

"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 және "Екінші деңгейдегі банктерге, Қазақстан Республикасының бейрезидент-банктерінің филиалдарына арналған тәуекелдерді басқару және ішкі бақылау жүйесін қалыптастыру қағидаларын бекіту туралы" Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкі Басқармасының 2019 жылғы 12 қарашадағы № 188 қаулысына өзгерістер мен толықтырулар енгізу туралы

Қазақстан Республикасы Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігі Басқармасының 2024 жылғы 27 желтоқсандағы № 93 қаулысы. Қазақстан Республикасының Әділет министрлігінде 2024 жылғы 30 желтоқсандағы № 35583 болып тіркелді.

ЗҚАИ-ның ескертпесі!

Осы қаулының қолданысқа енгізілу тәртібін 5 т. қараңыз

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

ЗҚАИ-ның ескертпесі!

1-тармақтың 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.

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 өзгеріс және толықтыру 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:

8-4, 8-6 мен 8-7-тармақтар мынадай редакцияда жазылсын:

"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.

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

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.";

мынадай мазмұндағы 29-1-тармақпен толықтырылсын:

"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 идентификацаттай алатын функционал көзделеді."

2. Күші жойылды - ҚР Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігі Басқармасының 28.04.2026 № 86 (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) қаулысымен.

3. Қаржы ұйымдарының әдіснамасы және пруденциялық реттеу 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.

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

5. Осы қаулы:

2027 жылғы 1 шілдеден бастап қолданысқа енгізілетін осы қаулының 2-тармағының отыз бесінші, отыз алтыншы, елу төртінші, елу бесінші, алпыс үшінші, алпыс төртінші, алпыс бесінші, алпыс алтыншы, сексен төртінші, сексен тоғызыншы, жүз алтыншы, жүз жетінші, жүз қырық бірінші, жүз қырық сегізінші, жүз елу бірінші, жүз алпыс екінші, жүз алпыс үшінші, жүз сексен сегізінші, жүз сексен тоғызыншы, жүз тоқсаныншы, жүз тоқсан бірінші, жүз тоқсан екінші, жүз тоқсан үшінші, жүз тоқсан төртінші, жүз тоқсан бесінші, екі жүз үшінші, екі жүз төртінші, екі жүз жиырма бірінші, екі жүз жиырма екінші, екі жүз жиырма үшінші, екі жүз жиырма төртінші, екі жүз жиырма бесінші, екі жүз жиырма алтыншы, екі жүз жиырма жетінші, екі жүз жиырма сегізінші, екі жүз қырық алтыншы, екі жүз елуінші, екі жүз елу алтыншы, екі жүз елу жетінші, екі жүз елу сегізінші, екі жүз елу сегізінші, екі жүз алпысыншы, екі жүз алпыс екінші, екі жүз алпыс үшінші, екі жүз алпыс төртінші, екі жүз алпыс бесінші, екі жүз алпыс алтыншы, екі жүз алпыс жетінші, екі жүз алпыс сегізінші, екі жүз алпыс тоғызыншы, екі жүз жетпіс тоғызыншы, екі жүз сексенінші, екі жүз сексен бірінші, екі жүз сексен екінші, екі жүз тоқсан төртінші, екі жүз тоқсан бесінші, екі жүз тоқсан

алтыншы, екі жүз тоқсан жетінші, екі жүз тоқсан сегізінші, екі жүз тоқсан тоғызыншы, үш жүз тоқсан тоғызыншы, үш жүз бірінші, үш жүз екінші, үш жүз үшінші, үш жүз төртінші, үш жүз жетпіс тоғызыншы, төрт жүз жетпіс үшінші, алты жүз он төртінші, алты жүз қырық тоғызыншы, алты жүз елу, алты жүз елу төртінші, алты жүз елу бесінші, алты жүз елу алтыншы, алты жүз елу жетінші, алты жүз елу сегізінші, алты жүз елу тоғызыншы, алты жүз алпысыншы, алты жүз алпыс бірінші, алты жүз алпыс екінші, алты жүз алпыс үшінші, алты жүз алпыс төртінші, алты жүз алпыс бесінші, алты жүз алпыс алтыншы, алты жүз алпыс жетінші, алты жүз алпыс сегізінші, алты жүз алпыс тоғызыншы, алты жүз жетпісінші, алты жүз жетпіс бірінші, алты жүз жетпіс екінші, алты жүз жетпіс үшінші, алты жүз жетпіс төртінші, алты жүз жетпіс жетпіс бесінші, алты жүз жетпіс алтыншы, алты жүз жетпіс жетінші, алты жүз жетпіс сегізінші, алты жүз жетпіс тоғызыншы, алты жүз сексенінші абзацтарын;

2025 жылғы 1 шілдеден бастап қолданысқа енгізілетін осы қаулының 2-тармағының жеті жүз алпыс бірінші, жеті жүз алпыс екінші, жеті жүз алпыс үшінші, жеті жүз алпыс төртінші, жеті жүз алпыс бесінші, жеті жүз алпыс алтыншы, жеті жүз алпыс жетінші, жеті жүз алпыс сегізінші, жеті жүз алпыс тоғызыншы, жеті жүз жетпісінші, жеті жүз жетпіс бірінші, жеті жүз жетпіс екінші, жеті жүз жетпіс үшінші, жеті жүз жетпіс төртінші, жеті жүз жетпіс бесінші, жеті жүз жетпіс алтыншы, жеті жүз жетпіс жетінші, жеті жүз жетпіс сегізінші және жеті жүз сексенінші абзацтарын қоспағанда, алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі.

Ескерту. 5-тармақ жаңа редакцияда – ҚР Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігі Басқармасының 16.05.2025 № 15 (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) қаулысымен.

*Қазақстан Республикасының
Қаржы нарығын реттеу және дамыту
Агенттігінің Төрағасы*

М. Абылкасымова

Қазақстан Республикасының
Қаржы нарығын реттеу және
дамыту
Агенттігінің Басқармасының
2024 жылғы 27 желтоқсандағы
№ 93 Қаулыға
1-қосымша

Ескерту. 1-қосымшаның күші жойылды - ҚР Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігі Басқармасының 28.04.2026 № 86 (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) қаулысымен.

Қазақстан Республикасының
Қаржы нарығын реттеу және
дамыту
Агенттігінің Басқармасының
2024 жылғы 27 желтоқсандағы
№ 93 Қаулыға
2-қосымша

Ескерту. 2-қосымшаның күші жойылды - ҚР Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігі Басқармасының 28.04.2026 № 86 (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) қаулысымен.

Қазақстан Республикасының
Қаржы нарығын реттеу
және дамыту
Агенттігінің Басқармасының
2024 жылғы 27 желтоқсандағы
№ 93 Қаулыға
3-қосымша

Ескерту. 3-қосымшаның күші жойылды - ҚР Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігі Басқармасының 28.04.2026 № 86 (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) қаулысымен.

© 2012. Қазақстан Республикасы Әділет министрлігінің «Қазақстан Республикасының Заңнама және құқықтық ақпарат институты» ШЖҚ РМК