



Об утверждении Правил оказания услуг банку, филиалу банка-нерезидента Республики Казахстан по привлечению клиентов, осуществлению проверки на соответствие требованиям банка, филиала банка-нерезидента Республики Казахстан, передаче документов клиентов банку, филиалу банка-нерезидента Республики Казахстан

Постановление Правления Агентства Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка от 20 апреля 2026 года № 71. Зарегистрировано в Министерстве юстиции Республики Казахстан 23 апреля 2026 года № 38524.

Примечание ИЗПИ!

Порядок введения в действие см. п. 5.

В соответствии с пунктом 9 и 10 статьи 57 Закона Республики Казахстан "О банках и банковской деятельности в Республике Казахстан" Правление Агентства Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемые Правила оказания услуг банку, филиалу банка-нерезидента Республики Казахстан по привлечению клиентов, осуществлению проверки на соответствие требованиям банка, филиала банка-нерезидента Республики Казахстан, передаче документов клиентов банку, филиалу банка-нерезидента Республики Казахстан (далее – Правила).

2. Признать утратившими силу:

1) постановление Правления Национального Банка Республики Казахстан от 30 ноября 2016 года № 288 "Об утверждении Правил оказания услуг банку, филиалу банка-нерезидента Республики Казахстан по привлечению клиентов, осуществлению проверки на соответствие требованиям банка, филиала банка-нерезидента Республики Казахстан, передаче документов клиентов банку, филиалу банка-нерезидента Республики Казахстан" (зарегистрировано в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов под № 14659);

2) пункт 9 постановления Правления Агентства Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка от 17 февраля 2021 года № 34 "О внесении изменений и дополнений в некоторые нормативные правовые акты Республики Казахстан по вопросам регулирования деятельности филиалов банков-нерезидентов Республики Казахстан, филиалов страховых (перестраховочных) организаций-нерезидентов Республики Казахстан, филиалов страховых брокеров-нерезидентов Республики Казахстан и организаций, осуществляющих микрофинансовую деятельность" (зарегистрировано в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов под № 22239).

3. Департаменту 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.

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

5. Настоящее постановление подлежит официальному опубликованию и вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого опубликования, за исключением подпункта 5) пункта 8, подпунктов 5) и 6) пункта 13, абзаца первого пункта 15 Правил, которые вводятся в действие с 12 июля 2026 года.

Приостановить до 12 июля 2026 года действие:

1) подпункта 5) пункта 8 Правил, установив, что в период приостановления данный подпункт действует в следующей редакции:

"8) обеспечивает правильное оформление и передачу документов клиента в банк, в том числе с применением информационной системы банка, в соответствии с требованиями Правил и внутренними правилами банка;"

2) подпунктов 5) и 6) пункта 13 Правил, установив, что в период приостановления данные подпункты действует в следующей редакции:

"5) информирование клиента о возможности самостоятельного отслеживания статуса рассмотрения заявления в информационной системе банка с разъяснением порядка и способа доступа к такой информации;

6) обеспечение подписания клиентом документов банка при принятии банком положительного решения, в том числе с помощью информационной системы банка в соответствии с требованиями законодательства и внутренних правил банка;"

3) абзаца первого пункта 15 Правил, установив, что в период приостановления данный абзац действует в следующей редакции:

"15. До заключения договора банковского займа уполномоченный агент в устной форме доводит до клиента информацию, предоставленную банком, а также информирует о возможности самостоятельного ознакомления с утвержденными банком условиями займа в информационной системе банка. Указанная информация включает:"

Утверждены
постановлением
Правления Агентства
Республики Казахстан
по регулированию и развитию
финансового рынка
от 20 апреля 2026 года № 71

Правила оказания услуг банку, филиалу банка-нерезидента Республики Казахстан по привлечению клиентов, осуществлению проверки на соответствие требованиям банка, филиала банка-нерезидента Республики Казахстан, передаче документов клиентов банку, филиалу банка-нерезидента Республики Казахстан

Правила оказания услуг банку, филиалу банка-нерезидента Республики Казахстан по привлечению клиентов, осуществлению проверки на соответствие требованиям банка, филиала банка-нерезидента Республики Казахстан, передаче документов клиентов банку, филиалу банка-нерезидента Республики Казахстан (далее – Правила) разработаны в соответствии с пунктами 9 и 10 статьи 57 Закона Республики Казахстан "О банках и банковской деятельности в Республике Казахстан" (далее – Закон о банках) и устанавливают порядок деятельности лица, оказывающего услуги банку, филиалу банка-нерезидента Республики Казахстан (далее – банк) по привлечению клиентов, осуществлению проверки клиентов на соответствие требованиям банка и передаче документов клиентов банку.

Требования, установленные Правилами, распространяются на организации, осуществляющие отдельные виды банковских операций.

Глава 1. Общие положения

1. Для целей Правил используются следующие понятия:

- 1) клиент – физическое или юридическое лицо, намеревающееся приобрести финансовый продукт и (или) являющееся потребителем финансового продукта;
- 2) финансовый продукт – банковская операция (банковские операции), предусмотренная (предусмотренные) подпунктами 1), 2), 8), 10) и 11) пункта 2, а также подпунктом 1) пункта 3 статьи 22 Закона о банках;
- 3) договор о предоставлении финансового продукта – договор, заключаемый между банком и клиентом, в соответствии с которым банк предоставляет клиенту финансовый продукт;
- 4) конфликт интересов – ситуация, при которой прямая или косвенная личная заинтересованность уполномоченного агента (противоречие между личными интересами и договорными обязанностями уполномоченного агента):

влияет или может повлиять на решение клиента в отношении получения финансового продукта;

может привести к неисполнению и (или) ненадлежащему исполнению уполномоченным агентом своих обязательств перед банком;

5) заявление – заявление клиента на получение финансового продукта по форме и содержанию, установленным внутренними правилами банка;

6) договор поручения – договор поручения, заключаемый в письменной форме между банком в качестве доверителя и уполномоченным агентом в качестве поверенного, в соответствии с которым уполномоченный агент обязуется совершать от имени и за счет банка в пределах, определенных внутренними документами банка, следующие действия:

привлечение клиентов, в том числе путем предоставления клиентам информации о финансовых продуктах банка;

прием документов от клиентов;

осуществление проверки документов клиентов на соответствие требованиям банка;

передача документов клиентам банку;

сопровождение (осуществление) иных стандартных процедур оформления клиента, необходимых для представления банком финансового продукта клиенту;

7) уполномоченный орган – государственный орган по регулированию, контролю и надзору финансового рынка и финансовых организаций;

8) уполномоченный агент – физическое или юридическое лицо, состоящее в реестре уполномоченных агентов, не являющееся банком, оказывающее банку услуги по привлечению клиентов, осуществлению проверки документов клиентов на соответствие требованиям банка и передаче документов клиентам банку на основании договора поручения.

Глава 2. Общие условия деятельности уполномоченного агента

2. Уполномоченный агент оказывает услуги банку на основании договора поручения.

3. Для заключения договора поручения физическое или юридическое лицо представляет в банк заявление по установленной банком форме с приложением документов, предусмотренных внутренними документами банка.

4. Договор поручения содержит включая, но не ограничиваясь следующие условия:

1) дата, номер, место заключения договора поручения;

2) реквизиты сторон:

для банка: наименование банка, место нахождения, бизнес-идентификационный номер, банковские реквизиты, контактные номера телефонов, фамилия, имя, отчество (если оно указано в документе, удостоверяющем личность) и должность лица, уполномоченного на заключение договора поручения от имени банка;

для уполномоченного агента – физического лица: фамилия, имя, отчество (если оно указано в документе, удостоверяющем личность), номер, дата выдачи документа, удостоверяющего личность, индивидуальный идентификационный номер, место жительства, банковские реквизиты, контактные номера телефонов;

для уполномоченного агента – юридического лица: наименование, место нахождения, бизнес-идентификационный номер, банковские реквизиты, контактные номера телефонов, фамилия, имя, отчество (если оно указано в документе, удостоверяющем личность) и должность лица, уполномоченного на заключение договора поручения от имени уполномоченного агента;

3) предмет договора поручения;

4) порядок предоставления банком уполномоченному агенту информации о финансовых продуктах, в том числе о ставках и тарифах по финансовым продуктам, а также об их изменениях;

5) порядок оказания уполномоченным агентом услуг по привлечению клиентов, в том числе путем предоставления клиентам информации о финансовых продуктах банка, приему документов от клиентов, осуществлению проверки документов клиентов на соответствие требованиям банка, и передаче документов клиентов банку, сопровождению (осуществлению) процедур, установленных внутренними документами банка, необходимых для представления банком финансового продукта клиенту;

6) порядок ведения уполномоченным агентом учета заявлений и документов клиента;

7) порядок обеспечения сохранности уполномоченным агентом заявлений и документов клиентов;

8) порядок взаимодействия сторон по недопущению конфликта интересов;

9) порядок обеспечения уполномоченным агентом сохранности сведений, относящихся к персональным данным клиента;

10) другие права и обязанности сторон (при необходимости);

11) ответственность сторон (в том числе ответственность банка перед клиентом за неправомерные действия (бездействие) уполномоченного агента);

12) размер комиссионного вознаграждения уполномоченного агента (при наличии);

13) срок действия договора поручения;

14) порядок внесения изменений и дополнений в договор поручения;

15) порядок прекращения и расторжения договора поручения.

5. Основными принципами деятельности уполномоченного агента являются:

1) добросовестное, корректное и полное информирование клиента об условиях предоставления финансового продукта;

2) недопущение возникновения конфликта интересов;

3) обеспечение соблюдения прав и законных интересов клиента при оказании услуг;

4) разграничение функций банка и уполномоченного агента.

6. Функции, связанные с принятием решения о предоставлении финансового продукта, оценкой платежеспособности, оценкой пригодности финансового продукта, изменением условий договора о предоставлении финансового продукта, относятся к компетенции банка и не могут осуществляться уполномоченным агентом.

7. Уполномоченный агент при взаимодействии с клиентами действует от имени и в интересах банка лично и без права передоверия третьим лицам.

Действия (бездействие) уполномоченного агента в рамках договора поручения в отношении клиента рассматриваются как действия (бездействие) банка.

8. При взаимодействии с клиентом уполномоченный агент:

1) идентифицирует себя путем предъявления документа, удостоверяющего личность (для физического лица), а также обеспечивает клиенту возможность проверки своих полномочий через интернет-ресурс банка, где размещены сведения о включении агента в реестр уполномоченных агентов банка;

2) доводит до сведения клиента информацию о банке, от имени которого он действует, включая сведения о банковской лицензии;

3) разъясняет (предоставляет) информацию о финансовом продукте в объеме и порядке, согласованных с банком;

4) предоставляет документы, необходимые для заключения договора о предоставлении финансового продукта, в объеме и порядке, предусмотренных договором поручения и Правилами;

Примечание ИЗПИ!

Действие подпункта 5) приостановлено до 12.07.2026 настоящим постановлением и в период приостановления данный пункт действует в редакции пп.1) п.5.

5) обеспечивает правильное оформление и передачу документов клиента в банк, в том числе с применением цифровой системы банка, в соответствии с требованиями Правил и внутренними правилами банка;

6) обеспечивает конфиденциальность информации, полученной при оказании услуг банку;

7) не допускает:

формирование у клиента ожидания гарантированного одобрения финансового продукта;

возникновение конфликта интересов;

оказание давления на клиента, включая создание искусственной срочности принятия решения;

создание ограничений и (или) препятствий для клиента обратиться напрямую в банк;

совершение иных действий, способных привести к введению клиента в заблуждение относительно условий, рисков и (или) последствий получения финансового продукта.

Использование и (или) обработка персональных данных клиента уполномоченным агентом допускается исключительно в целях, предусмотренных договором поручения и договором о предоставлении финансового продукта.

Глава 3. Порядок привлечения клиентов

9. Уполномоченный агент обеспечивает равный доступ клиентов к информации (в актуальном и сопоставимом виде) о финансовых продуктах разных банков, с которыми у уполномоченного агента заключены договоры поручения.

10. Уполномоченный агент не дает рекомендации клиенту, которые могут привести к конфликту интересов и (или) предпочтительному продвижению финансового продукта отдельного банка без объективных на то оснований.

11. Уполномоченный агент оказывает услуги банку по привлечению клиентов при наличии:

1) согласия клиента на получение финансовых продуктов банка с участием уполномоченного агента, включая согласие на получение и передачу банку документов и сведений, необходимых для заключения договора о предоставлении финансового продукта;

2) согласия клиента – физического лица (его представителя) на сбор и обработку и при необходимости передачу его персональных данных третьим лицам, предоставленного в соответствии с пунктом 1 статьи 8 Закона Республики Казахстан "О персональных данных и их защите";

3) при обращении клиента за получением финансового продукта в случаях, предусмотренных подпунктами 8), 10) и 11) пункта 2, подпунктом 1) пункта 3 статьи 22 Закона о банках согласия субъекта кредитной истории на предоставление информации о нем в кредитные бюро и (или) на выдачу кредитного отчета банку в порядке, предусмотренном Законом Республики Казахстан "О кредитных бюро и формировании кредитных историй в Республике Казахстан.

12. Уполномоченный агент размещает в местах обслуживания клиентов и (или) на своем интернет-ресурсе наименования банков, с которыми заключены договоры поручения, а также информацию, обеспечивающую возможность проверки его полномочий, включая ссылку на реестр уполномоченных агентов, размещенный на интернет-ресурсе банка.

13. В рамках привлечения клиентов уполномоченный агент осуществляет следующие действия:

1) доведение до клиента информации о банках, с которыми заключены договоры поручения;

2) предоставление клиенту информации и документов по запрашиваемому финансовому продукту в объеме, определенном банком;

3) содействие клиенту в заполнении заявлений и форм банка;

4) направление заявлений и документов клиента в банк;

Примечание ИЗПИ!

Действие подпункта 5) приостановлено до 12.07.2026 настоящим постановлением и в период приостановления данный пункт действует в редакции пп.2) п.5.

5) информирование клиента о возможности самостоятельного отслеживания статуса рассмотрения заявления в цифровой системе банка с разъяснением порядка и способа доступа к такой информации;

Примечание ИЗПИ!

Действие подпункта 6) приостановлено до 12.07.2026 настоящим постановлением и в период приостановления данный пункт действует в редакции пп.2) п.5.

6) обеспечение подписания клиентом документов банка при принятии банком положительного решения, в том числе с помощью цифровой системы банка в соответствии с требованиями законодательства и внутренних правил банка;

7) предоставление клиенту для ознакомления правил банка об общих условиях осуществления банковской деятельности, предусмотренных статьей 52 Закона о банках, по первому требованию клиента;

8) обеспечение конфиденциальности всей информации, полученной от клиента.

14. Проверка документов клиентов осуществляется исключительно на предмет их полноты и соответствия перечню, установленному внутренними правилами банка.

Примечание ИЗПИ!

Действие абзаца первого пункта 15 приостановлено до 12.07.2026 настоящим постановлением и в период приостановления данный пункт действует в редакции пп.3) п.5.

15. До заключения договора банковского займа уполномоченный агент в устной форме доводит до клиента информацию, предоставленную банком, а также информирует о возможности самостоятельного ознакомления с утвержденными банком условиями займа в цифровой системе банка. Указанная информация включает:

1) сведения о ставках вознаграждения (фиксированной или плавающей), порядке их расчета (в случае плавающей ставки), размере ставки в годовых процентах либо в фиксированной сумме, а также ее размере в достоверном годовом эффективном сопоставимом исчислении (реальной стоимости) на дату обращения клиента;

2) предельную сумму и валюту банковского займа, срок займа, а также условия предоставления банковского займа;

3) перечень и размеры комиссий, тарифов и иных расходов, связанных с получением и обслуживанием (погашением) банковского займа;

4) перечень необходимых документов для заключения договора;

5) сведения о сроках принятия банком решения;

6) случаи возможного одностороннего изменения условий договора банковского займа в соответствии с пунктом 10 статьи 53 и пунктом 4 статьи 57 Закона о банках;

7) информацию об ответственности и рисках клиента при неисполнении или ненадлежащем исполнении обязательств, а также об ответственности залогодателя, гаранта, поручителя или иного лица, являющегося стороной договора об обеспечении займа (при наличии);

8) разъяснения по вопросам, возникающим у клиента;

9) по запросу клиента – типовую форму договора о предоставлении финансового продукта.

16. В случае, если финансовым продуктом является банковская заемная операция, до заключения договора о предоставлении финансового продукта уполномоченный агент в письменном виде доводит до сведения клиента результаты оценки пригодности финансового продукта и ключевой информационный документ, сформированные банком, без самостоятельной оценки данных вопросов уполномоченным агентом.

При необходимости уполномоченный агент разъясняет клиенту банка принятое банком решение.

17. Клиенту предоставляется возможность ознакомиться с условиями финансового продукта до заключения договора о предоставлении финансового продукта. Минимальный срок ознакомления составляет один час, за исключением случаев, когда клиент подтверждает ознакомление с условиями финансового продукта в более короткий срок путем проставления в договоре соответствующей отметки.

18. Уполномоченный агент информирует клиента о порядке подачи обращений и жалоб в банк, а также о праве обращения к финансовому омбудсману, с указанием его места нахождения, почтовых и электронных адресов, а также интернет-ресурса.

19. Информация о финансовом продукте предоставляется уполномоченным агентом клиенту по каждому банку, с которым уполномоченный агент заключил договор поручения.

Глава 4. Порядок проверки документов клиента

20. Проверка документов клиента осуществляется уполномоченным агентом исключительно в целях установления их комплектности и соответствия перечню и формальным требованиям, установленным внутренними правилами банка, в порядке, предусмотренном договором поручения.

21. Банк обеспечивает уполномоченного агента информацией и документами, необходимыми для осуществления проверки документов клиента, включая правила об общих условиях осуществления банковской деятельности и информацией о вносимых в них изменениях.

22. Для проведения проверки уполномоченный агент запрашивает у клиента пакет документов по соответствующему финансовому продукту в соответствии с перечнем, установленным внутренними правилами банка.

23. Уполномоченный агент проверяет действительность представляемых клиентом документов на дату их предъявления.

Документы с истекшим сроком действия для проверки не принимаются и не используются.

24. Идентификация клиента (его представителя) осуществляется уполномоченным агентом на основании документа, удостоверяющего личность, путем сопоставления данных, указанных в документе, с лицом, его предъявившим.

25. В случае, если от имени клиента действует его представитель, уполномоченный агент осуществляет проверку наличия документов, подтверждающих полномочия представителя.

26. В случае выявления уполномоченным агентом несоответствия представленных клиентом документов перечню или формальным требованиям, установленным внутренними правилами банка, уполномоченный агент отказывает в приеме документов с указанием причин такого отказа.

27. Отказ уполномоченного агента в приеме документов клиента не является отказом в предоставлении финансового продукта и не препятствует повторному обращению клиента к уполномоченному агенту и (или) напрямую в банк после устранения выявленных несоответствий.

Глава 5. Порядок передачи документов клиентов банку и их учета

28. Прием, передача и подтверждение передачи документов клиентов между уполномоченным агентом и банком осуществляются в порядке, формах и сроки, предусмотренные договором поручения, с соблюдением требований законодательства Республики Казахстан о персональных данных и их защите.

29. Уполномоченный агент информирует клиента о способах передачи документов в банк, предусмотренных договором поручения.

30. Уполномоченный агент ведет учет заявлений клиентов и документов, переданных в банк, в порядке, установленном договором поручения.

31. Сверка заявлений и документов клиентов с данными банка осуществляется уполномоченным агентом путем составления акта сверки.

Указанный акт сверки содержит следующие сведения:

дату составления и отчетный период;

количество клиентов, документы которых находятся на рассмотрении у уполномоченного агента;

количество клиентов – физических и юридических лиц, документы которых были переданы банку;

количество клиентов, заключивших договоры о предоставлении финансового продукта;

количество клиентов, документы которых были отклонены банком;

количество клиентов, документы которых находятся на рассмотрении у банка.

32. Акт сверки, указанный в пункте 31 Правил, составляется уполномоченным агентом в двух экземплярах один раз в месяц и направляется в банк не позднее 15 (пятнадцатого) числа включительно месяца, следующего за отчетным периодом.

33. По итогам согласования акт сверки подписывается уполномоченным агентом и банком не позднее 20 (двадцатого) числа (включительно) месяца, следующего за отчетным периодом.