



## Операция жүргізудің жалпы талаптары туралы ЕРЕЖЕ

|                      |   |                                     |
|----------------------|---|-------------------------------------|
| Мәні:                | Осы Операция жүргізудің жалпы талаптары туралы ереже (бұдан әрі – Ереже) клиенттердің банктік шоттарын ашу, жүргізу және жабу, депозиттер қабылдау, банктік кредиттер (қарыз) беру, өзге де банктік операциялар жүргізудің және қызмет көрсетудің жалпы тәртібін белгілейді және сондай-ақ клиенттердің жүгіну тәртібін, клиенттер мен "Tengri Bank" АҚ (бұдан әрі – Банк) құқықтарын, міндеттері мен жауапкершілігін реттейді және соманың, мерзімнің, Банк мөлшерлемелері мен тарифтерінің шекті мөлшерін белгілейді.   |                                     |
| Әзірлеуші:           | Әдіснама департаменті   |                                     |
| Реттеуші субъектілер | Банктің барлық бөлімшелері  |                                     |
| Келісілген:          | Банктік операцияларды басқару департаменті;<br>Бухгалтерлік есеп департаменті;<br>Ақпараттық қауіпсіздік департаменті;<br>Ақпараттық технологиялар департаменті;<br>Қазынашылық департаменті;<br>Корпоративтік бизнес департаменті;<br>Операциялық және ақпараттық тәуекелдер департаменті;<br>Операциялық департамент;<br>Төлем жүйелері департаменті;<br>Проблемалы кредиттер департаменті;<br>Бөлшек бизнес департаменті;<br>Тәуекелдер департаменті;<br>Карточкалық бизнес және электрондық банкингке қызмет көрсету департаменті;<br>Транзакциялық банкинг департаменті;<br>Кепілдерді сараптау департаменті;<br>Қаржы департаменті;<br>Заң департаменті;<br>Комплаенс-бақылау қызметі;<br>Корпоративтік хатшы қызметі |                                     |
| Бекітілген:          | Банктің Директорлар кеңесінің шешімімен   | " ____ " _____<br>2018 жылғы № ____ |
| Қолданысқа енгізу:   | " ____ " _____ 2018 жылдан бастап   |                                     |
| Келесі ревизия:      | Осы Ережелер қолданысқа енген сәттен бастап үш жыл өткен соң немесе қажет болған кезде басқа мерзімдерде  |                                     |

МАЗМҰНЫ

|   |           |
|---|-----------|
| <b>1 БАП. НЕГІЗГІ ҰҒЫМДАР МЕН ҚЫСҚАРТУЛАР.....</b>  | <b>4</b>  |
| <b>2 БАП. ЖАЛПЫ ЕРЕЖЕЛЕР.....</b>   | <b>8</b>  |
| <b>3 БАП. КЛИЕНТТЕРДІҢ АҒЫМДАҒЫ ЖӘНЕ ЖИНАҚ ШОТТАРЫН АШУ, ЖҮРГІЗУ ЖӘНЕ ЖАБУ .....</b>  | <b>11</b> |
| <b>4 БАП. КРЕДИТТІК ОПЕРАЦИЯЛАР.....</b>  | <b>15</b> |
| <b>5 БАП. БАНК ҚАБЫЛДАЙТЫН КЕПІЛ ҚАМСЫЗДАНДЫРУҒА ҚОЙЫЛАТЫН ТАЛАПТАР .....</b>   | <b>18</b> |
| <b>6 БАП. КАССАЛЫҚ ОПЕРАЦИЯЛАР .....</b>  | <b>19</b> |
| <b>7 БАП. ҚОЛМА ҚОЛ ШЕТЕЛ ВАЛЮТАСЫМЕН ЖҮРГІЗІЛЕТІН АЙЫРБАСТАУ ОПЕРАЦИЯЛАРЫ.....</b>   | <b>21</b> |
| <b>8 БАП. АУДАРЫМ ОПЕРАЦИЯЛАРЫ.....</b>   | <b>22</b> |
| <b>9 БАП. ТӨЛЕМ КАРТОЧКАСЫН ПАЙДАЛАНЫП ЖҮРГІЗІЛЕТІН ОПЕРАЦИЯЛАР.....</b>  | <b>23</b> |
| <b>10 БАП. ЭЛЕКТРОНДЫҚ БАНКТІК ҚЫЗМЕТТЕР КӨРСЕТУ.....</b>   | <b>24</b> |
| <b>11 БАП. КЛИЕНТТЕРГЕ ҮЗДІК ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУДІҢ КЕПІЛДІКТІ ДЕҢГЕЙІ ЖӨНІНДЕГІ АҚПАРАТ.....</b>  | <b>25</b> |
| <b>12 БАП. БАҒАЛЫ ҚАҒАЗДАРДЫ ШЫҒАРУ.....</b>  | <b>26</b> |
| <b>13 БАП. СЕЙФТІК ОПЕРАЦИЯЛАР.....</b>   | <b>27</b> |
| <b>14 БАП. ИНКАССАЦИЯ ҚЫЗМЕТТЕРІ.....</b>   | <b>27</b> |
| <b>15 БАП. БАСҚА ОПЕРАЦИЯЛАР ЖҮРГІЗУДІҢ ЖАЛПЫ ТАЛАПТАРЫ .....</b>   | <b>28</b> |
| <b>16 БАП. БАНКТІК ОПЕРАЦИЯЛАР ЖҮРГІЗУГЕ АРНАЛҒАН МӨЛШЕРЛЕМЕЛЕР МЕН ТАРИФТЕР.....</b>   | <b>29</b> |
| <b>17 БАП. КЛИЕНТТЕРДІҢ ӨТІНІШТЕРІН ҚАРАУДЫҢ ЖӘНЕ ШАҒЫМДАРЫН ҚАБЫЛДАУДЫҢ ШЕКТІ МЕРЗІМДЕРІ.....</b>  | <b>30</b> |
| <b>18 БАП. БАНКТІК ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ БАРЫСЫНДА ТУЫНДАҒАН КЛИЕНТТЕРДІҢ ӨТІНІШТЕРІН ҚАРАУ ТӘРТІБІ.....</b>   | <b>30</b> |
| <b>19 БАП. КЛИЕНТТЕРМЕН ЖҰМЫС ТӘРТІБІ ТУРАЛЫ ЕРЕЖЕ.....</b>   | <b>32</b> |
| <b>20 БАП. БАНК ПЕН КЛИЕНТТЕРДІҢ ҚҰҚЫҚТАРЫ МЕН МІНДЕТТЕРІ ЖӘНЕ ОЛАРДЫҢ ЖАУАПКЕРШІЛІГІ. ....</b>   | <b>35</b> |
| <b>21 БАП. ҚОРЫТЫНДЫ ЕРЕЖЕЛЕР.....</b>  | <b>39</b> |
| 1 қосымша. Банк қабылдайтын депозиттер / Банкке орналастырылатын банктік депозиттік сертификаттар бойынша шекті сомалар, мерзімдері және сыйақы мөлшерлемесі <i>(абзац Директорлар кеңесінің 05 ақпан 2020 жылғы шешімімен өзгертілген)</i> ..... | 40        |
| 2 қосымша. Банк беретін кредиттер бойынша шекті сомалар, мерзімдері және сыйақы мөлшерлемесі .....  | 42        |
| 3 қосымша. Жеке және заңды тұлғаларға, жеке кәсіпкерлерге, шаруа қожалықтарына банктік қызмет көрсетуге арналған тарифтердің шекті мөлшерлемесі .....   | 43        |
| 4 қосымша. Банктік қызметтің әр түрі бойынша банктік қызмет көрсету туралы өтініштерді қараудың және шешім қабылдаудың шекті мерзімдері .....   | 80        |

**ТҮЗЕТУЛЕР ПАРАҒЫ**

**1. № 1 толықтырулар мен өзгертулер:**

- "Tengri Bank" АҚ Директорлар кеңесінің шешімімен бекітілген (02 мамыр 2019 жылғы № 11 отырыс хаттамасы);
- 2019 жылғы 01 маусымнан бастап қолданысқа енгізілген

**2. № 3 өзгертулер:**

- "Tengri Bank" АҚ Директорлар кеңесінің шешімімен бекітілген (05 ақпан 2020 жылғы № 18 отырыс хаттамасы);
- 2020 жылғы 10 наурыздан бастап қолданысқа енгізілген

Осы Ереже 31 тамыз 1995 жылғы №2444 "Қазақстан Республикасындағы банктер және банк қызметі туралы" Қазақстан Республикасының заңына (бұдан әрі – Банктер туралы заң), 28 тамыз 2009 жылғы № 191-IV "Қылмыстық жолмен алынған кірістерді заңдастыруға (жылыстатуға) және терроризмді қаржыландыруға қарсы іс-қимыл туралы" Қазақстан Республикасының заңына (бұдан әрі – АЖ және ТҚК туралы заң), Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкі Басқармасының 28 шілде 2017 жылғы №136 қаулысымен бекітілген Банктік қызметтерді көрсету және банктердің, банк операцияларының жекелеген түрлерін жүзеге асыратын ұйымдардың банктік қызметтерді көрсету барысында туындайтын клиенттердің өтініштерін қарау ережесіне (бұдан әрі - №136 Ереже) және Қазақстан Республикасының басқа да құқықтық нормативтік актілеріне сәйкес әзірленген және Банктің банктік операцияларды жүргізуі, қызмет көрсетуі кезіндегі жалпы талаптарды, шарттарды, шектеулерді белгілейді.

## 1 бап. Негізгі ұғымдар мен қысқартулар

Осы Ережеде келесі ұғымдар мен қысқартулар қолданылады:

- 1) аккредитив – қалай аталғанына немесе белгіленгеніне қарамастан қайтарымызсыз болып табылатын кез келген келісім және эмитент банктің тиісті түрде ресімделген құжаттарға қарсы төлемді жүзеге асыруы кезіндегі нақты міндеттемесінен тұрады;
- 2) базалық тариф – Банктің Директорлар кеңесі бекіткен тарифтердің шекті мөлшерлемесі аясында Банк Басқармасы немесе Банк Басқармасы жанындағы уәкілетті комитет бекіткен банктік және өзге де операцияларды жүргізуге арналған тариф;
- 3) банктік қызметтер – Банктің Қазақстан Республикасының заңнамасына және Банк лицензиясына сәйкес банктік және Банкке рұқсат берілген өзге де операцияларды жүзеге асыруы;
- 4) салым – Банк Салымшыдан қабылдайтын және банктік салым шартында/ шартқа қосылу туралы өтініште көзделген тәртіппен және мөлшерде ол бойынша сыйақы төлейтін ақша және Қазақстан Республикасының заңнамасында және Шартта салымның осы түрі үшін көзделген талаптармен және тәртіппен салымды қайтаруға міндеттенеді.  
Банктік салым түрлері:  
талап етілгенге дейінгі салым;  
мерзімді салым;  
жинақ салым;  
шартты салым;
- 5) депозит – бір тұлға (депозитор) басқа тұлғаға – Банкке алғашқы талап ету бойынша немесе қандай да бір мерзімнен кейін алдын ала келісілген үстемесімен не онсыз толық немесе бөліп-бөліп тікелей депозиторға қайтарылуы не тапсыру бойынша үшінші тұлғаларға берілуі тиіс не тиіс емес екеніне қарамастан, банктік салым шартында/банктік шот шартында көзделген тәртіппен оларды номиналды түрде қайтару талабымен берілетін ақша. Ұғымдар "Қазақстан Республикасының екінші деңгейдегі банктерінде орналастырылған депозиттерге міндетті кепілдік беру туралы" Қазақстан Республикасының заңын сақтау мақсатында қолданылады;
- 6) салымшы – Банкпен банктік салым шартына жасаған және/немесе салымды басқару құқығы бар заңды және жеке тұлға;

- 7) салым бойынша сыйақы – жасалған банктік салым шартына сәйкес есептелетін және төленетін ақша сомасы;
- 8) қарыз бойынша сыйақы – берілген қарыз үшін, Банкке тиесілі ақшаның жылдық мөлшері есебінен қарыз сомасына пайыз түрінде белгіленген төлем;
- 9) кепілгер – Банк алдында борышкердің міндеттемесін орындауына жауап беру үшін борышкермен бірге өзіне толық және ішінара міндеттеме қабылдаған жеке және заңды тұлға;
- 10) сыйақының жылдық тиімді мөлшерлемесі (бұдан әрі – СЖТМ) – Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес банк қызметі бойынша шынайы, жылдық, тиімді, салыстармалы түрде есептелетін (нақты құны) сыйақы мөлшерлемесі;
- 10-1) банктік депозиттік сертификат – банктік депозиттік сертификатты шығаруды және банктік депозиттік сертификатты сатып алу-сату шартын реттейтін Қазақстан Республикасының заңнамасына, Банктің ішкі құжаттарына сай банктік депозиттік сертификат шығару талаптарына сәйкес банктік депозиттік сертификатты ұстаушының банктік депозиттік сертификатты шығару талаптарында белгіленген айналым мерзімі өткеннен кейін оның номиналдық құнын, сондай-ақ сыйақы алу құқығын растайтын, Банк шығарған эмиссиялық емес атаулы бағалы қағаз (*тармақша 05 ақпан 2020 жылғы Директорлар кеңесінің шешімімен толықтырылған*);
- 11) банктік салым шарты – Банк Салымшыдан ақша (салым) қабылдау, олар бойынша сыйақы төлеу, банктік салым шартында көзделген мөлшерде, тәртіппен және талаптармен салымды қайтару бойынша өзіне міндеттеме қабылдайтын шарт;
- 12) банктік шот шарты – Банк ақша қабылдау және клиентке ашылған ағымдағы шотқа түскен ақшаны есепке жатқызу, клиенттің тиісті ақша сомасын клиентке немесе үшінші тұлғаларға аудару (беру) туралы өкімін орындау және банктік шот шартында көзделген басқа да қызметі көрсету бойынша өзіне міндеттеме қабылдайтын шарт;
- 13) банктік қарыз (кредит) шарты – осыған сәйкес Банк банктік қарыз операцияларын жүргізу аясында қарыз (кредит) беретін шарт;
- 14) қарыз (кредит) – қарыз алушыға төлемділік, мерзімділік және қайтарымдылық талаптарымен, сондай-ақ банктік қарыз шартында көрсетілген талаптармен ақша беру;
- 15) қарыз алушы – банктік қарыз (кредит) шартына қол қойған, қарыз (кредит) алған және алынған ақшаны қайтару, сондай-ақ кредит бойынша сыйақы және басқа да төлемдерді төлеу жөнінде өзіне міндеттеме қабылдайтын жеке немесе заңды тұлға;
- 16) кепіл – міндеттемелерді орындауды қамсыздандыру тәсілі, бұл ретте борышкер кепілмен қамсыздандырылған міндеттемесін орындамаған жағдайда, кредитордың (кепіл ұстаушы) кепілге салынған мүлік құнынан Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген алып тасталатындарды қоспай, осы мүлік тиесілі тұлғаның (кепіл берушінің) басқа кредиторлардың алдында артықшылықпен қанағаттандыруға құқығы бар;
- 17) шартқа қосылу туралы өтініш – банктік шот/салым/қарыз шартының ажырамас бөлігі болып табылады және клиент қол қойған кезде осы

- шартқа толық қосылады және шарттың барлық талаптарын қабылдауға өз келісімін беретінін растайды;
- 18) жеке талаптар/тарифтер/мөлшерлемелер – Банктің Директорлар кеңесі бекіткен мөлшерлемелер мен тарифтердің шекті мөлшері аясында Басқарма немесе Банк Басқармасы жанындағы уәкілетті комитет, сондай-ақ тиісті өкілеттік берілген болса уәкілетті тұлға бекіткен базалықтан басқа, әрбір клиентке жеке түрде қолданылатын Банктің банктік өнімдері/қызметтері бойынша талаптар/тарифтер/мөлшерлемелер;
  - 19) капиталдандыру – есептелген сыйақыны негізгі салым сомасына аудару;
  - 20) клиент – заңды тұлға құрмай кәсіпкерлік қызметпен айналысатын, Қазақстан Республикасының резиденті немесе бейрезиденті, банктік қызметті пайдаланушы болып табылатын немесе Банктің банктік қызметін пайдалануға ниет білдіретін жеке және заңды тұлға;
  - 21) корреспонденттік шот – корреспонденттік шот шарты негізінде банктің немесе банктік операциялардың жекелеген түрлерін жүзеге асыратын ұйымдардың ашатын шоты, ол банктің немесе банктік операциялардың жекелеген түрлерін жүзеге асыратын ұйымдардың, және оның клиенттерінің операцияларын жүргізуге арналған;
  - 22) корпоративтік сайт – Банктің интернет-ресурсы [www.tengribank.kz](http://www.tengribank.kz);
  - 23) кредит тәуекелі – клиент банктік қарыз және басқа да операцияларды жүргізуі кезінде өзіне қабылдаған ақшалай міндеттемелерін орындау жөніндегі шарт (келісімшарт) талаптарын бұзуы салдарынан туындауы мүмкін шығыстар (шығындар) тәуекелі;
  - 24) Банкпен ерекше қатынасы бар тұлғалар – Қазақстан Республикасының заңнамасымен осындай деп белгіленген тұлғалар;
  - 25) қамсыздандыру – клиент қабылдаған міндеттемелерді нақты қанағаттандыру сәтінде болған мөлшерде қамтамасыз ететін кепілдік, кепілдеме беру, мүлік кепілі және заңнамада және банктік салым шартында көзделген өзге де тәсілдер;
  - 26) овердрафт (техникалық) – клиенттің банктік шотындағы жеке ақша сомасынан артық жұмсалған ақша сомасы;
  - 27) Банктің операциялық күні – Банкте ағымдағы күнтізбелік күн ішінде операция жүргізілетін және Банктің автоматтандырылған банктік жүйесіне деректер енгізілетін, ұзақтығы Банктің ішкі құжаттарында белгіленген кезең;
  - 28) кепіл қамсыздандыруды бағалау – бұл бағаланатын мүлікті толық зерттеу кезінде негізделген мүлік құны туралы әділ пікір. Мүліктің және мүлік иесінің (кепіл берушінің) мүліктік құқығын бағалауды тәуелсіз бағалаушылар заңнамаға сәйкес жүзеге асырады;
  - 29) ПИН код – төлем карточкасын ұстаушыға берілетін және карточка жабдығында карточканы пайдалану кезінде төлем карточкасын ұстаушыны сәйкестендіру үшін тағайындалған жеке сәйкестендіру нөмірі және құпия код;
  - 30) төлем карточкасы – төлем карточкасын ұстаушыға төлемдер жасауға, қолма қол ақша алуға, валюта айырбастауға және эмитент банк белгілеген талаптармен басқа да операциялар жүргізуге мүмкіндік беретін акпараттан тұратын электрондық терминалдар және басқа да

- құрылғылар арқылы ақшаға қол жеткізу құралы. Төлем карточкасы негізгі және қосымша карточка болып екіге бөлінеді;
- 30-1) банктік депозиттік сертификаттың шекті мерзімі – Банктің Директорлар кеңесімен бекітілген банктік депозиттік сертификаттың ең қысқа және ең ұзақ мерзімдері *(тармақша 05 ақпан 2020 жылғы Директорлар кеңесінің шешімімен толықтырылған)*;
- 31) салымның шекті мерзімі – Банктің Директорлар кеңесімен бекітілген салымның ең қысқа және ең ұзақ мерзімдері;
- 32) сыйақының шекті мөлшерлемесі – Банктің Директорлар кеңесімен бекітілген сыйақының ең төменгі және ең жоғарғы мөлшерлемелері;
- 33) қарыздың (кредиттің) шекті мерзімі – Банктің Директорлар кеңесімен бекітілген қарыздың (кредиттің) ең қысқа және ең ұзақ мерзімдері;
- 33-1) банктік депозиттік сертификаттың шекті сомасы – Банктің Директорлар кеңесімен бекітілген банктік депозиттік сертификаттың ең төмен және ең жоғары сомасы *(тармақша 05 ақпан 2020 жылғы Директорлар кеңесінің шешімімен толықтырылған)*;
- 34) салымның шекті сомасы – Банктің Директорлар кеңесімен бекітілген салымның ең төменгі және ең жоғарғы сомасы;
- 35) қарыздың (кредиттің) шекті сомасы – Банктің Директорлар кеңесімен бекітілген қарыздың (кредиттің) ең төменгі және ең жоғарғы сомасы;
- 36) тарифтің/мөлшерлеменің шекті мөлшері – банктік операцияларды жүргізуге және қызмет көрсетуге арналған тариф мөлшерлемесінің ең төменгі және ең жоғарғы мөлшерлері;
- 37) клиенттің өкілі – сенімхат, заңды тұлғаның құрылтай құжаттары, заңнама, клиенттің азаматтық құқығы мен міндеттерін құрайтын, өзгертетін және тоқтататын сот немесе әкімшілік актісі негізінде берілген өкілеттігі шегінде клиенттің атынан мәмілелер жасайтын жеке немесе заңды тұлға;
- 38) қашықтан қол жеткізу жүйесі – мобильді немесе WEB-қосымшаны пайдаланып, Интернет арқылы электрондық банктік қызмет көрсету;
- 39) скорингілік жүйе – клиенттің тұрақты немесе жеткілікті табысының бар немесе жоқ екендігін, оның қаржы жағдайын, жұмыс орны мен лауазымын, ағымдағы кәсібі бойынша жұмыс ұзақтығын, кепіл ретінде тиімді мүлкін, несие берешегін, оның ішінде басқа банктер алдындағы, банк кредиттері бойынша төлем тәртібін, кредит тарихын көрсететін сапалы және сандық сипаттамаға және басқа да сипаттамаларға негізделген математикалық немесе статистикалық модельдің көмегімен клиенттің кредит төлеу қабілетін бағалау жүйесі;
- 40) қосалқы қарыз алушы – қарыз алушымен бірге банктік қарыз (кредит) шартына қол қоятын және банктік қарыз (кредит) шарты бойынша алынған қарызды қайтару және алынған қарызды (кредитті) толық төлеу, оның ішінде кредит бойынша сыйақы мен басқа да төлемдер бойынша міндеттемелерді орындау үшін ортақ жауапты тұлға ретінде әрекет ететін жеке және заңды тұлға;
- 41) сыйақы мөлшерлемесі – Банк Басқармасы немесе Банк Басқармасы жанындағы уәкілетті комитет бекіткен шекті мөлшерлеме аясында Банк салымдар (депозиттік өнімдер) / банктік депозиттік сертификаттар бойынша салымшының / банктік депозиттік сертификатты ұстушының ресурстарын пайдаланғаны үшін төлейтін пайыз түрінде берілген сыйақы (төлем) немесе қарыз алушы қарызды

- (кредиттік өнімді) пайдаланғаны үшін төлейтін сыйақы (төлем) *(тармақша 05 ақпан 2020 жылғы Директорлар кеңесінің шешімімен өзгертілген);*
- 42) уәкілетті орган – Қазақстан Республикасының Ұлттық Банкі (бұдан әрі – ҚР ҰБ);
  - 43) қарыз талаптары – қарыз бойынша сыйақы мөлшері, қарыз алушы міндеттемелерінің орындалуын қамсыздандыру тәсілі, қарызды өтеу мерзімдері туралы талаптарды, сондай-ақ әрбір жеке қарыз бойынша тәуекелді азайтуға бағытталған талаптарды қоса, осыларға сәйкес қарыз берілген талаптар;
  - 44) факторинг – клиенттің ақшалай талап ету құқығын беру арқылы жеткізушіні қаржыландыру;
  - 45) электрондық банктік қызметтер – Банк клиентінің банктік шоттағы ақша сомасы туралы, банктік шоттар бойынша жүргізілген банктік операциялар туралы ақпарат алу үшін өзінің банктік шоттарына қашықтан қол жеткізуімен, төлемдер мен ақша аударымдарын жүргізумен, банктік шоттарды ашумен немесе жабумен және/немесе Банк телекоммуникация желілері бойынша, спутниктік байланыс немесе басқа байланыс түрлері арқылы көрсететін банктік операциялардың басқа да түрлерін жүзеге асырумен байланысты қызметтер;
  - 46) электрондық цифрлық қолтаңба (бұдан әрі - ЭЦҚ) – уәкілетті тұлғаның Сертификаты және ЭЦҚ жабық кілті арқылы құрастырылған, Электрондық құжат ЭЦҚ-мен расталған соң оның өзгермейтіндігін, құжаттың авторын (оған кім қол қойғанын), Электрондық құжатты өз ЭЦҚ-мен растаған тұлғаның қол қойылған Электрондық құжаттың мазмұнымен келіскенін растайтын символдардың бірегей жиынтығы;
  - 47) eToken электрондық кілттері (негізгі кілттер) – цифрлық сертификаттармен және электрондық цифрлық қолтаңбамен жұмысты аппарат түрінде қолдайтын, деректердің түпнұсқалығын растайтын және сақталуын қорғайтын жеке құрал.

## 2 бап.

### Жалпы ережелер

1. Осы Ережені Банк клиенттің алғашқы талабы бойынша береді және операция жүргізудің жалпы талаптарын және Банктің ішкі талаптарын белгілейді.
2. Осы Ереженің мазмұны ашық ақпарат болып табылады және коммерциялық немесе банктік құпия болып табылмайды. Осы тармақ қолданыстағы заңнамаға сәйкес Банк банктік және/немесе коммерциялық құпия санатына жатқызған және Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасында тікелей көрсетілген негіздер бойынша ғана жариялауға жататын нақты операциялар жүргізу талаптарында қолданылмайды.
3. Банк өз қызметін Қазақстан Республикасының заңнамасына, Банк Жарғысына және ішкі құжаттарына сәйкес жүргізеді. Банктің Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес лицензиялануы тиіс операцияларды жүргізуі уәкілетті органның банктік және өзге де операцияларды жүргізуге арналған лицензиясы негізінде жүзеге асырылады.
4. Банк келесі операцияларды жүзеге асырады (қызмет түрлері):



- 1) банктік операциялар (ұлттық және /немесе шетел валютасымен):
  - депозиттерді қабылдау, жеке және заңды тұлғалардың банктік шоттарын ашу және жүргізу;
  - банктердің және банктік операциялардың жекелеген түрлерін жүзеге асыратын ұйымдардың корреспонденттік шоттарын ашу және жүргізу;
  - кассалық операциялар: қолма қол ақша қабылдау және беру, оларды ұсақтауды, айырбастауды, қайта есептеуді, сұрыптауды, орауды және сақтауды қоса;
  - аударым операциялары: жеке тұлғалардың төлемдер және ақша аударымдары туралы тапсырмаларын орындау;
  - есеп операциялары: жеке және заңды тұлғалардың вексельдерін (дисконт) және өзге де борыштық міндеттемелерін есепке алу;
  - банктік қарыз операциялары: төлемділік, мерзімділік және қайтарымдылық талаптарымен ақша нысанында қарыз беру;
  - шетел валютасымен айырбастау операцияларын ұйымдастыру, қолма қол ақшадағы шетел валютасымен айырбастау операцияларын ұйымдастыруды қоса;
  - банкноттар, монеталар мен құндылықтарды инкассациялау;
  - төлем құжаттарын инкассоға қабылдау (вексельдерді қоспағанда);
  - аккредитив ашу (ұсыну) және растау, ол бойынша міндеттемелерді орындау;
  - ақша нысанында орындауды көздейтін банктік кепілдіктерді беру;
  - үшінші тұлғалар үшін ақша нысанында орындауды көздейтін банктік кепілдемелерді және басқа да міндеттемелерді беру;
- 2) жоғарыда аталған банктік операцияларға қатысы жоқ ұлттық және шетел валютасындағы операциялар (мәмілелер):
  - лизингілік қызметті жүзеге асыру;
  - меншікті бағалы қағаздарды шығару (акцияларды қоспағанда);
  - факторингтік операциялар: төлемеу тәуекелін қабылдай отырып, тауар (жұмыс, қызмет) сатып алушыдан төлемді талап ету құқығын сатып алу;
  - форфейтингтік операциялар (форфетирлеу): сатушы үшін пайда түспейтін, вексельді сатып алу арқылы тауарды (жұмысты, қызметті) сатып алушының борыштық міндеттемелерін төлеу;
  - сенімгерлік операциялары: сенім білдірушінің мүддесі үшін және тапсырмасы бойынша ақшаны және ипотекалық қарыздар және тазартылған асыл металдар бойынша талап ету құқықтарын басқару;
  - сейфтік операциялар: құжаттама нысанында шығарылған бағалы қағаздарды, Клиенттердің құжаттары мен құндылықтарын сақтау, сейфтік жәшіктерді, шкафтар мен қызмет жайларын жалға беруді қоса, қызметтері;
  - дилерлік қызметті жүзеге асыру;
5. Банк өз қызметін жүзеге асыру кезінде Қазақстан Республикасы заңнамасының талаптарына сәйкес клиенттің Банкпен ерекше қатынаста байланысы бар-жоқтығын тексереді.

Банкпен ерекше қатынасы бар тұлғалармен мәмілелер жасау Қазақстан Республикасы заңнамасының талаптары ескеріле отырып, жүзеге асырылады және Банк Директорлар кеңесінің шешімімен, осындай мәмілелердің типтік талаптарын Директорлар кеңесі бекітетін жағдайларды қоспағанда, оның барлық талаптарын қарау кезінде жүзеге асырылады.

Банкпен ерекше қатынасы бар тұлғаларға:

Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген жеңілдіктерді ұсынуға;

Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген жағдайларды қоспағанда, қамсыздандырылмаған қарыздарды (бланкілік қарыздар) беруге тыйым салынады.

6. Банк операция жүргізу кезінде банктік құпияны сақтайды және клиенттің жазбаша келісімінсіз, банктік құпияға жататын ақпаратты үшінші тұлғаларға, осындай беру (жария ету) Қазақстан Республикасының заңнамасында, нормативтік құқықтық актілерде, клиентпен жасалған шарт талаптарында тікелей көрсетілетін жағдайларды қоспағанда, бермейді (жария етпейді).
7. Банктік операцияларды жүргізу кезінде Банк пен клиент арасындағы қарым-қатынастар Қазақстан Республикасының заңнамасымен, жасалған шарттардың талаптарымен, сондай-ақ Банктің ішкі құжаттарымен ретке келтіріледі.
8. Клиентпен банктік операцияларды жүргізу барысында туындайтын іскерлік қатынастар кезінде Банк клиентті, оның өкілдерін тиісті түрде тексеру, оның ішінде қылмыстық жолмен алынған кірістерді заңдастыруға (жылыстатуға) және терроризмді қаржыландыруға қарсы іс-қимыл туралы Қазақстан Республикасы заңының талаптарын және/немесе халықаралық құқық/халықаралық шарттар, мемлекетаралық келісімдер, өзге де мемлекетаралық келісімдер талаптарын немесе халықаралық ұйымдардың қарарларын сақтау мақсатында бенефициар меншік иесін анықтауды қоса, жөніндегі іс-шаралардың барлық кешенін жүргізуге міндетті.
9. Банк клиенттен (оның өкілінен) клиентті (оның өкілін) сәйкестендіру, бенефициар меншік иесін анықтау үшін қажетті мәліметтер мен құжаттарды беруін, сондай-ақ салық резиденттігі, қызмет түрі және жүргізілетін операцияларды қаржыландыру көзі туралы мәліметтерді, Банктің АЖ/ТҚҚ туралы заңды және Foreign Account Tax Compliance Act (бұдан әрі – FATCA) талаптарын сақтау үшін қажетті кез келген құжаттар мен ақпаратты беруін талап етуге құқылы.  
Банк клиент (оның өкілі) пен бенефициар меншік иесі туралы мәліметтердің шынайылығын тексеру мүмкін болмаған кезде, клиент өзін, оның ішінде бенефициар меншік иесін тексеру үшін қажетті мәліметтер мен құжаттарды беруден бас тартқан жағдайда, клиентпен іскерлік қатынасы орнатудан бас тартуға/іскерлік қатынасты тоқтатуға құқылы.
10. Клиентті, оның өкілін, бенефициар меншік иесін сәйкестендіру деген Банктің клиент (оның өкілі) пен бенефициар меншік иесі туралы мәліметтерді жинау және оның шынайылығын тексеру, іскерлік қатынастардың немесе Банктің ішкі құжаттарына сәйкес біржолғы операциялардың (мәмілелердің) мақсаттарын анықтау жөнінде іс-шаралар өткізуін білдіреді.
11. Банк АҚШ Салық Қызметіне клиент туралы ақпаратты, оның ішінде Foreign Account Tax Compliance Act (бұдан әрі – FATCA) талаптарына сәйкес клиент АҚШ адамы/резиденті (грин-картаның иесі) болып

табылады деуге негіз болатын, нәтижесінде бір немесе бірнеше белгі пайда болған мән-жағдайлар өзгерген жағдайда жария етуге құқылы.

12. Банк клиент пен Банкке қолданылатын АЖ/ТҚҚ туралы заңға, Қазақстан Республикасы қолданыстағы заңнамасының және ішкі нормативтік құжаттардың, оның ішінде қылмыстық жолмен алынған кірістерді заңдастыруға (жылыстатуға) және терроризмді қаржыландыруға қарсы іс-қимылға және/немесе FATCA-ға қатысты бөлігіне сәйкес және/немесе кез келген елдің немесе халықаралық ұйымның (FATF, БҰҰ, OFAC қоса алғанда, бірақ олармен шектелмей) құзыретіне сәйкес салынған санкцияларға сай бас тартқан немесе тоқтатқан жағдайда, Банк клиенттің кез келген операциясын жүргізуден бас тартуға немесе жүргізуін тоқтатуға құқылы.
13. Банк клиенттерді тарту, Банк талаптарына сәйкестігін тексеру, клиенттерді сәйкестендіру, клиент тапсырмасын орындау кезінде, сондай-ақ клиентпен жасалған шарттарды орындау кезінде Банкке клиенттердің құжаттарын беру үшін үшінші тұлғалардың қызметін пайдалануға құқылы.
14. Қандайда бір банктік операцияларды жүргізу/қызметтерді көрсету тәртібі, талаптары мен олардың түрлері егер, өзгесі Қазақстан Республикасының заңнама актілерінде көзделмеген болса, Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес әзірленген және Банктің тиісті органымен бекітілген Банктің ішкі құжаттарында белгіленеді, Банктің банктік операциялардың әр түрлері бойынша жүргізетін операциялары клиенттермен жасалған шарттарды белгіленеді.
15. Осы Ереже Банктің Директорлар кеңесі бекіткен күннен бастап 10 (он) жұмыс күні өткеннен кейін күшіне енеді. Банк осы Ережеге бір жақты тәртіппен өзгерістер мен толықтырулар енгізуге құқылы, олар Банктің корпоративтік сайтына және операция залдарына орналастырылады. Осындай өзгерістер мен толықтырулар, осы баптың 16 тармағында көрсетілген өзгерістер мен толықтыруларды қоспағанда, Банктің корпоративтік сайтына алғашқы орналастырылған күннен бастап 10 (он) жұмыс күні өткеннен кейін күшіне енеді. Осы Ереженің мемлекеттік, орыс және ағылшын тілдеріндегі мәтіндері арасында алшақтық болған жағдайда, орыс тіліндегі мәтін басымдыққа ие болады.

Жеке талаптар/тарифтер/мөлшерлемелер белгілеу туралы мәселені қарауды Банк өздігінен жүзеге асырады және ол банктің міндеті емес, құқығы болып табылады.

16. Төлем карточкасын пайдаланып, банктік және өзге де операцияларды жүргізуге арналған тарифтерге қатысты осы Ережеге енгізілетін өзгерістер мен толықтырулар Банктің корпоративтік сайтына алғашқы орналастырылған күннен бастап 15 (он бес) күнтізбелік күннен кешіктірілмей күшіне енеді.

### 3 бап.

#### **Клиенттердің ағымдағы және жинақ шоттарын ашу, жүргізу және жабу**

1. Банк келесі банктік шоттарды ашады және жүргізеді:
  - жеке және заңды тұлғалардың ағымдағы шоттары;
  - жеке және заңды тұлғалардың жинақ шоттары;
  - кіру құралы төлем карточкасы болып табылатын жеке тұлғалардың ағымдағы шоттары;
  - банктердің және банктік операциялардың жекелеген түрлерін жүзеге асыратын ұйымдардың корреспонденттік шоттары.

Егер, өзгесі тиісті шарттарда және/немесе Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделмеген болса, клиенттердің ағымдағы шоттары шектеусіз ұлттық және шетел валютасында ашылады.

2. Банктік шоттар 14 (он төрт) жасқа толған жеке тұлғаларға ашылады, бұл ретте 14 (он төрт) жастан 18 (он сегіз) жасқа дейінгі кәмелетке толмағандар, заңды өкілдерінің жазбаша келісімімен банктік шоттар бойынша мәмілелер жасайды. 14 (он төрт) жастан 18 (он сегіз) жасқа дейінгі кәмелетке толмағандар өздері жасайтын мәмілелер бойынша және олардың әрекеті салдарынан келтірілген залалдар үшін өздігінен жауап береді.
3. Клиенттердің банктік шоттарын ашу, жүргізу және жабу тәртібі Банктің ішкі құжаттарында белгіленеді.
4. Банктік салым/шот шарты бойынша банктік шот ашу кезінде клиент (оның сенімді тұлғасы) Банкке Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасы аясында Банк белгілеген құжаттар тізбесіне сай қажетті құжаттарды ұсынады. Клиент (оның сенімді тұлғасы) сұратылған құжаттарды Банкке беруге және оларды актуалды жағдайда ұстауға міндетті. Берілетін мәліметтер мен құжаттардың шынайылығы үшін жауапкершілік клиентке жүктеледі.
5. Үшінші тұлғаның атына банктік шот ашу тиісті түрде ресімделген сенімхат негізінде жүргізіледі.

Қазақстан Республикасының заңнамасына немесе осындай заңды тұлғаның құрылтай құжаттарына сәйкес банктік шот ашуға уәкілетті заңды тұлғаның өкіліне, сондай-ақ Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес банктік шот ашуға уәкілетті жеке тұлғаға (ата-аналары немесе өзге де заңды тұлға) сенімхат беру талап етілмейді.
6. Банк Қазақстан Республикасының заңнамасында және Банктің ішкі құжаттарында көзделген негіздер бойынша клиенттерге шот ашудан бас тартуға құқылы.
7. Клиентке шот ашуды Банк клиентті, оның өкілдері мен бенефициар меншік иесін ЖК/ТҚК туралы заңда және Қазақстан Республикасының басқа да заңдарында, Банктің ішкі құжаттарында көзделген терроризм мен экстремизмді қаржыландырумен байланысты ұйымдар мен тұлғалар тізімінде болуын тиісті түрде тексеру жөніндегі шараларды өткізгеннен кейін жүргізеді.
8. Банктік шоттар ашу үшін Банктің корпоративтік сайтында орналастырылған банктік шот/салым шартының типтік нысанына қосылу туралы өтінішке қол қойылады. Қосылу туралы өтінішке қол қойғанға дейін клиент (оның сенімді тұлғасы) банктік шот/салым шартының типтік нысанымен алдын ала танысады. Банктік шот/салым шарты Банк клиент қол қойған шартқа қосылу туралы өтінішті алған және Банк оны алғандығы туралы белгі қойған сәттен бастап жасалған деп есептеледі. Клиенттер-заңды тұлғалар Банктік салым шарты негізінде салым салады.
9. Бірыңғай жинақтаушы зейнетақы қорының зейнетақы активтерін және ерікті жинақтаушы зейнетақы қорларын, әлеуметтік сақтандыру мемлекеттік қорының активтерін, арнайы қаржы компаниясының облигация шығаруын қамсыздандыру болып табылатын активтерді, инвестициялық қорлардың активтерін сақтауға арналған банктік шоттардан, заңды тұлғалар-бейрезиденттердің, шетелдіктердің және азаматтығы жоқ тұлғалардың жинақ шоттарынан, шетел банктері-корреспонденттердің корреспонденттік шоттарынан, мемлекеттік бюджеттен және әлеуметтік сақтандыру

мемлекеттік қорынан төленетін жәрдемақылар мен әлеуметтік төлемдерді алуға арналған банктік шоттардан, нотариус депозитінің талаптарымен ақша ударуға арналған ағымдағы шоттардан, сондай-ақ эскроу шоттардан басқа, Банк Қазақстан Республикасы заңнамасының талаптарына сәйкес мемлекеттік кірістер органын, хабардың кепілді түрде жеткізілуін қамтамасыз ететін ақпараттық-коммуникациялық желілер бойынша беру арқылы сәйкестендіру нөмірін көрсете отырып, заңды тұлғаға, бейрезидентті қоса оның құрылымдық бөлімшелеріне, жеке кәсіпкер, жеке нотариус, жеке сот орындаушысы, адвокат, кәсіби медиатор ретінде тіркеу есебінде тұрған жеке тұлғаға, шетел азаматына және азаматтығы жоқ тұлғаға банктік шот ашқан күннен кейінгі бір жұмыс күнінен кешіктірмей, салық төлеушіге банктік шот ашқаны және жапқаны туралы хабардар етеді.

Техникалық проблемаларға байланысты осындай электрондық байланыс арналары арқылы көрсетілген шоттарды ашу және жабу туралы хабарламаны жіберу мүмкін болмаған кезде, хабарлама үш жұмыс күні ішінде салық төлеушінің орналасқан (тұрған) жері бойынша салық органына қағаз тасымалдаушыда жолдайды.

10. ЭЦҚ қолданып, заңды тұлға клиенттердің салымдарын орналастыруға арналған электрондық өтінішті қабылдауды Банк белгіленген типтік нысандарға сай осындай клиенттермен жасалған банктік салым шарттары негізінде жүзеге асырады.
11. Жеке тұлға клиентке банктік шот ашу кезінде Банк осындай жеке тұлға клиент (оның уәкілетті тұлғасы) берген мәліметтер негізінде жеке тұлға клиенттің салық резиденттігін белгілейді.
12. Заңды тұлға құрмай, кәсіпкерлік қызметті жүзеге асыратын заңды және жеке тұлғаларға Банк эскроу режимінде шот ашады, ол шот белгілі бір міндеттемелер орындалғанға дейін депозитке ақша салуға арналған.
13. Банк Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасына сәйкес жеке тұлғалардың депозиттерін міндетті кепілдендіру жүйесінің қатысушысы болып табылады және депозиттерді міндетті кепілдендіру жүйесінің талаптарына сәйкес жеке тұлғалармен депозиттік операциялар жүргізеді.
14. Банкті мәжбүрлі түрде таратқан жағдайда, Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес банктік шот және (немесе) банктік салым шарттарымен және/немесе салым құжаттарымен куәландырылған және банктік шоттардағы теңгемен және шетел валютасымен ашылған жеке тұлғалардың депозиттерін қайтару жөніндегі Банктің міндеттемелері Банктің депозиттерді міндетті кепілдендіру объектісі болып табылады.
15. Жеке тұлға-салымшы Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген мөлшерде және тәртіппен салым бойынша кепілдікті өтем алуға құқылы.
16. Сыйақы мөлшерлемесі салым түрі мен мерзіміне қарай сараланады. Салымды сақтау мерзімі, сыйақы мөлшерлемесі, СЖТМ, қосымша жарналарды қабылдау талаптары мен мүмкіндігі, ішінара алу және мерзімінен бұрын бұзу талаптары банктік салым шартының/шартқа қосылу туралы өтініштің талаптарында көрсетіледі.
17. Салым бойынша сыйақы есептеу кезінде бір айдағы 30 (отыз) күн, бір жылдағы 360 (үш жүз алпыс) күн, егер өзгесі банктік салым шартының талаптарында көзделмесе, есепке алынады.
18. Банктің Директордар кеңесі Банк қабылдайтын депозиттер бойынша шекті сомаларды, мерзімдерін және сыйақы мөлшерлемесінің көлемін бекітеді (осы Ереженің 1 қосымшасы). Жеке тұлғалардың тартылған салымдары

бойынша сыйақының стандартты мөлшерлемелерін бекіту/өзгерту кезінде Басқарма немесе Басқарма жанындағы уәкілетті комитет "Қазақстан депозиттерге кепілдік беру қоры" АҚ белгілеген жеке тұлғалардың банктік салымдары бойынша сыйақының барынша жоғары мөлшерлемесінен аспайтын мөлшерлемелерді басшылыққа алады.

19. Банк салым мерзімі ұзартылған кезде салымдар бойынша сыйақы мөлшерлемесін бір жақты тәртіппен қайта қарауға құқылы.
20. Банк клиенттерді сыйақы мөлшерлемесінің, тарифтерінің, банктік шот/салым шарттарының өзгергені туралы Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасында және Банктің ішкі құжаттарында көзделген негіздер бойынша және мерзімде Банк филиалдарының ақпараттық тақталарына, сондай-ақ Банктің корпоративтік сайтына ақпарат орналастыру арқылы хабардар етеді. Клиент барлық өзгерістер жөнінде Банкке жеке өзі хабарласу немесе корпоративтік сайтта танысу арқылы өздігінен біледі. Банк клиенттің өзгерістер жөнінде хабардар болмағандығы үшін жауап бермейді.
21. Салым бойынша есептелген сыйақыны төлеу банктік салым шартының/ шартқа қосылу туралы өтініштің талаптарына сай мерзім басында/күн сайын/ай сайын/тоқсан сайын/мерзім соңында, капиталдандырып және капиталдандырылмай салым түрінің талаптарына қарай жүргізіледі.
22. Салым бойынша есептелген сыйақыны төлеу Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасында көзделген мөлшерде және жағдайларда, төлем көзінен табыс салығын ұстай отырып, жүргізіледі. Бұл ретте, клиент Банкке жүгінген кезде Банк оған салық органдарымен кейіннен есептесу үшін төлем көзінен ұсталған табыс салығы туралы тиісті анықтаманы береді.
23. Мерзімді салым мерзімінен бұрын бұзылған/ішінара алынған/ салымшының бастамасы бойынша шот жабылған кезде сыйақы банктік салым шартында/шартқа қосылу туралы өтініште көзделген талаптармен есептеледі және төленеді.
24. Салымшы жеке талаптар/тарифтер/мөлшерлемелер ұсыну жөнінде өтініш жасайтын болса, бұл мәселе Банк Басқармасы жанындағы уәкілетті органның немесе Банктің уәкілетті тұлғасының (оларға тиісті өкілеттіктер берілген кезде) қарауына беріледі.
25. Орналастыру мерзімі аяқталғаннан кейін Салымды жеке тұлға салымшы талап етпеген жағдайда, банктік салым шартының мерзімі, егер банктік салым шартының / шартқа қосылу туралы өтініштің талаптарында өзгесі көзделмесе, сондай мерзімге және сондай талаптармен ұзартылатын болады. Салым мерзімін ұзарту кезінде сыйақы, егер банктік салым шартының / шартқа қосылу туралы өтініштің талаптарында өзгесі көзделмесе, салым мерзімі ұзартылған күні осы салым түріне белгіленген мөлшерлеме бойынша есептеледі.

Салым мерзімін ұзарту саны, егер банктік салым шартының / шартқа қосылу туралы өтініштің талаптарында өзгесі көзделмесе, Банктің уәкілетті ораны бекіткен тиісті банктік өнімдер талаптарымен белгіленеді.

26. Салым өнімдер желісінен алынып тасталған жағдайда, Банк ол бойынша жаңа шоттар ашуды және осы салым түрі бойынша қолданыстағы банктік салым шартының мерзімін ұзартуды тоқтатады. Қолданыстағы салымдар бойынша сыйақы есептеу банктік салым шартының талаптарына сай салым ашылған/мерзімі ұзартылған күні Банк белгілеген мөлшерлеме бойынша ағымдағы салым мерзімі аяқталғанға дейін жүзеге асырылады. Салымды

орналастырудың ағымдағы мерзімі аяқталғаннан кейін сыйақы есептелмейді, ал есептелген сыйақымен бірге салым сомасы Банкте ашылған салымшының банктік шотына аударылады.

27. Банк Қазақстан Республикасының заңнамасында және Банктің ішкі құжаттарында белгіленген жағдайларда клиентке банктік шот ашпайды.
28. Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген банктік шоттарды ашуға салынатын тыйым жеке тұлға – клиентке жәрдемақы, мемлекеттік бюджеттен және (немесе) әлеуметтік сақтандыру мемлекеттік қорынан төленетін әлеуметтік төлемдерді, немесе мемлекеттік бюджеттен және (немесе) бірыңғай жинақтаушы зейнетақы қорынан және (немесе) ерікті жинақтаушы зейнетақы қорынан төленетін зейнетақыны аударуға арналған банктік шот ашу, білім беру жинақ салымы туралы шарт бойынша банктік шот ашу кезінде қолданылмайды.
29. Өздерінің тіршілік әрекеттерін, сондай-ақ өзімен бірге тұратын, жеке табыс көздері жоқ отбасы мүшелерінің тіршілік әрекеттерін қамтамасыз ету мақсатында уәкілетті органның<sup>1</sup> тізбесіне енгізілген клиенттерге Банк:
  - 1) күнтізбелік ай ішінде әрбір отбасы мүшесіне арналған есеппен, Қазақстан Республикасының Республикалық бюджет туралы заңымен тиісті қаржы жылына белгіленген күнкөріс минимумынан аспайтын мөлшерде жалақы түрінде алынған;
  - 2) Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес зейнетақы, шәкіртақы, жәрдемақы және өзге де әлеуметтік төлемдер түрінде алынған ақшамен және өзге де мүлікпен жүргізілетін операцияларды жүзеге асыруға, сондай-ақ салықтарды, бюджетке төленетін басқа да міндетті төлемдерді, өсімпұлдар мен айыппұлдарды төлеуге құқылы.Осы тармақта көрсетілген клиенттерге банктік шоттар ашу АЖ/ТҚҚ туралы заңнамамен реттеледі.
30. Банктік шотты жабу клиенттің өтініші бойынша банктік шот/салым шартында белгіленген мерзімде, сондай-ақ Қазақстан Республикасы заңнамасының нормаларына сәйкес жүргізіледі.

#### 4 бап.

#### Кредиттік операциялар

1. Банк кредит беруді Банктің Кредит және Кепіл саясатына сәйкес тәуекелдерді бақылау және басқару, мерзімділік, қайтарымдылық, төлемділік, қамсыздандыру және мақсатына пайдалану талаптарымен коммерциялық негізде жүзеге асырады. Кредит берудің негізгі бағыттары Қазақстан Республикасындағы экономикалық және әлеуметтік жағдайларды және оның динамикасын, кредит нарығының жағдайын, банктің бәсекелестік деңгейін және Банктің өз мүмкіндіктерін бағалау негізінде жасалады.
2. Банк қарыз (кредит) беруді жеке, жалпы және арнайы кредит беру бағдарламасы, сондай-ақ мемлекеттік және өзі қатысқан өзге де сыртқы кредиттеу бағдарламалары аясында жүзеге асырады.
3. Өтімділік тәуекелін басқару мақсатында Банктің қарыз беруі бос кредит ресурстары болған және кепілмен, кепілдікпен, кепілдеме берумен

<sup>1</sup> қаржылық мониторингті жүзеге асыратын және АЖ/ТҚҚ туралы заңға сәйкес қылмыстық жолмен алынған кірістерді заңдастыруға (жылыстатуға) және терроризмді қаржыландыруға қарсы іс-қимыл жасау жөнінде өзге де іс-шаралар қабылдайтын мемлекеттік орган;

- қамтамасыз етілген және Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген өзге де тәсілдермен кредитті қайтару қамсыздандырылған кезде беріледі.
4. Банк клиенттерге түрлі қарыздар береді: белгілі бір жобаға арналған мақсатты қарыздар, ипотекалық қарыздар, ипотекалық тұрғын үй қарыздары, тұтыну қарыздары және т.т. Бұл ретте, кредит ресурстарын бөлу Банктің ресурстарды тарту талаптарын анықтайтын факторлар ескеріле отырып, жүргізіледі.
  5. Банк кредит беру мерзімдері бойынша келесі қарыздарды береді:
    - 1) қысқа мерзімді қарыздар – бір жылға дейінгі мерзімге беріледі;
    - 2) ұзақ мерзімді қарыздар – бір жылдан астам мерзімге беріледі.
  6. Банк кредит берудің шекті мерзімдерін қарыздың тағайындалу мақсатын және жобаның өзін өзі ақтауын ескере отырып, белгілейді.
  7. Берілетін қарыздар бойынша шекті сомалар, мерзімдері және мөлшерлеме көлемі осы Ереженің 2 қосымшасында белгіленген.
  8. Банктің ішкі құжаттарында көзделген жағдайлардан басқа кездері және Банктің кепіл саясатына сәйкес, егер, өзгесі Банктің ішкі құжаттарында көзделмеген болса, кредит тәуекелін азайту мақсатында қарызды өтеудің екінші көздері, негізгі борыш пен сыйақыны өтеуге жеткілікті кепіл қамсыздандыру, сондай-ақ төлем қабілеті бар заңды және жеке тұлғалардың кепілдемелері болған кезде қарыз беріледі. Қарыз алушының Банк алдындағы міндеттемелерінің орындалуына ортақ жауапты тұлға болып қосалқы қарыз алушы (жеке және заңды тұлға) табылады.
  9. Қарыздарды (кепілдіктерді, аккредитивтерді) беру Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасының және Банктің ішкі құжаттарының талаптарына сәйкес жүргізілуі тиіс.
  10. Банк пен Қарыз алушы арасындағы өзара қарым-қатынас шарттық негізде қалыптасады.
  11. Банк:
    - 1) тізбесін уәкілетті мемлекеттік органдар белгілейтін оффшорлық аймақтарда тіркелген тұлғаларды қоспағанда, Қазақстан Республикасының резиденті, сондай-ақ бейрезиденті болып табылатын заңды тұлғаларға – мемлекеттік кәсіпорындарға, шаруашылық серіктестіктеріне, (барлық серіктестік түрлері, акционерлік қоғамдар), өндірістік кооперативтерге, шаруа қожалықтарына, коммерциялық емес ұйымдарға және мекемелерге;
    - 2) жеке тұлғаларға – Қазақстан Республикасының резиденттеріне және бейрезиденттеріне, жеке кәсіпкерлерге кредит беруді Банк ішкі құжаттарының талаптарына сәйкес ақша беру арқылы жүзеге асырады.
  12. Қарыз беру:
    - 1) Банктің уәкілетті органы оңды шешім қабылдағаннан кейін (оның ішінде скорингтік жүйе деректерінің негізінде);
    - 2) қарыз алушыдан барлық қажетті құжаттар алынғаннан, барлық қажетті тексеру жүргізілгеннен (оның ішінде Банкпен ерекше қатынаста байланыстылығы), барлық ескертулер жойылғаннан, жеткілікті қамсыздандыру алынғаннан, оны белгіленген тәртіппен тиісті түрде ресімдегеннен және мемлекеттік тіркеуден өткізгеннен кейін (Банктің ішкі құжаттарында көзделген жағдайларды қоспағанда) ғана жүргізіледі.



13. Қарыз тек қолма қол ақшасыз нысанда, бір рет немесе банктік қарыз шартында/кредит желісін ашу туралы келісімде белгіленген мерзімде кезең-кезеңмен беріледі.
14. Егер өзгесі жасалған шарт талаптарында көзделмесе, Қарызды пайдаланғаны үшін Банктің сыйақысын есептеу кезінде бір айдағы 30 (отыз) күн бір жылдағы 360 (үш жүз алпыс) күн есепке алынады.
15. Негізгі борыш пен сыйақыны өтеу, әдеттегідей, банктік қарыз шартының ажырамас бөлігі болып табылатын өтеу кестесіне сәйкес ай сайынғы негізге жүргізіледі (Банктің ішкі құжаттарында көзделген жағдайларды қоспағанда). Негізгі борыш пен сыйақыны өтеу:
  - 1) аннуитеттік кесте бойынша (ай сайынғы тең үлестермен);
  - 2) сараланған кесте бойынша (негізгі борышты тең үлестермен ай сайын өтеу, ал сыйақыны – өткен айдағы негізгі борыш қалдығына қарай өтеу);
  - 3) клиент пен Банк арасындағы келісім бойынша банктік қарыз шартында айтылған өзге тәсілмен жүзеге асырылады.
16. Кепілдіктер мен аккредитивтер бойынша комиссияларды өтеу кепілдік пен аккредитив берілген күні біржола немесе шарттардың ажырамас бөлігі болып табылатын өтеу кестесіне немесе шарт талаптарына сәйкес тұрақты негізде (ай сайын, тоқсан сайын, кесте бойынша немесе басқа да талаптар бойынша) жүзеге асырылады (Банктің ішкі құжаттарында көзделген жағдайларды қоспағанда).
17. Банк берген қарызды қарыз алушы/қосалқы қарыз алушы/кепілгер немесе үшінші тұлға қолма қол ақшамен немесе қолма қол ақшасыз тәртіппен өтейді. Төлем мерзімін өткізіп алған және/немесе тиісті шарттарда көзделген басқа да жағдайларда, Банк қосымша келісімсіз, қарыз алушының/қосалқы қарыз алушының/кепілгердің кез келген шоттарынан қаражатты есептен шығаруға, кепіл мүлкінің құнынан өз талабын тиісті шарттың, сондай-ақ кепіл шартының және қамсыздандыру жөніндегі басқа да келісімдердің және Қазақстан Республикасы қолданыстағы заңнамасының талаптарына сәйкес соттан тыс тәртіппен, сондай-ақ сот тәртібімен қанағаттандыруға құқылы.
18. Сыйақы мөлшерлемесі (оның ішінде СЖТМ) Банк уәкілетті органының шешімі бойынша кепіл қамсыздандырудың валютасына, қарыз сомасы мен мерзіміне, кепіл қамсыздандыру сапасына, клиенттің кредиттік тарихына, кредит нарығындағы мөлшерлеме деңгейіне, ҚР ҰБ қайта қаржыландыру мөлшерлемесіне, берілген қарыздар бойынша тәуекелдер факторына, кредит өнімдері бойынша кірістердің тиімді нормасына және кредиттеу талаптарына сәйкес басқа да факторларға қарай Банк Директорлар кеңесінің берілетін қарыздардың шекті сомасы мен мерзімі бойынша бекіткен мөлшерлер шегінде, сондай-ақ осы Ереженің тиісті қосымшаларында белгіленген қарыздар бойынша сыйақы мөлшерлемесінің шекті көлемі бойынша банктік қарыз шарттарында белгіленеді.
19. СЖТМ мөлшерлемесінің мөлшері ҚР ҰБ нормативтік талаптарына сәйкес есептеледі.
20. Қарызды мерзімінен бұрын ішінара өтеген кезде Банк пен Қарыз алушы (Қосалқы қарыз алушы) арасында қол қойылған сәттен бастап қолданыста болатын банктік қарыз шартына жасалған өтеу кестесінде және жеке тұлға-қарыз алушыға арналған жадынамада көрсетілген СЖТМ мөлшерін

міндетті түрде қайта есептеу жүргізіледі. Бұл ретте, банктік қарыз шартына қосымша келісім жасау талап етілмейді.

21. Жеке тұлғаларға берілетін қарыздар, оның ішінде ипотекалық қарыздар, ипотекалық тұрғын-үй қарыздары бойынша сыйақының тіркелген жылдық мөлшерлемесі тараптардың келісімі бойынша:

Шарт қолданыста болатын мерзім ішінде сыйақының құбылмалы мөлшерлемесіне;

Шартта белгіленген қолданыста болу мерзімі аяқталғаннан кейін, бірақ банктік қарыз шарты/келісім жасалған күннен бастап үш жыл өтпейінше көбейту жағына қарай өзгертілуі мүмкін.

Сыйақының тіркелген мөлшерлемесін көбейту жағына қарай бұдан кейінгі әрбір өзгерту тіркелген мөлшерлеме қолданылатын мерзім аяқталғаннан кейін, бірақ бұған дейін сыйақының тіркелген мөлшерлемесі өзгертілген күннен бастап үш жыл өтпейінше, тараптардың келісімі бойынша мүмкін болады. Сыйақының тіркелген мөлшерлемесі, Банктер туралы заңда белгіленген тәртіпке сәйкес Банк оны азайту жағына қарай өзгертетін немесе азайту жағына қарай уақытша өзгертетін жағдайларды қоспағанда, бір жақты тәртіппен өзгертуге жатпайды. Сыйақы мөлшерлемесін азайту жағына қарай уақытша өзгерту деген Банктің сыйақы мөлшерлемесін белгілі бір мерзімге төмендетуді білдіреді, бұл ретте осы мерзім аяқталғаннан кейін сыйақы мөлшерлемесі оны уақытша өзгерткенге дейін қолданыста болған сыйақы мөлшерлемесінен аспайтын мөлшерде белгіленеді

22. Банктің қарыз алынғаннан кейін 14 (он төрт) күнтізбелік күн ішінде және: бір жылға дейінгі мерзімге берілген қарыз алынған күннен бастап алты ай; бір жылдан астам мерзімге берілген қарыз алынған күннен бастап бір жыл өткеннен кейін қарыз мерзімінен бұрын өтелген жағдайда тұрақсыздық/комиссиялар немесе өзге де айыппұл түрлерін ұстауға құқығы жоқ .
23. Кәсіпкерлік қызметпен айналысуға байланысы жоқ, тауарлар, жұмыстар мен қызметтер сатып алу үшін қарыз алған жеке тұлға банктік қарыз шарты/келісім жасалған күннен бастап 14 (он төрт) күнтізбелік күн ішінде, егер өзгесі банктік қарыз шартының талаптарында көзделмесе, қарызды қайтарғаны үшін тұрақсыздық және өзге де айыппұл түрлерін төлемей, қарыз берілген күннен бастап Банк есептеген сыйақыны төлей отырып, қарызды қайтаруға құқылы.

**5 бап.**

**Банк қабылдайтын кепіл қамсыздандыруға қойылатын талаптар**

1. Банк қарыз (кепілдік, кепілдеме) беру кезінде кепіл қамсыздандыру ретінде жылжымалы және жылжымайтын мүлік, оның ішінде келешекте меншікке немесе шаруашылық жүргізуге түсетін мүлікті, сондай-ақ заңды және жеке тұлғалардың кепілдігі, кепілдемесі түрінде қамсыздандыру алады.
2. Қамсыздандыру (кепіл) түрінде ұсынылатын мүлікке (мүліктік құқыққа) келесі талаптар қойылады:
  - 1) кепіл заты Қазақстан Республикасы нормативтік құқықтық актілерінің талаптарына, Банктің тиісті ішкі құжаттарының талаптарына сәйкес келуі тиіс;
  - 2) кепіл берушінің Кепіл туралы шарт қолданыста болатын мерзімге Банкке берілген кепіл затының құқық белгілейтін/сәйкестендіру және техникалық құжаттарының түпнұсқаларымен расталған, Қазақстан

- Республикасы Азаматтық кодексінің нормаларына сәйкес кепіл затына тиісті құқығы болуы керек;
- 3) кепіл затына ауыртпалық салынбаған болуы және/немесе үшінші тұлғалардың құқығы болмауы тиіс (клиенттердің берешектерін қайта қаржыландыру жөніндегі жобаларды және/немесе ауыртпалықтың және/немесе үшінші тұлғалар құқықтарының болуына Банк рұқсат беретін жағдайларды қоспағанда);
  - 4) кепіл заты бағалардың тұрақты болуын және нарықтың қалыптасқан конъюнктурасын қамтамасыз ететін жоғары өтімділікке ие болуы тиіс;
  - 5) Банктің кепіл туралы шарт қолданыста болатын барлық мерзім бойы кепіл затының болуын және оның сақталуын бақылауды жүзеге асыру мүмкіндігі болуы керек. Жылжымайтын мүлік (көп қабатты үйлердегі үй-жайлардан басқа) Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасына сәйкес жер теліміне құқық тиісті түрде ресімделген кезде кепіл ретінде қабылданады;
  - 6) егер, өзгесі банктік қарыз шартының талаптарында/Банктің уәкілетті органының шешімінде көзделмесе, Банк уәкілетті органының шешіміне және Банктің ішкі құжаттарына сәйкес қарыз алушы/кепіл беруші Банктің пайдасына банктік қарыз бойынша міндеттемелердің орындалуын қамтамасыз ету ретінде Банкке берілген мүлікті тәуекелдерден сақтандыруды жүзеге асыруға міндетті;
  - 7) қарыз беруге, кепілдіктер мен аккредитивтер шығаруға арналған өтінішті қарау және оларды ресімдеу үшін қажетті, сондай-ақ заңды сараптама жүргізу, кепіл қамсыздандырудың құнын анықтау және мүлікке кепіл құқығын тіркеу үшін қажетті құжаттардың тізбесіне (бұдан әрі – тізбес) сәйкес құжаттардың міндетті түрде болуы керек.
3. Бөлшек (ипотекалық) кредиттеу бағдарламасы, шағын, орта және корпоративтік бизнес бағдарламасы аясында Банктің Кепіл саясатында және Банктің өзге де ішкі құжаттарында белгіленген кепіл қамсыздандыру түрлері кепілге қабылданады.
  4. Жылжымайтын мүлік кепілі Жылжымайтын мүлік ипотекасы туралы Қазақстан Республикасының заңымен, Қазақстан Республикасының Азаматтық кодексімен реттеледі және тиісті шарттар бойынша ресімделеді.
  5. Кепіл шарты Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген жағдайларда, уәкілетті органда тіркеуге жатады.
  6. Кепіл қамсыздандыру құны кепіл қамсыздандырудың нарықтық бағасын дәлелдейтін құжатпен, және тиісті куәлігі бар тәуелсіз ұйымның бағалау туралы есебімен расталады.
  7. Бір қарыз алушының міндеттемелері бойынша қарызды қайтаруды қамсыздандырудың және ол бойынша сыйақы төлеудің бірнеше нысандары бір мезгілде берілуі мүмкін.

## 6 бап.

### Кассалық операциялар

1. Банк клиенттеріне кассалық қызмет көрсету және қолма қол ақшаны өңдеу бойынша операциялар жүргізу үшін кіріс, шығыс, кіріс-шығыс кассалары, қайта есептеу кассалары, кешкі кассалар құрылады және банкоматтар орналастырылады.

2. Кіріс, шығыс, кіріс-шығыс кассалары бір операциялық күн ішінде Банк кассасынан(ларынан) / сына(ларына) қолма қол ақша қабылдауды/ беруді жүзеге асырады.
3. Қолма қол ақшаны қабылдау Банктің бір операциялық күні ішінде жарамды болатын қолма қол ақшаны салуға арналған хабарлама және кіріс кассалық ордерлер бойынша жүргізіледі.
4. Клиенттердің шоттарынан қолма қол ақша беру чектер және шығыс кассалық ордерлер бойынша жүргізіледі.
5. Банк клиенттерге чек кітапшасын Банк белгілеген нысандағы қолтаңба үлгілері бар құжатқа сәйкес клиенттің уәкілетті өкілдері қол қойған Клиенттің өтініші бойынша береді.
6. Клиенттер чекті Қазақстан Республикасының нормативтік құқықтық актілерінің талаптарына сәйкес тиісті түрде ресімдейді.
7. Чектердің дұрыс пайдаланылмағаны, чек кітапшасының немесе кейбір толтырылмаған чектердің басқа тұлғаға тиісті түрде берілмегені, оның жоғалғаны немесе ұрланғаны үшін клиент жауап береді, бұл бұзушылықтар клиент чектерге қол қою өкілеттігін берген тұлғалардың билікті теріс пайдалғанына тең болып саналады.
8. Чек кітапшасы/чектер жоғалған, ұрланған, чектерге қол қоюға уәкілетті тұлғалар құрамы өзгерген жағдайда, клиент дереу, қандайда бір жағдай болмасын үш жұмыс күнінен кешіктірмей, бұл жөнінде Банкті жазбаша хабардар етуі тиіс. Банк жоғалған/ұрланған чек кітапшасынан тиісті түрде ресімделген чектер бойынша төлем жүргізгені үшін, егер бұл жөнінде ол дер кезінде хабардар етілмеген болса, жауап бермейді.
9. Кіріс және шығыс кассалық құжаттарда жөндеулер жасауға рұқсат берілмейді.
10. Ақша алуға арналған чек үзінді көшірме берілген күннен кейін есептелетін 10 (он) күнтізбелік күн ішінде жарамды болады.
11. Операциялық күн ішінде клиенттің өзінің ағымдағы шотындағы қалдық шегінде екі және одан да көп чектер бойынша қолма қол ақша алуға құқысы бар.
12. Клиенттің тиісті шотындағы ақша жеткіліксіз болған жағдайда, чек клиентке қайтарылады.
13. Ақшаны жылыстатуға және терроризмді қаржыландыруға қарсы әрекет жасау мақсатында клиенттердің операцияларына мониторинг жүргізу және оларды зерделеу бағдарламасы аясында, егер, клиент чекті берген кезде онда шығыстар мақсаты көрсетілмеген болса, "Өзге де шығыстар" бабын пайдалану кезінде Банктің қолма қол ақшаны алу жөніндегі операцияларды жүргізуден бас тартуға құқығы бар.  
Банк ақшаның шыққан көзін растайтын қосымша құжаттар мен ақпаратты сұратуға құқылы.
14. Резиденттердің шоттарынан қолма қол шетел валютасымен, сондай-ақ бейрезиденттердің шоттарынан қолма қол ұлттық және шетел валютасымен ақша беру Қазақстан Республикасының валюталық заңнама нормаларын сақтай отырып, жүргізіледі.
15. Қолма қол ақша беру алушының жеке басын куәландыратын құжаттар болған кезде жүзеге асырылады (Қазақстан Республикасы азаматының жеке куәлігі, Қазақстан Республикасы азаматының төлқұжаты, шетел азаматының Қазақстан Республикасында мекендеу қағазы, азаматтығы жоқ

тұлғаның куәлігі, шетел азаматының төлқұжаты және қажет болған кезде тиісті сенімхат).

16. Ақшаны қайта есептеу арнайы бөлінген жерде жүргізілмей, Банктен тыс жерде өткізілген жағдайда, клиенттердің күмәнді, төлемге жарамсыз банкноттар мен монеталардың анықталғаны және олардың кем шыққандығы туралы өтініштері қанағаттандыруға жатпайды.
17. Клиенттерді хабардар ету үшін кассалардың жанында, көрінетін жерде клиенттердің қолма қол ақшаны қайта есептеуі туралы тиісті хабарландыру орналастырылады.

**7 бап.**

**Қолма қол шетел валютасымен жүргізілетін айырбастау операциялары**

1. Банк уәкілетті органның лицензиясы негізінде қолма қол шетел валютасын сатып алу, сату және айырбастау бойынша операцияларды жүзеге асырады.
2. Банк айырбастау операцияларын жүргізу кезінде Қазақстан Республикасы валюталық заңнамасының, Қазақстан Республикасының өзге де нормативтік құқықтық актілерінің және Банк ішкі құжаттарының талаптарын басшылыққа алады.
3. Қолма қол шетел валютасын сатып алу және сату Банк ғимаратының ішінде орналасқан айырбастау пунктерінде ғана жүргізіледі.
4. Банктің айырбастау пунктері қолма қол шетел валютасын сатып алу, сату және айырбастау операцияларын бағамдарды белгілеу туралы жазбаша өкімде көрсетілген валюталар түрлерін сатып салу және сату бойынша белгіленген бағамдарға сәйкес қатаң түрде жүргізеді.
5. Шетел валютасын сатып алу және сату бағамы Банк уәкілетті тұлғасының жазбаша өкімін негізінде белгіленеді және Банктің операциялық күні ішінде өзгеруі мүмкін. Банктің түрлі айырбастау пунктерінде әртүрлі бағамдарды белгілеуге рұқсат беріледі.
6. Айырбастау операцияларын жүргізу кезінде шетел валютасының түрлері Банктің ішкі құжаттарында белгіленеді.
7. Қолма қол шетел валютасын сатып алу, сату, қайта есептеу және айырбастау кезінде айырбастау пунктінің қызметкерлері ақша белгілерінің түпнұсқалығын анықтау үшін арнайы техникалық құралдың көмегімен валютаның түпнұсқалығын тексереді.
8. Банктің қолма қол шетел валютасын айналымға жарамсыз деп тануы Қазақстан Республикасының қолма қол шетел валютасымен операция жүргізу тәртібін реттейтін заңнамасына сай жүзеге асырылады.
9. Заңды төлем құжатының негізгі белгілеріне банкнотта эмиссиялық банк атауының, нөмірлері мен сериясының, цифрлармен және жазумен жазылған номиналының, оң және сыртқы жағында негізгі суреттің, сондай-ақ жасандылықтан қорғау элементтерінің (сутанба, магниттік белгілер, қағазға кіргізілген түрлі түсті тал жіптер, ультракүлгін сәулелерде көрінетін конфеттилерді, қорғаныш жіптерін, шағын мәтінді, люминесценттік суреттерді және жасандылықтан қорғайтын басқа басқа да элементтерді қоса) болуы жатады. Валютаны шығару тарап шығарылатын банкноттарға өзге де қосымша талаптар қоюы мүмкін.
10. Банкноттардың жарамдылығын және жарамсыздығын анықтау Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес жүргізіледі. Банк шетел үлгісіндегі көне купюраларды жаңа купюраға айырбастау бойынша қызметтер көрсетпейді.

11. Ақша белгілерінің түпнұсқалығын анықтауға арналған арнайы техникалық құрал бұзылып, электрқуаты өшіп және банктік бағдарламалық қамсыздандырудағы "Айырбастау операциялары" модулі тоқтап қалған жағдайда, Банктің айырбастау пункті айырбастау операцияларын жүргізуді тоқтатады.

**8 бап.**

**Аударым операциялары**

1. Төлемдер мен ақша аударымдарын заңды және жеке тұлғалар банктік шоттарды пайдаланып, сондай-ақ банктік шоттарды ашпай Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасында және Банктің ішкі құжаттарында көзделген тәртіппен жүзеге асырады. Резиденттер мен бейрезиденттер арасында, сондай-ақ бейрезиденттер арасында жүзеге асырылатын ұлттық валютадағы төлемдер мен ақша аударымдары, сондай-ақ ұлттық валютадағы барлық төлемдер мен ақша аударымдары Қазақстан Республикасының валюталық заңнамасында белгіленген талаптарға сәйкес жүргізіледі.
2. Заңды тұлғалар банктік шот ашпай, бюджетке төленетін салықтар мен төлемдерді, сондай-ақ ерікті зейнетақы жарналары мен әлеуметтік аударымдарды ғана төлей алады.
3. Банк клиенттің нұсқауы бойынша төлемдер мен аударымдарды клиенттің банктік шотындағы ақша қалдығы шегінде Банктің операция жүргізгені үшін сыйақы сомасын есепке ала отырып және жасалған шарттар талаптарына, Банктің ішкі құжаттарына, Қазақстан Республикасының нормативтік құқықтық актілеріне сәйкес жүргізеді. Банк шет елдегі анонимді тұлғаның атына ашылған шотқа аударымдарды жүргізбейді.
4. Клиент төлемдер мен ақша аударымдарын Банкке жеке өзі келуі немесе қашықтықтан қол жеткізу жүйесі арқылы жүргізе алады.
5. Клиенттердің банктік шоттар бойынша төлемдер мен аударымдарды жүзеге асыруы кезінде Банк, валюталық бақылау агенті ретінде Қазақстан Республикасының валюталық заңнамасына сәйкес валюталық бақылау рәсімін міндетті түрде жүргізеді.
6. Банк банктік шот ашпай, жеке тұлғалар арасында ақшалай экспресс-аударымдарды жүзеге асыру қызметтерін Банк ынтымақтастық туралы келісім жасаған және ақшалай экспресс-аударымдарды жүзеге асыру қызметтерін іске асыру үшін пайдаланылатын техникалық бағдарламалық-аппараттық құралдары бар ақша аударымдары жүйесі бойынша көрсетеді.
7. Клиенттің ағымдағы және алдағы валюталау күнімен төлемдер жүргізуіне, Банкке бұрын берілген төлем құжаттарын Банк оларды орындағанға дейін жоюына құқығы бар. Клиенттердің банктік шоттары бойынша есептесу және өзге де операциялар Банк белгілеген операциялық күн ішінде жүргізіледі.
8. Банк, егер клиент операциялардың деталін нақтылайтын құжаттарды және қызмет көрсету үшін талап етілетін өзге де құжаттарды беруден бас тартатын болса, АЖ/ТҚҚ туралы заң талаптарына сәйкес ақшамен жүргізілетін операциялардан бас тартуға немесе оны тоқтатып қоюға құқылы.
9. Банк Банкті қылмыстық әрекеттерге және ақшаны жылыстату схемасына тарту, қылмыстық жолмен алынған кірістерді заңдастыруды, терроризмді қаржыландыруды, алаяқтықты, жемқорлықты және т.т. қоса, бірақ бұлармен шектелмей, жағдайларының алдын алу жөнінде белсенді түрде

жұмыс жасайды. Банк жұмысының стандарттары Банктің беделін қорғауға және сақтауға, сондай-ақ клиенттердің Банктің адалдығына сенімділігін жоғалтпауға бағытталған. Осыған байланысты Банк өз қалауы бойынша Банк клиенттеріне және Банк клиенттерімен жасалатын және мерзімді түрде өзгеріп тұратын мәмілелерге / транзакцияларға / төлемдерге / ақша аударымдарына белгілі бір талаптар белгілейді. Егер, осындай төлемдер / ақша аударымдары Банк талаптарына сәйкес келмейтін болса, Банк клиенттің төлем құжатын акцептеуден бас тартуға және/немесе көрсетілген төлемді / аударымды талдау үшін қажетті кез келген қосымша ақпаратты талап етуге құқылы. Осындай ақпаратты Банк көрсеткен мерзімде бермеген жағдайда, Банк клиенттің пайдасына түскен ақшаны қайтаруға немесе төлем құжатын акцептеуден бас тартуға құқылы.

10. Банктік шот ашпай ақша аударудан келесі жағдайларда: клиент немесе оның серіктесі (ақша жіберуші/алушы) Қазақстан Республикасының Қаржы министрлігі Қаржы мониторингі жөніндегі комитетінің терроризм мен экстремизмді қаржыландырумен байланысты ұйымдар мен тұлғалар жөніндегі тізбесінде және Росфинмониторингтің оларға қатысты экстремистік әрекетке немесе терроризмге қатысты мәліметтері бар ұйымдардың және жеке тұлғалардың тізбесінде болған болса; егер, операция жүргізу, оның ішінде шет мемлекеттердің банктерінде ашылған Банктің корреспонденттік шоттарын пайдаланып жүргізу ҚР заңнамасында, осындай шет мемлекеттердің заңнамасында, халықаралық ұйымдардың (оның ішінде Біріккен Ұлттар Ұйымы) актілерінде, халықаралық санкцияларда, сот және шет мемлекеттердің басқа құзырлы органдарының шешімдерінде белгіленген шектеулермен тыйым салынған болса, немесе операцияға қатысушы/пайда көруші өзіне қатысты халықаралық санкциялар немесе шет мемлекеттердің санкциялары қолданылған тұлғалар тізбесіне енгізілген тұлға болып табылса бас тартуға болады.
11. Банк халықаралық төлемдерді және аударымдарды халықаралық банк тәжірибесінде қолданылатын және Қазақстан Республикасының заңнамасына қайшы келмейтін нысандарда, тәсілдермен және тәртіпте жүзеге асырады.
12. Банк клиенттің тапсырмасы және ол бойынша берілген құжаттар Қазақстан Республикасы заңнамасының және Банктің ішкі құжаттарының талаптарына қайшы келетін болса, сондай-ақ клиенттің жүргізілген төлемдер мен аударымдар үшін Банк қызметіне ақы төлеу бойынша берешегі болған кезде, клиенттің тапсырмасын орындаудан бас тартуға құқылы.

## **9 бап.**

### **Төлем карточкаларын пайдаланып, жүргізілетін операциялар**

1. Банк жеке тұлғалар үшін төлем карточкаларын шығаруды жүзеге асырады.
2. Кіру құралы төлем карточкасы болып табылатын ағымдағы шоттар, клиенттің таңдауы бойынша Қазақстан Республикасының ұлттық валютасында, сондай-ақ шетел валютасында ашылатын болады. Клиенттің таңдауына қол жеткізуге болатын валюталар түрі тарифтік жоспарлар талаптарымен белгіленеді. Ағымдағы шоттарды толықтыру қолма қол ақшамен, сондай-ақ қолма қол ақшасыз жүргізіледі.
3. Клиент төлем карточкаларын тауарлар мен қызметтерді сатып алу кезінде төлемдер жасау мақсатында, сондай-ақ қолма қол ақша алу, валюталарды айырбастау және Банк белгілеген және Қазақстан Республикасының

қолданыстағы заңнамасына қайшы келмейтін басқа да операцияларды жүргізу үшін пайдаланады.

4. Клиенттердің шоттары бойынша төлем карточкаларын пайдаланып, жүргізілетін валюталық операциялар Қазақстан Республикасының валюталық заңнамасында белгіленген талаптарға сәйкес жүзеге асырылады.
5. Банк төлем карточкасы және/немесе шот алаяқтық операциялар жасау, қылмыстық жолмен алынған ақшаны заңдастыру (жылыстату) және/немесе террористік әрекеттерді қаржыландыру мақсатына пайдаланылғандығына жеткілікті күмәні болған кезде, клиентке операция жүргізуден бас тартуға құқылы.

#### **10 бап. Электрондық банктік қызмет көрсету**

1. Клиент өзінің банктік шоттарын қарауға және қолма қол ақшасыз операциялар жүргізуге қашықтықтан қол жеткізу мүмкіндігін алу үшін тиісті шарттарда, Банктің ішкі құжаттарында және Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген тәртіппен және талаптармен сәйкестендіру рәсімдерінен өткен кезде Банк клиенттерге электрондық қызмет көрсетеді.
2. Банк электрондық банктік қызмет көрсетуді Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасына қайшы келмейтін тәсілмен қашықтан жүзеге асырады.
3. Жеке тұлғаларға электрондық банктік қызмет көрсету "Tengri+" қашықтықтан қол жеткізу жүйесінің мобильді немесе WEB-қосымшасын пайдаланып, электронды байланыс арналары бойынша қашықтықтан жүзеге асырылады.
4. Жеке тұлға клиентте SMS-хабарларды қабылдауды және беруді жүзеге асыруға мүмкіндік беретін, мобильді байланыс операторының желісіне қосылған мобильді телефонның немесе өзге де құрылғының және интернетке кіру мүмкіндігінің болуы электрондық банктік қызметтердің толық кешенін алу үшін міндетті талап болып табылады.
5. Банктің бастамасы бойынша жүзеге асырылатын SMS-хабарларды жіберу клиенттен комиссия алынбай, Банк есебінен жүргізіледі. SMS-ақпарат беру аясында SMS-хабарлар жібергені үшін, сондай-ақ клиенттің бастамасы бойынша жүргізілетін SMS-хабарлар жіберілетін басқа да жағдайларда, Банк Банктің тарифтеріне сәйкес сыйақы алады.
6. Заңды тұлға клиенттерге ақпараттық және транзакциялық банктік қызметтер көрсету электрондық қызмет көрсетуге арналған тиісті шарт жасалған және клиентте куәландырушы орталық берген тіркеу куәлігі (сертификат) болған кезде жүзеге асырылады.
7. Банктік шоттар арасында ақша аударуды (банктік шоттарды толықтыру) Банк клиенттен нұсқау алған кезде ағымдағы шоттан клиенттің нұсқауында көрсетілген соманы акцентсіз алу және ақшаны клиент көрсеткен басқа шотқа есепке жатқызу арқылы жүзеге асырады.
8. Клиент электрондық құжаттарды Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасына сәйкес толтырады, бұл ретте барлық жауапкершілік, оның ішінде электрондық құжаттарды дұрыс толтырмағаны үшін келтірілген залалды қоса, клиентке жүктеледі.



9. Төлемді немесе ақша аударымын жүргізу қажет болған кезде, клиент тиісті ағымдағы шотта төлемді жүргізу және ақшаны аудару немесе Банк қызметтері үшін Банктің қолданыстағы тарифтеріне сәйкес комиссиялық сыйақыны төлеу үшін жеткілікті соманың болуын қамтамасыз етеді.
10. Қашықтықтан қол жеткізу жүйесіндегі клиенттер туралы ақпараттың құпиялылығы: қол жеткізудің рольдік моделімен; қатаң түрде түпнұсқаландырумен; ақпаратты криптографиялық қорғауды пайдаланумен (байланыс арнасын шифрлау, ЭЦҚ пайдалану) қамтамасыз етіледі.
11. Клиенттерге электрондық қызмет көрсету барысында Банк қолданатын қауіпсіздік шаралары:
  - 1) клиентті және оның тиісті электрондық банктік қызметтер алуға берілген құқығын сенімді сәйкестендіру;
  - 2) соның негізінде клиентке электрондық банктік қызметтер көрсетілетін электрондық құжаттардағы бұрмалаушылықтар және/немесе өзгерістерді анықтау;
  - 3) банктік құпиядан тұратын ақпаратты рұқсатсыз кіруден қорғауды және осы ақпараттың бүтін болуын қамтамасыз ету.
12. Банк Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасында көзделген жағдайларда, және/немесе шартта және/немесе тиісті банктік шот шарттарында және/немесе Банк пен клиент арасындағы клиенттің нақты банктік шоты бойынша қарым-қатынастарды ретке келтіретін басқа да шарттарда көзделген жағдайларда, электрондық құжаттарды жүргізуден бас тарта алады.
13. Қазақстан Республикасының уәкілетті ұйымдары/тұлғалары тарапынан клиентке қойылған талаптар болған жағдайда, сондай-ақ АЖ/ТҚҚ туралы заң талаптарына сәйкес Банк операция жүргізуден бас тартуға және/немесе операция жүргізуді (электрондық төлем қызметтері және ақпараттық банктік қызметтер) тоқтатып қоюға және Банктің балама арналарында электрондық банктік қызметтердің жұмысына шектеу қоюға құқылы.

**11 бап. Клиенттерге үздіксіз қызмет көрсетудің кепілдікті деңгейі бойынша ақпарат**

1. Үздіксіз банктік қызмет көрсетуді қамтамасыз ету мақсатында Банк үздіксіз Банк қызметін қамтамасыз етуді, қалпына келтіру жоспарын, оны қайта қарау және тестілеу тәртібін анықтайтын Банктің ішкі құжаттарын әзірлейді және оның ережелерін қолданады.
2. Ақпараттық жүйе жұмысында ақаулар (тоқтап қалған) пайда болған жағдайда, Банк деректерді өңдеу негізгі орталығының жұмысын қалпына келтіруді қамтамасыз етеді. Қалпына келтіруге берілген белгілі бір мерзім ішінде негізгі орталықтың жұмысын қалпына келтіру мүмкін болмаған кезде, ақпараттық жүйені деректерді өңдеудің резервтегі орталығының жұмысына ауыстыру жүзеге асырылады. Ақпараттық жүйені резервтегі орталыққа ауыстыру жөніндегі уақыттың стандартты нормативі ақау туындаған (тоқтап қалған) сәттен бастап төрт сағаттан аспайтын уақытты құрайды.
3. Банк:
  - 1) клиент шартта көзделген электрондық банктік қызмет көрсетудің талаптары мен тәртібін бұзған;

- 2) электрондық банктік қызмет көрсетуді қамтамасыз ететін техникалық құралдар істен шыққан жағдайларда;
- 3) Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген өзге де негіздер бойынша клиентке электрондық банктік қызмет көрсетуді тоқтатады немесе тоқтатып қояды.
4. Жоғарыда көрсетілген себептер бойынша электрондық банктік қызмет көрсету тоқтатылған немесе тоқтатып қойылған жағдайда, Банк шартта немесе Банктің ішкі құжаттарында белгіленген тәртіппен және мерзімде клиентті хабардар етеді.
5. Клиенттің электрондық банктік қызмет алуға берілген құқығын тоқтатып қоюға ықпал еткен себептер жойылған кезде, Банк клиентке банктік қызмет көрсетуді қалпына келтіреді, бұл ретте Банк клиентті жазбаша немесе электрондық түрде, оның ішінде Банктің корпоративтік сайтына немесе қашықтықтан қол жеткізу жүйесіне тиісті ақпаратты орналастыру арқылы хабардар етеді.

## 12 бап.

### Бағалы қағаздарды шығару

1. Банк өзінің бағалы қағаздарын шығаруды ұзақ мерзімді қорларды тарту мақсатында жүзеге асырады және бағалы қағаздардың келесі түрлерін, осы тізбемен шектелмей, шығару және орналастыру арқылы және Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес жүргізеді:
  - 1) ұлттық және/немесе шетел валютасында шығарылатын облигациялар, оның ішінде еурооблигациялар;
  - 2) депозиттік сертификаттар;
  - 3) туынды бағалы қағаздар.

*(тармақ 05 ақпан 2020 жылғы Директорлар кеңесінің шешімімен өзгертілген).*
2. Бағалы қағаздарды орналастыру тәртібін ҚР ҰБ белгілейді, бағалы қағаздар ұйымдастырылған биржа нарығында орналастырылған жағдайда, жекелеген талаптарды сауданы ұйымдастырушы белгілейтін болады.
3. Банктік депозиттік сертификаттар бойынша сыйақының шекті сомасын, мерзімі мен мөлшерлемесін Банктің Директорлар кеңесі бекітеді және осы Ереженің 1 қосымшасында белгіленген *(тармақ 05 ақпан 2020 жылғы Директорлар кеңесінің шешімімен толықтырылған).*
4. Банктік депозиттік сертификаттың номиналды құны ұлттық валютада көрсетіледі *(тармақ 05 ақпан 2020 жылғы Директорлар кеңесінің шешімімен толықтырылған).*
5. Банктік депозиттік сертификатты шығарумен / айналдырумен байланысты талаптар, оның ішінде банктік депозиттік сертификат бойынша сыйақы есебі банктік депозиттік сертификат шығаруды және Банктік депозиттік сертификатты сатып алу/сату шартын реттейтін Банктің ішкі құжаттарына сай жүзеге асырылады. Банктік депозиттік сертификат шығаруды реттейтін Банктің ішкі құжаты ұстаушының жазбаша талабы бойынша оған танысу үшін берілуі мүмкін *(тармақ 05 ақпан 2020 жылғы Директорлар кеңесінің шешімімен толықтырылған).*

**13 бап. Сейфтік операциялар**

1. Сейфтік операциялар деген клиенттерге (жеке және заңды тұлғаларға – Қазақстан Республикасының резиденттеріне және бейрезиденттеріне, сондай-ақ азаматтығы жоқ тұлғаларға) құндылықтарын сақтау үшін жеке сейфті (ұяшықтар) жалға беру, сондай-ақ тиісті шарттарда және банктің ішкі құжаттарында көзделген талаптармен жылжымайтын мүлікті сатып алу–сату операциялары бойынша төлем жасау кезінде делдалдық қызмет көрсету үшін жеке сейфтерді пайдалану жөніндегі қызметтерді білдіреді.
2. Банк сейфтік операцияларды жасалған шарт негізінде жүзеге асырады.
3. Клиент сейфке салатын құндылықтардың тізілімін Банк жасамайды.
4. Сейфтер (ұяшықтар) арнайы жабдықталған сақтау орындарына орналастырылады.
5. Сейфке (ұяшыққа) орналастыру үшін тиімді құндылықтар ғана орналастыру объектілері болып табылады.

Банктің жеке сейфтеріне (ұяшықтарына):

- 1) атыс қаруын (газды, травматикалық, тегіс ұңғылы, иір ойықты, ұңғысыз қаруды қоса) және/немесе суық қаруды;
  - 2) жарылғыш, тез жанатын заттарды;
  - 3) наркотикалық құралдарды, психотроптық және химиялық заттарды;
  - 4) сейфтің бүлдіруін тудыратын заттарды (ылғал, тотық тудыратын және басқа да);
  - 5) адам ағзасына және қоршаған ортаға зиян келтіретін радиоактивті, уытты және басқа да уландырғыш заттарды;
  - 6) Қазақстан Республикасының аумағында пайдалануға тыйым салынған басқа да заттарды орналастыруға тыйым салынады.
6. Клиент сейф (ұяшық) ішіндегі заттарды құпия түрде ұстайды: құндылықтарды алады/салады, яғни құндылықтармен жүргізілетін операцияларды Банктің қатысуынсыз жасайды.
  7. Банк клиенттің сейфке (ұяшыққа) салған құндылықтарының атауы, саны, сапасы жөнінде хабардар еместігіне қарамастан сейфтік депозитарийді күзетуді қамтамасыз етеді.
  8. Сейфте сақтау үшін комиссиялық сыйақы сейф көлеміне және жалдау мерзіміне қарай Банктің көрсетілген қызметтерге арналған тарифтеріне сәйкес алынады.
  9. Клиент Қазақстан Республикасының Қаржы министрлігі Қаржы мониторингі жөніндегі комитетінің терроризм мен экстремизмді қаржыландырумен байланысты ұйымдар мен тұлғалары жөніндегі тізбесінде болған, сондай-ақ клиентті тексеру барысында анықталған қылмыстық жолмен алынған ақшаны заңдастыру (жылыстату) тәуекелі жоғары болған жағдайда, Банк клиентке сейфтік операция жүргізуден бас тартады және клиенттің сейфтік ұяшыққа кіруіне рұқсат бермейді.

**14 бап. Инкассация қызметі**

1. Инкассация қызметі клиенттен Банкке және Банктен клиенттің кассасына қолма қол ақшаны / құндылықтарды жеткізіп беруді, сондай-ақ Банк пен клиент арасында жасалған тиісті шарттарда белгіленген талаптармен қолма қол ақшасы / құндылықтары бар клиентті алып жүруді жүзеге асырады.

Банк инкассация қызметін заңды тұлғаларға осы Ереженің 3 қосымшасында көзделген тарифтерге сәйкес көрсетеді.

**15 бап. Басқа операцияларды жүргізудің жалпы талаптары**

1. Банк жоғарыда көрсетілген операциялардан басқа, Қазақстан Республикасының заңнамасына, Банктің ішкі құжаттарына және лицензияға сәйкес келесі операцияларды жүзеге асыруға құқылы:
  - 1) банктердің және банктік операциялардың жекелеген түрлерін жүзеге асыратын ұйымдардың корреспонденттік шоттарын ашу және жүргізу;
  - 2) төлем құжаттарын инкассоға қабылдау (вексельдерді қоспағанда);
  - 3) аккредитив ашу (ұсыну), растау және ол бойынша міндеттемелерді орындау;
  - 4) ақшалай нысанда орындалуды көздейтін банктік кепілдіктерді беру;
  - 5) үшінші тұлғалар үшін ақшалай нысанда орындалуды көздейтін банктік кепілдемелерді және өзге де міндеттемелерді беру;
2. Корреспонденттік шоттар ашу үшін респондент Банкке Қазақстан Республикасының заңнамасында және Банктің ішкі құжаттарында көзделген құжаттар топтамасын береді.
3. Корреспонденттік шоттарды ашу және жүргізу Банк пен клиент арасында жасалған Корреспонденттік шот туралы шарт негізінде жүзеге асырылады.
4. Қажет болған жағдайда, Банк Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген мерзімде тиісті органдарға корреспонденттік шот ашылғаны туралы хабарлама жолдайды.
5. Банк импорттық және экспорттық қайтарылмайтын аккредитивтерге қызмет көрсету, импорттық аккредитивтерді шығару, экспорттық аккредитивтерді авизолау бойынша қызмет көрсетеді.
6. Аккредитивтерді авизолау және шығару ұлттық және шетел валюталарында жүргізіледі.
7. Банк аккредитивтер бойынша операцияларды Халықаралық Сауда Палатасының Ережелеріне, Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасына сәйкес және Аккредитивтік қызмет көрсетуге арналған шарт негізінде жүзеге асырады.
8. Аккредитивтік қызмет көрсету бойынша қызметтер үшін Банк клиенттен Банктің қолданыстағы тарифтеріне сай комиссия алады.
9. Аккредитивтер:
  - 1) импорттық аккредитивтерге;
  - 2) экспорттық аккредитивтерге бөлінеді.
10. Аккредитивтер ақшалай өтеммен қамтамасыз ету деңгейіне қарай:
  - 1) өтелген аккредитивтерге;
  - 2) өтелмеген аккредитивтерге бөлінеді.
11. Банк кепілдіктер бойынша келесі банктік операция түрлерін көрсетеді:
  - 1) кепілдік шығару – Банктің кепілдік міндеттемеде көрсетілген талаптармен клиенттің (принципалдың) тапсырмасы бойынша өзіне міндеттеме қабылдауы;

- 2) кепілдікті растау – Банктің кепілдік шығарған банктің тапсырмасы бойынша өзіне ортақ жауапкершілік қабылдауы;
  - 3) кепілдікті авизолау – контрагентке (принципалға) қызмет көрсететін банктен алынған кепілдікті бенефициарға беруді жүзеге асыру;
  - 4) кепілдік талаптарын өзгерту – кепілдік бойынша соманы, мерзімдерді және міндеттеме талаптарын өзгерту;
  - 5) кепілдік бойынша төлем жүргізу – Банктің өз есебінен бенефициардың талабы немесе принципалдың өтініші негізінде бенефициардың пайдасына төлем жүргізуі, бұл ретте дебиторлық берешекті кейіннен принципал өтейді;
  - 6) кепілдікті жою (есептен шығару) – шығарылған кепілдіктерде көрсетілген мерзімнің аяқталуына және кепілдік мәтінінде көрсетілген талаптардың туындауына байланысты Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес Банктің кепілдіктер бойынша міндеттемелерін тоқтатуы.
12. Банк келесі кепілдік түрлерімен операциялар жүргізеді:
- 1) тендерлік кепілдіктер;
  - 2) міндеттемелерді орындау кепілдігі;
  - 3) аванстық төлемді қайтару кепілдігі.
13. Кепілдіктер Қазақстан Республикасы резиденттерінің және бейрезиденттерінің пайдасына ұлттық және/немесе шетел валюталарында беріледі.
14. Кепілдік алуы үшін клиент Банктің ішкі құжаттарында бекітілген құжаттар топтамасын береді.
15. Банктің осы бапта көрсетілген операцияларды жүргізуіне арналған нақты талаптар Банктің ішкі құжаттарында, сондай-ақ клиенттермен жасалған нақты шарттарды белгіленеді.

## 16 бап.

### **Банктік операцияларды жүргізуге арналған мөлшерлемелер мен тарифтер**

1. Банк банктік қызмет көрсеткені үшін клиенттерден Банк өздігінен белгілейтін және Банктің уәкілетті органы бекітетін Банктің тарифтері мен мөлшерлемелеріне сәйкес комиссиялар мен сыйақылар алады.  
Бұл ретте, Банк әрбір банктік қызметтер/операциялар (банктік өнім) бойынша ағымдағы нарықтық конъюнктураның өзгеруін, Қазақстан Республикасындағы ұлттық қаржы нарығының жағдайын және/немесе экономикалық жағдайды және тәуекелдерді есепке алады.
2. Қазақстан Республикасының Банктер туралы заңына сәйкес банктік қызметтерді жүзеге асыруға арналған мөлшерлемелер мен тарифтердің шекті мөлшерін Банктің Директорлар кеңесі бекітеді және ол осы Ереженің 3 қосымшасында белгіленген.
3. Банк клиенттеріне келесі тариф түрлері белгіленуі мүмкін:
  - 1) базалық тарифтер;
  - 2) жеке тарифтер.

Сыйақының стандартты мөлшерлемелерін және банктік операциялар/қызметтер көрсетуге арналған базалық/жеке тарифтерді (банктік операцияларды жүргізуге арналған мөлшерлемелер мен тарифтердің шекті мөлшерінен аспайтын) Банк Басқарма бекітеді. Банк Басқармасының Банк

Басқармасы жанындағы уәкілетті органға банктік өнімдер және/немесе қызметтер бойынша мөлшерлемелер мен тарифтерді бекіту өкілеттігін беруге құқығы бар.

Басқарма және Басқарма жанындағы уәкілетті орган бекіткен сыйақының стандартты мөлшерлемелері мен базалық тарифтер типтік болып табылады және Банкпен ерекше қатынасы бар тұлғаларға (оның ішінде Банктің үлестес тұлғаларына) қатысты қолданылады.

4. Банктің Банк Басқармасының / Банк Басқармасы жанындағы уәкілетті органның / уәкілетті тұлғалардың (оларға тиісті өкілеттіктер берілген жағдайда) шешімдері негізінде кейбір клиенттерге / клиенттер тобына / клиенттер сегментіне Директорлар кеңесі бекіткен шекті мөлшерлемелер аясында банктік қызметтер бойынша жеке талаптар / тарифтер / мөлшерлемелер ұсынуға құқығы бар.
5. Банкпен ерекше қатынасы бар тұлғалар үшін банктік қызметтер бойынша жеке талаптар / тарифтер / мөлшерлемелер Қазақстан Республикасы банктік заңнамасының шектеулері мен талаптарын есепке ала отырып, осы Ережемен белгіленген мөлшерлемелер мен тарифтердің шекті мөлшері аясында Банктің Директорлар кеңесі бекітеді.
6. Банктік қызметтер көрсетуге / операциялар жүргізуге арналған мөлшерлемелер мен тарифтердің шекті мөлшері, сондай-ақ сыйақының стандартты мөлшерлемелері, СЖТМ және банктік операциялар жүргізуге арналған базалық тарифтер жөніндегі өзекті ақпаратты, бекітілген күні және оларға соңғы рет енгізілген түзетулер, ішкі құжаттардың нөмірі және оларды бекіткен орган туралы мәліметтерді көрсете отырып, Банктің корпоративтік сайтына, сондай-ақ филиалдардың ғимаратына (қарау және танысу үшін қол жетімді жерге) Банк орналастырады.
7. Банктік операцияларды жүргізу құнын Банк Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген тәртіппен ұстап ақалады немесе оны клиент операция жүргізілген күні төлейді.
8. Банк салымдар мен қарыздар бойынша сыйақы мөлшерлемесін уәкілетті орган белгілеген, клиенттермен жасалатын шарттарда белгіленген тәртіппен шынайы, жылдық, тиімді есептеуде (СЖТМ), сондай-ақ банктік қызметтер бойынша сыйақы мөлшері туралы ақпаратты тарату кезінде көрсетеді.

**17 бап. Банктік қызмет көрсету туралы өтінішті қараудың және шешім қабылдаудың шекті мерзімдері**

1. Әрбір банктік қызмет түрлері бойынша банктік қызмет көрсету туралы өтінішті қараудың және шешім қабылдаудың шекті мерзімдерін (өтініш беру қажет болғанда) Қазақстан Республикасы заңнамасының талаптары аясында Банк өздігінен белгілейді және ол осы Ереженің 4 қосымшасында берілген.

**18 бап. Банктік қызмет көрсету барысында туындайтын клиенттердің өтінішін қарау тәртібі**

1. Банктік қызмет көрсету барысында түсетін клиенттердің өтінішін Банк "Жеке және заңды тұлғалардың өтініштерін қарпу тәртібі туралы" Қазақстан Республикасының заңында (бұдан әрі – Өтініштерді қарау тәртібі туралы заң) және Банктің ішкі құжаттарында белгіленген тәртіппен

және мерзімде қарайды. Банктің клиенттердің өтініштерін қабылдаудан бас тартуына рұқсат берілмейді.

2. Клиенттердің банктік қызметтер алудағы мұқтаждықтарын қанағаттандыру, оларды тез және сапалы түрде көрсету, сондай-ақ Банкке жүгінуге негіз болған бұзушылықтар мен олардың салдарын жою өтініштерді, оның ішінде клиенттердің өтініштері мен шағымдарын қараудың негізгі мақсаты болып табылады.
3. Банк клиенттердің өтініштерін объективті түрде, жан-жақты және дер кезінде қарауды қамтамасыз етеді, өтініш берушілерді тексеру нәтижелері және олар бойынша қабылданған шаралар туралы Қазақстан Республикасының заңнамасына және Банктің ішкі құжаттарына сәйкес белгіленген мерзім ішінде хабарар етеді.
4. Банк клиенттердің:
  - 1) қолма қол жеткізілген, пошта байланысы арқылы жолданған, электрондық поштаға, Банктің корпоративтік сайтына, әлеуметтік желелер арқылы қашықтықтан қол жеткізу жүйесі бойынша түскен, сондай-ақ пікірлер мен ұсыныстар журналында көрсетілген жазбаша өтініштері;
  - 2) телефон арқылы түскен немесе клиент Банкке жеке өзі келген кезде берілген жазбаша өтініштері бойынша жұмыс жасайды.
5. Банктің Байланыс орталығына (Банктің бірыңғай анықтама қызметі) жазбаша берілген, телефон арқылы немесе электрондық поштаға түскен өтініштерді қабылдау және тіркеу Банктің ішкі құжаттарына сәйкес жүзеге асырылады.
6. Банктің уәкілетті тұлғалары Банктің бас офисінде және филиалдарында Банк Басқармасының төрағасы және филиалының директоры бекіткен қабылдау кестесіне сай айында кемінде 1 (бір) рет жеке тұлғаларды және заңды тұлғалардың өкілдерін жеке қабылдауды өткізеді. Азаматтарды қабылдау кестесі Банктің корпоративтік сайтына, сондай-ақ Банк филиалының ақпараттық тақталарына орналастырылады.

Егер, қабылдау кезінде Банктің уәкілетті тұлғасы өтінішті шеше алмайтын болса, оны клиент жазбаша түрде әзірлейді және онымен жазбаша өтініш түрінде жұмыс жүргізіледі.
7. Банкке ауызша түрде түскен өтініш (телефон арқылы немес клиент Банк офисінде жеке өзі болған кезде) дереу қаралады және мүмкіндік болған жағдайда, клиенттің ауызша өтінішіне бірден жауап беріледі. Егер, ауызша өтініш тез шешімейтін болса, оны клиент жазбаша түрде әзірлейді және онымен жазбаша өтініш түрінде жұмыс жүргізіледі. Клиент жауап алу үшін қажетті рәсімдер және осындай өтініштерді қарау мерзімдері туралы хабардар етіледі. Банктің корпоративтік сайты, сондай-ақ телефон арқылы түскен өтініштер Банктің ішкі құжаттарында көзделген тәртіппен тіркеледі. Клиентпен телефон арқылы жүргізілген әңгімелерді жазып алу клиенттің келісімі бойынша, бұл жөнінде оны әңгіме алдында хабардар ете отырып, жүргізіледі.
8. Клиенттердің жазбаша өтініштері Банктің ішкі құжаттарына сәйкес деректемелерден тұратын жазбаша өтініштерді тіркеу журналына тіркеледі.
9. Клиентке оның қағаз тасымалдаушыдағы жазбаша өтінішінің қабылданғанын растайтын құжат беріледі немесе өтініштің көшірмесіне тиісті белгі қойылады.

10. Банк өтінішті қарау кезінде берілген ақпарат жеткіліксіз болған жағдайда, клиенттен қосымша құжаттар мен мәліметтер сұрайды.
11. Клиентке өтінішті қарау нәтижелері туралы жазбаша жауап мемлекеттік тілде немесе өтініш берілген тілде ұсынылады және ол клиент жазған әрбір өтінішке, талапқа, кепілдемеге арналған негізделген және дәлелденген айғақтардан тұрады, бұл ретте Қазақстан Республикасы заңнамасының тиісті талаптарына, Банктің ішкі нормативтік құжаттарына, қаралатын мәселеге қатысты шарттарға, сондай-ақ қабылданған шешімге шағымдану құқығын түсіндіре отырып, қаралатын мәселенің нақты жағдайына сілтеме жасалады. Клиент өтініші негізделген және заңға сәйкес болған жағдайда, Банк бұзушылықтарды жою және клиенттің құқықтары мен заңды мүдделерін қалпына келтіру туралы шешім қабылдайды.
12. Жазбаша өтінішке берілетін жауапқа осындай жауаптарға қол қоюға уәкілетті Банк бас офисінің/филиалының қызметкері қол қояды.
13. оларды қарау бойынша критерийлері Банктің ішкі құжаттарында көзделген өтініштерді қарау тәртібі туралы заңда көзделген жағдайларды қоспағанда, анонимді өтініштер қарауға жатпайды.
14. Өтініштерді қарау мерзімдері:
  - 1) оларды қарау үшін өзге субъектілерден, лауазымды тұлғалардан ақпарат алуды немесе оқиға орнына барып тексеруді талап етпейтін жеке және (немесе) заңды тұлғалардың өтініштері Банкке, лауазымды тұлғаға түскен күннен бастап 15 (он бес) күнтізбелік күн ішінде қаралады;
  - 2) оларды қарау үшін өзге субъектілерден, лауазымды тұлғалардан ақпарат алуды немесе оқиға орнына барып тексеруді талап ететін жеке және (немесе) заңды тұлғалардың өтініштері Банкке, лауазымды тұлғаға түскен күннен бастап 30 (отыз) күнтізбелік күн ішінде қаралады және ол бойынша шешім қабылданады.

Қосымша зерттеу немесе тексеру қажет болатын жағдайда, қарау мерзімі 30 (отыз) күнтізбелік күнге ұзартылады және бұл жөнінде өтініш берушіге қарау мерзімі ұзартылған күннен бастап 3 (үш) күнтізбелік күн ішінде хабарланады.
15. Клиенттің пошта байланысы арқылы немесе қолма қол түскен жазбаша өтінішіне жауап клиенттің өтінішінде көрсетілген мекенжайға пошта арқылы тапсырыс хатты алғандығы туралы хабарламамен бірге жолданады немесе клиент Банкке келгенде оған қол қойдыра отырып, қолына беріледі және бұл жөнінде жазбаша өтініштерді тіркеу журналына белгі қойылады.

## **19 бап.**

### **Клиенттермен жұмыс тәртібі туралы ереже**

1. Банктік операциялардың әр түрі бойынша банктік қызмет көрсету туралы өтінішті қарау тәртібі Банктің ішкі құжаттарында ретке келтірілген.
2. Банктік қызмет алу мақсатында клиент Банкке жүгінген кезде, Банк қызметкері міндетті түрде (клиенттік келісімдер мен шарттарға қол қойғанға дейін) және клиенттің алғашқы талабы бойынша оған танысу үшін осы Ережені береді.
3. Банктік қызмет көрсету кезінде Банк:
  - 1) банктік қызмет көрсету туралы шарт жасалғанға дейін клиентке:



мөлшерлемелер мен тарифтер, банктік қызмет көрсету туралы өтініш бойынша шешім қабылдау мерзімдері туралы ақпаратты (өтініш беру қажет болғанда);

банктік қызмет көрсету талаптары туралы ақпаратты және банктік қызмет көрсету туралы шарт жасау үшін қажетті құжаттар тізбесін;

банктік қызмет көрсету туралы шарт бойынша міндеттемелер орындалмаған жағдайда, клиенттің жауапкершілігі және болуы мүмкін тәуекелдер туралы ақпаратты;

клиентте туындаған мәселелер бойынша кеңестер;

клиенттің қалауы бойынша – банктік қызмет көрсету туралы шарттың жобасын береді;

- 2) Ережеде белгіленген мерзімде банктік қызмет көрсету туралы өтінішті қарайды (өтініш беру қажет болғанда);
  - 3) банктік қызмет көрсету туралы шарт жасалғанға дейін клиентке оның талаптарымен танысу үшін қажетті уақыт береді;
  - 4) клиентті алынатын банктік қызмет бойынша даулы жағдайлар туындаған кезде оның банкке, банктік омбудсманға (ипотекалық, ипотекалық тұрғын үй қарыздары бойынша), уәкілетті органға немесе сотқа жүгіну құқығы бар екендігі туралы хабардар етеді. Осы мақсаттар үшін клиентке Банктің, банктік омбудсманның және уәкілетті тұлғаның орналасқан жері, пошталық, электрондық мекенжайлары және интернет-ресурстары туралы ақпарат береді;
  - 5) Банк банктік операцияларды жүргізу үшін талап еткен жағдайда, клиент өзі туралы жеке деректерді Банкке белгіленген нысан бойынша жинауға, өңдеуге және таратуға жазбаша келісімін береді.
  - 6) клиент берген ақпараттың құпиялылығын қамтамасыз етеді.
4. Қарыз беру және төлеуге шамасы жоқ клиенттермен жұмыс жүргізу:
- 1) Банк банктік қарыз шартын жасағанға дейін клиентке жазбаша түрде:  
Қарыз беру мерзімі;  
Қарыздың шекті сомасы мен валютасы;  
Сыйақы мөлшерлемесінің түрі: тиянақталған және құбылмалы, сыйақы мөлшерлемесі құбылмалы болған жағдайда, есептеу тәртібі;  
жылдық пайызбен көрсетілген сыйақы мөлшерлемесі және клиент жүгінген күндегі оның шынайы, жылдық, тиімді, салыстырмалы есептеудегі мөлшері (нақты құны);  
қарыз алумен және оған қызмет көрсетумен (өтеумен) байланысты Банк пайдасына алынатын комиссиялардың толық тізбесі және мөлшері, тарифтер мен өзге де шығыстар;  
банктік қарыз шарты бойынша міндеттемелер орындалмаған жағдайда, клиенттің жауапкершілігі мен тәуекелдері;  
кепіл берушінің, кепілгердің, кепілдеме берушінің және қарызды қамсыздандыру жөніндегі шарттың бір тарабы болып табылатын өзге де тұлғаның жауапкершілігі жөнінде ақпарат береді;
  - 2) Банк қарыз бойынша шешім қабылданған күннен бастап үш жұмыс күніне дейінгі мерзімде клиентті қарыз беру немесе қарыз беруден бас тартудағы себебін көрсете отырып, қарыз беруден бас тартатыны

жөнінде ауызша немесе клиенттің талабы бойынша жазбаша нысанда хабардар етеді;

- 3) банктік қарыз шарты Қазақстан Республикасының банктік қарыз шарттарына арналған заңнамалық актілерінде белгіленген міндетті талаптардан тұрады;
- 4) банктік қарыз шартына қызмет көрсету кезінде Банк қарыз алушының немесе кепіл берушінің сұранысы бойынша (Банктер туралы заңда көзделген банктік құпияны жариялауға қойылатын талаптарды сақтай отырып) сұраныс алынған күннен бастап үш жұмыс күні ішінде оған жазбаша түрде:  
Банкке төленген ақша сомасы;  
мерзімі өткен берешек мөлшері (бар болса);  
борыш қалдығы;  
кезекті төлемдердің мөлшері мен мерзімі;  
кредиттеу лимиті (бар болса) туралы мәліметтер береді;
- 5) клиенттің өтініші бойынша Банк клиенттің (қарыз алушының) банктік қарыз шарты бойынша берешекті өтеу шотына түскен ақшасын бөлу туралы жазбаша нысандағы ақпаратты айына бір рет тегін береді;
- 6) клиенттің банктік қарыз шарты бойынша берілген ақшаны Банкке ішінара немесе толық мерзімінен бұрын қайтару туралы өтініші бойынша Банк үш жұмыс күні ішінде клиентке қайтаруға тиесілі соманың мөлшерін жазбаша түрде тегін хабарлайды;
- 7) банктік қарыз шартында көзделген болса, Банк клиентке банктік қарыз шартында көзделген тәсілмен осы баптың 4) тармақшасында көзделген мәліметтерді мерзімді негізде береді;
- 8) қарыз бойынша берешекті өтегеннен кейін клиенттің өтініші бойынша Банк өтінішті алған күннен бастап 15 (он бес) күнтізбелік күн ішінде берешектің жоқтығы туралы жазбаша нысанда тегін анықтама береді;
- 9) осы баптың 4)-8) тармақшаларында көзделген мәліметтер негізгі борыш, сыйақы, комиссиялар, тұрақсыздық сомалары және өзге де айыппұл санкцияларының түрлері, сондай-ақ басқа да төленуі тиіс сомалар көрсетіліп, беріледі;
- 10) Банк банктік қарыз шарты бойынша мерзімі өткен міндеттемелер пайда болған жағдайда, олар туындаған күннен бастап 30 (отыз) күнтізбелік күннен кешіктірмей, клиентті банктік қарыз шартында көзделген тәсілмен банктік қарыз шарты бойынша төлемдерді енгізу қажеттілігі және клиенттің өз міндеттемелерін орындамауының салдары туралы хабардар етеді. Қарыз алушыны хабардар ету үшін Банктің коллекторлық агенттік тізіліміне кіргізілген коммерциялық ұйым болып табылатын заңды тұлғаны (коллекторлық агенттік) тартуына рұқсат беріледі;
- 11) банктік қарыз шарты бойынша берешекті өндіріп алу туралы хабарлама банктік қарыз шарты бойынша берешектің мөлшері туралы клиентке арналған (негізгі борыш, сыйақы, комиссиялар, тұрақсыздық сомалары және өзге де айыппұл санкцияларының түрлері, сондай-ақ басқа да төленуі тиіс сомалар көрсетіліп) қысқаша ақпараттан тұрады;
- 12) осы баптың 9) тармақшасында көрсетілген хабарламадан туындайтын талаптар қанағаттандырылмаған кезде Банк клиентке Банктер туралы заңның 36 бабында көзделген шараларды қолданады;

- 13) банктік қарыз шартында Банктің үшінші тұлғаға банктік қарыз шарты (талап ету құқығын беру шарты) бойынша құқықтарды (талаптарды) беру құқығы көзделген жағдайда, Банк:

талап ету құқығын беру шарты жасалғанға дейін қарыз алушыны (немесе оның уәкілетті өкілін) үшінші тұлғаға құқықтың (талаптың) ету мүмкіндігі туралы, сондай-ақ банктік қарыз шартында көзделген немесе Қазақстан Республикасының заңнамасына қайшы келмейтін тәсілмен осындай талап ету құқығын беруге байланысты қарыз алушының жеке деректерін өңдеу туралы хабардар етеді;

қарыз алушыны (немесе оның уәкілетті өкілін) банктік қарыз шартында көзделген немесе Қазақстан Республикасының заңнамасына қайшы келмейтін тәсілмен үшінші тұлғаға құқықтың (талаптың) өтетіні туралы үшінші тұлғаға (банктік қарыз шарты бойынша құқық (талап) берілген тұлғаның атауы және орналасқан жері) талап ету құқығын беру туралы шарт жасалған күннен бастап отыз күнгізбелік күн ішінде банктік қарызды өтеу бойынша жүргізілетін кейінгі төлемдердің мақсатын, берілген құқықтардың (талаптардың) толық көлемін, сондай-ақ негізгі борыштың мерзімі өткен және ағымдағы сомасының қалдығын, сыйақыны, комиссияларды, тұрақсыздықты (айыппұл, өсімпұл) және басқа да төленуі тиіс сомаларды көрсетіп, хабардар етеді;

5. Банк банктік салым шарты жасалғанға дейін клиентке банктік салымдар бойынша келесі ақпаратты:
- 1) салым түрі (талап еткенге дейін, мерзімді, жинақ, шартты);
  - 2) салым мерзімі (бар болса);
  - 3) ең төменгі салым сомасы;
  - 4) сыйақы мөлшерлемесі, оның ішінде клиент жүгінген күндегі СЖТМ;
  - 5) сыйақы төлеу талаптары;
  - 6) салымды толықтыру мүмкіндігі;
  - 7) салымды толық және ішінара алу немесе салымды толық мерзімінен бұрын бұзу талаптары;
  - 8) Қазақстан Республикасының заңнамалық актілерімен белгіленген кепілдендірілген банктік салымдар бойынша кепілдік өтем мөлшері;
  - 9) салымды толық немесе ішінара алғаны үшін айыппұл талаптары (бар болса) туралы ақпаратты жазбаша түрде береді.
6. Сыйақы мөлшерлемесін азайту жағына қарай өзгерткен, қосымша келісім жасалмай, банктік салым шартының талаптарына сәйкес банктік салым мерзімі ұзартылған жағдайда, Банк клиентті банктік салым шартында көзделген тәсілмен және мерзімде банктік салым мерзімі аяқталғанға дейін сыйақы мөлшерлемесінің азайғаны туралы хабардар етеді.

**20 бап.**

**Банк пен клиенттердің құқықтары мен міндеттері және олардың жауапкершілігі**

1. Банк пен оның клиенттерінің Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасына және Банк пен клиент арасында жасалған шарттарға сәйкес құқықтары бар, міндеттемелерді орындайды және жауап береді.
2. Банк қылмыстық жолмен алынған кірістерді заңдастыруға (жылыстатуға) және терроризмді қаржыландыруға қарсы іс-әрекет жөнiндегi талаптарды

сақтайды және клиенттер жүргізетін операцияларға Қазақстан республикасының заңнамасында және Банктің ішкі құжаттарында көзделген жекелеген талаптарды, тыйымдарды және шектеулерді қолдануға құқылы.

3. Клиенттер валюталық операцияларды жүргізген кезде Банк, валюталық бақылау агенті ретінде Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес валюталық бақылаудың міндетті рәсімін жүргізеді. Операция жүргізу кезінде клиенттер Банкке валюталық операция жүргізуге қатысты құжаттарды беруге міндетті. Клиенттер Қазақстан Республикасының заңнамасын бұзған кезде, Банк бұл жөнінде валюталық бақылау органдарын хабардар етуге міндетті.
4. Клиент Банкке тиесілі комиссиялардың барлық сомасын, өзіне көрсетілген қызметтер үшін төлемдерді немесе клиент пен Банк арасында жасалған шарт талаптарына сай келісілген басқа да сомаларды төлеуге міндетті.
5. Клиент Банкті өзінің телефон нөмірлері, электрондық мекенжайы (e-mail) және Банкке берген құжаттардағы басқа да мәліметтердің, атауының, оның ішінде ұйымдық-құқықтық нысанының өзгергені туралы, қайта тіркеуден өткендігі, қайта ұйымдастырылғаны, БСН туралы деректердің өзгергені туралы, Қазақстан Республикасы заңнамасының талаптарына сай осындай өзгерістерді растайтын құжаттардың түпнұсқасын бере отырып, шартта және Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген өзге жағдайлар мен мерзімдерді қоспағанда, осындай өзгерістер болған күннен бастап бес жұмыс күні ішінде хабардар етуге міндетті.
6. Клиент Банктегі өз шоттарындағы ақша сомасы және олар бойынша жүргізілген операциялар туралы барлық қажетті ақпаратты, сондай-ақ шартта және Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген тәртіппен өз міндеттемелерін орындауға қатысты ақпаратты алуға құқылы.
7. Банк ағымдағы/жинақ шоттарын ашу, банктік қызметтер көрсетуге арналған басқа да шарттарды жасау немесе шартта және Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген тәртіппен басқа да банктік операцияларды жүзеге асыру үшін қажетті құжаттарды талап етуге құқылы, ал клиент оларды беруге міндетті.
8. Банк өзі көрсеткен қызметтер үшін Банкке тиесілі төлемдерді немесе клиент пен Банк арасында жасалған шарттың талаптарына сай келісілген басқа да сомаларды, сондай-ақ шотқа(тарға) қате есепке жатқызылған ақшаны ұлттық және/немесе шетел валютасымен (шот валютасына қарамастан) шартта және Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген тәртіппен клиенттің банктік шоттарынан акцептсіз есептен шығару және/немесе тікелей дебеттеу арқылы өндіріп алуға құқылы.
9. Банк немесе клиент өздерінің арасында жасалған шарт бойынша өз міндеттемелерін орындамаған және/немесе тиісті түрде орындамаған жағдайда, Банк немесе клиент тиісті шарт талаптарына сәйкес жауап береді.
10. Банк пен клиенттер шарт талаптарын сақтауға, шарт талаптарымен өздеріне жүктелген міндеттерді орындауға міндетті. Шарттарда өнім және Банк көрсететін қызмет түрлеріне қарай тараптардың жауапкершілігін алып тастайтын немесе шектеу қоятын өзге де талаптар көзделуі мүмкін (тежеусіз күш жағдайлары (форс-мажор), кінәсінің жоқтығы, шарттың екінші тарабының дұрыс емес әрекеттері және т.б.).
11. Шетелдік банк осындай төлемді/аударымды жүргізуден бас тарту немесе клиент ақшасына тыйым салу (тосқауыл қою) қаупі туындаған жағдайда,

Банк шетелдік банк арқылы жүргізілетін клиенттің төлеміне/аударымына қатысты клиенттің нұсқауын (тапсырмасын) акцептеуден немесе орындаудан бас тартуға құқылы. Клиент шетелдік банк арқылы төлемді/аударымды жүргізуге бастамашы болған кезде немесе шетелдік банк клиенттің немесе Банктің пайдасына төлемдер мен аударымдар жасаудан бас тартуы салдарынан Банктің өз міндеттемелерін орындау мүмкіндігі болмаған кезде ақшаға тыйым салу (тосқауыл қорю) тәуекелін көтереді. Банк халықаралық ұйымдардың, шет мемлекеттердің және/немесе мемлекеттік емес органдардың және ұйымдардың әрекеттері, шешімдері (қаулылары, өкімдері және т.т.) немесе олар қолданған санкциялар салдарынан Банк клиент алдында клиенттің пайдасына төлемдер/аударымдар жасауға қатысты өз міндеттемелерін орындай алмаған жағдайда, Банк жауап бермейді.

12. Банк өз салымшыларының, клиенттері мен корреспонденттерінің операциялары мен салымдары жөніндегі құпияны сақтауға кепілдік береді. Банктік құпия Банк салымшыларының, клиенттері мен корреспонденттерінің банктік шоттары, олардың иелері мен нөмірлері, осы шоттардағы және банктің өзінің шоттарындағы ақша қалдығы мен оның қозғалысы, банктің операциялары (банктік операцияларды жүргізудің жалпы талаптарын қоспағанда) туралы мәліметтерден, сондай-ақ Банктің сейфтік ұяшықтарында, шкафтарында және қызметтік жайларында сақтауда тұрған клиенттер мүліктерінің бар-жоқтығы, олардың иесі, сипаты мен құны туралы мәліметтерден тұрады және Банк оларды жария еткені үшін заңнамада белгіленген жауапкершілікке тартылады.
13. Банк клиенттің төлем және өзге де құжаттарды дұрыс ресімдемеуі/қате толтыруы салдарынан клиенттің ақшасы дер кезінде есептен шығарылмағаны немесе қате есептен шығарылғаны, сондай-ақ белгіленген мерзімдерден тыс құжаттарды өңдеу кешіктірілгені үшін жауап бермейді.
14. Банк клиенттің тапсырмасын орындауы кезінде Банк алаяқтықпен, қылмыстық жолмен алынған ақшаны заңдастырумен, терроризмді қаржыландырумен, қару және оқ-дәрілер сатумен байланысты күмәнді операцияларды және Қазақстан Республикасының заңнамасымен, халықаралық актілермен, және осындай операцияға қатысушылардың кез келгені орналасқан немесе уақытша орналасқан елдердің заңнамасымен заңға қарсы деп белгіленген өзге де күмәнді операцияларды жүргізуге тартылатын болса, клиенттің тапсырмасын орындамауға және/немесе клиентпен жасалған барлық шарттарды бұзуға құқылы.
15. Банк қылмыстық жолмен алынған кірістерді заңдастыруға (жылыстатуға) және терроризмді қаржыландыруға қарсы іс-әрекет туралы заңнама талаптарын сақтайды және заңнамада көзделген жекелеген талаптарды, тыйымдарды және шектеулерді енгізуге құқылы:
  - АЖ/ТҚҚ туралы заңда көзделген негіздер бойынша клиентпен іскерлік қатынастар орнатудан бас тартуға;
  - Клиентті алдын ала хабардар етпей, клиенттің шот бойынша операцияларын тоқтатып қоюға немесе АЖ/ТҚҚ туралы заңда көзделген негіздер бойынша клиенттің шот бойынша операция жүргізу жөніндегі өкімін орындаудан бас тартуға;
16. Банк, егер клиентке қатысты шетелдік/халықаралық/ұлттық ұйымдар, FATF, OFAC, БҰҰ қоса, бірақ бұлармен шектелмей, салған қандайда бір санкциялар немесе шектеулер болған немесе Банктің клиенттің террористік әрекеттерге және/немесе қылмыстық жолмен алынған кірістерді заңдастыру (жылыстату) бойынша әрекеттерге қатысқандығына

және/немесе Банктің пікірі бойынша клиентті қылмыстық қудалауға әкелуі немесе басқа да жағдайлардың туындауына әкеліп соқтыруы мүмкін және Банк үшін жағымсыз өзге де әрекеттерді жүзеге асырғандығына күмәні болған жағдайда, клиентті алдын ала хабардар етпей, бір жақты соттан тыс тәртіппен шарттан бас тартуға, шотты жабуға, және шотты жүргізуді және оған қызмет көрсетуді тоқтатуға құқылы. Осындай жағдайлар туындаған кезде, клиенттің Банк алдындағы барлық міндеттемелері дереу орындауға жатады. Бұл ретте, Банк мерзімі өту немесе клиенттің нұсқауларын орындауды тоқтатып қою салдарынан келтірілген клиенттің шығындары үшін ешқандай жауап бермейді. Банк клиентке Шартты орындаудан бас тартатыны туралы хабарлама жолдайды және шотты жабады.

17. Банк клиентті, оның өкілін, бенефициарлық меншік иесін терроризм мен экстремизмді қаржыландырумен байланысты тұлғалар тізбесінде тапса, сондай-ақ іскерлік қатынасты орнату кезінде немесе клиенттің тапсырысын орындау кезінде Банк алаяқтықпен, қылмыстық жолмен алынған ақшаны заңдастыру (жылыстату), терроризмді қаржыландыру, қаруды және оқ-дәріні сату және Қазақстан Республикасы заңнамасымен, халықаралық актілермен, осындай операцияның кез келген қатысушысы аумағында орналасқан немесе уақытша сонда болып табылатын мемлекеттің халықаралық актілерімен өзге күмәнді операциялармен байланысты күмәнді операцияларға тартылуы мүмкін болса, клиентпен іскерлік қатынасты орнатпауға, клиенттің тапсырыстарын орындамауға, сондай-ақ клиентпен жасалған барлық шарттарды бұзуға құқылы.
18. Банк АЖ/ТҚҚ туралы Заңмен көзделген жағдайларда клиенттің банкоматтарда/POS-терминалдарда қолма-қол ақшаны шешу операцияларын жүргізуіне толық шектеу қоюға құқылы.
19. Банк қолма-қол ақшаны шешу, клиенттердің ақшаны заңсыз түрде қолма-қол ақшаға айналдыру тәуекелін төмендету бойынша операцияларды бақылау мен мониторингтеуді күшейту жөніндегі іс-шараларды қолдануға құқылы.
20. Банк Банктің уәкілеттік органының шешімі бойынша клиент қауіптілігі жоғары деп мойындаған кезде келесі шаралардың бірін немесе бірнешеуін қолдануға:
  - міндетті түрде: қолма-қол ақшаны біржолғы беру бойынша лимиттерді бекітуге;
  - банктік қызметтерді жүргізуге арналған жеке тарифтерді бекітуге (осы Ережемен белгіленген тарифтердің шекті мөлшерінен асатын тарифтерді бекіту қажет болған жағдайда, мәселе Банктің Директорлар кеңесінің қарастыруына шығарылады);
  - үш жұмыс күні ішінде қолма-қол ақшаны шешуге арналған өтінімді қарауға;
  - бұдан әрі клиентке жаңа банктік қызметтер көрсетуден бас тартуға (егер олардың сипатына сай бұған рұқсат етілсе);
  - осындай клиенттермен іскерлік қатынасты тоқтату туралы шешім қабылдауға;
  - ақшаны жылыстату және/немесе терроризмді қаржыландыру тәуекелін арттыратын осындай клиенттердің Банктің қызметтерін (өнімдерін) пайдалануын, төлем карточкаларын бұғаттау мен қашықтықтан банктік қызмет көрсету бойынша қызмет көрсетуді тоқтата тұруды қоса алғанда шектеу туралы шешім қабылдауға;
  - осы тармақпен көзделмеген өзге шараларды қабылдауға құқылы.

21. Банк АЖТҚҚ туралы Заңның аясында қосымша мәліметтер мен құжаттарды сұратуға, клиенттерді, соның ішінде жүргізілетін операциялар бойынша тиісті тексеру мақсатында сауалнама жүргізуге құқылы.
22. Банктің Қазақстан Республикасы заңнамасымен көзделген өзге құқықтары болуы мүмкін.

**21 бап.**

**Қорытынды қағидалар.**

1. Банк бір жақты тәртіпте осы Ережеге өзгерістер мен толықтырулар енгізуге құқылы. Осы Ережеге енгізілетін кез келген өзгерістер мен толықтырулар Банктің ішкі құжаттарымен белгіленген тәртіпте Банктің Директорлар кеңесімен бекітіледі.
2. Осы Ереженің жеке нормалары Қазақстан Республикасының заңнамасына және/немесе Банк Жарғысына қайшы келсе, олар күшін жояды және Қазақстан Республикасы заңнамасының тиісті нормалары қолданылады. Осы Ереженің жеке нормаларының жарамсыздығы басқа нормалардың және тұтастай Ереженің жарамсыздығына әкеп соқпайды.
3. осы Ережемен реттелмеген мәселелер Банктің ішкі құжаттарына, Қазақстан Республикасының заңнамасына, қаржы нарығындағы кәсіби қызметтің жалпыға белгілі стандарттарына сәйкес шешуге жатады.