



О внесении изменений и дополнений в постановление Правления Национального Банка Республики Казахстан от 28 июля 2017 года № 136 "Об утверждении Правил предоставления банковских услуг и рассмотрения банками, организациями, осуществляющими отдельные виды банковских операций, обращений клиентов, возникающих в процессе предоставления банковских услуг"

Постановление Правления Агентства Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка от 29 января 2024 года № 4. Зарегистрирован в Министерстве юстиции Республики Казахстан 1 февраля 2024 года № 33962.

Примечание ИЗПИ!

Постановление утрачивает силу постановлением Правления Агентства РК по регулированию и развитию финансового рынка от 15.05.2026 № 91 (вводится в действие по истечении шестидесяти календарных дней после дня его первого официального опубликования)

Примечание ИЗПИ!

Порядок введения в действие см. п. 4.

Правление Агентства Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Внести в постановление Правления Национального Банка Республики Казахстан от 28 июля 2017 года № 136 "Об утверждении Правил предоставления банковских услуг и рассмотрения банками, организациями, осуществляющими отдельные виды банковских операций, обращений клиентов, возникающих в процессе предоставления банковских услуг" (зарегистрировано в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов под № 15541) следующие изменения и дополнения:

в Правилах предоставления банковских услуг и рассмотрения банками, организациями, осуществляющими отдельные виды банковских операций, обращений клиентов, возникающих в процессе предоставления банковских услуг, утвержденных указанным постановлением:

пункты 6 и 7 изложить в следующей редакции:

"6. Распространение рекламы о банковских услугах осуществляется в соответствии с требованиями Закона Республики Казахстан "О рекламе" и Закона о банках, в том числе следующими требованиями:

1) реклама является достоверной, распознаваемой без специальных знаний или применения специальных средств непосредственно в момент ее представления;

2) в рекламе, за исключением рекламы на радио, указываются номер лицензии банка и наименование органа, выдавшего лицензию;

3) ставки вознаграждения в достоверном, годовом, эффективном, сопоставимом исчислении (реальная стоимость) указываются в рекламе банковских займов и вкладов (за исключением межбанковских), в случае указания размера вознаграждения по банковским займам и вкладам.

Размер вознаграждения и годовой эффективной ставки вознаграждения указывается с учетом верхнего и нижнего диапазона по каждому виду банковского займа и вклада;

4) реклама банковских займов, за исключением рекламы, размещаемой на радио и телевидении, обеспечивается сопровождающим сообщением об ответственности заемщика – физического лица в случае невыполнения обязательств по договору банковского займа.

В сообщении указываются сведения о правах банка по:

начислению неустойки (штрафа, пени);

обращению взыскания на деньги, имеющиеся на банковских счетах заемщика;

передаче задолженности на досудебное взыскание и урегулирование коллекторскому агентству;

обращению с иском в суд и иные сведения, предусмотренные внутренними документами банка.

Допускается осуществление банком отсылки в рекламе на официальный сайт или мобильное приложение банка, где будет размещена информация о правах банка и об ответственности заемщика – физического лица в случае невыполнении обязательств по договору банковского займа.

7. При предоставлении банковской услуги банк:

1) до заключения договора о предоставлении банковской услуги предоставляет клиенту:

информацию о ставках и тарифах, сроках принятия решения по заявлению о предоставлении банковской услуги (при необходимости подачи заявления);

информацию об условиях предоставления банковской услуги и перечень необходимых документов для заключения договора о предоставлении банковской услуги;

информацию об ответственности и возможных рисках клиента в случае невыполнения обязательств по договору о предоставлении банковской услуги;

консультации по возникшим у клиента вопросам;

по желанию клиента - проект договора о предоставлении банковской услуги;

информацию о предоставлении банковской услуги с условием получения дополнительной финансовой услуги и об иных договорах, которые будут заключены клиентом в связи с получением дополнительной финансовой услуги, включая сведения о наличии дополнительных расходов;

информацию о возможности клиента согласиться с получением банковской услуги (беззалоговый потребительский заем) с условием получения дополнительной финансовой услуги либо без дополнительной финансовой услуги;

2) в установленные правилами банка об общих условиях проведения операций сроки рассматривает заявление клиента о предоставлении банковской услуги (при необходимости подачи заявления);

3) до заключения договора о предоставлении банковской услуги предоставляет клиенту необходимое время на ознакомление с его условиями;

4) информирует клиента о его праве обращения при возникновении спорных ситуаций по получаемой банковской услуге в банк, к банковскому омбудсману, в уполномоченный орган или в суд. В этих целях клиенту представляется информация о месте нахождения, почтовом, электронном адресах и интернет - ресурсах банка, банковского омбудсмана и уполномоченного органа;

5) обеспечивает конфиденциальность предоставленной клиентом информации;

6) до заключения договора банковского займа с физическим лицом банк информирует физическое лицо вне зависимости от способа его обращения за получением банковского займа о размере ставки вознаграждения (в годовых процентах либо в фиксированной сумме), размере ставки вознаграждения в достоверном годовом эффективном сопоставимом исчислении, а также сумме переплаты по банковскому займу.";

дополнить пунктами 15-1 и 15-2 следующего содержания:

"15-1. При наличии просрочки исполнения обязательства по договору банковского займа банк уведомляет заемщика в соответствии с пунктом 1 статьи 36 Закона о банках

Уведомление о наличии просроченной задолженности по принятым обязательствам, направляемое по месту жительства (нахождения) заемщика, указанному в договоре банковского займа или сообщенному заемщиком банку способом, предусмотренным договором банковского займа, оформляется в письменной форме согласно приложению 1 к Правилам.

В уведомлении, направляемом посредством SMS-сообщения, push-уведомления или мобильного приложения, указывается информация, предусмотренная в подпункте 1) части первой пункта 1 статьи 36 Закона о банках, а также ссылка на информацию, размещенную на интернет-ресурсе и (или) в мобильном приложении банка, предусмотренную в приложении 2 к Правилам.

Допускается оформление исламскими банками уведомлений в иной форме и сроки, с учетом заключенных договоров и особенностей исламского финансирования.

15-2. Взаимодействие банка с заемщиком, имеющим просроченную задолженность, и (или) его представителем, и (или) третьим лицом, связанным обязательствами с кредитором в рамках договора банковского займа, осуществляется:

1) в период с 8.00 до 21.00 часов в будние дни по месту жительства либо месту нахождения заемщика, либо месту регистрации заемщика, либо в помещении банка (филиала), не более трех раз в неделю и не более одного раза в будний день, если иное время, периодичность и день (выходной и (или) праздничный) не согласованы с заемщиком;

2) не более трех раз в период с 8.00 до 21.00 часов в будние дни и не более двух раз в период с 9:00 до 19:00 в выходные и праздничные дни посредством телефонных переговоров по инициативе банка.

Взаимодействие банка с третьим лицом, не являющимся лицом, указанным в абзаце первом настоящего пункта, допускается в целях установления места нахождения и (или) контактных данных заемщика для урегулирования и (или) погашения просроченной задолженности.";

пункт 19 изложить в следующей редакции:

"19. В случае обращения заемщика в банк с письменным заявлением о внесении изменений в условия договора, банк рассматривает предложенные условия изменения договора банковского займа в течение 15 (пятнадцати) календарных дней после дня получения письменного заявления заемщика и в письменной форме сообщает заемщику одно из решений, указанных в пункте 1-2 статьи 36 Закона о банках.

Предложения заемщика рассматриваются органом банка, уполномоченным на рассмотрение подобного рода заявлений.

Срок представления ответа заемщиком на предложенные банком условия изменения договора банковского займа указывается в письме банка и составляет не менее 15 (пятнадцати) календарных дней после дня получения ответа от банка.

В случае обращения заемщика - физического лица, имеющего просроченную свыше 90 (девяноста) календарных дней задолженность по основному долгу и (или) начисленному вознаграждению, в банк с заявлением о проведении процедуры реабилитации, банк рассматривает заявление заемщика - физического лица о проведении процедуры реабилитации в течение 15 (пятнадцати) календарных дней. Заявление заемщика - физического лица рассматривается органом банка, уполномоченным на рассмотрение подобного рода заявлений.

В случае принятия банком положительного решения, банк направляет заемщику - физическому лицу способом предусмотренным договором банковского займа, заключенным с ним, предлагаемый план реабилитации, включающий новый график платежей по займу (займам), а также одну или несколько мер по реструктуризации займа:

изменение графика платежей по займу, в том числе последующее предоставление либо продление льготного периода по платежам по займу для погашения основного долга и (или) вознаграждения;

установление графика погашения задолженности по займу с ежемесячным платежом в размере, не превышающем 50 (пятидесяти) процентов от суммы официального дохода заемщика, с сохранением за ним дохода в размере не менее величины прожиточного минимума, установленного на соответствующий финансовый год Законом Республики Казахстан "О республиканском бюджете" и половины суммы прожиточного минимума на каждого несовершеннолетнего члена семьи;

продление срока займа;

отсрочка платежа по займу в совокупности на срок более 30 (тридцати) календарных дней;

прощение части основного долга и (или) вознаграждения по займу;

изменение (конвертация) валюты займа с одной валюты на другую и (или) фиксация обменного курса по займам в иностранной валюте;

увеличение кредитного лимита в случае наличия просроченной в совокупности более 30 (тридцати) календарных дней задолженности по займу;

снижение ставки вознаграждения по займу, за исключением изменения размера базового показателя по займу с плавающей ставкой вознаграждения;

уменьшение размера задолженности по займу в результате погашения суммы задолженности за счет передаваемого банку залогового имущества заемщика.

Срок представления заемщиком ответа на предложенные банком условия изменения договора банковского займа указывается в проекте плана реабилитации и составляет не менее 15 (пятнадцати) календарных дней.

Согласие заемщика - физического лица с планом реабилитации фиксируется способом, предусмотренным договором банковского займа с заемщиком, либо предложенным банком планом реабилитации.

В период реализации плана реабилитации банк не осуществляет меры (приостанавливает осуществление мер), предусмотренные (предусмотренных) пунктами 2 и 2-1 статьи 36 Закона о банках.

Возобновление применения банком мер, предусмотренных пунктами 2 и 2-1 статьи 36 Закона о банках, осуществляется в случае неисполнения заемщиком - физическим лицом плана реабилитации.

Заемщик - физическое лицо обращается с заявлением о проведении процедуры реабилитации однократно в течение трех лет.

Допускается предложение Банком плана реабилитации заемщику - физическому лицу без получения от него заявления.";

заголовок главы 4 изложить в следующей редакции "Глава 4. Заключение договоров банковского вклада и (или) банковского счета";

пункт 22 изложить в следующей редакции:

"22. В заявлении или ином документе, подписываемом клиентом при заключении договора банковского вклада и (или) договора банковского счета, указывается перечень информации согласно приложению 3 к Правилам.

При этом информация согласно Приложению 3 к Правилам указывается в заявлении или ином документе, подписываемом клиентом при заключении соответствующего договора, в том числе в электронном виде, начиная с первой (титульной, заглавной) страницы заявления или иного документа.";

пункты 35 и 36 изложить в следующей редакции:

"35. Ответ на письменное обращение подписывается уполномоченным лицом банка.

Допускается использование средств факсимильного копирования подписи или иного способа, предусмотренного внутренними нормативными документами банка.

Не требуется подписание уполномоченным лицом банка ответа на письменное обращение, направляемого способами, предусмотренными абзацами третьим, четвертым и пятым части второй пункта 36 Правил.

36. Передача клиенту ответа на письменное обращение производится способом, предусмотренным договором банковских услуг.

Ответ считается доставленным, если он направлен клиенту:

по месту жительства, указанному в договоре банковских услуг либо обращении клиента, заказным письмом с уведомлением о его вручении, в том числе получено одним из совершеннолетних членов семьи заемщика, проживающим по указанному адресу;

на адрес электронной почты, указанный в договоре о предоставлении банковских услуг либо обращении клиента;

путем отправки текстового SMS-сообщения или push-уведомления с ответом либо со ссылкой на интернет-ресурс, содержащий полный текст ответа клиенту;

с использованием иных средств связи, предусмотренных договором банковских услуг, обеспечивающих фиксирование получения ответа клиентом.

При явке клиента в банк ответ вручается под роспись лично в руки (или его уполномоченного представителя), о чем делается отметка в журнале регистрации письменных обращений, за исключением ответа, доставленного способами, предусмотренными настоящим пунктом.

В случае возврата ответа с отметкой о невозможности его вручения адресату, получателю, либо в связи с отказом в его принятии, ответ считается переданным надлежащим образом.";

дополнить приложениями 1, 2 и 3 согласно приложениям 1, 2 и 3 к настоящему постановлению.

2. Департаменту защиты прав потребителей финансовых услуг в установленном законодательством Республики Казахстан порядке обеспечить:

1) совместно с Юридическим департаментом государственную регистрацию настоящего постановления в Министерстве юстиции Республики Казахстан;

2) размещение настоящего постановления на официальном интернет-ресурсе Агентства Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка после его официального опубликования;

3) в течение десяти рабочих дней после государственной регистрации настоящего постановления представление в Юридический департамент сведений об исполнении мероприятия, предусмотренного подпунктом 2) настоящего пункта.

3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на курирующего заместителя Председателя Агентства Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка.

4. Настоящее постановление вводится в действие по истечении шестидесяти календарных дней после дня его первого официального опубликования, за исключением абзацев шестьдесят первого, шестьдесят второго и шестьдесят третьего пункта 1 настоящего постановления, которые вводятся в действие по истечению шести месяцев со дня первого официального опубликования.

*Председатель Агентства
Республики Казахстан
по регулированию и развитию
финансового рынка*

М. Абылкасымова

Приложение 1
к Постановлению
Правления Агентства
Республики Казахстан
по регулированию и развитию
финансового рынка
от 29 января 2024 года № 4

Приложение 1
к Правилам предоставления
банковских услуг
и рассмотрения банками,
организациями,
осуществляющими отдельные
виды банковских операций,
обращений клиентов,
возникающих в процессе
предоставления банковских услуг
ФИО (наименование)
и местожительства
(местонахождения) заемщика
дата формирования уведомления
(день, месяц, год)

УВЕДОМЛЕНИЕ

о наличии просроченной задолженности по принятым обязательствам

Настоящим _____ (далее – Банк) уведомляет Вас о наличии просроченной задолженности и необходимости внесения платежей по Договору банковского займа № _____, заключенному с Вами _____ года (далее – Договор).

В связи с чем по состоянию на _____ года:

1. Ваша просроченная задолженность по Договору составляет _____, в том числе:

1) по основному долгу – _____;

2) по вознаграждению – _____;

2. в соответствии с условиями Договора Вам начислена неустойка (штраф, пеня) за нарушение Вами обязательств по возврату основного долга и (или) уплате вознаграждения, которая составляет _____.

Итого, сумма Вашей задолженности по Договору на указанную дату (включая неустойку) составляет _____, которую Вам необходимо погасить, с учетом вознаграждения и неустойки, начисленных до дня погашения задолженности по Договору.

Вы вправе в течение тридцати календарных дней с даты наступления просрочки исполнения обязательства по Договору посетить Банк и (или) представить в письменной форме либо способом, предусмотренным Договором, заявление, содержащее сведения о причинах возникновения просрочки исполнения обязательства, доходах и других подтвержденных обстоятельствах (фактах), которые обуславливают Ваше заявление о внесении изменений в условия Договора, в соответствии с пунктом 1-1 статьи 36 Закона Республики Казахстан "О банках и банковской деятельности в Республике Казахстан" (далее - Закона о банках).

При этом в течение пятнадцати календарных дней после дня получения Вашего заявления, предусмотренного пунктом 1-1 статьи 36 Закона о банках, Банк рассмотрит предложенные Вами изменения в условия Договора и в письменной форме либо способом, предусмотренным Договором, сообщит Вам о (об):

1) согласии с предложенными изменениями в условия Договора;

2) своих предложениях по изменению условий Договора;

3) отказе в изменении условий Договора с указанием мотивированного обоснования причин такого отказа.

В случае получения решения Банка об отказе в изменении условий Договора или при недостижении взаимоприемлемого решения об изменении условий Договора, Банка Вы вправе в течение пятнадцати календарных дней с даты получения такого решения обратиться в Агентство Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка с одновременным уведомлением Банка.

При неудовлетворении Вами требования Банка о необходимости внесения платежей по Договору, в том числе просроченной задолженности, в соответствии с пунктом 2 статьи 36 Закона о банках Банк вправе обратиться взыскание в бесспорном порядке

на деньги, в том числе путем предъявления платежного требования, имеющиеся на Ваших банковских счетах (в случае если такое взыскание оговорено в Договоре). В случае неудовлетворения Вами требования Банка о необходимости внесения платежей по Договору, в том числе просроченной задолженности, а также нереализации Вами (если Вы физическое лицо) прав, предусмотренных пунктом 1-1 статьи 36 Закона о банках, либо отсутствия согласия между Вами (если Вы физическое лицо) и Банком по изменению условий Договора, то в соответствии с пунктом 2-1 статьи 36 Закона о банках Банк вправе применить в отношении Вас меры, предусмотренные законодательством Республики Казахстан и (или) Договором, включая, но не ограничиваясь, передать задолженность на досудебное взыскание и урегулирование коллекторскому агентству (в случае наличия такого права Банка в Договоре), уступить право (требование) по Договору лицу, указанному в пункте 4 статьи 36-1 Закона о банках, обратиться с иском в суд о взыскании суммы долга по Договору, а также обратить взыскание на заложенное имущество во внесудебном порядке, за исключением случаев, предусмотренных Законом Республики Казахстан "Об ипотеке недвижимого имущества", либо в судебном порядке.

Уполномоченное лицо Банка Фамилия, Имя, Отчество (при наличии) (подпись)

Номер телефона для получения консультации

Приложение 2
к Постановлению
Правления Агентства
Республики Казахстан
по регулированию и развитию
финансового рынка
от 29 января 2024 года № 4
Приложение 2
к Правилам предоставления
банковских услуг
и рассмотрения банками,
организациями,
осуществляющими отдельные
виды банковских операций,
обращений клиентов,
возникающих в процессе
предоставления банковских услуг
ФИО (наименование)
и местожительства
(местонахождения) заемщика
дата формирования уведомления
(день, месяц, год)

Информация, размещенная на интернет-ресурсе и (или) в мобильном приложении банка

В случае если заемщик является физическим лицом, то он вправе в течение тридцати календарных дней с даты наступления просрочки исполнения обязательства по договору банковского займа (далее – Договор) посетить Банк и (или) представить в

письменной форме либо способом, предусмотренным Договором, заявление, содержащее сведения о причинах возникновения просрочки исполнения обязательства по Договору, доходах и других подтвержденных обстоятельствах (фактах), которые обуславливают его заявление о внесении изменений в условия Договора, в соответствии с пунктом 1-1 статьи 36 Закона Республики Казахстан "О банках и банковской деятельности в Республике Казахстан" (далее – Закон о банках).

При этом в течение пятнадцати календарных дней после дня получения заявления заемщика - физического лица, предусмотренного пунктом 1-1 статьи 36 Закона о банках, Банк рассматривает предложенные заемщиком - физическим лицом изменения в условия Договора и в письменной форме либо способом, предусмотренным Договором, сообщает заемщику - физическому лицу о (об):

- 1) согласии с предложенными изменениями в условия Договора;
- 2) своих предложениях по изменению условий Договора;
- 3) отказе в изменении условий Договора с указанием мотивированного обоснования причин такого отказа.

В случае получения решения Банка об отказе в изменении условий Договора или при недостижении взаимоприемлемого решения об изменении условий Договора, заемщик - физическое лицо в течение 15 (пятнадцати) календарных дней с даты получения решения Банка вправе обратиться в Агентство Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка с одновременным уведомлением Банка.

При неудовлетворении заемщиком требования Банка о необходимости внесения платежей по Договору, в том числе просроченной задолженности, в соответствии с пунктом 2 статьи 36 Закона о банках Банк вправе обратиться взыскание в бесспорном порядке на деньги, в том числе путем предъявления платежного требования, имеющиеся на банковских счетах заемщика (в случае если такое взыскание оговорено в Договоре), с учетом ограничений, предусмотренных Законом о банках.

В случаях неудовлетворения заемщиком требования Банка о необходимости внесения платежей по Договору, в том числе просроченной задолженности, а также нереализации заемщиком - физическим лицом прав, предусмотренных пунктом 1-1 статьи 36 Закона о банках, либо отсутствия согласия между заемщиком - физическим лицом и Банком по изменению условий Договора, в соответствии с пунктом 2-1 статьи 36 Закона о банках Банк вправе применить в отношении заемщика меры, предусмотренные законодательством Республики Казахстан и (или) Договором, включая, но не ограничиваясь, передать задолженность на досудебное взыскание и урегулирование коллекторскому агентству (в случае наличия такого права Банка в Договоре), уступить право (требование) по Договору лицу, указанному в пункте 4 статьи 36-1 Закона о банках, обратиться с иском в суд о взыскании суммы долга по

Договору, а также обратиться взыскание на заложенное имущество во внесудебном порядке, за исключением случаев, предусмотренных Законом Республики Казахстан "Об ипотеке недвижимого имущества", либо в судебном порядке.

Приложение 3
к Постановлению
Правления Агентства
Республики Казахстан
по регулированию и развитию
финансового рынка
от 29 января 2024 года № 4
Приложение 3
к Правилам предоставления
банковских услуг
и рассмотрения банками,
организациями,
осуществляющими отдельные
виды банковских операций,
обращений клиентов,
возникающих в процессе
предоставления банковских услуг

Перечень информации для включения в форму заявления или иного документа, подписываемого клиентом при заключении договора банковского счета и (или) договора банковского вклада, в том числе в электронном виде

№	Информация по договору банковского вклада	Краткое содержание условий
1	Наименование вклада (продукта)	
2	Виды банковских вкладов, предусмотренные статьей 757 Гражданского кодекса Республики Казахстан (Особенная часть)	
3	Максимальная сумма гарантийного возмещения (сумма гарантии по вкладу)	
4	Валюта вклада	
5	Минимальная сумма вклада либо неснижаемый остаток	
6	Срок вклада	
7	Ставка вознаграждения	
8	Годовая эффективная ставка вознаграждения	
9	Условия выплаты вознаграждения по вкладу	
10	Возможность полного/частичного досрочного изъятия вклада	
	Процентная ставка (процентные ставки) либо порядок ее (их)	

11	определения при досрочном полном/частичном изъятии вклада	
12	Возможность пополнения вклада, имеющиеся ограничения по пополнению вклада	
13	Условия продления срока вклада (продлонгация вклада)	
14	Прочие ключевые условия (на усмотрение банка)	
№	Информация по договору банковского счета	Краткое содержание условий
1	Вид банковского счета	
2	Максимальная сумма гарантийного возмещения (сумма гарантии по счету)	
3	Валюта счета	
4	Комиссия за обслуживание банковского счета (допускается указание ссылки на официальный сайт или мобильное приложение банка, где будет размещена подробная информация);	
5	Прочие ключевые условия (на усмотрение банка)	

Примечание:

1. В случае оформления заявления или иного документа на бумажном носителе, текст печатается на листах формата А4, размером шрифта не менее двенадцати, с обычным меж буквенным, одинарным межстрочными интервалами и применением абзацных отступов.

2. Условия договора банковского вклада и (или) договора банковского счета соответствуют условиям привлечения денег физических лиц во вклады соответствующего вида или ведения банковских счетов, раскрываемым банками в местах оказания банковских услуг, а также на их официальных сайтах.

3. В случае оформления заявления или иного документа, подписываемого клиентом с использованием программного обеспечения дистанционного оказания услуг банка, при заключении соответствующего договора, допускается отображение информации согласно Приложению 3 к Правилам в объеме более одного экрана мобильного приложения, оборудования или иного устройства.