 2-377-070

E-mail: **office@kz.icbc.com.cn** ;Web-сайт: [**www.icbcalmaty.kz**](http://www.icbcalmaty.kz)

Банк омбудсманының **байланыс ақпараты**:

Нақты мекенжайы: Қазақстан Республикасы, A05H8F4, Алматы қ.,

Н. Назарбаев даңғ., 175, оф. 302 (Құрманғазы көш. қиылысы)

 Телефондар: +7 (727) 261-22-16, +7 (727) 983-30-16, +7 (708) 983-30-16

E-mail: office@bank-ombudsman.kz

Сайт:www.bank-ombudsman.kz

Skype: bank\_omb ￼

Уәкілетті органның **байланыс ақпараты**:

Қазақстан Республикасының Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігі;

Мекенжайы: Алматы қаласы, «Көктем-3» шағын ауданы, 21-үй, Call-орталықтың телефоны +7 727 237 1000, 1459 (қалалық нөмірден)

Ортақ қоңырау шалу телефоны+ 7727 237 1111

Кеңсе телефоны: +7 727 237 1241, Кеңсе факсы: +7 727 244 0282

E-mail:

Web-сайт: www.gov.kz/memleket/entities/ardfm/activities/population?lang=ru

1. сұрату бойынша Клиентті Банктің қаржылық есептілігі мен өзге де ақпаратын орналастыру көздері туралы хабардар етеді;
2. Клиент ұсынған ақпараттың конфиденциалдылығын қамтамасыз етеді.

138. Банк жеке ақы үшін қосымша қаржылық қызметтер көрсеткен жағдайда, банктік қарыз шарты жасалғанға дейін Клиенттің оған осындай қызмет көрсетуге, оның ішінде қосымша қаржылық қызмет алуға байланысты өзге де шарттар жасауға келісімін алады және қосымша қаржылық қызмет көрсету туралы тиісті өтінішті ресімдейді.

Қосымша қаржылық қызмет көрсету туралы өтініште мыналар:

а) қосымша қаржылық қызметтің (қызметтердің) мазмұны, банктің және (немесе) үшінші адамның қосымша қаржылық қызметтерінің (қызметтерінің) жеке ақысы үшін ұсынылатын құны және Клиенттің осындай қосымша қызметті жеке ақысы үшін көрсетуге келісу немесе одан бас тарту мүмкіндігі;

b) Клиенттің оған банктік қарызды алуға және оған қызмет көрсетуге тікелей байланысты қосымша қаржылық қызмет көрсету кезінде туындайтын қосымша шығыстарды банктік қарыз сомасына қосуға немесе оларды дербес төлеуге келісу немесе бас тарту мүмкіндігі туралы ақпарат көрсетіледі.

# Қорытынды ереже

139. Осы Қағидалар Банктің Директорлар Кеңесі бекіткен сәттен бастап күшіне енеді.

140. Осы Қағидалар бекітілген күннен бастап Директорлар Кеңесі бекіткен «Алматы қаласындағы ҚСӨБ АҚ банк операцияларын жүргізудің жалпы талаптары туралы қағидалардың» күші жойылды деп есептелсін (2020 жылғы 30 желтоқсандағы №8 хаттама).

141. Комплаенс-бақылау департаменті Қазақстан Республикасының заңнамасындағы және реттеушінің нормативтік актілеріндегі өзгерістер мен толықтыруларды Банктің мүдделі бөлімшелерінің/органдарының назарына уақтылы ұсынуға жауапты.

142. Ақпарат және әкімшілік департаменті Қағидалардың бизнес иесі болып табылады.

143. Құжаттың бизнес-иесі реттеушінің нормативтік-құқықтық актілерінің және Қазақстан Республикасы заңнамасының жаңартылған талаптарына сәйкес Қағидаларға өзгерістер енгізуге бастама жасауға жауапты.

144. Осы Қағидаларда реттелмеген мәселелер Қазақстан Республикасының заңнамасына және/немесе Банктің ішкі құжаттарына сәйкес шешілуге тиіс.

145.Осы Қағидалар Қазақстан Республикасы заңнамасының талаптарына қайшы келген жағдайда, сондай-ақ осы Қағидаларда реттелмеген бөлігінде Банк Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасын басшылыққа алады.

146.Осы Қағидалардың/Банктің ішкі құжаттарының ережесі мен жасалған шарттардың талаптары арасында қайшылықтар болған жағдайда, жасалған шарттардың талаптарына басымдық беріледі.