

**"Банктік қызметтерді көрсету және банктердің, банк операцияларының жекелеген түрлерін жүзеге асыратын ұйымдардың банктік қызметтерді көрсету үдерісінде туындайтын клиенттердің өтініштерін қарау қағидаларын бекіту туралы" Қазақстан Республикасының Ұлттық Банкі Басқармасының 2017 жылғы 28 шілдедегі № 136 қаулысына өзгерістер мен толықтырулар енгізу туралы**

Қазақстан Республикасы Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігі Басқармасының 2024 жылғы 29 қаңтардағы № 4 қаулысы. Қазақстан Республикасының Әділет министрлігінде 2024 жылғы 1 ақпанда № 33962 болып тіркелді.

**ЗҚАИ-ның ескертпесі!**

**Қаулының күшін 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.**

**ЗҚАИ-ның ескертпесі!**

**Осы қаулының қолданысқа енгізілу тәртібін 4-т. қараңыз.**

Қазақстан Республикасы Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігінің Басқармасы **ҚАУЛЫ ЕТЕДІ:**

1. "Банктік қызметтерді көрсету және банктердің, банк операцияларының жекелеген түрлерін жүзеге асыратын ұйымдардың банктік қызметтерді көрсету үдерісінде туындайтын клиенттердің өтініштерін қарау қағидаларын бекіту туралы" Қазақстан Республикасының Ұлттық Банкі Басқармасының 2017 жылғы 28 шілдедегі № 136 қаулысына (Нормативтік құқықтық актілерді мемлекеттік тіркеу тізілімінде № 15541 болып тіркелген) мынадай өзгерістер мен толықтырулар енгізілсін:

көрсетілген қаулымен бекітілген Банктік қызметтерді көрсету және банктердің, банк операцияларының жекелеген түрлерін жүзеге асыратын ұйымдардың банктік қызметтерді көрсету үдерісінде туындайтын клиенттердің өтініштерін қарау қағидаларында:

6 және 7-тармақтар мынадай редакцияда жазылсын:

"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.

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 омбудсманьына, уәкілетті органға немесе сотқа жүгіну құқығы туралы хабарлайды. Осы мақсатта клиентке банктің, банк омбудсманьының 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.";

мынадай мазмұндағы 15-1 және 15-2-тармақтармен толықтырылсын:

"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.

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.";

19-тармақта:

"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.";

4-тараудың тақырыбы "4-тарау. Банктік салым және (немесе) банктік шот шарттарын жасасу" деген редакцияда жазылсын;

22-тармақ мынадай редакцияда жазылсын:

"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.";

35 және 36-тармақтар мынадай редакцияда жазылсын:

"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.

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.";

осы Қаулыға 1, 2, 3-қосымшаға сәйкес 1, 2, 3-қосымшамен толықтырылсын.

2. Қаржылық қызметтерді тұтынушылардың құқықтарын қорғау департаменті Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген тәртіппен:

1) Заң департаментімен бірлесіп осы қаулыны Қазақстан Республикасының Әділет министрлігінде мемлекеттік тіркеуді;

2) осы қаулыны ресми жарияланғаннан кейін Қазақстан Республикасы Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігінің ресми интернет-ресурсына орналастыруды;

3) осы қаулы мемлекеттік тіркелгеннен кейін он жұмыс күні ішінде Заң департаментіне осы тармақтың 2) тармақшасында көзделген іс-шараның орындалуы туралы мәліметтерді ұсынуды қамтамасыз етсін.

3. Осы қаулының орындалуын бақылау Қазақстан Республикасының Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігі Төрағасының жетекшілік ететін орынбасарына жүктелсін.

4. Осы қаулы алғашқы ресми жарияланған күннен бастап алты ай өткен соң қолданысқа енгізілетін осы қаулының 1-тармағының алпыс бірінші, алпыс екінші және

алпыс үшінші абзацтарын қоспағанда, алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік алпыс күн өткен соң қолданысқа енгізіледі.

Қазақстан Республикасының  
Қаржы нарығын реттеу және дамыту  
Агенттігінің Төрағасы

М. Абылкасымова

Қазақстан Республикасының  
Қаржы нарығын реттеу  
және дамыту  
Агенттігінің Басқармасының  
2024 жылғы 29 қаңтардағы  
№ 4 Қаулыға  
1-қосымша  
Банктік қызметтерді көрсету  
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

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

Қазақстан Республикасының  
Қаржы нарығын реттеу  
және дамыту  
Агенттігінің Басқармасының  
2024 жылғы 29 қаңтардағы  
№ 4 Қаулыға  
2-қосымша  
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  
қалыптастыру күні  
(күні, айы, жылы)

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

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.

Қазақстан Республикасының  
Қаржы нарығын  
реттеу және дамыту  
Агенттігінің Басқармасының  
2024 жылғы 29 қаңтардағы  
№ 4 Қаулыға  
3-қосымша  
Банктік қызметтерді көрсету  
және банктердің, банк  
операцияларының жекелеген  
түрлерін жүзеге асыратын  
ұйымдардың банктік  
қызметтерді көрсету үдерісінде  
туындайтын клиенттердің  
өтініштерін қарау қағидаларына  
3-қосымша

**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**

--	--	--

№	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);	

**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 қамтамасыз 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.