

Банктердің, Қазақстан Республикасы бейрезидент банктері филиалдарының, банк операцияларының жекелеген түрлерін жүзеге асыратын ұйымдардың, сақтандыру ұйымдарының, Қазақстан Республикасының бейрезидент сақтандыру ұйымдары филиалдарының, бағалы қағаздар нарығында брокерлік қызметті жүзеге асыратын ұйымдардың, микроқаржы ұйымдарының жеке және заңды тұлғалардың келіп түскен жолданымдары бойынша есептілікті ұсыну тізбесін, нысандарын, мерзімдері мен қағидаларын бекіту туралы

Қазақстан Республикасы Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігі Басқармасының 2026 жылғы 20 сәуірдегі № 80 қаулысы. Қазақстан Республикасының Әділет министрлігінде 2026 жылғы 23 сәуірде № 38525 болып тіркелді

ЗҚАИ-ның ескертпесі!

Осы қаулының қолданысқа енгізілу тәртібін 5-т. қараңыз.

"Қазақстан Республикасындағы банктер және банк қызметі туралы" Қазақстан Республикасының Заңы 64-бабының 6-тармағына, "Сақтандыру қызметі туралы" Қазақстан Республикасының Заңы 11-2-бабының 6-тармағына, "Бағалы қағаздар рыногы туралы" Қазақстан Республикасының Заңы 64-1-бабының 6-тармағына, "Микроқаржылық қызмет туралы" Қазақстан Республикасының Заңы 17-бабының 6-тармағына және "Мемлекеттік статистика туралы" Қазақстан Республикасы Заңының 16-бабы 3-тармағының 2) тармақшасына сәйкес Қазақстан Республикасы Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігінің Басқармасы **ҚАУЛЫ ЕТЕДІ:**

1. Қоса беріліп отырған:

1) банктердің, Қазақстан Республикасы бейрезидент банктері филиалдарының, банк операцияларының жекелеген түрлерін жүзеге асыратын ұйымдардың, сақтандыру ұйымдарының, Қазақстан Республикасының бейрезидент сақтандыру ұйымдары филиалдарының, бағалы қағаздар нарығында брокерлік қызметті жүзеге асыратын ұйымдардың, микроқаржы ұйымдарының (бұдан әрі – қаржы ұйымдары) жеке және заңды тұлғаларының (бұдан әрі – қаржылық қызметтерді тұтынушылар) келіп түскен жолданымдары бойынша есептілік тізбесі;

2) қаржылық қызметтерді тұтынушылардың жолданымдары туралы есептің нысаны (біріктірілген деректер);

3) жолданымдарды қарау нәтижелері бойынша қаржылық қызметтерді тұтынушылар үшін қаржылық салдарлар туралы есеп нысаны;

4) қаржы ұйымдарының қаржылық қызметтерді тұтынушылардың келіп түскен жолданымдары бойынша есептілікті ұсыну қағидалары бекітілсін.

2. Қаржы ұйымдары Қазақстан Республикасының Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігіне:

1) осы қаулының 1-тармағының 2) тармақшасында көзделген нысан бойынша есепті - жартыжылдықта бір рет, есепті кезеңнен кейінгі екінші айдың 15 (он бесі) күніне дейінгі мерзімде (қоса алғанда);

2) осы қаулының 1-тармағының 3) тармақшасында көзделген нысан бойынша есепті - жартыжылдықта бір рет, есепті кезеңнен кейінгі екінші айдың 15 (он бесі) күніне дейінгі мерзімде (қоса алғанда) ұсынады.

3. 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.

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

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

*Қазақстан Республикасының
Қаржы нарығын реттеу және дамыту
Агенттігінің Төрағасы*

М. Абылкасымова

КЕЛІСІЛДІ

**Қазақстан Республикасы
Стратегиялық жоспарлау және
реформалар агенттігінің
Ұлттық статистика бюросы**

Қазақстан Республикасының
Қаржы нарығын
реттеу және дамыту
Агенттігінің Басқармасының
2026 жылғы 20 сәуірдегі
№ 80 қаулысымен
бекітілген

Банктердің, Қазақстан Республикасы бейрезидент банктері филиалдарының, банк операцияларының жекелеген түрлерін жүзеге асыратын ұйымдардың, сақтандыру ұйымдарының, Қазақстан Республикасының бейрезидент сақтандыру ұйымдары филиалдарының, бағалы қағаздар нарығында брокерлік қызметті жүзеге асыратын

ұйымдардың, микроқаржы ұйымдарының жеке және заңды тұлғалардың келіп түскен жолданымдары бойынша есептілік тізбесі

Қаржылық қызметтерді тұтынушылардың келіп түскен жолданымдары бойынша есептілікке мыналар кіреді:

1) қаржылық қызметтерді тұтынушылардың жолданымдары туралы есеп (біріктірілген деректер);

2) жолданымдарды қарау нәтижелері бойынша қаржылық қызметтерді тұтынушылар үшін қаржылық салдарлар туралы есеп.

Қазақстан Республикасының
Қаржы нарығын реттеу және
дамыту
Агенттігінің Басқармасының
2026 жылғы 20 сәуірдегі
№ 80 қаулысымен
бекітілген
Әкімшілік деректерді
жинауға арналған
нысан

Ұсынылады: Қазақстан Республикасының Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігіне

Әкімшілік деректерді өтеусіз негізде жинауға арналған нысан www.gov.kz/memleket/entities/ardfm?lang=ru интернет-ресурсында орналастырылған

Әкімшілік нысанның атауы: қаржылық қызметтерді тұтынушылардың жолданымдары туралы есеп (біріктірілген деректер)

Әкімшілік деректерді өтеусіз негізде жинауға арналған нысанның индексі: Ф1

Кезеңділігі: жартыжылдықта бір рет

Есепті кезең: 20__ жылғы "____" _____ жағдай бойынша

Әкімшілік деректерді өтеусіз негізде жинауға арналған нысанды ұсынатын тұлғалар тобы: екінші деңгейдегі банктер, Қазақстан Республикасы бейрезидент банктерінің филиалдары, банк операцияларының жекелеген түрлерін жүзеге асыратын ұйымдар, сақтандыру ұйымдары, Қазақстан Республикасының бейрезидент сақтандыру ұйымдарының филиалдары, бағалы қағаздар нарығында брокерлік қызметті жүзеге асыратын ұйымдар, микроқаржы ұйымдары

Әкімшілік деректерді өтеусіз негізде жинауға арналған нысанды ұсыну мерзімі: жартыжылдықта бір рет, есепті кезеңнен кейінгі екінші айдың 15 (он бесі) күніне дейін (қоса алғанда)

Бизнес-сәйкестендіру нөмірі: _____

Жинау әдісі: электронды түрде

№	I. Жалпы мәліметтер		II. Өнім бойынша жіктеу
	Қаржы ұйымының типі	Қаржы ұйымының атауы	Қаржы өнімінің түрі

1	2	3	4	
III. Жолданымның тақырыбы			IV. Сандық көрсеткіштер	
Жолданымның тақырыбы	Жүгіну себебі		Келіп түскен жолданымдардың саны	Қаралған жолданымдардың саны
5	6	7	8	9
V. Қарау нәтижелері				
Қанағаттандырылған (талаптардың толық немесе ішінара қанағаттандыруды қоса алғанда)		Қанағаттандырылмаған	Омбудсманға жүгіну ұсынылды	Сотқа жүгіну ұсынылды
10	11	12	13	
VI. Реттеу шаралары				
Қайта құрылымдаумен байланысты болмайтын шарт талаптарын түзету		Кредиттік тарихтағы жазбаны түзету/ техникалық қателікті жою		Өзге де реттеу шаралары
14	15	16		

Атауы _____

Мекенжайы _____

Телефоны _____

Электрондық поштаның мекенжайы _____

Орындаушы _____

(тегі, аты, әкесінің аты (егер ол жеке басын куәландыратын құжатта көрсетілген болса), қолы, телефоны)

Басшы немесе есепке қол қою функциясы жүктелген тұлға

(тегі, аты, әкесінің аты (егер ол жеке басын куәландыратын құжатта көрсетілген болса), қолы, телефоны)

Күні 20__ жылғы "_____" _____

Ескертпе: нысан "Қаржылық қызметтерді тұтынушылардың жолданымдары туралы есеп (біріктірілген деректер)" әкімшілік деректерді өтеусіз негізде жинауға арналған нысанын толтыру жөніндегі түсіндірмеге сәйкес толтырылады.

"Қаржылық қызметтерді тұтынушылардың жолданымдары туралы есеп (біріктірілген деректер)" өтеусіз негізде әкімшілік деректерді жинауға арналған нысанға қосымша

Қаржылық қызметтерді тұтынушылардың жолданымдары туралы есеп (біріктірілген деректер) әкімшілік деректерді өтеусіз негізде жинауға арналған нысанын толтыру жөніндегі түсіндірме (индексі – Ф1, кезеңділігі: жартыжылдықта бір рет)

1-тарау. Жалпы ережелер

1. Осы түсіндірме (бұдан әрі – Түсіндірме) "Қаржылық қызметтерді тұтынушылардың жолданымдары туралы есеп (біріктірілген деректер)" әкімшілік деректерді өтеусіз негізде жинауға арналған нысанын (бұдан әрі – Нысан) толтыру бойынша бірыңғай талаптарды айқындайды.

1-1. Түсіндірмеде мынадай терминдер мен анықтамалар пайдаланылады:

1) жолданым – қаржы ұйымына жазбаша нысанда жіберілген, қаржылық қызметтерді тұтынушының мүліктік талаптарын және (немесе) оның құқықтары немесе заңды мүдделерінің бұзылғанын көрсететін өтініші, шағымы, наразылығы (қолма-қол, почта байланысы арқылы, электрондық поштаға не қаржы ұйымының қаржы өнімдерін ұсынумен байланысты жеке немесе заңды тұлғаның жолданым беру сервисі көзделген қаржы ұйымының ақпараттандыру объектілері арқылы келіп түскен).

Чат-форматта жіберілетін хабарламалар қаржылық қызметтерді тұтынушылардың жолданымдары болып танылмайды және консультациялық сұрау салулар ретінде қаралады.

2) өтемақы – ақша қаражатын қайтаруды, міндеттемелерді қайта есептеуді және қаржылық өтеудің өзге де нысандарын қоса алғанда, есептеулерде анықталған бұзушылықтарға, қателіктерге немесе қаржылық өтем жасау қажеттілігіне алып келген өзге де мән-жайларға байланысты қаржылық қызметтерді тұтынушының жолданымын қарау нәтижелері бойынша қаржы ұйымы қаржылық қызметтерді тұтынушыларға төлеген ақшалай төлемдер.

2-тарау. Нысанды толтыру жөніндегі түсіндірме

2. Нысанды толтыру Қаржылық қызметтерді тұтынушылардың келіп түскен жолданымдары бойынша есептілікті ұсыну қағидаларының (бұдан әрі – Қағидалар) 3-тарауына сәйкес кодтарды пайдалана отырып біріктірілген түрде жүзеге асырылады.

3. Нысанның әрбір жолы мынадай белгілердің жиынтығы бойынша қалыптастырылады:

- 1) қаржы ұйымының типі;
- 2) қаржы ұйымының атауы;
- 3) қаржы өнімінің түрі;
- 4) жолданымның тақырыбы;
- 5) жүгіну себебі.

4. Осындай белгілердің әрбір жиынтығы бойынша есептілік нысанында белгіленген сандық көрсеткіштер көрсетіледі.

5. Нысанның "Жалпы мәліметтер" бағандарында:

1) қаржы ұйымының типі - банк, Қазақстан Республикасы бейрезидент банкінің филиалы, сақтандыру ұйымы, Қазақстан Республикасының бейрезидент сақтандыру

ұйымының филиалы, бағалы қағаздар нарығында брокерлік қызметті жүзеге асыратын ұйым, микроқаржы ұйымы;

2) қаржы ұйымының атауы көрсетіледі.

6. Нысанның "Өнім бойынша жіктеу" бағанында қаржы өнімі түрінің коды көрсетіледі. Код Қағидалардың 3-тарауында көзделген қаржы өнімдерінің жіктеуішіне сәйкес көрсетіледі.

7. Нысанның "Жолданымның тақырыбы" бағандарында:

1) жолданым тақырыбының коды;

2) жүгіну себебінің коды көрсетіледі.

Жолданымның тақырыбы мен жүгіну себебін қаржы ұйымы жолданымның мазмұны мен оны қарау нәтижелері негізінде айқындайды.

Егер бір жолданымда бірнеше тақырып қозғалған жағдайда, қаржы ұйымы жолданымның мәні мен оны қарау нәтижелеріне қарай жолданымның бір негізгі (басым) тақырыбын және жүгінудің бір негізгі себебін айқындайды және көрсетеді. Нысанды толтыру кезінде бір жолданым бойынша бірнеше тақырыпты және (немесе) себептерді көрсетуге жол берілмейді.

8. Толтыру Қағидалардың 3-тарауына сәйкес жолданымдардың тақырыптары мен жүгіну себептерінің жіктеуішіне сәйкес жүргізіледі.

9. Нысанның "Сандық көрсеткіштер" бағанында есептік жол белгілерінің жиынтығы бойынша топтастырылған жолданымдардың жиынтық саны көрсетіледі.

Бұрын қаралған мәселе бойынша бір өтініш берушінің жолданымдары қайталама жолданымдар деп танылады.

10. "Қарау нәтижелері" бағандарында:

1) қанағаттандырылған талаптардың саны, оның ішінде толық және (немесе) ішінара;

2) қарау нәтижелері бойынша, оның ішінде өтініш берушінің талаптарын қанағаттандырудан бас тартуға не өтініш берушінің бастамасы бойынша жолданымды қарауды тоқтатуға байланысты қанағаттандырылмаған талаптардың саны;

3) омбудсманға және (немесе) сотқа жүгінуге кеңес берілетін жолданымдардың саны көрсетіледі.

11. Нысанның "Реттеу шаралары" бағандарында:

1) шарттың талаптары түзетілген жолданымдардың саны (сыйақы, комиссия, төлемдер кестесі);

2) олар бойынша кредиттік тарихтағы жазбаны түзету жүргізілген және (немесе) техникалық қателіктер (операция, транзакция) жойылған жолданымдардың саны;

3) өзге де реттеу шаралары қолданылған жолданымдардың саны көрсетіледі.

12. Қаржы ұйымы мынадай белгілер бойынша топтастыру арқылы жолданымдар туралы біріктірілген мәліметтерді қалыптастырады: өнім, тақырыбы және себебі.

13. Мыналарға:

1) әртүрлі тақырыптағы жолданымдарды бір жолда жиынтықтауға;

2) кодтардың мазмұнын және өнімнің атауларын, жолданымдардың тақырыптары мен жүгіну себептерін дербес түрде өзгертуге, сондай-ақ Қағидаларға қосымшада көзделмеген жаңа кодтарды енгізуге жол берілмейді.

Жолданымдардың қате жіктелуі анықталған жағдайда қаржы ұйымы деректерді түзетеді және ақпарат ұсыну мерзімі өткеннен кейін 5 (бес) жұмыс күні ішінде нақтыланған есептілік нысанын ұсынады.

Қазақстан Республикасының
Қаржы нарығын
реттеу және дамыту
Агенттігінің Басқармасының
2026 жылғы 20 сәуірдегі
№ 80 қаулысымен
бекітілген
Әкімшілік деректерді
жинауға арналған
нысан

Ұсынылады: Қазақстан Республикасының Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігіне

Әкімшілік деректерді өтеусіз негізде жинауға арналған нысан www.gov.kz/memleket/entities/ardfm?lang=ru интернет ресурсына орналастырылды

Әкімшілік нысанның атауы: жолданымдарды қарау нәтижелері бойынша қаржылық қызметтерді тұтынушылар үшін қаржылық салдарлар туралы есеп

Әкімшілік деректерді өтеусіз негізде жинауға арналған нысанның индексі: Ф2

Кезеңділігі: жартыжылдықта бір рет

Есепті кезең: 20__ жылғы " __ " _____ жағдай бойынша

Әкімшілік деректерді өтеусіз негізде жинауға арналған нысанды ұсынатын тұлғалар тобы: екінші деңгейдегі банктер, Қазақстан Республикасының бейрезидент банктерінің филиалдары, банк операцияларының жекелеген түрлерін жүзеге асыратын ұйымдар, сақтандыру ұйымдары, Қазақстан Республикасының бейрезидент сақтандыру ұйымдарының филиалдары, бағалы қағаздар нарығында брокерлік қызметті жүзеге асыратын ұйымдар, микроқаржы ұйымдары

Әкімшілік деректерді өтеусіз негізде жинауға арналған нысанды ұсыну мерзімі: жартыжылдықта бір рет, есепті кезеңнен кейінгі екінші айдың 15 (он бесі) күніне дейін (қоса алғанда)

Бизнес сәйкестендіру нөмірі: _____

Жинау әдісі: электронды түрде

Жолданымдардың саны және шарттар бойынша өтемақы сомалары, негізгі борышты және (немесе) сыйақыны кешіру

оның ішінде:	
Негізгі борышты және (немесе) есепке жатқызылған	Кешірілген негізгі борыштың және (

Өтемақы жүргізілген жолданымдар саны	сыйақыны кешіру жүргізілген жолданымдар саны	немесе) есептелген сыйақының жалпы сомасы	Өтемақы төленген өтініштер саны	Төленген өтемақының жалпы сомасы
1	2	3	4	5

Атауы _____

Мекенжайы _____

Телефоны _____

Электрондық почта мекенжайы _____

Орындаушы _____

(тегі, аты, әкесінің аты (егер ол жеке басын куәландыратын құжатта көрсетілген болса), қолы, телефоны)

Басшы немесе есепке қол қою функциясы жүктелген тұлға

_____ (тегі, аты, әкесінің аты (егер ол жеке басын куәландыратын құжатта көрсетілген болса), қолы, телефоны)

Күні 20__ жылғы " __ " _____

Ескертпе: нысан "жолданымдарды қарау нәтижелері бойынша қаржылық қызметтерді тұтынушылар үшін қаржылық салдарлар туралы есеп" әкімшілік деректерді өтеусіз негізде жинауға арналған нысанды толтыру жөніндегі түсіндірмеге сәйкес толтырылады.

"Жолданымдарды қарау нәтижелері бойынша қаржылық қызметтерді тұтынушылар үшін қаржылық салдарлар туралы есеп" әкімшілік деректерді өтеусіз негізде жинауға арналған нысанға қосымша

"Жолданымдарды қарау нәтижелері бойынша қаржылық қызметтерді тұтынушылар үшін қаржылық салдарлар туралы есеп" әкімшілік деректерді өтеусіз негізде жинауға арналған нысанды толтыру жөніндегі түсіндірме (индекс – Ф2, кезеңділігі: жартыжылдықта бір рет)

1-тарау. Жалпы ережелер

1. Осы түсіндірме "Жолданымдарды қарау нәтижелері бойынша қаржылық қызметтерді тұтынушылар үшін қаржылық салдарлар туралы есеп" әкімшілік деректерді өтеусіз негізде жинауға арналған нысанды (бұдан әрі – нысан) толтыру жөніндегі бірыңғай талаптарды айқындайды.

2. Нысан көрсеткіштері (индекс – Ф2) осы қаулыға 2-қосымшада көзделген нысанда (индекс – Ф1) көрсетілген жолданымдар негізінде қалыптастырылады).

2-тарау. Нысанды толтыру жөніндегі түсіндірме

3. Нысанда банктік қарыз шартының, микрокредит беру туралы шарттың (бұдан әрі – шарт) талаптарын өзгерту туралы қарыз алушылар берген өтініштер, сондай-ақ шартты өзгертудің қолданылған талаптарын не шарт талаптарын өзгертуден бас тарту себептерін көрсете отырып, кредитордың оларды қарау нәтижелері туралы мәліметтер көрсетіледі.

4. Нысанның "жолданымдардың саны және шарттар бойынша өтемақы сомалары, негізгі борышты және (немесе) сыйақыны кешіру" бағандарында:

1) ақшалай өтемақы жүргізілген жолданымдар саны;

2) негізгі борышты және (немесе) есептелген сыйақыны кешіру жүргізілген жолданымдардың саны;

3) есепті жол шегінде кешірілген негізгі борыш және (немесе) есепке жатқызылған сыйақының теңгеде (теңгедегі баламада) жалпы сомасы;

4) өтемақы төленген жолданымдар саны;

5) есепті жол шегінде төленген өтемақының теңгедегі (теңгедегі баламада) төленген жалпы сомасы көрсетіледі.

Қазақстан Республикасының
Қаржы нарығын
реттеу және дамыту
Агенттігінің Басқармасының
2026 жылғы 20 сәуірдегі
№ 80 қаулысымен
бекітілген

Банктердің, Қазақстан Республикасы бейрезидент банктері филиалдарының, банк операцияларының жекелеген түрлерін жүзеге асыратын ұйымдардың, сақтандыру ұйымдарының, Қазақстан Республикасының бейрезидент сақтандыру ұйымдары филиалдарының, бағалы қағаздар нарығында брокерлік қызметті жүзеге асыратын ұйымдардың, микроқаржы ұйымдарының жеке және заңды тұлғалардың келіп түскен жолданымдары бойынша есептілікті ұсыну қағидалары

1-тарау. Жалпы ережелер

1. Осы Банктердің, Қазақстан Республикасы бейрезидент банктері филиалдарының, банк операцияларының жекелеген түрлерін жүзеге асыратын ұйымдардың, сақтандыру ұйымдарының, Қазақстан Республикасының бейрезидент сақтандыру ұйымдары филиалдарының, бағалы қағаздар нарығында брокерлік қызметті жүзеге асыратын ұйымдардың, микроқаржы ұйымдарының жеке және заңды тұлғалардың келіп түскен жолданымдары бойынша есептілікті ұсыну қағидалары (бұдан әрі – Қағидалар) "Қазақстан Республикасындағы банктер және банк қызметі туралы" Қазақстан Республикасы Заңының 64-бабының 6-тармағына, "Сақтандыру қызметі туралы" Қазақстан Республикасы Заңының 11-2-бабының 6-тармағына, "Бағалы қағаздар рыногы туралы" Қазақстан Республикасы Заңының 64-1-бабының 6-тармағына, "

Микроқаржылық қызмет туралы" Қазақстан Республикасы Заңының 17-бабының 6-тармағына және "Мемлекеттік статистика туралы" Қазақстан Республикасы Заңының 16-бабы 3-тармағының 2) тармақшасына сәйкес әзірленді және екінші деңгейдегі банктердің, Қазақстан Республикасы бейрезидент банктері филиалдарының, банк операцияларының жекелеген түрлерін жүзеге асыратын ұйымдардың, сақтандыру ұйымдарының, Қазақстан Республикасының бейрезидент сақтандыру ұйымдары филиалдарының, бағалы қағаздар нарығында брокерлік қызметті жүзеге асыратын ұйымдардың, микроқаржы ұйымдарының жеке және заңды тұлғалардың келіп түскен жолданымдары бойынша есептілікті Қазақстан Республикасының Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігіне (бұдан әрі – уәкілетті орган) ұсыну тізбесін, нысандарын, мерзімдері мен тәртібін айқындайды.

2. Есептіліктегі деректердің толықтығы мен дұрыстығын қаржы ұйымының басшысы немесе есептілікке қол қою жөніндегі функция жүктелген тұлға қамтамасыз етеді.

3. Қаржы ұйымының басшысы немесе есепке қол қою жөніндегі функция жүктелген тұлға және орындаушы электрондық цифрлық қолтаңба арқылы қол қойған есептілік ұсынылған күннен бастап кемінде бес жыл қаржы ұйымында электрондық форматта сақталады.

2-тарау. Жеке және заңды тұлғалардың жолданымдары бойынша есептілікті ұсыну тәртібі

4. Есептілік уәкілетті органға электрондық форматта ұсынылады.

5. Есептілік уәкілетті органға Қазақстан Республикасы бойынша шоғырландырылған түрде ұсынылады.

6. Осы қаулыға 3-қосымшаға сәйкес нысан бойынша есептілікте көзделген негізгі борышты және (немесе) сыйақыны кешіруге байланысты көрсеткіштерді тек банктер, Қазақстан Республикасы бейрезидент банктерінің филиалдары мен микроқаржы ұйымдары толтырады.

7. Жолданымдарды есептілікте көрсету мынадай қағидалар бойынша жүзеге асырылады:

1) есепті кезеңде келіп түскен және қаралған жолданымдар келіп түскен күні бойынша есепке алынады;

2) алдыңғы есепті кезеңдерде келіп түскен және есепті кезеңде қаралған жолданымдар қарау аяқталған күн бойынша есепке алынады.

8. Қаржы ұйымының бірінші есепті кезеңі басталғанға дейін келіп түскен жолданымдар оларды қарау аяқталған күнге қарамастан есептілікке енгізілмейді.

9. Қаржы ұйымы өтініш берушіге талапты толық немесе ішінара қанағаттандыру туралы не талапты қанағаттандырудан бас тарту туралы жауап бергеннен кейін жолданым қаралған болып есептеледі.

10. Мәліметтер болмаған жағдайда есептілік нөлдік мәндермен ұсынылады.

11. Есептілікке қаржылық қызметтер көрсетуге жатпайтын жолданымдар, оның ішінде мыналар енгізілмейді:

1) қаржы ұйымы қызметкерлерінің еңбек және әлеуметтік қатынастарға (жұмысқа қабылдау, ауыстыру, жұмыстан босату, еңбекке ақы төлеу, еңбек жағдайлары, тәртіптік жазалар, еңбекті қорғау және өзге де кадр мәселелері) байланысты жұмыс беруші ретінде қаржы ұйымына жолданымдары.

Бұл ерекше жағдай қаржы ұйымының қызметкері бір мезгілде қаржылық қызметтерді тұтынушы (клиент) болып табылатын және оған қаржылық қызметтер көрсетуге қатысты мәселелер бойынша жүгінетін жағдайларға қолданылмайды;

2) акционерлер (қатысушылар), басқару органдарының мүшелері, бенефициарлар мен қаржы ұйымының арасындағы тұтынушыларға қаржылық қызметтер көрсетуге байланысты емес корпоративтік жанжалдар мен даулар (оның ішінде корпоративтік басқару, пайданы бөлу, дивидендтік саясат, эмиссия және бағалы қағаздарды орналастыру мәселелері бойынша даулар);

3) қаржылық қызметтерді көрсетуге жатпайтын шарттар (жалдау, жеткізу, мердігерлік, аутсорсинг, АТ-сүйемелдеу шарттары және өзге де шаруашылық шарттар) бойынша қаржылық қызметтерді тұтынушылар болып табылмайтын қаржы ұйымы контрагенттерінің жолданымдары;

4) ақпарат, заңнаманы не өнімдер мен көрсетілетін қызметтердің шарттарын түсіндіруге сұрау салулар болып табылатын және қаржы ұйымының әрекеттеріне (әрекетсіздігіне) не қаржылық қызметтер көрсету шарттарына қанағаттанбаушылық білдіруді қамтымайтын жолданымдар;

5) егер мұндай жолданымдар қаржылық қызметтерді нақты тұтынушының құқықтары мен мүдделерін қозғамаса, қаржы ұйымының жария-құқықтық міндеттерді (салық есептілігі, валюталық бақылау, қаржы мониторингі, статистикалық есептілік және мемлекеттік органдар алдындағы өзге де міндеттер) орындауына байланысты жолданымдар;

б) заңнаманың болжамды бұзылуы, сыбайлас жемқорлық, теріс пайдалану туралы, сондай-ақ қаржылық қызметтерді нақты тұтынушының құқықтарының бұзылуы көрсетілмеген өзге де бұзушылықтар туралы хабарламалары бар жолданымдар;

7) осы жолданымға тікелей сілтей отырып, қаржылық қызметтерді нақты тұтынушының мүддесі үшін берілген жолданымдарды қоспағанда, нақты шарт (мәміле) бойынша қаржылық қызметтерді тұтынушылар болып табылмайтын бұқаралық ақпарат құралдарының, кәсіптік және қоғамдық бірлестіктердің және өзге де ұйымдардың жолданымдары;

8) қаржылық қызметтерді тұтынушылардың дербес жолданымдарын қамтымайтын қадағалау, бақылау және құқық қолдану өзара іс-қимылы мәселелері бойынша Қазақстан Республикасының мемлекеттік органдарымен және өзге де ұйымдармен хат жазысу;

9) оқуға келмейтін, өзара байланыссыз немесе мағлұматы аз мәтінмен не автоматтандырылған жаппай таратылымдардан тұратын және өтініш берушінің талаптарының мазмұнын анықтауға мүмкіндік бермейтін жолданымдар;

10) өтініш берушіні анықтау мүмкін болмайтын жасырын жолданымдар;

11) қаржы өнімдерін ұсыну туралы шарттарды орындау шеңберінде қаржы ұйымында белгіленген стандартты нысандар бойынша ресімделетін және қаржылық қызметтерді тұтынушының жүгіну белгілері болмайтын өтініштер, хабарламалар мен өзге де құжаттар.

3-тарау. Қаржы өнімдерінің, қаржылық қызметтерді тұтынушылардың жолданымдарының тақырыптары мен себептерінің жіктеуіші

12. Қаржы өнімдері түрлерінің, қаржылық қызметтерді тұтынушылар жолданымдарының тақырыптары мен жүгіну себептерінің жіктеуіші (бұдан әрі – Жіктеуіш) қаржы өнімдері, жолданымдардың тақырыптары мен себептері бойынша қаржылық қызметтерді тұтынушылардың келіп түскен жолданымдары бойынша есептілікті қалыптастыру кезінде пайдаланылатын кодтарды, атауларды және ұғымдарды айқындайды.

13. Жіктеуіш кодтары ағылшын әліпбиінің әріптері мен араб цифрларын пайдалан отырып қалыптастырылады.

14. "Өзге" мәнін пайдалануға тек жолданымды Жіктеуіште көзделген өзге мәндерге жатқызу мүмкіндігі болмаған кезде жол беріледі.

15. Қаржы өнімінің түрі құқықтық және экономикалық сипаттамалары ұқсас қаржы өнімдерін біріктіретін қаржылық қызметтің нақты түрі ретінде анықталады.

16. Жолданымның тақырыбы өтініш берушінің соның шеңберінде мәлімделген құқықтардың бұзылуы, келіспеушілік не жүгінуге негіз болған өзге де проблема туындаған қаржы ұйымымен өзара іс-қимыл жасау аумағын көрсететін жолданымның мәні ретінде айқындалады.

17. Жолданымның себебі қаржы өнімінің түріне қарамастан өтініш берушінің жүгінуі үшін негіз болған проблеманың, бұзушылықтың не іс-қимыл тәуекелінің сипаты ретінде айқындалады.

18. Жолданымдардың тақырыптары және жолданымдардың себептері бірыңғай болып табылады және қаржы нарығының барлық секторларында қаржылық қызметтерді тұтынушылардың жолданымдары бойынша есептілік қалыптастыру кезінде қолданылады.

Банктердің, Қазақстан
Республикасы бейрезидент
банктері филиалдарының, банк
операцияларының жекелеген
түрлерін жүзеге асыратын
ұйымдардың, сақтандыру
ұйымдарының, Қазақстан

Республикасының бейрезидент
сақтандыру ұйымдары
филиалдарының, бағалы
қағаздар нарығында брокерлік
қызметті жүзеге асыратын
ұйымдардың, микроқаржы
ұйымдарының жеке және заңды
тұлғалардың келіп түскен
жолданымдары бойынша
есептілікті ұсыну тізбесіне,
нысандарына, мерзімдері мен
қағидаларына
қосымша

Қаржы өнімдері түрлерінің, қаржылық қызметтерді тұтынушылар жолданымдарының тақырыптары мен жүгіну себептерінің жіктеуіші

1-кесте. Жеке тұлғалардың қаржы өнімдерінің түрлерін жіктеу (банк, Қазақстан Республикасы бейрезидент банкінің филиалы)

Түр коды	Түрі
FP-01.1	Тұтынушылық кредиттер
FP-01.2	Ипотекалық кредиттер
FP-01.3	Автокредиттеу
FP-01.4	Кредиттік карталар және лимиттер
FP-01.5	Қайта қаржыландыру
FP-01.6	Кредиттеудің өзге де нысандары
FP-01.7	Депозиттер
FP-01.8	Төлемдер және аударымдар
FP-01.9	Шоттар
FP-01.10	Валюталық-айырбастау операциялары
FP-01.11	Сейф қызметтері
FP-01.12	Инвестициялық өнімдер
FP-01.13	Әріптестік қызметтер
FP-01.14	Жеңілдік бағдарламалары
FP-01.15	Интернет-банкинг
FP-01.16	Мобильді қосымша
FP-01.17	Дебеттік карталар
FP-01.18	Банкоматтар мен терминалдар
FP-01.19	Даулы жағдайлар

2-кесте. Жеке тұлғалардың жолданымдары тақырыптарын жіктеу (банк, Қазақстан Республикасы бейрезидент банкінің филиалы)

Тақырыптың коды	Жолданымның тақырыбы	Сипаттамасы
T-01.1	Кредиттің шарттары мен ресімделуі	Шарттың талаптары, беруден бас тарту, сомасы, мерзімі, мөлшерлемесі, талаптардың өзгеруі

T-01.2	Берешекті реттеу	Қайта құрылымдау, төлем кестелері, кейінге қалдыру, өтініштерді қарау
T-01.3	Берешекті өндіріп алу	Борышты өндіріп алу, есептен шығару, үшінші тұлғаларға беру тәсілдері мен тәртібі
T-01.4	Төлемдер және аударымдар	Қате, кешіктірілген, орындалмаған немесе қосарланған операциялар
T-01.5	Шоттар және карталар	Шоттар мен карталарды ашу, жүргізу, жабу
T-01.6	Комиссиялар және есептен шығарулар	Комиссиялар мен ұстап қалулардың мөлшері, заңдылығы және оларды алу тәртібі
T-01.7	Операцияны бұғаттау	Шоттар мен карталар бойынша операцияларды шектеу (антифрод, КЖ/ТҚК)
T-01.8	Алаяқтық операциялар	Клиенттің келісімінсіз рұқсат етілмеген операциялар, кредиттер немесе есептен шығарулар
T-01.9	Алаяқтық кезінде банктің ден қоюы	Алаяқтық операцияларды қарау кезінде банктің әрекеттері немесе әрекетсіздігі
T-01.10	Кредиттік тарих	Қателер, деректерді уақтылы жібермеу, түзетуден бас тарту
T-01.11	Ақпаратты ашу	Толық емес, дәйексіз немесе уақтылы берілмеген ақпарат
T-01.12	Қызметтер алуға мәжбүрлеу	Ерікті келісімсіз қосымша ақылы қызметтерді қосу
T-01.13	Жаңылыстыратын жарнама	Өнімнің шарттары туралы бұрмаланған түсінік беретін жарнама
T-01.14	Қызмет көрсету сапасы	Банк қызметкерлерінің әрекеттері немесе әрекетсіздігі, мерзімдері, ресми жауаптары
T-01.15	Өзге	Жоғарыда аталған тақырыптар бойынша жіктеу мүмкін болмаған жағдайда ғана қолданылады

3-кесте. Жеке тұлғалардың жолданымдарының себептерін жіктеу (банк, Қазақстан Республикасы бейрезидент банкінің филиалы)

Код	Жүгінудің себебі	Сипаттамасы
R-01	Негізсіз бас тарту	Анық және дәлелді түсіндірусіз не қанағаттандыру үшін негіздер болған кезде өнімді ұсынудан, операциядан немесе өтініштен бас тарту
		Нақты шарттар мәлімделген немесе күтілетін шарттардан ерекшеленеді: жасырын

R-02	Анық емес немесе сәйкес келмейтін шарттар	шектеулер, "ұсақ шрифт", жарнамадан немесе консультациядан алшақтық
R-03	Қате есептеу немесе есеп-айырысу	Пайыздарды, комиссияларды, кестелерді, берешекті, сыйақыларды, бағамдар және айырбастауды есептеудегі қателер
R-04	Қаражатты заңсыз есептен шығару немесе ұстап қалу	Клиенттің келісімінсіз немесе құқықтық негіздерсіз ақшалай қаражатты есептен шығару, ұстап қалу не қайтармау
R-05	Операцияны орындаудағы іркіліс немесе қателік	Төлем, аударым немесе өзге операция орындалмаған, қайта орындалған, тоқтата тұрылған не мәртебесі қате көрсетілген
R-06	Заңсыз бұғаттау немесе шектеу	Шотты, картаны, операцияны немесе кіруді жеткілікті негіздерсіз, клиентке тиісінше түсініктемелер бермей бұғаттау
R-07	Алаяқтық немесе рұқсат етілмеген әрекеттер	Әлеуметтік инженерия жағдайларын қоса алғанда, клиенттің келісімінсіз жасалған операциялар немесе кредиттер
R-08	Банктің тиісінше ден қоймауы	Ресми жауап, қарауды созу, тергеудің, түсіндірудің немесе нәтиженің болмауы
R-09	Мерзімдерді бұзу	Өтініштерді, жолданымдарды, операцияларды, қайта құрылымдау немесе өзге де міндетті әрекеттерді қарау мерзімін кешіктіру
R-10	Қызметтерді немесе қосымша төлемдерге мәжбүрлеу	Ақылы қызметтерді ерікті келісімсіз қосу немесе "қызмет көрсетусіз - бас тарту" шарты
R-11	Деректер мен есептік ақпараттағы қателер	Қате мәліметтер (оның ішінде КТБ-да), деректерді уақтылы бермеу, түзетуден бас тарту
R-12	Реттеу және өндіріп алу кезіндегі бұзушылықтар	Қайта құрылымдау шарттарының тиімсіздігі, өндіріп алудың заңсыз әдістері, белгіленген шектеулер кезінде өндіріп алуды жалғастыру
R-13	Өзге	Жоғарыда аталған тақырыптар бойынша жіктеу мүмкін болмаған жағдайда ғана қолданылады

4-кесте. Заңды тұлғалардың қаржы өнімдерінің түрлерін жіктеу (банк, Қазақстан Республикасы бейрезидент банкінің филиалы)

Түр коды	Түрі
LP-01.1	Айналым қаражатын толықтыруға арналған кредиттер

LP-01.2	Инвестициялық кредиттер
LP-01.3	Овердрафтар
LP-01.4	Қайта қаржыландыру
LP-01.5	Кредиттеудің өзге нысандары
LP-01.6	Банк кепілдіктері
LP-01.7	Аккредитивтер
LP-01.8	Факторинг
LP-01.9	Лизинг
LP-01.10	Депозиттер
LP-01.11	Төлемдер мен аударымдар
LP-01.12	Шоттар
LP-01.13	Эквайринг
LP-01.14	Валюталық айырбастау операциялары
LP-01.15	Инвестициялық өнімдер
LP-01.16	Карталар
LP-01.17	Интернет-банкинг
LP-01.18	Мобильді қосымша
LP-01.19	Серіктестік қызметтер
LP-01.20	Басқа банктік қызметтер

5-кесте. Заңды тұлғалар (банк, Қазақстан Республикасы бейрезидент банкінің филиалы) жолданымдары тақырыбының жіктелуі

Тақырып коды	Жолданым тақырыбы	Сипаты
T-01.1	Кредиттің шарттары мен ресімделуі	Шарт талаптары, лимиттер, мерзімі, мөлшерлемесі, шарттарды өзгерту, беруден бас тарту
T-01.2	Берешекті реттеу	Қайта құрылымдау, төлем кестелері, кейінге қалдыру, өтініштерді қарау, шарттарды қайта қарау
T-01.3	Берешекті өндіріп алу	Өндіріп алу тәртібі мен тәсілдері, мерзімінен бұрын талап ету, талап ету құқықтарын басқаға беру, үшінші тұлғалармен өзара әрекеттесу
T-01.4	Қамтамасыз ету және кепіл	Қамтамасыз етуді бағалау, ресімдеу және өзгерту, кепілді ауыстыру, қамтамасыз етуге өндіріп алу, қамтамасыз етуді іске асыру мәселелері
T-01.5	Ковенанттар	Қаржылық және қаржылық емес ковенанттар, оларды бұзу, қайта қарау, сақтамау салдары
		Кепілдік шартының талаптары, кепілдік мөлшері (сомасы), қолданылу мерзімі,

T-01.6	Кепілдік беру шарттары	комиссия, кепілдік беруден бас тарту, құжаттарға қойылатын талаптар
T-01.7	Кепілдікті орындау	Кепілдік бойынша талаптар қою тәртібі, төлем жасау немесе төлеуден бас тарту үшін негіз
T-01.8	Кепілдікті өзгерту және тоқтату	Ұзарту, соманы немесе мерзімді өзгерту, кепілдік бойынша міндеттемелерді жою, тоқтату
T-01.9	Өндіріп алу және регрестік талаптар	Банктің принципалға регрестік талаптары, қаражатты есептен шығару, регресс бойынша даулар
T-01.10	Аккредитивті ашу шарттары	Аккредитив шартының талаптары, қолданылу мерзімі, комиссия, қамтамасыз ету, құжаттарға қойылатын талаптар
T-01.11	Аккредитивті өзгерту	Өзгерістер енгізу, соманы немесе мерзімді өзгерту, аккредитивті растау
T-01.12	Аккредитивті орындау	Құжаттарды ұсыну, банктің құжаттарды тексеруі, төлем жасау немесе төлемнен бас тарту үшін негіздер
T-01.13	Аккредитивті тоқтату және жабу	Аккредитив бойынша міндеттемелерді жою, мерзімінен бұрын жабу, тоқтату
T-01.14	Аккредитив бойынша регрессия және өндіріп алу	Банктің клиентке регрестік талаптары, қаражатты есептен шығару, төлемдер бойынша даулар
T-01.15	Факторингті ұсыну шарттары	Факторинг шартының талаптары, қаржыландыру лимиті, қаржыландыру мөлшері, комиссия және дисконт, талап ету құқықтарын беру тәртібі, дебиторларға қойылатын талаптар, факторинг ұсынудан бас тарту
T-01.16	Факторингті орындау	Төлем мерзімі, комиссия мен дисконтты ұстап қалу, дебиторлармен өзара іс-қимыл жасау
T-01.17	Лизинг беру шарттары	Лизинг шартының талаптары, лизинг нысанасы, лизингтің құны мен мерзімі, лизингтік төлемдер кестесі, аванс, сатып алу құны,

		сақтандыру, лизинг беруден бас тарту
T-01.18	Лизинг шартын орындау	Лизинг нысанасын беру, лизингтік төлемдерді есептеу және төлеу, техникалық қызмет көрсету және жөндеу, сақтандыру жағдайлары, тараптардың жауапкершілігі
T-01.19	Берешекті реттеу	Қайта құрылымдау, төлем кестелері, кейінге қалдыру, өтініштерді қарау, шарттарды қайта қарау
T-01.20	Өзгерту, тоқтату және өндіріп алу	Мерзімін ұзарту, шарт талаптарын өзгерту, мерзімінен бұрын бұзу, лизинг нысанасын алу, берешекті өндіріп алу, лизинг нысанасын сатып алу бойынша даулар
T-01.21	Депозитті орналастыру шарттары	Депозит шартының талаптары, орналастыру сомасы мен мерзімі, пайыздық мөлшерлеме, сыйақыны есептеу және төлеу тәртібі, толтыру және ішінара алу мүмкіндігі, депозитті орналастырудан бас тарту
T-01.22	Депозитті жабу және қайтару	Мерзім аяқталғаннан кейін депозит сомасын қайтару, депозитті мерзімінен бұрын қайтару, шарттардың өзгеруі, есептеулер бойынша даулар
T-01.23	Төлемдер мен аударымдар	Қате, кешіктірілген, орындалмаған немесе екі рет қайталанған операциялар
T-01.24	Шоттар мен карталар	Шоттар мен карталарды ашу, жүргізу, жабу
T-01.25	Комиссиялар және есептен шығару	Комиссиялар мен ұстап қалулардың мөлшері, заңдылығы және оларды алу тәртібі
T-01.26	Операцияларды бұғаттау	Шоттар мен карталар бойынша операцияларды шектеу
T-01.27	Эквайрингті ұсыну шарттары	Эквайринг шартының талаптары, тарифтер мен комиссиялар, техникалық талаптар, қосылудан бас тарту
		Карталар бойынша операциялар жүргізу, қаражатты есепке алу,

T-01.28	Эквайрингті орындау	есеп айырысу мерзімі, операцияларды қайтару және жою, төлемдерді өңдеудегі техникалық ақаулар мен қателер
T-01.29	Өндіріп алу және эквайринг бойынша даулы операциялар	Қаражатты ұстап қалу, төлем жүйелерінің айыппұлдары, есептеулерді тоқтата тұру, операциялар бойынша даулар
T-01.30	Валюталық айырбастау операцияларын жүргізу шарттары	Валютаны, комиссияларды сатып алу және сату бағамдары, операциялар лимиттері, операцияны жүргізуден бас тарту
T-01.31	Валюталық айырбастау операцияларын орындау	Операцияларды жүргізу тәртібі, валюталау, қаражатты есепке алу күні, курсты қолданудың дұрыстығы, техникалық және операциялық қателер, операция курсы немесе сомасы туралы даулау, түзетулер мен қайта есептеулер, қаражатты қайтару
T-01.32	Инвестициялық өнімдерді ұсыну шарттары	Шарттардың талаптары, комиссиялар мен сыйақылар, өнімді беруден бас тарту
T-01.33	Инвестициялық операцияларды орындау	Шарттардың талаптары, комиссиялар мен сыйақылар, өнімді беруден бас тарту
T-01.34	Карталарды шығару және қызмет көрсету шарттары	Корпоративтік карталарды шығару шарттары, карта түрлері, операциялар лимиттері, тарифтер және комиссиялар, картаны шығарудан немесе қызмет көрсетуден бас тарту
T-01.35	Карталар бойынша операциялар	Қаражатты есепке алу және есептен шығару, қателер және рұқсат етілмеген операциялар
T-01.36	Операциялар бойынша бұғаттау және даулар	Карталарды бұғаттау және қайта шығару, операцияларды даулау, ақшаны қайтару, қауіпсіздік талаптары
T-01.37	Қызметтерге қол жеткізу және қосылу	Интернет-банкинг пен мобильді банкингке тіркелу және қосылу, қол жеткізу құқықтарын беру және өзгерту, қол жеткізуден бас тарту немесе шектеу

T-01.38	Қашықтан көрсетілетін қызметтерді пайдалану	Қашықтағы арналар арқылы операциялар жүргізу, қызметтердің өнімділігі, техникалық ақаулар мен қателер, ақпаратты көрсетудің дұрыстығы
T-01.39	Қауіпсіздік және оқиғалар	Рұқсатсыз кіру, күдікті операциялар, қауіпсіздік шаралары, клиенттердің оқиғалары мен жолданымдарын қарау
T-01.40	Қызметтерді қосу шарттары	Серіктестік және цифрлық сервистерді пайдалану шарттары, тарифтер мен комиссиялар, қосылу тәртібі және қосылудан бас тарту
T-01.41	Қызметтерді пайдалану	Қызметтердің функционалдығы, қызмет көрсету сапасы, техникалық ақаулар, серіктестермен өзара әрекеттесу
T-01.42	Даулар мен жауапкершілік	Банк пен серіктестің жауапкершілігі, қызмет сапасы бойынша шағымдар, шығындарды өтеу, дауларды қарау
T-01.43	Қызметті ұсыну шарттары	Шарттардың талаптары, қызмет көрсету құны мен мерзімі, құжаттарға қойылатын талаптар, қызмет көрсетуден бас тарту
T-01.44	Қызметті орындау	Қызмет көрсету сапасы мен мерзімі, банктің міндеттемелерді орындауы, операциялық қателер
T-01.45	Алаяқтық операциялар	Заңсыз операциялар
T-01.46	Алаяқтық кезінде банктің ден қоюы	Алаяқтық операцияларды қарау кезінде банктің әрекеттері немесе әрекетсіздігі
T-01.47	Кредиттік тарих	Қателер, деректерді уақтылы жібермеу, түзетуден бас тарту
T-01.48	Қызмет көрсету сапасы	Банк қызметкерлерінің әрекеттері немесе әрекетсіздігі, мерзімдері, ресми жауаптары
T-01.49	Өзге	Жоғарыда жазылғанған тақырыптар бойынша жіктеу мүмкін болмаған жағдайда ғана қолданылады

6-кесте. Заңды тұлғалардың (банк, Қазақстан Республикасы бейрезидент банкінің филиалы) жолданымдарының себептерін жіктеу

Код	Жүгіну себебі	Сипаты
R-01	Негізделмеген бас тарту	Өнімді ұсынудан, операциядан немесе өтініштен нақты және уәжді түсіндірусіз не қанағаттандыру үшін негіздер болған кезде бас тарту
R-02	Ашық емес және сәйкес келмейтін шарттар	Нақты шарттар мәлімделгеннен немесе күтілгеннен ерекшеленеді: жасырын шектеулер, "майда қаріп", жарнамадан немесе кеңес беруден алшақтық
R-03	Қате есептеулер мен есеп айырысу	Пайыздарды, комиссияларды, кестелерді, қарыздарды, сыйақыларды, курстарды және айырбастауды есептеудегі қателер
R-04	Заңсыз есептен шығару немесе қаражат ұстап қалу	Клиенттің келісімінсіз немесе құқықтық негіздемесіз ақшалай қаражатты есептен шығару, ұстап қалу не қайтармау
R-05	Іркілістер немесе операцияны орындаудағы қателіктер	Төлем, аударым немесе өзге операция орындалмаған, қайта орындалған, тұрып қалған не дұрыс емес мәртебеге ие
R-06	Заңсыз бұғаттау немесе шектеу	Шотты, картаны, операцияны немесе жеткізілсіз, тең емес және клиенттерге дұрыс түсіндірілмеген негіздерсіз кіруді бұғаттау
R-07	Алаяқтық немесе заңсыз іс-әрекеттер	Клиенттің келісімінсіз операциялар немесе кредиттер, соның ішінде әлеуметтік инженерия жағдайлары
R-08	Банктің тиісінше ден қоймауы	Формальды жауап, қарауды кешіктіру, тергеудің, түсіндірудің немесе нәтиженің болмауы
R-09	Мерзімдерін бұзу	Өтініштерді, жолданымдары, операцияларды, қайта құрылымдауды немесе өзге де міндетті әрекеттерді қарауды кешіктіру
R-10	Қызметтерді немесе қосымша төлемдерді таңу	Ақылы қызметтерді ерікті келісімінсіз қосу немесе "қызмет көрсетусіз — бас тарту" шарты
R-11	Деректер мен есепке алу ақпаратындағы қателер	Қате мәліметтер, оның ішінде кредиттік есептің өзге де бөлімдеріндегі қате мәліметтер, деректерді уақтылы бермеу, оларды түзетуден бас тарту

R-12	Реттеу және өндіріп алу кезіндегі бұзушылықтар	Қайта құрылымдаудың тең емес шарттары, өндіріп алудың заңсыз әдістері, белгіленген шектеулер кезінде өндіріп алуды жалғастыру
R-13	Өзге	Жоғарыда жазылған себептер бойынша жүктеу мүмкін емес болған кезде ғана пайдаланылады

7-кесте. Қаржы өнімдерінің түрлерін жіктеу (ұйым, Қазақстан Республикасы бейрезидент сақтандыру ұйымының филиалы)

Түрінің коды	Қаржы өнімінің түрі
FS-01.1	Міндетті сақтандыру
FS-01.2	Өмірді сақтандыру
FS-01.3	Жеке сақтандыру (өмірді сақтандырудан басқа)
FS-01.4	Мүліктік сақтандыру
FS-01.5	Көлікті сақтандыру
FS-01.6	Жауапкершілікті ерікті сақтандыру
FS-02.1	Қосымша қызметтер
FS-03.1	Жеке кабинет / сайт
FS-03.2	Мобильді қосымша

8-кесте. Жолданымдардың тақырыбын жіктеу (ұйым, Қазақстан Республикасы бейрезидент сақтандыру ұйымының филиалы)

Тақырып коды	Жолданым тақырыбы	Сипаты
INS-01.1	Сақтандыру төлемдері және шарт талаптары	Сақтандыру төлемінен бас тарту, төлем мөлшерімен немесе мерзімдерімен келіспеу, сақтандыру жағдайын тану нәтижелері, сақтанушының, сақтандырылған тұлғаның немесе пайда алушының келісімінсіз шарт талаптарын өзгерту.
INS-01.2	Регрестік талаптар және берешекті өндіріп алу	Сақтандыру компаниясының регрестік талап ету тәртібімен төленген соманы өндіріп алуы, оның ішінде өндіріп алу тәсілдері, тәртібі мен негізділігі.
INS-01.3	СБДҚ тарихы мен деректері	Деректерді СБДҚ-ға (сақтандырудың бірыңғай дерекқоры) дұрыс емес немесе уақтылы бермеу, сақтандыру тарихындағы қателер, бонус-малус коэффициентін дұрыс есептемеу, деректерді түзетуден бас тарту.
INS-01.4	Ақпараттандыру және ақпаратты ашу	Сақтандыру өнімдері, шарт талаптары, сақтандыру тәуекелдері және сақтандыру жағдайларын реттеу тәртібі туралы ақпараттың болмауы,

		толық болмауы немесе дұрыс болмауы.
INS-01.5	Қызмет көрсету сапасы	Жауаптардың ресми сипаты, белгіленген мерзімдерді бұзу және тұтынушылармен дұрыс емес өзара іс-қимыл жасау арқылы көрініс табатын тиісті түрде консультация бермеу және жолданымдарды тиісті түрде қарамау
INS-01.6	Сақтандыру және ілеспе қызметтерді алуға мәжбүрлеу	Клиенттің ерікті келісімінсіз сақтандыру өнімдерін, ақылы сервистерді немесе қосымша қызметтерді алуға мәжбүрлеу
INS-01.7	Жаңылыстыратын жарнама	Сақтандыру өнімдерінің нақты талаптарына сәйкес келмейтін немесе клиентті жаңылыстыратын жарнамалық ақпаратты тарату.
INS-01.8	Өзге	Жоғарыда жазылған тақырыптар бойынша жіктеу мүмкін болмаған жағдайда ғана қолданылады

9-кесте. Жүгіну себептерін жіктеу (ұйым, Қазақстан Республикасы бейрезидент сақтандыру ұйымының филиалы)

Себептің коды	Жүгіну себебі	Сипаты
INS-R01	Сақтандыру төлемінен негізсіз бас тарту	Сақтандыру ұйымы өтініш берушінің пікірінше, сақтандыру жағдайы болған кезде немесе бас тарту себептерін тиісті негіздеусіз сақтандыру төлемін жүзеге асырудан бас тартты.
INS-R02	Зиянның мөлшерін анықтаумен келіспеу	Қосалқы бөлшектердің, жұмыстардың немесе көрсетілетін қызметтердің құнын төмендету; тозуды есептеумен келіспеу; қалпына келтіру жұмыстары көлемінің сәйкес келмеуі; зиянның мөлшерін айқындау мерзімдерін кешіктіру.
INS-R03	Сақтандыру төлемін жүзеге асыру мерзімдерін бұзу	Сақтандыру жағдайы бойынша уақтылы шешім қабылдамау не сақтандыру төлемін аударуды шартта немесе заңнамада белгіленген мерзімдерден аса кешіктіру.
INS-R04	Сақтандыру шартын бұзу	Сақтандыру ұйымының сақтандыру шартын бұзудан, сақтандыру сыйлықақысын қайтарудан бас тартуы не сақтанушының өтінішіне

		қарамастан міндеттемелерді орындауды жалғастыруды талап ету.
INS-R05	Сақтандыру шартын жасау кезіндегі іркіліс немесе қателік	Сақтандыру ұйымының интернет-ресурстарындағы, СБДҚ (сақтандыру жөніндегі бірыңғай дерекқор) жүйесіндегі іркілістерді не клиент тарапынан интернет-қосылу проблемаларын қоса алғанда, сақтандыру шартын ресімдеу кезіндегі техникалық қателер.
INS-R06	Сақтандыру сыйлықақысын есептеу кезіндегі іркілістер немесе қателіктер	Сақтандыру ұйымының интернет-ресурстарындағы техникалық қателіктер, СБДҚ (сақтандырудың бірыңғай дерекқоры) жүйесіндегі іркілістер немесе деректерді беру кезіндегі қателіктер салдарынан сақтандыру сыйлықақысын дұрыс есептемеу
INS-R07	Сақтандыру жағдайын реттеу кезіндегі өзге де бұзушылықтар	Көрсетілген себептерге жатпайтын, бірақ өтініш берушінің құқықтары мен заңды мүдделерін қозғайтын сақтандыру жағдайын қарау кезінде сақтандыру ұйымының өзге де әрекеттері немесе әрекетсіздігі

10-кесте. Қаржы өнімдерінің түрлерін жіктеу (бағалы қағаздар нарығында брокерлік қызметті жүзеге асыратын ұйым)

Түрінің коды	Қаржы өнімінің түрі
FI-01.1	Брокерлік қызмет көрсету
FI-01.2	Мәмілелер жасау
FI-01.3	Инвестициялық ұсынымдар
FI-01.4	Күрделі инвестициялық өнімдер
FI-01.5	Бағалы қағаздарды есепке алу
FI-01.6	Бағалы қағаздарды сақтау
FI-01.7	Ақшаны есептеу
FI-01.8	Комиссиялық ұстап қалулар

11-кесте. Жолданымдардың тақырыптарын жіктеу (бағалы қағаздар нарығында брокерлік қызметті жүзеге асыратын ұйым)

Тақырыптың коды	Тақырып	Сипаты
ST-01.1	Брокерлік қызмет көрсету талаптары	Брокерлік шартты өзгерту және тоқтату талаптары, брокерлік шотты жүргізу тәртібі, қызмет көрсетуден бас тарту, сондай-ақ клиенттің келісімінсіз қызмет көрсету талаптарын өзгерту

ST-01.2	Инвестициялық ұсыныстар мен кеңестер	Инвестициялық ұсыныстар, инвестициялық шешімдерді енгізу, клиенттің инвестициялық бейінінің болмауы немесе дұрыс қалыптаспауы, кірістілік уәдесі немесе тәуекелдерді жасыру
ST-01.3	Бағалы қағаздармен мәмілелер жасау	Бағалы қағаздарды сатып алу және сату, сауда тапсырмаларын орындау, мәмілелерді, сондай-ақ себептерін тиісті түрде түсіндірместен операциялар жасаудан бас тарту
ST-01.4	Бағалы қағаздарды есепке алу	Бағалы қағаздарға құқықтарды дұрыс есепке алмау, есепке жазу немесе есептен шығару кезіндегі қателіктер, қалдықтардың сәйкес келмеуі, есептіліктегі сәйкессіздіктер
ST-01.5	Ақша қаражатын есепке жазу және есептен шығару	Брокерлік шот бойынша ақша қаражатын кешіктіру, қателер немесе қате есепке жазу және есептен шығару, қаражатты алу кезіндегі проблемалар
ST-01.6	Комиссиялар және өзге де ұстап қалулар	Брокердің комиссиялары мен алымдарын ұстап қалудың тәртібі мен негізділігі, тарифтерге сәйкес келмеуі, клиенттің келісімінсіз екі рет ұстап қалу не ұстап қалу
ST-01.7	Хабардар ету және ақпаратты ашу	Қаржы құралдары, қызмет көрсету шарттары, тәуекелдер және операциялар нәтижелері туралы ақпаратты толық емес, дәйексіз немесе уақтылы ұсынбау
ST-01.8	Брокердің есептілігі	Брокердің есептерін ұсыну, олардың мазмұны, дұрыстығы, тұтастығы және клиентке жіберу мерзімдері
ST-01.9	Сауда платформалары және техникалық іркілістер	Сауда терминалдарының, мобильді қосымшалардың және брокердің өзге де АЖ-ның дұрыс жұмыс істемеуі, оның ішінде баға белгілеудегі іркілістер, үзілістер және операцияларды орындау мүмкіндігінің болмауы
ST-01.10	Бағалы қағаздармен жасалатын алаяқтық операциялар	Клиенттің келісімінсіз бағалы қағаздармен операциялар, үшінші тұлғалармен мәмілелер жасау, брокердің операцияларды алаяқтық деп танудан бас тартуы
		Алаяқтық туралы өтініштерді қарау кезінде брокердің әрекеттері

ST-01.11	Брокердің алаяқтық операциялар кезіндегі іс-әрекеті	немесе әрекетсіздігі, мерзімдерді сақтамау, операцияларды бұғаттаудан немесе шегерімдердің жоқ екендігінен бас тарту
ST-01.12	Қызмет көрсету сапасы	Брокер қызметкерлерінің әрекеттері немесе әрекетсіздігі, дәрежі сөйлеу, ресми жауаптар, жолданымдарды қарау мерзімдерін бұзу, сапасыз немесе толық емес консультация беру
ST-01.13	Өзге	Жоғарыда жазылған тақырыптар бойынша жіктеу мүмкін болмаған жағдайда ғана қолданылады

12-кесте. Жүгіну себептерін жүктеу (бағалы қағаздар нарығында брокерлік қызметті жүзеге асыратын ұйым)

Себеп коды	Жүгіну себебі	Сипаты
SR-01	Ақпараттың жеткіліксіз ашылуы	Клиентке брокерлік қызмет көрсету талаптары, қаржы құралдары, тәуекелдер, комиссиялар және операциялардың салдары туралы ақпарат ұсынылмаған немесе толық емес, дұрыс емес және уақтылы емес түрде ұсынылған
SR-02	Брокерлік қызмет көрсету талаптарымен келіспеу	Брокерлік шарт талаптарының өзгерістерімен, тарифтермен, брокерлік қызмет көрсету тәртібімен не іскерлік қатынастарды тоқтатумен келіспеу
SR-03	Комиссиялар мен алымдарды қате есепке жазу және ұстап қалу	Клиент күтпеген немесе тиісті түрде ашылмаған не келісілмеген комиссиялар мен өзге де төлемдерді ұстап қалу
SR-04	Операциялардың дұрыс орындалмауы	Бағалы қағаздармен мәмілелер жасау, сауда тапсырмаларын орындау, ақша қаражатын немесе бағалы қағаздарды есептен шығару кезіндегі қателіктер
SR-05	Операцияны орындаудан бас тарту	Брокердің жеткілікті түсіндірмелерсіз және құқықтық негіздерсіз операцияларды бұғаттауды қоса алғанда, мәмілені немесе операцияны жасаудан бас тартуы
SR-06	Техникалық іркіліс	Сауда платформаларының, мобильді қосымшалардың, терминалдардың немесе брокердің өзге де цифрлық жүйелерінің дұрыс жұмыс істемеуінен болған бұзушылықтар

SR-07	Инвестициялық тәуекел (бұзушылық себептерінсіз)	Брокер тарапынан бұзушылықтар жоқ болған жағдайда нарық конъюнктурасына, активтер құнының құбылмалылығына немесе өзгеруіне негізделген зияндар немесе теріс қаржылық нәтиже
SR-08	Қызметкерлердің дұрыс емес әрекеттері	Қызметтер алуға мәжбүрлеу, инвестициялық шешім қабылдау кезінде қысым көрсетуді, дұрыс емес консультация беруді немесе этикалық нормаларды бұзуды қоса алғанда брокер қызметкерлерінің әрекеттері немесе әрекетсіздігі
SR-09	Клиент тарапынан қателік немесе дұрыс түсінбеу	Клиенттің шарт талаптарын, операциялар тетігін немесе қаржы құралдарының сипаттамаларын дұрыс түсінбеуіне негізделген жолданымдар
SR-10	Үшінші тұлғалардың алаяқтық әрекеттері	Алаяқтық, әлеуметтік инженерия не үшінші тұлғалардың заңсыз әрекеттері нәтижесінде клиенттің келісімінсіз операциялар жасау
SR-11	Жолданымды тиісінше қарамау	Клиенттің жолданымын қарау кезінде брокердің мерзімдерді бұзуы, ресми тәсілі немесе дәлелді жауаптың болмауы
SR-12	Өзге	Жоғарыда жазылған себептер бойынша жіктеу мүмкін болмаған жағдайда ғана қолданылады

13-кесте. Қаржы өнімдерінің түрлерін жіктеу (микроқаржы ұйымы)

Түрінің коды	Қаржы өнімінің түрі
MFP-01.1	Қысқа мерзімді микрокредиттер
MFP-01.2	Ұзақ мерзімді микрокредиттер
MFP-01.3	Онлайн-микрокредиттер
MFP-01.4	Кепілді микрокредиттер
MFP-01.5	Қосымша қызметтер
MFP-01.6	Жеке кабинет / сайт
MFP-01.7	Мобильді қосымша

14-кесте. Жолданымдардың тақырыптарын жіктеу (микроқаржы ұйымы)

Тақырыптың коды	Жолданымдардың тақырыптары	Сипаты
MT-01.1	Микрокредит шарттары мен оны ресімдеу	Шарттың талаптары, беруден бас тарту, сомасы, мерзімі, мөлшерлемесі, талаптардың өзгеруі
MT-01.2	Берешекті реттеу	Төлем кестелерін ұзарту, қайта құрылымдау, өтініштерді қарау

MT-01.3	Берешекті өндіріп алу	Өндіріп алу тәсілдері мен тәртібі, қоңыраулар, хабарламалар, қарызды беру, қамтамасыз етуді өндіріп алу
MT-01.4	Төлемдер мен есепке жазу	Қате, кешіктірілген, орындалмаған немесе қосарланған төлемдер
MT-01.5	Комиссиялар мен ұстап қалулар	Ұстап қалулар мен комиссиялардың мөлшері, заңды болуы және тәртібі
MT-01.6	Алаяқтық микрокредиттер	Клиенттің келісімінсіз ресімделген микрокредиттер
MT-01.7	Алаяқтық болған кездегі МҚҰ-ның ден қоюы	Алаяқтық жағдайларды қарау кезінде МҚҰ-ның әрекеттері немесе әрекетсіздігі
MT-01.8	Кредиттік есептегі деректер	Қателер, деректерді уақтылы жібермеу, түзетуден бас тарту
MT-01.9	Ақпаратты ашу	Толық емес, дәйексіз немесе уақтылы емес ақпарат
MT-01.10	Қызметтерді мәжбүрлеп алғызу	Ерікті келісімінсіз ақылы қызметтерді қосу
MT-01.11	Жаңылыстыратын жарнама	Микрокредит шарттарын бұрмалайтын жарнама
MT-01.12	Қызмет көрсету сапасы	Жолданымды тиісінше қарамау (жауаптың формальды сипаты, қараудың белгіленген мерзімдерін бұзу).
MT-01.13	Өзге	Жоғарыда жазылған себептер бойынша жүктеу мүмкін емес болған кезде ғана пайдаланылады

15-кесте. Жүгіну себептерін жіктеу (микроқаржы ұйымы)

Тақырыптың коды	Жүгіну себебі	Сипаты
MR-01	Негізделмеген бас тарту	Микрокредиттен, операциядан немесе өтініштен нақты түсіндірусіз бас тарту
MR-02	Ашық емес және сәйкес келмейтін шарттар	Нақты шарттар мәлімделгеннен немесе жарнамаланғаннан өзгеше
MR-03	Қате есептеулер мен есеп айырысу	Пайыздарды, комиссияларды, берешекті есептеудегі қателіктер
MR-04	Қаражатты заңсыз ұстап қалу	Келісімінсіз немесе негізсіз ұстап қалу немесе есептен шығару
MR-05	Операциядағы іркілістер немесе қателер	Төлем немесе есепке жазу орындалмаған, қайта орындалған не тоқтап тұрған
MR-06	Заңсыз ықпал ету шаралары	Артық шектеулер, қысым, өндіріп алу кезіндегі заңсыз әрекеттер
MR-07	Алаяқтық әрекеттер	Клиенттің келісімінсіз микрокредит немесе есептен шығаруды ресімдеу

MR-08	МҚҰ-ның тиісінше ден қоймауы	Формальды сипаттағы жауап, нәтижелі қараудың болмауы
MR-09	Мерзімдердің бұзылуы	Өтініштерді, жолданымдарды немесе төлемдерді қарау мерзіміндерін бұзу
MR-10	Ақылы қызметтерді алуға мәжбүрлеу	Ақылы сервистерді ерікті келісімінсіз қосу
MR-11	Деректердегі қателер	Қате мәліметтер, оның ішінде кредиттік есептің өзге де бөлімдеріндегі қате мәліметтер, деректерді уақтылы бермеу, оларды түзетуден бас тарту.
MR-12	Берешекті реттеу кезіндегі бұзушылықтар	Ұзартудың тең емес шарттары, міндеттемелерді қайта қараудан бас тарту
MR-13	Өзге	Жоғарыда жазылған себептер бойынша жүктеу мүмкін емес болған кезде ғана пайдаланылады

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