

ГРИФ:	Общедоступно
Делопроизводственный индекс: 10-14-10/21	


**“Утверждены”
Протоколом Советом директоров
АО “Торгово-промышленный
Банк Китая в городе Алматы”
№11 от “28” декабря 2023 г.**

**“Согласованы”
Протоколом Комитета
стратегического планирования
и управления рисками
АО “Торгово-промышленный
Банк Китая в городе Алматы”
№13-2023 от “30” ноября 2023 г.**

**“Согласованы”
Протоколом Правления
АО “Торгово-промышленный
Банк Китая в городе Алматы”
№34 от “28” ноября 2023 г.**


Правила об общих условиях проведения банковских операций АО “Торгово - промышленный Банк Китая в городе Алматы”

Алматы, 2023 год

 ICBC Almaty	Гриф:Общедоступно	стр 2 из 26
	Правила об общих условиях проведения банковских операций АО «Торгово-промышленный Банк Китая в г. Алматы»	

Содержание

1. Общие положения
2. Общие условия проведения операций по Депозитам и банковским счетам
3. Общие условия проведения операций по Кредитным продуктам
4. Условия выплаты вознаграждения по Депозитам и Кредитам
5. Предельные суммы и сроки принимаемых Депозитов и предоставляемых Кредитов
6. Предельные величины ставок вознаграждения по Депозитам и Кредитам
7. Общие условия проведения операций по Банковским гарантиям и документарным Аккредитивам
8. Общие условия проведения операций по платежным карточкам
9. Общие условия проведения операций в системе Интернет - банкинг
10. Общие условия проведения других банковских и иных операций
11. Требования к принимаемому Банком обеспечению
12. Предельные величины ставок и тарифов на проведение банковских операций
13. Предельные сроки принятия решения о предоставлении банковских услуг
14. Порядок рассмотрения обращений Клиентов, возникающих в процессе предоставления банковских услуг
15. Права и обязанности Банка и его Клиента, их ответственность
 - §1. Права и обязанности Клиента
 - §2. Права и обязанности Банка
 - §3. Ответственность Клиента и Банка
16. Положение о порядке работы с Клиентами
17. Заключительные положения
18. Приложение № 1. Предельные суммы, сроки и ставки вознаграждения по депозитам и кредитам юридических лиц
19. Приложение № 2. Предельные суммы, сроки и ставки вознаграждения по депозитам физических лиц
20. Приложение № 3. Предельные величины ставок и тарифов на проведение банковских операций и предельные сроки принятия решения о предоставлении банковских услуг для юридических лиц
21. Приложение № 4. Предельные величины ставок и тарифов на проведение банковских операций и предельные сроки принятия решения о предоставлении банковских услуг для физических лиц
22. Приложение № 5. Предельные величины ставок и тарифов на проведение банковских операций и предельные сроки принятия решения о предоставлении банковских услуг для банков - респондентов и организаций, осуществляющих отдельные виды банковских операций

 ICBC Almaty	Гриф:Общедоступно	стр 3 из 26
	Правила об общих условиях проведения банковских операций АО «Торгово-промышленный Банк Китая в г. Алматы»	

1. Общие положения

1. АО «Торгово-промышленный Банк Китая в г. Алматы» образован в 1993 г. и является первым дочерним китайским банком, представленным в Республике Казахстан и центральноазиатском регионе, подконтрольным единственному акционеру – крупнейшему китайскому банковскому конгломерату «Industrial and Commercial Bank of China Limited» (ICBC) г. Пекин, Китайская Народная Республика.

2. Банк осуществляет свою деятельность в соответствии нормами действующего законодательства Республики Казахстан на основании Лицензии на проведение банковских и иных операций №1.1.37 от 03 февраля 2020 года, выданной Национальным Банком Республики Казахстан (далее - Лицензия).

3. Данные Правила об общих условиях проведения банковских операций АО «Торгово - промышленный Банк Китая в г. Алматы» (далее - Правила) разработаны в соответствии с Законом Республики Казахстан «О банках и банковской деятельности в Республике Казахстан», другими нормативными правовыми актами Республики Казахстан, Уставом и внутренними нормативными документами Банка.

4. Настоящие Правила являются открытой информацией и не являются предметом коммерческой или банковской тайны. Банк размещает настоящие Правила на интернет - сайте Банка www.icbcalmaty.kz и предоставляет их для ознакомления по первому требованию Клиента.

5. В Правилах установлены общие стандартные условия проведения операций Банком, кроме операций, осуществляемых на межбанковском рынке.

6. Конкретные условия проведения операций Банком по различным видам банковских операций и банковских продуктов и услуг устанавливаются внутренними нормативными документами Банка, а также конкретными договорами, заключаемыми с Клиентами.


7. Банк предоставляет своим Клиентам различные продукты и услуги в рамках утвержденных уполномоченным органом Банка карточек продуктов и тарифов Банка.

8. Банк вправе отказать в установлении деловых отношений с любым физическим и юридическим лицом, приостановить, либо отказать в проведении операции Клиента, если такой отказ или приостановление обусловлены одним (или несколькими) из следующих обстоятельств:

1) действием международных экономических санкций в отношении стран, физических и юридических лиц, указанных в списке OFAC (Office of Foreign Assets Control), Совета безопасности ООН, а также санкций, установленных Европейским Союзом и межправительственной организацией FATF (Financial Action Task Force).

2) требованиями Законодательства Республики Казахстан, в том числе требованиями законодательства Республики Казахстан о противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем и финансированию терроризма, страны резидентства Клиента или его контрагента

3) требованиями внутренних нормативных документов Банка.

	Гриф:Общедоступно	стр 4 из 26
	Правила об общих условиях проведения банковских операций АО «Торгово-промышленный Банк Китая в г. Алматы»	

9. При этом Банк не несет никакой ответственности за убытки Клиента, причиненные отказом Банка, банка-корреспондента Банка, участвующего в операции, в исполнении или прекращении исполнения либо приостановлении платежных инструкций Клиента, в связи с исполнением законодательства Республики Казахстан и международных норм о противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем и финансирования терроризма.

10. В соответствии с требованиями Закона Соединенных Штатов Америки «О налоговом контроле счетов в иностранных финансовых учреждениях» (The Foreign Account Tax Compliance, далее — FATCA) Банк является финансовой организацией, на которую распространяются требования и санкции, установленные FATCA.

11. Согласно требованиям FATCA, а также законодательству Республики Казахстан и международными ратифицированными договорами Республики Казахстан, у Банка с момента регистрации на сайте Налоговой Службы Соединенных Штатов Америки под статусом «RDC FFI» (Registered Deemed-Compliant Financial Institution), существует обязанность в осуществлении процедуры идентификации с целью определения отношения Клиента к налогоплательщику Соединенных Штатов Америки.


12. Процедуры идентификации Банк осуществляет в рамках надлежащей проверки Клиентов (их представителей, бенефициарных собственников) путем заполнения анкет «Знай своего Клиента», включающую в себя и вопросники по FATCA для акционеров (участников) – физических лиц/бенефициарных собственников юридического лица:

- 1) до установления деловых отношений с Клиентом;
- 2) при осуществлении операций с деньгами и (или) иным имуществом;
- 3) при наличии оснований для сомнения в достоверности в ранее полученных данных о Клиенте (его представителей), бенефициарном собственнике.
- 4) при возникающих новых изменениях по ранее указанной информации в анкетах «Знай своего Клиента».
- 5) в рамках периодического обновления анкеты «Знай своего Клиента» в сроки установленные внутренними нормативными документами Банка.

13. Банк осуществляет идентификацию банков-контрагентов, а также финансовых организаций на предмет их присоединения в целях выполнения требований FATCA, при установлении деловых отношений посредством сбора, фиксирования и анализа сведений, предоставляемых банком-контрагентом и финансовых организаций.

14. В случае непредоставления Клиентом требуемых Банком документов в рамках проведения процедур по надлежащей проверке, которые включают в себя и вопросники по FATCA, а также в случаях неполного/ненадлежащего их заполнения, Банк вправе отказать Клиенту в установлении деловых отношений или прекратить деловые отношения с Клиентом/банком-контрагентом в случаях, установленных внутренними нормативными документами Банка и законодательством Республики Казахстан.

15. Для целей настоящих Правил используются следующие термины и определения:

 ICBC Almaty	Гриф:Общедоступно	стр 5 из 26
	Правила об общих условиях проведения банковских операций АО «Торгово-промышленный Банк Китая в г. Алматы»	

1) **Аккредитив** - форма документарных расчетов, предусматривающая обязательство банка, принятое им по заявлению и в соответствии с инструкциями Клиента или по собственному усмотрению, произвести платеж указанному бенефициару или его приказу, или акцепт и оплату переводных векселей, выставленных бенефициаром, или неоглацию против предусмотренных аккредитивом надлежаще оформленных документов к установленному сроку, если соблюдены все условия аккредитива;

2) **Аппликант/принципал** - означает сторону (юридическое лицо), по просьбе которой выставляется Аккредитив/Банковская гарантия;

3) **Банк** - АО «Торгово-промышленный Банк Китая в г. Алматы»

4) **Банк-эмитент** - банк, выставляющий аккредитив по просьбе Аппликанта или от собственного имени или банк, выпустивший гарантию или Контр-гарантию на основании заявления Аппликанта/ инструктирующей стороны и принявший на себя финансовое обязательство по исполнению гарантии или контр-гарантии в соответствии с ее условиями, включает в себя сторону, действующую за собственный счет;

5) **Банк-гарант** - банк, выпустивший гарантию или Контр-гарантию на основании заявления Аппликанта/ инструктирующей стороны и принявший на себя финансовое обязательство по исполнению гарантии или контр-гарантии в соответствии с ее условиями, включает в себя сторону, действующую за собственный счет;

6) **Банк контр-гарант** - банк, выпустивший Контр-гарантию в пользу гаранта или другого контр-гаранта, принявший на себя финансовое обязательство по исполнению Контр-гарантии в соответствии с ее условиями;

7) **Банковская гарантия** - письменное безотзывное обязательство Банка-эмитента, произвести оплату в сумме гарантии против предоставления Бенефициаром требования на оплату в соответствии с условиями гарантии;


8) **Банковский продукт** – это результат банковской деятельности, выступающий в виде нового товара, который поступает на банковский рынок для продажи Клиентам

9) **Бенефициар** – лицо, в пользу которого выпускается гарантия / аккредитив, открывается эскроу-счет;

10) **Депозит (Вклад)** - деньги, принимаемые Банком от Клиента на основании заключенного между Банком и Клиентом договора банковского вклада, предусматривающего выплату Банком по ним вознаграждения в размере и порядке, предусмотренных договором банковского вклада, и возврат вклада на условиях и в порядке, предусмотренных для вклада данного вида законодательными актами и договором;

11) **Документарное инкассо** - инкассирование либо финансовых документов, сопровождаемых коммерческими документами (счета, транспортные и страховые документы и т.п) либо инкассо только коммерческих документов, при котором Банк, будучи посредником, получает от продавца документы и передает их покупателю против:

а) **платежа** - инкассирующий Банк выдает транспортные документы только против уплаты суммы, указанной в инкассовом поручении (Documents against Payment D/P - документы против платежа);

 ICBC Almaty	Гриф:Общедоступно	стр 6 из 26
	Правила об общих условиях проведения банковских операций АО «Торгово-промышленный Банк Китая в г. Алматы»	

б) **акцепта** - отгрузочные документы отправляются через банк продавца в Банк покупателя с поручением о выдаче этих документов только против акцептования уплаты суммы, указанной в инкассовом поручении. Для получения документов покупатель оформляет письменное обязательство об оплате суммы, указанной в инкассовом поручении (Document against Acceptance D/A - документы против акцепта).

12) **Заемщик** - юридическое лицо, заключившее/намеревающееся заключить договор займа и принимающее на себя обязательства по возврату кредитного продукта, в том числе вознаграждения и других платежей по кредитному продукту;

13) **Клиент** - банки и организации, осуществляющие отдельные виды банковских операций, юридические лица, физические лица, осуществляющие предпринимательскую деятельность и иные лица, являющиеся резидентами и нерезидентами Республики Казахстан;

14) **Контр-гарантия** - это гарантия, выпуск которой осуществляется Банком контр-гарантом другой стороне для обеспечения выдачи такой другой стороной гарантии или Контр-гарантии, и предусматривающая платеж по предъявлении надлежащего требования по Контр-гарантии;


15) **Кредит** – банковский займ в денежной форме, предоставляемый Банком Клиенту на условиях срочности, платности, возвратности и обеспеченности (при необходимости) в пределах его суммы, в соответствии с условиями Кредитного соглашения/Договора банковского займа;

16) **Кредитная линия** – обязательство Банка кредитовать Заемщика на условиях, позволяющих Заемщику самому определять время получения банковского займа, но в пределах суммы и времени, определенных соглашением о предоставлении (открытии) кредитной линии;

17) **Кредитное соглашение / Договор банковского займа /Соглашение о предоставлении (открытии) кредитной линии** – соглашение/договор о предоставлении финансирования в совокупности со всеми дополнительными соглашениями, изменениями, дополнениями и приложениями к нему, регулирующее взаимоотношения между Заемщиком и Банком и общие условия финансирования;

18) **Кредитный продукт** – займы, кредитные линии, банковские гарантии (включая контр-гарантии) и аккредитивы, а также прочие банковские продукты (финансовые инструменты), при предоставлении Клиенту которых в рамках осуществления банковских операций Банк принимает на себя кредитный риск;

19) **Операционное время** - определенный период времени Операционного дня, устанавливаемый уполномоченным органом Банка, в течение которого Банк осуществляет прием указаний, распоряжений о приостановлении исполнения указаний либо отзыве таких указаний, а также инструкций и/или документов по иным операциям Банка. Операционное время для различных видов осуществляемых операций/предоставляемых Банком услуг может быть различно. Информация об Операционном времени указывается в Тарифах Банка и доводится до сведения Клиента посредством размещения соответствующей информации на официальном сайте Банка либо в соответствии с настоящими Правилами и/или действующим законодательством;

 ICBC Almaty	Гриф:Общедоступно	стр 7 из 26
	Правила об общих условиях проведения банковских операций АО «Торгово-промышленный Банк Китая в г. Алматы»	

20) **Операционный день** - период времени рабочего дня, устанавливаемый уполномоченным органом Банка, (который время от времени может быть изменен Банком в одностороннем порядке), в течение которого Банком осуществляются прием (в пределах Операционного времени) и обработка указаний, распоряжений о приостановлении исполнения указаний либо отзыве таких указаний, а также иных операций Банка. Банк вправе, но не обязан уведомлять Клиента об изменении Операционного дня;

21) **Тарифы** - система ставок и тарифов, определяющих размер оплаты за предоставляемые Клиенту банковские услуги (стандартные в процентном и/или денежном выражении либо индивидуальные тарифы), определяемые и утверждаемые в порядке, предусмотренном законодательством;

22) **Уполномоченный орган** - Агентство Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка;

23) **Уполномоченный орган Банка** - орган Банка, который наделен соответствующими полномочиями, принимающий решение в пределах своей компетенции (например, Кредитный комитет, Правление Банка, Совет Директоров Банка и т.д.).

2. Общие условия проведения операций по Депозитам и банковским счетам

16. Банк открывает и ведет следующие банковские счета:

- 1) текущие счета юридических и физических лиц;
- 2) сберегательные счета (Депозиты/Вклады) юридических и физических лиц;
- 3) текущие и сберегательные счета юридических лиц в режиме эскроу-счета;
- 4) корреспондентские счета банков и отдельных организаций, осуществляющих отдельные виды банковских операций.

17. Открытие и ведение банковских счетов юридических и физических лиц осуществляется на основании типовых форм документов, утвержденных Банком (стандартных условий договора банковского счета и заявления на открытие счета).


18. Для открытия счета Клиент предоставляет в Банк пакет документов, предусмотренных законодательством Республики Казахстан и внутренними нормативными документами Банка.

19. В случаях, прямо установленных законодательством Республики Казахстан, Банк уведомляет об открытии и закрытии счета налоговые органы.

20. Банковские счета юридических лиц и физических лиц по выбору Клиента могут быть открыты в национальной валюте (тенге), китайских юанях, долларах США и другой валюте, если это предусмотрено внутренними документами Банка.

21. Количество банковских счетов, открываемых юридическими и физическими лицами в Банке, не ограничивается.

22. Сберегательные счета предназначены для размещения на них вкладов (депозитов). Вклады Банка - это комплекс продуктов, предоставляющий корпоративным Клиентам возможность сбережения или накопления денег в Банке на свое имя либо в пользу третьего лица на определенных условиях, которые зависят от потребностей Клиента в их сбережении, накоплении и получении дохода в виде вознаграждения по вкладу.

	Гриф:Общедоступно	стр 8 из 26
	Правила об общих условиях проведения банковских операций АО «Торгово-промышленный Банк Китая в г. Алматы»	

23. Вклады (депозиты) делятся на вклады до востребования, срочные и условные.

24. Продукты по вкладам подразделяются на следующие основные группы:

1) продукты, предлагаемые юридическим и физическим лицам, имеющим временно свободные средства к размещению на вклады в банке;

2) продукты, предлагаемые Клиентам, деятельность которых на территории Республики Казахстан предполагает размещение специальных вкладов с целью исполнения ими законодательства Республики Казахстан.

3) продукты, предлагаемые юридическим лицам, для размещения вкладов до наступления или выполнения ими условий, определенных Договором эскроу-счета.

25. При приеме Депозита между Банком и Клиентом заключается договор банковского вклада, в котором отражаются все условия приема и выдачи вклада.

26. При приеме вклада в режиме эскроу-счета между Банком, Клиентом и Бенефициаром заключается договор эскроу-счета, в котором отражаются все условия приема и выдачи вклада.

27. Сумма и срок вклада, предусмотренные договором банковского вклада, не могут быть больше предельных суммы и срока вклада, установленных Банком для соответствующего вида вклада.

28. Вознаграждение по депозитам юридических лиц облагается налогом, удерживаемым у источника выплаты, в порядке и по ставкам, установленным налоговым законодательством Республики Казахстан, действующим на дату выплаты Вознаграждения.


29. Вклад (депозит) может быть востребован в любое время в период действия договора банковского вклада путем расторжения договора банковского вклада на условиях и в порядке, определенных в договоре, за исключением договора эскроу-счета.

30. Порядок и условия выплаты вознаграждения по вкладам устанавливаются при заключении договоров банковского вклада на индивидуальных условиях, предлагаемых Банком.

31. Конкретные условия по вкладам утверждаются уполномоченным органом Банка в зависимости от вида, суммы и валюты вклада, периодичности выплаты вознаграждения, срока его размещения и других параметров по продуктам, в пределах условий, утвержденных Советом директоров по предельным суммам и срокам принимаемых депозитов, а также по предельным величинам ставок вознаграждения по депозитам (кроме межбанковских депозитов).

Уполномоченный орган Банка имеет право делегировать свои полномочия по установлению/изменению индивидуальных ставок вознаграждения и иных условий по вкладам юридических лиц (за исключением юридических лиц, связанных с Банком особыми отношениями), в рамках предельных величин в соответствии с Приложением №1 к настоящим Правилам, ответственному подразделению Банка в лице его руководителя в соответствии с внутренними документами Банка.

При установлении индивидуальных ставок вознаграждения учитываются рыночные условия, требования пруденциальных нормативов, ликвидность Банка и возможная доходность размещения финансовых

 ICBC Almaty	Гриф:Общедоступно	стр 9 из 26
	Правила об общих условиях проведения банковских операций АО «Торгово-промышленный Банк Китая в г. Алматы»	

ресурсов, а также требования статьи 40 Закона Республики Казахстан "О банках и банковской деятельности в Республике Казахстан.

32. Ставки вознаграждения (номинальная и годовая эффективная) по депозитам физических и юридических лиц указываются в договоре банковского вклада.

33. Банк производит конвертацию валюты на основании предоставленного Клиентом должным образом заполненного заявления посредством Системы Интернет банкинг или на бумажном носителе по форме Банка по обменному курсу Банка, действующему на момент предъявления в Банк заявления или заявки, если иные условия не согласованы между Сторонами.

34. Банк вправе предоставить Клиенту индивидуальный обменный курс на валютно-обменную сделку, заранее согласованную посредством телефонной связи и других каналов связи (Bloomberg, Eikon messenger, электронная почта и другие). Для установления индивидуального обменного курса Клиент до предоставления заявления должен обратиться в Банк по телефону, записывающему переговоры Сторон, или иным каналам связи, согласовать существенные условия валютно-обменной сделки (сумма, валюта, индивидуальный обменный курс, сроки) (заявка).

35. Клиент обязан предоставить в Банк соответствующим образом оформленное заявление с указанием согласованных с Банком условий заявки до конца операционного дня банка. Стороны обязуются исполнять условия каждой заявки после ее согласования по указанным в п. 33 Правил каналам связи. Клиент и Банк соглашаются и подтверждают, что запись телефонных переговоров и/или распечатка с других средств связи могут быть использованы в качестве доказательства в случае возникновения споров или разногласий по заключенной сделке.


3. Общие условия проведения операций по Кредитным продуктам

36. Банк предоставляет займы (кредиты) / кредитные линии Клиентам - юридическим лицам на условиях срочности, возвратности и платности в соответствии с требованиями внутренней кредитной политики Банка, утверждаемой уполномоченными органами Банка.

37. При рассмотрении заявки Клиента о выдаче займа (кредита) / об открытии кредитной линии и при заключении договора о предоставлении финансирования Банк требует от Клиента пакет документов, предусмотренных законодательством Республики Казахстан и внутренними документами Банка.

38. Обязательным условием заключения договора о предоставлении финансирования является наличие письменного согласия Заемщика на предоставление Банком сведений о нем и заключаемой сделке (кредитной операции) в базу данных кредитных бюро, а также информации, связанной с исполнением сторонами своих обязательств.

39. Общие требования к обеспечению устанавливаются залоговой политикой Банка. Решение о приемлемости для Банка принимаемого обеспечения в каждом конкретном случае принимается уполномоченным органом Банка.

	Гриф:Общедоступно	стр 10 из 26
	Правила об общих условиях проведения банковских операций АО «Торгово-промышленный Банк Китая в г. Алматы»	

40. Банк предлагает следующие кредитные продукты для Заемщиков – юридических лиц, как в национальной, так и иностранных валютах (при этом, основными видами иностранных валют для целей кредитования являются – тенге, доллар США, китайский юань, но не ограничиваясь) с фиксированной или плавающей ставками вознаграждения, сроком до 1 года (краткосрочные) и свыше 1 года (долгосрочные):

- 1) на пополнение оборотного капитала;
- 2) на инвестиционные и на капитальные затраты (CAPEX), такие как строительство, покупка основных средств и др., в том числе связанных с расширением бизнеса и развитием новых направлений (включая синдицированное кредитование);
- 3) на продукты торгового финансирования - импортные/резервные аккредитивы, подтверждение/дисконтирование аккредитивов, гарантий/контр-гарантий и прочее;
- 4) факторинговые операции;
- 5) приобретение долговых ценных бумаг;
- 6) на иные цели в соответствии с кредитной политикой.


41. Банк также вправе заниматься реализацией заложенного Заемщиками имущества в установленном законодательством Республики Казахстан порядке.

42. За пользование займами (кредитами) взимается вознаграждение. Конкретные ставки вознаграждения (номинальная и годовая эффективная ставка вознаграждения - ГЭСВ) устанавливаются в Соглашении о кредитной линии или Договорах банковского займа или заявлении на получение займа по решению уполномоченных органов Банка в зависимости от валюты, суммы и срока кредита, вида обеспечения, статуса Заемщика, кредитного рейтинга (при наличии) и кредитной истории Клиента и других факторов в соответствии с условиями кредитования, в пределах условий, утвержденных Советом директоров по предельным суммам и срокам предоставляемых кредитов, а также по предельным величинам ставок вознаграждения по кредитам (кроме межбанковских кредитов).

43. За связанные с предоставлением займов (кредитов)/кредитных линий услуги Банком могут также устанавливаться и взиматься иные платежи (комиссии), учитываемые, в том числе, при расчете ГЭСВ (если такие платежи (комиссии) в соответствии с законодательством Республики Казахстан подлежат учету при расчете ГЭСВ) и указываемые в Договорах банковского займа.

44. Предоставление финансирования Банком происходит в соответствии с требованиями законодательства Республики Казахстан и внутренними требованиями Банка на основании анализа запрашиваемой информации, после получения одобрения Уполномоченного органа Банка и утверждения приемлемой документации, при условии отсутствия негативных изменений в финансовом положении Заемщика или его акционеров или дочерних компаний, а также других факторов, определенных внутренними нормативными документами Банка.

4. Условия выплаты вознаграждения по Депозитам и Кредитам

 ICBC Almaty	Гриф:Общедоступно	стр 11 из 26
	Правила об общих условиях проведения банковских операций АО «Торгово-промышленный Банк Китая в г. Алматы»	

45. Для расчета вознаграждения по вкладам юридических и физических лиц принимается условный год равный 365 календарным дням. При этом учитывается фактический срок нахождения депозита на сберегательном счете с учетом дополнительных взносов и изъятия их частей (если таковые допускаются условиями договора и/или имели место).

46. При установлении ставки вознаграждения по депозитам Банк может использовать как фиксированную так и плавающую ставку вознаграждения.

47. Выплата вознаграждения по депозиту может производиться в зависимости от условий вклада в разовом порядке (при возврате вклада) или с определенной периодичностью (ежемесячно, ежеквартально, ежегодно и т.п.) путем зачисления на текущий счет вкладчика, открытый в Банке или ином банке (в зависимости от условий договора), путем зачисления на сберегательный счет во вклад (капитализация).

48. В течение срока вклада ставка вознаграждения по нему может быть изменена Банком:

1) при досрочном истребовании вклада или его части - на ставку, установленную Тарифами Банка для досрочно истребуемых вкладов соответствующего (по сроку, валюте) вида на дату такого истребования. При этом, если иное не предусмотрено договором банковского вклада, вознаграждение по вкладу по такой измененной ставке вознаграждения пересчитывается за весь период размещения вклада;

2) при пролонгации срока действия договора банковского вклада - на ставку, установленную Тарифами Банка для вкладов соответствующего (по сроку, валюте) вида на дату такой пролонгации (если предусмотрено условиями продукта или договора);

3) при изменении условий, от значения которых зависит размер установленного по вкладу вознаграждения, на ставку, определяемую исходя из нового значения таких условий и условий договора банковского вклада.

49. Условия выплаты вознаграждения по Депозитам:


1) по депозитам до востребования: выплата вознаграждения производится один раз в год из расчета 365 календарных дней в году с удержанием налога у источника выплат (где применимо);

2) по срочным депозитам: выплата вознаграждения производится по истечению срока депозита за фактический срок депозита из расчета 365 календарных дней в году с удержанием налога у источника (где применимо);

3) по условным депозитам: выплата вознаграждения производится в соответствии с условиями договора банковского вклада/договора эскроу-счета из расчета 365 календарных дней в году с удержанием налога у источника (где применимо).

50. **Вознаграждение за пользование кредитом** начисляется исходя из количества дней в году, равного 360 календарным дням для займов в долларах США и 365 календарным дням для займов в национальной валюте, по фактическому числу дней использования суммы Кредита.

51. Порядок и условия выплаты вознаграждения могут отличаться от определенных в настоящем пункте Правил при заключении договоров на индивидуальных условиях, а также в рамках нестандартных продуктов,

	Гриф:Общедоступно	стр 12 из 26
	Правила об общих условиях проведения банковских операций АО «Торгово-промышленный Банк Китая в г. Алматы»	

предлагаемых Банком. В таких случаях порядок и условия выплаты вознаграждения определяются заключаемыми договорами к получению.

52. При установлении ставок вознаграждения по кредитам Банк руководствуется стоимостью привлеченных ресурсов, уровнем ставок на кредитном рынке, размером базовой ставки Национального Банка Республики Казахстан, ставок SOFR, конъюнктурой финансового рынка и иными значимыми факторами ценообразования. При расчете процентного спреда по плавающим ставкам вознаграждения Банк учитывает расходы, связанные с выдачей займа, в том числе административные расходы, ставку минимальных резервных требований, расходы по созданию специальных провизий (резервов), расходы по уплате налогов и других обязательных платежей в бюджет, ожидаемая доходность к получению.

53. Условия выплаты вознаграждения по Займам:

1) проценты по займам начисляются на ежедневной основе и рассчитываются исходя из продолжительности года, составляющей 360 календарных дней для Займов в долларах США и 365 календарных дней для Займов в национальной валюте, и фактического количества прошедших дней;

2) в течение всего срока, пока заем (или любая его часть) остается непогашенным, вознаграждение по займу оплачивается в последний рабочий день каждого календарного месяца, начиная с даты предоставления займа, при этом, если дата погашения наступает ранее, то в такую дату погашения. Любые изменения либо отклонения от этих стандартных условий выплаты вознаграждения оговариваются индивидуально в каждом Договоре банковского займа между Заемщиком и Банком.


5. Предельные суммы и сроки принимаемых Депозитов и предоставляемых Кредитов

54. Предельная сумма Кредита / кредитной линии по одному Заемщику определяется Банком в соответствии с законодательством Республики Казахстан, нормативно правовыми актами Национального Банка Республики Казахстан о нормативных значениях пруденциальных нормативов, о максимальном размере риска на одного Заемщика, о системе управления рисками и внутреннего контроля в банках второго уровня, внутренними нормативными документами Банка.

55. Предельная сумма Депозита определяется Банком в зависимости от срока и валюты Депозита, иных условий сделки и в соответствии с законодательством Республики Казахстан и внутренними нормативными документами Банка.

56. Предельные суммы и сроки принимаемых Депозитов и предоставляемых Кредитов / кредитных линий указаны в Приложении №1 и №2 к настоящим Правилам.

57. По решению уполномоченного органа Банка в пределах его компетенции Клиенту (категории Клиента при условии соответствия критериям/условиям, утвержденным уполномоченным органом Банка), могут быть установлены индивидуальные суммы и сроки, распространяющиеся на конкретного Клиента / группу Клиентов, в рамках предельных сумм и сроков, утвержденных Советом директоров Банка, согласно Приложению №1 и №2 к настоящим Правилам.

	Гриф:Общедоступно	стр 13 из 26
	Правила об общих условиях проведения банковских операций АО «Торгово-промышленный Банк Китая в г. Алматы»	

Уполномоченный орган Банка имеет право делегировать свои полномочия по установлению/изменению индивидуальных условий (сумм, сроки и др.) по вкладам юридических лиц (за исключением юридических лиц, связанных с Банком особыми отношениями), в рамках предельных величин в соответствии с Приложением №1 к настоящим Правилам, ответственному подразделению Банка в лице его руководителя в соответствии с внутренними документами Банка.

При установлении индивидуальных условий учитываются рыночные условия, требования пруденциальных нормативов, ликвидность Банка и возможная доходность размещения финансовых ресурсов, а также требования статьи 40 Закона Республики Казахстан "О банках и банковской деятельности в Республике Казахстан.

6. Предельные величины ставок вознаграждения по Депозитам и Кредитам

58. Банк не предоставляет Кредиты по процентной ставке ниже процентной ставки привлеченного фондирования (депозитов, займов и прочих обязательств).

59. Верхняя граница процентной ставки Кредита определяется рыночными условиями, а также рисками, лежащими в основе предлагаемых сроков кредитования, валюты кредита и оценки финансового состояния Заемщика и других факторов, предусмотренных внутренними нормативными документами Банка.

60. Нижний предел процентной ставки Кредита складывается с учетом затрат Банка по привлечению средств и обеспечению функционирования Банка, в том числе возможных операционных расходов Банка.


61. Банк устанавливает максимальные границы процентных ставок по депозитам на основании решения Совета директоров АО "Казахстанский фонд гарантирования депозитов" о максимальных рекомендуемых ставках вознаграждения по депозитам в национальной и иностранной валюте.

62. Банк устанавливает предельную величину ГЭСВ по банковским займам с учетом требований постановления Правления Национального Банка Республики Казахстан от 24.12.2012 года №377 (предельная величина ГЭСВ 56% по беззалоговым банковским займам и 40% по банковским займам, обеспеченным залогом).

63. Ставки вознаграждения по Кредитам и Депозитам устанавливаются в рамках предельных минимальных и максимальных величин, утвержденных Советом директоров, указанных в Приложении №1 и №2 к настоящим Правилам.

64. По решению уполномоченного органа Банка в пределах его компетенции Клиенту (категории Клиента при условии соответствия критериям/условиям, утвержденным уполномоченным органом Банка) могут быть установлены индивидуальные ставки вознаграждения в рамках предельных ставок вознаграждения, утвержденных Советом директоров Банка, согласно Приложению №1 и №2 к настоящим Правилам.

Уполномоченный орган Банка имеет право делегировать свои полномочия по установлению/изменению индивидуальных ставок вознаграждения по вкладам юридических лиц (за исключением юридических лиц, связанных с Банком особыми

 ICBC Almaty	Гриф:Общедоступно	стр 14 из 26
	Правила об общих условиях проведения банковских операций АО «Торгово-промышленный Банк Китая в г. Алматы»	

отношениями) в рамках предельных величин, указанных в Приложении №1 к настоящим Правилам, ответственному подразделению Банка в лице его руководителя в соответствии с внутренними документами Банка.

При установлении индивидуальных ставок вознаграждения учитываются рыночные условия, требования пруденциальных нормативов, ликвидность Банка и возможная доходность размещения финансовых ресурсов, а также требования статьи 40 Закона Республики Казахстан "О банках и банковской деятельности в Республике Казахстан.

7. Общие условия проведения операций по Банковским гарантиям и документарным Аккредитивам

65. Банк оказывает услуги по выпуску, обслуживанию, авизованию Аккредитивов и Банковских гарантий, в том числе по импортным и экспортным сделкам Клиентов.

66. Выпуск, обслуживание и авизование аккредитивов, а также Банковских гарантий осуществляется в тенге и иностранной валюте.

67. Банк совершает операции по аккредитивам и Банковским гарантиям в соответствии с унифицированными правилами, публикуемые Международной Торговой Палатой, Франция, Париж, действующим законодательством Республики Казахстан, внутренними нормативными документами Банка и на основании заключенного (ых) договора(ов), содержащих условия по аккредитивному или гарантийному обслуживанию.

68. За услуги по операциям с документарными Аккредитивами и Банковскими гарантиями Банк взимает с Клиента комиссии согласно действующим Тарифам Банка или указанным в соответствующих договорах.

69. Банк предоставляет следующие виды банковских операций по Аккредитивам:


1) выпуск Аккредитива - выставление аккредитива по просьбе аппликанта или от собственного имени;

2) подтверждение Аккредитива - принятие банком на себя дополнительного обязательства, в дополнение к обязательству Банка-эмитента, осуществить по аккредитиву исполнение платежного обязательства или неогоциацию надлежаще оформленного представления;

3) авизование Аккредитива - официальное уведомление Бенефициара об открытии в его пользу аккредитива, полученного от Банка-эмитента, обслуживающего контрагента (Аппликанта);

4) изменение условий Аккредитива - изменение суммы, сроков, и/или других условий по аккредитиву;

5) проверка документов по Аккредитиву - процесс проверки документов, против которых производится оплата по аккредитиву, на их надлежащие оформление и соответствие согласно условиям аккредитива;

 ICBC Almaty	Гриф:Общедоступно	стр 15 из 26
	Правила об общих условиях проведения банковских операций АО «Торгово-промышленный Банк Китая в г. Алматы»	

6) платеж по Аккредитиву - проведение операции платежа в пользу Бенефициара;

7) аннулирование (списание) аккредитива - прекращение обязательств Банка по выпущенному аккредитиву в связи с полным его освоением, истечением срока действия или получением согласия Бенефициара на аннуляцию до даты истечения.

8) обработка и отправка документов - процесс обработки документов и дальнейшая их передача Клиенту или отправка в Банк-эмитент на базе акцепта.

9) консультация Клиентов по вопросам, связанных с документарными Аккредитивами и Банковскими гарантиями и предоставление других сопутствующих услуг.

70. Аккредитивы подразделяются на:

- 1) импортные Аккредитивы;
- 2) экспортные Аккредитивы;
- 3) резервные Аккредитивы.

71. По степени обеспечения Аккредитивы делятся на:

- 1) покрытые Аккредитивы - выпускаемые под денежное обеспечение;
- 2) непокрытые Аккредитивы - выпускаемые в рамках кредитного договора.

72. Банковские гарантии подразделяются на:

- 1) тендерные гарантии;
- 2) гарантии возврата авансового платежа;
- 3) гарантии платежа (по контракту);
- 4) гарантии исполнения обязательств (посттендерная, по контракту, в пользу таможенных органов);

5) контр-гарантии;

6) и другие типы Банковских гарантий.

73. По степени обеспечения гарантии делятся на:

- 1) покрытые гарантии - выпускаемые под денежное обеспечение;
- 2) непокрытые гарантии - выпускаемые под контр-обеспечение иностранного или другого банка, другого кредитного договора или без обеспечения;

74. Банк предоставляет следующие виды банковских операций по гарантиям:


1) выпуск гарантии - принятие Банком на себя обязательств по поручению Клиента (Принципала) либо по поручению другого банка, в том числе иностранного банка (контр-гаранта) на условиях, указанных в гарантийном обязательстве;

2) авизование гарантии - осуществление передачи Бенефициару полученной гарантии от банка, обслуживающего контрагента (Принципала);

3) изменение условий гарантии - изменение суммы, сроков, условий наступления обязательств по гарантии и прочих условий гарантийного обязательства;

4) проведение выплат по гарантии по представленным требованиям - проведение Банком платежей за свой счет в пользу бенефициара на основании его требования либо заявления Принципала, с последующим погашением дебиторской задолженности Принципалом;

5) аннулирование (списание) гарантии – прекращение обязательств Банка по выпущенной гарантии в связи с истечением указанного в ней срока, наступления

 ICBC Almaty	Гриф:Общедоступно	стр 16 из 26
	Правила об общих условиях проведения банковских операций АО «Торгово-промышленный Банк Китая в г. Алматы»	

условий, указанных по тексту гарантии, или предоставлением оригинала гарантии и других случаях в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

б) прочие услуги.

75. Банковские гарантии и Аккредитивы предоставляются в пользу и по поручению резидентов и нерезидентов РК, в национальной и (или) иностранной валюте.

76. Для получения Банковских гарантий и Аккредитивов Клиентом предоставляется пакет документов, утвержденный внутренними нормативными документами Банка.

8. Общие условия проведения операций по платежным карточкам

77. Банк осуществляет выпуск и обслуживание именных и неименных платежных карт системы China Union Pay с ведением счета в национальной валюте тенге.

78. Данная карта позволяет Клиентам производить следующие виды операций:

- 1) пополнение карты;
- 2) снятие наличных через кассу Банка, банкоматы других банков;
- 3) переводы, не связанные с предпринимательской деятельностью;
- 4) оплата за товары и услуги.

79. Картой можно воспользоваться как в Казахстане, Китае так и в других странах при наличии на банкомате/POS-терминале логотипа системы China Union Pay.

80. Перечень документов для оформления карты предоставляется согласно внутренним нормативным документам Банка.


81. Процедуры, проводимые Банком по данным картам:

- 1) оформление карты;
- 2) выпуск карты;
- 3) взнос денег на счет, привязанный к карте;
- 4) снятие наличных через банкомат;
- 5) замена карты при повреждении;
- 6) блокировка и разблокировка карты;
- 7) замена утерянной карты;
- 8) закрытие карты без закрытия счета;
- 9) закрытие карты с закрытием счета;
- 10) сброс, изменение пароля, обнуление счетчика пароля на карте;
- 11) смс - уведомление о совершенных операциях

82. Комиссия по операциям с платежными картами взимается согласно утвержденным тарифам Банка.

9. Общие условия проведения операций в системе Интернет - банкинг

83. Банк предоставляет Клиентам услуги дистанционного банковского обслуживания, с возможностью проведения безналичных платежей и управления

 ICBC Almaty	Гриф:Общедоступно	стр 17 из 26
	Правила об общих условиях проведения банковских операций АО «Торгово-промышленный Банк Китая в г. Алматы»	

своими банковскими счетами в режиме удаленного доступа и реального времени с помощью системы Интернет-банкинг.

84. Подключение к обслуживанию через Интернет-банкинг производится после обращения Клиента в Банк с заявлением о подключении к услуге. Информация, указанная в заявлении, должна быть действительной на дату обращения с заявлением в Банк.

85. С помощью системы Интернет-банкинг Клиенты Банка могут:

- 1) осуществлять платежи в национальной валюте;
 - 2) осуществлять платежи в иностранной валюте;
 - 3) вести архив переданных в Банк платежных документов, Банковских выписок;
 - 4) отслеживать текущее состояние счетов и остатки по счетам в режиме онлайн;
 - 5) обмениваться с Банком информацией в защищенном режиме.
- 6) производить онлайн конвертацию.

86. Номер счёта, имя пользователя, пароль используются для определения идентификационного номера Клиента. Использование вышеупомянутых идентификаторов при проведении электронных операций служит юридическим доказательством использования услуг Интернет-банкинга Банка.

87. Платежные поручения через Интернет-банкинг должны проводиться только со счетов, предназначенных для этой операции. Клиенты обязаны строго соблюдать все соответствующие законы и правила, связанные с платёжными операциями.

88. Комиссия за выдачу токена, необходимого для получения услуг по системе Интернет-банкинг, взимается с Клиента согласно утвержденным тарифам Банка. Клиент обязан использовать его в течение срока действия. Если срок действия токена закончился, токен поврежден либо заблокирован и др., Клиент должен своевременно сообщить об этом, подать заявление на получение нового токена.


89. При изменении информации о Клиенте, предоставленной при регистрации, или отказе от услуги Интернет-банкинга, Клиенту следует обратиться в Банк, заполнив соответствующие документы по форме Банка.

90. Банк приостанавливает или прекращает предоставление Клиенту сервиса “Интернет-банкинг” в случае:

- 1) нарушения Клиентом порядка и условий получения электронных банковских услуг, предусмотренных договором;
- 2) неисправности технических средств, обеспечивающих оказание электронных банковских услуг;
- 3) по иным основаниям, предусмотренным законами о банках и банковской деятельности, о платежах и платежных системах, о ПОДФТ, Гражданским кодексом Республики Казахстан (Особенная часть) от 27 декабря 1994 года и договором.

91. Банк после проведения обновления функций и правил проведения операций в Интернет-банкинге сообщает об этом Клиентам путём размещения информации на официальном веб-сайте или путем внесения изменений в руководство по использованию Интернет-банкинга.

92. Разрешение споров, возникающих при использовании сервиса Интернет-банкинга, осуществляется в соответствии с действующим

 ICBC Almaty	Гриф:Общедоступно	стр 18 из 26
	Правила об общих условиях проведения банковских операций АО «Торгово-промышленный Банк Китая в г. Алматы»	

законодательством Республики Казахстан, договором использования Интернет-банкинга и настоящими Правилами.

10. Общие условия проведения других банковских и иных операций

93. Помимо вышеперечисленных операций Банк вправе проводить иные банковские операции в соответствии с Лицензией, законодательством Республики Казахстан и внутренними нормативными документами Банка:

1) банковские операции:

- a) кассовые операции: прием и выдача наличных денег, включая их размен, обмен, пересчет, сортировку, упаковку и хранение;
- b) переводные операции: выполнение поручений физических и юридических лиц по платежам и переводам денег;
- c) учетные операции: учет (дисконт) векселей и иных долговых обязательств физических и юридических лиц;
- d) организация обменных операций с иностранной валютой, включая организацию обменных операций с наличной иностранной валютой;
- e) прием на инкассо платежных документов (за исключением векселей);

2) иные операции, предусмотренные банковским законодательством:

- a) осуществление лизинговой деятельности;
- b) выпуск собственных ценных бумаг (за исключением акций);
- c) факторинговые операции: приобретение прав требования платежа с покупателя товаров (работ, услуг) с принятием риска неплатежа;
- d) форфейтинговые операции (форфетирование): оплата долгового обязательства покупателя товаров (работ, услуг) путем покупки векселя без оборота на продавца.


94. Конкретные условия проведения Банком операций, указанных в настоящей главе, устанавливаются во внутренних документах Банка, а также конкретных договорах, заключаемых с Клиентами.

11. Требования к принимаемому Банком обеспечению

95. Требования к принимаемому Банком залоговому обеспечению регулируются залоговой политикой Банка.

12. Предельные величины ставок и тарифов на проведение банковских операций

96. За проведение операций Банк взимает с Клиентов комиссии и вознаграждения в соответствии с действующими тарифами Банка, которые устанавливаются Банком самостоятельно в соответствии с тарифной политикой Банка с учётом норм и ограничений законодательства в рамках Предельных величин (нижних и верхних границ) ставок и тарифов на проведение банковских операций, указанных в Приложении №3, №4 и №5 к настоящим Правилам.

	Гриф:Общедоступно	стр 19 из 26
	Правила об общих условиях проведения банковских операций АО «Торгово-промышленный Банк Китая в г. Алматы»	

97. Банком самостоятельно устанавливаются ставки и тарифы на проведение банковских операций с учетом ограничений, установленных законами Республики Казахстан, и утверждаются Советом Директоров Банка.

98. По решению уполномоченного органа Банка в пределах его компетенции Клиенту (категории Клиента при условии соответствия критериям/условиям, утвержденным уполномоченным органом Банка), могут быть установлены индивидуальные тарифы (тариф, распространяющийся на конкретного Клиента / группу Клиентов) в рамках предельных ставок и тарифов, утвержденных Советом директоров Банка.

Уполномоченный орган Банка имеет право делегировать свои полномочия по установлению и отмене индивидуальных тарифов юридических лиц (за исключением юридических лиц, связанных с Банком особыми отношениями) в рамках предельных ставок и тарифов, утвержденных Советом директоров Банка, курирующему должностному лицу ответственного подразделения Банка в соответствии с внутренними документами Банка.

При установлении индивидуальных тарифов учитываются доходность клиента (текущая или потенциальная), использование клиентом различных продуктов и услуг Банка, аффилированность с действующими клиентами Банка, а также требования статьи 40 Закона Республики Казахстан "О банках и банковской деятельности в Республике Казахстан".

99. Информация о ставках и тарифах на банковские и иные услуги размещена на интернет-сайте Банка www.icbcalmaty.kz, а также в операционном зале Банка.


100. Размещенные ставки и тарифы на банковские и иные услуги поддерживаются в актуальном режиме с указанием сведений о дате внесения изменений в действующие ставки и тарифы, номера внутреннего документа и органа, принявшего данные изменения.

101. Любые уведомления об изменениях в тарифах Банка считаются оформленными письменно и полученными Клиентом, если такие уведомления об изменениях в тарифах размещены на интернет-сайте Банка, если иное не предусмотрено договором.

102. Клиент, обратившийся в Банк за услугой, гарантирует оплату услуг Банка, а также компенсацию всех затрат, понесенных Банком в связи с исполнением им инструкций/ распоряжений Клиента, в тех размерах и на тех условиях, которые предусматриваются тарифами Банка, действующими на дату оказания Банком соответствующей услуги и другими договорами. Оплата услуг производится либо безналичным перечислением по банковским реквизитам, либо через кассу Банка наличными, либо прямым дебетованием банковских счетов Клиента в Банке в соответствии с данными Правилами.

13. Предельные сроки принятия решения о предоставлении банковских услуг

103. Банком устанавливаются предельные сроки рассмотрения Заявления (при необходимости подачи Заявления) и принятия решения о предоставлении банковских услуг по каждому виду банковских услуг (Приложение №3, №4 и №5 к

	Гриф:Общедоступно	стр 20 из 26
	Правила об общих условиях проведения банковских операций АО «Торгово-промышленный Банк Китая в г. Алматы»	

настоящим Правилам), при условии предоставления Клиентом полного пакета документов, предусмотренных Законодательством и внутренними документами Банка.

104. В случаях, если Банку требуется проведение дополнительной проверки представленных Клиентом документов и сведений, получения подтверждения по информации или одобрения со стороны третьих лиц или иных должностных лиц и субъектов, а также в случае, если Клиентом запрашивается предоставление нестандартной банковской услуги, требующей дополнительного времени на изучение представленных документов, внутреннее согласование и одобрение уполномоченными органами Банка, а также подготовку необходимых предварительных документов, Банк вправе установить более длительные сроки для рассмотрения заявления и принятия решения о предоставлении банковской услуги, в соответствии с Приложением №3, №4 и №5 к настоящим Правилам, о чем уведомляет Клиента в письменной форме.

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

105. Обращения Клиентов рассматриваются в порядке, установленном Законодательством Республики Казахстан и внутренними нормативными документами Банка.

106. Банк проводит работу со следующими обращениями Клиентов:


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

107. Обращение может вноситься через представителя физического или юридического лица. Оформление представительства производится в порядке, установленном гражданским законодательством Республики Казахстан.

108. В случае получения обращения, направленного должностному либо ответственному лицу Банка, в компетенцию которого не входит разрешение поставленных в обращении вопросов, в срок не позднее трех рабочих дней со дня его поступления Банк сообщает Клиенту о необходимости обратиться к соответствующему субъекту в письменном виде.

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

110. Обращения, поступающие через интернет-ресурс Банка, телефон и другие каналы связи (Bloomberg, Eikon messenger, электронная почта и другие) регистрируются в порядке, предусмотренном внутренними документами Банка.

 ICBC Almaty	Гриф:Общедоступно	стр 21 из 26
	Правила об общих условиях проведения банковских операций АО «Торгово-промышленный Банк Китая в г. Алматы»	

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.

111. Обращение Клиента, для рассмотрения которого не требуются получение информации от иных субъектов, их должностных лиц либо проверка с выездом на место, рассматривается в течение пятнадцати календарных дней со дня поступления в Банк.

112. Обращение Клиента, для рассмотрения которого требуются получение информации от иных субъектов, их должностных лиц либо проверка с выездом на место, рассматривается и по нему принимается решение в течение тридцати календарных дней со дня поступления в Банк.

113. При необходимости проведение дополнительного изучения или проверки, срок рассмотрения продлевается не более чем на тридцать календарных дней, о чем сообщается Клиенту в течение трех календарных дней со дня продления срока рассмотрения.

114. Письменный ответ Клиенту о результатах рассмотрения обращения дается на государственном языке или языке обращения и содержит обоснованные и мотивированные доводы на каждую изложенную Клиентом просьбу, требование, ходатайство, рекомендацию и иной вопрос со ссылкой на соответствующие требования законодательства Республики Казахстан, внутренних документов банка, договоров, имеющих отношение к рассматриваемому вопросу, а также на фактические обстоятельства рассматриваемого вопроса с разъяснением его права на обжалование принятого решения.

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

116. Должностные лица Банка проводят личный прием физических лиц и представителей юридических лиц не реже одного раза в месяц согласно графику приема, утвержденному Председателем Правления Банка.

117. Прием проводится по месту работы в установленные и доведенные до сведения Клиентов дни и часы.

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


119. В случае возникновения вопросов Клиенты могут обратиться в Банк следующими способами:

1) посредством call center Банка:

По общим вопросам 8(727)23-77-085

Кредитные продукты 8 (727) 35-74-327, 8(727) 23-77-093

Интернет-банкинг и платежные карточки 8(727) 23-77 080

 ICBC Almaty	Гриф:Общедоступно	стр 22 из 26
	Правила об общих условиях проведения банковских операций АО «Торгово-промышленный Банк Китая в г. Алматы»	

Операционное обслуживание юридических лиц 8(727) 23-77-083
Операционное обслуживание физических лиц 8(727) 23-77-073(071)
Казначейские операции 8(727) 23-77-059

2) письменным обращением.

120. Дополнительно Клиенты Банка могут оставить отзывы и пожелания в Книге жалоб и предложений, расположенной в Операционном зале Банка.

15. Права и обязанности Банка и его Клиента, их ответственность

§1. Права и обязанности Клиента

121. Клиент имеет право:

1) получать от Банка определенную настоящими Правилами информацию, а также информацию, связанную с исполнением им своих обязательств в порядке, предусмотренном соответствующим соглашением (договором) и законодательством Республики Казахстан;

2) требовать от Банка предоставления информации о возможных рисках, связанных с осуществлением банковской операции.

122. Клиент пользуется иными правами, предусмотренными законодательством Республики Казахстан, и договорами, заключенными между Банком и Клиентом.

123. Клиент обязан:

1) соблюдать условия заключенного с Банком договора и несет иные обязанности, предусмотренные законодательством Республики Казахстан;

2) в сроки, установленные Банком, предоставить информацию по требованию Банка в соответствии с законодательством о ПОД/ФТ.

§2. Права и обязанности Банка


124. Банк имеет право с соблюдением требований законодательства Республики Казахстан:

1) самостоятельно устанавливать ставки вознаграждения, а также тарифы (комиссионные сборы) за оказание банковских услуг с учетом ограничений, установленных законами Республики Казахстан;

2) самостоятельно определять внутренние процедуры осуществления банковских операций;

3) самостоятельно определять перечень документов, требуемых от клиента для осуществления банковских операций;

4) изымать деньги со счетов клиентов без их согласия при наличии документов, подтверждающих подделку платежных документов, а также при установлении факта ошибочности их зачисления;

 ICBC Almaty	Гриф:Общедоступно	стр 23 из 26
	Правила об общих условиях проведения банковских операций АО «Торгово-промышленный Банк Китая в г. Алматы»	

5) отказывать в оказании банковских услуг по основаниям, предусмотренным законами Республики Казахстан и/или внутренними документами Банка.

6) по основаниям, предусмотренным законодательными актами Республики Казахстан, отказывать в оказании услуг клиентам, совершающим операции, в том числе платежи и переводы денег, которые могут негативно отразиться на деятельности Банка, включая операции, связанные с величинами, создаваемыми и учитываемыми в децентрализованной информационной системе с применением средств криптографии и (или) компьютерных вычислений, не являющимися в соответствии с гражданским законодательством Республики Казахстан финансовыми инструментами или финансовыми активами, и не содержащими право требования к кому-либо;

7) Банк вправе совершать любые действия, не противоречащие законодательству, для защиты собственных прав и интересов, ущемленных или нарушенных вследствие неисполнения или ненадлежащего исполнения Клиентом обязательств по соглашениям (договорам), без необходимости предварительного уведомления Клиента. При этом Клиент оплачивает все связанные с этим расходы Банка, включая без ограничения административные, судебные и юридические расходы.

125. Банк пользуется иными правами, предусмотренными законодательством Республики Казахстан, и договорами, заключенными между Банком и Клиентом.

126. Банк обязан:

- 1) доводить до клиентов информацию по проводимым Банком операциям;
- 2) гарантировать тайну по операциям и счетам своих клиентов за исключением случаев, предусмотренных законами Республики Казахстан;
- 3) соблюдать условия договоров, заключенных с Клиентами.

127. Банк несет иные обязанности, предусмотренные законодательством Республики Казахстан.

§3. Ответственность Клиента и Банка

128. Клиент и Банк несут ответственность в соответствии с законодательством Республики Казахстан и договорами, заключенными между Банком и Клиентом.


129. Клиент также несет ответственность за достоверность информации и документов, предоставляемых для получения банковской услуги.

130. В случае неисполнения и/или ненадлежащего исполнения обязательств по договору между Банком и Клиентом виновная сторона возмещает другой стороне причиненные убытки, если иное не установлено договором.

131. Договоры между Банком и Клиентом заключаются на основании типовых форм, утвержденных Банком.

132. Изменения в договоры, заключенные между Банком и Клиентом, вносятся только по договоренности сторон, если иное не предусмотрено условиями соответствующего договора, требованиями законодательства Республики Казахстан.

133. Банк и Клиент обязаны соблюдать условия заключенных договоров, исполнять обязанности, возложенные на них их условиями. За неисполнение или

	Гриф:Общедоступно	стр 24 из 26
	Правила об общих условиях проведения банковских операций АО «Торгово-промышленный Банк Китая в г. Алматы»	

ненадлежащее исполнение обязанностей, предусмотренных договорами, Банк и Клиент несут ответственность, предусмотренную законодательством Республики Казахстан и условиями соответствующих договоров.

134. Договорами могут быть предусмотрены условия, исключающие или ограничивающие ответственность сторон, например, обстоятельства непреодолимой силы (форс-мажор), отсутствие вины, ненадлежащие действия противоположной стороны договора и прочее.

16. Положение о порядке работы с Клиентами

135. Порядок рассмотрения заявления о предоставлении банковской услуги по каждому виду банковской операции регламентирован внутренними нормативными документами Банка.

136. При обращении Клиента в Банк в целях получения банковской услуги работник Банка по первому требованию Клиента предоставляет ему для ознакомления настоящие Правила, утвержденные Советом Директоров Банка.

137. При предоставлении банковской услуги Банк:

1) до предоставления какой-либо банковской услуги или продукта Клиенту Банк проводит обязательные процедуры проверки Клиента в соответствии с внутренними нормативными документами Банка и требованиями законодательства Республики Казахстан по ПОД/ФТ

2) до заключения договора о предоставлении банковской услуги предоставляет Клиенту:

а) информацию о ставках и тарифах, сроках принятия решений по заявлению о предоставлении банковской услуги (при необходимости подачи заявления);

б) информацию об условиях предоставления банковской услуги и перечень необходимых документов для заключения договора о предоставлении банковской услуги;

с) информацию об ответственности и возможных рисках Клиента в случае невыполнения обязательств по договору о предоставлении банковской услуги;

д) консультации по возникшим у Клиента вопросам;


е) по желанию Клиента – проект соответствующего договора о предоставлении банковской услуги;

ф) 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;

3) в установленные сроки рассматривает заявление о предоставлении банковской услуги (при необходимости подачи заявления);

4) до подписания договора о предоставлении банковской услуги предоставляет Клиенту необходимое время на ознакомление с его условиями;

5) информирует Клиента о его праве обращения при возникновении спорных ситуаций по получаемой банковской услуге в Банк, к банковскому омбудсману, в Уполномоченный орган или в суд.

 ICBC Almaty	Гриф:Общедоступно	стр 25 из 26
	Правила об общих условиях проведения банковских операций АО «Торгово-промышленный Банк Китая в г. Алматы»	

6) информирует клиента о его праве обращения при возникновении спорных ситуаций по получаемой банковской услуге в банк, к банковскому омбудсману (по ипотечным займам), в уполномоченный орган или в суд. В этих целях клиенту представляется информация о месте нахождения, почтовом, электронном адресах и интернет-ресурсах банка, банковского омбудсмана и уполномоченного органа; В этих целях Клиенту представляется:

Контактная информация о Банке:

АО «Торгово-промышленный Банк Китая в г. Алматы»
 Юридический адрес: 050046, г.Алматы, пр.Абая/уг.ул. Тургут Озала №150/230 ,846, блок 7.
 Телефоны: 8(727) 2-377-085; Факс: 8(727) 2-377-070
 E-mail: office@kz.icbc.com.cn ;Web-сайт: www.icbcalmaty.kz

Контактная информация банковского омбудсмана:

Фактический адрес: Республика Казахстан, А05Н8F4, г.Алматы, пр. Н. Назарбаева, 175, оф. 302 (угол улицы Курмангазы)
 Телефоны: +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 [000]

Контактная информация уполномоченного органа:

Агентство Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка;
 Адрес: город Алматы, микрорайон «Коктем-3», дом 21
 Телефон call-центра +7 727 237 1000, 1459 (с городского номера)
 Телефон общего дозвона+ 7727 237 1111
 Телефон канцелярии+7 727 237 1241 Факс канцелярии+7 727 244 0282
 E-mail: онлайн - обращение на сайте Агентства
 Web-сайт: www.gov.kz/memleket/entities/ardfm/activities/population?lang=ru


7) по запросу информирует Клиента об источниках размещения финансовой отчетности и иной информации Банка;

8) обеспечивает конфиденциальность предоставленной Клиентом информации.

138. В случае предоставления дополнительных финансовых услуг за отдельную плату Банк, до заключения договора банковского займа получает согласие Клиента на оказание ему такой услуги, в том числе на заключение иных договоров, связанных с получением дополнительной финансовой услуги и оформляет соответствующее заявление о предоставлении дополнительной финансовой услуги.

В заявлении о предоставлении дополнительной финансовой услуги указывается информация о:

а) содержания дополнительной финансовой услуги (услуг), стоимость

 ICBC Almaty	Гриф:Общедоступно	стр 26 из 26
	Правила об общих условиях проведения банковских операций АО «Торгово-промышленный Банк Китая в г. Алматы»	

предлагаемой за отдельную плату дополнительной финансовой услуги (услуг) банка и (или) третьего лица и возможность клиента согласиться или отказаться от оказания ему за отдельную плату такой дополнительной услуги;

б) возможности Клиента согласиться или отказаться от включения дополнительных расходов, возникающих при предоставлении ему дополнительной финансовой услуги, непосредственно связанных с получением и обслуживанием банковского займа, в сумму банковского займа, либо самостоятельно оплатить их.

17. Заключительные положения

139. Настоящие Правила вступают в силу с момента их утверждения Советом директоров Банка.

140. С даты утверждения настоящих Правил считать утратившим силу “Правила об общих условиях проведения банковских операций АО ТПБК в г.Алматы”, утвержденные Советом директоров (протокол №6 от 8 августа 2023 г.).

141. Департамент комплаенс и внутреннего контроля и Юридический Департамент согласно внутреннему распределению мониторинга законодательства ответственны за своевременное предоставление изменений и дополнений в законодательстве Республики Казахстан и нормативных актах регулятора до сведения заинтересованных подразделений/органов Банка.

142. Бизнес-владельцем Правил является Департамент комплаенс и внутреннего контроля. Ответственность за неисполнение и/или ненадлежащее исполнение Правил возлагается на руководителей структурных подразделений Банка.

143. Бизнес-владелец документа ответственен за инициирование поручения ответственным подразделениям владельцам бизнес процессов по внесению изменений в Правила в соответствии с обновленными требованиями нормативно-правовых актов регулятора и законодательства Республики Казахстан.

144. Вопросы, не урегулированные настоящими Правилами, подлежат разрешению в соответствии с законодательством Республики Казахстан и/или внутренними документами Банка.

145. В случае наличия противоречий настоящих Правил требованиям законодательства Республики Казахстан, а также в части, не урегулированной настоящими Правилами, Банк руководствуется действующим законодательством Республики Казахстан.

146. В случае противоречий между положениями настоящих Правил/внутренних документов Банка и условиями заключенных договоров приоритет отдается условиям заключенных договоров.