

**Банктік қызметтерді көрсету, ақпаратты жария ету және банктердің, банк операцияларының жекелеген түрлерін жүзеге асыратын ұйымдардың банктік қызметтерді көрсету үдерісінде туындайтын клиенттердің өтініштерін қарау қағидаларын бекіту туралы**

Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкі Басқармасының 2017 жылғы 28 шілдедегі № 136 қаулысы. Қазақстан Республикасының Әділет министрлігінде 2017 жылғы 24 тамызда № 15541 болып тіркелді.

**ЗҚАИ-ның ескертпесі!**

Қаулының үшін жою көзделген - ҚР Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігі Басқармасының 15.05.2026 № 91 (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік алпыс күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) қаулысымен.

Ескерту. Тақырыбы жаңа редакцияда - ҚР Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігі Басқармасының 28.08.2025 № 48 (алғашқы ресми жарияланғаннан күнінен кейін күнтізбелік алпыс күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) қаулысымен.

"Қазақстан Республикасындағы банктер және банк қызметі туралы" Қазақстан Республикасы Заңының 31-бабы 2-тармағын іске асыру мақсатында Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкінің Басқармасы **ҚАУЛЫ ЕТЕДІ:**

Ескерту. Кіріспе жаңа редакцияда - ҚР Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігі Басқармасының 24.06.2024 № 28 (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) қаулысымен.

1. Қоса беріліп отырған Банктік қызметтерді көрсету, ақпаратты жария ету және банктердің, банк операцияларының жекелеген түрлерін жүзеге асыратын ұйымдардың банктік қызметтерді көрсету үдерісінде туындайтын клиенттердің өтініштерін қарау қағидалары бекітілсін.

Ескерту. 1-тармақ жаңа редакцияда - ҚР Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігі Басқармасының 28.08.2025 № 48 (алғашқы ресми жарияланғаннан күнінен кейін күнтізбелік алпыс күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) қаулысымен.

**2. Мыналардың:**

1) "Банктік қызметтерді көрсету және банктердің банктік қызметтерді көрсету үдерісінде туындайтын клиенттердің өтініштерін қарау ережесін бекіту туралы" Қазақстан Республикасы Қаржы нарығын және қаржы ұйымдарын реттеу мен қадағалау агенттігі Басқармасының 2011 жылғы 28 ақпандағы № 19 қаулысының (Нормативтік құқықтық актілерді мемлекеттік тіркеу тізілімінде № 6884 болып тіркелген, 2011 жылғы 31 мамырда "Егемен Қазақстан" газетінде № 226-227 (26625) жарияланған);

2) Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкі Басқармасының 2015 жылғы 8 мамырдағы № 78 қаулысымен (Нормативтік құқықтық актілерді мемлекеттік тіркеу тізілімінде № 11149 болып тіркелген, 2015 жылы 27 мамырда "Әділет" ақпараттық-құқықтық жүйесінде жарияланған) бекітілген Қазақстан Республикасының банктер арасындағы активтер мен міндеттемелерді бірмезгілде беру жөніндегі операцияны жүргізу мәселелері бойынша өзгерістер мен толықтырулар енгізілетін нормативтік құқықтық актілерінің тізбесі 5-тармағының күші жойылды деп танылсын.

3. Қаржылық қызметтерді тұтынушылардың құқықтарын қорғау және сыртқы коммуникациялар басқармасы (Терентьев А.Л.) Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген тәртіппен:

1) Заң департаментімен (Сәрсенова Н.В.) бірлесіп осы қаулыны Қазақстан Республикасының Әділет министрлігінде мемлекеттік тіркеуді;

2) осы қаулы мемлекеттік тіркелген күннен бастап күнтізбелік он күн ішінде оның қазақ және орыс тілдеріндегі қағаз және электрондық түрдегі көшірмесін " Республикалық құқықтық ақпарат орталығы" шаруашылық жүргізу құқығындағы республикалық мемлекеттік кәсіпорнына Қазақстан Республикасы нормативтік құқықтық актілерінің эталондық бақылау банкінде ресми жариялау және оған енгізу үшін жіберуді;

3) осы қаулы ресми жарияланғаннан кейін оны Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкінің ресми интернет-ресурсына орналастыруды;

4) осы қаулы мемлекеттік тіркелгеннен кейін күнтізбелік он күн ішінде оның көшірмесін мерзімді баспасөз басылымдарында ресми жариялауға жіберуді қамтамасыз етсін.

4. Осы қаулының орындалуын бақылау Қазақстан Республикасының Ұлттық Банкі Төрағасының орынбасары Ғ.О. Пірматовқа жүктелсін.

5. Осы қаулы алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі.

Ұлттық Банк  
Төрағасы

Д. Ақышев

Қазақстан Республикасы  
Ұлттық Банкі Басқармасының  
2017 жылғы 28 шілдедегі  
№ 136 қаулысымен  
бекітілді

**Банктік қызметтерді көрсету, ақпаратты жария ету және банктердің, банк операцияларының жекелеген түрлерін жүзеге асыратын ұйымдардың банктік қызметтерді көрсету үдерісінде туындайтын клиенттердің өтініштерін қарау қағидалары**

Ескерту. Тақырыбы жаңа редакцияда - ҚР Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігі Басқармасының 28.08.2025 № 48 (алғашқы ресми жарияланғаннан күнінен кейін күнтізбелік алпыс күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) қаулысымен.

Осы Банктік қызметтерді көрсету, ақпаратты жария ету және банктердің, банк операцияларының жекелеген түрлерін жүзеге асыратын ұйымдардың банктік қызметтерді көрсету үдерісінде туындайтын клиенттердің өтініштерін қарау қағидалары (бұдан әрі – Қағидалар) банктік қызметтер ұсыну жүйесін жетілдіру, ақпаратты жария ету және банктердің, банк операцияларының жекелеген түрлерін жүзеге асыратын ұйымдардың банктік қызметтерді көрсету үдерісінде туындайтын клиенттердің өтініштерін қарау тәртібін айқындау мақсатында "Қазақстан Республикасындағы банктер және банк қызметі туралы" Қазақстан Республикасы Заңының (бұдан әрі – Банктер туралы заң) 31-бабы 2-тармағына сәйкес әзірленді.

Қағидалардың талаптары Қазақстан Республикасының бейрезидент-банктерінің филиалдарына қолданылады.

Ескерту. Кіріспе жаңа редакцияда - ҚР Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігі Басқармасының 24.06.2024 № 28 (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі); өзгеріс енгізілді - ҚР Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігі Басқармасының 28.08.2025 № 48 (алғашқы ресми жарияланғаннан күнінен кейін күнтізбелік алпыс күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) қаулыларымен.

## **1-тарау. Жалпы ережелер**

1. Қағидаларда мынадай ұғымдар пайдаланылады:

1) банктік қызметтер – банктердің, банк операцияларының жекелеген түрлерін жүзеге асыратын ұйымдардың (бұдан әрі – банк) Банктер туралы заңның 30-бабында белгіленген банк және өзге де операцияларды жүзеге асыруы;

2) уәкілетті орган – қаржы нарығын және қаржы ұйымдарын реттеу, бақылау және қадағалау жөніндегі мемлекеттік орган.

Ескерту. 1-тармақ жаңа редакцияда - ҚР Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігі Басқармасының 20.05.2022 № 39 (01.09.2022 бастап қолданысқа енгізіледі) қаулысымен.

2. Банк Банктер туралы заңға, Қағидаларға, сондай-ақ операциялар жүргізудің жалпы талаптары туралы қағидаларға және ішкі кредиттік саясат туралы қағидаларға сәйкес банктік қызметтерді көрсетеді.

3. Операциялар жүргізудің жалпы талаптары туралы қағидалар әдеби тілдің нормаларын және заңдық терминологияны сақтай отырып, келтірілген терминдердің талдамасымен жазылады. Операциялар жүргізудің жалпы талаптары туралы қағидалардың мазмұны нақты және әр түрлі түсіндірілмейді.

4. Банктер туралы заңның 31-бабы 2-тармағының 10) тармақшасында көзделген Банктің клиенттермен жұмыс жүргізу тәртібі туралы ережесінде:

1) банктік қызметтерді көрсету туралы өтінішті банктік қызметтің әрбір түрі бойынша қарау рәсімдері мен мерзімі (өтініш беру қажет болғанда);

2) банктік қызметтерді көрсету кезінде клиентпен өзара әрекет ету рәсімдері қамтылады.

**ЗҚАИ-ның ескертпесі!**

**4-тармақ 3) тармақшамен толықтыру көзделген - ҚР Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігі Басқармасының 28.08.2025 № 48 (02.07.2026 бастап қолданысқа енгізіледі) қаулысымен.**

**2-тарау. Банктің көрсетілетін банктік қызметтер туралы ақпаратты ашу және клиенттерге консультация беру тәртібі**

5. Банк қолданыстағы мөлшерлемелер мен тарифтерді бекіту және өзгерістер енгізу күндері туралы мәліметтерді, ішкі құжаттардың нөмірлерін және оларды бекіткен (қабылдаған) органды көрсете отырып, банктік қызметтер үшін мөлшерлемелер мен тарифтер, төлемдер және (немесе) ақша аударымдары бойынша тарифтер туралы өзекті ақпаратты филиалдарында (олардың үй-жайларында), филиалдар болмаған жағдайда – орталық офисінде (көру және танысу үшін қол жетімді жерде) және өзінің интернет-ресурсында орналастырады.

**Ескерту. 5-тармақ жаңа редакцияда – ҚР Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігі Басқармасының 27.09.2024 № 77 (01.12.2024 бастап қолданысқа енгізіледі) қаулысымен.**

5-1. Банк өзінің интернет-ресурсында сараланған және аннуитеттік төлемдер әдістерін, сондай-ақ банктің ішкі қағидаларына сәйкес қарызды өтеудің қосымша әдістерін пайдалана отырып, банктік қарыз бойынша ай сайынғы төлемдерді есептеуге арналған калькуляторды орналастыруды қамтамасыз етеді.

**Ескерту. 2-тарау 5-1-тармақпен толықтырылды - ҚР Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігі Басқармасының 28.08.2025 № 48 (алғашқы ресми жарияланғаннан күнінен кейін күнтізбелік алпыс күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) қаулысымен.**

6. Банктік қызметтер туралы жарнаманы қолдану "Жарнама туралы" Қазақстан Республикасы заңының және Банктер туралы заңның талаптарына, сондай-ақ мынадай талаптарға сәйкес жүзеге асырылады:

1) жарнама тікелей ұсынылу сәтінде дәйекті, арнайы білімсіз немесе арнайы құралдарды қолданбай-ақ түсінікті болып табылады;

2) радиодағы жарнаманы қоспағанда, жарнамада банк лицензиясының нөмірі және лицензияны берген органның атауы көрсетіледі;

3) банктік қарыздар мен салымдар бойынша сыйақы мөлшері көрсетілген жағдайда, шынайы, жылдық, тиімді, салыстырмалы түрде есептелген сыйақы мөлшерлемелері (

нақты құны) банктік қарыздар мен салымдардың жарнамасында (банк аралықты қоспағанда) көрсетіледі.

Сыйақы мөлшері және жылдық тиімді сыйақы мөлшерлемесі банктік қарыздың және салымның әрбір түрі бойынша жоғарғы және төменгі диапазонды ескере отырып көрсетіледі;

4) радио мен телевидениеде орналастырылатын жарнаманы қоспағанда, банктік қарыздардың жарнамасы банктік қарыз шарты бойынша міндеттемелер орындалмаған жағдайда қарыз алушы – жеке тұлғаның жауапкершілігі туралы ілеспе хабарламамен қамтамасыз етіледі.

Хабарламада банктің:

айыпақы (айыппұл, өсімпұл) есептеу бойынша;

қарыз алушының банктік шоттарындағы ақшаны өндіріп алуға қолдану бойынша;

берешекті сотқа дейінгі өндіріп алуға және коллекторлық агенттікке реттеуге беру бойынша;

сотқа талап-арызбен жүгіну бойынша құқықтары туралы мәліметтер және банктің ішкі құжаттарында көзделген өзге де мәліметтер көрсетіледі.

Банктің банктік қарыз шарты бойынша міндеттемелерді орындамаған жағдайда банктің құқықтары және қарыз алушы – жеке тұлғаның жауапкершілігі туралы ақпарат орналастырылатын банктің ресми сайтына немесе мобильді қосымшасына жарнамада сілтеме жасауды жүзеге асыруға жол беріледі.

**Ескерту. 6-тармақ жаңа редакцияда – ҚР Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігі Басқармасының 29.01.2024 № 4 (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік алпыс күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) қаулысымен.**

7. Банк банктік қызмет көрсеткен кезде:

1) банктік қызмет көрсету туралы шарт жасасқанға дейін клиентке:

банктік қызмет көрсету туралы өтініш бойынша мөлшерлемелер мен тарифтер, шешім қабылдау мерзімдері туралы ақпарат (қажет болған жағдайда өтініш беру);

банктік қызмет көрсету шарттары туралы ақпарат және банктік қызмет көрсету туралы шарт жасасу үшін қажетті құжаттардың тізбесі;

банктік қызмет көрсету туралы шарт бойынша міндеттемелер орындалмаған жағдайда, клиенттің жауапкершілігі және ықтимал тәуекелдері туралы ақпарат;

клиентте туындаған сұрақтар бойынша консультация;

клиенттің қалауы бойынша - банктік қызмет көрсету туралы шарттың жобасы;

қосымша қаржылық қызметті алу шартымен банктік қызмет ұсыну туралы және қосымша шығыстардың болуы туралы мәліметтерді қоса алғанда, қосымша қаржылық қызмет алуға байланысты клиент жасасатын өзге де шарттар туралы ақпарат;

клиенттің қосымша қаржылық қызметті алу шартымен не қосымша қаржылық қызметсіз банктік қызметті (кепілсіз тұтынушылық қарыз) алуға келісу мүмкіндігі туралы ақпарат;

2) банктің операцияларды жүргізудің жалпы шарттары туралы қағидаларында белгіленген мерзімдерде клиенттің банктік қызмет көрсету туралы өтінішін (қажет болған жағдайда өтініш беру) қарайды;

3) банктік қызмет көрсету туралы шарт жасасқанға дейін клиентке оның талаптарымен танысуға қажетті уақыт ұсынады;

4) көрсетілетін банктік қызмет бойынша даулы жағдайлар туындаған кезде клиентке банкке, банк омбудсманына, уәкілетті органға немесе сотқа жүгіну құқығы туралы хабарлайды. Осы мақсатта клиентке банктің, банк омбудсманының және уәкілетті органның орналасқан жері, пошталық, электрондық мекенжайлары мен интернет-ресурстары туралы ақпарат ұсынылады;

5) клиент ұсынған ақпараттың құпиялылығын қамтамасыз етеді;

6) жеке тұлғамен банктік қарыз шарты жасалғанға дейін банк жеке тұлғаны банктік қарыз алу үшін жүгіну тәсіліне қарамастан, сыйақы мөлшерлемесінің мөлшері (жылдық пайызбен не тіркелген сомада), салыстырмалы есептеудегі сенімді жылдық тиімді сыйақы мөлшерлемесінің мөлшері, сондай-ақ банктік қарыз бойынша артық төлем сомасы туралы хабардар етеді.

**Ескерту. 7-тармақ жаңа редакцияда - ҚР Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігі Басқармасының 29.01.2024 № 4 (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік алпыс күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) қаулысымен.**

### **3-тарау. Банктік қарыздар беру және төлеуге қабілетсіз клиенттермен жұмыс жүргізу**

8. Банк банктік қарыз шартын жасасқанға дейін Қағидалардың 7-тармағының 1) тармақшасында көзделген мәліметтерден және құжаттардан басқа клиентке ауызша түрде банктік қарыздар бойынша мынадай ақпарат береді:

1) банктік қарыз беру мерзімі;

2) банктік қарыздың шекті сомасы мен валютасы;

3) сыйақы мөлшерлемесінің түрі: белгіленген немесе өзгермелі, егер сыйақы мөлшерлемесі өзгермелі болған жағдайда есептеу тәртібі;

4) клиент өтініш жасаған күніндегі сыйақы мөлшерлемесінің жылдық пайыздармен мөлшері және оның шынайы, жылдық, тиімді, салыстырмалы түрде есептелген мөлшері (нақты құны);

5) банктің пайдасына банктік қарызды алуға және оған қызмет көрсетуге (өтеуге) байланысты комиссиялық ақылардың, тарифтердің және өзге де шығыстардың толық тізбесі мен мөлшерлері;

6) банктік қарыз шарты бойынша міндеттемелерін орындамаған жағдайда клиенттің жауапкершілігі мен тәуекелдері;

7) кепіл берушінің, кепілгердің, кепілдік берушінің және қарызды қамтамасыз ету туралы шарттың тарабы болып табылатын өзге тұлғаның жауапкершілігі.

8-1. Егер банк клиентке бөлек ақыға қосымша қаржылық қызмет (банк және (немесе) үшінші тұлғалар көрсететін қызмет) ұсынған жағдайда, банк банктік қарыз шартын жасасқанға дейін клиенттің оған осындай қызметті көрсетуге, оның ішінде қосымша қаржылық қызметті алумен байланысты өзге шарттар жасасуға келісімін алады және қосымша қаржылық көмек көрсету туралы тиісті өтінішті ресімдейді.

Қосымша қаржылық қызмет көрсету туралы өтініште:

қосымша қаржылық қызметтің (қызметтердің) мазмұны, бөлек ақыға ұсынылатын банктің және (немесе) үшінші тұлғаның қосымша қаржылық қызметінің (қызметтерінің) құны және клиенттің осындай қосымша қызметті бөлек ақыға алуына келісу немесе оны алудан бас тарту мүмкіндігі;

клиентке банктік қарызды алумен және оған қызмет көрсетумен тікелей байланысты қосымша қаржылық қызмет көрсету кезінде туындайтын қосымша шығыстарды банктік қарыз сомасына қосуға немесе қосудан бас тартуға не оларды дербес төлеуге клиенттің мүмкіндігі туралы ақпарат көрсетіледі.

**Ескерту. Қағида 8-1-тармақпен толықтырылды - ҚР Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігі Басқармасының 20.05.2022 № 39 (01.09.2022 бастап қолданысқа енгізіледі) қаулысымен.**

8-2. Егер клиент банктік қарыз шартын жасасу кезінде өмірді және (немесе) жазатайым оқиғалардан (ауырған жағдайда) сақтандыру қызметі түріндегі қосымша қаржылық қызметті таңдаған жағдайда, клиентте өзі таңдаған сақтандыру ұйымының қызметтері бойынша ұсыныстар болмаған кезде, банк олардың қолданатын сақтандыру тарифтері мен талаптарын көрсете отырып, кемінде үш сақтандыру ұйымының қызметтерін ұсынады.

Клиенттің әрбір талаппен келісуі жазбаша тіркеледі және оның қолымен расталады.

**Ескерту. Қағида 8-2-тармақпен толықтырылды - ҚР Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігі Басқармасының 20.05.2022 № 39 (01.09.2022 бастап қолданысқа енгізіледі) қаулысымен.**

8-3. Банк банктік қарыз беру туралы шешім қабылдағанға дейін Нормативтік құқықтық актілерді мемлекеттік тіркеу тізілімінде № 19774 болып тіркелген "Банктік қарыз шартын жасасу қағидаларын, оның ішінде банктік қарыз шартының мазмұнына, ресімделуіне, міндетті талаптарына қойылатын талаптарды, қарызды өтеу кестесінің және қарыз алушы – жеке тұлғаға арналған жадынаманың нысандарын бекіту туралы" Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкі Басқармасының 2019 жылғы 23 желтоқсандағы № 248 қаулысында көзделген іс-шараларды жүзеге асырады.

**Ескерту. Қағида 8-3-тармақпен толықтырылды - ҚР Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігі Басқармасының 29.03.2024 № 17 (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі); жаңа редакцияда - ҚР Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігі Басқармасының 28.08.2025 № 48 (**

алғашқы ресми жарияланғаннан күнінен кейін күнтізбелік алпыс күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) қаулыларымен.

8-4. Банк Интернет арқылы банктік қарыз шартын жасасқанға дейін клиенттің ұялы байланыс құрылғысының абоненттік нөмірі туралы деректер енгізеді, көрсетілген нөмірге бір реттік пароль жібереді және Сәйкестендіру деректерімен алмасу орталығының қызметтерін пайдалану арқылы немесе банктің құрылғылары арқылы алынған биометриялық деректерді пайдалана отырып, клиентті биометриялық идентификаттау жүргізеді және клиентке Қағидалардың 7-тармағының 1) тармақшасында көзделген мәліметтер мен құжаттардан басқа, банктік қарыз бойынша мынадай ақпарат ұсынады:

- 1) банктік қарыз беру мерзімі;
- 2) банктік қарыздың шекті сомасы мен валютасы;
- 3) сыйақы мөлшерлемесінің түрі: тіркелген немесе өзгермелі, сыйақы мөлшерлемесі өзгермелі болған жағдайда есептеу тәртібі;
- 4) жылдық пайызбен сыйақы мөлшерлемесінің мөлшері және клиент өтініш берген күнге оның шынайы, жылдық, тиімді, салыстырмалы есептеудегі мөлшері (нақты құны);
- 5) банктік қарыз алу және оған қызмет көрсетумен (өтеумен) байланысты банктің пайдасына комиссиялардың, тарифтердің және өзге де шығыстардың толық тізбесі және мөлшері;
- 6) банктік қарыз шарты бойынша міндеттемелер орындалмаған жағдайда клиенттің жауапкершілігі мен тәуекелдері;
- 7) қарызды қамтамасыз ету туралы шарттың тарабы болып табылатын кепіл ұстаушының, кепілгердің, кепілдік берушінің және өзге де тұлғаның жауапкершілігі.

Осы тармақтың бірінші бөлігінде көзделген клиентті биометриялық идентификаттау жүргізу жөніндегі талап, берілген банктік қарыз шартының сомасы шегінде төлемдерді жүзеге асыру және (немесе) ақша аудару үшін төлем карточкасын қолдануды көздейтін банктік қарыз шартын Интернет арқылы жасасу жағдайында қолданылмайды.

Ескерту. Қағида 8-4-тармақпен толықтырылды - ҚР Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігі Басқармасының 24.06.2024 № 28 (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) қаулысымен; жаңа редакцияда - ҚР Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігі Басқармасының 27.12.2024 № 93 (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) қаулысымен.

8-5. Алаяқтық белгілерін анықтау мақсатында банк банктік қарыз шартын жасасу материалдарының Интернет арқылы банктік қарыз беру туралы шарт бойынша тараптардың міндеттемелері тоқтатылғаннан кейін кемінде бес жыл Интернет арқылы банктік қарыз шартын жасасу материалдарының (операцияларды жүргізу уақыты,

ақпараттық жүйелер туралы деректер, идентификаттау барысында алынған деректер, жасалған транзакциялар туралы деректер, клиентке жіберілген хабарлар (SMS, push-хабарлар, колл-орталықтан қоңыраулар) сақталуын қамтамасыз етеді.

Ескерту. Қағида 8-5-тармақпен толықтырылды - ҚР Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігі Басқармасының 24.06.2024 № 28 (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) қаулысымен.

8-6. Клиентті биометриялық идентификаттау кезінде клиенттің биометриялық деректерін қолдан жасау үшін статикалық бейнені немесе бейнежазбаны қолданудан қорғау қамтамасыз етіледі.

Ескерту. Қағида 8-6-тармақпен толықтырылды - ҚР Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігі Басқармасының 24.06.2024 № 28 (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) қаулысымен; жаңа редакцияда - ҚР Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігі Басқармасының 27.12.2024 № 93 (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) қаулысымен.

8-7. Банк клиенттің дербес деректерінің жария болуын анықтаған жағдайда, банк қосымша қауіпсіздік шараларын, соның ішінде, мыналарды қоса, бірақ олармен шектелмей жүзеге асырады:

1) клиентті қайта биометриялық идентификаттауды;

2) клиенттің жеке сәйкестендіру нөмірін мобильдік байланыс операторының дерекқорындағы абоненттік нөмір иесінің жеке сәйкестендіру нөмірімен салыстырып тексеру немесе "электрондық үкімет" веб-порталы арқылы клиенттердің мобильдік телефон нөмірлері базасында клиенттің жеке сәйкестендіру нөмірін салыстырып тексеру арқылы осы абоненттік нөмірдің клиентке тиесілігі туралы ақпарат алу жолымен клиенттің жеке сәйкестендіру нөмірінің оның абоненттік нөміріне тиесілігін тексеру;

3) клиент көрсеткен клиенттің ұялы байланыс құрылғысының абоненттік нөміріне оның дербес деректерін ұрлау туралы клиентті хабардар ете отырып және клиенттің кредиттер ресімдеуге ерікті тыйым салуын белгілеу жөніндегі ұсыныммен тексеру қоңырауын соғу.

Ескерту. Қағида 8-7-тармақпен толықтырылды - ҚР Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігі Басқармасының 24.06.2024 № 28 (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) қаулысымен; жаңа редакцияда - ҚР Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігі Басқармасының 27.12.2024 № 93 (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) қаулысымен.

9. Банк тиісті шешім қабылданған күннен бастап 3 (үш) жұмыс күніне дейінгі мерзімде клиентті банктік қарызды беру туралы не бас тартудың себептерін көрсете

отырып, Банктің клиенттермен жұмыс жүргізу тәртібі туралы ережесінде көзделген тәсілмен беруден бас тарту туралы хабардар етеді.

10. Банктік қарыз шартына қызмет көрсету кезеңінде банк клиенттің (қарыз алушының) немесе кепіл берушінің (Банктер туралы заңда көзделген банктік құпияны жариялауға қойылатын талаптарды сақтаумен) сұратуы бойынша сұратуды алған күннен бастап 3 (үш) жұмыс күні ішінде оған жазбаша нысанда мыналар туралы мәліметтерді береді:

- 1) банкке төлеген ақша сомасы;
- 2) мерзімі өткен берешектің мөлшері (бар болған кезде);
- 3) борыш қалдығы;
- 4) кезектегі төлемдердің мөлшері мен мерзімдері;
- 5) кредиттеу лимиті (бар болған кезде).

11. Қарыз бойынша берешек толық өтелгеннен кейін клиенттің өтініші бойынша банк өтеусіз өтініш алған күннен бастап күнтізбелік 3 (үш) жұмыс күннен аспайтын мерзімде жазбаша нысанда берешектің жоқ екені туралы анықтама ұсынады.

**Ескерту. 11-тармақ жаңа редакцияда - ҚР Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігі Басқармасының 28.08.2025 № 48 (алғашқы ресми жарияланғаннан күнінен кейін күнтізбелік алпыс күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) қаулысымен.**

12. Клиенттің өтініші бойынша банк 3 (үш) жұмыс күнінен аспайтын мерзімде айына 1 (бір) реттен жиі емес жазбаша нысанда банктік қарыз шарты бойынша берешекті өтеу есебіне келіп түсетін клиенттің (қарыз алушының) ақшасын бөлу туралы ақпаратты тегін береді.

13. Клиенттің банкке банктік қарыз шарты бойынша берілген ақшаны ішінара немесе толығымен мерзімінен бұрын қайтару туралы өтініші бойынша банк 3 (үш) жұмыс күнінен аспайтын мерзімде қайтарылуы тиіс соманың мөлшерін оған жазбаша нысанда тегін хабарлайды.

14. Егер банктік қарыз шартында көзделген болса, банк мерзімді негізде Қағидалардың 10-тармағында көзделген мәліметтерді клиентке банктік қарыз шартында көзделген тәсілмен ұсынады.

15. Қағидалардың 10, 11, 12, 13 және 14-тармақтарында көзделген мәліметтер негізгі борыштың, сыйақының, комиссиялық ақылардың, тұрақсыздық айыбының және айыппұл санкцияларының өзге түрлерінің сомалары, сондай-ақ төленуге жататын басқа сомалар көрсетіле отырып, ұсынылады.

15-1. Банктік қарыз шарты бойынша міндеттемені орындау мерзімі өткен жағдайда банк Банктер туралы заңның 36-бабының 1-тармағына сәйкес қарыз алушыны хабардар етеді.

Қарыз алушының тұрғылықты (тұрған) жері бойынша банктік қарыз шартында көрсетілген немесе қарыз алушы банкке банктік қарыз шартында көзделген тәсілмен хабарлаған хабарлама Қағидаларға 1-қосымшаға сәйкес жазбаша нысанда ресімделеді.

SMS-хабарлама, push-хабарлама немесе мобильді қосымша арқылы жіберілетін хабарламада Банктер туралы заңның 36-бабы 1-тармағы бірінші бөлігінің 1) тармақшасында көзделген ақпарат, сондай-ақ Қағидаларға 2-қосымшада көзделген, банктің интернет-ресурсында және (немесе) мобильді қосымшасында орналастырылған ақпаратқа сілтеме көрсетіледі.

Жасалған шарттар мен исламдық қаржыландыру ерекшеліктерін ескере отырып, ислам банктерінің хабарламаларды өзге нысанда және мерзімдерде ресімдеуіне жол беріледі.

**Ескерту. Қағидалар 15-1-тармақпен толықтырылды - ҚР Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігі Басқармасының 29.01.2024 № 4 (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік алпыс күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) қаулысымен.**

15-2. Банктің мерзімі өткен берешегі бар қарыз алушымен және (немесе) оның өкілімен және (немесе) банктік қарыз шарты шеңберінде кредитормен міндеттемелерге байланысты үшінші тұлғамен өзара іс-қимылы:

1) егер қарыз алушымен өзге уақыт, кезеңділік және күн (демалыс және (немесе) мереке) келісілмесе, жұмыс күндері сағат 8.00-ден 21.00-ге дейінгі кезеңде қарыз берушінің тұрғылықты жері не орналасқан жері, не қарыз алушының тіркелген жері не банктің (филиалдың) үй-жайы бойынша аптасына үш реттен артық емес және жұмыс күні бір реттен артық емес;

2) банктің бастамасы бойынша телефон арқылы сөйлесу арқылы жұмыс күндері сағат 8.00-ден 21.00-ге дейінгі кезеңде үш реттен артық емес және демалыс және мереке күндері сағат 9.00-ден 19.00-ге дейінгі кезеңде екі реттен артық емес;

Осы тармақтың бірінші абзацында мерзімі өткен берешекті реттеу және (немесе) өтеу үшін қарыз алушының орналасқан жерін және (немесе) байланыс деректерін анықтау мақсатында жол беріледі.

**Ескерту. Қағидалар 15-2-тармақпен толықтырылды - ҚР Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігі Басқармасының 29.01.2024 № 4 (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік алпыс күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) қаулысымен.**

**16. Алып тасталды – ҚР Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігі Басқармасының 16.07.2021 № 85 қаулысымен (01.10.2021 бастап қолданысқа енгізіледі)**

**17. Алып тасталды – ҚР Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігі Басқармасының 16.07.2021 № 85 қаулысымен (01.10.2021 бастап қолданысқа енгізіледі)**

**18. Алып тасталды – ҚР Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігі Басқармасының 16.07.2021 № 85 қаулысымен (01.10.2021 бастап қолданысқа енгізіледі)**

19. Қарыз алушы банкке шарттың талаптарына өзгерістер енгізу туралы жазбаша өтінішпен жүгінген жағдайда, банк қарыз алушының жазбаша өтінішін алған күннен

кейін күнтізбелік 15 (он бес) күн ішінде ұсынылған банктік қарыз шартын өзгерту талаптарын қарайды және қарыз алушыға Банктер туралы заңның 36-бабының 1-2-тармағында көрсетілген шешімдердің бірін жазбаша нысанда хабарлайды.

Қарыз алушының ұсыныстарын банктің өтініштердің осындай түрін қарауға уәкілетті органы қарайды.

Банктің ұсынған банктік қарыз шартын өзгерту талаптарына қарыз алушының жауап беру мерзімі банктің хатында көрсетіледі және банктен жауап алған күннен кейін кемінде күнтізбелік 15 (он бес) күнді құрайды.

Негізгі борыш және (немесе) есептелген сыйақы бойынша күнтізбелік 90 (тоқсан) күннен аса мерзімі өткен берешегі бар қарыз алушы - жеке тұлға банкке оңалту рәсімін өткізу туралы өтінішпен жүгінген жағдайда, банк қарыз алушы - жеке тұлғаның оңалту рәсімін өткізу туралы өтінішін күнтізбелік 15 (он бес) күн ішінде қарайды. Қарыз алушы - жеке тұлғаның өтінішін банктің өтініштердің осындай түрін қарауға уәкілетті органы қарайды.

Банк оң шешім қабылдаған жағдайда, банк қарыз алушы - жеке тұлғамен жасалған банктік қарыз шартында көзделген тәсілмен оған қарыз (қарыздар) бойынша төлемдердің жаңа кестесін, сондай-ақ қарызды қайта құрылымдау жөніндегі төмендегі бір немесе бірнеше шараны қамтитын, ұсынылған оңалту жоспарын жібереді:

негізгі борышты және (немесе) сыйақыны өтеу үшін қарыз бойынша төлемдер кестесін өзгерту, оның ішінде қарыз бойынша төлемдердің жеңілдік берілген кезеңін кейіннен беру не ол кезеңнің мерзімін ұзарту;

қарыз алушының табысын "Республикалық бюджет туралы" Қазақстан Республикасының Заңында тиісті қаржы жылына белгіленген ең төмен күнкөріс деңгейі мөлшерінен және отбасының әрбір кәмелетке толмаған мүшесіне ең төмен күнкөріс деңгейі мөлшерінің жартысынан кем болмайтын мөлшерде сақтай отырып, қарыз бойынша ай сайынғы төлем қарыз алушының ресми табысы сомасының 50 (елу) пайызынан аспайтын мөлшерде болатын берешекті өтеу кестесін белгілеу;

қарыз мерзімін ұзарту;

қарыз бойынша төлем мерзімін жиынтығында күнтізбелік 30 (отыз) күннен асатын мерзімге кейінге қалдыру;

қарыз бойынша негізгі борыштың және (немесе) сыйақының бір бөлігін кешіру;

қарыз валютасын бір валютадан басқа валютаға өзгерту (конвертациялау) және (немесе) шетел валютасындағы қарыздар бойынша айырбастау бағамын белгілеу;

қарыз бойынша жиынтығында күнтізбелік 30 (отыз) күннен асатын мерзімі өткен берешек болған жағдайда, кредит лимитін ұлғайту;

сыйақы мөлшерлемесі өзгермелі қарыз бойынша базалық көрсеткіш мөлшерін өзгертуді қоспағанда, қарыз бойынша сыйақы мөлшерлемесін азайту;

қарыз алушының банкке берілетін кепіл мүлкінің есебінен берешек сомасының өтелуі нәтижесінде қарыз бойынша берешек мөлшерін азайту.

Банктің ұсынған банктік қарыз шартын өзгерту талаптарына қарыз алушының жауап беру мерзімі оңалту жоспарының жобасында көрсетіледі және кемінде күнтізбелік 15 (он бес) күнді құрайды.

Қарыз алушы - жеке тұлғаның оңалту жоспарымен келісімі қарыз алушымен жасалған банктік қарыз шартында не банк ұсынған оңалту жоспарында көзделген тәсілмен белгіленеді.

Оңалту жоспарын іске асыру кезеңінде банк Банктер туралы заңның 36-бабының 2 және 2-1-тармақтарында көзделген шараларды жүзеге асырмайды (шараларды жүзеге асыруды тоқтата тұрады).

Банктің Банктер туралы заңның 36-бабының 2 және 2-1-тармақтарында көзделген шараларды қабылдауды қайта бастауы қарыз алушы - жеке тұлға оңалту жоспарын орындамаған жағдайда жүзеге асырылады.

Қарыз алушы - жеке тұлға оңалту рәсімін өткізу туралы өтінішпен үш жылда бір рет жүгінеді.

Банкке қарыз алушы - жеке тұлғаға одан өтінішті алмай оңалту жоспарын ұсынуға жол беріледі.

**Ескерту. 19-тармақ жаңа редакцияда – ҚР Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігі Басқармасының 29.01.2024 № 4 (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік алпыс күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) қаулысымен.**

**20. Алып тасталды – ҚР Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігі Басқармасының 16.07.2021 № 85 қаулысымен (01.10.2021 бастап қолданысқа енгізіледі)**

21. Банктік қарыз шартында банктің банктік қарыз шарты бойынша құқығын (талап ету) үшінші тұлғаға беру құқығы (талап ету құқығын беру шарты) көзделген жағдайда, банк:

1) талап ету құқығын беру шартын жасасқанға дейін қарыз алушыны (немесе оның уәкілетті өкілін) құқықтың (талаптардың) үшінші тұлғаға өту ықтималдығы туралы, сондай-ақ банктік қарыз шартында көзделген не Қазақстан Республикасының заңнамасына қайшы келмейтін тәсілмен осындай беруге байланысты қарыз алушының дербес деректерін өңдеу туралы хабардар етеді;

2) қарыз алушыны (немесе оның уәкілетті өкілін) банктік қарыз шартында көзделген не Қазақстан Республикасының заңнамасына қайшы келмейтін тәсілмен үшінші тұлғаға банктік қарызды өтеу бойынша бұдан кейінгі төлемдердің тағайындалғанын (банктік қарыз шарты бойынша құқық (талап ету) өткен тұлғаның атауы мен орналасқан жері), берілген құқықтардың (талаптардың) толық көлемін, сондай-ақ негізгі борыштың, сыйақының, комиссиялардың, тұрақсыздық айыбының (айыппұлдың, өсімпұлдың) мерзімі өткен және ағымдағы сомаларының және басқа да

төленуге тиіс сомалардың қалдықтарын көрсете отырып талап ету құқығын беру шартын жасасқан күннен бастап күнтізбелік отыз күн ішінде құқықтың (талаптардың) үшінші тұлғаға өткені туралы хабардар етеді.

#### **4-тарау. Банктік салым және (немесе) банктік шот шарттарын жасасу**

**Ескерту. 4-тараудың тақырыбы жаңа редакцияда – ҚР Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігі Басқармасының 29.01.2024 № 4 (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік алпыс күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) қаулысымен.**

22. Өтініште немесе банктік салым шарты және (немесе) банктік шот шарты жасалған кезде клиент қол қоятын өзге де құжатта Қағидаларға 3-қосымшаға сәйкес ақпараттың тізбесі көрсетіледі.

Бұл ретте Қағидаларға 3-қосымшаға сәйкес ақпарат өтініште немесе клиент тиісті шарт жасасу кезінде қол қоятын өзге де құжатта, оның ішінде өтініштің немесе өзге құжаттың бірінші (титул, бас) бетінен бастап электрондық түрде көрсетіледі.

**Ескерту. 22-тармақ жаңа редакцияда - ҚР Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігі Басқармасының 29.01.2024 № 4 (алғашқы ресми жарияланған күннен бастап алты ай өткен соң қолданысқа енгізіледі) қаулысымен.**

23. Банктік салым шартының талаптарына сәйкес қосымша келісім жасамай-ақ банктік салым мерзімін ұзартқан кездегі сыйақы мөлшерлемесін азайту жағына өзгерткен жағдайда, банк банктік салым мерзімі аяқталғанға дейін клиентті банктік салым шартында көзделген тәсілмен сыйақы мөлшерлемесін азайту туралы хабардар етеді.

23-1. Банк жеке тұлғалардың төлемдері мен аударымдары бойынша тарифтердің өзгеруінің болжамды күніне дейін кемінде 3 (үш) ай қалғанда клиентке хабарлағаннан кейін оларды ұлғайту жағына өзгертеді.

**Ескерту. 4-тарау 23-1-тармақпен толықтырылды - ҚР Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігі Басқармасының 28.08.2025 № 48 (алғашқы ресми жарияланғаннан күнінен кейін күнтізбелік алпыс күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) қаулысымен.**

#### **5-тарау. Банктің банктік қызметтерді көрсету үдерісінде туындайтын клиенттердің өтініштерін қарау тәртібі және мерзімдері**

**Ескерту. 5-тараудың тақырыбы жаңа редакцияда - ҚР Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігі Басқармасының 28.08.2025 № 48 (алғашқы ресми жарияланғаннан күнінен кейін күнтізбелік алпыс күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) қаулысымен.**

24. Банк клиенттерінің өтініштерін қарауды банк Қағидаларда белгіленген тәртіппен жүзеге асырады.

Ескерту. 24-тармақ жаңа редакцияда - ҚР Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігі Басқармасының 16.07.2021 № 85 (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) қаулысымен.

25. Банк клиенттердің:

1) банкке қолма-қол, почта байланысы арқылы, оның электрондық почтасына және интернет-ресурсына келіп түскен жазбаша өтініштерімен;

2) телефон арқылы және клиент банкке тікелей келген кезде ауызша түскен өтініштерімен жұмыс жүргізеді.

26. Банктің уәкілетті адамдары орталық офисінде және филиалдарында банк Басқармасының Төрағасы, филиалдың директоры (филиалда) бекіткен қабылдау кестесіне сәйкес кем дегенде айына 1 (бір) рет жеке тұлғаларды және заңды тұлғалардың өкілдерін жеке қабылдауды жүргізеді.

Қабылдау белгіленген және жеке және заңды тұлғалардың назарына жеткізілген күн мен сағатта жұмыс орны бойынша өткізіледі.

Егер банктің уәкілетті адамы қабылдау кезінде өтінішті шеше алмаса, клиент оны жазбаша нысанда жазады және онымен жазбаша өтініш ретінде жұмыс жүргізіледі.

27. Клиенттердің жазбаша өтініштері банктің ішкі құжаттарына сәйкес деректемелері бар жазбаша өтініштерді тіркеу журналында тіркеледі.

28. Клиентке оның жазбаша өтінішінің қағаз тасымалдағышта қабылданғанын растайтын құжат беріледі не өтініштің көшірмесінде тиісті белгі қойылады. Өтініштерді қабылдаудан бас тартуға жол берілмейді.

29. Банктің интернет-ресурсы арқылы келіп түскен өтініштер банктің ішкі құжаттарында көзделген тәртіппен тіркеледі.

29-1. Клиенттердің банктің ақпараттандыру нысандары арқылы, оның ішінде мобильдік қосымша арқылы келіп түсетін жолданымдары банктің ішкі құжаттарында көзделген тәртіппен тіркеледі. Осы мақсаттар үшін ақпараттандыру нысандарында, оның ішінде мобильдік қосымшада (бар болса) шағым беру үшін клиент оңай идентификастай алатын функционал көзделеді.

Ескерту. 5-тарау 29-1-тармақпен толықтырылды - ҚР Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігі Басқармасының 27.12.2024 № 93 (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) қаулысымен.

30. Клиенттердің өтініштері телефон арқылы тіркеледі. Клиентпен телефон арқылы сөйлесу оның келісімімен сөйлесудің басында бұл туралы хабардар етілген кезде жазылады.

31. Банкке ауызша түрде (телефон арқылы немесе клиент банктің офисіне өзі келген кезде) түскен өтініштер дереу қаралады және осындай мүмкіндік болса, онда клиенттің ауызша өтінішіне жауап бірден беріледі. Ауызша өтінішті дереу шешу мүмкін

болмаған жағдайда, оны клиент жазбаша түрде жазады және онымен жазбаша өтініш ретінде жұмыс жүргізіледі. Клиент жауап алу үшін қажетті рәсімдер туралы және осындай өтініштерді қарау мерзімдері туралы хабардар етіледі.

32. Банк өтінішті қарау кезінде ұсынылған ақпарат жеткіліксіз болған жағдайда клиенттен қосымша құжаттарды және мәліметтерді сұратып алады.

32-1. Клиенттің жолданымын қарау мерзімі жолданым банкке келіп түскен күннен бастап 15 (он бес) жұмыс күнінен аспауға тиіс.

Жолданымды қарау мерзімі жолданымды дұрыс қарау үшін іс жүзінде маңызы бар мән-жайларды белгілеу қажеттілігіне орай 15 (он бес) жұмыс күніне ұзартылуы мүмкін, бұл туралы клиент жолданымды қарау мерзімін ұзартқан күннен бастап 3 (үш) жұмыс күні ішінде хабардар болады.

**Ескерту. 5-тарау 32-1-тармақпен толықтырылды - ҚР Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігі Басқармасының 28.08.2025 № 48 (алғашқы ресми жарияланғаннан күнінен кейін күнтізбелік алпыс күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) қаулысымен.**

33. Банк жеке және заңды тұлғалардың өтініштерін объективті, жан-жақты және уақтылы қарауды қамтамасыз етеді, клиенттерді олардың өтініштерін қарау қорытындысы және қабылданған шаралар туралы хабардар етеді.

Клиентке өтінішті қарау қорытындысы туралы жазбаша жауап қазақ тілінде немесе өтініш жасалған тілде беріледі және онда клиенттің жазған әрбір өтінішіне, талабына, өтінішхатына, ұсынымына және өзге де сұрағына клиенттің қабылданған шешімге шағым жасау құқықтарын түсіндіре отырып, Қазақстан Республикасы заңнамасының, банктің ішкі құжаттарының, қаралатын мәселеге қатысы бар шарттардың тиісті нормаларына, сондай-ақ қаралатын мәселенің нақты жағдайларына сілтеме жасалған негізделген және дәлелді тұжырымдары қамтылады.

Клиенттің өтініші бас банк пен еншілес банк арасында активтер мен міндеттемелерді бірізгілікте беруді жүзеге асырған бас және (немесе) еншілес банкке (банктерге) түскен жағдайларда, соған байланысты клиенттің келіп түскен осындай беру нәтижесінде тиісті активті немесе міндеттемені алған банк жауапты дайындайды және оны клиентке жібереді.

34. Клиенттің өтініші негізделген және заңды болған жағдайда банк бұзушылықты жою және клиенттің құқықтарын және заңды мүдделерін қалпына келтіру туралы шешім қабылдайды.

35. Жазбаша жолданымға жауап хатқа банктің уәкілетті органы қол қояды.

Қолды факсимильді көшіру құралдарын немесе банктің ішкі нормативтік құжаттарында көзделген өзге де тәсілдерді пайдалануға жол беріледі.

Банктің уәкілетті тұлғасының Қағидалардың 36-тармағы екінші бөлігінің үшінші, төртінші және бесінші абзацтарында көзделген тәсілдермен жіберілетін жазбаша жолданымға жауапқа қол қоюы талап етілмейді.

**Ескерту. 35-тармақ жаңа редакцияда – ҚР Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігі Басқармасының 29.01.2024 № 4 (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік алпыс күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) қаулысымен.**

36. Жазбаша жолданымға жауап клиентке банктік қызметтер шартында көзделген тәсілмен беріледі.

Жауап клиентке:

банктік қызметтер шартында көрсетілген тұрғылықты жері бойынша не клиенттің өтініші бойынша оны тапсыру, оның ішінде көрсетілген мекенжай бойынша тұратын қарыз алушының кәмелетке толған отбасы мүшелерінің бірі алғаны туралы хабарламасы бар тапсырыс хатпен;

банктік қызметтер ұсыну туралы шартта не клиенттің жолданымында көрсетілген электрондық поштаның мекенжайына;

клиентке жауаптың толық мәтіні бар интернет-ресурсқа сілтеме жасай отырып, мәтіндік SMS-хабарлама немесе жауаппен push-хабарлама жіберу арқылы;

клиенттің жауапты алуын тіркеуді қамтамасыз ететін банктік қызметтер шартында көзделген өзге де байланыс құралдарын пайдалану арқылы жіберілген болса, жеткізілген болып есептеледі.

Клиент банкке келген кезде жауап қол қойдыру арқылы жеке қолына (немесе оның уәкілетті өкілінің) қолына тапсырылады, осы тармақта көзделген тәсілмен жеткізілген жауапты қоспағанда, бұл туралы жазбаша жолданымдарды тіркеу журналында белгі қойылады.

Жауапты адресатқа, алушыға тапсыру мүмкіндігінің жоқ екендігі туралы белгімен не оны қабылдаудан бас тартумен байланысты жауап қайтарылған жағдайда, ол тиісті түрде тапсырылған болып есептеледі.

**Ескерту. 36-тармақ жаңа редакцияда – ҚР Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігі Басқармасының 29.01.2024 № 4 (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік алпыс күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) қаулысымен.**

37. Өтініштерді қарауды талдау және бақылау функциялары банктің ішкі құжаттарына сәйкес айқындалған банктің бөлімшесіне жүктеледі және оларға:

1) тиісті өтінішке негіз болған себептерді анықтау және жою үшін банк клиенттерінің өтініштерін талдау және қорытындылау;

2) банк үшін банк клиенттерінің өтініштерімен жұмыс ұйымдастыруды жақсарту бойынша ұсынымдар әзірлеу;

3) банк басшылығына банк клиенттерінің өтініштерін қарау қорытындысы бойынша осы қаржылық қызметтерді барлық тұтынушыларға қатысты анықталған бұзушылықтарды жою бойынша қажетті шаралар және банк қызметінде осындай бұзушылықтарға жол бермеу үшін алдын алу шаралары туралы ұсыныстар енгізу кіреді

және банктердің, банк  
операцияларының жекелеген  
түрлерін жүзеге асыратын  
ұйымдардың банктік  
қызметтерді көрсету үдерісінде  
туындайтын клиенттердің  
өтініштерін қарау қағидаларына  
1-қосымша  
Қарыз алушының аты-жөні  
(атауы) және Тұрғылықты  
(орналасқан) мекенжайы  
хабарламаны қалыптастыру күні  
(күні, айы, жылы)

## Қабылданған міндеттемелер бойынша мерзімі өткен берешектің бар екендігі туралы ХАБАРЛАМА

Ескерту. Қағидалар 1-қосымшамен толықтырылды – ҚР Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігі Басқармасының 29.01.2024 № 4 (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік алпыс күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) қаулысымен.

Осы хат арқылы \_\_\_\_\_ (бұдан әрі – Банк) Сізге мерзімі өткен берешегіңіздің бар екендігі және Сізбен жасалған \_\_\_\_\_ жылғы № Банктік қарыз шарты (бұдан әрі – Шарт) бойынша берешекті өтеу қажеттігі туралы хабарлайды.

Осыған байланысты \_\_\_\_\_ жылғы жағдай бойынша:

1. Сіздің Шарт бойынша берешегіңіз мынаны құрайды \_\_\_\_\_, оның ішінде:

1) негізгі борыш бойынша – \_\_\_\_\_;

2) сыйақы бойынша – \_\_\_\_\_;

2. Шарттың талаптарына сәйкес Сізге негізгі борышты қайтару және (немесе) сыйақы төлеу жөніндегі міндеттемелерді бұзғаныңыз үшін айыпақы (айыппұл, өсімпұл) есептелді, ол \_\_\_\_\_ құрайды.

Көрсетілген күнге Шарт бойынша Сіздің берешегіңіздің сомасы жиынтықта (тұрақсыздық айыбын қоса алғанда) \_\_\_\_\_, Шарт бойынша берешекті өтеу күніне дейін есептелген сыйақы мен тұрақсыздық айыбын ескере отырып, оны өтеу қажет.

Сіз "Қазақстан Республикасындағы банктер және банк қызметі туралы" Қазақстан Республикасы Заңының (бұдан әрі - Банктер туралы заң) 36-бабының 1-1-тармағына сәйкес Шарт бойынша міндеттемені орындау мерзімін өткізіп алған күннен бастап күнтізбелік отыз күн ішінде Банкке баруға және (немесе) жазбаша нысанда не Шартта көзделген тәсілмен міндеттемені орындауды кешіктірудің туындау себептері, кірістер және Сіздің шарттарға өзгерістер енгізу туралы өтінішіңізді негіздейтін басқа да расталған мән-жайлар (фактілер) туралы мәліметтерді қамтитын өтінішті ұсынуға құқығыңыз бар.

Бұл ретте Банктер туралы заңның 36-бабының 1-1-тармағында көзделген Сіздің өтінішіңізді алған күннен кейін күнтізбелік он бес күн ішінде Банк Сіз шарт талаптарын ұсынған өзгерістерді қарайды,:

- 1) Шарттың талаптарына ұсынылған өзгерістермен келісетіні;
- 2) Шарттың талаптарын өзгерту бойынша өзінің ұсыныстары;

3) Шарттың талаптарын өзгертуден бас тарту себептерінің уәжді негіздемесін көрсете отырып, осындай бас тарту туралы жазбаша нысанда немесе шартта жазылған өзге тәсілмен Сізге хабарлайды.

Банктің Шарт талаптарын өзгертуден бас тарту туралы шешімін алған жағдайда немесе Шарт талаптарын өзгерту туралы өзара қолайлы шешімге қол жеткізілмеген жағдайда, сіз осындай шешімді алған күннен бастап күнтізбелік он бес күн ішінде Банкті бір мезгілде хабардар ете отырып, Қазақстан Республикасының Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігіне жүгінуге құқылысыз.

Сіз Банк туралы заңның 36-бабының 2-тармағына сәйкес Шарт бойынша төлемдерді, оның ішінде мерзімі өткен берешекті енгізу қажеттілігі туралы Банктің талаптарын қанағаттандырмаған жағдайда, Банк ақшаны, даусыз тәртіппен, оның ішінде Сіздің банктік шоттарыңызда бар төлем талабын қою арқылы өндіріп алуды қолдануға (егер мұндай өндіріп алу Шартта ескертілген болса) құқылы.

Сіз Банктің Шарт бойынша төлемдерді, оның ішінде мерзімі өткен берешекті енгізу қажеттілігі туралы талабын қанағаттандырмаған, сондай-ақ Сіз (егер Сіз жеке тұлға болсаңыз) Банктер туралы заңның 36-бабының 1-1-тармағында көзделген құқықтарды іске асырмаған жағдайда не Шарт талаптарын өзгерту бойынша Сіз (егер Сіз жеке тұлға болсаңыз) бен Банк арасында келісім болмаған жағдайда, Банк Заңның 36-бабының 2-1-тармағына сәйкес Сізге қатысты Қазақстан Республикасының заңнамасында және (немесе) Шартта көзделген шараларды қолдануға, оның ішінде берешекті сотқа дейінгі өндіріп алуға және реттеуге коллекторлық агенттікке беруге құқылы (Шартта Банктің осындай құқығы болған жағдайда), Заңның 36-1-бабының 4-тармағында көрсетілген тұлғаға Шарт бойынша құқықты (талап етуді) беру, шарт бойынша борыш сомасын өндіріп алу туралы сотқа талап арызбен жүгінуге, сондай-ақ "Жылжымайтын мүлік ипотекасы туралы" Қазақстан Республикасы Заңында көзделген жағдайларды қоспағанда, кепілге салынған мүлікті соттан тыс тәртіппен не сот тәртібімен өндіріп алуды қолдануға құқылы.

Банктің уәкілетті тұлғасы Тегі, аты, әкесінің аты (бар болса) (қолы)  
Консультация алу үшін телефон нөмірі

Банктік қызметтерді көрсету  
және банктердің, банк  
операцияларының жекелеген  
түрлерін жүзеге асыратын  
ұйымдардың банктік  
қызметтерді көрсету үдерісінде  
туындайтын клиенттердің

өтініштерін қарау қағидаларына  
2-қосымша  
Қарыз алушының аты-жөні  
(атауы) және  
Тұрғылықты (орналасқан)  
мекенжайы хабарламаны  
калыптастыру күні  
(күні, айы, жылы)

## **Банктің интернет-ресурсында және (немесе) мобильді қосымшасында орналастырылған ақпарат**

Ескерту. Қағидалар 2-қосымшамен толықтырылды – ҚР Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігі Басқармасының 29.01.2024 № 4 (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік алпыс күн өткен соң қолданысқа енгізіледі); өзгеріс енгізілді - ҚР Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігі Басқармасының 28.08.2025 № 48 (алғашқы ресми жарияланғаннан күнінен кейін күнтізбелік алпыс күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) қаулыларымен.

Егер қарыз алушы жеке тұлға болып табылса, онда "Қазақстан Республикасындағы банктер және банк қызметі туралы" Қазақстан Республикасы Заңының (бұдан әрі - Банктер туралы заң) 36-бабының 1-1-тармағына сәйкес банктік қарыз шарты (бұдан әрі – Шарт) бойынша міндеттемені орындау мерзімін өткізіп алған күннен бастап күнтізбелік отыз күн ішінде Банкке баруға және (немесе) жазбаша нысанда не Шартта көзделген тәсілмен міндеттемені орындауды кешіктірудің туындау себептері, кірістер және оны Шарттарға өзгерістер енгізу туралы өтінішін негіздейтін басқа да расталған мән-жайлар (фактілер) туралы мәліметтерді қамтитын өтінішті ұсынуға құқығы бар.

Бұл ретте қарыз алушы-жеке тұлғаның Банктер туралы заңның 36-бабының 1-1-тармағында көзделген өтінішін алған күннен кейін күнтізбелік он бес күн ішінде Банк Шартқа қарыз алушы-жеке тұлға ұсынылған талаптарын қарайды және қарыз алушы-жеке тұлғаға:

- 1) Шарттың талаптарына ұсынылған өзгерістермен келісетіні;
- 2) Шарттың талаптарын өзгерту бойынша өзінің ұсыныстары;
- 3) Шарттың талаптарын өзгертуден бас тарту себептерінің уәжді негіздемесін көрсете отырып, осындай бас тарту туралы жазбаша нысанда немесе Шартта жазылған өзге тәсілмен хабарлайды.

Банктің Шарт талаптарын өзгертуден бас тарту туралы шешімін алған жағдайда немесе Шарт талаптарын өзгерту туралы өзара қолайлы шешімге қол жеткізілмеген жағдайда, сіз осындай шешімді алған күннен бастап күнтізбелік 15 (он бес) күн ішінде Банкті бір мезгілде хабардар ете отырып, Қазақстан Республикасының Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігіне жүгінуге құқылысыз.

Қарыз алушыны Банк туралы заңның 36-бабының 2-тармағына сәйкес Шарт бойынша төлемдерді, оның ішінде мерзімі өткен берешекті енгізу қажеттілігі туралы

Банктің талаптарын қанағаттандырмаған жағдайда, Банк ақшаны, даусыз тәртіппен, оның ішінде Сіздің банктік шоттарыңызда бар төлем талабын қою арқылы өндіріп алуды қолдануға (егер мұндай өндіріп алу Шартта ескертілген болса) құқылы.

Қарыз алушы Банктің Шарт бойынша төлемдерді, оның ішінде мерзімі өткен берешекті енгізу қажеттілігі туралы талабын қанағаттандырмаған, сондай-ақ қарыз алушы-жеке тұлға Банктер туралы заңның 36-бабының 1-1-тармағында көзделген құқықтарды іске асырмаған жағдайда не қарыз алушы – жеке тұлға мен Банк арасында Шарт талаптарын өзгерту бойынша келісім болмаған жағдайда, Банк Заңның 36-бабының 2-1-тармағына сәйкес қарыз алушыға қатысты Қазақстан Республикасының заңнамасында және (немесе) Шартта көзделген шараларды қолдануға, оның ішінде берешекті сотқа дейінгі өндіріп алуға және реттеуге коллекторлық агенттікке беруге құқылы (Шартта Банктің осындай құқығы болған жағдайда), Заңның 36-1-бабының 4-тармағында көрсетілген тұлғаға Шарт бойынша құқықты (талап етуді) беру, Шарт бойынша борыш сомасын өндіріп алу туралы сотқа талап арызбен жүгінуге, сондай-ақ "Жылжымайтын мүлік ипотекасы туралы" Қазақстан Республикасы Заңында көзделген жағдайларды қоспағанда, кепілге салынған мүлікті соттан тыс тәртіппен не сот тәртібімен өндіріп алуды қолдануға құқылы.

Банк:

1) "Тұрғын үй қатынастары туралы" Қазақстан Республикасының Заңына сәйкес халықтың әлеуметтік осал топтарына жататын;

2) төтенше жағдай енгізуге негіз болған мән-жайлардың салдарынан зардап шеккен қарыз алушы-жеке тұлға Заңның 36-бабы 1-1-тармақшасында және (немесе) 1-1-тармағының бірінші бөлігінің 3) тармақшасында көзделген банктік қарыз шартының талаптарына өзгерістер енгізу туралы өтініш берген жағдайда, банктік қарыз шарты бойынша комиссиялар мен өзге де төлемдерді төлеуді талап етпей, банктік қарыз шартының талаптарына кемінде үш ай мерзімге ұсынылған өзгерістермен келісу туралы шешім қабылдайды.

Банктер туралы заңның 36-бабының 1-2-тармағының екінші бөлігінің 1) тармақшасында көрсетілген қарыз алушы-жеке тұлғамен жасалған банктік қарыз шартының талаптарына ұсынылған өзгерістермен келісу туралы шешім қарыз алушы өтініш берген айдың алдындағы екі ай үшін есептелген қарыз алушының орташа айлық табысы қарыз алушы өтініш берген немесе атаулы әлеуметтік көмек тағайындалған айдың алдындағы он екі ай үшін есептелген қарыз алушының орташа айлық табысымен салыстырғанда отыз пайыздан астам төмендеген жағдайда қабылданады.

Банктік қызметтерді көрсету  
және банктердің, банк  
операцияларының жекелеген  
түрлерін жүзеге асыратын  
ұйымдардың банктік  
қызметтерді көрсету үдерісінде  
туындайтын клиенттердің

**Банктік шот шартын және (немесе) банктік салым шартын жасау кезінде клиент қол қоятын өтініштің немесе өзге құжаттың нысанына, оның ішінде электрондық түрде енгізуге арналған ақпарат тізбесі**

**Ескерту. Қағидалар 3-қосымшамен толықтырылды – ҚР Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігі Басқармасының 29.01.2024 № 4 (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік алпыс күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) қаулысымен.**

№	Банктік салым шартының талаптары туралы ақпарат	Талаптың қысқаша мазмұны
1	Депозиттік өнімнің (салымның) атауы	
2	Қазақстан Республикасы Азаматтық кодексінің (Ерекше бөлім) 757-бабында көзделген банк салымдарының түрлері	
3	Кепілдік берілген өтемақының ең жоғары сомасы (салым бойынша кепілдіктің сомасы)	
4	Салымның валютасы	
5	Салымның ең төменгі сомасы не төмендетілмейтін қалдық	
6	Салым мерзімі	
7	Сыйақы мөлшерлемесі	
8	Жылдық тиімді сыйақы мөлшерлемесі	
9	Салым бойынша пайыздар төлеу тәртібі	
10	Салымды толығымен/ішінара мерзімінен бұрын шығару мүмкіндігі	
11	Салымды толығымен/ішінара мерзімінен бұрын шығару кезіндегі пайыздық мөлшерлеме (пайыздық мөлшерлемелер) не оны (оларды) айқындау тәртібі	
12	Салымды толықтыру мүмкіндігі, салымды толықтыру бойынша қолданыстағы шектеулер	
13	Салым мерзімін ұзарту талаптары (салымды ұзарту)	
14	Өзге де негізгі талаптар (банктің қалауына қарай)	
№	Банктік шот шартының талаптары туралы ақпарат	Талаптың қысқаша мазмұны

1	Банктік шоттің түрі	
2	Кепілдік берілген өтемақының ең жоғары сомасы (шот бойынша кепілдіктің сомасы)	
3	Шот валютасы	
4	Банктік шотқа қызмет көрсеткені үшін комиссия (толық ақпарат орналастырылатын банктің ресми сайтына немесе мобильді қосымшасына сілтеме көрсетуге жол беріледі);	
5	Басқа да негізгі талаптар (банктік қалауы бойынша)	

Ескертпе:

1. Мәтін А4 форматындағы парақтарда, өлшемі кемінде он екі, кәдімгі әріптер аралық, бір жоларалық интервалдармен және абзац шегіністерін қолдану арқылы басылады.

2. Банктік салым және (немесе) банктік шот шартының талаптары банк қызметтерін көрсету орындарында, сондай-ақ олардың ресми сайттарында банктер жария ететін тиісті түрдегі салымдарға жеке тұлғалардың ақшасын тарту талаптарына сәйкес келуге тиіс.

3. Өтінішті немесе банктік қызметтерді қашықтан көрсетудің бағдарламалық камтамасыз етуін пайдалана отырып, клиент қол қоятын өзге құжатты ресімдеген жағдайда, тиісті шарт жасау кезінде Қағидаларға 3-қосымшаға сәйкес ақпаратты мобильді қосымшаның, жабдықтың немесе өзге құрылғының бір экранынан артық көлемде көрсетуге жол беріледі.