



**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 24 июня 2024 года № 28. Зарегистрировано в Министерстве юстиции Республики Казахстан 25 июня 2024 года № 34577

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:

преамбулу изложить в следующей редакции:

"В целях реализации пункта 2 статьи 31 Закона Республики Казахстан "О банках и банковской деятельности в Республике Казахстан" Правление Национального Банка Республики Казахстан **ПОСТАНОВЛЯЕТ**:";

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:

преамбулу изложить в следующей редакции:

"Настоящие Правила предоставления банковских услуг и рассмотрения банками, организациями, осуществляющими отдельные виды банковских операций, обращений клиентов, возникающих в процессе предоставления банковских услуг (далее – Правила), разработаны в соответствии с пунктом 2 статьи 31 Закона Республики Казахстан "О банках и банковской деятельности в Республике Казахстан" (далее – Закон о банках) в целях совершенствования системы предоставления банковских услуг и определения порядка рассмотрения банками, организациями, осуществляющими отдельные виды банковских операций, обращений клиентов, возникающих в процессе предоставления банковских услуг.

Требования Правил распространяются на филиалы банков - нерезидентов Республики Казахстан.";

дополнить пунктами 8-4, 8-5, 8-6 и 8-7 следующего содержания:

"8-4. Банк до заключения договора банковского займа посредством Интернет вносит данные об абонентском номере устройства сотовой связи клиента и проводит биометрическую идентификацию клиента посредством использования услуг Центра обмена идентификационными данными или с использованием биометрических данных, полученных посредством устройств банка, и представляет клиенту, помимо сведений и документов, предусмотренных подпунктом 1) пункта 7 Правил, следующую информацию по банковскому займу:

- 1) срок предоставления банковского займа;
- 2) предельную сумму и валюту банковского займа;
- 3) вид ставки вознаграждения: фиксированная или плавающая, порядок расчета в случае, если ставка вознаграждения является плавающей;
- 4) размер ставки вознаграждения в годовых процентах и ее размер в достоверном, годовом, эффективном, сопоставимом исчислении (реальную стоимость) на дату обращения клиента;
- 5) исчерпывающий перечень и размеры комиссий, тарифов и иных расходов, связанных с получением и обслуживанием (погашением) банковского займа, в пользу банка;
- 6) ответственность и риски клиента в случае невыполнения обязательств по договору банковского займа;
- 7) ответственность залогодателя, гаранта, поручителя и иного лица, являющегося стороной договора об обеспечении займа.

Требование о проведении биометрической идентификации клиента, предусмотренное частью первой настоящего пункта, не распространяется в случае заключения посредством Интернет договора банковского займа, предусматривающего использование платежной карточки для осуществления платежей и (или) переводов денег в пределах суммы выданного банковского займа.

8-5. В целях выявления признаков мошенничества банк обеспечивает хранение материалов заключения договора банковского займа посредством Интернет (время проведения операций, данные об информационных системах, полученные в ходе идентификации, данные о совершенных транзакциях, направленные клиенту уведомления (SMS, push-уведомления, звонки из колл-центра) не менее пяти лет после прекращения обязательств сторон по договору банковского займа посредством Интернет.

8-6. При биометрической идентификации клиента обеспечивается защита от использования статичного изображения или видеозаписи для подделки биометрических данных клиента путем проверки выполнения клиентом в ходе

биометрической идентификации неповторяющихся последовательностей контрольных движений.

8-7. В случае наличия у банка информации о незаконном распространении персональных данных клиента, банк реализует дополнительные меры безопасности, включая, но не ограничиваясь:

- 1) повторную биометрическую идентификацию клиента;
- 2) проверку принадлежности клиенту его абонентского номера путем сверки индивидуального идентификационного номера клиента с индивидуальным идентификационным номером владельца абонентского номера в базе данных оператора мобильной связи или получения информации о принадлежности клиенту данного абонентского номера путем сверки индивидуального идентификационного номера клиента в базе номеров мобильных телефонов клиентов посредством веб-портала "электронного правительства";
- 3) проверочный звонок на указанный клиентом абонентский номер устройства сотовой связи клиента с информированием клиента о похищении его персональных данных и рекомендацией по установлению клиентом добровольного запрета на оформление кредитов."

2. Департаменту информационной и кибербезопасности 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 десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования.

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

*М. Абылкасымова*