

**"Банктік қызметтерді көрсету 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 қаулысына өзгерістер мен толықтырулар енгізу туралы**

Қазақстан Республикасы Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігі Басқармасының 2024 жылғы 24 маусымдағы № 28 қаулысы. Қазақстан Республикасының Әділет министрлігінде 2024 жылғы 25 маусымда № 34577 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.**

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 Республикасы Ұлттық Банкі Басқармасының 2017 жылғы 28 шілдедегі № 136 қаулысына (Нормативтік құқықтық актілерді мемлекеттік тіркеу тізілімінде № 15541 болып тіркелген) мынадай өзгерістер мен толықтырулар енгізілсін:

кіріспесі мынадай редакцияда жазылсын:

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

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

кіріспесі мынадай редакцияда жазылсын:

"Осы Банктік қызметтерді көрсету 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 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 31-бабы 2-тармағына сәйкес әзірленді.

Қағидалардың талаптары Қазақстан Республикасының бейрезидент-банктерінің филиалдарына қолданылады.";

мынадай мазмұндағы 8-4, 8-5, 8-6 және 8-7-тармақтармен толықтырылсын:

"8-4. Банк Интернет арқылы банктік қарыз шартын жасасқанға дейін клиенттің ұялы байланыс құрылғысының абоненттік нөмірі туралы деректер енгізеді және Сәйкестендіру деректерімен алмасу орталығының (бұдан әрі – СДАО) 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.

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.

8-6. Биометриялық идентификаттау кезінде қайталанбайтын бақылау қозғалыстарының бірізділігін биометриялық идентификаттау барысында клиенттің орындауын тексеру арқылы клиенттің биометриялық деректерін қолдан жасау үшін статикалық кескінді немесе бейнежазбаны пайдаланудан қорғау қамтамасыз етіледі.

8-7. Банкте клиенттің дербес деректерін заңсыз тарату туралы ақпарат болған жағдайда, банк мыналарды қоса алғанда, бірақ онымен шектелмей қосымша қауіпсіздік шараларын жүзеге асырады:

1) клиентті қайта биометриялық идентификаттау;

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

3) клиентке оның дербес деректерінің ұрланғаны туралы хабарлай отырып және клиенттің кредиттер ресімдеуден ерікті түрде бас тартуын белгілеу жөніндегі ұсыныммен бірге клиент көрсеткен клиенттің ұялы байланыс құрылғысының абоненттік нөміріне тексеру қоңырауын қоса алғанда, бірақ олармен шектелмей қосымша қауіпсіздік шараларын іске асырады."

2. Ақпараттық және киберқауіпсіздік 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 Республикасы Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігі Төрағасының жетекшілік ететін орынбасарына жүктелсін.

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

*Қазақстан Республикасының  
Қаржы нарығын реттеу және  
дамыту Агенттігінің Төрағасы*

*М. Абылкасымова*