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 28 августа 2025 года № 48. Зарегистрировано в Министерстве юстиции Республики Казахстан 29 августа 2025 года № 36741

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:

заголовок изложить в следующей редакции:

"Об утверждении Правил предоставления банковских услуг, раскрытия информации и рассмотрения банками, организациями, осуществляющими отдельные виды банковских операций, обращений клиентов, возникающих в процессе предоставления банковских услуг";

пункт 1 изложить в следующей редакции:

"1. Утвердить прилагаемые Правила предоставления банковских услуг, раскрытия информации и рассмотрения банками, организациями, осуществляющими отдельные виды банковских операций, обращений клиентов, возникающих в процессе предоставления банковских услуг.";

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

заголовок изложить в следующей редакции:

"Правила предоставления банковских услуг, раскрытия информации и рассмотрения банками, организациями, осуществляющими отдельные виды банковских

операций, обращений клиентов, возникающих в процессе предоставления банковских услуг";

часть первую преамбулы изложить в следующей редакции:

"Настоящие Правила предоставления банковских услуг, раскрытия информации 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, определения порядка раскрытия информации и рассмотрения банками, организациями, осуществляющими отдельные виды банковских операций, обращений клиентов, возникающих в процессе предоставления банковских услуг.";

пункт 4 дополнить подпунктом 3) следующего содержания:

"3) порядок предоставления услуг лицам с инвалидностью и маломобильным группам населения с учетом требований национального стандарта по доступности отделений финансовых организаций по предоставлению услуг лицам с инвалидностью и другим маломобильным группам населения, а также особенности предоставления услуг лицам с инвалидностью и маломобильным группам населения с участием доверенного лица.";

дополнить пунктом 5-1 следующего содержания:

"5-1. На своем интернет-ресурсе банк обеспечивает размещение калькулятора для расчета ежемесячных платежей по банковскому займу с использованием методов дифференцированных и аннуитетных платежей, а также дополнительных методов погашения займа в соответствии с внутренними правилами банка.";

пункт 8-3 изложить в следующей редакции:

"8-3. До принятия решения о предоставлении банковского займа банк осуществляет мероприятия, предусмотренные постановлением Правления Национального Банка Республики Казахстан от 23 декабря 2019 года № 248 "Об утверждении Правил заключения договора банковского займа, в том числе требований к содержанию, оформлению, обязательным условиям договора банковского займа, форм графика погашения займа и памятки для заемщика - физического лица", зарегистрированным в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов под № 19774.";

пункт 11 изложить в следующей редакции:

"11. По заявлению клиента после полного погашения задолженности по займу банк безвозмездно в срок не более 3 (трех) рабочих дней со дня получения заявления представляет в письменной форме справку об отсутствии задолженности.";

дополнить пунктом 23-1 следующего содержания:

"23-1. Банк изменяет в сторону увеличения тарифы по платежам и переводам физических лиц после уведомления клиента не менее чем за 3 (три) месяца до предполагаемой даты изменения тарифов.";

заголовок главы 5 изложить в следующей редакции:

"Глава 5. Порядок и сроки рассмотрения банком обращений клиентов, возникающих в процессе предоставления банковских услуг";

дополнить пунктом 32-1 следующего содержания:

"32-1. Срок рассмотрения обращения клиента составляет не более 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня поступления обращения в банк.

В случае необходимости установления фактических обстоятельств срок рассмотрения обращения продлевается на 15 (пятнадцать) рабочих дней, имеющих значение для правильного рассмотрения обращений. Клиент извещается о продлении срока в течение 3 (трех) рабочих дней со дня принятия решения о продлении.";

приложение 2 дополнить частями шестой и седьмой в следующей редакции:

"Банк принимает решение о согласии с предложенными изменениями в условия договора банковского займа на срок не менее трех месяцев без требования выплаты комиссий и иных платежей по договору банковского займа при подаче заявления о внесении изменений в условия договора банковского займа, предусмотренных подпунктом 1-1) и (или) подпунктом 3) части первой пункта 1-1 статьи 36 Закона о банках, заемщиком – физическим лицом:

1) относящимся к социально уязвимым слоям населения в соответствии с Законом Республики Казахстан "О жилищных отношениях";

2) пострадавшим в результате обстоятельств, послуживших основанием для введения чрезвычайного положения.

Решение о согласии с предложенными изменениями в условия договора банковского займа, заключенного с заемщиком – физическим лицом, указанным в подпункте 1) части второй пункта 1-2 статьи 36 Закона о банках, принимается при условии снижения среднемесячного дохода заемщика, рассчитанного за два месяца, предшествующие месяцу обращения заемщика с заявлением, более чем на тридцать процентов по сравнению со среднемесячным доходом заемщика, рассчитанным за двенадцать месяцев, предшествующих месяцу обращения заемщика с заявлением либо назначения адресной социальной помощи.".

2. Департаменту развития финансовых услуг и поведенческого надзора 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 одиннадцатого и двенадцатого пункта 1 настоящего постановления, которые вводятся в действие со 2 июля 2026 года.

Председатель Агентства
Республики Казахстан
по регулированию и развитию
финансового рынка *М. Абылкасымова*

© 2012. РГП на ПХВ «Институт законодательства и правовой информации Республики Казахстан»
Министерства юстиции Республики Казахстан