

Дочерняя организация Акционерное общество Банк ВТБ (Казахстан)

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

Алматы 2017

## Оглавление

Глава 1.	Общие положения
Глава 2.	Основные термины и принятые сокращения
Глава 3.	Порядок раскрытия Банком информации о предоставляемых банковских услугах
Глава 4.	Порядок работы с клиентами и предельные сроки принятия решения о предоставлении банковских услуг
Глава 5.	Общие условия открытия, ведения и закрытия банковских счетов клиентов
§ 1.	Ставки вознаграждения на остаток денег, находящихся на текущем счете
§ 2.	Управление банковскими счетами по доверенности
Глава 6.	Общие условия приема вкладов (депозитов)
§ 1.	Ставки вознаграждения по вкладам (депозитам)
Глава 7.	Общие условия предоставления банковских займов (кредитов)
§ 1.	Ставки вознаграждения по займам (кредитам)
Глава 8.	Порядок работы с неплатежеспособными клиентами
Глава 9.	Общие условия проведения других банковских операций
§ 1.	Кассовые операции
§ 2.	Обменные операции с иностранной валютой
§ 3.	Межбанковский клиринг и операции с платежными карточками
§ 4.	Платежи и переводы
§ 5.	Сейфовые операции
§ 6.	Документарные операции и торговое финансирование
Глава 10.	Требования к принимаемому Банком обеспечению
§ 1.	Ставки вознаграждения на сумму денег, являющихся предметом залога, принятых в обеспечение исполнения обязательств по займам (кредитам)/иным сделкам, несущим кредитный риск, и размещаемых на соответствующем счете бухгалтерского учета
Глава 11.	Тарифы на проведение банковских операций
Глава 12.	Порядок рассмотрения Банком обращений клиентов, возникающих в процессе предоставления банковских услуг
Глава 13.	Права и обязанности Банка и его клиента, их ответственность
Глава 14.	Порядок внесения изменений и дополнений в Правила
Глава 15.	Заключительные положения
Приложение 1	<i>(Исключено согласно решению Совета Директоров Банка №08/2018 от 19 апреля 2018 года)</i>
Приложение 2	Тарифы для юридических лиц/крестьянских хозяйств/индивидуальных предпринимателей/ нотариусов/ адвокатов/ частных судебных исполнителей и профессиональных медиаторов

- Приложение 3      Предельные величины тарифов на проведение операций по розничному бизнесу
- Приложение 4      Предельные величины тарифов на проведение банковских операций по субъектам среднего и малого бизнеса в ДО АО Банк ВТБ (Казахстан)

Рег.№ \_\_\_\_\_  
от \_\_\_\_\_ 2017 г.

Утверждены  
решением Совета Директоров  
ДО АО Банк ВТБ (Казахстан)  
от 20 декабря 2017 года  
протокол №25/2017

С изменениями и дополнениями №1,  
утвержденными решением Совета Директоров Банка  
от 19 апреля 2018 года №08/2018

С изменениями и дополнениями №2,  
утвержденными решением Совета Директоров Банка  
от 30 апреля 2018 года №09/2018

С изменениями и дополнениями №3,  
утвержденными решением Совета Директоров Банка  
от 09 июля 2018 года №14/2018

С изменениями и дополнениями №4,  
утвержденными решением Совета Директоров Банка  
от 05 ноября 2018 года №21/2018

С изменениями и дополнениями №5,  
утвержденными решением Совета Директоров Банка  
от 30 января 2019 года №2/2019

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

### **Глава 1. Общие положения**

1. Настоящие Правила об общих условиях проведения банковских и иных операций в ДО АО Банк ВТБ (Казахстан) (далее – Правила) разработаны в соответствии с законодательством Республики Казахстан, в том числе Законом Республики Казахстан «О банках и банковской деятельности в Республике Казахстан» от 31 августа 1995 года (далее – Закон «О банках и банковской деятельности») и Уставом Банка, внутренними документами Банка.
2. Настоящие Правила определяют общие условия и порядок проведения Банком банковских и иных операций, и содержат следующие сведения и процедуры:
  - 1) предельные суммы и сроки принимаемых депозитов и предоставляемых кредитов;
  - 2) предельные величины ставок вознаграждения по депозитам и кредитам;
  - 3) условия выплаты вознаграждения по депозитам и кредитам;
  - 4) требования к принимаемому Банком обеспечению;

- 5) предельные величины ставок и тарифов на проведение банковских операций;
  - 6) ставки и тарифы на проведение банковских операций, предусмотренные настоящими Правилами;
  - 7) предельные сроки принятия решения о предоставлении банковских услуг;
  - 8) порядок рассмотрения обращений клиентов, возникающих в процессе предоставления банковских услуг;
  - 9) права и обязанности Банка и его клиента, их ответственность;
  - 10) положение о порядке работы с клиентами;
  - 11) иные условия, требования и ограничения по проведению банковских операций, которые Совет Директоров Банка считает необходимым включить в общие условия проведения банковских операций.
3. Банк зарегистрирован в качестве юридического лица Министерством юстиции Республики Казахстан (свидетельство о государственной регистрации № 5062-1900-АО от 19 сентября 2008 года) и осуществляет свою деятельность на основании лицензии на проведение банковских и иных операций, и деятельности на рынке ценных бумаг № 1.2.14/39 от 23 декабря 2014 года (далее - лицензия), выданной Национальным Банком Республики Казахстан.
4. При осуществлении банковских операций, предусмотренных лицензией, Банк руководствуется Законом «О банках и банковской деятельности», Законом Республики Казахстан «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма» от 28.08.2009г №191-IV, нормами Гражданского кодекса Республики Казахстан, Законом Республики Казахстан от 19 декабря 2003 года «О рекламе» и постановлением Правления Национального Банка Республики Казахстан от 28 июля 2017 года № 36 «Об утверждении Правил предоставления банковских услуг и рассмотрения банками, организациями, осуществляющими отдельные виды банковских операций, обращений клиентов, возникающих в процессе предоставления банковских услуг», нормативными правовыми актами уполномоченного государственного органа и внутренними документами Банка, регулирующими порядок оказания Банком услуг и проведения операций на финансовом рынке, а также законодательства иностранных государств, оказывающие влияние на деятельность Банка.
5. В целях обеспечения выполнения требований законодательства Республики Казахстан, рекомендаций Национального Банка Республики Казахстан, политики Группы ВТБ и обязательств Банка, возникших после процедуры регистрации на сайте Налоговой Службы США под статусом «RDC FFI» (Registered Deemed-Compliant Financial Institution), Банк осуществляет надлежащую проверку клиентов (их представителей) и бенефициарных собственников (в том числе принадлежности клиента к Персоне США) в следующих случаях:
- 1) до установления деловых отношений с клиентом;

- 2) при осуществлении операций с деньгами и (или) иным имуществом, подлежащих финансовому мониторингу, в том числе подозрительных операций;
  - 3) при наличии оснований для сомнения в достоверности в ранее полученных данных о клиенте (его представителей), бенефициарном собственнике.
6. При непредставлении клиентом требуемых Банком документов в рамках проведения процедур по надлежащей проверке, включая вопросники/заявления/согласия по форме Банка, а также в случаях неполного/ненадлежащего их заполнения, работник Банка/филиала/дополнительного помещения отказывает клиенту в банковском обслуживании.

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

7. В настоящих Правилах используются следующие термины и сокращения:
- 1) Банк – Дочерняя организация Акционерное общество Банк ВТБ (Казахстан);
  - 2) банковские услуги – осуществление Банком банковских и иных операций, установленных статьей 30 Закона «О банках и банковской деятельности»;
  - 3) банковский омбудсман – независимое в своей деятельности физическое лицо, осуществляющее урегулирование разногласий, возникающих из договора ипотечного займа, между банком, организацией, осуществляющей отдельные виды банковских операций, и заемщиком - физическим лицом по его обращению с целью достижения согласия об удовлетворении прав и охраняемых законом интересов заемщика и банка, организации, осуществляющей отдельные виды банковских операций;
  - 4) бенефициар – лицо, в пользу которого выдается гарантия и/или выпускается аккредитив;
  - 5) бенефициарный собственник - физическое лицо, которому прямо или косвенно принадлежат более 25 (двадцать пять) процентов долей участия в уставном капитале либо размещенных (за вычетом привилегированных и выкупленных обществом) акций клиента - юридического лица, а равно физическое лицо, осуществляющее контроль над клиентом иным образом, либо в интересах которого клиентом совершаются операции с деньгами и (или) иным имуществом;
  - 6) вклад (депозит) – деньги в национальной или иностранной валютах, размещаемые вкладчиком в Банке в целях их хранения и, если иное не предусмотрено условиями вклада (депозита), в целях получения дохода на условиях их возврата, независимо от того, должны ли они быть возвращены по первому требованию вкладчика или через какой-либо срок, полностью или по частям с заранее оговоренной надбавкой либо без таковой непосредственно вкладчику, либо переданы по его поручению третьему лицу (-ам);
  - 7) вопросник по FATCA – вопросники для юридических лиц, физических лиц и индивидуальных предпринимателей в целях надлежащей проверки и классификации клиентов, определенные Правилами по FATCA;

- 8) гарантия – обязательство, выданное гарантом в пользу третьего лица (бенефициара) в письменной форме, заключающееся в выплате гарантом денежной суммы по письменному требованию бенефициара, составленного в соответствии с условиями гарантии, с приложением документов, которые могут быть специально оговорены в гарантии;
- 9) договор о предоставлении банковской услуги – договор, по которому Банк обязуется по поручению клиента оказать банковские услуги, а клиент обязуется оплатить эти услуги, если иное не предусмотрено договором. Дополнительные соглашения к договору являются неотъемлемой частью основного договора;
- 10) заем (кредит) – осуществление Банком банковских заемных, лизинговых, факторинговых, форфейтинговых операций на основании лицензии уполномоченного государственного органа;
- 11) заявление о предоставлении банковской услуги – письменное обращение клиента на рассмотрение возможности предоставления банковской услуги в зависимости от вида банковского продукта, не предусматривающее присоединение к типовым условиям договора Банка;
- 12) клиент – банки и организации, осуществляющие отдельные виды банковских операций, иные юридические лица, физические лица, в том числе осуществляющие предпринимательскую деятельность без образования юридического лица, резиденты либо нерезиденты Республики Казахстан, являющиеся потребителями банковских услуг либо намеревающиеся воспользоваться банковскими услугами;
- 13) конвертация – операция обмена одной валюты на другую валюту;
- 14) Контакт Центр – Управление клиентского обслуживания Департамента розничного бизнеса Банка, к компетенции которого отнесены консультация и обслуживание клиентов по телефонному звонку;
- 15) Операционный день – период времени в рамках одного рабочего дня Банка, в течение которого осуществляется обслуживание клиентов Банка. Продолжительность операционного дня определяется Банком самостоятельно и устанавливается Приказом Председателя Правления Банка;
- 16) перечень организаций и лиц, связанных с финансированием терроризма и экстремизма (далее – Перечень экстремистов) – перечень организаций и физических лиц, в отношении которых имеются сведения об их причастности к экстремистской деятельности или к терроризму, формируемый Комитетом по финансовому мониторингу Министерства финансов Республики Казахстан на основании требований законодательства Республики Казахстан по противодействию легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма;
- 17) Платежные услуги - услуги по приему и осуществлению платежей и (или) переводов денег с использованием банковского счета; услуги по приему наличных денег для зачисления на банковские счета, в том числе третьих лиц; услуги по приему наличных денег для осуществления платежа без

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

- 18) Представитель клиента – уполномоченное лицо клиента, действующее от имени клиента на основании доверенности, либо на основании учредительных документов юридического лица, либо являющееся законным представителем физического лица (родителем, усыновителем, опекуном, попечителем, патронатным воспитателем);
- 19) Персона США - товарищество или корпорация, зарегистрированные в Соединенных Штатах Америки или в соответствии с законами Соединенных Штатах Америки (далее – США) или одного из штатов; или траст, если: 1) он подсуден судам США 2) одно или более лиц США имеют полномочия контролировать все основные решения этого траста, или имущество умершего лица, которое являлось гражданином или резидентом США, за исключением корпораций, предусмотренных Налоговым кодексом США;
- 20) Правила по FATCA – Правила проведения комплексной проверки клиентов (физических лиц и индивидуальных предпринимателей) в рамках соблюдения Дочерней организацией Акционерного общества Банк ВТБ (Казахстан) положений Закона США «О налогообложении иностранных счетов» (FATCA), утвержденные Правлением Банка от 27.06.2014 г (протокол №44);
- 21) Предельные величины тарифов – приемлемые для Банка минимальный и максимальный величины тарифов на проведение банковских операций/ предоставляемые услуги, предусмотренные в настоящих Правилах, в пределах которых Правление Банка уполномочено на принятие решения об утверждении размера базовых и льготных тарифов, за исключением индивидуальных тарифов, которые применяются к клиентам только по решению Совета Директоров Банка;
- 22) СДБО – Система дистанционного банковского обслуживания, для предоставления комплекса электронных банковских услуг клиентам, которая позволяет клиентам оперативно совершать банковские операции по своим банковским счетам, открытым в Головном офисе и/или филиале Банка, а также получать информацию об остатках и/или движении денег, о платежах и/или переводах денег, осуществленных по этим счетам, и иной информации по запросу клиента. СДБО в зависимости от канала связи, посредством которого предоставляются электронные банковские услуги,

представлена альтернативными каналами: Интернет-Банкинг, Мобильный банкинг и Информационно-платежный терминал;

- 23) Стоп-листы Банка – включают список лиц с высокой степенью риска осуществления лжепредпринимательской деятельности, представляемый Комитетом государственных доходов Министерства финансов Республики Казахстан (далее – КГД МФ РК), список нежелательных клиентов группы ВТБ, формируемый Головным банком, список лиц, в отношении которых применяются санкции Управления по контролю иностранными активами Департамента казначейства США (OFAC), Европейского союза и Организации Объединенных Наций, а также иные списки, формируемые Банком и банками-корреспондентами;
- 24) тариф – стоимость определенных банковских операций и услуг, размер которых предусматривается в настоящих Правилах и/или утверждается решением Правления Банка в рамках Предельных величин тарифов, предусмотренных в настоящих Правилах. При этом размер индивидуального тарифа утверждается решением Совета Директоров Банка;
- 25) типовой договор – форма договора, утвержденная уполномоченным органом Банка, содержащая условия на оказание банковских услуг и предоставление банковских продуктов клиенту Банка, права и обязанности Банка и клиента, другие условия;
- 26) уполномоченный государственный орган – государственный орган по регулированию и надзору финансового рынка и финансовых организаций;
- 27) уполномоченный орган Банка – постоянно действующий коллегиальный рабочий орган Банка, обладающий делегированными полномочиями по регулированию определенного вида банковской деятельности, структура, функции и полномочия которого утверждены внутренними документами Банка;
- 28) филиал – обособленное подразделение Банка, не являющееся юридическим лицом, расположенное вне места нахождения Банка, осуществляющее банковскую деятельность от имени Банка и в его интересах, действующее в пределах полномочий, предоставленных ему Банком, а также включающее в себя дополнительные помещения;
- 29) электронные банковские услуги – услуги, связанные с получением клиентом Банка доступа к своим банковским счетам для получения электронных платежных услуг и информационных банковских услуг.

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

8. Общие условия проведения банковских и иных операций, установленные в настоящих Правилах, являются открытой информацией и не могут быть предметом коммерческой или банковской тайны.
9. Настоящие Правила размещаются на корпоративном (официальном) WEB-сайте Банка ([www.vtb-bank.kz](http://www.vtb-bank.kz)) и предоставляются по первому требованию клиента при обращении его в Банк с целью получения банковской услуги. Для

получения дополнительной информации об условиях проведения банковских операций и услуг клиенты также могут обратиться в Контакт Центр (справочные телефоны: 5050 – бесплатно с мобильного телефона, + 7 (727) 330-50-50) и иные структурные подразделения Банка, осуществляющие консультацию и обслуживание клиентов Банка.

10. В головном офисе и филиалах (их дополнительных помещениях) в местах, доступных для обозрения и ознакомления, на WEB-сайте Банка ([www.vtb-bank.kz](http://www.vtb-bank.kz)) размещает актуальную информацию о ставках и тарифах за банковские услуги с указанием сведений о датах утверждения и внесения изменений в действующие ставки и тарифы, номера внутреннего документа и уполномоченного органа Банка, их утвердившего (принявшего).
11. При изменении тарифов, Банк уведомляет клиентов путем вывешивания объявления в местах, доступных для обозрения и ознакомления, и/или размещения Банком на корпоративном (официальном) WEB-сайте Банка ([www.vtb-bank.kz](http://www.vtb-bank.kz)) соответствующей информации, в сроки согласно законодательству Республики Казахстан и/или соответствующему Договору, заключенному между Банком и Клиентом.

При этом, Банк не вправе в одностороннем порядке изменять в сторону увеличения установленные на дату заключения между Банком и клиентом договора комиссии по оказываемым Платежным услугам, за исключением комиссий, взимаемых при осуществлении международных платежей и (или) переводов денег, по которым Банк уведомляет клиента об изменении комиссий в порядке и сроки, предусмотренные договором между ними.

12. Банк на основании лицензии уполномоченного государственного органа осуществляет следующие банковские операции (в национальной и/или иностранной валюте):
  - 1) открытие и ведение банковских счетов, прием вкладов (депозитов) физических лиц;
  - 2) открытие и ведение банковских счетов, прием вкладов (депозитов) юридических лиц;
  - 3) открытие и ведение корреспондентских счетов банков и организаций, осуществляющих отдельные виды банковских операций;
  - 4) открытие и ведение металлических счетов физических и юридических лиц, на которых отражается физическое количество аффинированных драгоценных металлов и монет из драгоценных металлов, принадлежащих данному лицу;
  - 5) кассовые операции (прием и выдача наличных денег, включая их размен, обмен, пересчет, сортировку, упаковку и хранение);
  - 6) переводные операции (выполнение поручений физических и юридических лиц по платежам и переводам);
  - 7) учетные операции (учет (дисконт) векселей и иных долговых обязательств физических и юридических лиц);

- 8) банковские заемные операции (предоставление кредитов в денежной форме на условиях платности, срочности и возвратности);
  - 9) организация обменных операций с иностранной валютой, включая организацию обменных операций с наличной иностранной валютой;
  - 10) прием на инкассо платежных документов (за исключением векселей);
  - 11) открытие (выставление) и подтверждение аккредитива и исполнение обязательств по нему;
  - 12) выдача банковских гарантий, предусматривающих исполнение в денежной форме;
  - 13) выдача банковских поручительств и иных обязательств за третьих лиц, предусматривающих исполнение в денежной форме.
13. Банк, помимо банковских операций, предусмотренных пунктом 12 настоящих Правил вправе осуществлять сейфовые операции (услуги по хранению ценных бумаг, выпущенных в документарной форме, документов и ценностей клиентов, включая сдачу в аренду сейфовых ящиков, шкафов и помещений), брокерскую-дилерскую деятельность, операции с использованием платежных карточек и иные операции в соответствии с лицензией уполномоченного государственного органа и иные виды деятельности, предусмотренные законодательством Республики Казахстан и лицензией Банка.
14. Отношения между Банком и клиентами при предоставлении банковских услуг осуществляются на основании договоров, если иное не предусмотрено действующим законодательством Республики Казахстан, в том числе путем присоединения к типовому договору. Договор, заключаемый между Банком и клиентом, содержит обязательные условия, установленные законодательством Республики Казахстан для договоров соответствующего вида и условия, определенные по соглашению сторон.
15. При совершении банковских операций (заключении сделок) с клиентами нерезидентами Республики Казахстан, Банк и клиент руководствуются действующим законодательством Республики Казахстан, а также общепринятыми (унифицированными) международными правилами и обычаями, положениями международных договоров, ратифицированных Республикой Казахстан.
16. Сделка с лицом, связанным особыми отношениями с Банком, может быть осуществлена только по решению Совета Директоров Банка, за исключением случаев, когда типовые условия таких сделок утверждены Советом Директоров Банка. Отказ от прав требований в отношении активов, предоставленных (размещенных) лицам (у лиц), связанным с Банком особыми отношениями, осуществляется с последующим уведомлением Акционера Банка.
17. Банк не предоставляет льготных условий лицам, связанным с Банком особыми отношениями, а именно:
- 1) не вступает в сделку с лицом, связанным с Банком особыми отношениями, или в его интересах, в которую по ее природе, цели, особенностям и риску

Банк не вступил бы с лицами, не связанными с Банком особыми отношениями;

- 2) не взимает вознаграждение и плату за выполнение банковской операции/услуги или не принимает обеспечения ниже, чем то, которое требуется от других лиц.
18. Банк не выдает займы (кредиты) без обеспечения (бланковые займы) лицам, связанным с Банком особыми отношениями, за исключением лиц, являющихся участниками банковского конгломерата.
  19. Банк не может вступать с каким-либо лицом в сделку, которая влечет за собой:
    - 1) оплату обязательств перед лицом, связанным с Банком особыми отношениями;
    - 2) покупку какого-либо имущества у лица, связанного с Банком особыми отношениями;
    - 3) приобретение ценных бумаг, эмитированных лицом, связанным с Банком особыми отношениями, за исключением ценных бумаг, находящихся в собственности Банка.
  20. Банк не выдает займы (кредиты) лицам, зарегистрированным в оффшорных зонах, перечень которых устанавливается уполномоченным государственным органом.
  21. Банк обязан отказать физическому или юридическому лицу в установлении деловых отношений, в следующих случаях:
    - 1) невозможности фиксирования сведений, необходимых для идентификации физического или юридического лица (его представителя, бенефициарного собственника), устанавливающего деловые отношения или совершающего операцию с деньгами и (или) иным имуществом;
    - 2) невозможности установления предполагаемой цели и характера деловых отношений;
    - 3) невозможности выявления бенефициарного собственника и фиксирования сведений, необходимых для его идентификации;
    - 4) на анонимного владельца, то есть на физическое или юридическое лицо, обратившееся с просьбой об открытии банковского счета (вклада), не предоставившее документы, необходимые для его идентификации;
    - 5) физическому лицу без его личного присутствия, либо его представителя открывающего банковский счет (вклад), за исключением случаев дистанционного установления деловых отношений, в случае принятия Банком решения об установлении деловых отношений с новыми клиентами дистанционным путем.
  22. Банк имеет право отказать физическому или юридическому лицу в установлении деловых отношений, в проведении операций с деньгами и/или иным имуществом не выполнять поручения клиента, а также прекратить деловые отношения с клиентом, в случае:

- 1) наличия подозрений о том, что деловые отношения используются клиентом в целях легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма;
- 2) вероятности того, что при выполнении поручения клиента Банк будет вовлечен в сомнительные операции, связанные с мошенничеством, торговлей оружием и боеприпасами и прочими необычными операциями, которые могут быть определены как внутренними документами Банка по противодействию легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма, законодательством Республики Казахстан, международными актами, так и законодательством страны, на территории которой расположен или временно находится любой из участников такой операции;
- 3) совпадения идентификационных данных клиента, его учредителей, бенефициарных собственников, представителей, должностных лиц с данными из Перечня экстремистов, наличия у клиента получателей по операции, сторон по договору, участников операции, включенных в Перечень экстремистов;
- 4) совпадения идентификационных данных физического или юридического лица, его учредителей, бенефициарных собственников, представителей, должностных лиц с данными из Стоп-листов Банка, наличия у клиента получателей по операции, сторон по договору, участников операции, включенных в Стоп-листы Банка;
- 5) отказать в выполнении распоряжения о совершении операции, по которой не представлены документы, необходимые для фиксирования сведений о лице, совершающего операцию, и получателе платежа/перевода, за исключением операций по зачислению денег, поступивших на счет клиента безналичным путем.

22-1. Банк обязан отказать физическому или юридическому лицу в проведении операций, в следующих случаях:

- 1) невозможности фиксирования сведений, необходимых для идентификации физического или юридического лица (его представителя, бенефициарного собственника), устанавливающего деловые отношения или совершающего операцию с деньгами и (или) иным имуществом;
- 2) невозможности установления предполагаемой цели и характера деловых отношений;
- 3) невозможности выявления бенефициарного собственника и фиксирования сведений, необходимых для его идентификации;
- 4) невозможности проверки достоверности и обновление сведений о клиенте (его представителе) бенефициарном собственнике.

23. Банк имеет право не раскрывать причины отказа предоставления банковских услуг/продукта физическому или юридическому лицу, за исключением банковских займов, если сведения и информация, составляют потенциальную коммерческую ценность и являются служебной тайной Банка в силу ее неизвестности третьим лицам.

- 23-1. Банк не осуществляет установление деловых отношений с новыми клиентами дистанционным путем.
24. Банк может предоставлять электронные банковские услуги удаленно по каналам связи посредством персональных компьютеров, телефонов, Интернета и иными способами, не противоречащими законодательству Республики Казахстан. Порядок обеспечения безопасности, рассмотрения обращений клиентов и конфиденциальности при предоставлении Банком/получении клиентами электронных банковских услуг определены внутренними документами Банка. Оплата всех вознаграждений за предоставление (ведение) Банком электронных банковских услуг и получение доступа к ним посредством способа (-ов) (через Интернет и иным каналам связи, с использованием телефона, персонального компьютера или других устройств), определенного (-ых) договором о предоставлении электронных банковских услуг либо договором банковского обслуживания, содержащего условие по оказанию электронных банковских услуг, осуществляется клиентами Банка в соответствии с действующими тарифами Банка. Информация об обновлениях (изменениях) способов предоставления электронных банковских услуг и получения доступа к ним, включая создание новых версий, размещается в соответствии с условиями заключенного договора о предоставлении электронных банковских услуг либо договора банковского обслуживания, содержащего условие по оказанию электронных банковских услуг. Порядок предоставления электронных банковских услуг регламентирован соответствующими внутренними документами Банка, утвержденными уполномоченным органом Банка, который размещается на WEB-сайте Банка ([www.vtb-bank.kz](http://www.vtb-bank.kz)).
25. Банк в целях защиты денег клиента от несанкционированного доступа и предотвращения мошеннических операций вправе устанавливать ограничения и лимиты на суммы операций, осуществляемых с использованием системы дистанционного банковского обслуживания. Величина указанных ограничений и лимитов, а также условия и порядок их установления определяются Банком самостоятельно. При этом Банк уведомляет клиента об установлении таких ограничений/лимитов путем размещения соответствующей информации на WEB-сайте Банка по адресам: <https://online.vtb-bank.kz>, <https://ibank.vtb-bank.kz>.

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

26. Банк при предоставлении банковской услуги клиенту:
- 1) до заключения договора о предоставлении банковской услуги предоставляет клиенту:
    - а) информацию о ставках и тарифах, сроках принятия решения по заявлению о предоставлении банковской услуги (при необходимости подачи клиентом заявления);

- б) информацию об условиях предоставления банковской услуги и перечень необходимых документов для заключения договора о предоставлении банковской услуги;
  - в) информацию об ответственности и возможных рисках клиента в случае невыполнения обязательств по договору о предоставлении банковской услуги;
  - г) консультации по возникшим у клиента вопросам;
  - д) по желанию клиента – копию типовой формы соответствующего договора о предоставлении банковской услуги;
- 2) в установленные пунктами 31-34 настоящих Правил, сроки рассматривает заявление клиента о предоставлении банковской услуги (при необходимости подачи клиентом заявления);
  - 3) до заключения договора о предоставлении банковской услуги предоставляет клиенту необходимое время на ознакомление с его условиями;
  - 4) информирует клиента о его праве обращения при возникновении спорных ситуаций по получаемой банковской услуге в Банк, к банковскому омбудсману (по ипотечным займам), в уполномоченный государственный орган или в суд. В этих целях клиенту предоставляется информация о месте нахождения, почтовом и электронном адресах (интернет-ресурсе) Банка, банковского омбудсмана и уполномоченного государственного органа;
  - 5) по запросу информирует клиента об источниках размещения финансовой отчетности и иной информации Банка;
  - 6) обеспечивает конфиденциальность предоставленной клиентом информации.
27. Банк до заключения договора банковского вклада, помимо сведений и документов, предусмотренных подпунктом 1 пункта 26 настоящих Правил, предоставляет клиенту в устной форме следующую информацию по банковским вкладам (депозитам):
- 1) вид вклада (депозита)(до востребования, срочный, условный);
  - 2) срок вклада (депозита) (при наличии);
  - 3) минимальную сумму вклада (депозита);
  - 4) ставки вознаграждения, в том числе ставку вознаграждения в достоверном, годовом, эффективном, сопоставимом исчислении (реальную стоимость) на дату обращения клиента;
  - 5) условия продления (продлонгации) срока вклада (депозита) без заключения дополнительного соглашения (при наличии);
  - 6) возможность пополнения/изъятия вклада (депозита), капитализации, в том числе условия полного или частичного досрочного изъятия вклада (депозита) (при наличии);
  - 7) размер, порядок выплаты вознаграждения и последствия несоблюдения размера неснижаемого остатка размещенного вклада (депозита);
  - 8) установленный законодательными актами Республики Казахстан размер гарантийного возмещения по гарантируемым банковским вкладам (депозитам).

28. Банк до заключения договора банковского займа, помимо сведений и документов, предусмотренных подпунктом 1 пункта 26 настоящих Правил, предоставляет клиенту в устной форме следующую информацию по банковским займам (кредитам):
- 1) срок предоставления банковского займа (кредита);
  - 2) предельную сумму и валюту банковского займа (кредита);
  - 3) вид ставки вознаграждения: фиксированная или плавающая, порядок расчета в случае, если ставка вознаграждения является плавающей;
  - 4) размер ставки вознаграждения в годовых процентах и ее размер в достоверном, годовом, эффективном, сопоставимом исчислении (реальную стоимость) на дату обращения клиента;
  - 5) исчерпывающий перечень и размеры комиссий, тарифов и иных платежей, связанных с получением и обслуживанием банковского займа (кредита), в пользу Банка;
  - 6) случаи возможного одностороннего изменения условий договора банковского займа, заключенного с клиентом – юридическим лицом, предусмотренные Законом «О банках и банковской деятельности»;
  - 7) ответственность и риски клиента в случае невыполнения обязательств по договору банковского займа;
  - 8) ответственность залогодателя, гаранта, поручителя и иного лица, являющегося стороной договора об обеспечении займа (кредита).
29. До заключения договора банковского займа в случаях, предусмотренных нормативным правовым актом государственного уполномоченного органа, Банк предоставляет физическому лицу для выбора метода погашения займа проекты графиков погашения займа, рассчитанных различными методами. В обязательном порядке заемщику представляются проекты графиков погашения займа, рассчитанных в соответствии с методиками расчета регулярных платежей по займам, выдаваемым банками, организациями, осуществляющими отдельные виды банковских операций, физическим лицам и временными базами для расчета вознаграждения по таким займам, установленными нормативным правовым актом уполномоченного органа, с периодичностью, установленной в договоре банковского займа, следующими методами погашения:
- 1) методом дифференцированных платежей, при котором погашение задолженности по банковскому займу осуществляется уменьшающимися платежами, включающими равные суммы платежей по основному долгу и начисленное за период на остаток основного долга вознаграждение;
  - 2) методом аннуитетных платежей, при котором погашение задолженности по банковскому займу осуществляется равными платежами на протяжении всего срока банковского займа, включающими увеличивающиеся платежи по основному долгу и уменьшающиеся платежи по вознаграждению, начисленному за период на остаток основного долга. Размеры первого и последнего платежей могут отличаться от других.

30. До заключения договора банковского займа с физическим лицом, не связанного с предпринимательской деятельностью, Банк предоставляет физическому лицу для выбора условия кредитования, при которых:
- 1) не предусмотрено взимание комиссий и иных платежей, учитываемых при расчете годовой эффективной ставки вознаграждения по займу в соответствии с порядком, установленным нормативным правовым актом уполномоченного органа;
  - 2) условия кредитования, предусматривающие право Банка, взимать, помимо ставки вознаграждения, комиссии и иные платежи, связанные с выдачей и обслуживанием займа и предусмотренные договором банковского займа.
31. Банком установлены следующие предельные сроки принятия решения о предоставлении банковских услуг в зависимости от вида банковского продукта:
- 1) кредитование:
    - а) корпоративных клиентов - не более 95 (девяносто пяти) рабочих дней со дня предоставления клиентом заявления и полного пакета документов и до даты принятия уполномоченным органом Банка решения о предоставлении займа (кредита);
    - б) малого бизнеса – не более 90 (девяносто) рабочих дней со дня предоставления клиентом заявления и полного пакета документов и до даты принятия уполномоченным органом Банка решения о предоставлении займа (кредита);
    - в) физических лиц – не более 45 (сорока пяти) рабочих дней со дня предоставления клиентом заявления и полного пакета документов и до даты принятия уполномоченным органом Банка решения о предоставлении займа (кредита).

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

- 2) вклады (депозиты):
  - а) юридических лиц – не более 30 (тридцати) рабочих дней со дня предоставления клиентом заявления и полного пакета документов;
  - б) индивидуальных предпринимателей - не более 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня предоставления клиентом заявления и полного пакета документов;
  - в) физических лиц – не более 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня предоставления клиентом заявления и полного пакета документов.
- 3) документарные операции и торговое финансирование:
  - а) выпуск банковских гарантий - не более 95 (девяносто пяти) рабочих дней со дня предоставления клиентом заявления на выпуск гарантии и полного пакета документов до даты принятия уполномоченным органом Банка решения о выпуске гарантии;

- б) выпуск документарных аккредитивов - по непокрытым аккредитивам не более 20 (двадцати) рабочих дней, по покрытым аккредитивам не более 3 (трех) рабочих дней со дня предоставления клиентом заявления и полного пакета документов на выпуск до даты принятия уполномоченным органом Банка решения о выпуске аккредитива;
  - в) организация финансирования - не более 125 (сто двадцати пяти) рабочих дней с даты предоставления клиентом заявки и полного пакета документов до даты принятия уполномоченным органом Банка решения о привлечении финансирования.
- 4) открытие текущего счета клиента (физического и/или юридического лица) осуществляется после предоставления клиентом заявления, пакета документов и в день заключения между клиентом и Банком договора банковского текущего счета согласно положительным результатам надлежащей проверки клиента;
  - 5) платежи и переводы - последовательное исполнение указания (в форме платежного поручения/платежного требования) либо отказ в его исполнении, который должен быть совершен в день инициирования отправителем, за исключением случаев, предусмотренных Законом Республики Казахстан от 26 июля 2016 года № 11-VI «О платежах и платежных системах» (далее – Закон о платежах) и Налоговым Кодексом Республики Казахстан;
  - 6) сейфовые услуги предоставляются клиенту после предоставления клиентом заявления, необходимых документов и в день заключения договора аренды индивидуального банковского сейфа (ячейки) согласно положительным результатам надлежащей проверки клиента;
  - 7) установление вознаграждения на остаток денег, находящихся на текущем счете - не более 95 (девяноста пяти) рабочих дней со дня предоставления клиентом заявления и до даты принятия уполномоченным органом Банка решения о начислении и выплате вознаграждения на остаток денег, находящихся на текущем счете.
32. Предельные сроки принятия решения о предоставлении электронных банковских услуг в зависимости от вида банковского продукта составляют не более 15 (пятнадцати) календарных дней.
33. Срок рассмотрения заявления/принятия решения о предоставлении услуги по выпуску платежных карточек составляет не более 7 (семи) рабочих дней с даты получения от клиента полного пакета документов, предусмотренного внутренними документами Банка, и выполнения клиентом условий, требуемых для оказания Банком соответствующей услуги.
34. При этом конкретные сроки рассмотрения заявления клиента о предоставлении и оказании банковских услуг по каждому виду банковской услуги/продукта (при необходимости подачи заявления) определены в соответствующих внутренних документах Банка.

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

35. Банк осуществляет открытие и ведение следующих банковских счетов:
- 1) корреспондентские счета банков и организаций, осуществляющих отдельные виды банковских операций;
  - 2) текущие счета юридических и физических лиц, в том числе в режиме эскроу;
  - 3) сберегательные счета юридических и физических лиц, в том числе в режиме эскроу.
36. При открытии банковского счета Банк требует от клиента представления пакета документов, предусмотренного действующим законодательством Республики Казахстан и внутренними документами Банка.
37. Банковские счета могут открываться и вестись в национальной и иностранной валютах. Банк вправе отказать клиенту в открытии банковского счета в случае, если Банк не осуществляет открытие банковских счетов в валюте, указанной клиентом в заявлении об открытии банковского счета либо отказать в приеме (акцепте) заявления о присоединении к типовым условиям договора. Максимальный остаток денег по текущим счетам клиентов не ограничивается.
38. Количество банковских счетов, открываемых клиентами в Банке, не ограничивается. При этом Банк не открывает банковские счета в пользу третьих лиц, за исключением случаев, когда открытие счетов на имя третьих лиц осуществляется представителем клиента или эскроу счетов.
- Допускается открытие/закрытие банковского счета доверенным лицом на основании доверенности, оформленной в соответствии с требованиями действующего законодательства Республики Казахстан.
39. Отказ в открытии банковских счетов осуществляется в случаях и по основаниям, предусмотренным действующим Налоговым кодексом Республики Казахстан, Законом о платежах, Законом Республики Казахстан № 191-IV от 28 августа 2009 года «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных незаконным путем, и финансированию терроризма», а также в случаях непредставления документов, предусмотренных Правилами открытия, ведения и закрытия банковских счетов клиентов № 207 от 31 августа 2016 года, либо несовершения сделки между клиентом и Банком. Отказ в открытии банковских счетов также осуществляется при непредставлении клиентом заполненного вопросника или в случае неполного/ненадлежащего заполнения вопросника по FATCA, а также не представлении клиентом согласия на сбор, обработку и передачу персональных данных, конфиденциальной информации в соответствии с требованиями внутренних документов Банка и Правил по FATCA с учетом требований законодательства Республики Казахстан.

40. Платежные документы и распоряжения об отзыве платежных документов или о приостановлении их исполнения могут представляться в Банк, как в электронном виде, так и на бумажных носителях.
41. Следующие платежные документы и распоряжения об отзыве платежных документов или о приостановлении их исполнения представляются в Банк в течение установленного операционного дня на бумажных носителях в следующем количестве, если иное не предусмотрено законодательством Республики Казахстан:
- 1) платежное поручение - в 2 (двух) экземплярах;
  - 2) платежное требование - не менее 2 (двух) экземпляров;
  - 3) инкассовое распоряжение – не менее 3 (трех) экземпляров;
  - 4) распоряжение об отзыве платежных документов или о приостановлении его исполнения - в 1 (одном) экземпляре;
  - 5) чек – в 1 (одном) экземпляре.
42. Комиссия Банка за ведение банковских счетов не взимается, в случае отсутствия движений по счетам клиентов в течение 6 (шести) месяцев и при наличии одного из следующих обстоятельств:
- 1) если операции по банковским счетам клиента в Банке приостановлены в соответствии с законодательством Республики Казахстан;
  - 2) при наличии по банковским счетам картотеки документов, не оплаченных в срок;
  - 3) при отсутствии денег на банковском счете.

### **§ 1. Ставки вознаграждения на остаток денег, находящихся на текущем счете**

43. По текущему счету могут выполняться операции, связанные с выплатой вознаграждения на остаток денег, находящихся на текущем счете, в размере, порядке и на условиях, определяемых договором об открытии банковского счета, заключенным между Банком и клиентом либо дополнительным соглашением к нему, в размере не превышающим максимальных ставок вознаграждения по банковским вкладам (депозитам) физических лиц, установленных АО «Казахстанский фонд гарантирования депозитов». При отсутствии в договоре об открытии банковского счета/дополнительном соглашении к нему условий о выплате вознаграждения, вознаграждение на деньги, находящиеся на текущем счете, не начисляется и не выплачивается.
44. Размер вознаграждения на остаток денег, находящихся на текущем счете, может устанавливаться в зависимости от суммы остатка денег, находящихся на текущем счете, валюты текущего счета и других условий, имеющих существенное значение для установления размера вознаграждения. При этом уполномоченный орган Банка утверждает фиксированный размер вознаграждения на остаток денег, находящихся на текущем счете, вне зависимости от валюты текущего счета.

45. Выплата начисленного вознаграждения на остаток денег, находящихся на текущем счете, производится с удержанием подоходного налога у источника выплаты.
46. Банк не вправе изменять размер вознаграждения, установленный для начисления и выплаты на остаток денег, находящихся на текущем счете, в одностороннем порядке, если иное не предусмотрено законодательством Республики Казахстан и условиями соответствующего договора об открытии банковского счета либо дополнительного соглашения к нему.

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

47. Клиент вправе предоставить право открытия/закрытия банковского счета, распоряжения банковским счетом, деньгами на банковском счете, получения выписок (справок) по банковскому счету своему представителю на основании доверенности, а также других документов в соответствии с требованиями действующего законодательства Республики Казахстан и/или внутренних документов Банка.
48. Доверенность клиента, составленная и выданная на территории иностранного государства, должна быть надлежащим образом апостилирована, за исключением случаев, когда международным договором Республики Казахстан требование об апостилировании доверенности отменено.
49. Доверенность клиента, составленная на иностранном языке, предоставляется в Банк с переводом на русский язык, заверенным в нотариальном порядке в соответствии с требованиями законодательства Республики Казахстан.
50. Представление доверенности не требуется представителю юридического лица, уполномоченному распоряжаться банковскими счетами юридического лица в соответствии с законодательством Республики Казахстан либо учредительными документами юридического лица.
51. Представление доверенности не требуется физическому лицу (родителю, усыновителю, опекуну, попечителю, патронатному воспитателю), уполномоченному открывать/закрывать банковские счета и/или распоряжаться банковскими счетами клиента в соответствии с законодательством Республики Казахстан. При этом проведение операций по банковскому счету осуществляется на основании документов, представленных в соответствии с требованиями законодательства Республики Казахстан и внутренних документов Банка.
52. В случае открытия/закрытия банковского счета и/или осуществления операций по банковскому счету представителем клиента при первом его обращении в Банк, обязательным условием является подписание представителем клиента соответствующей формы согласия на сбор, обработку и передачу персональных данных, конфиденциальной информации. Банк в обязательном порядке осуществляет процедуры по надлежащей проверке представителя клиента,

уполномоченного открывать/закрывать банковские счета и/или распоряжаться банковскими счетами, и клиента, в пользу которого осуществляются операции по его банковскому счету в соответствии с законодательством Республики Казахстан и внутренними документами Банка.

53. Реализация полномочий представителем клиента по доверенности, осуществляется только после проверки Банком легитимности такой доверенности. Проверка проводится в течение 5 (пяти) календарных дней следующих за днем предъявления в Банк доверенности. Банк имеет право требовать предъявления представителем клиента дополнительных документов в целях его идентификации.
54. Клиент при замене своего представителя по доверенности, либо досрочном прекращении полномочий уполномоченного лица клиента – юридического лица (прекращении с ним договорных и/или иных отношений) незамедлительно должен уведомить об этом Банк в письменной форме с предоставлением оригиналов документов, подтверждающих такие изменения. В противном случае Банк не несет ответственности за действия представителя клиента.
55. Клиент Банка должен соблюдать и обеспечить соблюдение своим представителем по доверенности, уполномоченным лицом клиента – юридического лица правила осуществления платежей/ переводов и оформления платежных документов, проведения валютных и иных операций, установленные действующим законодательством Республики Казахстан и положениями соответствующего договора, заключенного с Банком/к которому он присоединился.

## **Глава 6. Общие условия приема вкладов (депозитов)**

56. Банк является участником системы обязательного гарантирования депозитов физических лиц и действует на основании Свидетельства участника названной системы за № 040 от 18 июня 2009 года (далее также – банк-участник/банк-агент).
57. Банк устанавливает по банковским вкладам (депозитам) следующие предельные условия:
  - 1) минимальная сумма, размещаемого вклада (депозита):
    - а) в национальной валюте – не менее 1 (одного) тенге;
    - б) в долларах США – не менее 1 (одного) доллара США;
    - в) в ЕВРО – не менее 1 (одного) евро;
    - г) в российских рублях – не менее 1 (одного) российского рубля;
  - 2) максимальная сумма денег, размещаемая во вклад (депозит) – не более 10 (десяти) кратного размера собственного капитала Банка. Решение об открытии вклада (депозита) в размере более 10 (десяти) процентов от размера собственного капитала Банка, а также внесение суммы

дополнительного взноса, в результате которого сумма вклада (депозита) составит (превысит) указанный размер, принимается Советом Директоров Банка;

- 3) минимальный срок размещения денег во вклад (депозит) – не менее 1 (одного) дня;
  - 4) максимальный срок – бессрочный для вкладов до востребования и условных вкладов, по срочным вкладам (депозитам) – не более 20 (двадцати) лет.
58. Вклады (депозиты) юридических лиц принимаются в национальной валюте наличными деньгами в соответствии с требованиями действующего законодательства Республики Казахстан о наличных расчетах у юридических лиц и в безналичном порядке, в иностранной валюте – в безналичном порядке с соблюдением требований действующего законодательства Республики Казахстан.
59. Вклады (депозиты) физических лиц принимаются как наличными, так и в безналичном порядке, независимо от вида валюты с соблюдением требований действующего законодательства Республики Казахстан.
60. При открытии сберегательного счета по договору банковского счета деньги могут быть внесены на имя вкладчика, как самим клиентом, так и представителем клиента при указании имени физического лица или наименования юридического лица в договоре банковского вклада, в пользу которого вносится вклад (депозит). При этом Банк не открывает сберегательный счет в пользу физического лица, умершего к моменту заключения договора банковского вклада или недействующего юридического лица.
61. Операции по сберегательным счетам производятся Банком на основании:
- 1) платежных и кассовых документов, содержащих поручения клиента (вкладчика);
  - 2) платежных документов, содержащих поручения представителя клиента, выступающий от имени клиента (вкладчика) в соответствии с законодательством Республики Казахстан;
  - 3) требований третьих лиц, не требующих в соответствии с законодательством Республики Казахстан акцепта клиента (вкладчика);
  - 4) платежных документов Банка, если они не противоречат условиям договора банковского вклада и требованиям законодательства Республики Казахстан.
62. Срочный вклад (депозит) может быть востребован вкладчиком в любое время в период действия договора банковского вклада путем частичного изъятия суммы срочного вклада (депозита) (если частичное изъятие предусмотрено условиями договора срочного банковского вклада), либо полного возврата суммы вклада (депозита), в результате которого осуществляется досрочное расторжение договора срочного банковского вклада. При этом Банк обязан выдать срочный вклад (депозит) или его часть не позднее 7 (семи) дней с момента поступления требования вкладчика.

63. Депозитор (вкладчик) принудительно ликвидируемого банка-участника в течение 6 (шести) месяцев со дня выхода объявления о начале выплаты гарантийного возмещения вправе обратиться в банк-агент с требованием о выплате ему гарантийного возмещения, к которому должны быть приложены:
- 1) письменное заявление о выплате гарантийного возмещения по форме, определенной организацией, осуществляющей обязательное гарантирование депозитов;
  - 2) оригиналы договоров банковского счета и (или) банковского вклада и (или) вкладных документов и их копии;
  - 3) документ, удостоверяющий личность депозитора (вкладчика) и представителя депозитора (наследника) (в случае обращения представителя депозитора/наследника);
  - 4) в случае обращения наследника - документы, подтверждающие его право на наследство или право использования денег наследодателя;
  - 5) в случае обращения представителя депозитора (наследника) - нотариально удостоверенную доверенность.

При подтверждении прав требования депозитора (вкладчика) к принудительно ликвидируемому банку-участнику, банк-агент выплачивает гарантийное возмещение не позднее 5 (пяти) рабочих дней со дня обращения депозитора (вкладчика) к банку-агенту.

### **§ 1. Ставки вознаграждения по вкладам (депозитам)**

64. Банк устанавливает предельные величины ставок вознаграждений по банковским вкладам (депозитам) в размере от 0%-25% годовых.
65. При этом уполномоченный орган Банка утверждает фиксированные ставки вознаграждения в зависимости от вида и условий конкретного вклада (депозита) в рамках установленных величин ставок вознаграждения по банковским вкладам (депозитам) и в размере не превышающим максимальных ставок вознаграждения по банковским вкладам (депозитам) физических лиц, установленных АО «Казахстанский фонд гарантирования депозитов».
66. Ставки вознаграждения по вкладам (депозитам) устанавливаются дифференцированно в зависимости от срока размещения вклада (депозита) на сберегательном счете, вида вклада (депозита), валюты и суммы вклада (депозита) с соблюдением требований пункта 71 постановления Правления Национального Банка Республики Казахстан от 13 сентября 2017 года №170 «Об установлении нормативных значений и методики расчетов пруденциальных нормативов и иных обязательных к соблюдению норм и лимитов размера капитала банка на определенную дату и Правил расчета и лимитов открытой валютной позиции банка».
67. Расчет размера вознаграждения по вкладу (депозиту) производится в зависимости от условий вклада (депозита). Для расчета размера

вознаграждения по вкладам (депозитам) юридических и физических лиц, в том числе физических лиц, осуществляющих предпринимательскую деятельность без образования юридического лица, принято считать фактическое количество дней нахождения денег на сберегательном счете из расчета 365/366 календарных дней в году, если иное не установлено договором банковского вклада. Вознаграждение начисляется на ежедневный входящий остаток денег на сберегательном счете с учетом каждого изменения суммы вклада (депозита) за фактическое количество дней нахождения денег на сберегательном счете. При этом дата зачисления денег на сберегательный счет и дата их изъятия со сберегательного счета принимаются за один день.

68. Банк выплачивает вкладчику вознаграждение на сумму вклада (депозита) в размере, определяемом договором банковского вклада/счета, заключенным между Банком и клиентом. Выплата начисленного вознаграждения по вкладу (депозиту) юридического лица за исключениями, предусмотренными законодательством Республики Казахстан, производится с удержанием подоходного налога у источника выплаты.
69. Банк не вправе изменять размер вознаграждения по вкладам (депозитам), размещенным на сберегательном счете в одностороннем порядке, за исключением случаев, предусмотренных договором банковского вклада/счета и пунктами 70-72 настоящих Правил.
70. В случае изменения размера вознаграждения по вкладу (депозиту) в сторону его уменьшения при продлении (продлонгации) срока размещения банковского вклада (депозита) в соответствии с условиями договора банковского вклада без заключения дополнительного соглашения, Банк уведомляет вкладчика об уменьшении размера вознаграждения до истечения срока размещения вклада способом и в сроки, предусмотренные в договоре банковского вклада.
71. Банк вправе увеличить размер вознаграждения по вкладу с уведомлением вкладчика об этом, способом и в сроки, предусмотренные в договоре банковского вклада.
72. В случае принятия Банком решения о прекращении вида вклада, сумма вклада может оставаться на этом же счете без осуществления Банком начисления и выплаты вознаграждения с даты, следующей за датой окончания соответствующего срока размещения суммы вклада, если более длительный срок начисления и выплаты вознаграждения не предусмотрен договором банковского вклада.

## **Глава 7. Общие условия предоставления банковских займов (кредитов)**

73. Банк проводит операции по кредитованию физических лиц, физических лиц, осуществляющих предпринимательскую деятельность без образования юридического лица, и юридических лиц в соответствии с нормативными правовыми актами Республики Казахстан, внутренней кредитной политикой и

иными внутренними документами Банка, регулирующими порядок и условия кредитования в Банке.

74. Банк устанавливает по банковским займам (кредитам) следующие предельные условия:
- 1) минимальная сумма, предоставляемого займа:
    - а) в национальной валюте – 1 (один) тенге;
    - б) в долларах США – 1 (один) доллар США;
    - в) в ЕВРО – 1 (один) евро;
    - г) в российских рублях – 1 (один) российский рубль.
  - 2) максимальная сумма – не превышает предельного значения максимального размера риска на одного заемщика, установленного уполномоченным органом Банка, в пределах пруденциального норматива, установленного уполномоченным государственным органом;
  - 3) минимальный срок – не менее 1 (одного) дня;
  - 4) максимальный срок предоставления займов (кредитов) исходя из целевого назначения кредита – не более 20 (двадцати) лет.
75. Лимит кредитования на одного заемщика устанавливается Банком в соответствии с требованиями нормативного правового акта уполномоченного государственного органа.
- 75-1. При рассмотрении вопроса о выдаче банковского займа Банк учитывает кредитный скоринг клиента-физического лица, рассчитанный на основании собственной методики, или кредитный скоринг, предоставленный кредитным бюро.
76. При рассмотрении заявки клиента о выдаче кредита (займа) Банк требует от клиента представления пакета документов, предусмотренных законодательством Республики Казахстан и внутренними документами Банка. Банк вправе отказать клиенту в принятии заявки о выдаче кредита (займа) при непредставлении клиентом пакета документов, либо представления недостоверных/недействительных документов.
- Уполномоченный орган Банка на основании заключений (экспертиз) структурных подразделений Банка принимает решение о предоставлении кредита либо отказывает в предоставлении кредита.
- При этом Банк отказывает в предоставлении ипотечных займов в иностранной валюте физическим лицам, не имеющим доход в данной валюте в течение 6 (шести) последовательных месяцев, предшествующих дате обращения физического лица.
77. По договору банковского займа с плавающей ставкой вознаграждения график погашения займа (кредита) составляется на дату его выдачи, и в последующем размеры очередных платежей корректируются и доводятся до сведения заемщика (созаемщика) в порядке, установленном договором банковского займа.

78. Кредитование физических лиц, физических лиц, осуществляющих предпринимательскую деятельность без образования юридического лица, и юридических лиц предполагает необходимость оценки Банком ряда факторов, обстоятельств и условий, влияющих на принятие решения о возможности выдачи банковского займа (кредита) соответствующими уполномоченными органами Банка, включая:

- 1) правовое положение и регион проживания клиента - физического лица, наличие (отсутствие) постоянного или временного места работы либо иных источников доходов; недвижимого имущества; обязательств перед третьими лицами, включая другие банки; кредитной истории; своевременность исполнения прежних договорных условий в отношениях с Банком; параметры и характеристики заявки на получение банковского займа (кредита), включая сумму и вид валюты, сроки и цели использования; уровень обеспечения исполнения своих обязательств, возможные риски не возврата либо несвоевременного возврата, а также другие существенные условия для заключения договора банковского займа, принятые в банковской практике;
- 2) правовой статус и место регистрации клиента - юридического лица, юридическая структура и наличие территориально-структурных подразделений, опыт работы не менее 6 (шести) месяцев, его финансовое состояние на последнюю отчетную дату и реальные перспективы развития бизнеса, наличие или отсутствие кредитной истории; сведения об эффективности ведения бизнеса, и обязательств перед третьими лицами (наличие обременения имущества); своевременность исполнения прежних договорных обязательств перед Банком; параметры и характеристики заявки на получение банковского займа (кредита), включая его размер и вид валюты, сроки освоения, целевое назначение; уровень обеспечения исполнения своих обязательств, объемы сопутствующих рисков не возврата или несвоевременного возврата заемных средств;
- 3) место регистрации клиента - физического лица, осуществляющего предпринимательскую деятельность без образования юридического лица, опыт работы не менее 6 (шести) месяцев, его финансовое состояние на последнюю отчетную дату и реальные перспективы развития бизнеса, наличие или отсутствие кредитной истории, сведения об эффективности ведения бизнеса, и обязательств перед третьими лицами (наличие обременения имущества), своевременность исполнения прежних договорных обязательств перед Банком, параметры и характеристики заявки на получение банковского займа (кредита), включая его размер и вид валюты, сроки освоения, целевое назначение, уровень обеспечения исполнения своих обязательств, объемы сопутствующих рисков не возврата или несвоевременного возврата заемных средств;
- 4) сведения о размере вознаграждения по банковскому займу (кредиту), достаточности предполагаемого способа обеспечения исполнения обязательств заемщиком, оптимальных сроках погашения банковского

займа (кредита), а также иная информация, касающаяся особенностей рассматриваемого кредитного продукта и мер по снижению риска не возврата по выдаваемому банковскому займу (кредиту).

78-1. До заключения договора ипотечного займа с физическим лицом, не связанного с предпринимательской деятельностью, Банк осуществляет всестороннюю, полную и качественную оценку кредитоспособности (платежеспособности) заемщика в соответствии с внутренними документами Банка, по определению:

- 1) возможности исполнения обязательств заемщиком по договору ипотечного займа физического лица, не связанного с предпринимательской деятельностью, подтвержденной одним из следующих документов по усмотрению Банка:
  - а) выпиской единого накопительного пенсионного фонда с индивидуального пенсионного счета за последние 6 (шесть) месяцев;
  - б) справкой о доходах с места работы за последние 6 (шесть) месяцев;
  - в) налоговой декларацией по индивидуальному подоходному налогу заемщика - физического лица за последний налоговый период;
  - г) иными документами, отражающими наличие возможности исполнения обязательств заемщика по договору ипотечного займа физического лица, не связанного с предпринимательской деятельностью, в соответствии с внутренними документами Банка;
- 2) наличия либо отсутствия кредитной истории заемщика за последние 6 (шесть) месяцев;
- 3) наличия либо отсутствия задолженности по налогам и другим обязательным платежам в бюджет;
- 4) наличия либо отсутствия задолженности, отраженной в кредитном отчете, перед третьими лицами.

Надлежащая оценка кредитоспособности заемщика в совокупности со сведениями по заемщику учитывает сведения по физическому лицу (созаемщику), выступающему по договору ипотечного займа физического лица, не связанного с предпринимательской деятельностью, в качестве солидарно ответственного за выполнение обязательств по возврату займа.

Банк не несет ответственность за представление заемщиком (созаемщиком) недостоверной информации для осуществления Банком, надлежащей оценки кредитоспособности заемщика, предусмотренной настоящим пунктом.

79. В случае, если условиями о предоставлении займа (кредита) предусмотрены требования о заключении договоров страхования и (или) на проведение оценки в целях определения рыночной стоимости имущества, являющегося обеспечением, заемщику/залогодателю предоставляется право в выборе страховой организации и (или) оценщика. Договором банковского займа на заемщика не возлагается обязанность страховать свою жизнь и здоровье.

80. В период обслуживания договора банковского займа Банк по запросу заемщика или залогодателя (с соблюдением требований к разглашению банковской

тайны, предусмотренных Законом «О банках и банковской деятельности») в течение 3 (трех) рабочих дней со дня получения запроса предоставляет ему в письменной форме сведения:

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

81. В случае, если предусмотрено договором банковского займа, Банк на периодичной основе предоставляет клиенту сведения, предусмотренные пунктом 80 настоящих Правил, способом, предусмотренным договором банковского займа.
82. Сведения, предусмотренные в пункте 80 настоящих Правил, предоставляются с указанием суммы основного долга, вознаграждения, комиссии, неустойки и иных видов штрафных санкций, а также других подлежащих уплате сумм.
83. Банк не вправе изменять условия договора банковского займа в одностороннем порядке, за исключением случаев их улучшения для заемщика.

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

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

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

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

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

85. Предельные величины ставок вознаграждения по займам (кредитам) устанавливаются Банком в размере от 0,1% годовых, при этом максимальный размер определяется исходя из установленного Национальным Банком Республики Казахстан предельного размера годовой эффективной ставки вознаграждения по кредитам.
86. При этом Уполномоченный орган Банка утверждает фиксированный размер вознаграждения по займам (кредитам) в зависимости от вида и условий конкретного кредитного продукта в рамках установленных пределов величин ставок вознаграждения по займам (кредитам).
- Вознаграждение по предоставляемому банковскому займу (кредиту) начисляется из расчета фактических дней в году за фактическое количество дней использования заемщиком суммы займа (кредита). При этом день выдачи и погашения займа (кредита) принимается за 1 (один) день.
87. Банком в договорах банковского займа, в том числе договорах ипотечных займов, заключаемых с физическими лицами, устанавливается фиксированная либо плавающая ставка вознаграждения и указывается метод погашения займа (кредита) по выбору заемщика из предложенных Банком на дату заключения договора банковского займа.
88. Фиксированная ставка вознаграждения не подлежит изменению в одностороннем порядке, за исключением случаев ее изменения в сторону уменьшения или временного изменения в сторону уменьшения Банком совершенных в порядке, установленном статьей 34 Закона о банках и банковской деятельности.
- Под временным изменением ставки вознаграждения в сторону уменьшения понимается снижение размера ставки вознаграждения Банком на определенный срок, по истечении которого ставка вознаграждения устанавливается в размере, не превышающем размер ставки вознаграждения, действовавший до временного изменения.
89. По соглашению сторон фиксированная ставка вознаграждения может быть изменена на плавающую ставку вознаграждения в течение срока действия договора.
90. По соглашению сторон фиксированная ставка вознаграждения может быть изменена в сторону увеличения по истечении срока ее действия, определенного договором, но не ранее 3 (трех) лет с даты заключения договора банковского займа. Каждое последующее изменение в сторону увеличения фиксированной ставки вознаграждения возможно по соглашению сторон по истечении срока действия фиксированной ставки, но не ранее 3 (трех) лет со дня предыдущего изменения фиксированной ставки вознаграждения.
91. Банк не изменяет в одностороннем порядке в сторону увеличения установленные на дату заключения договоров банковского займа с юридическими лицами ставки вознаграждения, за исключением случаев:

- 1) нарушения заемщиком своих обязательств по предоставлению достоверной информации, связанной с получением и обслуживанием займа (кредита), в случаях, предусмотренных договором банковского займа;
- 2) возникновения у Банка права требования досрочного исполнения обязательства в случаях, предусмотренных Гражданским кодексом Республики Казахстан, а также в следующих случаях, предусмотренных договором банковского займа:
  - а) изменения состава участников (акционеров) заемщика, в совокупности владеющих 10 (десятью) и более процентами акций (долей участия) акционерного общества (хозяйственного товарищества), без предварительного письменного уведомления Банка;
  - б) нарушения заемщиком и (или) залогодателем права Банка, являющегося залогодержателем, проверять по документам и фактически наличие, размер, состояние и условия хранения заложенного имущества, а также предъявления третьими лицами требований к имуществу заемщика (залогодателя), в том числе имуществу, заложенному Банку.

#### **Глава 8. Порядок работы с неплатежеспособными клиентами**

92. При наличии просрочки исполнения обязательства по договору банковского займа но не позднее 30 (тридцати) календарных дней с даты ее наступления Банк уведомляет заемщика способом и в сроки, предусмотренные в договоре банковского займа о необходимости внесения платежей по договору банковского займа с указанием размера просроченной задолженности и о последствиях невыполнения заемщиком своих обязательств по договору банковского займа.
93. Банк вправе привлечь коллекторское агентство для уведомления заемщика о просрочке исполнения обязательства.
94. В течение 30 (тридцати) календарных дней с даты наступления просрочки исполнения обязательства заемщик - физическое лицо вправе посетить Банк и представить письменное заявление, содержащее сведения о причинах возникновения просрочки исполнения обязательства по договору банковского займа, доходах и других подтвержденных обстоятельствах (фактах), которые обуславливают его заявление о внесении изменений в условия договора банковского займа.
95. При неудовлетворении требования оплаты просроченной задолженности, вытекающих из уведомления о наличии задолженности, Банк вправе обратиться взыскание в бесспорном порядке на деньги, в том числе путем предъявления платежного требования, имеющиеся на любых банковских счетах заемщика, применить любые меры, предусмотренные законодательством Республики Казахстан и (или) договором банковского займа, в том числе изменить условия исполнения договора банковского займа, передать задолженность на взыскание коллекторскому агентству,

обратиться с иском в суд о взыскании суммы долга по договору банковского займа, а также обратиться с иском о взыскании на заложенное имущество во внесудебном, либо в судебном порядке.

96. Банк вправе не ранее 40-го дня просрочки оплаты обязательного платежа предъявить Требование о досрочном исполнении обязательств и вынести всю оставшуюся сумму задолженности к погашению.
97. Банк вправе осуществлять звонки, направлять и вручать уведомления связанные с обслуживанием банковского займа клиенту, а также залогодателю, гаранту, поручителю с 8 часов до 21 часа по местному времени.
98. Неустойка (штраф, пеня) является обеспечением возвратности кредита помимо других способов, предусмотренных законодательством и при наличии просрочки исполнения обязательства подлежат возмещению заемщиком.
99. Очередность погашения задолженности заемщика по договору банковского займа, заключенному с физическим лицом устанавливается в договоре банковского займа в соответствии с требованиями законодательства Республики Казахстан.

## **Глава 9. Общие условия проведения других банковских операций**

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

### **§ 1. Кассовые операции**

101. Кассовое обслуживание (прием и выдача наличных денег, их размен, обмен, пересчет, сортировку, упаковку и хранение) клиентов осуществляется в операционной кассе Банка в соответствии с законодательством Республики Казахстан, внутренними документами Банка с взиманием комиссии за банковские услуги согласно действующим тарифам Банка.
102. Прием/выдача наличных денег осуществляется на основании приходных/расходных кассовых документов; порядок оформления и формы кассовых документов определяются внутренними документами Банка с учетом соответствующих требований законодательства Республики Казахстан.
103. Комиссионное вознаграждение за услуги Банка по кассовым операциям списывается с текущих счетов клиентов либо оплачивается клиентами наличными деньгами в соответствии с условиями договора банковского счета согласно установленным Банком тарифам.

### **§ 2. Обменные операции с иностранной валютой**

104. Банк осуществляет конвертацию путем обмена одной наличной валюты на другую наличную валюту через обменные пункты Банка и проведения

операции по обмену одной безналичной валюты на другую безналичную валюту.

105. Конвертация наличной и безналичной иностранной валюты осуществляется по курсу, установленному Банком на момент совершения операции в соответствии с требованиями законодательства Республики Казахстан, за исключением комиссий Банка в иностранной валюте, необозначенные («по курсу Банка») в Приложении 2 к настоящим Правилам, которые конвертируются по официальному курсу Национального Банка Республики Казахстан.
106. Конвертация наличной и безналичной иностранной валюты осуществляется Банком в порядке и при наличии документов, определенных законодательством Республики Казахстан и внутренними документами Банка.

### **§ 3. Межбанковский клиринг и операции с платежными карточками**

107. Банк осуществляет межбанковский клиринг, выпуск и обслуживание платежных карточек (платежные карточки международных платежных систем в тенге и в иностранных валютах), в том числе:
- 1) дебетные платежные карточки, предусматривающие расходные операции в пределах собственных денег клиента, и/или в пределах установленного Банком возобновляемого кредитного лимита;
  - 2) кредитные платежные карточки, предусматривающие пользование клиентом заемными средствами в пределах установленного кредитного лимита;
  - 3) корпоративные платежные карточки, держателями которых выступают работники Банка и клиенты - юридические лица.

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

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

### **§ 4. Платежи и переводы**

109. Платежи и переводы денег могут осуществляться юридическими и физическими лицами, как с использованием открытых в Банке банковских счетов, так и без открытия банковского счета с учетом ограничений, установленных действующим законодательством Республики Казахстан и внутренними документами Банка. Юридические лица вправе осуществлять без открытия банковского счета только платежи и переводы по уплате налогов и другим обязательным платежам в бюджет, а также по добровольным пенсионным взносам и социальным отчислениям.
110. Банком осуществляется обязательная процедура валютного контроля в соответствии с валютным законодательством Республики Казахстан. Все платежи и переводы денег в иностранной валюте, а также платежи и переводы

денег без открытия банковского счета клиента в тенге, которые осуществляются между резидентами и нерезидентами Республики Казахстан, производятся в соответствии с требованиями, установленными валютным законодательством Республики Казахстан.

111. Международные платежи и переводы денег осуществляются Банком в формах, способами и в порядке, применяемыми в международной банковской практике и не противоречащими законодательству Республики Казахстан.

### **§ 5. Сейфовые операции**

112. Банком в пользование клиенту для хранения в них ценностей предоставляется сейфовая ячейка. Хранение ценностей клиентов в сейфовой ячейке осуществляется в сейфовом депозитарии после заключения между Банком и клиентом договора аренды индивидуального банковского сейфа (ячейки).

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

114. Договор аренды индивидуального банковского сейфа (ячейки) заключается после проведения Банком идентификации клиента в соответствии с требованиями действующего законодательства Республики Казахстан при условии предоставления клиентом документов, необходимых для заключения договора аренды индивидуального банковского сейфа (ячейки).

115. При хранении клиентом ценностей в сейфовой ячейке Банк не выдает клиенту именные сохранные документы. Ценности, находящиеся на хранении в сейфовой ячейке, не описываются, Банк не осуществляет предварительную и последующую проверку либо экспертную оценку ценностей, за исключением случаев, установленных законодательством Республики Казахстан и внутренними документами Банка.

116. Сейфовая ячейка предоставляется в пользование на любое количество дней сроком до 12 (двенадцати) месяцев либо определенное количество месяцев в соответствии с тарифами Банка, действующими на дату заключения договора аренды. Срок пользования сейфовой ячейкой начинается с даты, указанной в договоре аренды индивидуального банковского сейфа (ячейки).

117. Запрещается клиентам хранить в сейфовой ячейке Банка:

- 1) взрывчатые и легковоспламеняющиеся вещества и боеприпасы;
- 2) огнестрельное, газовое, травматическое и холодное оружие;
- 3) химические, психотропные и наркотические вещества;
- 4) радиоактивные, токсичные и другие отравляющие вещества, способные оказать вредное воздействие на организм человека и окружающую среду.
- 5) представителей животной фауны и растительной флоры;
- 6) продукты питания и иные предметы, подверженные порче или вызывающие распространение паразитов, веществ и имущества, которые по своим

свойствам могут повлечь любое повреждение сейфовой ячейки, включая ее неработоспособность, и/или причинение ущерба Банку/другим клиентам;

7) и иные предметы, которые по своим свойствам не подлежат хранению в сейфовой ячейке.

118. Клиент вправе продлить срок пользования сейфовой ячейкой, подписав дополнительное соглашение к договору аренды индивидуального банковского сейфа (ячейки).

119. Банк вправе отказать клиенту в заключение договора аренды в следующих случаях:

- 1) при отсутствии/непредставлении клиентом документов, либо представления недостоверных/недействительных документов;
- 2) наличия в отношении клиента сведений об участии в террористической деятельности и/или финансирование терроризма, полученных в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан о противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных незаконным путем, и финансированию терроризма;
- 3) в других случаях, которые, по усмотрению Банка, могут повлиять на исполнение обязательств со стороны клиента.

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

120. Банк в соответствии с нормативными правовыми актами Республики Казахстан, стандартами международной практики и внутренними документами осуществляет операции по:

- 1) выпуску банковских гарантий (гарантия возврата аванса, гарантия платежа, гарантия надлежащего исполнения обязательств, тендерная гарантия, гарантия на возврат кредита, резервный аккредитив (Stand by);
- 2) выпуску гарантии под обязательства контрагентов;
- 3) выпуску рамбурсных обязательств по поручению контрагентов;
- 4) выпуску, подтверждению и исполнению аккредитивов;
- 5) выдачу банковских поручительств и иных обязательств за третьих лиц;
- 6) обслуживанию импортных/экспортных аккредитивов, импортных/экспортных гарантий, документарного инкассо по импорту.

121. Банк осуществляет взаимодействие с международными финансовыми институтами и организациями, экспортно-страховыми агентствами и институтами развития с целью организации торгового и структурного финансирования внешнеэкономических операций клиентов Банка.

## **Глава 10. Требования к принимаемому Банком обеспечению**

122. Требования к принимаемому Банком обеспечению определяются действующим законодательством Республики Казахстан, Залоговой политикой и иными внутренними документами Банка.

123. Возвратность займов (кредитов), а также исполнение обязательств по иным сделкам, несущим кредитный риск, может обеспечиваться неустойкой, залогом, в том числе залогом денег, принимаемых в качестве залога и размещаемых на соответствующем счете бухгалтерского учета, гарантией, поручительством и другими способами, предусмотренными законодательством Республики Казахстан или договором банковского займа.

124. Обязательные требования к обеспечению (предметам залога):

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

- 9) наличие в установленной форме согласия супруга (и) залогодателя - физического лица на передачу имущества в залог и его внесудебную/судебную реализацию (в случаях, предусмотренных законодательными актами Республики Казахстан);
  - 10) наличие в установленной форме согласия, подтверждающего согласие всех совершеннолетних собственников на передачу имущества в залог и его внесудебную/судебную реализацию;
  - 11) при наличии государственной доли в закладываемом имуществе, согласие уполномоченных государственных органов на передачу имущества в залог и его внесудебную реализацию;
  - 12) в случае если залогодателем является юридическое лицо, решение о залоге и внесудебной/судебной реализации уполномоченного органа юридического лица;
  - 13) иные требования, установленные законодательством Республики Казахстан и внутренними документами Банка.
125. Если в обеспечение возвратности займа (кредита) предоставлено несколько предметов залога, то в случае надлежащего исполнения заемщиком обязательств по договору банковского займа, и при условии, когда рыночная стоимость предметов залога, определенная оценщиком на момент обращения заемщика, залогодателя с требованием об уменьшении залогового обеспечения, превышает сумму неисполненной части обязательств заемщика с учетом требований залоговой политики Банка, Банк обязан в течение 10 (десяти) рабочих дней с даты обращения заемщика, залогодателя принять меры по расторжению (изменению) договора (договоров) о залоге одного или нескольких предметов залога в части, превышающей размер обязательства заемщика.
126. В случаях, предусмотренных договором о залоге, а также законодательными актами Республики Казахстан, Банк вправе самостоятельно реализовать находящееся в залоге имущество в принудительном внесудебном порядке путем проведения торгов (аукциона).
- §1. Ставки вознаграждения на сумму денег, являющихся предметом залога, принятых в обеспечение исполнения обязательств по займам (кредитам)/иным сделкам, несущим кредитный риск, и размещаемых на соответствующем счете бухгалтерского учета**
127. Предельные величины размеров вознаграждения на сумму денег, принимаемых в качестве залога в обеспечение исполнения обязательств по займам (кредитам)/иным сделкам, несущим кредитный риск, и размещаемых на соответствующем счете бухгалтерского учета устанавливаются Банком в размере от 0% до 25% годовых.
128. При этом уполномоченный орган Банка устанавливает фиксированный размер вознаграждения на сумму денег, принимаемых в качестве залога в обеспечение исполнения обязательств по займам (кредитам)/иным сделкам,

несущим кредитный риск, и размещаемых на соответствующем счете бухгалтерского учета, в рамках установленных пределов величин ставок вознаграждения согласно пункту 126 настоящих Правил и вне зависимости от валюты банковского счета Залогодателя/соответствующего счета бухгалтерского учета.

129. Банк не вправе изменять размер вознаграждения, установленный для начисления и выплаты на сумму денег, являющихся предметом залога, принятых в обеспечение исполнения обязательств по займам (кредитам)/иным сделкам, несущим кредитный риск, и размещаемых на соответствующем счете бухгалтерского учета, в одностороннем порядке, если иное не предусмотрено законодательством Республики Казахстан и условиями соответствующего договора залога (заклада), заключенным между Банком и залогодателем (закладодателем) (дополнительного соглашения к нему).
130. Выплата начисленного вознаграждения на сумму денег, являющихся предметом залога, принятых в обеспечение исполнения обязательств по займам (кредитам)/иным сделкам, несущим кредитный риск, и размещаемых на соответствующем счете бухгалтерского учета, за исключениями, предусмотренными законодательством Республики Казахстан, производится с удержанием подоходного налога у источника выплаты.

### **Глава 11. Тарифы на проведение банковских операций**

131. Тарифы за оказание банковских услуг устанавливаются Банком самостоятельно с учетом налога на добавленную стоимость (далее – НДС) и иных ограничений, установленных действующим законодательством Республики Казахстан.
132. Размеры тарифов (предельные, базовые) по видам банковских операций и услуг предусмотрены в Приложениях к настоящим Правилам и в Тарифах (базовые, льготные) на проведение операций по розничному бизнесу, утвержденные решением Правления Банка в рамках Предельных величин тарифов, предусмотренных настоящими Правилами.
133. Клиентам Банка могут быть установлены следующие виды тарифов:
- 1) базовые тарифы – стандартные тарифы на банковское обслуживание;
  - 2) льготные тарифы – тарифы на банковское обслуживание со ставками тарифов ниже, чем базовые тарифы;
  - 3) индивидуальные тарифы – тарифы на банковское обслуживание, отличные по ставкам от базовых и льготных тарифов.
134. Базовые и льготные тарифы предусматриваются в настоящих Правилах и/или утверждаются решением Правления Банка в рамках Предельных величин тарифов, предусмотренных настоящими Правилами. Индивидуальные тарифы применяются к клиентам только по решению Совета Директоров Банка. Критерий применения льготных и индивидуальных тарифов определяются внутренними документами Банка.

135. Решение о возможности применения клиенту льготного тарифа по банковской операции принимается соответствующим уполномоченным органом Банка в рамках соответствующих бизнес-линий по ставкам действующих тарифов и в соответствии с критериями применения льготных тарифов, определенных внутренними документами Банка.
136. Базовые тарифы применяются к клиентам Банка в соответствии со ставками, предусмотренными в настоящих Правилах, без дополнительного решения уполномоченного органа Банка/со ставками, утвержденными решением Правления Банка в рамках Предельных величин тарифов, предусмотренных настоящими Правилами.

## **Глава 12. Порядок рассмотрения Банком обращений клиентов, возникающих в процессе предоставления банковских услуг**

137. Рассмотрение Банком обращений клиентов осуществляется в порядке и в сроки, установленные Законом Республики Казахстан от 12 января 2007 года «О порядке рассмотрения обращений физических и юридических лиц», «Правилами предоставления банковских услуг и рассмотрения банками, организациями, осуществляющими отдельные виды банковских операций, обращений клиентов, возникающих в процессе предоставления банковских услуг», утвержденными постановлением Правления Национального Банка Республики Казахстан от 28 июля 2017 года №136, и внутренними документами Банка.
138. Банк осуществляет работу со следующими обращениями клиентов:
- 1) письменными обращениями, поступившими нарочно, почтовой связью, на электронную почту и интернет-ресурс Банка, по электронным каналам удаленного доступа «Интернет-банкинг» и т.п.);
  - 2) устными обращениями, поступившими по телефону и при непосредственном посещении клиентом офиса Банка.
139. Уполномоченные лица Банка проводят личный прием физических лиц и представителей юридических лиц не реже 1 (одного) раза в месяц согласно графику приема, утвержденному Председателем Правления Банка, а в филиалах Банка - Директорами филиалов. Прием проводится по месту работы в установленные и доведенные до сведения физических и юридических лиц дни и часы. Если обращение клиента не может быть разрешено уполномоченным лицом Банка во время приема, оно излагается клиентом в письменной форме и с ним ведется работа как с письменным обращением в порядке, предусмотренном внутренними документами Банка.
140. Письменные обращения клиентов регистрируются в журнале регистрации письменных обращений, содержащем реквизиты в соответствии с внутренними документами Банка. После регистрации обращения клиента уполномоченный работник Банка сообщает клиенту по указанному в обращении контактному телефону и другим данным номер регистрации обращения, информирует о

возможных сроках его рассмотрения и способах получения ответа в соответствии с внутренним документом Банка.

141. При личном посещении офиса Банка клиенту выдается документ, подтверждающий прием его письменного обращения на бумажном носителе, либо делается соответствующая отметка на копии обращения. Отказ в приеме обращения Банком не допускается.
142. Обращения, поступающие через интернет-ресурс Банка, по телефону и другие каналы связи, регистрируются в порядке, предусмотренном внутренними документами Банка.  

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.
143. Обращения, поступившие в Банк в устной форме (по телефону или при личном посещении Клиентом офиса Банка), рассматриваются незамедлительно и если есть такая возможность, то ответ на устное обращение клиента предоставляется сразу. В случае если устное обращение не может быть разрешено незамедлительно, оно излагается клиентом в письменной форме и с ним ведется работа как с письменным обращением. Клиент информируется о необходимых процедурах для получения ответа и сроках рассмотрения таких обращений.
144. Банк обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений физических и юридических лиц, принимает меры по урегулированию претензионной ситуации, информирует клиентов о результатах рассмотрения их обращений и принятых мерах, обеспечивает подготовку законных и обоснованных, мотивированных ответов на казахском языке или на языке обращения на каждые изложенные клиентом просьбу, требование, ходатайство, рекомендацию и иной вопрос со ссылкой на соответствующие нормы законодательства Республики Казахстан, внутренних документов Банка, договоров, имеющих отношение к рассматриваемому вопросу, осуществляет контроль и обеспечивает рассмотрение обращений в установленные законодательством Республики Казахстан сроки.
145. 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. Ответ на обращение, поступившее через интернет-ресурс Банка, осуществляется в форме электронного документа.

146. В случае обоснованности и правомерности обращения клиента Банк принимает решение об устранении нарушения и восстановлении прав и законных интересов клиента.

### **Глава 13. Права и обязанности Банка и его клиента, их ответственность**

147. Банк и его клиенты имеют права и обязанности в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан и договорами банковского обслуживания, заключенными между Банком и клиентом. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязанностей, предусмотренных договорами, Банк и клиенты несут ответственность, предусмотренную законодательством Республики Казахстан и условиями соответствующих договоров.
148. Банк не вправе отказать клиенту в предоставлении информации о возможных рисках, связанных с проведением банковской операции.
149. Клиент вправе распоряжаться своими деньгами, находящимися на счете, в порядке и пределах, установленных действующим законодательством Республики Казахстан; предоставлять право распоряжения счетом, получения выписок (справок) по счету своему доверенному лицу (представителю) на основании надлежащим образом оформленной доверенности, а также других документов, предоставляемых в Банк в соответствии с требованиями действующего законодательства Республики Казахстан и внутренних документов Банка.
150. Клиент обязуется не производить по банковскому счету операции, противоречащие законодательству Республики Казахстан.
- 150-1. Заемщик, являющийся физическим лицом, обязан обеспечить целевое использование ипотечного жилищного займа. При нецелевом использовании ипотечного жилищного займа физического лица, не связанного с предпринимательской деятельностью, заемщик обязан досрочно вернуть Банку, ипотечный жилищный заем и выплатить вознаграждение в части использованного ипотечного жилищного займа, начисленное по договору ипотечного жилищного займа за весь период пользования предметом ипотечного жилищного займа.
- 150-2. Заемщик информирует Банк, обо всех изменениях, связанных с личностью заемщика, в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня таких изменений. К изменениям, связанным с личностью заемщика, относятся изменение его места жительства, перемена фамилии, имени, отчества (если оно указано в документе, удостоверяющем личность), замена документов, удостоверяющих личность, изменение контактной информации, используемой для связи с заемщиком, и способа связи.
151. Банк принимает меры по защите своей репутации и придерживается политики международных стандартов борьбы с отмыванием денег и отношения к подозрительным операциям. В случае внесения/зачисления/снятия крупных

сумм (крупный размер определяется Банком самостоятельно) на счет клиента, Банк вправе потребовать, а клиент обязан предоставить в установленный Банком срок документы, подтверждающие легальность происхождения зачисляемых/вносимых на счет денег и целевое использование обналичиваемых денег. Банк вправе требовать от клиента любые документы/информацию, которые по мнению Банка, необходимы для оказания клиенту банковских услуг, включая без ограничения зачисление /списание денег и внесение/снятие наличных денег на/со Счета. Если затребованные Банком документы/информация не были предоставлены или не удовлетворяют требованиям Банка, Банк считает легальность денег/операции, не подтвержденной, и имеет право не зачислять деньги на счет клиента и/или отказать в снятии наличных денег и/или в одностороннем порядке отказать в оказании услуги клиенту.

152. Банк вправе отказать в проведении или прекратить проведение любой операции по счету клиента, если такой отказ или прекращение осуществляется Банком согласно Политике Группы ВТБ и внутренних документов Банка, а также рекомендациям уполномоченных государственных органов, предписывающих исполнение Банком санкций, наложенных в соответствии с юрисдикцией любой страны, (например OFAC) или международной организацией (включая но, не ограничиваясь, FATF и ООН) по любому основанию на клиента и/или действие которых распространяется на клиента. При этом Банк не несет никакой ответственности за убытки клиента причиненные отказом Банка в исполнении или прекращении исполнения платежных инструкций клиента в связи с вышеуказанными санкциями. При этом Банк, если это не противоречит любому применимому международному или национальному законодательству постарается уведомить клиента о своем отказе в проведении, приостановлении или прекращении операций по счету клиента в соответствии с настоящим пунктом в соответствии с условиями договора, если иной срок не определен законодательством Республики Казахстан. Банк следует политике Группы ВТБ по предотвращению финансирования терроризма и лиц, подвергшихся преследованию или подозреваемых в отмывании денег, в соответствии с юрисдикцией любой страны уполномочен приостановить или прекратить операции по счету клиента при наличии у Банка подозрений на вышеуказанные обстоятельства в целях проведения расследования (Банк не должен обосновывать или доказывать свои подозрения).
153. Банк имеет право изъятия денег с банковских счетов клиентов без их согласия при наличии документов, подтверждающих подделку платежных документов, при установлении факта ошибочности их зачисления, а также в случаях, предусмотренных законодательством Республики Казахстан и/или договорами, заключенными с клиентом.
154. Закрытие банковского счета клиента осуществляется по заявлению клиента или самостоятельно Банком, в случаях прекращения действия либо отказа от

исполнения договора банковского счета, договора банковского вклада в порядке, предусмотренном законодательством Республики Казахстан.

155. При предоставлении банковского займа (кредита) Банк вправе предусмотреть в договоре с клиентом возможность:

- 1) в одностороннем порядке изменять условия договора банковского займа в сторону их улучшения для заемщика;
- 2) требовать досрочного возврата суммы займа (кредита) и вознаграждения по нему при нарушении заемщиком срока, установленного для возврата очередной части займа (кредита) и (или) выплаты вознаграждения, более чем на 40 (сорок) календарных дней.

156. Банк вправе по отношению к заемщику, не выполняющему свои обязательства по договору банковского займа:

- 1) не предоставлять новых кредитов;
- 2) обращать взыскание без согласия заемщика на деньги, имеющиеся на любых счетах заемщика (в случае, если это оговорено в договоре), за исключением денег, получаемых заемщиком в виде пособий и социальных выплат, выплачиваемых из государственного бюджета и Государственного фонда социального страхования, находящихся на банковских счетах, открытых по требованию заемщика в порядке, установленном нормативным правовым актом Национального Банка Республики Казахстан, а также жилищных выплат, предусмотренных Законом Республики Казахстан «О жилищных отношениях», денег, внесенных на условиях депозита нотариуса, и денег, находящихся на банковских счетах по договору об образовательном накопительном вкладе, заключенному в соответствии с Законом Республики Казахстан «О Государственной образовательной накопительной системе;
- 3) обратиться в суд с иском о признании неплатежеспособного заемщика банкротом в соответствии с законодательством Республики Казахстан;
- 3-1) самостоятельно реализовать находящееся в залоге имущество во внесудебном порядке путем проведения торгов (аукциона), в случаях, предусмотренных договором о залоге, а также законодательными актами Республики Казахстан;
- 4) принять иные меры, предусмотренные договором банковского займа и/или законодательством Республики Казахстан.

157. Банк в одностороннем порядке не должен приостанавливать выдачу новых займов (кредитов) в рамках заключенного (заключенных) договора (договоров) банковского займа, за исключением случаев:

- 1) предусмотренных договором банковского займа, при которых у Банка возникает право не осуществлять предоставление новых займов (кредитов);
- 2) нарушения заемщиком своих обязательств перед Банком по договору банковского займа;

- 3) ухудшения финансового состояния заемщика, выявленного по результатам мониторинга, проводимого Банком, в соответствии с требованиями нормативного правового акта уполномоченного государственного органа;
- 4) изменения требований законодательства Республики Казахстан, влияющих на надлежащее исполнение Банком договора банковского займа.

158. При предоставлении банковского займа (кредита) Банку запрещается:

- 1) в одностороннем порядке изменять в сторону увеличения установленные на дату заключения договора с заемщиком – физическим лицом размеры и порядок расчета тарифов, комиссионных вознаграждений и других платежей по обслуживанию займа (кредита);
- 2) в одностороннем порядке вводить новые виды комиссий в рамках заключенного договора банковского займа;
- 3) осуществлять индексацию обязательства и платежей по договору банковского займа, выданного в тенге, с привязкой к любому валютному эквиваленту (данное ограничение не распространяется на договоры, заключаемые между банками);
- 4) ограничивать заемщика, залогодателя в выборе страховой организации и (или) оценщика, если условиями о предоставлении займа (кредита) предусмотрены требования о заключении договоров страхования и (или) на проведение оценки в целях определения рыночной стоимости имущества, являющегося обеспечением, а также возложение на заемщика обязанность страховать свою жизнь и здоровье;
- 5) в одностороннем порядке приостанавливать выдачу новых займов (кредитов) в рамках заключенного договора банковского займа, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 155 настоящих Правил;
- 6) в одностороннем порядке изменять в сторону увеличения установленные на дату заключения договора банковского займа с юридическими лицами ставки вознаграждения, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 89 настоящих Правил.
- 7) взимать неустойку или иные виды штрафных санкций за досрочное погашение займов (кредитов), за исключением случаев частичного досрочного погашения или полного досрочного погашения основного долга до 6 (шести) месяцев с даты получения займа, выданного на срок до 1 (одного) года, до 1 (одного) года с даты получения займа, выданного на срок свыше 1 (одного) года;
- 8) взимать неустойку или иные виды штрафных санкций в случае, если дата погашения основного долга и/или вознаграждения выпадает на выходной либо праздничный день, и уплата вознаграждения и/или основного долга производится в следующий за ним рабочий день;
- 9) устанавливать и взимать комиссии за ведение банковского счета, связанного с выдачей и обслуживанием ипотечного займа, а также за зачисление займа на банковский счет по договорам ипотечного займа физического лица, не связанного с предпринимательской деятельностью.

159. При предоставлении Банком банковского займа (кредита) заемщик вправе:

- 1) в течение 14 (четырнадцати) календарных дней с даты заключения договора банковского займа вернуть заем (кредит) с оплатой вознаграждения, начисленного Банком с даты предоставления займа (кредита) без уплаты неустойки и иных видов штрафных санкций за возврат займа (кредита) (для заемщика - физического лица, получившего заем (кредит), не связанный с осуществлением предпринимательской деятельности, на приобретение товаров, работ и услуг);
- 2) в течение 14 (четырнадцати) календарных дней с даты получения уведомления об изменении условий договора в сторону их улучшения для заемщика отказаться от предложенных Банком улучшающих условий в порядке, предусмотренном договором банковского займа;
- 3) в случае если дата погашения основного долга и/или вознаграждения выпадает на выходной либо праздничный день, произвести оплату вознаграждения и/или основного долга в следующий за ним рабочий день без уплаты неустойки и иных видов штрафных санкций;
- 4) после полного погашения задолженности по займу, безвозмездно в срок не более 15 (пятнадцати) календарных дней со дня подачи заявления получить в письменной форме справку об отсутствии задолженности;
- 5) по заявлению получить в срок не более 3 (трех) рабочих дней, безвозмездно, не чаще одного раза в месяц в письменной форме информацию о распределении (основной долг, вознаграждение, комиссии, неустойки, штрафы и другие подлежащие уплате суммы) поступающих денег в счет погашения долга по договору банковского займа;
- 6) по заявлению о частичном или полном досрочном возврате Банку предоставленных по договору банковского займа денег – безвозмездно в срок не более 3 (трех) рабочих дней получить в письменной форме сведения о размере причитающейся к возврату суммы с разбивкой на основной долг, вознаграждение, комиссии, неустойки, штрафы и другие подлежащие уплате суммы с указанием просроченных платежей;
- 7) досрочно погасить заем частично или в полном объеме по истечении 6 (шести) месяцев с даты получения займа, выданного на срок до 1 (одного) года, по истечении 1 (одного) года с даты получения займа, выданного на срок свыше 1 (одного) года без оплаты неустойки или иных видов штрафных санкций;
- 8) письменно обратиться в Банк при возникновении спорных ситуаций по получаемым услугам и получить ответ в сроки, установленные Законом Республики Казахстан от 12 января 2007 года «О порядке рассмотрения обращений физических и юридических лиц»;
- 9) письменно обратиться к банковскому омбудсману в соответствии с Законом о банках и банковской деятельности для урегулирования разногласий, возникших из заключенного с физическим лицом договора ипотечного займа.

- 10) в течение 30 (тридцати) календарных дней с даты наступления просрочки исполнения обязательства посетить Банк и представить письменное заявление, содержащее сведения о причинах возникновения просрочки исполнения обязательства по договору, доходах и других подтвержденных обстоятельствах (фактах), которые обуславливают его заявление о внесении изменений в условия договора, в том числе связанных с:
- а) изменением в сторону уменьшения ставки вознаграждения по договору;
  - б) изменением валюты суммы остатка основного долга по банковскому займу, выданному в иностранной валюте, на национальную валюту;
  - в) отсрочкой платежа по основному долгу и (или) вознаграждению;
  - г) изменением метода погашения задолженности или очередности погашения задолженности, в том числе с погашением основного долга в приоритетном порядке;
  - д) изменением срока действия договора;
  - е) прощением просроченного основного долга и (или) вознаграждения, отменой неустойки (штрафа, пени).

160. Банк вправе пользоваться услугами третьих лиц при выполнении поручений клиента, а также исполнении условий договоров на осуществление сделок и оказание услуг, заключаемых с клиентом. При этом Банк несет ответственность за неправомерные действия (бездействие) лица, оказывающего Банку услуги на основании договора (соглашения) по привлечению клиентов, по осуществлению проверки на соответствие требованиям Банка, передаче документов клиентов Банку на условиях соответствующего договора (соглашения) Банка с указанным лицом. Порядок деятельности лица, оказывающего услуги Банку на основании заключенного договора (соглашения) между Банком и лицом, оказывающим услуги Банку, устанавливается правилами оказания услуг Банку по привлечению клиентов, осуществлению проверки на соответствие требованиям Банка, передаче документов клиентов Банку, утверждаемыми уполномоченным органом Банка.
161. Договор (соглашение) между Банком и лицом, оказывающим Банку услуги по привлечению клиентов/осуществлению проверки на соответствие требованиям Банка и/или передаче Банку документов клиентов, должен быть предъявлен клиенту для обозрения и в обязательном порядке должен содержать ответственность Банка перед клиентом за неправомерные действия лица, оказывающего Банку услуги, указанные в пункте 158 настоящих Правил.
162. Банк и клиент имеют другие права и обязанности, кроме указанных в настоящих Правилах, несут ответственность в пределах, установленных нормативными правовыми актами Республики Казахстан, внутренними документами Банка и соглашением (договором) между Банком и клиентом.
163. Договорами могут быть предусмотрены условия, исключаящие или ограничивающие ответственность сторон, например, обстоятельства непреодолимой силы (форс-мажор), отсутствие вины, ненадлежащие действия противоположной стороны договора и прочее.

#### **Глава 14. Порядок внесения изменений и дополнений в Правила**

164. Бизнес – владельцем, осуществляющим координацию работы внесения изменений и дополнений в настоящие Правила, является Департамент розничного бизнеса.
165. Инициатором внесения изменений и дополнений в настоящие Правила, включая приложения 1 и/или 2 и/или 3 к настоящим Правилам, могут являться все структурные подразделения Банка, ответственные:
- 1) за постоянный мониторинг положений Правил, касающихся деятельности своего подразделения, на соответствие с законодательством Республики Казахстан, Уставом Банка и иными внутренними документами Банка;
  - 2) за принятие своевременных мер по внесению изменений и/или дополнений в настоящие Правила, касающихся деятельности своего подразделения для исключения противоречий и приведения в соответствии с законодательством Республики Казахстан и иными внутренними документами Банка.
166. *Пункт исключен решением Совета Директоров Банка №14/2018 от 09 июля 2018 года.*
167. При этом, бизнес-владелец обеспечивает разработку настоящих Правил в новой редакции, приняв все последние вносимые изменения:
- 1) если количество вносимых изменений и/или дополнений, с учетом ранее внесенных изменений и/или дополнений превышает более 5-ти изменений и/или дополнений;
  - 2) если объем последних вносимых изменений и/или дополнений, превышает половину содержания действующих Правил.

#### **Глава 15. Заключительные положения**

168. Контроль над соблюдением требований настоящих Правил возлагается на руководителей структурных подразделений Банка в части их касающейся.
169. Настоящие Правила вступают в силу по истечении 10 (десяти) рабочих дней со дня их опубликования на WEB-сайте Банка ([www.vtb-bank.kz](http://www.vtb-bank.kz)), за исключением подпунктов 2.1., 2.2., 2.3. пункта 2 и подпункта 5.1.1. пункта 5 Раздела 1 «Тарифы по расчетно-кассовому обслуживанию для физических лиц» и подпунктов 1.2.5. и 1.2.6. пункта 1 Раздела 3. «Тарифы по кредитным операциям для физических лиц» Приложения 1 к настоящим Правилам, которые вступает в силу с 03 января 2018 года.
170. С момента вступления в силу настоящих Правил прекращается действие Правил об общих условиях проведения банковских и иных операций Дочерней организации Акционерного общества Банк ВТБ (Казахстан), утвержденные Советом Директоров Банка №28/2016 от 30 сентября 2016 года, с изменениями

и дополнениями № 1, утвержденными протоколом Совета Директоров №38/2016 от 19 декабря 2016 года, с изменениями и дополнениями №2, утвержденными протоколом Совета Директоров № 03/2017 от 24 февраля 2017 года, с изменениями и дополнениями №3, утвержденными протоколом Совета Директоров Банка №08/2017 от 28 апреля 2017 года, с изменениями и дополнениями №4, утвержденными протоколом Совета Директоров Банка №13/2017 от 30 июня 2017 года, с изменениями и дополнениями № 5, утвержденными протоколом Совета Директоров Банка №22/2017 от 26 октября 2017 года.

171. В случае наличия противоречий между положениями настоящих Правил и иных внутренних документов Банка, в части установления тарифов руководствоваться положением настоящих Правил.

**Заместитель Директора Департамента  
развития розничного бизнеса**

**А.Бергарипова**