

Банк қызметін жүзеге асыру шарттарына қойылатын талаптарды бекіту туралы

Қазақстан Республикасы Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігі Басқармасының 2026 жылғы 15 мамырдағы № 91 қаулысы. Қазақстан Республикасының Әділет министрлігінде 2026 жылғы 19 мамырда № 38748 болып тіркелді

"Қазақстан Республикасындағы банктер және банк қызметі туралы" Қазақстан Республикасының Заңы 52-бабының 4-тармағына сәйкес Қазақстан Республикасы Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігінің Басқармасы **ҚАУЛЫ ЕТЕДІ:**

1. Қоса беріліп отырған Банк қызметін жүзеге асыру шарттарына қойылатын талаптар (бұдан әрі – Талаптар) бекітілсін.

2. Осы қаулыға қосымшаға сәйкес Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкінің Басқармасы қаулыларының, Қазақстан Республикасы Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігінің Басқармасы қаулыларының, сондай-ақ Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкінің Басқармасы қаулысының және Қазақстан Республикасы Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігінің Басқармасы кейбір қаулыларының құрылымдық элементтерінің күші жойылды деп танылсын.

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 2026 жылғы 1 қазаннан бастап қолданысқа енгізілетін Талаптардың 6-тарауының 4-параграфын, 83-тармағын, Талаптарға 5-қосымшаны, Талаптарға 6-қосымшаның 5-тармағының 1) және 11) тармақшаларын және 6-тармағының 4) тармақшасын қоспағанда, алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік алпыс күн өткен соң қолданысқа енгізіледі.

Осы қаулы қолданысқа енгізілген күннен бастап және 2026 жылғы 1 қазанға дейінгі кезеңде Талаптарға 6-қосымшаның 2-тармағы 7) тармақшасының мынадай редакцияда қолданылатыны белгіленсін:

"7) қарыз беру тәсілі;"

2027 жылғы 1 қаңтардан бастап:

Талаптардың 7-тармағы 14) тармақшасының мынадай редакцияда қолданылатыны:

"14) банк пен банктік қызметтерді тұтынушы арасындағы келіспеушіліктерді реттеу кезінде банктік қызметтерді тұтынушы мен қаржы омбудсманының өзара іс-қимыл жасау тәртібі;"

Талаптардың 18-тармағының бірінші бөлігі 5) тармақшасының мынадай редакцияда қолданылатыны:

"5) қаржы омбудсманы қызметінің байланыс деректері.";

Талаптардың 28-тармағының бірінші бөлігі 6) тармақшасының мынадай редакцияда қолданылатыны:

"6) жолданымдарды беру тәртібін, оларды банктің қарау мерзімдерін, сондай-ақ қаржы омбудсманына жүгіну құқығын түсіндіреді.";

Талаптарға 2-қосымша кестесінің сегізінші жолы 3-тармағының мынадай редакцияда қолданылатыны:

"3. Банкпен дау болған жағдайда қаржы омбудсманына жүгіну құқығы";

Талаптарға 6-қосымшаның 3-тармағы 8) тармақшасының мынадай редакцияда қолданылатыны:

"8) Банктер туралы заңның 61-бабының 7-тармағына және 64-бабының 5-тармағына сәйкес қаржы омбудсманына жазбаша жүгіну мүмкіндігін көздейді.";

Талаптарға 8-қосымшаның 2-тармағы бесінші бөлігінің мынадай редакцияда қолданылатыны:

"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 үш ай ішінде қаржы омбудсманына жүгінуге құқылысыз.";

Талаптарға 9-қосымшаның үшінші бөлігінің тоқтатыла тұрған кезеңде бұл бөліктің мынадай редакцияда қолданылатыны:

"Банктің Шарт талаптарын өзгертуден бас тарту туралы шешімін алған жағдайда немесе Шарт талаптарын өзгерту туралы өзара қолайлы шешімге қол жеткізе алмаған жағдайда қарыз алушы - жеке тұлға осындай шешімді алған күннен бастап үш ай ішінде қаржы омбудсманына жүгінуге құқылы." белгіленсін.

*Қазақстан Республикасының
Қаржы нарығын реттеу және дамыту
Агенттігінің Төрағасы*

М. Абылкасымова

Қазақстан Республикасының
Қаржы нарығын реттеу және
дамыту Агенттігінің
Басқармасының
2026 жылғы 15 мамырдағы
№ 91 қаулысымен бекітілген

Банк қызметін жүзеге асыру шарттарына қойылатын талаптар

1-тарау. Жалпы ережелер

1. Банк қызметін жүзеге асыру шарттарына қойылатын талаптар (бұдан әрі – Талаптар) банктік қызметтерді тұтынушылардың құқықтары мен заңды мүдделерін қорғауды, банктік қызметтерді ұсыну кезінде ақпараттың толықтығы мен қолжетімділігін қамтамасыз ету, сондай-ақ қаржылық сауаттылық деңгейін арттыру мақсатында "Қазақстан Республикасындағы банктер және банк қызметі туралы" Қазақстан Республикасының Заңы (бұдан әрі – Банктер туралы заң) 52-бабының 4-тармағына сәйкес әзірленді және екінші деңгейдегі банктің, ислам банкінің, Қазақстан Республикасының бейрезидент банкі филиалының және банк операцияларының жекелеген түрлерін жүзеге асыратын ұйымның (бұдан әрі – банк) төмендегілерді қоса алғанда, банк қызметін жүзеге асыру шарттарына қойылатын талаптарды айқындайды:

банк қызметін жүзеге асырудың жалпы шарттары туралы қағидаларды қамтуға тиіс мәліметтер тізбесі;

банктік қызметтер көрсету кезіндегі адал іс-қимыл қағидаттары;

банктік қызметтерді ұсыну және банктік қызметтерді тұтынушыларға консультация беру кезінде ақпаратты ашу, оның ішінде клиенттерге исламдық қаржыландыру қағидаттары жөніндегі кеңес қаржыландыруға (кредит беруге) тыйым салған қызмет түрлері туралы ақпаратты ашу тәртібі;

жауапкершілікпен кредит беруді жүзеге асыру тәртібі;

жеке тұлғамен кәсіпкерлік қызметті жүзеге асыруға байланысты емес банктік қарыз шартын жасау тәртібі, оның ішінде оның мазмұнына, ресімделуіне, міндетті талаптарына, банктік салым шартына және банктік шот шартына қойылатын талаптар;

жосықсыз практикалардың түрлері мен белгілері, сондай-ақ банктік қызметтер көрсету кезінде оларды анықтау тәртібі;

төлемге қабілетсіз банктік қызметтерді тұтынушылармен жұмыс істеу кезінде берешекті өндіріп алуға жауапты іскерлік практикалар;

банктік қызметтер ұсыну процесінде туындайтын банктік қызметтерді тұтынушылардың жолданымдарын қарау тәртібі;

банктік қызметтерді тұтынушылардың қаржылық сауаттылық деңгейін арттыруға бағытталған іс-шараларды әзірлеуге және іске асыруға қойылатын талаптар;

Талаптарға 1-қосымшада белгіленген жеке тұлғаға кәсіпкерлік қызметті жүзеге асыруға байланысты емес банктік қарыз беру және оған қызмет көрсету кезінде алынуға тиіс комиссиялар мен өзге де төлемдердің тізбесі;

тұтынушылық банктік қарыздың мөлшері;

клиенттермен жұмыс тәртібі туралы ереже, оның ішінде:

мүгедектігі бар адамдарға және халықтың басқа да жүріп-тұруы шектеулі топтарына қызметтер көрсету бойынша қаржы ұйымдары бөлімшелерінің қолжетімділігі жөніндегі ұлттық стандарттың талаптарын ескере отырып, мүгедектігі бар адамдарға және халықтың жүріп-тұруы шектеулі топтарына қызмет қызметтер көрсету тәртібі;

мүгедектігі бар адамдарға және сенім білдірілген адамның қатысуымен халықтың жүріп-тұруы шектеулі топтарына қызмет ерекшеліктері.

2. Талаптарда Қазақстан Республикасының Азаматтық кодексінде (бұдан әрі – Азаматтық кодекс), "Қаржы нарығы мен қаржы ұйымдарын мемлекеттік реттеу, бақылау және қадағалау туралы" Қазақстан Республикасының Заңында (бұдан әрі – Мемлекеттік реттеу туралы заң), "Акционерлік қоғамдар туралы" Қазақстан Республикасының Заңында, "Төлемдер және төлем жүйелері туралы" Қазақстан Республикасының Заңында (бұдан әрі – Төлемдер туралы заң), Банктер туралы заңда көзделген ұғымдар, сондай-ақ төмендегі ұғымдар пайдаланылады:

1) банктік қарыз шарты – банк пен қарыз алушы арасындағы қаржыландыруды (шартты қаржыландыруды қоса алғанда) беру туралы келісім, нәтижесінде банктің қарыз алушыға қойылатын талаптары туындайды (не болашақта туындайды);

2) банктік қызметтерді тұтынушы – банк қызметтерін иелену ниеті бар немесе банк қызметтерін пайдаланатын жеке немесе заңды тұлға;

3) банк қызметін жүзеге асырудың жалпы шарттары туралы қағидалар – банк операцияларын және өзге де операцияларды жүзеге асырудың жалпы шарттары туралы қағидалар және (немесе) исламдық банк операцияларын және өзге де операцияларды жүзеге асырудың жалпы шарттары туралы қағидалар;

4) консультация – банк және (немесе) уәкілетті агент банктік қызметтерді тұтынушыға ұсынатын банк ұсынатын банктік қызметтер туралы ақпарат және (немесе) түсініктемелер;

5) кредит желісі – банктің қарыз алушыға банктік қарыз алу уақытын өзі белгілеуге мүмкіндік беретін талаптармен, бірақ кредиттеудің мұндай нысаны үшін банктің ішкі кредиттік саясаты туралы қағидаларда және кредит желісін беру (ашу) туралы келісімде айқындалған сома және уақыт шегінде қарыз алушыға кредит беру міндеттемесі;

6) кредит желісін беру (ашу) туралы келісім – қарыз алушының өзіне кредит желісін беру (ашу) туралы келісімнің ажырамас бөлігі (бөліктері) болып табылатын шартта (шарттарда) немесе өтініште (өтініштерде) немесе төлем карточкасын пайдалану арқылы қарызды алу сомасы мен уақытын айқындауға мүмкіндік беретін талаптармен жасалған банктік қарыз шарты;

7) қайта қаржыландыру – осы банкте қолданылып жүрген бір немесе бірнеше қарызды толық немесе ішінара өтеу мақсатында банктік қарыз беру;

8) қаржы өнімі – банк Банктер туралы заңның 22-бабында белгіленген банк операцияларын және өзге де операцияларды жүзеге асыру шеңберінде банктік қызметтерді тұтынушыларға ұсынатын банктік қызмет;

9) қоса қарыз алушы – қарыз алушымен бірге банктік қарыз шартына қол қоятын және банктік қарыз шарты бойынша алынған банктік қарызды, оның ішінде сыйақыны және банктік қарыз бойынша басқа да төлемдерді қайтару жөніндегі міндеттемелерді орындауға ортақ жауапты адам ретінде әрекет ететін жеке немесе заңды тұлға;

10) қосымша қызмет – Қазақстан Республикасының заңнамасына байланысты міндетті болып табылмайтын және егер Қазақстан Республикасының заңнамасында өзгеше белгіленбесе, банктік қызметтерді тұтынушы негізгі банктік қызметті беруден бас тартпай бас тартуға құқылы негізгі банктік қызметті алумен бір мезгілде банктік қызметті тұтынушы-жеке тұлғаға өз атынан және (немесе) үшінші тұлғаның тапсырмасы бойынша ұсынылатын банктік және (немесе) өзге де көрсетілетін қызмет (жұмыс, сервис);

11) негізгі ақпараттық құжат – қаржы өнімінің негізгі ерекшеліктері, шарттары мен тәуекелдері туралы ақпаратты қоса алғанда, қысқа және қолжетімді нысанда қаржы өнімі туралы негізгі ақпаратты қамтитын стандартталған құжат. Негізгі ақпараттық құжатты банк банктік қызметтерді тұтынушы жеке тұлғаға:

кәсіпкерлік қызметті жүзеге асыруға байланысты емес банктік қарыздар бойынша банктік қарыз шарты жасалғанға дейін;

өзге де қаржы өнімдері бойынша банктің ішкі құжаттарында айқындалатын жағдайларда және тәртіппен ұсынады.

12) овердрафт кредиті – операция жасайтын кезде мұндай шотта ақшаның болуына байланыссыз банктік қызмет көрсету шартында белгіленген лимит шегінде есеп айырысу операцияларын жүргізу үшін банктік қызметтерді тұтынушының банктік шотына кредит беру жүзеге асырылатын банктік қарыз нысаны;

13) сыртқы қайта қаржыландыру – басқа банкте және (немесе) микроқаржы ұйымында бір немесе бірнеше қолданыстағы қарызды және (немесе) микрокредитті толық немесе ішінара өтеу мақсатында банктік қарыз беру;

14) уәкілетті агент – банктің уәкілетті агенттерінің тізілімінде тұрған, банк болып табылмайтын, банкке клиенттерді тарту, клиенттер құжаттарының банк талаптарына сәйкестігін тексеруді жүзеге асыру және клиенттердің құжаттарын банкке тапсырма шарты негізінде беру жөнінде қызметтер көрсететін жеке немесе заңды тұлға.

3. Банк банктік қызметтерді Банктер туралы заңға, Талаптарға, банк қызметін жүзеге асырудың жалпы шарттары туралы қағидаларға және банктің ішкі құжаттарына сәйкес ұсынады.

2-тарау. Банк қызметін жүзеге асырудың жалпы шарттары туралы қағидаларды қамтуға тиіс мәліметтер тізбесі

4. Банк өз қызметін банктің директорлар кеңесі не Қазақстан Республикасының аумағында филиалы бар Қазақстан Республикасы бейрезидент банкінің басқару органы бекіткен банк қызметін жүзеге асырудың жалпы шарттары туралы қағидалар болған кезде жүзеге асырады.

5. Банк қызметін жүзеге асырудың жалпы шарттары туралы қағидалар ашық ақпарат болып табылады және коммерциялық немесе банк құпиясының нысанасы бол алмайды.

6. Банк қызметін жүзеге асырудың жалпы шарттары туралы қағидалар анық, біржақты баяндалады және әдеби тіл мен заң терминологиясының нормаларын сақтай отырып, қолданылатын терминдерді ашып көрсету арқылы әртүрлі түсіндіруге жол бермейді.

7. Банктің банк қызметін жүзеге асырудың жалпы шарттары туралы қағидалары мынадай мәліметтер мен рәсімдерді қамтиды:

1) қабылданатын депозиттердің және берілетін банктік қарыздардың (бұдан әрі – қарыз) шекті сомалары мен мерзімдері;

2) депозиттер мен қарыздар бойынша сыйақы мөлшерлемелерінің шекті шамалары;

3) депозиттер мен қарыздар бойынша сыйақы төлеу шарттары;

4) банк қабылдайтын қамтамасыз етуге қойылатын талаптар;

5) банк операцияларын жүргізуге арналған мөлшерлемелер мен тарифтердің шекті шамалары;

6) банк қызметтерін ұсыну туралы шешім қабылдаудың шекті мерзімдері;

7) Талаптардың 9-тарауында көзделген талаптарды ескере отырып, банктік қызметтерді ұсыну процесінде туындайтын банктік қызметтерді тұтынушылардың жолданымдарын қарау тәртібі;

8) банктің және банктік қызметтерді тұтынушының құқықтары мен міндеттері, олардың жауапкершілігі;

9) ислам банкінің және банктік қызметтерді тұтынушының құқықтары мен міндеттері, ислам банкінің банк операцияларын жүргізу шарттары және олармен байланысты тәуекелдер;

10) банктік шоттардың түрлерін (шоттың валютасын көрсете отырып) қоса алғанда, банктік шоттарды ашу, жүргізу және жабу тәртібі, шоттар бойынша операцияларды шектеу негіздері мен тәртібі;

11) банктік салым шарттарын жасасу тәртібі мен мерзімдерін, сыйақы есептеу және төлеу шарттарын, мерзімінен бұрын бұзу шарттары мен тәртібін қоса алғанда, депозиттерді қабылдауға байланысты қаржы өнімдерін ұсыну шарттары;

12) банктік қызметтерді тұтынушы үшін қарыздың жарамдылығын бағалауды жүргізу тәртібін, шартты жасасу, өзгерту және бұзу тәртібі мен мерзімдерін, міндеттемелердің орындалуын қамтамасыз ету тәсіліне қойылатын талаптарды, қарызды беру және өтеу тәртібін, кепіл нысанасына өндіріп алу рәсімдерін қоса

алғанда, төлемге қабілетсіз қарыз алушымен өзара іс-қимыл жасау тәртібін қоса алғанда, банктік қарыз операцияларымен байланысты қаржы өнімдерін ұсыну шарттары;

13) банктік қызметтерді тұтынушылармен жұмыс істеу тәртібі туралы ережелер;

14) банк пен банктік қызметтерді тұтынушы арасындағы келіспеушіліктерді реттеу кезінде банктік қызметтерді тұтынушы мен банк омбудсманының өзара іс-қимыл жасау тәртібі;

15) банктің директорлар кеңесі банк қызметін жүзеге асырудың жалпы шарттарына енгізуді қажет деп санайтын басқа да шарттар, талаптар мен шектеулер.

8. Банк қызметін жүзеге асырудың жалпы шарттары туралы қағидаларда мүгедектігі бар адамдарға және халықтың басқа да жүріп-тұруы шектеулі топтарына қызметтер көрсету бойынша қаржы ұйымдары бөлімшелерінің қолжетімділігі жөніндегі ұлттық стандарттың талаптарын, сондай-ақ мүгедектігі бар адамдарға және сенім білдірілген адамның қатысуымен халықтың жүріп-тұруы шектеулі топтарына қызмет көрсету ерекшеліктерін ескере отырып, мүгедектігі бар адамдарға және халықтың жүріп-тұруы шектеулі топтарына қызмет көрсету тәртібі туралы бөлім қамтылады, ол:

1) өзара іс-қимыл ерекшеліктерін;

2) ақпарат алудың қолжетімді нысандарын;

3) сенім білдірілген адамның қатысуын көздейді.

3-тарау. Банктік қызметтер ұсыну кезіндегі адал іс-қимыл қағидаттары

9. Банктің басқару органы (филиалы Қазақстан Республикасының аумағында ашылған Қазақстан Республикасының бейрезидент банкінің басқару органы) банктің ішкі құжаттарының, бизнес-процестердің, ынталандыру және сыйақы жүйелерінің, сондай-ақ банктің іскерлік практикасының банктік қызметтерді көрсету кезінде адал мінез-құлық қағидаттарына сәйкестігін қамтамасыз етеді, ол мыналарды қамтиды:

1) адалдық – қызметті банктік қызметтерді тұтынушылардың мүддесі үшін олардың сенімін теріс пайдаланбай әрекет ету;

2) болжанатын зиянға жол бермеу - қаржы өнімдерін әзірлеу, сату және оларға қызмет көрсету кезінде банктік қызметтерді тұтынушыға залалды және өзге де жағымсыз салдарларды болғызбау жөнінде шаралар қабылдау.

Талаптардың мақсаттары үшін банк қаржы өнімдерін әзірлеу және ұсыну кезінде банктік қызметтерді тұтынушылар үшін олардың шарттарының ықтимал салдарын бағалайды. Мұндай бағалау кезінде өзгелермен қатар мыналар ескеріледі:

банктік қызметтерді тұтынушыда қаржы өнімінің шарттарын қолдану кезінде қаржылық міндеттемелердің елеулі арту ықтималдығы;

банктік қызметтерді тұтынушыларға зиян келтіру тәуекелдерін куәландыратын шағымдар, жолданымдар және өзге де деректер туралы мәліметтер;

3) банктік қызметтерді тұтынушылардың мақсаттарын (қажеттіліктерін) және қаржылық жағдайын ескере отырып, қаржы өнімдерін ұсыну;

4) банктік қызметтерді тұтынушыға қаржы өнімін оның шарттарын, құнын, тәуекелдерін және осындай қаржы өнімін сатып алу салдарын ескере отырып, таңдау жасауға мүмкіндік беретін нысанда Талаптарға сәйкес қаржы өнімі туралы ақпаратты ашу;

5) әділ және тең қатынас – банктік қызметтерді тұтынушылардың жолданымдарына қызмет көрсету және қарау кезінде кемсітушіліктің, негізсіз шектеулердің және ішкі рәсімдерді бұза отырып қабылданатын шешімдердің болмауы;

6) мүдделер қақтығысын анықтау, алдын алу және реттеу;

7) егер Қазақстан Республикасының заңнамасында өзгеше көзделмесе, негізгі қаржы өнімін алу шарттарын нашарлатпай, қосымша қызметтерді тек ерікті негізде ұсыну;

8) мүгедектігі бар адамдарды және халықтың жүріп-тұруы шектеулі топтарын қоса алғанда, банктік қызметтерді тұтынушыларға ақпарат пен қаржы өнімдеріне тең қолжетімділік беру;

9) банктің банктік қызметтерді тұтынушымен өзара іс-қимылының барлық кезеңдерінде осы тармақта көрсетілген қағидаттарды сақтауы үшін банктің жауапкершілікті қабылдауы.

10. Талаптардың 9-тармағын іске асыру мақсатында банк мынадай рәсімдер мен тетіктердің болуын, қолданылуын және орындалуын тұрақты бақылауды қамтамасыз етеді:

1) банктік қызметтерді әлеуетті тұтынушылардың мақсаттарына (қажеттіліктеріне) негізге ала отырып, қаржылық өнімді әзірлеу, дамыту (жарнама), ұсыну, мониторингтеу және ұсынуды тоқтату кезеңдерінде қаржы өнімдерін басқару;

2) қаржы өнімінің банктік қызметтерді тұтынушылар үшін жарамдылық өлшемшарттарын айқындау және қаржы өнімі ұсынылғанға дейін оның банктік қызметтерді тұтынушы үшін жарамдылығын бағалауды жүргізу. Қаржылық өнімнің жарамдылығын бағалау:

кәсіпкерлік қызметті жүзеге асыруға байланысты емес жеке тұлғалардың қарыздары бойынша;

банктің ішкі құжаттарында айқындалатын жағдайларда және тәртіппен өзге қаржы өнімдері бойынша;

3) уәкілетті агенттер немесе үшінші тұлғалардың қарыздарды ұсыну, ілгерілету, консультация беру, ресімдеу және (немесе) сүйемелдеу жөніндегі қызметтерді (бұдан әрі – әріптестік келісім) көздейтін әріптестік шарттар (келісімдер) шеңберінде банктік қызметтерді ілгерілетуі және ұсынуы кезінде кәсіптік құзыретті, сондай-ақ Талаптардың және банктік қызметтер ұсынуды реттейтін банктің ішкі құжаттарының сақталуын бақылауды қамтамасыз ету;

4) уәкілетті агенттер – жеке және заңды тұлғалар туралы, сондай-ақ лауазымдық міндеттеріне банктік қызметтерді тұтынушыларды тарту және олардың құжаттарының банк талаптарына сәйкестігін тексеруді жүзеге асыру кіретін уәкілетті агенттер-заңды тұлғалардың қызметкерлері туралы мәліметтерді қамтитын Банктің ішкі құжатында уәкілетті агенттердің біліктілігіне, іскерлік беделіне және банк белгілеген өзге де өлшемшарттарға сәйкестігіне қойылатын талаптарды қоса алғанда, уәкілетті агенттерге қойылатын талаптар, сондай-ақ уәкілетті агенттер тізіліміне енгізу (шығару) негіздері қамтылады;

5) банктік қызметтерді тұтынушылармен өзара іс-қимыл жасайтын банк қызметкерлерін таңдауды (жалдау), оқытуды, кәсіби құзыреттерін бағалауды, сондай-ақ олардың Талаптарды және банктік қызметтер ұсынуды реттейтін банктің ішкі құжаттарын сақтауын бақылауды қамтамасыз ету;

6) әріптестік келісімдер шеңберінде банктің, оның қызметкерлерінің, уәкілетті агенттердің немесе үшінші тұлғалардың мүдделері банктік қызметтерді тұтынушы үшін теріс салдарға әкеп соғатын (әкеп соғуы мүмкін) қаржы өнімін әзірлеу, ілгерілету (жарнамалау) және ұсыну кезінде туындайтын мүдделер қақтығысын анықтау, алдын алу және реттеу;

7) банктік қызметтерді тұтынушылардың қаржы өнімдерін алуға арналған өтінімдерін қараудың бірыңғай процестерін белгілеу;

8) банктік қызметтерді тұтынушы-жеке тұлғалардың құқықтары мен мүдделерін сақтау жөніндегі саясаттар мен рәсімдердің әзірленуі мен қолданылуын қамтамасыз ету ;

9) банктік қызметтерді тұтынушыларға қызмет көрсету стандарттарын белгілеу және сақтау;

10) тарифтер, комиссиялар және қаржы өнімдері бойынша өзге де төлемдер құрылымының ашықтығын қамтамасыз ету;

11) жосықсыз практикаларды анықтау, тіркеу және оларға жол бермеу;

12) банктің ішкі құжаттарында белгіленген банктік қызметтерді тұтынушыларға консультациялар мен қаржы өнімдерін ұсыну тәртібінің сақталуын тұрақты бақылауды жүзеге асыру;

13) банктік қызметтерді тұтынушылардың жолданымдарын қараудың тиімді, тәуелсіз және уақтылы жүйесін қамтамасыз ету.

11. Банк банктің қызметкерлері мен уәкілетті агенттер үшін төмендегілерді көздейтін оқыту бағдарламалары мен әдістемелік материалдарды әзірлеуді, енгізуді және тұрақты түрде жаңартып отыруды қамтамасыз етеді:

1) қаржы өнімдеріне тән ерекшеліктер мен тәуекелдерді, сондай-ақ қаржы өнімі мақсаттарына (қажеттіліктеріне) сәйкес келетін банктік қызметтерді әлеуетті тұтынушылардың санаттарын (бұдан әрі – тұтынушылардың нысаналы тобы) зерделеу;

2) қаржылық өнімнің жарамдылығын бағалау үшін банктік қызметтерді тұтынушы туралы ақпаратты жинау және талдау тәртібін оқыту;

3) қаржы өнімдерін ұсыну кезінде іс-қимыл тәуекелі анықтауға үйрету.

Банктік қызметтерді тұтынушы-жеке тұлғаларға қаржы өнімдерін ұсыну кезіндегі іс-қимыл тәуекелінің белгілері деп банктік қызметтерді тұтынушының оның мақсаттарына (қажеттіліктеріне) және қаржылық мүмкіндіктеріне сәйкес келмейтін қаржы өнімін сатып алу және оған залал және (немесе) өзге де жағымсыз салдарлар келтіру туралы шешім қабылдауына әкеп соғатын мән-жайлар түсініледі. Көрсетілген мән-жайларға оның көлемін, құрылымын және банктік қызметтерді тұтынушыға жіберу тәсілін қоса алғанда, қаржы өнімі туралы ақпаратты ұсыну ерекшеліктері, банктік қызметтерді тұтынушының сипаттамалары, қаржы өнімін ілгерілету және ұсыну тәсілдері, сондай-ақ банк қызметкерлері мен уәкілетті агенттердің әрекеттері жатады;

4) консультациялар беру және оларды құжаттандыру тәртібіне оқыту;

5) қаржы өнімдерін ілгерілету және ұсыну кезінде, оның ішінде уәкілетті агенттер арқылы агрессивті, мәжбүрлейтін және жаңылыстыратын практикаларға жол бермеуге оқыту.

12. Банктің басқару органы және атқарушы органы (Қазақстан Республикасының аумағында филиалы ашылған Қазақстан Республикасының бейрезидент банктің басқару органы және банк филиалының басшысы) банк қызметкерлерінің және уәкілетті агенттердің банктік қызметтерді тұтынушылардың мақсаттарына (қажеттіліктеріне) және қаржылық мүмкіндіктеріне сәйкес келмейтін қаржы өнімдерін енгізуге, қаржы өнімдерін ұсынуға ынталандыруды құруды болдырмайтын қызметінің тиімділігін бағалау және ынталандыру жүйесін, сыйақы саясатын қалыптастыру мен қолдануды, сондай-ақ Талаптарды сақтамауды қамтамасыз етеді.

Көрсетілген ынталандыру жүйелері, сыйақы саясаттары және банк қызметкерлері мен уәкілетті агенттер қызметінің тиімділігін бағалау мынадай түрде қалыптастырылады:

қаржылық көрсеткіштермен қатар (ұсынылған қаржы өнімдерінің көлемін, жасалған шарттардың санын не берілген қарыздардың мөлшерін қоса алғанда) банктік қызметтерді тұтынушыларға қызмет көрсету сапасының көрсеткіштерін, қаржы өнімдерін ұсыну кезінде адал іс-қимыл қағидаттарын сақтауды, банктік қызметтерді тұтынушылар өтініштерінің саны мен сипатын, банк қызметкерлері мен уәкілетті агенттердің қызметін тексеру және мониторингтеу нәтижелерін пайдалана отырып, қызмет нәтижелерін кешенді бағалауды көздейді. Қаржылық көрсеткіштер өзге көрсеткіштермен жиынтықта ескеріледі және банк қызметкерлері мен уәкілетті агенттердің сыйақы мөлшерін айқындау кезінде айқындаушы болып табылмайды;

егер мұндай саралау банктік қызметтерді тұтынушыға банктік қызметтерді, оның мақсаттарына (қажеттіліктеріне) және қаржылық мүмкіндіктеріне сәйкес келмейтін

қаржы өнімін ұсынуға ынталандыратын болса, ұсынылатын қаржы өнімінің түріне қарай төлемдерді саралауды көздейтін банк қызметкерлері мен уәкілетті агенттердің сыйақы саясатын қалыптастыруды болдырмайды;

Талаптардың ережелерін, банк қызметін жүзеге асырудың жалпы шарттары туралы қағидаларды және банктік қызметтерді тұтынушылармен өзара іс-қимылды реттейтін банктің өзге де ішкі құжаттарын бұзған кезде банктік қызметтерді тұтынушыға залал келтірілгені анықталған жағдайларда сыйақыны төмендету немесе төлемеу мүмкіндігін көздейді;

сыйақы мөлшерін айқындау кезінде банк қызметкерлерінің және уәкілетті агенттердің қызметін бақылау және мониторингтеу нәтижелерін ескереді;

банктік қызметтерді тұтынушылардың құқықтары мен заңды мүдделерінің сақталуын қамтамасыз ету үшін банктің басқару органы мен атқарушы органының жауапкершілігін бекітуді, сондай-ақ банк қызметкерлерінің және уәкілетті агенттердің Талаптарды және банктік қызметтерді тұтынушылармен өзара іс-қимылды реттейтін банктің ішкі құжаттарын бұзғаны үшін жауапкершілігін белгілеуді көздейді.

13. Банктің басқару органы және атқарушы органы (филиалы Қазақстан Республикасының аумағында ашылған Қазақстан Республикасының бейрезидент банкінің басқару органы және Қазақстан Республикасының бейрезидент банкі филиалының басшысы) банктік қызметтерді көрсету кезінде адал іс-қимыл қағидаттарының сақталуын бағалауға және мониторингтеуге арналған басқарушылық ақпарат жүйесін құруды, оның жұмыс істеуін және үнемі жаңартып отыруды қамтамасыз етеді, ол оның ішінде төмендегілерді қамтиды:

1) банктік қызметтерді тұтынушылардың жолданымдарын мониторингтеу және жосықсыз іс-қимыл тәуекелдерін куәландыратын өзгерістерді талдау;

2) банктік қызметтерді тұтынушылардың қанағаттанушылығына сауалнама жүргізу және зерттеулер жүргізу;

3) ұсынылған (ұсынылатын) консультациялардың және банктік қызметтерді тұтынушыларға қызмет көрсетудің сапасына, оның ішінде "құпия сатып алушы" әдісін пайдалана отырып тексерулер жүргізу;

4) Талаптарды сақтау тұрғысынан қаржы өнімдерін ұсынуға және банктің ішкі құжаттарына тексеру жүргізу;

5) төмендегілер тұрғысынан ұсынылған консультацияларды тіркейтін құжаттар мен мәліметтерді талдау, қаржы өнімдерінің жарамдылығын бағалау және ұсыну:

банктік қызметтерді тұтынушы туралы ақпараттың жеткіліктілігі;

ұсынылған консультациялардың негізділігі;

ұсынылған қаржы өнімдерінің банктік қызметтерді тұтынушының мақсаттарына (қажеттіліктеріне) және қаржылық мүмкіндіктеріне сәйкестігі;

б) банк қызметкерлерінің және уәкілетті агенттердің қызметін банктік қызметтерді тұтынушыларға консультациялар беру және ақпаратты ашу тәртібін реттейтін банктің ішкі құжаттарын сақтау тұрғысынан мониторингтеу.

4-тарау. Банктік қызметтерді ұсыну және банктік қызметтерді тұтынушыларға консультация беру кезінде ақпаратты ашу, оның ішінде исламдық қаржыландыру қағидаттары жөніндегі кеңес қаржыландыруға (кредиттеуге) тыйым салған қызмет түрлері туралы ақпаратты ашу тәртібі

1-параграф. Ақпаратты ашуға қойылатын жалпы талаптар

14. Банктің атқарушы органы (Қазақстан Республикасының бейрезидент банкі филиалының басшысы) банктік қызметтер туралы ақпараттың міндетті тізбесін, оның мазмұнын, банк қызметкерлерінің (уәкілетті агенттердің) өзара іс-қимыл тәсіліне қарамастан, консультация беру және шартты жасасу кезінде банк қызметтерінің нысанын және тұтынушыға жеткізуінің дәйектілігін белгілейтін ішкі құжатты (банктік қызметтерді ұсыну кезінде ақпаратты ашу жөніндегі нұсқаманы) бекітеді.

Көрсетілген құжат банктің барлық қызметкерлері (уәкілетті агенттер) қолдану үшін міндетті және банк олардың қызметін оқыту, бақылау және мониторингтеу кезінде пайдаланады.

15. Ақпаратты ашуға қойылатын талаптар банк ұсынатын барлық банктік қызметтерге қолданылады.

16. Банктік қызметтер туралы ақпаратты ашуды банк үй-жайларында, банктің интернет-ресурсында және мобильді қосымшасында (ол болған кезде) ақпаратты орналастыру, банктік қызметтер туралы жарнаманы тарату, сондай-ақ банк қызметкерлері (уәкілетті агенттер) банктік қызметтерді тұтынушыларға консультациялар берген кезде жүзеге асырады.

17. Жалпы ақпарат беру шеңберінде мыналар ашылады, бірақ олармен шектелмейді :

1) банктің толық атауы, ал тауар таңбасын (брендін) пайдаланған кезде – оның тауар маркасы;

2) байланыс орнату ақпараты, оның ішінде банк үй-жайларының орналасқан жері, телефоны, электрондық поштасы;

3) банк лицензиясының, банк операцияларының жекелеген түрлерін жүзеге асыруға арналған лицензияның (бұдан әрі – банк лицензиясы) болуы туралы мәліметтер;

4) шынайы, жылдық, тиімді, салыстырмалы есептеудегі сыйақы мөлшерлемесі (бұдан әрі – ЖТСМ) көрсетілген банктік қызметтер тізбесі, сондай-ақ қаржы өнімі арналған банктік қызметтерді тұтынушылардың нысаналы тобы туралы ақпарат;

5) сыйақы мөлшерлемелері, комиссиялар және банктік және өзге де қызметтерді (операцияларды) көрсеткені үшін тарифтер, оның ішінде қолданыстағы сыйақы

мөлшерлемелерін, комиссиялар мен тарифтерді бекіту және оларға өзгерістер енгізу күндері туралы мәліметтерді, ішкі құжаттардың нөмірлерін және оларды бекіткен (қабылдаған) органды көрсете отырып, төлемдер және (немесе) ақша аударымдары бойынша тарифтер.

18. Банктің интернет-ресурстарында Талаптардың 17-тармағында көзделген ақпарат, сондай-ақ олармен шектелмей мынадай ақпарат орналастырылады:

- 1) банктік қызметті жүзеге асырудың жалпы шарттары туралы қағидалар;
- 2) уәкілетті агенттердің тізілімі;
- 3) жолданым арналған нысан, сондай-ақ банктік қызметтерді көрсету мәселелері бойынша банктік қызметтерді тұтынушылардың тегін жүгіну мүмкіндігі туралы ақпарат;
- 4) банктік қызметтерді тұтынушы (қарыз алушы) – жеке тұлғаның Банктер туралы заңның 61-бабының 2-тармағына сәйкес берілетін банктік қарыз шартының талаптарына өзгерістер енгізу туралы өтінішінің нысаны;
- 5) банк омбудсманының байланыс деректері.

Осы тармақтың бірінші бөлігінің 3) және 4) тармақшаларында көзделген нысандар банктік қызметтерді тұтынушылардың жолданымдарын қабылдауға және қарауға арналған бөлімде, сондай-ақ банктің мобильді қосымшасында (ол болған кезде) орналастырылады.

19. Банк өзінің интернет-ресурсында банктік қызметтерді тұтынушыға:

- 1) өтеудің сараланған және аннуитеттік әдістерін, сондай-ақ банктің ішкі құжаттарында көзделген өзге де өтеу әдістерін пайдалана отырып, қарыз бойынша төлемдер мөлшері мен төлемдердің жалпы сомасын;
- 2) қаржы өніміне байланысты барлық төлемдерді ескере отырып, ЖТСМ-нің қорытынды мәнін айқындауға мүмкіндік беретін автоматтандырылған есептеу құралдарын (калькуляторларды) орналастырады.

Калькуляторларды пайдалана отырып қалыптастырылатын ақпарат анықтамалық сипатта болады, бұл туралы банктің интернет-ресурсында тиісті нұсқау жасалады.

20. Ақпаратты ашу банктік қызметтерді тұтынушымен өзара іс-қимылдың барлық кезеңінде жүзеге асырылады:

- 1) шарт жасасқанға дейін;
- 2) шарт жасасу сәтінде;
- 3) шарттың қолданылу мерзімі ішінде.

21. Банктік қызметтер туралы ақпарат банктік қызметтерді тұтынушыға ауызша, жазбаша нысанда не оның сақталуын және шарттың бүкіл қолданылу мерзімі ішінде өзгеріссіз түрде қайта қалпына келтіру мүмкіндігін қамтамасыз ететін нысанда тегін беріледі.

22. Ашылатын ақпараттың мазмұны мен нысанына қойылатын талаптар:

1) артық заңдық және техникалық тұжырымдарды пайдаланбай, нақты және түрлі мағынада түсіндіруге болмайтын мағынада жазылады;

2) ұсынылып отырған банктік қызметтің мәнін, оның елеулі шарттары мен онымен байланысты тәуекелдерді ашатын терминдер мен анықтамаларды қамтиды;

3) қарама-қайшы (екіұшты) не жаңылыстыратын мәліметтерді қамтымайды;

4) қаріптің ыңғайлы өлшемін, интервалдарды, сондай-ақ қажет болған жағдайда кестелер, графиктер мен мысалдарды пайдалана отырып, көзбен көруге қолжетімді және оқылатын нысанда ресімделеді;

5) сенім білдірілген адам арқылы ақпарат алу мүмкіндігін қоса алғанда, мүгедектігі бар адамдар мен халықтың жүріп-тұруы шектеулі топтары үшін қолжетімді нысандарда ұсынылады;

6) негізгі шарттарды, құнын (сыйақы мөлшерлемелері, комиссиялар, тарифтер және өзге де төлемдер), сондай-ақ оларды мәтінде немесе көзбен көріп ресімдеуде жасыруды болдырмайтын банктік қызметке байланысты тәуекелдерді бөлуді қамтамасыз ете отырып баяндалады және құрылымдалады.

23. Мүгедектігі бар адамдарға және халықтың жүріп-тұруы шектеулі топтарына банктік қызметтер туралы ақпаратты ашу олардың қажеттіліктері мен ерекшеліктері ескеріле отырып жүзеге асырылады және осы тарауда көзделген ақпараттан басқа, аталған адамдарға мынадай ақпаратты жеткізуді қамтиды:

1) қолжетімді қызмет көрсету тәсілдері;

2) мүгедектігі бар адамдар мен халықтың жүріп-тұруы шектеулі топтары үшін бейімделген банк үй-жайлары мен өзіне-өзі қызмет көрсету құрылғыларының болуы және орналасқан жері, олардың жұмыс режимі, сондай-ақ осындай үй-жайларда көрсетілетін банктік қызметтердің тізбесі туралы;

3) құжаттар мен мәліметтерді алудың қолжетімді форматтары;

4) банктік қызметтерді тұтынушының не оның сенім білдірілген адамының өтініші бойынша ақпараттандыру мен қызмет көрсетудің жекелеген тәсілдерді ажырату мүмкіндігі, сондай-ақ осындай өтінішті беру тәртібі туралы;

5) цифрлық объектілерін пайдалана отырып, банктік қызметтерді көрсеткен кезде шектеулерді белгілеу мүмкіндігі (оның ішінде операциялардың түрлері және (немесе) сомалары бойынша) және оларды белгілеу, өзгерту не күшін жою тәртібі туралы;

6) сенімді тұлғаның операцияларды қосымша растау сервистері (банкте осындай сервис болған кезде), оны қосу және ажырату талаптары, растауға жататын операциялардың тізбесі, сондай-ақ растау мерзімдері;

7) денсаулыққа қатысты шектеулер болған кезде банктік қызметтерді тұтынушының құжаттарына қол қою және ерік білдіруін ресімдеудің қолжетімді тәсілдері;

8) тек дауыспен ақпарат берудің автоматтандырылған жүйесімен өзара іс-қимылдың орнына қызметкерге жүгіну мүмкіндігін қоса алғанда, банк қызметкерінің консультациясын алу тәртібі.

2-параграф. Консультациялар беру кезінде ақпаратты банктік қызметтерді тұтынушыларға шарт жасасқанға дейін ашу

24. Консультация беру кезінде шарт жасасқанға дейін банк қызметкерлері (уәкілетті агенттер) мыналарды ауызша түсіндіреді:

1) мөлшерлемелерді, тарифтерді, комиссияларды және өзге де төлемдерді, тараптардың құқықтары мен міндеттерін қоса алғанда, банктік қызметтің маңызды талаптары;

2) банктік қызметпен байланысты тәуекелдер, міндеттемелерді орындамау салдары;

3) қоса қарыз алушының, кепіл берушінің, кепілдік берушінің, кепілгердің және банктік қарыз шартының тарабы болып табылатын өзге де тұлғаның жауапкершілігі;

4) қосымша шығыстардың болуы туралы мәліметтерді қоса алғанда, қосымша көрсетілетін қызметтердің талаптары және олардан бас тарту құқығы, қосымша көрсетілетін қызметті алуға байланысты жасалатын шарттардың талаптары;

5) жазбаша түрде не банктің цифрлық объектілері арқылы түрлі әдістермен есептелген қарызды өтеу кестелерінің жобаларын ұсына отырып, банктік қарызды өтеу әдістерінің айырмашылығы, сондай-ақ қосымша қызметтерді есепке алғандағы және есепке алмағандағы ЖТСМ есебі;

6) қызметтер көрсету мерзімдері.

Қосымша консультация беретін банк қызметкері (уәкілетті агент) банктік қызметтерді тұтынушыға өзінің тегін, атын, әкесінің атын (ол болған жағдайда) хабарлайды, сондай-ақ тұтынушыда туындаған банктік қызметтер мәселелері бойынша өзге де түсініктемелер береді.

Ислам банктері мен Қазақстан Республикасының бейрезидент ислам банктерінің филиалдары консультация беру кезінде банктік қызметтерді тұтынушыларды исламдық қаржыландыру қағидаттары жөніндегі кеңес қаржыландыруға (кредит беруге) тыйым салған қызмет түрлері туралы қосымша хабардар етеді.

25. Консультацияларды банктің қызметкері (уәкілетті агент) Талаптардың 14-тармағында көзделген ішкі құжатқа (банктік қызметтерді көрсету кезінде ақпаратты ашу жөніндегі нұсқаулыққа) сәйкес банктік қызметті алу мақсаттарын (қажеттіліктерін) және банктік қызметтерді тұтынушы ұсынған не банкте бар бұрын алынған банктік қызметтері туралы ақпаратты ескере отырып ұсынады және банктің ішкі құжаттарында белгіленген тәртіппен құжаттауға жатады.

26. Консультация беру кезінде жосықсыз практикаларға, оның ішінде дұрыс емес немесе жаңылыстыратын ақпарат ұсынуға, банктік қызметпен байланысты елеулі

жағдайлар мен тәуекелдерді жасыруға, түсіндіруді қосымша қызметтерді мәжбүрлеумен ауыстыруға жол берілмейді.

27. Банктің цифрлық объектілерін пайдалана отырып қызметтер көрсеткен кезде шарт жасалғанға дейін банк цифрлық нысанда, жеке өзара іс-қимыл кезінде ұсынылатын және Талаптардың 24-тармағында көзделген ақпаратпен салыстырылатын көлемде толық және анық ақпарат беруді қамтамасыз етеді.

3-параграф. Шарт жасау кезінде ақпаратты ашу

28. Шарт жасау кезінде банк қызметкерлері (уәкілетті агенттер) банктік қызметтерді тұтынушыға мыналарды:

- 1) тараптардың шарт бойынша құқықтары мен міндеттерін;
- 2) банктік қарыз шарты бойынша міндеттемелерді мерзімінен бұрын орындау құқығын;
- 3) банктік қызметтен бас тарту не банктік қызметтерді тұтынушының бастамасы бойынша шартты бұзу құқығын, сондай-ақ мұндай бас тартуға немесе бұзуға байланысты ықтимал шығыстарды;
- 4) шартты мерзімінен бұрын тоқтатудың негіздері мен тәртібін;
- 5) төлемдерді және ақша аударымдарын жүзеге асыру тәртібін, сондай-ақ банктік шоттардағы ақшаға билік етуге шектеулердің негіздерін қоса алғанда, банктік шот бойынша орындалатын операциялардың түрлерін;
- 6) жолданымдарды беру тәртібін, оларды банктің қарау мерзімдерін, сондай-ақ банк омбудсманына жүгіну құқығын түсіндіреді.

Банк қызметкерлері (уәкілетті агенттер) банктік қызметтерді тұтынушыға шарттың ережелерімен танысу үшін қажетті уақытты ұсынады.

Алдын ала белгіленген жолақтарды пайдалану арқылы банктік қызметтерді тұтынушының банктік немесе қосымша қызметке келісімін алуға жол берілмейді.

29. Банктік шот шарты, банктік салым шарты, төлем карточкасын беру туралы шарт бойынша ақпаратты ашу "Клиенттердің банктік шоттарын ашу, жүргізу және жабу қағидаларын бекіту туралы" Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкі Басқармасының 2016 жылғы 31 тамыздағы № 207 қаулысында (Қазақстан Республикасының Әділет министрлігінде 2016 жылғы 15 қарашада № 14422 болып тіркелді) және "Төлем карточкаларын шығару қағидаларын, сондай-ақ Қазақстан Республикасының аумағында оларды пайдалана отырып жүргізілген операцияларға қызмет көрсету бойынша қызметке қойылатын талаптарды бекіту туралы" Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкі Басқармасының 2016 жылғы 31 тамыздағы № 205 қаулысында (Қазақстан Республикасының Әділет министрлігінде 2016 жылы 6 қазанда № 14299 болып тіркелді) көзделген талаптар ескеріле отырып жүзеге асырылады.

30. Кәсіпкерлік қызметпен байланысты емес жеке тұлға – банктік қызметті тұтынушымен банктік қарыз шартын жасасу сәтінде банк қызметкері (уәкілетті агент)

мынадай ақпаратты қамтитын қарызды өтеу кестесін ұсынуды қамтамасыз етеді, ол мыналар:

- 1) қарыз сомасы мен валютасы;
- 2) қарыз мерзімі;
- 3) жылдық пайызбен не белгіленген сомада сыйақы мөлшерлемесінің мөлшері;
- 4) қарыз бойынша ЖТСМ мөлшері (пайызбен);
- 5) сыйақы мөлшерлемесінің түрі: тұрақты немесе өзгермелі;
- 6) егер шартта өзгермелі сыйақы мөлшерлемесі көзделген болса, өзгермелі сыйақы мөлшерлемесін есептеу тәртібі;
- 7) қарызды өтеу әдісі: банктің ішкі құжаттарына сәйкес есептелген қарызды өтеудің сараланған, аннуитеттік немесе өзге әдісі;
- 8) қарыз бойынша негізгі борыш пен есептелген сыйақы сомасын өтеу есебіне төленетін төлемдердің саны мен кезеңділігі (күні);
- 9) негізгі борышқа және есептелген сыйақыға бөле отырып, төлем мөлшері;
- 10) негізгі борышқа және есептелген сыйақыға бөле отырып, қарыз бойынша төлемдердің жиынтық мөлшері туралы ақпаратты қамтиды.

Осы тармақтың бірінші бөлігінің талаптары оның талаптары бойынша қарыз мерзімі бір айдан аспайтын мерзімді құрайтын шартқа, талаптары бойынша овердрафт кредиті, сондай-ақ кредит желісін ұсыну (ашу) туралы келісім берілген шартқа таралмайды.

4-параграф. Шартқа қызмет көрсету кезеңінде ақпаратты ашу

31. Банктік қарыз шартына қызмет көрсету кезеңінде банк банктік қызметтерді тұтынушының (қарыз алушының) немесе кепіл берушінің сұрау салуы бойынша (Банктер туралы заңда көзделген банк құпиясын жария етуге қойылатын талаптарды сақтай отырып) сұрау салуды алған күннен бастап 3 (үш) жұмыс күні ішінде оған жазбаша нысанда не банктік қарыз шартында көзделген тәсілмен:

- 1) банкке төленген ақша сомасы;
- 2) мерзімі өткен берешектің мөлшері (бар болса);
- 3) борыш қалдығы;
- 4) кезекті төлемдердің мөлшері мен мерзімдері;
- 5) кредит беру лимиті (бар болса) туралы мәліметтерді ұсынады.

32. Банктік қызметтерді тұтынушының (қарыз алушының) өтініші бойынша банк 3 (үш) жұмыс күнінен аспайтын мерзімде айына 1 (бір) реттен жиі емес банктік қарыз шарты бойынша берешекті өтеу есебіне клиенттің (қарыз алушының) келіп түскен ақшасын бөлу туралы жазбаша нысанда ақпаратты өтеусіз ұсынады. Ақпаратты ұсыну айына 1 (бір) реттен жиі банктің ішкі құжаттарында және банктік қарыз шартында айқындалған шарттарда және тәртіппен жүзеге асырылады.

33. Банктік қызметтерді тұтынушының (қарыз алушының) банктік қарыз шарты бойынша берілген ақшаны банкке ішінара немесе толық мерзімінен бұрын қайтару туралы өтініші бойынша банк 3 (үш) жұмыс күнінен аспайтын мерзімде оған қайтаруға тиесілі соманың мөлшерін жазбаша нысанда не банктік қарыз шартында көзделген тәсілмен өтеусіз хабарлайды.

34. Егер банктік қарыз шартында көзделген жағдайда, банк банктік қызметтерді тұтынушыға (қарыз алушыға) Талаптардың 31-тармағында көзделген мәліметтерді шартта белгіленген кезеңділікпен және тәсілмен ұсынады.

35. Талаптардың 31, 32, 33 және 34-тармақтарында көзделген мәліметтер негізгі борыш, сыйақы, комиссия, тұрақсыздық айыбы және айыппұл санкцияларының өзге де түрлері, сондай-ақ төленуге жататын басқа да сомалар көрсетіле отырып ұсынылады.

36. Банктік қызметтерді тұтынушының (қарыз алушының) өтініші бойынша қарыз бойынша берешек толық өтелгеннен кейін банк өтінішті алған күннен бастап 3 (үш) жұмыс күнінен аспайтын мерзімде өтеусіз берешектің жоқтығы туралы анықтаманы жазбаша нысанда не банктік қарыз шартында көзделген тәсілмен ұсынады.

Егер банктік қызметтерді тұтынушының (қарыз алушының) жолданымында қосымша мәліметтер және (немесе) ақпарат сұратылған жағдайда, жолданым Талаптардың 116 және 117-тармақтарында белгіленген мерзімдерде қаралады.

37. Банк талаптарында сақтандыру шартын жасасу көзделген қарызды толық мерзімінен бұрын өтеген күннен бастап 3 (үш) жұмыс күні ішінде банктік қызметтерді тұтынушыны (қарыз алушыны) банктік қарыз шартында көзделген тәсілмен оның осындай сақтандыру шартын бұзу құқығы туралы және Азаматтық кодекстің 842-бабы 2-тармағының төртінші бөлігінде көзделген тәртіппен сақтандырудың пайдаланылмаған кезеңі үшін сақтандыру сыйлықақысының бір бөлігін қайтару туралы хабардар етеді.

38. Банктік қызметтерді тұтынушының (қарыз алушының) сұрау салуы бойынша банк 10 (он) жұмыс күнінен кешіктірмей оған оны жүргізу күні мен тәсілін, ол туралы ақпараттың банктің және Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкінің антифрод-орталығының дерекқорында болуы мәніне деректерді салыстырып тексеруді қоса алғанда, оның биометриялық аутентификациясын жүргізу процесі туралы мәліметтерді, сондай-ақ өтінішті қарау және тұтынушылық банктік қарыз шартын жасасу кезінде пайдаланылған борыш жүктемесі коэффициентінің мәнін ұсынады.

39. Ислам банкінің, Қазақстан Республикасының бейрезидент ислам банкі филиалының осы параграфта көзделген мәліметтер мен хабарламаларды жасалған исламдық қаржыландыру шарттарының талаптары мен исламдық банк операцияларын жүзеге асыру ерекшеліктерін ескере отырып, өзге нысанда және мерзімдерде ұсынуына жол беріледі.

40. Банктің мерзімі өткен берешегі бар банктік қызметтерді тұтынушымен (қарыз алушымен) және (немесе) оның өкілімен және (немесе) банктік қарыз шарты

шеңберінде банкпен міндеттемелермен байланысты үшінші тұлғамен өзара іс-қимылы осы Талаптардың 8-тарауының талаптарына сәйкес жүзеге асырылады.

5-параграф. Банктік қызметтердің жарнамасындағы ақпаратты ашу

41. Банктік қызметтер туралы жарнаманы тарату "Жарнама туралы" Қазақстан Республикасы Заңының және Банктер туралы заңның талаптарына, оның ішінде мынадай талаптарға сәйкес жүзеге асырылады:

1) жарнамадағы ақпарат оны тікелей ұсыну сәтінде арнайы білімсіз немесе арнайы құралдарды қолданбай анық, танылатын болып табылады;

2) жарнамада, радиодағы жарнаманы қоспағанда, банктің банктік лицензиясының нөмірі және лицензияны берген органның атауы көрсетіледі;

3) жарнамада қарыздар мен салымдарды (банкаралық салымдарды қоспағанда), сыйақы мөлшерін көрсеткен кезде, сондай-ақ ЖТСМ көрсетіледі.

Сыйақы мен ЖТСМ мөлшері қарыздың және салымның әрбір түрі бойынша жоғарғы және төменгі диапазондарды ескере отырып көрсетіледі;

4) радио мен теледидарда орналастырылатын жарнаманы қоспағанда, қарыздардың жарнамасы банктік қарыз шарты бойынша міндеттемелер орындалмаған жағдайда жеке тұлға - банктік қызметтерді тұтынушының (қарыз алушының) жауапкершілігі туралы ілеспе хабарламамен қамтамасыз етіледі.

Хабарламада мыналар бойынша банк құқықтары туралы мәліметтер көрсетіледі:

тұрақсыздық айыбын (айыппұлды, өсімпұлды) есептеу;

банктік қызметтерді тұтынушының (қарыз алушының) банк шоттарындағы ақшадан өндіріп алу;

берешекті сотқа дейінгі өндіріп алуға және коллекторлық агенттікке реттеуге беру;

талап қоюмен сотқа жүгіну және банктің ішкі құжаттарында көзделген өзге де мәліметтер.

Банктік қарыз шарты бойынша міндеттемелер орындалмаған жағдайда банктің құқықтары туралы және банктік қызметтерді тұтынушы (қарыз алушы) - жеке тұлғаның жауапкершілігі туралы ақпарат орналастырылатын банктің интернет-ресурсына немесе мобильді қосымшасына жарнамада сілтеме жасауды банктің жүзеге асыруына жол беріледі.

5-тарау. Жауапты кредиттеуді жүзеге асыру тәртібі

1-параграф. Жауапты кредиттеудің жалпы ережелері мен қағидаттары

42. Жауапты кредиттеу деп банктің банктік қызметтерді тұтынушы – жеке тұлғаға оның төлем қабілеттілігі мен борыш жүктемесін, сондай-ақ қарызды алу мақсаттарын (

қажеттіліктерін) ескере отырып, шамадан артық берешекті болғызбау және банктік қызметтерді тұтынушыға залал келтіру тәуекелін төмендету мақсатында қарыздар беру жөніндегі қызметті жүзеге асыруы түсініледі. Жауапты кредиттеу банктің мыналарға:

1) банктік қызметтерді тұтынушының мақсаттарына (қажеттіліктеріне) сәйкес келмейтін;

2) оның қаржылық мүмкіндіктеріне және төлем қабілеттілігі деңгейіне жауап бермейтін;

3) банктік қызметтерді тұтынушыда банктік қарыз шарты бойынша міндеттемелерді орындау кезінде елеулі қаржылық қиындықтардың туындауына әкеп соғатын қарыздар берудің алдын алуға бағытталған шаралар қабылдауды қамтиды.

43. Банк жауапты кредиттеуді жүзеге асыру кезінде мынадай қағидаттарды басшылыққа алады:

1) жарамдылық қағидаты – қаржы өнімі тұтынушының мақсаттарына (қажеттіліктеріне), қаржылық жағдайына және банктік қызметтерді тұтынушының мүмкіндіктеріне сәйкес келеді;

2) зиянды болғызбау қағидаты – банктік қызметтерді тұтынушының төлем қабілеттілігін және борыш жүктемесін бағалау нәтижелері бойынша қарыз беру туралы шешім қабылдау кезінде онда елеулі қаржылық қиындықтар туындау ықтималдығы жоғары қарыздар беруге жол бермеу;

3) жеке бағалау қағидаты – банктік қызметтерді тұтынушының жеке жағдайлары, оның кірістері, міндеттемелері, оның әлеуметтік мәртебесі және отбасылық жағдайы туралы мәліметтер ескеріле отырып жүзеге асырылады;

4) дәлелділік қағидаты – банк тұтынушыға банктік қызметтерді ұсыну туралы шешім қабылдау кезінде пайдаланылған қаржы өнімінің жарамдылығын бағалаудың мәліметтері мен нәтижелерін құжаттауды қамтамасыз етеді.

2-параграф. Жеке тұлғаларға кәсіпкерлік қызметті жүзеге асыруға байланысты емес қарыз беру кезінде жарамдылығын бағалау және консультация беру

44. Жеке тұлғаға кәсіпкерлік қызметті жүзеге асыруға байланысты емес қарыз берілгенге не кредиттік лимит ұлғайтылғанға дейін банк банктік қызметті тұтынушыға мыналарды:

1) банктік қызметтерді тұтынушының төлем қабілеттілігі мен кредиттік тарихын талдауды;

2) қарыз берудің банктік қызметтерді тұтынушының қолда бар қарыздар мен микрокредиттер бойынша міндеттемелерді орындау қабілетіне ықпалын бағалауды;

3) жоғарылатылған кредиттік, іс-қимыл тәуекелінің не алаяқтық тәуекелінің болуын бағалауды қамтитын қарыздың жарамдылығына бағалау жүргізеді.

45. Қарыз жарамсыз деп танылған жағдайда банк:

1) мұндай қарызды банктік қызметті тұтынушыға ұсынуды;

2) банктік қарыз беруге арналған өтінімді мақұлдауды;

3) кредиттік желі ұсыну туралы қолданыстағы келісім бойынша кредиттік лимитті ұлғайтуды жүзеге асырмайды.

46. Қарыздың жарамдылығын бағалау жүргізу мақсатында банк мыналар:

1) қарыз алу мақсаты;

2) қарызды пайдаланудың болжамды тәсілі;

3) банктік қызметтерді тұтынушының борыш жүктемесінің деңгейі;

4) іс-қимыл және басқа да факторлар туралы ақпаратты (мәліметтерді) сұратады (алады) және талдайды.

Қарыздың жарамдылығын бағалау кезінде банк қарыз алуға байланысты туындайтын банктік қызметтерді тұтынушының барлық шығыстарын, оның ішінде қосымша қызметтерге арналған шығыстарды ескереді, егер мұндай қызметтер қарыз алудың міндетті шарты болып табылса, оны алу процесінің ажырамас бөлігі ретінде ұсынылады не банктік қызметтерді тұтынушы үшін сөзсіз болып табылады.

47. Банк кредиттік бюролардың, мемлекеттік ақпараттық жүйелердің және өзге де қолжетімді көздердің деректерін пайдалануды қоса алғанда, қарыздың жарамдылығын бағалау кезінде пайдаланылатын ақпараттың анықтығы мен толықтығын тексеру үшін ақылға қонымды шаралар қабылдайды.

48. Қарыздың жарамдылығын бағалау тек банктік қызметтерді тұтынушының кредиттік тарихына негізделмейді.

49. Кредиттік, іс-қимыл тәуекелінің немесе алаяқтық жоғары тәуекел белгілері болған кезде банк банкке қолжетімді ақпарат көздерін пайдалана отырып, банктік қызметтерді тұтынушы ұсынған мәліметтерді қосымша тексеруді жүзеге асырады.

6-тарау. Жеке тұлғамен кәсіпкерлік қызметті жүзеге асыруға байланысты емес банктік қарыз шартын жасасу тәртібі, оның ішінде оның мазмұнына, ресімделуіне, міндетті шарттарына қойылатын талаптар, банктік салым шартын және банктік шот шартын жасасу тәртібі

1-параграф. Тұтынушыға банктік қарыз шартын жасасуға дейін ұсынылатын құжаттар

50. Жеке тұлғамен кәсіпкерлік қызметті жүзеге асыруға байланысты емес банктік қарыз шарты жасалғанға дейін банк қызметкері (уәкілетті агент) жеке тұлғаға жазбаша нысанда мынадай құжаттарды ұсынады:

1) Талаптардың 51-тармағында көзделген талаптарды ескере отырып, негізгі ақпараттық құжат;

2) шарт жобасы – банктік қызметтерді тұтынушының қалауы бойынша.

Банктік қызметтерді тұтынушыны көрсетілген құжаттармен таныстыру оның қолымен расталады.

Осы тармақтың бірінші бөлігінде көзделген ақпаратты беру туралы талап шарттары бойынша овердрафт кредиті берілген шартқа, сондай-ақ кредиттік желіні беру (ашу) туралы келісімге қолданылмайды.

51. Негізгі ақпараттық құжат Талаптарға 2-қосымшаға сәйкес нысан бойынша жасалады.

52. Жеке тұлғаға Интернет арқылы кәсіпкерлік қызметті жүзеге асырумен байланысты емес қарыз берілген кезде Талаптардың 50-тармағында көзделген құжаттар банктік қызметтерді тұтынушының назарына цифрлық нысанда тиісті белгі қою арқылы осындай құжаттармен танысу фактісін банктік қызметтерді тұтынушы міндетті түрде растай отырып, цифрлық объектілерінде оларға қолжетімділікті ұсыну жолымен жеткізіледі.

53. Талаптардың 50-тармағы бірінші бөлігінің 1) тармақшасында көрсетілген құжат шарттың бір бөлігі болып табылады және жазбаша нысанда не цифрлық объектілерінде қолжетімділік беріле отырып тегін ұсынылады.

2-параграф. Банктік қарыз шартын жасасу кезінде қосымша қызметтер көрсету

54. Банктік қызметтерді тұтынушыға жеке ақылы қосымша қызмет ұсынған кезде, банк банктік қарыз шартын жасасқанға дейін:

1) қосымша қызметтің (көрсетілетін қызметтердің) мазмұны мен құны туралы толық және анық ақпарат береді;

2) банктік қызметтерді тұтынушының қосымша қызмет алудан бас тарту құқығын түсіндіреді;

3) банктік қызметтерді тұтынушының әрбір қосымша қызметті алуға арналған жеке өтінішіне қол қоюмен расталатын еркін, саналы таңдау мүмкіндігін қамтамасыз етеді.

55. Қосымша қызмет көрсетуге арналған өтініште:

1) банктік қызметті тұтынушының қосымша қызметті алуға, оның ішінде осындай қызметті алуға байланысты шарт жасасуға келісімі;

2) қосымша қызметтің атауы, мазмұны және құны;

3) банктік қызметтерді тұтынушының қосымша қызметтен бас тарту құқығы туралы және бас тарту қарыз беруден бас тарту үшін негіз болып табылмайтыны туралы ақпарат;

4) банктік қызметті тұтынушының қосымша қызмет бойынша шығыстарды қарыз сомасына қосу не оларды дербес төлеу туралы таңдауы жазылады.

56. Банк банктік қызметті тұтынушының банктік қарыз шарты бойынша міндеттемелерді толық орындағанға дейін әрбір ұсынылатын қосымша қызметке банктік қызметті тұтынушының өтініштерін алуды және сақтауды қамтамасыз етеді.

57. Егер банктік қызметтерді тұтынушы банктік қарыз шартын жасасу кезінде өмірді және (немесе) жазатайым оқиғалардан (ауырған жағдайда) сақтандыру түріндегі

қосымша қызметті таңдаған жағдайда, банктік қызметтерді тұтынушы қызметтерін сатып алуға ниетті сақтандыру ұйымын дербес айқындайды.

58. Банктік қызметтерді тұтынушыда өзі таңдаған сақтандыру ұйымының қызметтері бойынша ұсыныстар болмаған жағдайда, банк өздері қолданатын тарифтер мен сақтандыру шарттарын көрсете отырып, кемінде 5 (бес) сақтандыру ұйымының қызметтерін ұсынады. Қосымша қызмет көрсетуге арналған өтініште ол таңдаған сақтандыру ұйымы туралы банктік қызметтерді тұтынушының белгісі қойылып, банк ұсынған сақтандыру ұйымдарының тізбесі көрсетіледі.

Мұндай сақтандыру ұйымының сақтандыру параметрлері банк ұсынатын сақтандыру ұйымдарының сақтандыру параметрлеріне (сақтандыру сомасы, сақтандыру тәуекелдерінің тізбесі (сақтандыру оқиғалары), сақтандыру төлемін жүзеге асыру шарттары және сақтандыру шартының қолданылу мерзімі) сәйкес келген жағдайда, банктік қарыз талаптары банктік қызметтерді тұтынушы таңдаған сақтандыру ұйымына байланысты өзгертілмейді.

3-параграф. Банктік қызметтерді тұтынушыға - жеке тұлғаға қарыз беру тәртібі

59. Банктік қызметтерді тұтынушы - жеке тұлғаға қарыз беру туралы шешім қабылданғанға дейін банк кредиттік есепте қамтылған ақпаратты мынадай:

- 1) қарыз алудан ерікті түрде бас тартуын белгілеу туралы;
- 2) мерзімді әскери қызметке шақыру туралы;
- 3) бұрын алған қарыздар және (немесе) микрокредиттер туралы мәліметтердің болуы тұрғысынан тексеруді жүзеге асырады.

60. Жеке тұлғаның кредиттік есебінде Талаптардың 59-тармағының 1) тармақшасында көрсетілген ақпарат болған жағдайда банк қарыз беруден бас тартады.

Жеке тұлғаның кредиттік есебінде Талаптардың 59-тармағының 2) тармақшасында көрсетілген ақпарат болған жағдайда банк қарыз беруден бас тартады.

61. Банктік қызметтерді тұтынушы - жеке тұлғамен мүлік кепілімен қамтамасыз етілмеген тұтынушылық банктік қарыз шарты жасалғанға дейін банк алаяқтыққа қарсы іс-шараларды іске асырады.

62. Жеке тұлғаның кредиттік есебінде Талаптардың 59-тармағының 3) тармақшасында көрсетілген ақпарат болмаған жағдайда және, егер тұтынушылық банктік қарыз шартын жасасуға арналған өтініште көрсетілген сома республикалық бюджет туралы заңда тиісті қаржы жылына белгіленген айлық есептік көрсеткіштің елу еселенген мөлшерінен асып кетсе, банк банктік қызметтерді тұтынушы - жеке тұлғамен осы жеке тұлғаның банкте берген жазбаша келісімі негізінде оны биометриялық аутентификаттау жүргізгеннен кейін кепіл мүлкімен қамтамасыз етілмеген тұтынушылық банктік қарыз шартын тек оның жеке қатысуымен жасасады.

Осы тармақтың бірінші бөлігінде көзделген талап тұтынушылық банктік қарыз сомасын тауарларды, жұмыстар мен көрсетілетін қызметтерді сатушының (өнім

берушінің) банктік шотына банктік көрсетілетін қызметтерді тұтынушы (қарыз алушы, сатып алушы) алғанын растайтын тауарларды, жұмыстар мен көрсетілетін қызметтерді сатып алу мақсаттарына беру жағдайларына қолданылмайды.

63. Банк жиырма бір жасқа толмаған не елу бес жастан асқан банктік қызметтерді тұтынушы - жеке тұлғамен мүлік кепілімен қамтамасыз етілмеген тұтынушылық банктік қарыз шартын аталған жеке тұлға Талаптардың 66-тармағына сәйкес ресімделген осындай шартты жасауға келісімді ұсынғаннан кейін жасайды.

Мүлік кепілімен қамтамасыз етілмеген тұтынушылық банктік қарыз сомасы Талаптардың 64-тармағының бірінші және екінші бөліктерінде белгіленген ең төмен мөлшерден асып кеткен жағдайда, банк Талаптардың 64-тармағында көзделген талаптар орындалғаннан кейін қарыз алушыға ақша беруді жүзеге асырады.

64. Банк сомасы республикалық бюджет туралы заңда тиісті қаржы жылына белгіленген екі жүз елу бес еселенген және одан да көп айлық есептік көрсеткішті құрайтын Интернет арқылы жасалған банктік қарыз шартының негізінде мүлік кепілімен қамтамасыз етілмеген тұтынушылық банктік қарыз бойынша банктік қызметтерді тұтынушыға (қарыз алушы) - жеке тұлғаға мынадай талаптарды сақтай отырып:

1) банктік қарыз шартына қол қойылған сәттен бастап жиырма төрт сағаттан кешіктірмей (кредит картасы бойынша белгіленген кредит лимитін қоспағанда, тұтынушылық банктік қарыз сомасын ұлғайтуға өтінішті не оның шарттарында өтініш негізінде ақшаны толық көлемде немесе бөліктермен беру көзделген бұрын жасалған шарт шеңберінде мүлік кепілімен қамтамасыз етілмеген тұтынушылық банктік қарыз беруге өтінішті мақұлдау);

2) банктік қызметтерді тұтынушы (қарыз алушы) - жеке тұлға осы тармақтың бірінші бөлігінің 1) тармақшасында көрсетілген мерзім өткеннен кейін Талаптардың 66-тармағына сәйкес ресімделген тұтынушылық банктік қарызды алуға келісім бергеннен кейін ақша беруді жүзеге асырады.

Алаяқтық тәуекелі жоғары болған кезде тәуекелдерді басқару жүйесі шеңберінде банк банктік қызметтерді тұтынушы (қарыз алушы) - жеке тұлғаға осы тармақтың бірінші бөлігінің 2) тармақшасының талаптары сақталған кезде шартқа қол қойылған не банктік қарыз сомасы ұлғайтылған сәттен бастап сегіз сағаттан ерте емес мөлшері республикалық бюджет туралы заңда тиісті қаржы жылына белгіленген бір жүз елу еселенген, бірақ екі жүз елу бес еселенген айлық есептік көрсеткіштен аспайтын, Интернет арқылы жасалған банктік қарыз шартының негізінде мүлік кепілімен қамтамасыз етілмеген тұтынушылық банктік қарыз бойынша ақша беруді ақша беруді қамтамасыз етеді.

Банктік қызметтерді тұтынушы (қарыз алушы) – жеке тұлғаға Интернет арқылы күнтізбелік бір күн ішінде мүлік кепілімен қамтамасыз етілмеген, сомасы қосу нәтижесінде осы тармақтың бірінші бөлігінде белгіленген ең төменгі мөлшерден

асатын сол бір банкте бірнеше тұтынушылық қарыздар берілген жағдайда, банк осы тармақтың бірінші бөлігінің 1) тармақшасында белгіленген талапты сақтайды, сондай-ақ көрсетілген қарыздарды Банктер туралы заңның 48-бабы 1-тармағының екінші бөлігінде көзделген уәкілетті органның нормативтік құқықтық актісінде айқындалған тәуекелдерді басқару және ішкі бақылау рәсімдеріне сәйкес алаяқтық белгілерінің болмауы тұрғысынан тексереді.

Осы тармақтың бірінші және екінші бөліктерінің талаптары кейіннен қағаз жеткізгіштегі құжаттарға қол қою жағдайларын қоса алғанда, Интернет арқылы жеке тұлғамен жасалған мүлік кепілімен қамтамасыз етілмеген тұтынушылық банктік қарыз шарты бойынша банктік қызметтерді тұтынушыға (қарыз алушыға) ақша беру тәсілі мен орнына қарамастан қолданылады.

65. Мүлік кепілімен қамтамасыз етілмеген тұтынушылық банктік қарыз шарты жасалған кезде қарыз алушының күдікті іс-қимылы анықталған жағдайда (шарттарында ақшаны толық көлемде беру көзделген бұрын жасалған шарт шеңберінде мүлік кепілімен қамтамасыз етілмеген тұтынушылық банктік қарыз сомасын ұлғайтуға өтініш не тұтынушылық банктік қарыз беруге өтініш мақұлданған), банктің бөлімшесінде не мөлшері республикалық бюджет туралы заңда тиісті қаржы жылына белгіленген екі жүз елу бес еселенген және одан да көп айлық есептік көрсеткішті құрайтын банк қызметтерін көрсетудің өзге де орнында банк Талаптардың 64-тармағының бірінші бөлігінің және үшінші бөлігінің 1) тармақшасында белгіленген талаптарды сақтай отырып, банктік қызметтерді тұтынушыға (қарыз алушыға) - жеке тұлғаға ақша беруді жүзеге асырады.

66. Мүлік кепілімен қамтамасыз етілмеген тұтынушылық банктік қарыз шартын жасасуға не мүлік кепілімен қамтамасыз етілмеген тұтынушылық банктік қарыз алуға келісім (бұдан әрі – Келісім) еркін нысанда ресімделеді және мынадай міндетті шарттарды қамтиды:

1) Келісімді ресімдеу күні;

2) банктік қызметтерді тұтынушы – жеке тұлға туралы мәліметтер: тегі, аты, әкесінің аты (ол болған жағдайда) және жеке сәйкестендіру нөмірі;

3) мүлік кепілімен қамтамасыз етілмеген тұтынушылық банктік қарыз туралы мәліметтер: сомасы, мерзімі, сыйақы мөлшерлемесінің мөлшері (жылдық пайызбен не тіркелген сомамен), ЖТСМ.

Қағаз жеткізгіште ресімделетін Келісімге жеке тұлға банкте, оның ішінде оның филиалдарында, бөлімшелерінде жеке өзі қатысумен қол қояды.

Цифрлық нысандағы Келісім кредиттік бюрода, "цифрлық үкіметтің" веб-порталында не "цифрлық үкіметтің" шлюзінде орналасқан сервистермен ықпалдастырылған банктің цифрлық объектілері арқылы ресімделеді және Қазақстан Республикасының аккредиттелген куәландырушы орталығы берген электрондық цифрлық қолтаңбамен куәландырылады.

Цифрлық нысандағы Келісімді ресімдеу тиісті шарт негізінде банкке қызмет көрсететін "цифрлық үкіметтің" шлюзінде орналастырылған заңды тұлғаның сервистерімен ықпалдастырылған цифрлық объектілері арқылы да жүргізіледі.

Мүлік кепілімен қамтамасыз етілмеген тұтынушылық банктік қарыз беру туралы банк шешімінің қолданыс мерзімі ішінде жеке тұлғаның Келісімді ұсынбауы (ресімдемеуі) жеке тұлғаның осындай банктік қарыз алудан бас тартуы, сәйкесінше оның банктік қарыз алудан бас тартуы болып табылады.

Банктің мүлік кепілімен қамтамасыз етілмеген тұтынушылық банктік қарыз беру туралы шешімінің қолданыс мерзімі банктің ішкі құжаттарына сәйкес белгіленеді.

Жеке тұлға банктік қарыз шарты бойынша, оның ішінде кредиттік желі ұсыну (ашу) туралы келісім шеңберінде міндеттемелерді толық орындағанға дейін банк Талаптардың 63 және 64-тармақтарына сәйкес алынған Келісімнің сақталуын қамтамасыз етеді.

67. Талаптардың 60-тармағының бірінші бөлігінде, 63-тармағында және 64-тармағының бірінші бөлігінде көзделген талаптар:

1) банктің тұтынушылық банктік қарыз сомасын тауарларды, жұмыстар мен көрсетілетін қызметтерді сатушының (өнім берушінің) банктік шотына банктік қызметтерді тұтынушы (қарыз алушы сатып алушы) алғанын растайтын тауарларды, жұмыстар мен көрсетілетін қызметтерді сатып алу мақсаттарына беруі;

2) банктік қызметтерді тұтынушы - жеке тұлғаның осы банктегі басқа қарызы бойынша берешегін өтеу мақсатында банктің оған қарыз беруі;

3) республикалық бюджет туралы заңда тиісті қаржы жылына белгіленген айлық есептік көрсеткіштің жүз елу еселенген мөлшерінен аспайтын мөлшерде төлем картасы бойынша белгіленген кредиттік лимит шеңберінде;

4) банктің банктік қызметтерді тұтынушы - жеке тұлғаға банктік қызметтерді тұтынушының (қарыз алушының) салықтар, айыппұлдар, атқарушылық іс жүргізу бойынша берешегін төлеу мақсатында көрсетілген мақсаттарға ғана төлем жүргізу кезінде қарыз беруі жағдайларына қолданылмайды.

68. Банктік қызметтерді тұтынушы - жеке тұлғамен банктік қарыз шарты жасалған жағдайда банк Банктер туралы заңның 58 -бабының 15-тармағына сәйкес банктік қызметтерді тұтынушыға қарызды өтеу әдісін таңдау үшін әртүрлі әдістермен есептелген қарызды өтеу кестелерінің жобаларын ұсынады. Банк міндетті түрде банктік қызметтерді тұтынушыға Талаптарға 3-қосымшаға сәйкес есептелген қарызды өтеу кестелерінің жобаларын өтеудің мынадай әдістерімен ұсынады:

банктік қарыз бойынша берешекті өтеу әрбір есеп айырысу кезеңіндегі негізгі борыштың мөлшері бойынша тең үлесін және негізгі борыштың қалдығына тиісті есеп айырысу кезеңі үшін есептелген сыйақыны қамтитын азайтылатын төлемдермен жүзеге асырылатын сараланған төлемдер әдісімен;

аннуитеттік төлемдер әдісімен, бұл ретте банктік қарыз бойынша берешекті өтеу негізгі борыш және негізгі борыштың қалдығына тиісті есеп айырысу кезеңі үшін есептелген сыйақыны қамтитын банктік қарыздың бүкіл мерзімі ішінде тең төлемдермен жүзеге асырылатыны айқындалады, бұл ретте көрсетілген бөліктердің арақатынасы есеп айырысу кезеңінің ұзақтығына байланысты айқындалады. Бірінші және соңғы төлемдердің мөлшері басқалардан өзгеше болуы мүмкін.

Банк банктің ішкі құжаттарында осындай шарт болған жағдайда, банктік қызметтерді тұтынушыға өздерінің ішкі құжаттарына сәйкес есептелген қарызды өтеудің қосымша әдістерін ұсынады.

Банктер банктік қызметтерді тұтынушылар - жеке тұлғаларға ұсынатын және өтеу кестесінің болуын көздейтін банктік қарыздар бойынша тұрақты төлемдерді есептеу кезінде, сондай-ақ осындай қарыздар бойынша сыйақыны есептеу үшін уақытша базаларды қолдану кезінде банктер Талаптарға 4-қосымшада айқындалған тұрақты төлемдерді есептеу әдістемелерін және уақытша базаларды пайдаланады.

Талаптары бойынша қарыз мерзімі бір айдан аспайтын шартқа не талаптары бойынша овердрафт кредиті берілген шартқа, сондай-ақ кредиттік желі беру (ашу) туралы келісімге осы тармақтың бірінші және екінші бөліктерінде көзделген тәртіп қолданылмайды.

69. Банк кәсіпкерлік қызметті жүзеге асыруға байланысты емес және тауарларды, жұмыстарды немесе көрсетілетін қызметтерді сатып алу мақсатында жасалған банктік қарыз шартынан бас тарту құқығын іске асыруда банктік қызметтерді тұтынушы - жеке тұлғаны шектемейді. Шарттан бас тартқан кезде банктік қызметтерді тұтынушы - жеке тұлға қарыз сомасын қайтарады және қарыз берілген күннен бастап оны қайтарған күнге дейінгі кезең үшін есептелген сыйақыны төлейді.

Егер шарт осындай объектілерді пайдалана отырып жасалған болса, банк цифрлық объектілерде банктік қарыз шартынан бас тарту мүмкіндігін қамтамасыз етеді.

70. Банк тиісті бас тартуды алған сәттен бастап осындай ақпаратты алудан бас тартуды білдірген қаржылық қызметтерді тұтынушыға қатысты жарнамалық хабарларды, оның ішінде СМС-хабарларды, push-хабарламаларды және байланыс құралдарын пайдалана отырып берілетін өзге де хабарларды таратуды жүзеге асырмайды.

4-параграф. Сыртқы қайта қаржыландыру мақсатында банктік қызметтерді тұтынушыға - жеке тұлғаға қарыз беру

71. Банктік қызметтерді тұтынушы (қарыз алушы) – жеке тұлғамен банктік қарыз шарты жасалған жағдайда қарыз (микрокредит) бойынша берешекті сырттай қайта қаржыландыру мақсатында банк мұндай қарыз ұсынылғанға дейін банктік қызметтерді тұтынушыдан (қарыз алушыдан) өтеуге жататын қарыздардың (микрокредиттердің) тізбесін көрсете отырып, қайта қаржыландырылатын берешекті өтеу есебіне қарыз

сомасын банктің (микроқаржы ұйымының) банктік шотына аударуды жүзеге асыруға келісім алады. Банктік қызметтерді тұтынушының (қарыз алушының) мұндай келісімін банктік қарыз шартында көрсетуге жол беріледі.

72. Талаптардың 71-тармағында көрсетілген нысаналы мақсаты бар банктік қарыз шарты жасалған жағдайда, қарыз сомасы қайта қаржыландырылатын қарыз (микрокредит) берілген банктің (микроқаржы ұйымының) банктік шотына есептеледі. Төлемді тағайындауда банктік қызметтерді тұтынушы (қарыз алушы) туралы мәліметтер (тегі, аты, әкесінің аты (ол болған жағдайда), жеке сәйкестендіру нөмірі), сондай-ақ берешегі қайта қаржыландыруға жататын банктік қарыз шарттарының (микрокредит беру туралы шарттардың) нөмірлері мен күндері көрсетіледі. Банктің қалауы бойынша төлем тағайындауда қосымша деректерді көрсетуге жол беріледі.

73. Қайта қаржыландырылатын қарыз берілген банктің банк шотына түскен сома есебінен қайта қаржыландырылатын қарыз бойынша берешекті өтеу тұтынушыдан (қарыз алушыдан) ішінара не толық мерзімінен бұрын өтеу туралы жеке өтініш алмай, банктің банк шотына көрсетілген сома аударылған күннен бастап 5 (бес) жұмыс күнінен кешіктірілмей жүзеге асырылады.

74. Қарызды толық мерзімінен бұрын өтеу үшін сома жеткіліксіз болған кезде банктік қарыз шартында белгіленген тәртіппен банк қарызды оның банктік шотына түскен сомаға тең сомада ішінара мерзімінен бұрын өтеуді жүзеге асырады.

Талаптардың 73-тармағында көрсетілген мерзімде банк банктік қызметтерді тұтынушыға (қарыз алушыға) банктік қарыз шартында көзделген тәсілмен және цифрлық объектілері арқылы, оның ішінде банктің мобильді қосымшасы (бар болған жағдайда) арқылы негізгі борыш, есептелген сыйақы және тұрақсыздық айыбы (айыппұлдар, өсімпұлдар) бөлінісінде берешектің қалдығын көрсете отырып, берешекті толық не ішінара мерзімінен бұрын өтеу туралы хабарлайды.

5-параграф. Тіркелген неке болған жағдайда банктік қызметтерді тұтынушы - жеке тұлғаға тұтынушылық банктік қарыз беру кезіндегі шектеулер

75. Банк азаматтық хал актілерінің цифрлық жүйесі (бұдан әрі – АХАЖ ЦЖ) арқылы банктік қызметтерді тұтынушының тіркелген некесінің (ерлі-зайыптылығының) болуы туралы ақпаратты тексереді не кредиттік бюролар арқылы АХАЖ ЦЖ-дан тиісті мәліметтерді алады.

76. Банктік қызметтерді тұтынушының тіркелген некесі (ерлі-зайыптылығы) туралы мәліметтерді АХАЖ ЦЖ тексеру сәтінде белгілеген кезде банк банктік қызметтерді тұтынушыға тіркеуге жататын мүліктің кепілімен қамтамасыз етілмеген тұтынушылық банктік қарыз (қайта қаржыландыруға жататын тұтынушылық банктік қарыздарды қоспағанда) тиісті қаржы жылына арналған заңда белгіленген мың еселенген айлық есептік көрсеткішке тең немесе одан асатын мөлшерде ұсынылғанға дейін Банктер туралы заңның бабына сілтемені міндетті түрде көрсете отырып, банктік қызметтерді

тұтынушының жұбайының (зайыбының) тұтынушылық банктік қарыз алуға келісімін беру қажеттігі туралы банктік қызметтерді тұтынушыға хабарлайды.

77. Келісім еркін, жазбаша нысанда, қағаз жеткізгіште не цифрлық нысанда ресімделеді және мынадай міндетті шарттарды қамтиды:

1) Келісімді ресімдеу күні;

2) банктік қызметтерді тұтынушы және оның жұбайы туралы мәліметтер: тегі, аты, әкесінің аты (ол болған жағдайда) және жеке сәйкестендіру нөмірі;

3) кредит туралы мәліметтер: сыйақы мөлшерлемесінің сомасы, мерзімі, мөлшері (жылдық пайызбен не тіркелген сомамен), ЖТСМ.

Қағаз жеткізгіште ресімделетін Келісімге банктік қызметтерді тұтынушының жұбайы (зайыбы) немесе оның (оның) нотариат куәландырған сенімхат негізінде әрекет ететін сенім білдірілген адам қол қояды.

Банктік қызметтерді тұтынушының жұбайының (зайыбының) банк бөлімшесіне бару мүмкіндігі болмаған кезде нотариат куәландырған нысанда қағаз жеткізгіште Келісім беруге жол беріледі.

Цифрлық нысанда ресімделетін Келісім банктік қызметтерді тұтынушының жұбайын (зайыбын) биометриялық аутентификациялауды қамтамасыз ете отырып, банктің цифрлық объектісі немесе "цифрлық үкімет" веб-порталы арқылы беріледі.

Банктің цифрлық объектісін пайдалану кезінде банктік қызметтерді тұтынушының жұбайының (зайыбының) биометриялық аутентификациялау Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкінің Сәйкестендіру деректерімен алмасу орталығының (бұдан әрі – СДАО) қызметтерін пайдалану арқылы немесе банктің құрылғылары арқылы алынған биометриялық деректер бойынша жүзеге асырылады.

Цифрлық нысанда ресімделетін Келісімді банктік қызметтерді тұтынушының жұбайы (зайыбы) Қазақстан Республикасының аккредиттелген куәландырушы орталығы берген электрондық цифрлық қолтаңба арқылы куәландырады.

Банктің қарыз беру туралы шешімінің қолданылу мерзімі ішінде осы тармақтың екінші және алтыншы бөліктерінде көзделген әрекеттерді жасау арқылы банктік қызметтерді тұтынушының жұбайының (зайыбының) немесе оның сенім білдірілген адамының тұтынушылық банктік қарыз алуға келісімін бермеуі осындай келісімді беруден бас тарту деп танылады.

Мұндай қарыз берілгенге дейін банктің әрбір қарызға Келісім алуы талап етіледі.

Банк банктік қызметтерді тұтынушы банктік қарыз шарты бойынша міндеттемелерді толық орындағанға дейін Келісімнің сақталуын қамтамасыз етеді.

6-параграф. Тұтынушылық банктік қарыздың мөлшері

78. Банктік қызметтерді тұтынушы - жеке тұлғаға ұсынылатын тұтынушылық банктік қарыздың шекті мөлшері:

1) мүлік кепілімен қамтамасыз етілмеген тұтынушылық банктік қарыз бойынша тиісті қаржы жылына арналған республикалық бюджет туралы заңда белгіленген екі мың екі жүз еселенген айлық есептік көрсеткіштен аспайды;

2) мүлік кепілімен қамтамасыз етілген тұтынушылық банктік қарыз бойынша шектелмейді.

7-параграф. Интернет арқылы банктік қарыз шарттарын жасасу және биометриялық аутентификация жүргізу

79. Банкке жеке тұлғаның биометриялық аутентификациясын жүргізбестен Интернет арқылы банктік қызметтерді тұтынушы - жеке тұлғамен банктік қарыз шартын жасасуға тыйым салынады, оны жүргізу тәртібі "Банктердің, банк операцияларының жекелеген түрлерін жүзеге асыратын ұйымдардың және микроқаржы ұйымдарының биометриялық аутентификация жүргізу қағидаларын бекіту туралы" Қазақстан Республикасы Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігі Басқармасының 2026 жылғы 3 сәуірдегі № 54 қаулысында (Нормативтік құқықтық актілерді мемлекеттік тіркеу тізілімінде №38332 болып тіркелген) айқындалған.

80. Банк Интернет арқылы банктік қызметтерді тұтынушы - жеке тұлғамен банктік қарыз шартын жасасқанға дейін Интернет арқылы банктік қызметтерді тұтынушының ұялы байланысының абоненттік нөмірі туралы деректер енгізеді, көрсетілген нөмірге бір реттік пароль (push-хабарламалар немесе SMS арқылы) жібереді және СДАО қызметтерін пайдалану арқылы немесе банктің құрылғылары арқылы алынған биометриялық деректерді пайдалана отырып, банктік қызметтерді тұтынушыны биометриялық аутентификациялауды жүргізеді және банктік қызметтерді тұтынушыға Талаптардың 24 және 50-тармақтарында көзделген мәліметтерді ұсынады.

81. Талаптардың 80-тармағында көзделген банктік қызметтерді тұтынушының биометриялық аутентификациясы, егер мүлік кепілімен қамтамасыз етілмеген тұтынушылық банктік қарыз сомасы республикалық бюджет туралы заңда тиісті қаржы жылына белгіленген жүз елу еселенген және одан да астам айлық есептік көрсеткішті құрайтын болса, СДАО арқылы жүргізіледі.

Тәуекелдерді басқару жүйесінің шеңберінде алаяқтықтың жоғары тәуекелі болған кезде банк қарыз сомасына байланыссыз, СДАО арқылы Талаптардың 80-тармағында көзделген банктік қызметтерді тұтынушының биометриялық аутентификациясын жүргізу туралы шешім қабылдайды.

Осы тармақтың бірінші бөлігінде көзделген талап банкте тиісті биометриялық деректердің сақталуы, сондай-ақ олардың өзектілігі және тұтынушының жеке басын биометриялық аутентификацияны қолдана отырып сәйкестендіру қамтамасыз етілген болса, банктік қызметтерді тұтынушы бұрын СДАО арқылы биометриялық аутентификацияны қолдана отырып сәйкестендірілген жағдайларда қолданылмайды.

82. Интернет арқылы банктік қарыз шартын жасасуға байланысты материалдар тараптардың осындай шарт бойынша міндеттемелері тоқтатылғаннан кейін кемінде бес жыл сақталуға тиіс.

8-параграф. Алаяқтықтың алдын алу шаралары

83. Банктік қызметтерді тұтынушы - жеке тұлғамен Интернет арқылы мүлік кепілімен қамтамасыз етілмеген тұтынушылық банктік қарыз шартын жасамас бұрын банк Талаптарға 5-қосымшаға сәйкес нысан бойынша жеке тұлғаға сауалнама жүргізуді қамтамасыз етеді.

Тәуекелдерді басқару жүйесі шеңберінде сауалнама нәтижелері бойынша алаяқтық белгілері анықталған не банктік қызметтерді тұтынушы - жеке тұлға үшінші тұлғалардың (әлеуметтік инженерияның) әсерінен іс-әрекеттер жасаған кезде банк банктік қызметтерді тұтынушыға ықтимал алаяқтық әрекеттермен байланысты тәуекелдерді қосымша хабардар етуді және түсіндіруді қоса алғанда, қарыз алу мән-жайларына қосымша тексеру жүргізеді.

Қосымша тексеру және белгіленген мән-жайлардың нәтижелері бойынша банк:

- 1) банктік қарыз шартын жасау;
- 2) анықталған мән-жайлар жойылғанға дейін шарт жасауды тоқтата тұру;
- 3) осындай шарт жасаудан бас тарту туралы (туралы) шешім қабылдайды.

84. Банк банктік қызметтерді тұтынушының дербес деректерінің заңсыз жария болуын анықтаған жағдайда, банк қосымша қауіпсіздік шараларын, соның ішінде, мыналарды қоса, бірақ олармен шектелмей жүзеге асырады:

1) банктік қызметтерді тұтынушы қайта биометриялық аутентификаттауды;

2) банктік қызметтерді тұтынушының жеке сәйкестендіру нөмірін ұялы байланыс операторының дерекқорындағы абоненттік нөмір иесінің жеке сәйкестендіру нөмірімен салыстырып тексеру немесе "цифрлық үкімет" веб-порталы арқылы ұялы байланыс желісінің абоненттік нөмірлері базасында банктік қызметтерді тұтынушының жеке сәйкестендіру нөмірін салыстырып тексеру арқылы осы абоненттік нөмірдің банктік қызметтерді тұтынушыға тиесілілігі туралы ақпаратты алу арқылы ұялы байланыс нөмірінің банктік қызметтерді тұтынушыға тиесілілігін тексеру;

3) банктік қызметтерді тұтынушы көрсеткен банктік қызметтерді тұтынушының ұялы байланыс желісінің абоненттік нөміріне оның дербес деректерін ұрлау туралы банктік қызметтерді тұтынушыны хабардар ете отырып және банктік қызметтерді тұтынушының қарыздар ресімдеуге ерікті тыйым салуын белгілеу жөніндегі ұсыныммен тексеру қоңырауын соғу.

85. Алаяқтық белгілерін анықтау мақсатында банк Интернет арқылы жасалған банктік қарыз шартын жасау материалдарының (операцияларды жүргізу уақыты, ақпараттық жүйелер туралы деректер, сәйкестендіру барысында алынған деректер, жасалған транзакциялар туралы деректер, банктік қызметтерді тұтынушыға жіберілген

хабарлар (SMS, push-хабарлар, колл-орталықтан қоңыраулар) Интернет арқылы жасалған банктік қарыз шарты бойынша тараптардың міндеттемелері тоқтатылғаннан кейін кемінде бес жыл сақталуын қамтамасыз етеді.

9-параграф. Шарттардың мазмұны мен ресімделуіне қойылатын талаптар

86. Жеке тұлғамен кәсіпкерлік қызметті жүзеге асырумен байланысты емес банктік қарыз шартының мазмұнына, ресімделуіне және міндетті талаптарына қойылатын талаптар осы Талаптарға 6-қосымшаға сәйкес белгіленеді. Банктік қызметтерді тұтынушы - жеке тұлғамен жасалатын ипотекалық қарыз шартының талаптары Банктер туралы заңның 60-бабында көзделген ерекшеліктер ескеріле отырып айқындалады.

Талаптарға 6-қосымшада белгіленген талаптар Банктер туралы заңмен белгіленген ерекшеліктерді ескере отырып, жеке тұлғамен кәсіпкерлік қызметті жүзеге асырумен байланысты мақсаттарға жасалған банктік қарыз шарттарына қолданылады.

87. Банктік салым шартын және (немесе) банктік шот шартын жасау кезінде банктік қызметтерді тұтынушы қол қоятын өтініште немесе өзге құжатта Талаптарға 7-қосымшаға сәйкес ақпарат тізбесі көрсетіледі. Көрсетілген ақпарат өтінішке немесе банктік қызметтерді тұтынушы қол қоятын өзге құжатқа, оның ішінде тиісті құжаттың бірінші (титулдық, басты) бетінен бастап цифрлық түрде енгізіледі. Банктік қарыз шартын, банктік салым шартын және (немесе) банктік шот шартын жасау үшін қажетті құжаттардың тізбесі Төлемдер туралы заңның талаптарын ескере отырып, банктің ішкі құжаттарында белгіленеді.

10-параграф. Банктік салым шартының немесе банктік шот шартының талаптарының өзгергені туралы банктік қызметтерді тұтынушыны хабардар ету

88. Қосымша келісім жасаспай банктік салым шартының талаптарына сәйкес банктік салым мерзімін ұзарту кезінде сыйақы мөлшерлемесі оны азайту жағына қарай өзгерген жағдайда банк банктік қызметтерді тұтынушыны банктік салым мерзімі аяқталғанға дейін банктік салым шартында көзделген тәсілмен сыйақы мөлшерлемесінің мөлшерін азайту туралы хабардар етеді.

89. Банк банктік қызметтерді тұтынушыларды өзгерістердің болжамды күніне дейін, бірақ:

кәсіпкерлік қызметті жүзеге асыруға байланысты емес жеке тұлғалардың төлемдері мен аударымдары бойынша – кемінде үш ай;

кәсіпкерлік қызмет шеңберінде жүзеге асырылатын заңды тұлғалар мен дара кәсіпкерлердің төлемдері мен аударымдары бойынша – кемінде бір ай бұрын төлемдер мен аударымдар бойынша комиссиялар мен тарифтердің олардың өзгеруінің болжамды күніне дейін ұлғаюы туралы хабардар етеді.

7-тарау. Жосықсыз практикалардың түрлері мен белгілері, сондай-ақ банктік қызметтерді көрсету кезінде оларды анықтау тәртібі

90. Осы тарауда көзделген жосықсыз практикалар банктің және (немесе) оның қызметкерлерінің (уәкілетті агенттердің немесе әріптестік келісімдер шеңберінде үшінші тұлғалардың) банктік қызметтерді көрсету кезінде адал іс-қимыл қағидаттарын бұзуға байланысты әрекеттері (әрекетсіздігі) ретінде қаралады.

91. Банктік қызметтерді көрсету кезінде банктер өзінің банктік қызметтерді тұтынушылармен өзара іс-қимылды жүзеге асыратын қызметкерлерінің (уәкілетті агенттердің немесе әріптестік келісімдер шеңберінде үшінші тұлғалардың) қызметін банктік қызметтерді көрсетудің ішкі рәсімдеріне сәйкес келуіне және жосықсыз практика белгілерін анықтау және олардың алдын алу және жою үшін қажетті түзету шараларын қабылдау мақсатында ақпаратты ашуға тұрақты мониторингтеуді қамтамасыз етеді. Қызметті тұрақты мониторингтеу мыналарды қамтиды, соның ішінде :

банктің ішкі құжаттарында белгіленген тәртіппен банктік қызметтерді бақылап сатып алуды жүргізу;

банктік қызметтер бойынша жолданымдар туралы деректерді талдау;

банктің ішкі құжаттарында белгіленген тәртіппен банктік қызметтерді тұтынушылардың банктік қызметтердің сапасына қанағаттануын бағалау.

92. Жосықсыз практикаларға банктің, оның қызметкерлерінің (уәкілетті агенттердің немесе әріптестік келісімдер шеңберінде үшінші тұлғалардың) мынадай әрекеттері (әрекетсіздігі) жатады:

1) банктік қызметтерді тұтынушының құқықтарына нұқсан келтіретін және өзінің мазмұны бойынша немесе іскерлік қарым-қатынас жасау дәстүрлеріне сәйкес мәміле мәніне қатысты болмайтын қосымша талаптарды немесе шарттарды белгілей отырып, банктік қызметті іске асыру;

2) банктік қызметтерді тұтынушының борыш жүктемесін бағалау кезінде пайдаланылатын деректерді қасақана бұрмалау, оның ішінде дәйексіз мәліметтерді пайдалана отырып, құжаттамалық тұрғыдан растамай кіріс деңгейін асыра бағалау;

3) борыш жүктемесі коэффициенті есебінен банктік қызметтерді тұтынушының қолданыстағы міндеттемелерін алып тастау;

4) қарыз сомасын және (немесе) мерзімін кейіннен белгіленген реттеушілік талаптарға формальды сәйкес келтіру мақсатында ғана өзгерту;

5) банктік қызметтердің нақты құнын, қолданылатын мөлшерлемелерді, комиссиялар мен тарифтерді қоса алғанда, оның елеулі шарттары туралы ақпаратты жасыру, бұрмалау, оның ішінде:

банктік қызмет туралы дәйексіз ақпаратты тарату;

тұтынушының саналы шешім қабылдауы үшін қажетті банктік қызметтің елеулі шарттары, құны және тәуекелдері туралы ақпаратты ұсынбау;

6) банктік қызметті тұтынушының қосымша қызметті сатып алудан бас тарту құқығы туралы ақпаратты жасырған кезде қосымша қызметпен банктік қызмет ұсыну, оның ішінде:

банктік қызметтерді алу қосымша қызметтерді, оның ішінде өзге қаржы ұйымы ұсынатын қызметтерді сатып алуға байланысты болатын шартты белгілеу;

қарызды ресімдеу кезінде қосымша қосымша қызметтерді сатып алуға ынталандыру ;

ерікті сақтандыру шартын және ақылы қызметтер көрсетуге арналған өзге де шарттарды жасамай банктік қарыз шартын жасау мүмкіндігі туралы ақпаратты ұсынбау ;

банктік қызметтерді тұтынушы банктік қарыз шарты бойынша міндеттемелердің орындалуын қамтамасыз етуге байланысты емес ерікті сақтандыру шартын жасаудан бас тартқан жағдайда банктік қарыз шарты бойынша сыйақы мөлшерін ұлғайту;

ерікті сақтандыру шарты бойынша сақтандыру сыйлықақысының сомасын міндетті түрде берілетін қарыз сомасына қосу;

банктік қарыздың қысқа мерзімді шарттарын жасау кезінде өмірді сақтандыру шартын міндетті түрде жасау талаптарын белгілеу;

банктік қызметтерді тұтынушының келісімін алмай, қосымша қызметтерді сатып алу туралы ұсыныстары бар хабарламаларды және (немесе) хабарламаларды жіберу;

7) тікелей немесе жанама төмендегілерге ынталандыратын банк қызметкерлерін (уәкілетті агенттерді немесе әріптестік келісімдер шеңберінде үшінші тұлғаларды) ынталандыру, тиімділігін бағалау және сыйақы жүйелерін белгілеу немесе қолдану:

банктік қызметті тұтынушының қосымша қызметті сатып алудан бас тарту құқығы туралы ақпаратты жасырған кезде қосымша қызметпен банктік қызметті сатып алуды ұсыну;

банктік қызметтерді тұтынушылардың мақсаттары мен мүмкіндіктеріне сәйкес келмейтін қарыздар беру;

Талаптарды, оның ішінде сыйақыны сату тек көлеміне, жасалған шарттардың санына не қызмет көрсету сапасын есепке алмағанда берілген қарыздардың мөлшеріне байланыстыру арқылы сақтамау;

8) банктік қызметтерді төлемге қабілетсіз тұтынушының (қарыз алушының) берешегін осындай банктік қызметтерді тұтынушы үшін нақты экономикалық әсерге қол жеткізбей формальды реттеу, оның ішінде:

банктік қарыз шартының мерзімін ай сайынғы төлем мөлшерін азайтуға және (немесе) банктік қызметтерді тұтынушы (қарыз алушы) үшін міндеттемелерді орындау талаптарын өзге де жақсартуға алып келмейтіндей ұлғайту;

қосымша қызметтерді қосу арқылы банктік қарыз шартының талаптарын өзгерту;

міндеттемелерді орындаудың нақты қабілетін есепке алмағанда, төлем қабілетсіздігінің маңызды деңгейінде деп жіктелген банктік қызметтерді тұтынушылардың (қарыз алушылардың) банктік қарыз шарттарының талаптарын өзгерту;

9) қаржы өнімдерін ұсыну кезінде банктің адал іс-қимыл стандарттарын бұзатын өзге де әрекеттер (әрекетсіздік), оның ішінде:

банктік қарыз шартының талаптарын өзгерту туралы өтініштерді қоса алғанда, банктік қызметтерді тұтынушылардың жолданымдарын қарау мерзімдерін әдейі кешіктіру;

берешекті өндіріп алу кезінде заңсыз әрекеттерді қолдану немесе қолданумен қорқыту, қорлау сөздерін пайдалану.

93. Банк әріптестік келісімдерді тарту не жасау кезінде Талаптардың сақталуын қамтамасыз етеді.

94. Әріптестік келісімдер жасауды қоса алғанда, банктің үшінші тұлғалармен өзара іс-қимылы банктік қызметтерді тұтынушының қосымша қызметтерді ерікті түрде таңдауы және оларды жүктеуге жол бермеу қамтамасыз етілген не мыналарды:

- 1) сақтандыруды;
- 2) ақылы консультациялық, сервистік және ақпараттық қызметтерді;
- 3) жазылымдар, мүшеліктер, үшінші тұлғалар алатын өзге де ақылы қызметтер мен төлемдерді қоса алғанда, оларды сатып алу міндетті болатын жағдайлар жасалған кезде жүзеге асырылады.

Олардың мақсаты немесе нәтижесі:

- 1) мерзімі өткен берешекпен жұмыс істеуге қойылатын белгіленген талаптарды айналып өту;
- 2) мерзімі өткен берешектің көрсеткіштерін жасанды түрде азайту;
- 3) берешекті сотқа дейін реттеу және банктік қызметтерді тұтынушылардың (қарыз алушылардың) құқықтарын қорғау жөніндегі міндеттерден жалтару болып табылатын болса, үшінші тұлғалармен құқықтарды (талаптарды) басқаға беру шарттарын не өзге де шарттарды пайдалануға жол берілмейді.

95. Қарызды ұсынуға, ілгерілетуге, консультация беруге, ресімдеуге және (немесе) сүйемелдеуге қатысатын үшінші тұлғалардың іс-әрекеттері (әрекетсіздігі) банктің адал іс-қимыл және жауапкершілікпен кредит беру қағидаттарының сақталуын бағалау кезіндегі іс-әрекеті (әрекетсіздігі) ретінде қаралады.

96. Банк ішкі құжаттарда:

- 1) әріптестік келісімдер шеңберінде үшінші тұлғалармен өзара іс-қимыл жасау кезінде жосықсыз практикалардың тәуекелдерін анықтау;
- 2) үшінші тұлғалармен өзара іс-қимыл модельдерінің Талаптардың талаптарына сәйкестігін мониторингтеу тетіктерінің болуын қамтамасыз етеді.

Талаптарды сақтамауға әкеп соқтыратын әріптестік келісімдерді пайдалану фактілері анықталған кезде банк банктік қызметтерді тұтынушылар үшін жағымсыз салдарларды, оның ішінде осындай әріптестік келісімдердің шарттарын өзгертуді немесе бұзуды жою жөнінде шаралар қабылдайды.

8-тарау. Төлемге қабілетсіз банктік қызметтерді тұтынушылармен жұмыс істеу кезінде берешекті өндіріп алуға жауапты іскерлік практикалар

1-параграф. Берешекті өндіріп алуды ұйымдастыруға қойылатын жалпы талаптар

97. Банк банктік қызметтерді тұтынушылармен (қарыз алушылармен), олардың өкілдерімен және банктік қарыз шартының шеңберінде банкпен міндеттемелермен байланысты үшінші тұлғалармен өзара іс-қимылды қоса алғанда, банктік қарыз шарттары бойынша берешекті өндіріп алуды жүзеге асыру тәртібін реттейтін ішкі құжатты бекітуді және қолдануды қамтамасыз етеді.

98. Ішкі құжат мынадай ережелерді қамтиды, бірақ олармен шектелмейді:

1) берешекті өндіріп алу кезінде банктік қызметтерді тұтынушылармен (қарыз алушылармен) өзара іс-қимылдың тәртібі, нысандары, тәсілдері, мерзімдері мен кезеңділігі;

2) банктік қызметтерді тұтынушымен (қарыз алушымен) әрбір өзара іс-қимыл кезінде банк қызметкерлерін сәйкестендіруге қойылатын талаптар;

3) банктік қызметтерді тұтынушыны (қарыз алушыны) берешектің болуы, оның құқықтары мен міндеттері, сондай-ақ берешекті реттеу мүмкіндіктері туралы хабардар ету тәртібі;

4) Банктер туралы заңның талаптарына және Талаптарға сәйкес келмейтін берешекті өндіріп алудың өзге жосықсыз практикасын қолдануға тыйым салу;

5) банктік қызметтерді тұтынушымен (қарыз алушымен) өзара іс-қимыл туралы ақпаратты тіркеу және сақтау тәртібі;

6) белгіленген рәсімдердің сақталуын ішкі бақылау және мониторингтеу тәртібі.

2-параграф. Банктік қызметтерді тұтынушы (қарыз алушы) – жеке тұлғаны хабардар ету және берешекті өндіріп алу кезіндегі өзара іс-қимыл тәртібі

99. Банктік қарыз шарты бойынша міндеттемелерді орындау мерзімі өткен кезде банк Банктер туралы заңның 61-бабының 1-тармағында көзделген тәртіппен және мерзімдерде банктік қызметтерді тұтынушыны (қарыз алушыны) хабардар етеді.

Банктік қызметтерді тұтынушының (қарыз алушының) банктік қарыз шартында көрсетілген тұрғылықты жері (орналасқан жері) бойынша жіберілетін немесе қарыз алушы банкке банктік қарыз шартында көзделген тәсілмен хабарлаған, қабылданған міндеттемелер бойынша мерзімі өткен берешектің болуы туралы хабарлама осы Талаптарға 8-қосымшаға сәйкес жазбаша нысанда ресімделеді.

SMS-хабарлама, push-хабарлама немесе мобильді қосымша арқылы жіберілетін хабарламада Банктер туралы заңның 61-бабы 1-тармағы бірінші бөлігінің 1), 2) және 3) тармақшаларында көзделген ақпарат, сондай-ақ осы Талаптарға 9-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.

100. Банктің мерзімі өткен берешегі бар банктік қызметтерді тұтынушымен (қарыз алушымен) және (немесе) оның өкілімен және (немесе) шарт шеңберінде ұйыммен міндеттемелермен байланысты үшінші тұлғамен өзара іс-қимылы мынадай талаптар сақтала отырып жүзеге асырылады:

1) жеке өзара іс-қимыл жасауға жұмыс күндері сағат 8.00-ден 21.00-ге дейінгі кезеңде қаржылық қызметтерді тұтынушының (қарыз алушының) тұрғылықты жері, орналасқан жері немесе тіркелген жері бойынша не банктің үй-жайында - егер қызметтерді тұтынушымен (қарыз алушымен) өзге уақыт, кезеңділік немесе күн (демалыс және (немесе) мереке) келісілмеген болса, аптасына үш реттен артық емес және жұмыс күні бір реттен артық емес;

2) банктің бастамасымен телефон арқылы сөйлесуге 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;

3) әрбір өзара іс-қимыл кезінде банк қызметкері мыналарды:

банктің атауы және оның орналасқан жері;

тегі, аты, әкесінің аты (ол болған жағдайда) және лауазымы;

шартта көзделген берешектің құрылымы, негізгі борыштың, сыйақының, тұрақсыздық айыбының (айыппұлдың, өсімпұлдың) мерзімі өткен және ағымдағы сомаларының қалдығы;

қарыз алушының шартта, Банктер туралы заңда көзделген жауапкершілігі және өзге де міндеттемелері, сондай-ақ шартта көзделген міндеттемелерді орындамау немесе тиісінше орындамау салдары туралы хабарлайды.

Өзара іс-қимыл жасау кезінде келесі шектеулер сақталады:

осы тармақтың бірінші бөлігінің 1) және 2) тармақшаларында көзделмеген тәсілдермен және кезеңдерде өзара іс-қимылды жүзеге асыру;

осы тармақтың бірінші бөлігінің 1) және 2) тармақшаларында көзделген тәсілдермен және кезеңде, сондай-ақ өзара іс-қимыл жасауды жүзеге асырып отырған адамның банктің атауын, оның орналасқан жерін, тегін, атын, әкесінің атын (ол болған жағдайда) хабарлаған кезде мерзімі өткен берешекті реттеу және (немесе) өтеу үшін

қарыз алушының орналасқан жерін және (немесе) байланыс деректерін белгілеу жағдайларын қоспағанда, шарт шеңберінде банкпен міндеттемелермен байланысты емес үшінші тұлғамен өзара іс-қимылды жүзеге асыру;

мерзімі өткен берешегі бар қарыз алушыға және (немесе) оның өкіліне және (немесе) үшінші тұлғаға тегі және (немесе) аты және (немесе) әкесінің аты (ол болған жағдайда) анық емес, сондай-ақ банк қызметкерінің жұмыс орны және (немесе) лауазымы туралы шындыққа сәйкес келмейтін мәліметтерді хабарлау;

мерзімі өткен берешегі бар қарыз алушыны және (немесе) оның өкілін және (немесе) шарт шеңберінде банкпен міндеттемелерге байланысты үшінші тұлғаны берешектің мөлшеріне, сипатына және туындау негіздеріне қатысты жаңылыстыру;

өзара іс-қимыл жүзеге асырылатын адамның ар-намысына, қадір-қасиетіне және іскерлік беделіне нұқсан келтіретін мәліметтерді тарату не осы адамның мүдделеріне мүліктік зиян келтіруі мүмкін мәліметтерді жария ету.

101. Банктің мерзімі өткен берешегі бар қаржылық қызметтерді тұтынушымен (қарыз алушымен) және (немесе) оның өкілімен және (немесе) үшінші тұлғамен өзара іс-қимылы банктің телефон нөмірлерінен және (немесе) банкке тиесілі деп сәйкестендірілетін және қаржылық қызметтерді тұтынушының, сондай-ақ уәкілетті органға жеткізілген өзге де байланыс құралдарынан ғана жүзеге асырылады. Телефон нөмірлері өзгерген жағдайларда банк жазбаша немесе электрондық құжат айналымы жүйесі арқылы уәкілетті органды осындай өзгерістер болған күннен бастап күнтізбелік 3 (үш) күннен кешіктірілмейтін мерзімде хабардар етеді.

102. Банктер туралы заңның 61-бабы 1-тармағының 2) тармақшасында көзделген тәртіппен мерзімі өткен берешегі бар қаржылық қызметтерді тұтынушымен (қарыз алушымен) және (немесе) оның өкілімен және (немесе) үшінші тұлғамен банктік қарыз шарты бойынша мерзімі өткен берешекті енгізу мәселесі бойынша өзара іс-қимыл міндетті аудиотіркелім жасау арқылы аудио- және (немесе) бейнетехника құралдарын пайдалана отырып тіркелуге тиіс. Мұндай өзара іс-қимылдардың жазбалары тиісті өзара іс-қимыл жасалған күннен бастап кемінде үш ай сақталады.

3-параграф. Банктік қарыз шарты бойынша құқықты (талапты) басқаға беру

103. Егер банктік қарыз шартында банктің банктік қарыз шарты бойынша құқықтарды (талаптарды) үшінші тұлғаға беру құқығы көзделген жағдайда, банк:

1) құқықтарды (талаптарды) басқаға беру шарты жасалғанға дейін кәсіпкерлік қызметті жүзеге асыруға байланысты емес банктік қарыз шарты бойынша банктік қызметтерді тұтынушы (қарыз алушы) – жеке тұлғаға (немесе оның уәкілетті өкіліне) жоспарланып отырған құқықтарды (талаптарды) үшінші тұлғаға беру туралы, сондай-ақ осындай басқаға беруге байланысты банктік қызметтерді тұтынушының (қарыз алушының) дербес деректерін өңдеу туралы банктік қарыз шартында көзделген тәсілмен, сондай-ақ цифрлық объектілері арқылы хабарлайды;

2) құқықтарды (талаптарды) басқаға беру шарты жасалған күннен бастап күнтізбелік 30 (отыз) күн ішінде банктік қарыз шартында көзделген тәсілмен, сондай-ақ цифрлық объектілері арқылы банктік қызметтерді тұтынушыға (қарыз алушыға) (немесе оның уәкілетті өкіліне) банктік қарыз шарты бойынша құқықтардың (талаптардың) үшінші тұлғаға өткендігі туралы:

құқықтары (талаптары) берілген тұлғаның атауы, орналасқан жері және банктік деректемелері;

банктік қарыз шарты бойынша одан әрі төлемдерді тағайындауды;

берілген құқықтардың (талаптардың) көлемі, банктік қарыз шарты бойынша берешектің мөлшері мен құрылымы (негізгі борыш, сыйақы, комиссиялар, тұрақсыздық айыбы (айыппұл, өсімпұл) және төленуге жататын басқа да сомалар бойынша ағымдағы және мерзімі өткен берешек қалдықтарын көрсете отырып хабарлайды.

104. Банктік қызметтерді тұтынушымен - жеке тұлғамен жасалған банктік қарыз шарты бойынша құқықты (талап естуді) Банктер туралы заңның 63-бабы 1-тармағының б) тармақшасында көрсетілген адамға беру:

1) қарыз бойынша негізгі борыш және (немесе) 7 (жеті) күнтізбелік күннен астам сыйақы бойынша мерзімі өткен берешек жоқ;

2) банктік қызметтерді тұтынушының (қарыз алушының) соңғы 36 (отыз алты) айдағы қарыз және (немесе) микрокредит бойынша негізгі борыш және (немесе) сыйақы бойынша толық кешірілген берешегі болған;

3) қарыз алушының бір немесе бірнеше қарыздары немесе микрокредиттері бойынша соңғы 12 (он екі) айда банктік қызметтерді тұтынушының (қарыз алушының) өз міндеттемелерін тиісінше орындауына ықпал етпейтін қайта құрылымдау жүргізілген жағдайларда жүзеге асырылады.

9-тарау. Банктік қызметтерді ұсыну процесінде туындайтын банктік қызметтерді тұтынушылардың жолданымдарын қарау тәртібі

1-параграф. Жалпы ережелер және жолданымдардың нысандары

105. Банктің банк қызметін жүзеге асыруға байланысты банктік қызметтерді тұтынушылардың жолданымдарын қарауы Талаптарда белгіленген тәртіппен, сондай-ақ жеке тұлғалар – банктік қызметтерді тұтынушылардың құқықтары мен мүдделерін сақтау саясаттары мен рәсімдеріне сәйкес жүзеге асырылады.

106. Банк клиенттердің мынадай жолданымдарымен жұмысты:

1) қолма-қол, пошта немесе электрондық пошта арқылы немесе банктік қызметтерді ұсыну мәселелері бойынша жеке немесе заңды тұлғаның жолданым беру сервисі көзделген банктің интернет-ресурсы немесе мобильді қосымшасы арқылы келіп түскен жазбаша жолданымдармен;

2) телефон арқылы не клиент банкке жеке барған кезде келіп түскен ауызша жолданымдармен жүзеге асырады.

107. Интернет-ресурста және (немесе) мобильді қосымшада нақты уақыт режимінде хабарлар алмасу жүйесі арқылы жіберілген және (немесе) банкке тіркелген абоненттік нөмірлерге келіп түскен хабарлар банктік қызметтерді тұтынушылардың өтініштері болып танылмайды және ақпараттық сипаттағы сұрау салулар ретінде қаралады. Бұл ретте банк банктік қызметтерді тұтынушыға Талаптардың қағидаларына сәйкес келетін жолданым беру тәртібі туралы хабарлайды.

108. Банктік қызметтерді тұтынушылардың жолданымдарына мынадай жолданымдар жатпайды:

1) егер олар банктік қызметтерді көрсетуге байланысты болмаса, банк қызметкерлерінің (қызметкерлерінің) еңбек және әлеуметтік мәселелер бойынша жұмыс беруші ретінде банкке жолданымдары, ол банк қызметкері бір мезгілде банктік қызметтерді тұтынушы болып табылатын және оған банктік қызметтерді көрсетуге қатысты мәселелер бойынша жүгінетін жағдайларға қолданылмайды;

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

3) банктік қызметтерді тұтынушы болып табылмайтын банк контрагенттерінің банктік қызметтерді көрсетуіне жатпайтын шарттар (жалдау, жеткізу, мердігерлік, аутсорсинг, IT-сүйемелдеу шарттары және өзге де шарттар) бойынша жолданымдары;

4) ақпаратты немесе Қазақстан Республикасының заңнамасын не қаржы өнімдерінің шарттарын түсіндіруді сұрау салулар және банктің әрекеттеріне (әрекетсіздігіне) не қаржы өнімдерінің шарттарына қанағаттанбаушылық білдіруді қамтымайтын жолданымдар;

5) егер банктік қызметтерді тұтынушының құқықтары мен заңды мүдделерін бұзу туралы мәліметтерді қамтымаса, банктің есептілікті (салықтық, статистикалық және басқа) ұсынуымен байланысты сұрау салулар;

6) банктік қызметтерді нақты тұтынушының құқықтарының бұзылуын көрсетпей, Қазақстан Республикасы заңнамасының болжамды бұзылуы, сыбайлас жемқорлық, теріс пайдалану, сондай-ақ өзге де бұзушылықтар туралы жолданымдар;

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

8) банктік қызметтерді тұтынушылардың дербес жолданымдарын қамтымайтын Қазақстан Республикасының мемлекеттік органдарымен қадағалау, бақылау және құқық қолдану мәселелері бойынша хат алмасу;

9) мазмұнын және (немесе) өтініш берушінің талаптарын анықтауға мүмкіндік бермейтін жолданымдар (оқылмайтын мәтіндер, байланыспаған хабарлар немесе жаппай автоматтандырылған хабар тарату).

2-параграф. Жеке қабылдау және ауызша жолданымдар

109. Банктің уәкілетті адамдары банк филиалдарында және өкілдіктерінде банктің атқарушы органының басшысы немесе филиал басшысы (филиалда) бекіткен қабылдау кестесіне сәйкес айына кемінде бір рет жеке тұлғаларды және заңды тұлғалардың өкілдерін жеке қабылдауды жүргізеді.

110. Егер банктің уәкілетті адамы жеке қабылдау кезінде жолданымдағы мәселе бойынша шешім қабылдай алмаса және ол қосымша пысықтауды талап ететін болса, банктік қызметтерді тұтынушы оны жазбаша нысанда ресімдейді және ол жазбаша жолданым ретінде қаралады.

111. Банкке ауызша нысанда (телефон арқылы немесе жеке келген жағдайда) келіп түскен жолданымдар жүгінген кезде қаралады. Егер ауызша жолданымды жүгінген кезде шешу мүмкін болмаған жағдайда, банктік қызметтерді тұтынушыға жазбаша жолданым беру тәртібі және оны қарау мерзімдері түсіндіріледі.

112. Телефон арқылы ауызша жолданымдар міндетті тіркелуге тиіс, сөйлесулерді жазып алу бұл туралы сөйлесу басында банктік қызметтерді тұтынушыға хабарлай отырып жүргізіледі.

3-параграф. Жолданымдарды тіркеу және қабылданғанын растау

113. Банктік қызметтерді тұтынушының жазбаша, оның ішінде банктің интернет-ресурсы, мобильді қосымшасы (ол бар болса) арқылы келіп түскен жолданымдары банктің ішкі құжаттарында көзделген тәртіппен міндетті тіркелуге жатады. Мобильді қосымшада осы мақсаттар үшін жолданымды берудің жеңіл сәйкестендірілетін функционалы көзделген.

114. Банктік қызметтерді тұтынушыға оның жазбаша жолданымның қабылданғанын растайтын құжат беріледі немесе жолданымның көшірмесінде тиісті белгі қойылады, ал жолданымды банктің интернет-ресурсы, мобильді қосымшасы (ол бар болса) арқылы берген кезде қабылдау күнін және жолданымның тіркеу нөмірін көрсете отырып, оның қабылданғаны туралы хабарлама жіберіледі. Жолданымдарды қабылдаудан бас тартуға жол берілмейді.

4-параграф. Жолданымдарды қарау және мерзімдер

115. Жолданымды қарау үшін ақпарат жеткіліксіз болған кезде банк банктік қызметтерді тұтынушыдан қосымша құжаттарды және мәліметтерді сұратады.

116. Банктік қызметтерді тұтынушының жолданымын қарау мерзімі жолданым банкке келіп түскен күннен бастап 15 (он бес) жұмыс күнін құрайды.

117. Жолданымды дұрыс қарау үшін маңызды нақты мән-жайларды белгілеу қажет болған жағдайда, оны қарау мерзімі тағы 15 (он бес) жұмыс күніне ұзартылады.

Банктік қызметтерді тұтынушы жолданымды қарау мерзімін ұзартқаны туралы осындай шешім қабылданған күннен бастап 3 (үш) жұмыс күні ішінде хабардар етіледі.

5-параграф. Жолданымдарды қарау нәтижелері

118. Банк жеке және заңды тұлғалардың жолданымдарын объективті түрде, жан-жақты және уақтылы қарауды қамтамасыз етеді және банктік қызметтерді тұтынушыны оларды қарау нәтижелері туралы және қабылданған шаралар туралы хабардар етеді.

119. Жолданымды қарау нәтижелері бойынша жазбаша жауап жолданым ұсынылған тілде беріледі және мыналарды:

1) банктік қызметтерді тұтынушы жазған әрбір мәселе бойынша негізделген және уәждеделген дәлелдерді;

2) Қазақстан Республикасы заңнамасының нормаларына, банктің ішкі құжаттарына және шарттардың талаптарына сілтемелерді;

3) белгіленген нақты мән-жайлардың сипатын;

4) банктік қызметтерді тұтынушының қабылданған шешімге шағым беру құқығын (бас тартылған және (немесе) банктік қызметтерді тұтынушының талабы ішінара қанағаттандырылған жағдайда) түсіндіруді қамтиды.

120. Банктік қызметтерді тұтынушының жолданымы активтер мен міндеттемелерді бір мезгілде беруді жүзеге асырған бас банкке және (немесе) еншілес банкке келіп түскен жағдайда, жауапты осындай беру нәтижесінде тиісті активке немесе міндеттемеге ие болған банк дайындайды және жібереді.

121. Жолданым негізделген болған жағдайда банк оны қанағаттандыру (толығымен немесе ішінара), анықталған бұзушылықты жою және банктік қызметтерді тұтынушылардың құқықтары мен заңды мүдделерін қорғау туралы шешім қабылдайды.

122. Жазбаша жолданымға жауапқа банктің уәкілетті адамы қол қояды. Қолтаңбаны факсимильді көшіру құралдарын немесе банктің ішкі құжаттарында көзделген өзге де тәсілді пайдалануға жол беріледі.

Жауапты Талаптардың 123-тармағы екінші бөлігінің 2), 3) және 4) тармақшаларында көзделген тәсілдермен жіберген жағдайда, оған қол қою талап етілмейді.

6-параграф. Клиентке жолданымды қарау нәтижелері туралы хабарлау

123. Банктік қызметтерді тұтынушыға жауап беру банктік қызметтер шартында көзделген тәсілмен жүзеге асырылады.

Жауап банктік қызметтерді тұтынушыға:

1) шартта не банктік қызметтерді тұтынушының жолданымында көрсетілген мекенжай бойынша тапсырыс хатпен;

2) шартта не банктік қызметтерді тұтынушының жолданымында көрсетілген электрондық поштаның мекенжайына;

3) жауаптың мәтінімен не жауаптың толық мәтіні бар интернет-ресурсқа сілтеме жасай отырып, мәтіндік SMS-хабарлама немесе push-хабарлама жіберу арқылы;

4) жауапты алғанын тіркеуді қамтамасыз ететін шартта көзделген өзге де байланыс құралдарын пайдалану арқылы жіберілген болса, жеткізілген болып есептеледі.

124. Банктік қызметтерді тұтынушы банкке жеке келген жағдайда жауап 123-тармақта көзделген тәсілдермен жеткізілген жауапты қоспағанда, жазбаша жолданымдарды тіркеу журналында белгі жасалып, жеке өзінің (немесе оның уәкілетті өкілінің) қолына тапсырылады.

125. Жауап оны тапсырудың мүмкін еместігі немесе банктік қызметтерді тұтынушының оны қабылдаудан бас тартуы туралы белгімен қайтарылған жағдайда ол тиісті түрде берілген болып есептеледі.

7-параграф. Банктік қызметтерді тұтынушылардың жолданымдарын есепке алу, талдау

126. Банк мыналарды:

1) барлық жазбаша жолданымдардың тіркелуін;

2) жолданым бойынша негізгі ақпаратты;

3) банктік қызметтерді ұсыну процесінде келіп түскен банктік қызметтерді тұтынушылардың жолданымдарын қараудың ішкі тәртібінің талаптарына сәйкес жолданымдарды жіктеуді;

4) ақпараттың кемінде 5 (бес) жыл сақталуын қамтамасыз ететін келіп түскен жолданымдар жіктеуішін жүргізеді.

127. Жолданым бойынша негізгі ақпарат мыналарды:

1) жолданымның тіркеу нөмірін және күнін;

2) банктік қызметтерді тұтынушының (оның өкілінің) жеке сәйкестендіру нөмірін немесе бизнес-сәйкестендіру нөмірін және олар жолданымда көрсетілген жағдайда байланыс деректерін;

3) жолданымның келіп түскен арнасын;

4) қаржы өнімінің типін;

5) мәселенің жіктеуішін;

6) жолданымның мәні мен сипатын;

7) жауапты қызметкерлер туралы мәліметтерді;

8) жолданым бойынша қабылданған шешімді қамтиды.

128. Жолданымдарды талдау функциялары бірінші қорғаныс желісінің құрылымдық бөлімшелеріне тәуелсіз банк бөлімшесіне жүктеледі және мыналарды:

олардың туындау себептерін анықтау үшін жолданымдарды талдауды және жалпылауды;

жолданымдармен жұмысты жетілдіру бойынша ұсынымдар әзірлеуді;

банк басшылығына түзету және алдын алу шаралары туралы ұсыныстар енгізуді;

басқарушылық есептілікті дайындауды қамтиды.

129. Банктік қызметтерді тұтынушылардың жолданымдары бойынша басқарушылық есептілік мыналарды, оның ішінде:

1) қаржы өнімдері бойынша жолданымдар саны мен сыныптамасы;

2) жолданымдарды қарау және олар бойынша шешімдер қабылдау мерзімдерін сақтау;

3) банктік қызметтерді тұтынушылардың қанағаттануын бағалау нәтижелері;

4) анықталған жүйелік проблемалар және қабылданған шаралар туралы ақпаратты қамтиды.

10-тарау. Банктік қызметтерді тұтынушылардың қаржылық сауаттылық деңгейін арттыруға бағытталған іс-шараларды әзірлеуге және іске асыруға қойылатын талаптар

130. Банк жыл сайын әрекет етуші және жеке тұлғалар – әлеуетті банктік қызметтерді тұтынушыларда қаржы өнімдерінің жағдайлары, олармен байланысты тәуекелдер мен салдарлар, сондай-ақ негізделген және дербес шешімдер қабылдау қабілеті туралы түсінік қалыптастыру мақсатында олардың қаржылық сауаттылығы бағдарламасын әзірлейді және бекітеді.

131. Бағдарлама қазақ және орыс тілдерінде тұрақты негізде іске асырылады және мыналарды:

жеке өзара іс-қимыл жасау кезінде ақпарат ұсыну нысандарын (бөлімшелер, консультациялар, баспа материалдары);

банктің интернет-ресурстарын және мобильді қосымшасын (ол бар болса) пайдалана отырып ақпарат ұсыну нысандарын қамтиды.

132. Қаржылық сауаттылықты арттыруға арналған ақпарат мынадай талаптарға сәйкес келеді:

жеке өзара іс-қимыл жасауды қоса алғанда, банктік қызметтерді ұсыну кезінде және банктің цифрлық объектілерін пайдалану кезінде қолжетімді;

мүгедектігі бар адамдарға және басқа да халықтың жүріп-тұруы шектеулі топтарына қызмет көрсету жөніндегі қаржы ұйымдары бөлімшелерінің қолжетімділігі жөніндегі ұлттық стандарттың талаптарын ескере отырып, мүгедектігі бар адамдарға және басқа да халықтың жүріп-тұруы шектеулі топтарына бейімделген;

мысалдар, есептеулер, кестелер және көрнекі материалдармен қатар жүреді.

133. Сондай-ақ, Банктің қаржылық сауаттылық бағдарламасы мынадай бағыттарды қамтиды:

- 1) ұсынылатын қаржы өнімдері мен шарттардың талаптарын, оның ішінде: пайыздарды, комиссияларды және төлемдерді;
сыйақы мөлшерлемелері мен комиссияларды есептеу тетіктерін түсіндіру;
- 2) банктік қызметтерді тұтынушылардың құқықтары мен міндеттері туралы, оның ішінде:
толық ақпарат алу;
дауларды сотқа дейін реттеу құралдарын қоса алғанда, жолданым беру және өз құқықтарын қорғау құқығы туралы ақпараттандыру;
- 3) мыналар:
мобильді қосымшаларды қауіпсіз пайдалану;
алаяқтық тәуекелдері;
дербес деректерді және өзге де мәліметтерді қорғау тәсілдері;
қолжетімділікті жоғалтқан, деректердің қолды болуы және заңсыз операциялар кезінде қажетті іс-қимылдар туралы ақпараттандыруды көздейтін цифрлық қаржылық сауаттылық;
- 4) халықтың осал топтары, оның ішінде:
кірісі және білім деңгейі төмен клиенттер;
егде адамдар;
мүгедектігі бар адамдар мен халықтың жүріп-тұруы шектеулі топтары үшін арнайы шаралар.

134. Мыналарды қоса алғанда, банктік қызметтерді тұтынушыларды ақпараттандыруда мынадай іс-қимыл құралдарын қолдану:

түсіндіру және типтік қателіктерден сақ болу (ең төмен төлемді енгізген жағдайда, артық төлемнің ұлғаю мүмкіндігі туралы хабарлар, мерзімді кешіктіру салдарлары туралы хабарламалар, дербес деректерді қорғау жөніндегі талаптарды сақтамау туралы ескертулер, кодтар мен құпиясөздерді және т.б. беруге жол берілмейтіні туралы ескертулер);

маңызды тәуекелдерге визуалды ден қою;

банктік қызметтерді тұтынушы қабылдайтын шешімдердің ықтимал салдарын сипаттау.

135. Қаржылық сауаттылықты арттыру жөніндегі іс-шаралар мыналарды, оның ішінде:

банктік қызметтерді тұтынушыларға қаржы өнімдерін ұсынудың ерекшеліктері, олармен байланысты тәуекелдер және заңсыз қол жеткізу мен алаяқтықтан қорғану тәсілдері туралы цифрлық объектілерін пайдалана отырып хабарлауды;

цифрлық объектілерінің (мобильді қосымшалар, терминалдар) интерфейстеріне оқыту және түсіндіру материалдарын ықпалдастыруды қамтиды.

136. Банк өзінің интернет-ресурсында жиі қойылатын сұрақтарға жауаптарды, қаржы өнімдері бойынша түсіндірмелерді, сондай-ақ оқыту материалдарын қамтитын қаржылық сауаттылық жөніндегі бөлімнің болуын қамтамасыз етеді.

137. Банк жыл сайын:

қаржылық сауаттылықты арттыру жөніндегі іс-шаралар тиімділігін бағалайды;

бағалау нәтижелерін және анықталған іс-қимыл тәуекелдерін есепке ала отырып қаржылық сауаттылық бағдарламасын түзетеді.

138. Қаржылық сауаттылық бағдарламасын іске асыру үшін банкте құрылымдық бөлімше құрылады, оған мынадай функциялар жүктеледі:

қаржылық сауаттылық бойынша саясатты және ішкі рәсімдерді әзірлеу;

нысаналы аудиторияны есепке ала отырып, жоабалау, тестілеу және іс-шараларды енгізу;

қаржылық сауаттылықты арттыру жөніндегі іс-шараларды мониторингтеу және тиімділігін бағалау.

Банк қызметін жүзеге асыру
шарттарына қойылатын
талаптарға 1-қосымша

Жеке тұлғаның кәсіпкерлік қызметті жүзеге асыруға байланысты емес банктік қарызын беру және оған қызмет көрсету кезінде алынуға жататын комиссиялар мен өзге де төлемдердің тізбесі

1. Осы жеке тұлғаның кәсіпкерлік қызметті жүзеге асыруға байланысты емес банктік қарызын беру және оған қызмет көрсету кезінде алынуға жататын комиссиялар мен өзге де төлемдердің тізбесі жеке тұлғаға берілген (берілетін) және кәсіпкерлік қызметті жүзеге асыруға байланысты емес банктік қарызға (бұдан әрі – қарыз) қатысты қолданылады.

2. Жеке тұлғаның кәсіпкерлік қызметті жүзеге асыруға байланысты емес қарызын беру және оған қызмет көрсету кезінде алынуға жататын комиссияларға және өзге де төлемдерге мынадай комиссиялар мен өзге де төлемдер жатады:

1) қарыз алуға өтінішті және құжаттарды қарағаны үшін;

2) қарызды ұйымдастырғаны үшін;

3) берілген қарыз шарттарын өзгерткені үшін комиссия:

өтеу кестесі;

қарыз валюталары;

сыйақы мөлшерлемелері;

қарызды өтеу әдістері;

4) мыналар:

қарыз алушының (қосалқы қарыз алушының), кепілгердің (кепілдік берушінің) бастамасы бойынша қарыз алушыға (қосалқы қарыз алушыға), кепілгерге (кепіл берушіге) байланысты шарттардың өзгеруі;

қарыз бойынша кепіл затына ауыртпалық салу шарттарын өзгерту, сондай-ақ кепіл затын ауыстыру кезінде;

кепіл берушіні ауыстыру;

қарыз алушының кредиттік досьесінде қамтылған кепіл нысанасына құқық белгілейтін құжаттарды қарыз алушының өтініші бойынша беру;

қарыз алушының өтініші бойынша жеке тұлғаның тұрғылықты жері бойынша тіркеуге (тіркеуден шығаруға), кепілмен қамтамасыз ету аумағында жүргізілген қайта жоспарлауды, құрылыстарды, жапсарлас құрылыстарды заңдастыруға келісім туралы анықтама беру;

кепіл беруші ауысқан кезде пайдалануға берілген мүлікке меншік құқығын және (немесе) кепіл құқығын ресімдеу жөнінде қызметтер көрсету;

жылжымайтын мүліктің нысаналы мақсатын өзгерту, жер учаскелерін үлестерге бөлу жөнінде қызметтер көрсету;

қарыз алушының өтініші бойынша кепілді қамтамасыз ету болып табылатын көлік құралының тіркеу нөмірін ауыстыруға, көлік құралын тіркеу туралы куәлікті қайта ресімдеуге, көлік құралы бойынша жоғалған құжаттарды қалпына келтіруге рұқсат туралы анықтама беру бойынша мәселелерді қарағаны үшін комиссиялар;

5) қарыз алушының сақтандыру (қайта сақтандыру) ұйымының пайдасына, оның ішінде қарыз беру кезінде ерікті сақтандыру шарттары шеңберінде жүзеге асырылатын, жасалуы қарыз беру (өзгерту) шарттарына әсер ететін не кепіл берушінің пайдалануындағы және қарыз алушының міндеттемелерін қамтамасыз ететін кепіл нысанасын сақтандыру шарттарын қоса алғанда, қарыз шарттарынан туындайтын қарыз сомасы есебінен төлемдері;

6) кепілдікті (кепілгерлікті) алғаны үшін қарыз алушының кепілгерге (кепіл берушіге), кепілге берілетін мүлікті бағалағаны үшін бағалаушыға төлемдері;

7) клиенттерді тарту, клиенттер ұсынатын құжаттардың қарыз беру, клиенттердің құжаттарын банкке беру, төлемдерді қабылдау шарттарына сәйкестігін тексеруді жүзеге асыру бойынша екінші деңгейдегі банкке, Қазақстан Республикасының бейрезидент банкінің филиалына (бұдан әрі – банк) қызметтер көрсететін уәкілетті агенттердің пайдасына қарыз алушының төлемдері және банк клиенттерінен қарыздарды өтеу есебіне аударымдар;

8) клиенттің банктік шот шарттары және (немесе) банктік қызмет көрсету шарттары, қарыз алуға, қарызға қызмет көрсетуге байланысты, осы тармақтың 5), 6) және 7) тармақшаларымен байланысты емес сақтандыру (қайта сақтандыру) шарттары шеңберінде банктің және (немесе) өзге де ұйымдардың пайдасына төлейтін комиссиялары мен төлемдері;

9) банктік қызметтерді тұтынушының өтініші бойынша қарыз бойынша берешек туралы анықтама бергені үшін.

Банк қызметін жүзеге асыру
шарттарына қойылатын
Талаптарға 2-қосымша

Қаржы өнімі бойынша негізгі ақпараттық құжаттың мазмұнына қойылатын талаптар

Банктік қарыз шартына қол қоймас бұрын банк (банктің атауы және банк лицензиясының нөмірі) Сізге қаржы өнімінің негізгі шарттарынан тұратын осы құжатты ұсынады.

Бұл құжаттың ережелері _____ дейін жарамды

Жалпы ережелер	Өтеу
1. Қаржы өнімінің атауы: 2. Қарыз сомасы: 3. Валюта: 4. Қарыз мерзімі: 5. Сыйақы мөлшерлемесінің мөлшері (жылдық пайызбен не белгіленген сомада) 6. Сыйақы мөлшерлемесінің түрі: белгіленген өзгермелі 7. Қарызды беруге және қызмет көрсетуге байланысты комиссиялар мен өзге де төлемдердің атауы мен мөлшері 8. Жылдық тиімді сыйақы мөлшерлемесі: 9. Өтеу жиілігі:	10. Өтеу әдісі: аннуитеттік сараланған өзге 11. Бірінші төлемнің күні мен сомасы 12. Өтеудің жалпы сомасы: негізгі борыш сомасы: есептелген сыйақы: комиссиялар мен өзге де төлемдер:
Қамтамасыз ету	Тұрақсыздық айыпақысы (айыппұл, өсімпұл)
13. Кепіл 14. Кепілдік 15. Кепілгерлік 16. Басқа тәсіл 17. Көзделмеген	18. Негізгі борыш пен сыйақыны уақтылы өтемегені үшін тұрақсыздық айыбының (айыппұлдың, өсімпұлдың) мөлшері 19. Банктік қарыз шартының талаптарына сәйкес айыппұлдардың, өсімпұлдардың басқа түрлері мен мөлшері (оның ішінде қарызды мақсатсыз пайдаланғаны, сақтандыру шарттарын уақтылы ресімдемегені және т.б.)
Қосымша қызметтер	
20. Сақтандыру шартын жасасу және оны ұзарту мерзімдері	21. Бағалау шартын жасасу
Қарыз алушының құқықтары:	Қарыз бойынша міндеттемені орындамау тәуекелдері туралы ескерту
1. Берешекті айыппұлдарсыз және өзге төлемдерсіз толық немесе ішінара өтеу құқығы 2. Қарыз бойынша міндеттемені орындау мерзімі өткен жағдайда банктік қарыз шартының талаптарын өзгертуге өтінішпен банкке жүгіну құқығы	

3. Банкпен дау болған жағдайда банк омбудсманына жүгіну құқығы	
Банктің құқығы:	Банктің міндеттері:
1. Шарт бойынша міндеттемелердің орындалуын талап ету 2. "Қазақстан Республикасындағы банктер және банк қызметі туралы" Қазақстан Республикасы Заңының 57-бабының 4-тармағында көзделген қарыз алушы үшін банктік қарыз шартының талаптары жақсартылған жағдайларда, оларды өзгерту	
Мен шарт жасасар алдында қажетті ақпаратты алғанымды және Шарт талаптарымен танысқанымды растаймын: Қарыз алушының қолы _____ Күні _____	Мен талаптармен таныстым және ортақ жауапкершілікті қабылдаймын: Бірлесіп қарыз алушының/Кепіл берушінің қолы _____ Кепілгердің _____ Күні _____

Банк қызметін жүзеге асыру
шарттарына қойылатын
талаптарға 3-қосымша
_____ (күн, ай, жыл) № _____
Банктік қарыз шартына
№ _____ қосымша

_____ (күн, ай, жыл) № _____ банктік қарыз шартына _____ (күн, ай, жыл) қарызды өтеу кестесі

Қарыз алушының тегі, аты, әкесінің аты (ол бар болса)/атауы				
Қарыз алушының жеке сәйкестендіру нөмірі (ЖСН)/ бизнес сәйкестендіру нөмірі (БСН)				
Қарыз сомасы және валютасы	_____			
Сыйақы мөлшерлемесінің мөлшері	_____ жылдық пайыз /теңге			
Жылдық тиімді сыйақы мөлшерлемесінің мөлшері	_____ жылдық пайыз			
Қарыз мерзімі	_____ (күні, айы, жылы)			
Қарыз алушы (қоса қарыз алушы) таңдаған қарызды өтеу әдісі	(аннуитеттік, дифференциалды немесе банктің ішкі қағидаларына сәйкес басқа әдіс)			
Төлем күні	Кезеңдегі төлемдер			Негізгі борыш қалдығы
	Төлем сомасы	Сыйақы	Негізгі борыш	
1	2	3	4	5
Қарыздың берілген күні	-	-	-	Берілген қарыз сомасы
Жиынтығы:				

Қарызды өтеу кестесі талаптардың келісімі бойынша қосымша мәліметтерді қамтиды.

Ескертпе:

1-бағанда төлемдердің жасалған күндері енгізіледі (бірінші күн қарыздың берілген бірінші күні болып табылады).

2-бағанда қарыз алушының төлемдер сомасы енгізіледі (қарыз алушы тарапынан төлемнің бірінші сомасы жоқ).

3 және 4-бағандарда қарыз алушының төлем сомасын құрайтын сыйақы және негізгі борыш сомасы енгізіледі.

5-бағанда қарыз алушының кезекті төлемі енгізілгеннен кейінгі негізгі борыш (сыйақы) қалдығы енгізіледі.

"Жиынтығы" деген жолда 2, 3 және 4-бағандар бойынша төлемдер ағындарының соманы енгізіледі.

Банк қызметін жүзеге асыру
шарттарына қойылатын
талаптарға 4-қосымша

Жеке тұлғаларға берілетін және өтеу кестесінің болуын көздейтін банктік қарыздар бойынша тұрақты төлемдерді есептеу әдістемесі, сондай-ақ осындай қарыздар бойынша сыйақыны есептеу үшін уақытша базалар

1-тарау. Тұрақты төлемдерді аннуитеттік төлемдер әдісімен есептеу әдістемесі

1. Тұрақты (ай сайынғы) аннуитеттік төлем мөлшерін есептеу мынадай формула бойынша жүзеге асырылады (есептеу нәтижесі үтірден кейін екі таңбаға дейін дөңгелектенеді):

$$i/12 P = S * \frac{1 - (1 + i/12)^{-n}}{i/12}, 1 - (1 + i/12)^{-n}$$

мұнда:

P – тұрақты (ай сайынғы) аннуитеттік төлем мөлшері;

i – қарыз бойынша жылдық сыйақы мөлшерлемесі;

S – қарыз (микрокредит) бойынша негізгі борыш қалдығы;

n – өтеулер саны.

Әдістемелердің 5-тармағының 1) тармақшасында көзделген уақытша базаларды пайдаланған кезде тұрақты (ай сайынғы) аннуитеттік төлемді есептеу формуласы пайыздар есептеу кезеңінде күндер санын есепке алу бөлігінде түзетілуге жатады.

2. Негізгі борыш бойынша төлемді есептеу мынадай формула бойынша жүзеге асырылады (есептеу нәтижесі үтірден кейін екі таңбаға дейін дөңгелектенеді):

$$S1 = P - I,$$

мұнда:

S1 – тұрақты (ай сайынғы) аннуитеттік төлемдегі негізгі борыштың үлесі;

P – тұрақты (ай сайынғы) аннуитеттік төлемнің мөлшері;

I – сыйақы сомасы.

Қарыз бойынша берешекті өтеу кестесінде бірінші және соңғы төлемдердің мөлшерлері тұрақты (ай сайынғы) аннуитеттік төлемдерден ерекшеленуі мүмкін.

2-тарау. Тұрақты төлемдерді сараланған төлемдер әдісімен есептеу әдістемесі

3. Негізгі борыш бойынша төлемді есептеу мынадай формула бойынша жүзеге асырылады (есептеу нәтижесі үтірден кейін екі таңбаға дейін дөңгелектенеді):



мұнда:

S_1 – тұрақты сараланған төлемдегі негізгі борыштың үлесі;

S – қарыз (микрокредит) сомасы;

n – өтеу саны.

4. Тұрақты сараланған төлем мөлшерін есептеу төмендегі формула бойынша жүзеге асырылады (есептеу нәтижесі үтірден кейін екі белгіге дейін дөңгелектенеді):

$$P = S_1 + I,$$

мұндағы:

P – тұрақты сараланған төлем мөлшері;

S_1 – тұрақты сараланған төлемдегі негізгі қарыздың үлесі;

I – сыйақы мөлшері.

3-тарау. Қарыз (микрокредит) бойынша сыйақыны есептеу үшін уақытша базалар және сыйақыны есептеу тәртібі

5. Әдістеменің 7-тармағында көзделген қарыз бойынша сыйақыны есептеу кезінде банктер:

1) жылына 365 (үш жүз алпыс бес) немесе 366 (үш жүз алпыс алты) күн және бір айдағы нақты күндер саны;

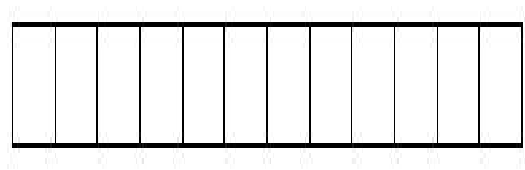
2) жылына 360 (үш жүз алпыс) күн және бір айда 30 (отыз) күнге тең болатын уақытша базаларды пайдаланады.

6. Сыйақыны есептеу пайыздарды есептеудің қарапайым әдісімен жүргізіледі. Пайыздарды есептеудің қарапайым әдісі деп пайыздарды тек қарыз бойынша берешектің қалдығына есептеуді түсіну керек.

Қарызды мерзімінен бұрын өтеу кезінде сыйақыны есептеу қарызды пайдаланған күндердің нақты саны үшін жүргізіледі.

Сыйақыны есептеу мақсаттары үшін қарыз берілген күн және қарызды қайтару бойынша міндеттеменің толық орындалған күні бір күнде қабылданады.

7. Қарыз бойынша сыйақыны есептеу мынадай формула бойынша жүзеге асырылады (есептеу нәтижесі үтірден кейін екі белгіге дейін дөңгелектенеді):



--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

мұндағы:

I – сыйақы сомасы;

S – қарыз бойынша негізгі борыш қалдығы;

i – қарыз бойынша жылдық сыйақы мөлшерлемесі;

n – пайыздар есептелетін кезеңдегі күн саны.

Банк қызметін жүзеге асыру
шарттарына қойылатын
талаптарға 5-қосымша

Жеке тұлға Интернет арқылы мүлік кепілімен қамтамасыз етілмеген тұтынушылық банктік қарыз шартын жасасу кезінде алаяқтық жағдайларын анықтау және болғызбау жөніндегі САУАЛНАМА

1. Сізге бұл кредитті рәсімдеуді кім ұсынды?

Банкке өз бетіммен жүгіндім.

Таныстардың кеңесі бойынша.

"Қауіпсіздік қызметінің", "полицияның", белгіленбеген тұлғалардың және басқа адамдардың қоңырауы бойынша

2. Сіз банкке жеке өзіңіз немесе басқа тұлғалардың (қауіпсіздік қызметтері, құқық қорғау органдары, белгіленбеген адамдар және т.б.) өтініші бойынша жүгіндіңіз бе?

Жеке.

Үшінші тұлғалардың өтінішімен.

2. Сіз кредитті қандай мақсаттар үшін ресімдеп жатырсыз?

Жеке қажеттілігім үшін (сатып алу, жөндеу және басқасы). "Шотымды тексеру" немесе "қате аударылған ақшаны қайтару" үшін.

Алаяқтардан қауіптің туындауына байланысты қауіпсіз шотқа аудару үшін

3. Сіз кредит шарттарымен (сома, мерзім, пайыздық мөлшерлеме, өтеу кестесі) таныстыңыз ба?

Иә, мен толық түсінемін.

Толық түсінбеймін.

4. Ешкім сізге қысым жасап немесе кредит алуға асықтырып жатқан жоқ па?

Жоқ, шешімді өз бетімше қабылдадым. Ия, олар менің "шұғыл" рәсімдеуімді сұрайды.

5. Сізге кредит ресімдеуді банк қызметкерлерінен немесе туыстарыңыздан жасыруға кеңес берді ме?

Жоқ.

Иә, олар "ешкімге айтпа", "бұл құпия", "тексеру" деді.

7. Сіз бұрын "ақшаңызды қорғаңыз" немесе "шот бойынша операцияларды тексеріңіз" деген қоңыраулар алдыңыз ба?

Жоқ.

Иә.

Банк қызметін жүзеге асыру
шарттарына қойылатын
талаптарға 6-қосымша

Жеке тұлғамен кәсіпкерлік қызметті жүзеге асыруға байланысты емес банктік қарыз шартының мазмұнына, ресімделуіне, міндетті талаптарына қойылатын талаптар

1. Банктік қарыз шарты (бұдан әрі – шарт) тиісті түрдегі шарттар үшін Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген талаптарды, тараптардың келісімі бойынша айқындалған талаптарды, сондай-ақ мынадай тізбеге сәйкес міндетті талаптарды қамтиды:

- 1) шарттың жалпы талаптары;
- 2) қарыз алушының құқықтары;
- 3) банктің құқықтары;
- 4) банктің міндеттері;
- 5) банк үшін шектеулер;
- 6) міндеттемелерді бұзғаны үшін тараптардың жауапкершілігі;
- 7) шарт талаптарына өзгерістер енгізу тәртібі;

8) банк шарт бойынша құқықты (талаптарды) үшінші тұлғаға берген кезде кредитордың шарт шеңберінде қарыз алушымен өзара қарым-қатынасына Қазақстан Республикасының заңнамасында қойылатын талаптар мен шектеулер қарыз алушының құқық (талап) берілген үшінші тұлғамен құқықтық қатынастарына да қолданылатынын көздейтін талап.

2. Шарттың жалпы талаптарында:

1) шарт жасалған күн;

2) қарыз алушы ұсынған өтінішке сәйкес келетін қарыздың мақсаты. Қарыздар (микрокредиттер) сырттан қайта қаржыландырылған жағдайда банктік қарыз шарттарының (микрокредит беру туралы шарттардың) нөмірлері мен күндері, сондай-ақ кредиторлардың атаулары көрсетіледі.

Қарыздың мақсаты талаптары бойынша қарыз мерзімі бір айдан аспайтын шартта, талаптары бойынша овердрафт кредиті берілген шартта, сондай-ақ кредиттік желіні беру (ашу) туралы келісімде көрсетілмейді;

3) қарыз сомасы мен валютасы;

4) қарыз мерзімі;

5) шарт жасалған күнгі жағдай бойынша "Банктік қарыз бен банктік салым шарттары бойынша анық, жылдық, тиімді, салыстырмалы есептеудегі сыйақы мөлшерлемелерін (нақты құнды) есептеу қағидаларын, сондай-ақ өзгермелі сыйақы мөлшерлемесінің қолданыста болу шарттарын бекіту туралы" Қазақстан Республикасы Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігі Басқармасының 2026 жылғы 3 сәуірдегі № 44 қаулысына (Нормативтік құқықтық актілерді мемлекеттік тіркеу тізілімінде № 38333 болып тіркелген) сәйкес сыйақы мөлшерлемесінің түрі (белгіленген немесе өзгермелі), сыйақы мөлшерлемесінің мөлшері (жылдық пайызбен және белгіленген сомада), анық, жылдық, тиімді, салыстырмалы есептеудегі сыйақы мөлшерлемесінің мөлшері қамтылады.

Сыйақы мөлшерлемесінің мөлшерін белгіленген сомада көрсетуге талаптары бойынша қарыз мерзімі бір айдан аспайтын шартта, талаптары бойынша овердрафт кредиті берілген шартта, сондай-ақ кредиттік желі ұсыну беру (ашу) туралы келісімде жол беріледі;

6) егер шартта өзгермелі сыйақы мөлшерлемесі көзделген болса, өзгермелі сыйақы мөлшерлемесін есептеу тәртібі;

7) қарыз беру тәсілін. Қарыз берешекті сырттай қайта қаржыландыру мақсаттарына берілген жағдайда банктік қарыз сомасы банктің (микроқаржы ұйымының) банктік шотының нөмірін көрсете отырып, қайта қаржыландырылатын қарыз (микрокредит) берілген банктің (микроқаржы ұйымының) банктік шотына аударылатыны көрсетіледі;

8) негізгі борышты және сыйақыны өтеу тәсілі (қолма-қол ақшамен, қолма-қол ақшасыз тәртіппен), өтеу тәртібі (касса арқылы, банктік шотқа, қашықтағы терминал арқылы және тараптардың келісімі бойынша басқа тәртіппен) және өтеу кезеңділігі;

9) қарызды өтеу әдісі: аннуитеттік (тең төлемдермен өтеумен), сараланған (негізгі борышты тең үлестермен өтеумен) не банктің ішкі құжаттарына сәйкес басқа әдіс;

10) қарыз бойынша берешекті өтеу кезектілігі;

11) негізгі борышты уақтылы өтемегені және сыйақы төлегені үшін тұрақсыздық айыбын (айыппұлды, өсімпұлды) есептеу тәртібі мен мөлшері. Қарыз жеке тұлғаға берілген кезде тұрақсыздық айыбының (айыппұлдың, өсімпұлдың) шекті мөлшері, сондай-ақ Банктер туралы заңның 58-бабының 18-тармағында көзделген оны есептеу тәртібі көрсетіледі;

12) кредиттеу шарттарында комиссиялар мен өзге де төлемдер алу көзделмеген жағдайларды қоспағанда, комиссиялардың және өзге де төлемдердің толық тізбесі,

сондай-ақ олардың қарыз беруге және оларға қызмет көрсетуге байланысты алынуға жататын мөлшері;

13) қамтамасыз етусіз берілетін қарызды қоспағанда, қамтамасыз ету (түрі: кепіл, тұрақсыздық айыбы, кепілдік, кепілгерлік және шартта көзделген басқа да тәсілдермен) ;

14) қарыз алушы шарт бойынша міндеттемелерді орындамаған не тиісінше орындамаған кезде банк қабылдайтын шаралар;

15) шарттың қолданылу мерзімі;

16) қарыз алушының (қоса қарыз алушының) ол туралы ақпаратты кредиттік бюроларға беруге және кредиттік бюроның банкке ол туралы кредиттік есепті, сондай-ақ тараптардың өз міндеттемелерін орындауына байланысты ақпаратты беруге келісімінің болуы туралы көрсету;

17) банктің пошталық және электрондық мекенжайы туралы ақпарат, сондай-ақ оның ресми интернет-ресурсы туралы деректер.

3. Қарыз алушының құқықтары:

1) тұрақсыздық айыбын және қарызды қайтарғаны үшін айыппұл санкцияларының өзге де түрлерін төлемей жеке тұлғаның қарыз берілген күннен бастап банк есептеген сыйақыны төлей отырып, қарызды мерзімінен бұрын қайтару;

2) егер негізгі борышты және (немесе) сыйақыны өтеу күні демалыс не мереке күніне түссе, негізгі борышты және (немесе) сыйақыны тұрақсыздық айыбын және айыппұл санкцияларының өзге де түрлерін төлемей, одан кейінгі жұмыс күні төлеуді жүргізу;

3) өтініш бойынша айына бір реттен жиі емес үш жұмыс күнінен аспайтын мерзімде шарт бойынша берешекті өтеу есебіне түсетін ақшаны бөлу (негізгі борышқа, сыйақыға , комиссияларға, тұрақсыздық айыбына және айыппұл санкцияларының өзге де түрлеріне, сондай-ақ төленуге жататын басқа да сомаларға) туралы жазбаша нысанда ақпарат алу;

4) шарт бойынша берілген ақшаны 3 (үш) жұмыс күнінен аспайтын мерзімде банкке ішінара немесе толық мерзімінен бұрын қайтару туралы өтініш бойынша негізгі борышқа, сыйақыға, комиссияларға, тұрақсыздық айыбына және айыппұл санкцияларының өзге де түрлеріне, сондай-ақ төлеуге жататын басқа да сомаларға бөле отырып, қайтаруға тиесілі соманың мөлшері туралы мәліметтерді жазбаша нысанда алу ;

5) шарттың талаптарын жақсарту жағына қарай өзгерту туралы хабарламаны алған күннен бастап күнтізбелік 14 (он төрт) күн ішінде қарыз алушы үшін шартта көзделген тәртіппен банк ұсынған жақсартатын талаптардан бас тарту;

6) көрсетілетін қызметтер бойынша даулы жағдайлар туындаған кезде банкке жазбаша жүгіну;

7) жеке тұлғаның төлем мерзімі өткен күннен бастап күнтізбелік 30 (отыз) күн ішінде банкке бару және (немесе) жазбаша нысанда және (немесе) цифрлық объектілері арқылы және (немесе) банктік қарыз шартында көзделген, шарт бойынша міндеттемені орындаудың мерзімі өтіп кету себептері, кірістері және басқа да расталған мән-жайлар (фактілер) туралы мәліметтер бар, оның ішінде мыналармен:

банктік қарыз шарты бойынша сыйақы мөлшерлемесін төмендету жағына қарай өзгертумен;

банктік қарыз шарты бойынша ай сайынғы төлемді банктік қарыз шартында белгіленген мөлшерден кемінде елу пайызға азайтумен;

шетел валютасында берілген қарыз бойынша негізгі борыш қалдығы сомасының валютасын Қазақстан Республикасының ұлттық валютасына өзгертумен;

негізгі борыш және (немесе) сыйақы бойынша төлемдерді кейінге қалдырумен;

берешекті өтеу әдісін және (немесе) берешекті өтеу кезектілігін, оның ішінде негізгі борышты басым тәртіппен өтей отырып өзгертумен;

қарыз мерзімін өзгертумен;

мерзімі өткен негізгі борышты және (немесе) сыйақыны кешірумен, тұрақсыздық айыбын (айыппұл, өсімпұл), комиссияларды және банктік қарызға қызмет көрсетуге байланысты өзге де төлемдерді жоюмен;

"Жылжымайтын мүлік ипотекасы туралы" Қазақстан Республикасы Заңының 20-1-бабында белгіленген тәртіппен ипотека нысанасы болып табылатын жылжымайтын мүлікті кепіл берушінің дербес өткізуімен;

банкке кепіл және (немесе) өзге мүлікті беру арқылы банктік қарыз шарты бойынша міндеттемелерді орындаудың орнына бас тарту төлемін берумен;

сатып алушыға банктік қарыз шарты бойынша міндеттемені бере отырып, ипотека нысанасы болып табылатын жылжымайтын мүлікті сатумен байланысты оның шарт талаптарына өзгерістер енгізу туралы өтінішін (бұдан әрі – өтініш) негіздейтін өзге де тәсілмен өтініш берумен;

8) Банктер туралы заңның 132-бабының 5-тармағына сәйкес банк омбудсманына жазбаша жүгіну мүмкіндігін көздейді.

4. Банктің құқықтары:

1) Банктер туралы заңның 57-бабының 4-тармағында көзделген, сондай-ақ шартта белгіленген жағдайларда шарттың талаптарын қарыз алушы үшін оларды жақсарту жағына қарай біржақты тәртіппен өзгерту;

2) қарыз алушы қарыздың кезекті бөлігін қайтару және (немесе) сыйақы төлеу үшін белгіленген мерзімді күнтізбелік 40 (қырық) күннен артық мерзімге бұзған кезде қарыз сомасын және ол бойынша сыйақыны мерзімінен бұрын қайтаруды талап ету мүмкіндігін көздейді.

5. Банктің міндеттері:

1) берешекті сырттай қайта қаржыландыру мақсатында қарыз беру кезінде қарыз алушының қайта қаржыландырылатын қарыз (микрокредит) берген банктің (микроқаржы ұйымының) банк шотына қарыз сомасын есепке жазуға келісімін алуға және төлемді тағайындауда қарыз алушы туралы мәліметтерді (тегі, аты, әкесінің аты (ол болған жағдайда), жеке сәйкестендіру нөмірі), сондай-ақ банктік қарыз шарттарының (микрокредит беру туралы шарттардың) нөмірлері мен күндерін көрсете отырып, көрсетілген банктің (микроқаржы ұйымының) банк шотына ақша аудару жүргізу;

2) қайтарғаны үшін тұрақсыздық айыбын немесе айыппұл санкцияларының өзге де түрлерін өндіріп алмай, есептелген сыйақыны ұстап қалып, қарызды ішінара не толық мерзімінен бұрын өтеу есебіне қарыз алушыдан ақша қабылдау;

3) қарыз алушының өтініші бойынша 3 (үш) жұмыс күнінен аспайтын мерзімде, ақысыз, айына кем дегенде бір рет шарт бойынша борышты өтеу есебіне түсетін ақшаны бөлу (негізгі борышқа, сыйақыға, комиссияларға, тұрақсыздық айыбына және айыппұл санкцияларының өзге де түрлеріне, сондай-ақ төленуге жататын басқа да сомаларға) туралы ақпаратты жазбаша нысанда беру;

4) шарт бойынша берілген ақшаны ішінара немесе толық мерзімінен бұрын банкке қайтару туралы қарыз алушының өтініші бойынша ақысыз, 3 (үш) жұмыс күнінен аспайтын мерзімде оны негізгі борышқа, сыйақыға, комиссияларға, тұрақсыздық айыбына және айыппұл санкцияларының өзге де түрлеріне, сондай-ақ төленуге жататын басқа да сомаларға бөлінген, қайтарылуға тиісті соманың мөлшері туралы хабардар ету;

5) қарыз алушыны шарт талаптарының жақсару жағына қарай оларды өзгерту туралы шартта көзделген тәртіпте хабардар ету;

6) міндеттемені орындау мерзімі кешіктірілген жағдайда, ол басталған күннен бастап күнтізбелік он күннен кешіктірмей қарыз алушыға банктік қарыз шартында көзделген тәсілмен, сондай-ақ цифрлық объектілері арқылы хабарлау. Хабарламада:

хабарламада көрсетілген күнге банктік қарыз шарты бойынша мерзімі өткен төлемдердің мөлшері;

банктік қарыз шарты бойынша мерзімі өткен төлемдерді енгізу туралы талап;

қарыз алушының банктік қарыз шарты бойынша міндеттемелерді орындамауының салдарын түсіндіру;

қарыз алушының Банктер туралы заңның 61-бабының 2-тармағында айқындалған тәртіппен банктік қарыз шартына өзгерістер енгізу туралы ұсыныспен банкке жүгіну құқығына нұсқау;

банктің қалауы бойынша өзге де мәліметтер болады.

Шарт, егер ол қарыз алушыға шартта көзделген мынадай тәсілдердің бірімен:

шартта көрсетілген электрондық пошта мекенжайына;

шартта көрсетілген тұрғылықты жері бойынша тапсырылғаны туралы хабарламасы бар тапсырыс хатпен, оның ішінде көрсетілген мекенжай бойынша тұратын қарыз алушының кәмелетке толған отбасы мүшелерінің бірі алуы;

қарыз алушының хабарламаны алуын тіркеуді қамтамасыз ететін өзге де байланыс құралдарын пайдалана отырып жіберілсе, хабарлама жеткізілді деп есептеледі деген талапты қамтиды.

Хабарламаны адресатқа, алушыға тапсыру мүмкін еместігі туралы белгісі бар, не оны қабылдаудан бас тартуға байланысты, сондай-ақ осы тармақшада көрсетілген өзге байланыс құралын пайдалану кезінде оның қабылданғаны расталмаған жағдайда хабарлама тиісінше жіберілген болып есептеледі;

7) қарыз алушының жазбаша өтінішін қарау және жазбаша шешім дайындау;

8) қарыз алушы – жеке тұлғаның өтінішін алған күннен кейін күнтізбелік 15 (он бес) күн ішінде шарт талаптарына ұсынылған өзгерістерді қарау;

9) банк құқығының (талабының) үшінші тұлғаға шарт бойынша ауысу талаптарын қамтитын шартты (бұдан әрі – талап ету құқығын басқаға беру шарты) жасасу кезінде қарыз алушыны (немесе оның уәкілетті өкілін):

талап ету құқығын басқаға беру шарты жасалғанға дейін талап ету құқығының үшінші тұлғаға ауысу мүмкіндігі туралы, сондай-ақ шартта көзделген не Қазақстан Республикасының заңнамасына қайшы келмейтін тәсілмен осындай басқаға беруге байланысты қарыз алушының дербес деректерін өңдеу туралы;

шартта көзделген не Қазақстан Республикасының заңнамасына қайшы келмейтін тәсілмен банктік қарызды өтеу бойынша үшінші тұлғаға одан әрі тағайындалған төлемдерді (шарт бойынша құқық (талап ету) ауысқан тұлғаның атауы және орналасқан жері) және берілген құқықтардың (талаптардың) толық көлемін, сондай-ақ мерзімі өткен және негізгі борыштың ағымдағы сомаларының қалдықтарын, сыйақының, комиссиялардың, тұрақсыздық айыбының (айыппұлдың, өсімпұлдың) төленуге жататын басқа да сомаларды көрсете отырып, талап ету құқығын басқаға беру шарты жасалған күннен бастап күнтізбелік 30 (отыз) күн ішінде құқықтың (талаптың) үшінші тұлғаға ауысуының болғаны туралы хабардар ету;

10) "Тұрғын үй қатынастары туралы" Қазақстан Республикасының Заңына сәйкес халықтың әлеуметтік осал топтарына;

төтенше жағдай енгізуге негіз болған мән-жайлардың салдарынан зардап шеккендерге жататын қарыз алушы-жеке тұлға банктік қарыз шартының талаптарына өзгерістер енгізу туралы өтініш берген кезде банктік қарыз шарты бойынша комиссиялар мен өзге де төлемдерді төлеуді талап етпестен кемінде үш ай мерзімге банктік қарыз шартының талаптарына Банктер туралы заңның 61-бабы 2-тармағының 2) тармақшасында және (немесе) 4) тармақшасында көзделген өзгерістер енгізу.

Осы тармақшаның екінші абзацында көрсетілген қарыз алушы- жеке тұлғамен жасалған банктік қарыз шартының талаптарына ұсынылған өзгерістермен келісу

туралы шешім қарыз алушының өтінішпен жүгінген айдың алдындағы екі ай үшін есептелген қарыз алушының орташа айлық табысы қарыз алушының өтінішпен жүгінген айдың не атаулы әлеуметтік көмек тағайындалған айдың алдындағы он екі ай бұрын есептелген орташа айлық табысымен салыстырғанда отыз пайыздан астам төмендеген жағдайда қабылданады;

11) басқа банктен немесе микроқаржы ұйымынан банктік шотқа қарыз алушы туралы мәліметтерді (тегі, аты, әкесінің аты (ол болған жағдайда), жеке сәйкестендіру нөмірі), сондай-ақ банктік қарыз шарттарының нөмірлері мен күндерін көрсете отырып, төлем түскен кезде, қарыз алушыдан ішінара немесе толық мерзімінен бұрын өтеу туралы өтінішті талап етпей, олар келіп түскен күннен бастап 5 (бес) жұмыс күнінен кешіктірмей нұсқауда көрсетілген қарыз (қарыздар) бойынша берешекті өтеу есебіне ақша жіберу талаптарын көздейді.

Қарызды толық мерзімінен бұрын өтеу үшін сома жеткіліксіз болған кезде банк банктік қарыз шартында белгіленген тәртіппен оның банктік шотына түскен сомаға тең сомада қарызды ішінара мерзімінен бұрын өтеуді жүзеге асырады.

Осы тармақшаның бірінші абзацында көрсетілген мерзімде банк шартта көзделген тәсілмен және цифрлық объектілері арқылы қарыз алушыға негізгі борыш, есептелген сыйақы және тұрақсыздық айыбы (айыппұлдар, өсімпұлдар) бөлінісінде берешектің қалдығын көрсете отырып, берешекті толық не ішінара мерзімінен бұрын өтеу туралы хабарлайды.

6. Банк үшін шектеулерде мыналарға тыйым салуды көзделеді:

1) шарт жасасу күніне белгіленген қарызға қызмет көрсету жөніндегі комиссиялар мен өзге де төлемдердің мөлшері мен есептеу тәртібін ұлғайту жағына қарай біржақты тәртіппен өзгертуге;

2) жасалған шарт шеңберінде комиссиялардың және өзге де төлемдердің жаңа түрлерін біржақты тәртіппен енгізуге;

3) егер қарыз беру туралы шартпен сақтандыру шартын жасасу туралы және (немесе) қамтамасыз ету болып табылатын мүліктің нарықтық құнын анықтау мақсатында бағалау жүргізуге талаптар көзделгесе қарыз алушыны, кепіл берушіні сақтандыру ұйымын және (немесе) бағалаушыны таңдау кезінде шектеу, сондай-ақ қарыз алушыға өзінің өмірі мен денсаулығын сақтандыру міндетін жүктеуге;

4) қарыз (микрокредит) бойынша берешек өтелуге жататын банктің (микроқаржы ұйымының) банктік шотынан басқа басқа банктегі немесе микроқаржы ұйымындағы қарызды (микрокредитті) сыртқы қайта қаржыландыру мақсатында берілген қарызды өзге шотқа аудару;

5) егер негізгі борышты немесе сыйақыны өтеу күні демалыс не мереке күніне түссе, тұрақсыздық айыбын немесе айыппұл санкцияларының өзге де түрлерін алу және сыйақыны немесе негізгі борышты төлеу одан кейінгі жұмыс күні жүргізіледі.

7. Міндеттемелерді бұзғаны үшін тараптардың жауапкершілігі Шарт талаптарын орындамаған не тиісінше орындамаған жағдайда Тараптардың жауапкершілігінің туындау талаптарын қамтиды.

8. Шарт талаптарына өзгерістер енгізу тәртібі Банктер туралы заңның 61-бабы 2-тармағының үшінші бөлігінде көзделген уәкілетті органның нормативтік құқықтық актісінде айқындалған.

9. Шарт банк пен қарыз алушының арасында жазбаша нысанда қажет болған жағдайда басқа тілдердегі аудармасын қоса берумен, қазақ және орыс тілдерінде, ал шетелдік тұлғалармен шарт жасасқан кезде – қазақ тілінде және тараптарға қолайлы тілде жасалады.

Шартта банктің ішкі құжаттарына және шарттың қолданылу мерзімі ішінде біржақты түрде өзгертілуі мүмкін және қарыз алушының қарауына қолжетімді емес құжаттарға сілтеме жасауға жол берілмейді.

Шарттың мәтіні А4 форматты парақтарда, мөлшері он екіден кем болмайтын "Times New Roman" қарпімен әдеттегі әріпаралық, бір жоларалық интервалмен және абзац шегіністерін қолдана отырып басып шығарылады.

10. Кәсіпкерлік қызметті жүзеге асырумен байланысты емес қарыз алатын қарыз алушымен (қосалқы қарыз алушымен) жасалатын шартқа шарттың ажырамас бөлігі болып табылатын келесі құжаттар қоса беріледі:

- 1) қарыздың жарамдылығын бағалау нәтижесі;
- 2) негізгі ақпараттық құжат;
- 3) титул парағы.

Титул парағы шарттың бастапқы парақтары түрінде жазылады және Талаптардың 2-тармағының 1), 2), 3), 4), 5), 8), 9) және 11) тармақшаларында, 3-тармағының 7) және 8) тармақшаларында көрсетілген ретпен көзделген шарттарды, сондай-ақ шартта қарыз алушының негізгі борышты ішінара немесе толығымен мерзімінен бұрын өтеу құқығы болған кезде – осындай құқықты іске асыру үшін тиісті өтінішпен банкке жүгіну қажеттілігі туралы ақпаратты қамтиды.

11. Шартқа оның тараптары қол қойған Банк қызметін жүзеге асыру шарттарына қойылатын талаптардың 3-қосымшасына сәйкес нысан бойынша қарызды өтеу кестесі қоса беріледі.

Сыйақы мөлшерлемесі өзгермелі шарт бойынша қарызды өтеу графигі оның берілу күніне жасалады және одан кейін кезекті төлемдердің мөлшерлерін банк түзетеді және шартта белгіленген тәртіппен қарыз алушыға (қоса қарыз алушыға) жіберіледі.

Сонымен бірге, қарызды берген күні жасалған қарызды өтеу кестесі қарыз алушының (қоса қарыз алушының) таңдаған әдісі туралы белгісі бар банк ұсынған өтеу әдістерінің тізбесін қамтиды.

Тараптардың келісімі бойынша банк өзінің ішкі құжаттарына сәйкес сараланған және аннуитеттік төлемдер әдістерімен банктік қарызды өтеу кестелерінің жобаларын

есептеу кезінде қолданылатын кезеңділікпен есептелген қарызды өтеу кестелерінің қосымша жобаларын ұсынады.

12. Қарыз алушының ақшалай міндеттемелерінің сомасын (мөлшерін) және (немесе) оларды төлеу мерзімін өзгертуге әкеп соғатын қарыз талаптары өзгертілген кезде банк қарызды өтеудің жаңа кестесін жасайды және қарыз алушыға береді.

Қарыз алушының ақшалай міндеттемелерінің сомасын (мөлшерін) ұлғайтуға, қарыз мерзімін ұлғайтуға, сыйақы мөлшерлемесін ұлғайтуға, сондай-ақ қарыз валютасын өзгертуге әкеп соғатын қарыз талаптары өзгертілген кезде банк жаңа талаптарды ескере отырып, жаңа титулдық парақ жасайды және қарыз алушыға береді.

Қарыздар төлем карточкасын пайдалану жолымен берілетін кредиттік желіні қоспағанда, шарттың немесе қарыз алушының өтініші негізінде кредиттік желі шеңберінде қарыздың кезекті бөлігін беру кезінде қарыз алушыға қарызды өтеу кестесі және титул парағы беріледі.

13. Талаптардың 11-тармағының, 12-тармағының бірінші және үшінші бөліктерінің талаптары шарттары бойынша қарыз мерзімі бір айдан аспайтын шартқа қолданылмайды.

Талаптардың 10, 11 және 12-тармақтарының талаптары шарттары бойынша овердрафт кредиті берілген шартқа, сондай-ақ кредиттік желіні беру (ашу) туралы келісімге қолданылмайды.

14. Кредиттік желіні ашу туралы Келісім шеңберінде берілген қарыздар (транштар) бойынша банк қарыз алушыға шартта көзделген тәсілмен Талаптардың 2-тармағының 3), 5) және 12) тармақшаларында көзделген ақпаратты, сондай-ақ өтеу мерзімдері мен төлемдер күндері туралы ақпаратты береді.

Талаптардың 2-тармағының 6), 7), 10), 13), 14), 15) және 1-тармағының 6) тармақшасында көрсетілген шарттар шартта көрсетілген ретпен титул парағынан кейін көрсетіледі.

Кредиттік желі ұсыну (ашу) туралы келісімді, сондай-ақ оның шеңберінде шартты (шарттарды) жасау немесе қарыз алушының кредиттік желі ұсыну (ашу) туралы келісімнің ажырамас бөлігі (бөліктері) болып табылатын және соның (солардың) негізінде кезекті қарызды беру жүзеге асырылатын өтінішті (өтініштерді) беруі арқылы кредиттік желі ұсыну кезінде:

кредиттік желі ұсыну (ашу) туралы келісімде кредиттік желінің жалпы сомасы мен жалпы мерзімі көрсетіледі;

Талаптардың 2-тармағының 1), 2), 3), 4), 5), 6), 7), 9), 12) және 15) тармақшаларында көзделген талаптар шартта немесе өтініште титул парағынан кейін көрсетілген жүйелілікпен көрсетіледі;

Талаптардың 1-тармағының 6), 7) және 8) тармақшаларында, 3, 4, 5 және 6-тармақтарында, 2-тармақтың 8), 10), 11), 13), 14), 16) және 17) тармақшаларында

көзделген талаптар кредиттік желі ұсыну (ашу) туралы келісімде көрсетілген кезде, оларды шартта немесе өтініште қосымша көрсету талап етілмейді.

15. Тараптар Қазақстан Республикасы Азаматтық кодексінің 381-бабына сәйкес шарттың элементтері бар аралас шарт жасасқан кезде аралас шарт Талаптардың 9-тармағының талаптарына сәйкес ресімделеді.

Шарт бөлігінде аралас шартта Талаптардың 14-тармағының екінші бөлігінде көрсетілген талап ескеріле отырып, Талаптардың 1-тармағында көрсетілген тізбеге сәйкес міндетті талаптар қамтылады.

Қазақстан Республикасы Азаматтық кодексінің 389-бабына сәйкес қосылу талаптарымен шарт жасаған жағдайда, банктің және қарыз алушының қолтаңбаларын қамтитын шарттың (қосылу туралы өтініштің) бөлігі Талаптардың 9-тармағының бірінші, екінші және үшінші бөліктерінің талаптарына сәйкес келеді, Талаптардың 14-тармағының екінші бөлігінде көрсетілген талапты қамтиды, олар шарттың (қосылу туралы өтініштің) бөлігінде титул парағына кейін тиісті бірізділікпен көрсетіледі.

Банк қызметін жүзеге асыру
шарттарына қойылатын
талаптарға 7-қосымша

Банктік шот шартын және (немесе) банктік салым шартын, оның ішінде цифрлық түрде жасау кезінде банктік қызметтерді тұтынушы қол қоятын өтініш немесе өзге құжат нысанына енгізуге арналған ақпарат тізбесі

1-кесте

№	Банктік салым шарты бойынша ақпарат	Шарттардың қысқаша мазмұны
1	Салымның (өнімнің) атауы	
2	Қазақстан Республикасы Азаматтық кодексінің 757-бабында көзделген банк салымдарының түрлері	
3	Кепілдік өтемақының ең жоғары сомасы (салым бойынша кепілдік сомасы)	
4	Салым валютасы	
5	Салымның ең төмен сомасы немесе төмендетілмейтін қалдық	
6	Салым мерзімі	
7	Сыйақы мөлшерлемесі	
8	Жылдық тиімді сыйақы мөлшерлемесі	
9	Салым бойынша сыйақы төлеу шарттары	
10	Салымды толық/ішінара мерзімінен бұрын алу мүмкіндігі	

11	Салымды мерзімінен бұрын толық /ішінара алу кезінде пайыздық мөлшерлеме (пайыздық мөлшерлемелер) не оны (оларды) айқындау тәртібі	
12	Салымды толықтыру мүмкіндігі, салымды толықтыру бойынша қолда бар шектеулер	
13	Салым мерзімін ұзарту шарттары (салым мерзімін ұзарту)	
14	Басқа да негізгі шарттар (банктің қалауы бойынша)	

2-кесте

№	Банктік шот шарты бойынша ақпарат	Шарттардың қысқаша мазмұны
1	Банктік шоттың түрі	
2	Кепілдікті өтеудің ең жоғары сомасы (шот бойынша кепілдік сомасы)	
3	Шот валютасы	
4	Банктік шотқа қызмет көрсеткені үшін комиссия (толық ақпарат орналастырылатын банктің ресми сайтына немесе мобильді қосымшасына сілтеме көрсетуге жол беріледі);	
5	Басқа да негізгі шарттар (банктің қалауы бойынша)	

1. Өтінішті немесе өзге де құжатты қағаз жеткізгіште ресімдеген жағдайда мәтін кәдімгі әріпаралық, бір жоларалық интервалдармен және абзац шегіністерін қолдана отырып, қаріп өлшемі кемінде он екі болатын А4 форматындағы парақтарда басылып шығарылады.

2. Банктік салымы шартының және (немесе) банктік шот шартының талаптары жеке тұлғалардың ақшасын тиісті түрдегі салымдарға тарту немесе банктік қызметтерді көрсету орындарында, сондай-ақ олардың ресми сайттарында банктер ашатын банктік шоттарды жүргізу талаптарына сәйкес келеді.

3. Өтінішті немесе клиент қол қоятын өзге құжатты банктің цифрлық объектілерін пайдалана отырып ресімдеген жағдайда, тиісті шарт жасасу кезінде осы қосымшада қамтылған ақпаратты мобильді қосымшаның, жабдықтың немесе өзге құрылғының бір экранынан артық көлемде көрсетуге жол беріледі.

Банк қызметін жүзеге асыру
шарттарына қойылатын
талаптарға 8-қосымша

Қабылданған міндеттемелер бойынша мерзімі өткен берешектің бар екендігі туралы ХАБАРЛАМА

Осы арқылы _____ (бұдан әрі – Банк) мерзімі өткен берешектің бар екендігі және Сізбен _____ жылы жасалған № _____ Банктік қарыз шарты (бұдан әрі - Шарт) бойынша төлемдер енгізу қажеттігі туралы Сізді хабардар етеді.

Осыған байланысты _____ жылғы жағдай бойынша:

1. Шарт бойынша Сіздің мерзімі өткен берешек _____ құрайды, оның ішінде:

1) негізгі борыш бойынша – _____;

2) сыйақы бойынша – _____.

2. Шарттың талаптарына сәйкес Сізге негізгі борышты қайтару және (немесе) сыйақы

төлеу бойынша міндеттемені бұзған үшін тұрақсыздық айыбы (айыппұл, өсімпұл) есептелді, ол _____ құрайды.

Жиынтығында Шарт бойынша көрсетілген күнге Сіздің берешегіңіздің сомасы _____ (тұрақсыздық айыбын қоса алғанда) құрайды, оны Шарт бойынша берешекті өтеу күніне дейін есептелген сыйақы мен тұрақсыздық айыбын ескере отырып, өтеу қажет.

Сіз "Қазақстан Республикасындағы банктер және банк қызметі туралы" Қазақстан Республикасының Заңы (бұдан әрі – Банктер туралы заң) 61-бабының 2-тармағына сәйкес Шарт бойынша міндеттемені орындау мерзімі өткен күннен бастап күнтізбелік отыз күн ішінде Банкке баруға және (немесе) жазбаша нысанда және (немесе) цифрлық объектілері арқылы және (немесе) банктік қарыз шартында көзделген өзге де тәсілмен міндеттемені орындаудың мерзімі өтіп кету себептері, кірістеріңіз және Шарт талаптарына өзгерістер енгізу туралы өтінішіңізді негіздейтін басқа да расталған мән-жайлар (фактілер) туралы мәліметтер қамтылған өтінішті беруге құқылысыз.

Бұл ретте Банктер туралы заңның 61-бабының 2-тармағында көзделген Сіздің өтінішіңізді алған күннен кейін күнтізбелік он бес күн ішінде Банк Шарттың талаптарына Сіз ұсынған өзгерістерді қарайды және банктік қарыз шартында көзделген тәсілмен жазбаша түрде, сондай-ақ цифрлық объектілері арқылы Сізге:

1) шарт талаптарына ұсынылған өзгерістермен келісу;

2) Шарт талаптарын өзгерту жөніндегі өз ұсыныстарына;

3) осындай бас тарту себептерінің уәжді негіздемесін көрсете отырып, Шарт талаптарын өзгертуден бас тарту туралы (туралы) 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 үш ай ішінде банк омбудсманына жүгінуге құқылысыз.

Сіз Банк туралы заңның 61-бабының 10-тармағына сәйкес Шарт бойынша төлемдерді, оның ішінде мерзімі өткен берешекті енгізу қажеттілігі туралы Банктің талаптарын қанағаттандырмаған жағдайда, Банк ақшаға, оның ішінде Сіздің банктік шоттарыңызда бар төлем талаптарын қою арқылы (егер мұндай өндіріп алу Шартта айтылған болса) өндіріп алуды даусыз тәртіппен қолдануға 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 61-бабының 2-тармағында көзделген құқықтарды іске асырмаған не Сіз (егер Сіз жеке тұлға болсаңыз) бен Банк арасында Шарт талаптарын өзгерту бойынша келісім болмаған жағдайда, онда Банктер туралы заңның 61-бабының 11-тармағына сәйкес Банк Сізге қатысты Қазақстан Республикасының заңнамасында және (немесе) Шартта көзделген шараларды қолдануға, соның ішінде, бірақ олармен шектелмей, берешекті сотқа дейінгі өндіріп алуға және реттеуге коллекторлық агенттікке беруге (Шартта Банктің мұндай құқығы болған жағдайда), Шарт бойынша құқықты (талап етуді) Банктер туралы заңның 63-бабының 1-тармағында көрсетілген тұлғаға беруге, Шарт бойынша борыш сомасын өндіріп алу туралы сотқа талап арызбен жүгінуге, сондай-ақ, "Жылжымайтын мүлік ипотекасы туралы" Қазақстан Республикасының Заңында көзделген жағдайларды қоспағанда, кепілге салынған мүлікті соттан тыс тәртіппен не сот тәртібімен өндіріп алуға құқылы.

Банктің уәкілетті тұлғасының тегі, аты, әкесінің аты (ол бар болса) (қолы)

Консультация алуға арналған телефон нөмірі.

Банк қызметін жүзеге асыру
шарттарына қойылатын талаптарға 9-
қосымша

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

Қарыз алушы жеке тұлға болып табылса, ол "Қазақстан Республикасындағы банктер және банк қызметі туралы" Қазақстан Республикасының Заңы (бұдан әрі – Банктер туралы заң) 61-бабының 2-тармағына сәйкес банктік қарыз шарты (бұдан әрі – Шарт) бойынша міндеттемені орындаудың мерзімін кешіктіру басталған күннен бастап күнтізбелік отыз күн ішінде Банкке баруға және (немесе) жазбаша нысанда және (немесе) цифрлық объектілері арқылы және (немесе) банктік қарыз шартында көзделген өзге де тәсілмен Шарт бойынша міндеттемені орындау мерзімін өткізіп алудың туындау себептері, кірістері және оның Шарт талаптарына өзгерістер енгізу туралы өтінішін негіздейтін өзге де мән-жайлар (фактілер) туралы мәліметтерді қамтитын өтінішті ұсынуға құқылы.

Бұл ретте Банктер туралы заңның 61-бабының 2-тармағында көзделген қарыз алушы - жеке-тұлғаның өтінішін алған күннен кейін күнтізбелік он бес күн ішінде Банк

банктік қарыз шартының талаптарына қарыз алушы - жеке тұлға ұсынған өзгерістерді қарайды және жазбаша түрде қарыз алушыға банктік қарыз шартында көзделген тәсілмен, сондай-ақ цифрлық объектілері арқылы қабылдаған мынадай шешімдердің бірі:

1) Шарт талаптарына ұсынылған өзгерістермен келісетіні;

2) Шарт талаптарын өзгерту бойынша өз ұсыныстары;

3) Шарт талаптарына өзгерістерді енгізуден бас тарту себептерінің уәжді негіздемесін көрсете отырып бар осындай бас тарту туралы хабарлайды.

Банктің Шарт талаптарын өзгертуден бас тарту туралы шешімін алған жағдайда немесе Шарт талаптарын өзгерту туралы өзара қолайлы шешімге қол жеткізе алмаған жағдайда қарыз алушы – жеке тұлға осындай шешімді алған күннен бастап үш ай ішінде банк омбудсманына жүгінуге құқылы.

Қарыз алушы Банк туралы заңның 61-бабының 10-тармағына сәйкес Шарт бойынша төлемдерді, оның ішінде мерзімі өткен берешекті енгізу қажеттілігі туралы Банк талаптарын қанағаттандырмаған жағдайда, Банк ақшаға, оның ішінде қарыз алушының банктік шоттарындағы ақшаны төлем талаптарын қою арқылы Банктер туралы заңда көзделген шектеулерді ескере отырып (егер мұндай өндіріп алу Шартта көрсетілген жағдайда) даусыз тәртіппен өндіріп алуға құқылы.

Қарыз алушы Банктің Шарт бойынша төлемдерді, оның ішінде мерзімі өткен берешекті енгізу қажеттілігі туралы талабын қанағаттандырмаған, сондай-ақ жеке тұлға-қарыз алушы Банктер туралы Заңның 61-бабы 2-тармағында көзделген құқықтарды іске асырмаған не қарыз алушы-жеке тұлғаның және Банктің арасында Шарт талаптарын өзгерту бойынша келісім болмаған жағдайларда, Банктер туралы заңның 61-бабы 11-тармағына сәйкес Банк қарыз алушыға қатысты Қазақстан Республикасының заңнамасында және (немесе) Шартта көзделген шараларды қолдануға, оның ішінде мыналармен шектелмей, берешекті сотқа дейін өндіріп алу және реттеу үшін коллекторлық агенттікке беруге (Банктің Шарт бойынша осындай құқығы болған жағдайда), Банктер туралы заңның 63-бабы 1-тармағында көрсетілген тұлғаға Шарт бойынша құқықты (талап етуді) беруге, Шарт бойынша борыш сомасын өндіріп алу туралы сотқа талаппен жүгінуге, сондай-ақ "Жылжымайтын мүлік ипотекасы туралы" Қазақстан Республикасы Заңында көзделген жағдайларды қоспағанда, кепілге берілген мүлікке соттан тыс тәртіппен немесе сот тәртібімен өндіріп алуды қолдануға құқылы.

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 банктік қарыз шартының талаптарына Банктер туралы заңның 61-бабы 2-тармағының 2) тармақшасында және (немесе) 4) тармақшасында

көзделген банктік қарыз шартының талаптарына өзгерістер енгізу туралы өтініш берген кезде банктік қарыз шарты бойынша комиссиялар мен өзге де төлемдерді төлеуді талап етпей, кемінде үш ай мерзімге банктік қарыз шартының талаптарына ұсынылған өзгерістермен келісу туралы шешім қабылдайды.

Банктер туралы заңның 61-бабы 4-тармағының бірінші бөлігінің 1) тармақшасында көрсетілген қарыз алушы – жеке тұлғамен жасалған банктік қарыз шартының талаптарына ұсынылған өзгерістермен келісу туралы шешім қарыз алушының қарыз алушы өтінішпен жүгінген айдың алдындағы екі ай үшін есептелген орташа айлық кірісі қарыз алушының қарыз алушы өтінішпен жүгінген не атаулы әлеуметтік көмек тағайындалған айдың алдындағы он екі ай үшін есептелген орташа айлық кірісімен салыстырғанда отыз пайыздан астамға төмендеген жағдайда қабылданады.

Қазақстан Республикасының
Қаржы нарығын реттеу және
дамыту Агенттігінің
Басқармасының
2026 жылғы 15 мамырдағы
№ 91 қаулысына қосымша

Күші жойылды деп танылатын Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкінің Басқармасы, Қазақстан Республикасы Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігінің Басқармасы қаулыларының, сондай-ақ Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкінің Басқармасы және Қазақстан Республикасы Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігінің Басқармасы кейбір қаулыларының құрылымдық элементтерінің тізбесі

1. "Жеке тұлғаларға банктер, банк операцияларының жекелеген түрлерін жүзеге асыратын ұйымдар және микроқаржылық қызметті жүзеге асыратын ұйымдар беретін және өтеу кестесінің болуы көзделетін қарыздар мен микрокредиттер бойынша тұрақты төлемдерді есептеу әдістемелерін, сондай-ақ осындай қарыздар (микрокредиттер) бойынша сыйақыны есептеу үшін уақытша базаларды бекіту туралы" Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкі Басқармасының 2016 жылғы 28 қаңтардағы № 8 қаулысы (Нормативтік құқықтық актілерді мемлекеттік тіркеу тізілімінде № 13305 болып тіркелген).

2. "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" Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкі Басқармасының 2017 жылғы 28 шілдедегі № 136 қаулысы (Нормативтік құқықтық актілерді мемлекеттік тіркеу тізілімінде № 15541 болып тіркелген).

3. "Жеке тұлғаға берілген банктік қарыз беруге және оған қызмет көрсетуге байланысты комиссиялар мен өзге де төлемдердің тізбесін бекіту туралы" Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкі Басқармасының 2019 жылғы 28 қарашадағы № 218

қаулысы (Нормативтік құқықтық актілерді мемлекеттік тіркеу тізілімінде № 19702 болып тіркелген).

4. "Банктік қарыз шартын жасасу тәртібін, 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 қаулысы (Нормативтік құқықтық актілерді мемлекеттік тіркеу тізілімінде № 19774 болып тіркелген).

5. "Қазақстан Республикасының кейбір нормативтік құқықтық актілеріне қаржы нарығын реттеу мәселелері бойынша өзгерістер енгізу туралы" Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкі Басқармасының 2019 жылғы 23 желтоқсандағы № 249 қаулысымен (Нормативтік құқықтық актілерді мемлекеттік тіркеу тізілімінде № 19816 болып тіркелген) бекітілген Қаржы нарығын реттеу мәселелері бойынша өзгерістер енгізілетін Қазақстан Республикасы нормативтік құқықтық актілері тізбесінің 3-тармағы.

6. "Қазақстан Республикасының кейбір нормативтік құқықтық актілеріне қаржылық қызметтерді тұтынушылардың құқықтарын қорғау мәселелері бойынша өзгерістер енгізу туралы" Қазақстан Республикасы Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігі Басқармасының 2021 жылғы 29 қаңтардағы № 6 қаулысымен (Нормативтік құқықтық актілерді мемлекеттік тіркеу тізілімінде № 22155 болып тіркелген) бекітілген Қаржылық қызметтерді тұтынушылардың құқықтарын қорғау мәселелері бойынша өзгерістер енгізілетін Қазақстан Республикасы нормативтік құқықтық актілері тізбесінің 2, 3, 4 және 5-тармақтары.

7. "Қазақстан Республикасының кейбір нормативтік құқықтық актілеріне қаржы нарығын реттеу мәселелері бойынша өзгерістер енгізу туралы" Қазақстан Республикасы Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігі Басқармасының 2021 жылғы 15 наурыздағы № 50 қаулысымен (Нормативтік құқықтық актілерді мемлекеттік тіркеу тізілімінде № 22370 болып тіркелген) бекітілген Қаржы нарығын реттеу мәселелері бойынша өзгерістер енгізілетін Қазақстан Республикасы нормативтік құқықтық актілері тізбесінің 2-тармағы.

8. "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 енгізу туралы" Қазақстан Республикасы Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігі Басқармасының 2021 жылғы 16 шілдедегі № 85 қаулысы (Нормативтік құқықтық актілерді мемлекеттік тіркеу тізілімінде № 23633 болып тіркелген).

9. "Банктік қарыз шартын жасасу тәртібін, оның ішінде банктік қарыз шартының мазмұнына, ресімделуіне, міндетті талаптарына қойылатын талаптарды, қарызды өтеу графигінің нысандарын және қарыз Алушыға – жеке тұлғаға арналған жадынамаларды бекіту туралы" Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкі Басқармасының 2019 жылғы 23 желтоқсандағы № 248 қаулысына өзгерістер мен толықтырулар енгізу туралы" Қазақстан Республикасы Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігі Басқармасының 2021 жылғы 30 шілдедегі № 86 қаулысы (Нормативтік құқықтық актілерді мемлекеттік тіркеу тізілімінде № 23814 болып тіркелген).

10. "Қазақстан Республикасының кейбір нормативтік құқықтық актілеріне кредиттік бюролар мен банктік және микроқаржылық қызметті реттеу мәселелері бойынша өзгерістер мен толықтырулар енгізу туралы" Қазақстан Республикасы Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігі Басқармасының 2022 жылғы 21 ақпандағы № 7 қаулысымен (Нормативтік құқықтық актілерді мемлекеттік тіркеу тізілімінде № 26922 болып тіркелген) бекітілген Кредиттік бюролар мен банктік және микроқаржылық қызметті реттеу мәселелері бойынша өзгерістер мен толықтырулар енгізілетін Қазақстан Республикасы нормативтік құқықтық актілері тізбесінің 8-тармағы.

11. "Банктік қызметтерді көрсету және банктердің, банк операцияларының жекелеген түрлерін жүзеге асыратын ұйымдардың банктік қызметтерді көрсету үдерісінде туындайтын клиенттердің өтініштерін қарау қағидаларын бекіту" 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 2022 жылғы 30 мамырдағы № 39 қаулысы (Нормативтік құқықтық актілерді мемлекеттік тіркеу тізілімінде № 28406 болып тіркелген).

12. "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 (Нормативтік құқықтық актілерді мемлекеттік тіркеу тізілімінде № 33962 болып тіркелген).

13. "Қазақстан Республикасының кейбір нормативтік құқықтық актілеріне банктік және микроқаржылық қызметті реттеу мәселелері бойынша өзгерістер енгізу туралы" Қазақстан Республикасы Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігі Басқармасының 2024 жылғы 29 наурыздағы № 17 қаулысымен (Нормативтік құқықтық актілерді мемлекеттік тіркеу тізілімінде № 34193 болып тіркелген) бекітілген Банктік және микроқаржылық қызметті реттеу мәселелері жөніндегі Қазақстан Республикасы нормативтік құқықтық актілерінің тізбесінің 2 және 6-тармақтары.

14. "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 (Нормативтік құқықтық актілерді мемлекеттік тіркеу тізілімінде № 34577 болып тіркелген).

15. "Жеке тұлғаға тіркелуге жататын мүлік кепілімен қамтамасыз етілмеген тұтынушылық банктік қарыз немесе микрокредит беруге жұбайының (зайыбының) келісімін алу қағидаларын, жеке тұлғаға тұтынушылық банктік қарыз немесе микрокредит беруге жұбайының (зайыбының) келісімі қажет болатын тұтынушылық банктік қарыздың немесе микрокредиттің ең төмен мөлшерін бекіту туралы" Қазақстан Республикасы Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігі Басқармасының 2024 жылғы 16 тамыздағы № 55 қаулысы (Нормативтік құқықтық актілерді мемлекеттік тіркеу тізілімінде № 34946 болып тіркелген).

16. "Тұтынушылық банктік қарыз және тұтынушылық микрокредит сомасына қойылатын талаптарды бекіту туралы" Қазақстан Республикасы Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігі Басқармасының 2024 жылғы 16 тамыздағы № 61 қаулысы (Нормативтік құқықтық актілерді мемлекеттік тіркеу тізілімінде № 34942 болып тіркелген).

17. "Қазақстан Республикасының кейбір нормативтік құқықтық актілеріне банктік және микроқаржылық қызмет мәселелері бойынша өзгерістер мен толықтырулар енгізу туралы" Қазақстан Республикасы Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігі Басқармасының 2024 жылғы 27 қыркүйектегі № 77 қаулысымен (Нормативтік құқықтық актілерді мемлекеттік тіркеу тізілімінде № 35148 болып тіркелген) бекітілген Банктік және микроқаржылық қызметті реттеу мәселелері бойынша өзгерістер мен толықтырулар енгізілетін Қазақстан Республикасының нормативтік құқықтық актілерінің тізбесінің 1, 4 және 5-тармақтары.

18. "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

қаулысының (Нормативтік құқықтық актілерді мемлекеттік тіркеу тізілімінде № 35583 болып тіркелген) 1-тармағы.

19. "Қазақстан Республикасының кейбір нормативтік құқықтық актілеріне банк және микроқаржылық қызмет мәселелері бойынша өзгерістер мен толықтырулар енгізу туралы" Қазақстан Республикасы Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігі Басқармасының 2025 жылғы 28 тамыздағы № 46 қаулысымен (Нормативтік құқықтық актілерді мемлекеттік тіркеу тізілімінде № 36748 болып тіркелген) бекітілген Банктік және микроқаржылық қызмет мәселелері бойынша өзгерістер мен толықтырулар енгізілетін Қазақстан Республикасы нормативтік құқықтық актілері тізбесінің 3-тармағы.

20. "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 (Нормативтік құқықтық актілерді мемлекеттік тіркеу тізілімінде № 36741 болып тіркелген).

21. "Жеке тұлғаға банктік қарыз немесе микрокредит беруге жұбайының (зайыбының) келісімін алу қағидаларын, жеке тұлғаға банктік қарыз немесе микрокредит беруге жұбайының (зайыбының) келісімі қажет болатын банктік қарыздың немесе микрокредиттің ең төменгі мөлшерін бекіту туралы" Қазақстан Республикасы Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігі Басқармасының 2024 жылғы 16 тамыздағы № 55 қаулысына өзгерістер енгізу туралы" Қазақстан Республикасы Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігі Басқармасының 2025 жылғы 28 тамыздағы № 50 қаулысы (Нормативтік құқықтық актілерді мемлекеттік тіркеу тізілімінде № 36739 болып тіркелген).

22. "Қазақстан Республикасының банк және микроқаржылық қызмет мәселелері жөніндегі кейбір нормативтік құқықтық актілеріне өзгерістер мен толықтыру енгізу туралы" Қазақстан Республикасы Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігі Басқармасының 2025 жылғы 29 қыркүйектегі № 64 қаулысымен (Нормативтік құқықтық актілерді мемлекеттік тіркеу тізілімінде № 37026 болып тіркелген) бекітілген Банк және микроқаржылық қызмет мәселелері бойынша өзгерістер мен толықтыру енгізілетін Қазақстан Республикасы нормативтік құқықтық актілері тізбесінің 3-тармағы.