

**"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 Республикасының Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігі Басқармасының 2025 жылғы 28 тамыздағы № 48 Қаулысы. Қазақстан Республикасының Әділет министрлігінде 2025 жылғы 29 тамызда № 36741 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!**

**Қолданысқа енгізілу тәртібін 4-тармақтан қараңыз.**

Қазақстан Республикасының 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 № 15544 болып тіркелген) мынадай өзгерістер мен толықтырулар енгізілсін:

тақырыбы мынадай редакцияда жазылсын:

"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";

1-тармақ мынадай редакцияда жазылсын:

"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.";

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

тақырыбы мынадай редакцияда жазылсын:

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

кіріспесінің бірінші бөлігі мынадай редакцияда жазылсын:

"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.";

4-тармақ мынадай мазмұндағы 3) тармақшамен толықтырылсын:

"3) қаржы ұйымдары бөлімшелерінің мүгедектігі бар адамдарға және халықтың жүріп-тұруы шектеулі топтарына қызметтер көрсетуге қолжетімділігі жөніндегі ұлттық стандарттың талаптарын ескере отырып, мүгедектігі бар адамдарға және халықтың жүріп-тұруы шектеулі топтарына қызметтерді ұсыну тәртібі, сондай-ақ мүгедектігі бар адамдар мен халықтың жүріп-тұруы шектеулі топтарына сенім білдірілген адамның қатысуымен қызметтерді ұсыну ерекшеліктері қамтылады.";

мынадай мазмұндағы 5-1-тармақпен толықтырылсын:

"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.";

8-3-тармақ мынадай редакцияда жазылсын:

"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.";

11-тармақ мынадай редакцияда жазылсын:

"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.";

мынадай мазмұндағы 23-1-тармақпен толықтырылсын:

"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.";

5-тараудың тақырыбы мынадай редакцияда жазылсын:

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

мынадай мазмұндағы 32-1-тармақпен толықтырылсын:

"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.";

2-қосымша мынадай редакциядағы алтыншы және жетінші бөліктермен толықтырылсын:

"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."

2. Қаржылық қызметтерді дамыту және іс-қимылды қадағалау 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 осы қаулының 2026 жылғы 2 шілдеден бастап қолданысқа енгізілетін 1-тармағының он бірінші және он екінші абзацтарын қоспағанда, алғашқы ресми жарияланғаннан күнінен кейін күнтізбелік алпыс күн өткен соң қолданысқа енгізіледі.

*Қазақстан Республикасының  
Қаржы нарығын реттеу және дамыту  
Агенттігінің Төрағасы*

*М. Абылкасымова*