

Об утверждении Требований к условиям осуществления банковской деятельности

Постановление Правления Агентства Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка от 15 мая 2026 года № 91. Зарегистрировано в Министерстве юстиции Республики Казахстан 19 мая 2026 года № 38748

Примечание ИЗПИ!

Порядок введения в действие см. п. 5.

В соответствии с пунктом 4 статьи 52 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 Требования к условиям осуществления банковской деятельности (далее – Требования).

2. Признать утратившими силу постановления Правления Национального Банка Республики Казахстан, постановления Правления Агентства Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка, а также структурные элементы постановления Правления Национального Банка Республики Казахстан и некоторых постановлений Правления Агентства Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка согласно приложению к настоящему постановлению.

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 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 вводится в действие по истечении шестидесяти календарных дней после дня его первого официального опубликования, за исключением параграфа 4 главы 6, пункта 83 Требований, приложения 5 к Требованиям, подпунктов 1) и 11) пункта 5 и подпункта 4) пункта 6 приложения 6 к Требованиям, которые вводятся в действие с 1 октября 2026 года.

Установить, что в период со дня введения в действие настоящего постановления и до 1 октября 2026 года подпункт 7) пункта 2 приложения 6 к Требованиям действует в следующей редакции:

"7) способ выдачи займа;"

Установить, что с 1 января 2027 года:

подпункт 14) пункта 7 Требований действует в следующей редакции:

"14) порядок взаимодействия с потребителем банковских услуг и финансовым омбудсманом при урегулировании разногласий между банком и потребителем банковских услуг;"

подпункт 5) части первой пункта 18 Требований действует в следующей редакции:

"5) контакты службы финансового омбудсмана;"

подпункт 6) части первой пункта 28 Требований действует в следующей редакции:

"6) порядок подачи обращений, сроки их рассмотрения банком, а также право обратиться к финансовому омбудсману;"

пункт 3 строки восьмой таблицы приложения 2 к Требованиям действует в следующей редакции:

"3. Право на обращение к финансовому омбудсману при наличии спора с банком";

подпункт 8) пункта 3 приложения 6 к Требованиям действует в следующей редакции:

"8) письменно обратиться к финансовому омбудсману в соответствии с пунктом 7 статьи 61 и пунктом 5 статьи 64 Закона о банках;"

часть пятая пункта 2 приложения 8 к Требованиям действует в следующей редакции:

"В случае получения решения Банка об отказе в изменении условий Договора или при недостижении взаимоприемлемого решения об изменении условий Договора, Вы вправе в течение трех месяцев со дня получения такого решения обратиться к финансовому омбудсману;"

части третьей приложения 9 к Требованиям, установив, что в период приостановления данная часть действует в следующей редакции:

"В случае получения решения Банка об отказе в изменении условий Договора или при недостижении взаимоприемлемого решения об изменении условий Договора, заемщик – физическое лицо вправе в течение трех месяцев со дня получения такого решения обратиться к финансовому омбудсману."

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

М. Абылкасымова

Утверждены постановлением
Правления Агентства
Республики Казахстан
по регулированию и развитию

Требования к условиям осуществления банковской деятельности

Глава 1. Общие положения

1. Требования к условиям осуществления банковской деятельности (далее – Требования) разработаны в соответствии с пунктом 4 статьи 52 Закона Республики Казахстан "О банках и банковской деятельности в Республике Казахстан" (далее – Закон о банках) в целях обеспечения защиты прав и законных интересов потребителей банковских услуг, полноты и доступности информации при предоставлении банковских услуг, а также повышения уровня финансовой грамотности и определяют требования к условиям осуществления банковской деятельности банком второго уровня, исламским банком, филиалом банка – нерезидента Республики Казахстан и организацией, осуществляющей отдельные виды банковских операций (далее – банк), включая:

перечень сведений, которые должны содержать правила об общих условиях осуществления банковской деятельности;

принципы добросовестного поведения при оказании банковских услуг;

порядок раскрытия информации при предоставлении банковских услуг и консультировании потребителей банковских услуг, в том числе раскрытия информации о видах деятельности, финансирование (кредитование) которых запрещено советом по принципам исламского финансирования;

порядок осуществления ответственного кредитования;

порядок заключения договора банковского займа с физическим лицом, не связанного с осуществлением предпринимательской деятельности, в том числе требования к его содержанию, оформлению, обязательным условиям, договора банковского вклада и договора банковского счета;

виды и признаки недобросовестных практик, а также порядок их выявления при оказании банковских услуг;

ответственные деловые практики к взысканию задолженности при работе с неплатежеспособными потребителями банковских услуг;

порядок рассмотрения обращений потребителей банковских услуг, возникающих в процессе предоставления банковских услуг;

требования к разработке и реализации мероприятий, направленных на повышение уровня финансовой грамотности потребителей банковских услуг;

перечень комиссий и иных платежей, подлежащих взиманию при выдаче и обслуживании банковского займа физического лица, не связанного с осуществлением предпринимательской деятельности, согласно приложению 1 к Требованиям;

размер потребительского банковского займа;

положение о порядке работы с клиентами, в том числе:

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;

особенности предоставления услуг лицам с инвалидностью и маломобильным группам населения с участием доверенного лица.

2. В Требованиях используются понятия, предусмотренные Гражданским кодексом Республики Казахстан (далее – Гражданский кодекс), Законом Республики Казахстан "О государственном регулировании, контроле и надзоре финансового рынка и финансовых организаций" (далее – Закон о государственном регулировании), Законом Республики Казахстан "Об акционерных обществах", Законом Республики Казахстан "О платежах и платежных системах" (далее – Закон о платежах), Законом о банках, а также следующие понятия:

1) потребитель банковских услуг – физическое или юридическое лицо, намеревающееся приобрести услуги или пользующееся услугами банка;

2) договор банковского займа – соглашение между банком заемщиком о предоставлении финансирования (включая условное финансирование), в результате которого у банка возникают (либо возникнут в будущем) требования к заемщику;

3) правила об общих условиях осуществления банковской деятельности – правила об общих условиях осуществления банковских и иных операций и (или) правила об общих условиях осуществления исламских банковских и иных операций;

4) консультация – предоставляемые банком и (или) уполномоченным агентом потребителю банковских услуг информация и (или) разъяснения о банковских услугах, предоставляемых банком;

5) кредитная линия – обязательство банка кредитовать заемщика на условиях, позволяющих заемщику самому определять время получения банковского займа, но в пределах суммы и времени, определенных правилами о внутренней кредитной политике банка для такой формы кредитования и соглашением о предоставлении (открытии) кредитной линии;

6) соглашение о предоставлении (открытии) кредитной линии – договор банковского займа, заключенный на условиях, позволяющих заемщику самому определять в договоре (договорах) или заявлении (заявлениях), являющемся (являющихся) неотъемлемой (неотъемлемыми) частью (частями) соглашения о предоставлении (открытии) кредитной линии, или путем использования платежной карточки, сумму и время получения займа;

7) рефинансирование – предоставление банковского займа в целях полного или частичного погашения одного или нескольких действующих займов в данном банке;

8) финансовый продукт – банковская услуга, предлагаемая банком потребителям банковских услуг в рамках осуществления банковских и иных операций, установленных статьей 22 Закона о банках;

9) созаемщик – физическое или юридическое лицо, подписывающее договор банковского займа вместе с заемщиком, и выступающее по договору банковского займа в качестве солидарного ответственного за выполнение обязательств по возврату полученного банковского займа, в том числе вознаграждения и других платежей по банковскому займу;

10) дополнительная услуга – банковская и (или) иная услуга (работа, сервис), предлагаемые потребителю банковских услуг – физическому лицу от своего имени и (или) по поручению третьего лица одновременно с получением основной банковской услуги, которые не являются обязательными в силу законодательства Республики Казахстан и, от получения которых потребитель банковских услуг вправе отказаться без отказа банка в предоставлении основной банковской услуги, если иное не предусмотрено законодательством Республики Казахстан;

11) ключевой информационный документ – стандартизированный документ, содержащий в краткой и доступной форме основную информацию о финансовом продукте, включая информацию об особенностях, условиях и рисках финансового продукта. Ключевой информационный документ предоставляется банком потребителю банковских услуг – физическому лицу:

по банковским займам, не связанным с осуществлением предпринимательской деятельности, до заключения договора банковского займа;

по иным финансовым продуктам в случаях и порядке, определяемых внутренними документами банка;

12) кредит овердрафт – форма банковского займа, при которой осуществляется кредитование банковского счета потребителя банковских услуг для проведения расчетных операций в пределах лимита, установленного договором банковского обслуживания, независимо от наличия денег на таком счете в момент совершения операции;

13) внешнее рефинансирование – предоставление банковского займа в целях полного или частичного погашения одного или нескольких действующих займов и (или) микрокредитов в другом банке и (или) микрофинансовой организации;

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

3. Банк предоставляет банковские услуги в соответствии с Законом о банках, Требованиями, правилами об общих условиях осуществления банковской деятельности и внутренними документами банка.

Глава 2. Перечень сведений, которые должны содержать правила об общих условиях осуществления банковской деятельности

4. Банк осуществляет свою деятельность при наличии правил об общих условиях осуществления банковской деятельности, утверждаемых советом директоров банка или органом управления банка – нерезидента Республики Казахстан, имеющего филиал на территории Республики Казахстан.

5. Правила об общих условиях осуществления банковской деятельности являются открытой информацией и не могут быть предметом коммерческой или банковской тайны.

6. Правила об общих условиях осуществления банковской деятельности излагаются ясно, однозначно и не допускают различного толкования, с соблюдением норм литературного языка и юридической терминологии, с расшифровкой используемых терминов.

7. Правила банка об общих условиях осуществления банковской деятельности содержат следующие сведения и процедуры:

- 1) предельные суммы и сроки принимаемых депозитов и предоставляемых банковских займов (далее – заем);
- 2) предельные величины ставок вознаграждения по депозитам и займам;
- 3) условия выплаты вознаграждения по депозитам и займам;
- 4) требования к принимаемому банком обеспечению;
- 5) предельные величины ставок и тарифов на проведение банковских операций;
- 6) предельные сроки принятия решения о предоставлении банковских услуг;
- 7) порядок рассмотрения обращений потребителей банковских услуг, возникающих в процессе предоставления банковских услуг с учетом требований, предусмотренных Главой 9 Требований;
- 8) права и обязанности банка и потребителя банковских услуг, их ответственность;
- 9) права и обязанности исламского банка и потребителя банковских услуг, условия проведения банковских операций исламского банка и связанные с ними риски;
- 10) порядок открытия, ведения и закрытия банковских счетов, включая виды банковских счетов (с указанием валюты счета), основания и порядок ограничения операций по счетам;
- 11) условия предоставления финансовых продуктов, связанных с приемом депозитов, включая порядок и сроки заключения договоров банковского вклада, условия начисления и выплаты вознаграждения, условия и порядок досрочного расторжения;

12) условия предоставления финансовых продуктов, связанных с банковскими заемными операциями, включая порядок проведения оценки пригодности займа для потребителя банковских услуг, порядок и сроки заключения, изменения и расторжения договора, требования к способу обеспечения исполнения обязательств, порядок предоставления и погашения займа, порядок взаимодействия с неплатежеспособным потребителем банковских услуг (заемщиком), включая процедуры обращения взыскания на предмет залога;

13) положения о порядке работы с потребителями банковских услуг;

14) порядок взаимодействия с потребителем банковских услуг и банковским омбудсманом при урегулировании разногласий между банком и потребителем банковских услуг;

15) другие условия, требования и ограничения, которые совет директоров банка считает необходимым включить в общие условия осуществления банковской деятельности.

8. Правила об общих условиях осуществления банковской деятельности содержат раздел о порядке 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, который предусматривает:

- 1) особенности взаимодействия;
- 2) доступные формы получения информации;
- 3) участие доверенного лица.

Глава 3. Принципы добросовестного поведения при оказании банковских услуг

9. Орган управления банка (орган управления банка-нерезидента Республики Казахстан, филиал которого открыт на территории Республики Казахстан) обеспечивает соответствие внутренних документов банка, бизнес-процессов, систем мотивации и вознаграждения, а также деловой практики банка принципам добросовестного поведения при оказании банковских услуг, включающим:

1) добросовестность – осуществление деятельности в интересах потребителей банковских услуг без злоупотребления их доверием;

2) недопущение предсказуемого убытка – принятие мер по предотвращению убытков и иных неблагоприятных последствий для потребителя банковских услуг, исходя из оценки возможных рисков при разработке, продаже и обслуживании финансовых продуктов.

Для целей Требований банк при разработке и предоставлении финансовых продуктов оценивает возможные последствия их условий для потребителей банковских услуг. При такой оценке учитываются, в том числе:

вероятность возникновения у потребителя банковских услуг значительного увеличения финансовых обязательств при применении условий финансового продукта; сведения о жалобах, обращениях и иные данные, свидетельствующие о рисках причинения ущерба потребителям банковских услуг;

3) предложение финансовых продуктов с учетом целей (потребностей) и финансового положения потребителей банковских услуг;

4) раскрытие информации о финансовом продукте в соответствии с Требованиями, в форме, позволяющей потребителю банковских услуг сделать выбор финансового продукта с учетом его условий, стоимости, рисков и последствий приобретения такого финансового продукта;

5) справедливое и равное отношение – отсутствие дискриминации, необоснованных ограничений и решений, принимаемых с нарушением внутренних процедур при обслуживании и рассмотрении обращений потребителей банковских услуг;

6) выявление, предотвращение и урегулирование конфликта интересов;

7) предложение дополнительных услуг исключительно на добровольной основе без ухудшения условий получения основного финансового продукта, если иное не предусмотрено законодательством Республики Казахстан;

8) равный доступ к информации и финансовым продуктам потребителям банковских услуг, включая лиц с инвалидностью и маломобильные группы населения;

9) принятие банком ответственности за соблюдение указанных в настоящем пункте принципов на всех этапах взаимодействия банка с потребителем банковских услуг.

10. В целях реализации пункта 9 Требований банк обеспечивает наличие, применение и постоянный контроль выполнения следующих процедур и механизмов:

1) управление финансовыми продуктами на этапах разработки, продвижения (рекламы), предоставления, мониторинга и прекращения предоставления финансового продукта исходя из целей (потребностей) потенциальных потребителей банковских услуг;

2) определение критериев пригодности финансового продукта для потребителей банковских услуг и проведение до предоставления финансового продукта оценки его пригодности для потребителя банковских услуг. Оценка пригодности финансового продукта проводится:

по займам физических лиц, не связанным с осуществлением предпринимательской деятельности;

по иным финансовым продуктам в случаях и порядке, определяемых внутренними документами банка;

3) обеспечение контроля за соблюдением Требований и внутренних документов банка, регулирующих предоставление банковских услуг, при продвижении и предоставлении уполномоченными агентами или третьими лицами банковских услуг в рамках договоров (соглашений), предусматривающих услуги по предложению, продвижению, консультированию, оформлению и (или) сопровождению займов (далее – партнерское соглашение);

4) ведение реестра уполномоченных агентов в порядке, установленном внутренним документом банка, включающего сведения об уполномоченных агентах – физических и юридических лицах, а также о работниках уполномоченных агентов – юридических лиц, в должностные обязанности которых входит привлечение потребителей банковских услуг и осуществление проверки их документов на соответствие требованиям банка. Внутренний документ банка содержит требования к уполномоченным агентам, включая требования к их квалификации, деловой репутации и соответствию иным установленным банком критериям, а также основания для включения (исключения) в реестр уполномоченных агентов;

5) обеспечение подбора (найма), обучения, оценки профессиональных компетенций работников банка, взаимодействующих с потребителями банковских услуг, а также контроля за соблюдением ими Требований и внутренних документов банка, регулирующих предоставление финансовых продуктов;

6) выявление, предотвращение и урегулирование конфликта интересов, возникающего при разработке, продвижении (рекламе) и предоставлении финансового продукта, при котором интересы банка, его работников, уполномоченных агентов или третьих лиц в рамках партнерских соглашений влекут (могут повлечь) негативные последствия для потребителя банковских услуг;

7) установление единых процессов рассмотрения заявок потребителей банковских услуг на получение финансовых продуктов;

8) обеспечение разработки и применения политик и процедур по соблюдению прав и интересов потребителей банковских услуг – физических лиц;

9) установление и соблюдение стандартов обслуживания потребителей банковских услуг;

10) обеспечение прозрачности структуры тарифов, комиссий и иных платежей по финансовым продуктам;

11) выявление, фиксация и недопущение недобросовестных практик;

12) осуществление регулярного контроля за соблюдением, установленного внутренними документами банка порядка предоставления консультаций и финансовых продуктов потребителям банковских услуг;

13) обеспечение эффективной, независимой и своевременной системы рассмотрения обращений потребителей банковских услуг.

11. Банк обеспечивает разработку, внедрение и постоянную актуализацию программ обучения и методических материалов для работников банка и уполномоченных агентов, предусматривающих:

1) изучение особенностей и рисков, присущих финансовым продуктам, а также категорий потенциальных потребителей банковских услуг, целям (потребностям) которых соответствует финансовый продукт (далее – целевая группа потребителей);

2) обучение порядку сбора и анализа информации о потребителе банковских услуг, необходимой для оценки пригодности финансового продукта;

3) обучение выявлению признаков поведенческого риска при предоставлении финансовых продуктов;

Под признаками поведенческого риска при предоставлении финансовых продуктов потребителям банковских услуг – физическим лицам понимаются обстоятельства, приводящие к принятию потребителем банковских услуг решения о приобретении финансового продукта, не соответствующего его целям (потребностям) и финансовым возможностям, и создающие риск причинения убытков и (или) иных неблагоприятных последствий для потребителя банковских услуг. К указанным обстоятельствам относятся особенности предоставления информации о финансовом продукте, включая ее объем, структуру и способ доведения до потребителя банковских услуг, характеристики потребителя банковских услуг, способы продвижения и предоставления финансового продукта, а также действия работников банка и уполномоченных агентов;

4) обучение порядку предоставления консультаций и их документирования;

5) обучение недопущению агрессивных, навязывающих и вводящих в заблуждение практик при продвижении и предоставлении финансовых продуктов, в том числе через уполномоченных агентов.

12. Орган управления и исполнительный орган банка (орган управления банка-нерезидента Республики Казахстан, филиал которого открыт на территории Республики Казахстан, и руководитель филиала банка – нерезидента Республики Казахстан) обеспечивают формирование и применение системы мотивации, политики вознаграждения и оценки эффективности деятельности работников банка и уполномоченных агентов, при которых исключается формирование стимулов к навязыванию финансовых продуктов, предоставлению финансовых продуктов, не соответствующих целям (потребностям) и финансовым возможностям потребителей банковских услуг, а также несоблюдению Требований.

Указанные системы мотивации, политики вознаграждения и оценки эффективности деятельности работников банка и уполномоченных агентов формируются следующим образом:

предусматривают комплексную оценку результатов деятельности с использованием наряду с финансовыми показателями (включая объем предоставленных финансовых

продуктов, количество заключенных договоров либо размер предоставленных займов) показателей качества обслуживания потребителей банковских услуг, соблюдения принципов добросовестного поведения при предоставлении финансовых продуктов, количество и характер обращений потребителей банковских услуг, результаты проверок и мониторинга деятельности работников банка и уполномоченных агентов. Финансовые показатели учитываются в совокупности с иными показателями и не являются определяющими при определении размера вознаграждения работников банка и уполномоченных агентов;

исключают формирование политики вознаграждения работников банка и уполномоченных агентов, предусматривающей дифференциацию выплат в зависимости от вида предоставляемого финансового продукта, если такая дифференциация создает стимулы к предложению потребителю банковских услуг, финансового продукта, не соответствующего его целям (потребностям) и финансовым возможностям;

предусматривают возможность снижения или невыплаты вознаграждения в случаях выявления причинения убытков потребителю банковских услуг при нарушении положений Требований, правил об общих условиях осуществления банковской деятельности и иных внутренних документов банка, регулирующих взаимодействие с потребителями банковских услуг;

учитывают результаты контроля и мониторинга деятельности работников банка и уполномоченных агентов при определении размера вознаграждения;

предусматривают закрепление ответственности органа управления и исполнительного органа банка за обеспечение соблюдения прав и законных интересов потребителей банковских услуг, а также установление ответственности работников банка и уполномоченных агентов за нарушение Требований и внутренних документов банка, регулирующих взаимодействие с потребителями банковских услуг.

13. Орган управления и исполнительный орган банка (орган управления банка-нерезидента Республики Казахстан, филиал которого открыт на территории Республики Казахстан, и руководитель филиала банка – нерезидента Республики Казахстан) обеспечивают создание, функционирование и регулярную актуализацию системы управленческой информации, предназначенной для оценки и мониторинга соблюдения принципов добросовестного поведения при оказании банковских услуг, включающей, в том числе:

1) мониторинг обращений потребителей банковских услуг и анализ изменений, свидетельствующих о рисках недобросовестного поведения;

2) проведение опросов и исследований удовлетворенности потребителей банковских услуг;

3) проведение проверок качества предоставленных (предоставляемых) консультаций и обслуживания потребителей банковских услуг, том числе с использованием метода "тайный покупатель";

4) проведение проверок предоставления финансовых продуктов на предмет соблюдения Требований и внутренних документов банка;

5) анализ документов и сведений, фиксирующих предоставленные консультации, проведение оценки пригодности и предоставление финансовых продуктов, на предмет: достаточности информации о потребителе банковских услуг; обоснованности предоставленных консультаций;

соответствия предложенных финансовых продуктов целям (потребностям) и финансовым возможностям потребителя банковских услуг;

6) мониторинг деятельности работников банка и уполномоченных агентов на предмет соблюдения внутренних документов банка, регулирующих порядок предоставления консультаций и раскрытия информации потребителям банковских услуг.

Глава 4. Порядок раскрытия информации при предоставлении банковских услуг и консультировании потребителей банковских услуг, в том числе раскрытия информации о видах деятельности, финансирование (кредитование) которых запрещено советом по принципам исламского финансирования

Параграф 1. Общие требования к раскрытию информации

14. Исполнительный орган банка (руководитель филиала банка – нерезидента Республики Казахстан) утверждает внутренний документ (руководство по раскрытию информации при предоставлении банковских услуг), устанавливающий обязательный перечень информации о банковских услугах, ее содержание, форму и последовательность ее доведения до потребителя банковских услуг работниками банка (уполномоченными агентами) при консультировании и заключении договора независимо от способа взаимодействия.

Указанный документ обязателен для применения всеми работниками банка (уполномоченными агентами) и используется банком при обучении, контроле и мониторинге их деятельности.

15. Требования к раскрытию информации применяются ко всем банковским услугам, предоставляемым банком.

16. Раскрытие информации о банковских услугах осуществляется банком путем размещения информации в помещениях банка, на интернет-ресурсе и в мобильном приложении банка (при его наличии), распространения рекламы о банковских услугах, а также при предоставлении консультаций потребителям банковских услуг работниками банка (уполномоченными агентами).

17. В рамках общего информирования раскрывается, не ограничиваясь:

- 1) полное наименование банка, а при использовании товарного знака (бренда) – также его товарная марка;
- 2) контактная информация, в том числе местонахождение помещений банка, телефон, электронная почта;
- 3) сведения о наличии банковской лицензии, лицензии на осуществление отдельных видов банковских операций (далее – банковская лицензия);
- 4) перечень банковских услуг с указанием ставки вознаграждения в достоверном, годовом, эффективном, сопоставимом исчислении (далее – ГЭСВ), а также информация о целевой группе потребителей банковских услуг, для которой предназначен финансовый продукт;
- 5) ставки вознаграждения, комиссии и тарифы за оказание банковских и иных услуг (операций), в том числе тарифы по платежам и (или) переводам денег, с указанием сведений о датах утверждения и внесения изменений в действующие ставки вознаграждения, комиссии и тарифы, номеров внутренних документов и органа, их утвердившего (принявшего).

18. На интернет-ресурсах банка размещается информация, предусмотренная пунктом 17 Требований, а также, не ограничиваясь следующая информация:

- 1) правила об общих условиях осуществления банковской деятельности;
- 2) реестр уполномоченных агентов;
- 3) форма для подачи обращения, а также информация о возможности бесплатного обращения потребителей банковских услуг по вопросам оказания банковских услуг;
- 4) форма заявления потребителя банковских услуг (заемщика) – физического лица о внесении изменений в условия договора банковского займа, предоставляемого в соответствии с пунктом 2 статьи 61 Закона о банках;
- 5) контакты банковского омбудсмана.

Формы, предусмотренные подпунктами 3) и 4) части первой настоящего пункта, размещаются в разделе, посвященном приему и рассмотрению обращений потребителей банковских услуг, а также в мобильном приложении банка (при его наличии).

19. Банк размещает на своем интернет-ресурсе средства автоматизированного расчета (калькуляторы), позволяющие потребителю банковских услуг определить:

- 1) размер платежей и общую сумму выплат по займу с использованием дифференцированного и аннуитетного методов погашения, а также иных методов погашения, предусмотренных внутренними документами банка;
- 2) итоговое значение ГЭСВ с учетом всех платежей, связанных с финансовым продуктом.

Информация, формируемая с использованием калькуляторов, носит справочный характер, о чем делается соответствующее указание на интернет-ресурсе банка.

20. Раскрытие информации осуществляется на всех этапах взаимодействия с потребителем банковских услуг:

- 1) до заключения договора;
- 2) в момент заключения договора;
- 3) в течение срока действия договора.

21. Информация о банковских услугах предоставляется потребителю банковских услуг бесплатно в устной, письменной форме либо в форме, обеспечивающей ее сохранность и возможность воспроизведения в неизменном виде в течение всего срока действия договора.

22. Требования к содержанию и форме раскрываемой информации:

1) содержит четкий и не подлежащий различному толкованию смысл, излагается без использования избыточных юридических и технических формулировок;

2) содержит термины и определения, раскрывающие суть предлагаемой банковской услуги, ее существенные условия и связанные с ней риски;

3) не содержит противоречивых (двусмысленных) либо вводящих в заблуждение сведений;

4) оформляется в визуально доступной и читаемой форме с использованием удобного размера шрифта, интервалов, а также при необходимости таблиц, графиков и примеров;

5) предоставляется в формах, доступных для лиц с инвалидностью и маломобильных групп населения, включая возможность получения информации через доверенное лицо;

6) излагается и структурируется с обеспечением выделения ключевых условий, стоимости (ставки вознаграждения, комиссии, тарифы и иные платежи), а также рисков, связанных с банковской услугой, исключаяющих их сокрытие в тексте или визуальном оформлении.

23. Раскрытие информации о банковских услугах лицам с инвалидностью и маломобильным группам населения осуществляется с учетом их потребностей и особенностей, и включает доведение до сведения указанных лиц, помимо информации, предусмотренной настоящей главой, информации о:

1) доступных способах обслуживания;

2) наличии и местонахождении помещений банка и устройств самообслуживания, адаптированных для лиц с инвалидностью и маломобильных групп населения, их режиме работы, а также о перечне банковских услуг, предоставляемых в таких помещениях;

3) доступных форматах получения документов и сведений;

4) возможности отключения отдельных способов информирования и обслуживания по заявлению потребителя банковских услуг либо его доверенного лица, а также о порядке подачи такого заявления;

5) возможности установления ограничений при оказании банковских услуг с использованием цифровых объектов (в том числе по видам операций и (или) суммам) и о порядке их установления, изменения либо отмены;

6) сервисах дополнительного подтверждения операций доверенным лицом (при наличии у банка такого сервиса), условиях его подключения и отключения, перечне операций, подлежащих подтверждению, а также сроках подтверждения;

7) доступных способах подписания документов и оформления волеизъявления потребителя банковских услуг при ограничениях по здоровью;

8) порядке получения консультации работника банка, включая возможность обращения к работнику вместо взаимодействия исключительно с автоматизированной системой голосового информирования.

Параграф 2. Раскрытие информации потребителям банковских услуг при предоставлении консультаций до заключения договора

24. До заключения договора при консультировании работники банка (уполномоченные агенты) устно разъясняют:

1) существенные условия банковской услуги, включая ставки, тарифы, комиссии и иные платежи, права и обязанности сторон;

2) риски, связанные с банковской услугой, последствия неисполнения обязательств;

3) ответственность созаемщика, залогодателя, гаранта, поручителя и иного лица, являющегося стороной договора банковского займа;

4) условия дополнительных услуг и право отказаться от них, условия договоров, которые будут заключены в связи с получением дополнительной услуги, включая сведения о наличии дополнительных расходов;

5) различие методов погашения банковского займа с предоставлением в письменном виде либо через цифровые объекты банка проектов графиков погашения займа, рассчитанных различными методами, а также расчет ГЭСВ с учетом и без учета дополнительных услуг;

6) сроки оказания услуг.

Дополнительно работник банка (уполномоченный агент), предоставляющий консультацию, сообщает потребителю банковских услуг свою фамилию, имя, отчество (при его наличии), а также предоставляет иные разъяснения по возникшим у потребителя банковских услуг вопросам.

Исламские банки и филиалы исламских банков – нерезидентов Республики Казахстан при консультировании дополнительно информируют потребителей банковских услуг о видах деятельности, финансирование (кредитование) которых запрещено советом по принципам исламского финансирования.

25. Консультации предоставляются работником банка (уполномоченным агентом) в соответствии с внутренним документом (руководством по раскрытию информации при

предоставлении банковских услуг), предусмотренным пунктом 14 Требований, с учетом целей (потребностей) получения банковской услуги и информации о ранее полученных банковских услугах, представленной потребителем банковских услуг либо имеющейся у банка, и подлежат документированию в порядке, установленном внутренними документами банка.

26. При консультировании не допускаются недобросовестные практики, в том числе предоставление недостоверной или вводящей в заблуждение информации, сокрытие существенных условий и рисков, связанных с банковской услугой, подмена разъяснения навязыванием дополнительных услуг.

27. При оказании услуг с использованием цифровых объектов банка до заключения договора банк обеспечивает предоставление полной и достоверной информации в цифровой форме, в объеме, сопоставимом с информацией, представляемой при личном взаимодействии и предусмотренной пунктом 24 Требований.

Параграф 3. Раскрытие информации в момент заключения договора

28. В момент заключения договора работники банка (уполномоченные агенты) разъясняют потребителю банковских услуг:

- 1) права и обязанности сторон по договору;
- 2) право на досрочное исполнение обязательств по договору банковского займа;
- 3) право отказаться от банковской услуги либо расторгнуть договор по инициативе потребителя банковских услуг, а также возможные расходы, связанные с таким отказом или расторжением;
- 4) основания и порядок досрочного прекращения договора;
- 5) виды операций, выполняемых по банковскому счету, включая порядок осуществления платежей и переводов денег, а также основания ограничений на распоряжение деньгами, находящимися на банковских счетах;
- 6) порядок подачи обращений, сроки их рассмотрения банком, а также право обратиться к банковскому омбудсману.

Работники банка (уполномоченные агенты) предоставляют потребителю банковских услуг необходимое время для ознакомления с положениями договора.

Не допускается получение согласия потребителя банковских услуг на банковскую или дополнительную услугу путем использования заранее отмеченных полей.

29. Раскрытие информации по договору банковского счета, договору банковского вклада, договору о выдаче платежной карточки, осуществляется с учетом требований, предусмотренных в постановлении Правления Национального Банка Республики Казахстан от 31 августа 2016 года № 207 "Об утверждении Правил открытия, ведения и закрытия банковских счетов клиентов" (зарегистрировано в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов под № 14422) и постановлении Правления Национального Банка Республики Казахстан от 31 августа 2016 года № 205 "Об

утверждении Правил выпуска платежных карточек, а также требований к деятельности по обслуживанию операций с их использованием на территории Республики Казахстан" (зарегистрировано в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов под № 14299).

30. В момент заключения договора банковского займа с потребителем банковских услуг - физическим лицом, не связанного с предпринимательской деятельностью, работник банка (уполномоченный агент) обеспечивают предоставление графика погашения займа, который включает следующую информацию:

- 1) сумму и валюту займа;
- 2) срок займа;
- 3) размер ставки вознаграждения в годовых процентах либо в фиксированной сумме;
- 4) размер ГЭСВ по займу (в процентах);
- 5) вид ставки вознаграждения: фиксированная или плавающая;
- 6) порядок расчета плавающей ставки вознаграждения, если договором предусмотрена плавающая ставка вознаграждения;
- 7) метод погашения займа: дифференцированный, аннуитетный или иной метод погашения займа, рассчитанный в соответствии с внутренними документами банка;
- 8) количество и периодичность (дата) платежей в счет погашения суммы основного долга и начисленного вознаграждения по займу;
- 9) размер платежа с распределением его на основной долг и начисленное вознаграждение;
- 10) итоговый размер выплат по займу с распределением их на основной долг и начисленное вознаграждение.

Требования части первой настоящего пункта не распространяются на договор, срок займа по условиям которого составляет не более одного месяца, договор, по условиям которого выдан кредит овердрафт, а также соглашение о предоставлении (открытии) кредитной линии.

Параграф 4. Раскрытие информации в период обслуживания договора банковского займа

31. В период обслуживания договора банковского займа банк по запросу потребителя банковских услуг (заемщика) или залогодателя (с соблюдением требований к разглашению банковской тайны, предусмотренных Законом о банках) в течение 3 (трех) рабочих дней со дня получения запроса представляет ему в письменной форме либо способом, предусмотренным договором банковского займа, сведения о (об):

- 1) сумме денег, выплаченных банку;
- 2) размере просроченной задолженности (при наличии);
- 3) остатке долга;

4) размерах и сроках очередных платежей;

5) лимите кредитования (при наличии).

32. По заявлению потребителя банковских услуг (заемщика) банк представляет в срок не более 3 (трех) рабочих дней безвозмездно не чаще 1 (одного) раза в месяц информацию в письменной форме о распределении поступающих денег потребителя банковских услуг (заемщика) в счет погашения задолженности по договору банковского займа. Предоставление информации чаще 1 (одного) раза в месяц осуществляется на условиях и в порядке, определенных внутренними документами банка и договором банковского займа.

33. По заявлению потребителя банковских услуг (заемщика) о частичном или полном досрочном возврате банку предоставленных по договору банковского займа денег банк безвозмездно в срок не более 3 (трех) рабочих дней в письменной форме либо способом, предусмотренным договором банковского займа, сообщает ему размер причитающейся к возврату суммы.

34. В случае, если предусмотрено договором банковского займа, банк представляет потребителю банковских услуг (заемщику) сведения, предусмотренные пунктом 31 Требований, с периодичностью и способом, установленными договором.

35. Сведения, предусмотренные в пунктах 31, 32, 33 и 34 Требований, представляются с указанием суммы основного долга, вознаграждения, комиссии, неустойки и иных видов штрафных санкций, а также других подлежащих уплате сумм.

36. По заявлению потребителя банковских услуг (заемщика) после полного погашения задолженности по займу банк безвозмездно в срок не более 3 (трех) рабочих дней со дня получения заявления представляет в письменной форме либо способом, предусмотренным договором банковского займа, справку об отсутствии задолженности

В случае если в заявлении потребителя банковских услуг (заемщика) запрашиваются дополнительные сведения и (или) информация, то обращение рассматривается в сроки, установленные пунктами 116 и 117 Требований.

37. Банк в течение 3 (трех) рабочих дней с даты полного досрочного погашения займа, условиями которого было предусмотрено заключение договора страхования, уведомляет потребителя банковских услуг (заемщика) способом, предусмотренным договором банковского займа, о его праве на расторжение такого договора страхования и возврат части страховой премии за неиспользованный период страхования в порядке, предусмотренном частью четвертой пункта 2 статьи 842 Гражданского кодекса.

38. По запросу потребителя банковских услуг (заемщика) - физического лица банк не позднее 10 (десяти) рабочих дней предоставляет ему сведения о процессе проведения его биометрической аутентификации, включая дату и способ ее проведения, проведенной сверке данных на предмет наличия информации о нем в базе данных антифрод-центра банка и Национального Банка Республики Казахстан, а также

значение коэффициента долговой нагрузки, использованного при рассмотрении заявления и заключении договора потребительского банковского займа.

39. Допускается предоставление исламским банком, филиалом исламского банка – нерезидента Республики Казахстан сведений и уведомлений, предусмотренных настоящим параграфом, в иной форме и сроки с учетом условий заключенных договоров исламского финансирования и особенностей осуществления исламских банковских операций.

40. Взаимодействие банка с потребителем банковских услуг (заемщиком), имеющим просроченную задолженность, и (или) его представителем, и (или) третьим лицом, связанным обязательствами с банком в рамках договора банковского займа, осуществляется в соответствии с требованиями главы 8 Требований.

Параграф 5. Раскрытие информации в рекламе банковских услуг

41. 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) информация в рекламе 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 банковской лицензии банка и наименование органа, выдавшего лицензию;

3) при указании в рекламе займов и вкладов (за исключением межбанковских), размера вознаграждения, также указывается ГЭСВ.

Размер вознаграждения и ГЭСВ указывается с учетом верхнего и нижнего диапазона по каждому виду займа и вклада;

4) реклама займов, за исключением рекламы, размещаемой на радио и телевидении, обеспечивается сопровождающим сообщением об ответственности потребителя банковских услуг (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 потребителя банковских услуг (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 интернет-ресурс или мобильное приложение банка, где размещается информация о правах банка и об

ответственности потребителя банковских услуг (заемщика) – физического лица в случае невыполнении обязательств по договору банковского займа.

Глава 5. Порядок осуществления ответственного кредитования

Параграф 1. Общие положения и принципы ответственного кредитования

42. Под ответственным кредитованием понимается осуществление банком деятельности по предоставлению займов потребителю банковских услуг – физическому лицу с учетом его платежеспособности и долговой нагрузки, а также целей (потребностей) получения займа, в целях предотвращения чрезмерной задолженности и снижения риска причинения убытков потребителю банковских услуг. Ответственное кредитование включает принятие банком мер, направленных на предотвращение предоставления займов, которые:

- 1) не соответствуют целям (потребностям) потребителя банковских услуг;
- 2) не отвечают его финансовым возможностям и уровню платежеспособности;
- 3) приводят к возникновению у потребителя банковских услуг существенных финансовых затруднений при исполнении обязательств по договору банковского займа.

43. Банк при осуществлении ответственного кредитования руководствуется следующими принципами:

- 1) принцип пригодности – финансовый продукт соответствует целям (потребностям), финансовому положению и возможностям потребителя банковских услуг;
- 2) принцип предотвращения убытков – недопущение предоставления займов, которые по результатам оценки платежеспособности и долговой нагрузки потребителя банковских услуг на момент принятия решения о предоставлении займа с высокой вероятностью приведут к возникновению у него существенных финансовых затруднений при исполнении обязательств по договору банковского займа;
- 3) принцип индивидуальной оценки – оценка осуществляется с учетом индивидуальных обстоятельств потребителя банковских услуг, включая уровень его доходов, обязательств, сведения о его социальном статусе и семейном положении;
- 4) принцип доказуемости – банк обеспечивает документирование сведений и результатов оценки пригодности финансового продукта, использованных при принятии решения о его предоставлении потребителю банковских услуг.

Параграф 2. Оценка пригодности при предоставлении займа физическому лицу, не связанного с осуществлением предпринимательской деятельности

44. До предоставления займа либо увеличения кредитного лимита физическому лицу, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, банк проводит оценку пригодности займа для потребителя банковских услуг, включающую:

- 1) анализ платежеспособности и кредитной истории потребителя банковских услуг;

2) оценку влияния выдачи займа на способность потребителя банковских услуг исполнять обязательства по имеющимся займам и микрокредитам;

3) оценку наличия признаков повышенного кредитного, поведенческого риска либо риска мошенничества.

45. В случае признания займа непригодным банк не осуществляет:

1) предложение такого займа потребителю банковских услуг;

2) одобрение заявки на предоставление займа;

3) увеличение кредитного лимита по действующему соглашению о предоставлении кредитной линии.

46. В целях проведения оценки пригодности займа банк запрашивает (получает) и анализирует следующую информацию (сведения) о (об):

1) цели получения займа;

2) предполагаемом способе использования займа;

3) уровне долговой нагрузке потребителя банковских услуг;

4) поведенческих и других факторах.

При оценке пригодности займа банк учитывает все расходы потребителя банковских услуг, возникающие в связи с получением займа, включая расходы на дополнительные услуги, если такие услуги являются обязательным условием получения займа, предлагаются как неотъемлемая часть процесса его получения либо являются неизбежными для потребителя банковских услуг.

47. Банк принимает меры для проверки достоверности и полноты информации, используемой при оценке пригодности займа, включая использование данных кредитных бюро, государственных информационных систем и иных доступных источников.

48. Оценка пригодности займа не основывается исключительно на данных кредитной истории потребителя банковских услуг.

49. При наличии признаков повышенного кредитного, поведенческого риска либо риска мошенничества банк осуществляет дополнительную проверку сведений, предоставленных потребителем банковских услуг, с использованием доступных банку источников информации.

Глава 6. Порядок заключения договора банковского займа с физическим лицом, не связанного с осуществлением предпринимательской деятельности, в том числе требования к его содержанию, оформлению, обязательным условиям, договора банковского вклада и договора банковского счета

Параграф 1. Документы, предоставляемые потребителю до заключения договора банковского займа

50. До заключения с физическим лицом договора банковского займа, не связанного с осуществлением предпринимательской деятельности, работник банка (уполномоченный агент) предоставляет физическому лицу в письменной форме следующие документы:

1) ключевой информационный документ с учетом требований, предусмотренных пунктом 51 Требований;

2) проект договора – по желанию потребителя банковских услуг.

Ознакомление потребителя банковских услуг с указанными документами подтверждается его подписью.

Требование о предоставлении информации, предусмотренной частью первой настоящего пункта, не распространяется на договор, по условиям которого выдан кредит овердрафт, а также на соглашение о предоставлении (открытии) кредитной линии.

51. Ключевой информационный документ составляется по форме согласно приложению 2 к Требованиям.

52. При предоставлении физическому лицу займа, не связанного с осуществлением предпринимательской деятельности, посредством Интернета документы, предусмотренные пунктом 50 Требований, доводятся до сведения потребителя банковских услуг путем предоставления к ним доступа в цифровых объектах с обязательным подтверждением потребителем банковских услуг факта ознакомления с такими документами путем проставления соответствующей отметки в цифровой форме .

53. Документ, указанный в подпункте 1) части первой пункта 50 Требований, является частью договора и предоставляются бесплатно в письменной форме либо с предоставлением доступа в цифровых объектах.

Параграф 2. Предоставление дополнительных услуг при заключении договора банковского займа

54. При предложении потребителю банковских услуг дополнительной услуги за отдельную плату, банк до заключения договора банковского займа:

1) предоставляет полную и достоверную информацию о содержании и стоимости дополнительной услуги (услуг);

2) разъясняет право потребителя банковских услуг отказаться от получения дополнительной услуги;

3) обеспечивает возможность свободного, осознанного выбора, подтверждаемого подписанием отдельного заявления потребителя банковских услуг на получение каждой дополнительной услуги.

55. В заявлении на получение дополнительной услуги содержатся:

- 1) согласие потребителя банковских услуг на получение дополнительной услуги, в том числе на заключение договора, связанного с получением такой услуги;
- 2) наименование, содержание и стоимость дополнительной услуги;
- 3) информация о праве потребителя банковских услуг на отказ от дополнительной услуги и о том, что отказ от нее не является основанием для отказа в предоставлении займа;
- 4) выбор потребителя банковских услуг о включении расходов по дополнительной услуге в сумму займа либо об оплате их самостоятельно.

56. Банк обеспечивает получение и хранение заявлений потребителя банковских услуг на каждую предоставляемую дополнительную услугу до полного исполнения потребителем банковских услуг обязательств по договору банковского займа.

57. В случае, если потребитель банковских услуг при заключении договора банковского займа выбирает дополнительную услугу в виде страхования жизни и (или) от несчастных случаев (на случай болезни), потребитель банковских услуг самостоятельно определяет страховую организацию, услуги которой намерен приобрести.

58. При отсутствии у потребителя банковских услуг предложений по услугам выбранной им страховой организации, банк предлагает услуги не менее 5 (пяти) страховых организаций с указанием применяемых ими тарифов и условий страхования. В заявлении на предоставление дополнительной услуги указывается перечень предложенных банком страховых организаций с отметкой потребителя банковских услуг о выбранной им страховой организации.

Условия банковского займа не подлежат изменению в зависимости от выбранной потребителем банковских услуг страховой организации при соответствии параметров страхования такой страховой организации параметрам страхования страховых организаций, предложенных банком (страховая сумма, перечень страховых рисков (страховых случаев), условия осуществления страховой выплаты и срок действия договора страхования).

Параграф 3. Порядок предоставления займа потребителю банковских услуг - физическому лицу

59. До принятия решения о предоставлении займа потребителю банковских услуг – физическому лицу банк осуществляет проверку информации, содержащейся в кредитном отчете на предмет наличия следующих сведений о (об):

- 1) установлении им добровольного отказа от получения займа;
- 2) призыве на срочную воинскую службу;
- 3) ранее полученных займах и (или) микрокредитах.

60. В случае наличия в кредитном отчете физического лица информации, указанной в подпункте 1) пункта 59 Требований, банк отказывает в предоставлении займа.

В случае наличия в кредитном отчете физического лица информации, указанной в подпункте 2) пункта 59 Требований, банк отказывает в предоставлении займа.

61. До заключения с потребителем банковских услуг – физическим лицом договора потребительского банковского займа, не обеспеченного залогом имущества, банк реализует мероприятия по противодействию мошенничеству.

62. В случае отсутствия в кредитном отчете физического лица информации, указанной в подпункте 3) пункта 59 Требований и если сумма, указанная в заявлении на заключение договора потребительского банковского займа, превышает стопятидесятикратный размер месячного расчетного показателя, установленного на соответствующий финансовый год законом о республиканском бюджете, банк заключает договор потребительского банковского займа, не обеспеченного залогом имущества, с потребителем банковских услуг – физическим лицом только при его личном присутствии в банке, после проведения биометрической аутентификации на основании его письменного согласия, данного в банке.

Требование, предусмотренное частью первой настоящего пункта, не распространяется на случаи передачи суммы потребительского банковского займа на банковский счет продавца (поставщика) товаров, работ и услуг на цели приобретения товаров, работ и услуг, получение которых подтверждается потребителем банковских услуг (заемщиком, покупателем).

63. Банк заключает договор потребительского банковского займа, не обеспеченного залогом имущества, с потребителем банковских услуг – физическим лицом, не достигшим двадцати одного года либо старше пятидесяти пяти лет, после предоставления данным физическим лицом согласия на заключение такого договора, оформленного в соответствии с пунктом 66 Требований.

В случае превышения суммы потребительского банковского займа, не обеспеченного залогом имущества, минимального размера, установленного частями первой и второй пункта 64 Требований, банк осуществляет передачу денег заемщику после исполнения требований, предусмотренных пунктом 64 Требований.

64. Банк осуществляет передачу денег потребителю банковских услуг (заемщику) - физическому лицу по потребительскому банковскому займу, не обеспеченному залогом имущества, на основании договора банковского займа, заключенного посредством Интернета, размер которого составляет двухсотпятидесятипятикратный и более месячный расчетный показатель, установленный на соответствующий финансовый год законом о республиканском бюджете, с соблюдением следующих требований:

1) не ранее чем через двадцать четыре часа с момента подписания договора банковского займа (одобрения заявления на увеличение суммы потребительского банковского займа либо заявления на предоставление потребительского банковского займа, не обеспеченного залогом имущества, в рамках ранее заключенного договора, условиями которого предусмотрена передача денег в полном объеме или частями на

основании заявления, за исключением кредитного лимита, установленного по кредитной карте);

2) после предоставления потребителем банковских услуг (заемщиком) - физическим лицом по истечении срока, указанного в подпункте 1) части первой настоящего пункта, согласия на получение потребительского банковского займа, оформленного в соответствии с пунктом 66 Требований.

В рамках системы управления рисками, при наличии высокого риска мошенничества, банк обеспечивает передачу денег потребителю банковских услуг (заемщику) – физическому лицу по потребительскому банковскому займу, не обеспеченному залогом имущества, на основании договора банковского займа, заключенного посредством Интернета, размер которого составляет более стопятидесятикратный, но не свыше двухсотпятидесятипятикратного месячного расчетного показателя, установленного на соответствующий финансовый год законом о республиканском бюджете, не ранее, чем через восемь часов с момента подписания договора либо увеличения суммы банковского займа и при соблюдении требования подпункта 2) части первой настоящего пункта.

В случае предоставления потребителю банковских услуг (заемщику) – физическому лицу посредством Интернета в течение одного календарного дня нескольких потребительских займов, не обеспеченных залогом имущества, в одном и том же банке, сумма которых в результате сложения превышает минимальный размер, установленный частью первой настоящего пункта, банк соблюдает требование, установленное подпунктом 1) части первой настоящего пункта, а также проверяет указанные займы на отсутствие признаков мошенничества в соответствии с процедурами управления рисками и внутреннего контроля.

Требования частей первой и второй настоящего пункта применяются независимо от способа и места передачи денег потребителю банковских услуг (заемщику) по договору потребительского банковского займа, не обеспеченного залогом имущества, заключенному с физическим лицом посредством Интернета, включая случаи последующего подписания документов на бумажном носителе.

65. В случае выявления подозрительного поведения заемщика при заключении договора потребительского банковского займа, не обеспеченного залогом имущества (одобрения заявления на увеличение суммы потребительского банковского займа либо заявления на предоставление потребительского банковского займа, не обеспеченного залогом имущества, в рамках ранее заключенного договора, условиями которого предусмотрена передача денег в полном объеме или частями на основании заявления), в отделении банка либо в ином месте оказания банковских услуг, размер которого составляет двухсотпятидесятипятикратный и более месячный расчетный показатель, установленный на соответствующий финансовый год законом о республиканском бюджете, банк осуществляет передачу денег потребителю банковских услуг (заемщику

) - физическому лицу с соблюдением требований, установленных подпунктом 1) части первой и части третьей пункта 64 Требований.

66. Согласие на заключение договора потребительского банковского займа, не обеспеченного залогом имущества, либо на получение потребительского банковского займа, не обеспеченного залогом имущества, (далее – Согласие) оформляется в произвольной форме и содержит следующие обязательные условия:

1) дату оформления Согласия;

2) сведения о потребителе банковских услуг – физическом лице: фамилию, имя, отчество (при его наличии) и индивидуальный идентификационный номер;

3) сведения о потребительском банковском займе, не обеспеченном залогом имущества: сумма, срок, размер ставки вознаграждения (в годовых процентах либо в фиксированной сумме), ГЭСВ.

Согласие, оформляемое на бумажном носителе, подписывается физическим лицом при его личном присутствии в банке, в том числе в его филиалах, отделениях.

Согласие в цифровой форме оформляется в кредитном бюро, на веб-портале "цифрового правительства" либо посредством цифровых объектов банка, интегрированных с сервисами, размещенными на шлюзе "цифрового правительства" и удостоверяется электронной цифровой подписью, представленной аккредитованным удостоверяющим центром Республики Казахстан.

Оформление Согласия в цифровой форме производится также через цифровые объекты, интегрированные с сервисами, размещенными на шлюзе "цифрового правительства" юридического лица, оказывающего услуги банку на основании соответствующего договора.

Непредоставление (не оформление) физическим лицом Согласия в течение срока действия решения банка о предоставлении потребительского банковского займа, не обеспеченного залогом имущества, является отказом физического лица от заключения им договора банковского займа, отказом в получении им банковского займа, соответственно.

Срок действия решения банка о предоставлении потребительского банковского займа, не обеспеченного залогом имущества, устанавливается в соответствии с внутренними документами банка.

Банк обеспечивает хранение Согласия, полученного в соответствии с пунктами 63 и 64 Требований, до полного исполнения физическим лицом обязательств по договору банковского займа, в том числе в рамках соглашения о предоставлении (открытии) кредитной линии.

67. Требования, предусмотренные частью первой пункта 60, пунктом 63 и частью первой пункта 64 Требований, не распространяются на случаи:

1) передачи банком суммы потребительского банковского займа на банковский счет продавца (поставщика) товаров, работ и услуг на цели приобретения товаров, работ и

услуг, получение которых подтверждается потребителем банковских услуг (заемщиком, покупателем);

2) выдачи банком займа потребителю банковских услуг - физическому лицу в целях погашения в данном банке его задолженности по другому займу;

3) в рамках установленного кредитного лимита по платежной карте в размере, не превышающем стопятидесятикратный размер месячного расчетного показателя, установленного на соответствующий финансовый год законом о республиканском бюджете;

4) выдачи банком займа потребителю банковских услуг - физическому лицу в целях оплаты задолженности потребителя банковских услуг (заемщика) по налогам, штрафам, исполнительному производству при проведении платежа исключительно на указанные цели.

68. В случае заключения договора банковского займа с потребителем банковских услуг – физическим лицом банк в соответствии с пунктом 15 статьи 58 Закона о банках, предоставляет потребителю банковских услуг для выбора метода погашения займа проекты графиков погашения займа, рассчитанных различными методами. В обязательном порядке банком представляются потребителю банковских услуг проекты графиков погашения займа, рассчитанных в соответствии с приложением 3 к Требованиям, следующими методами погашения:

методом дифференцированных платежей, при котором погашение задолженности по займу осуществляется уменьшающимися платежами, включающими равную по размеру долю основного долга в каждом расчетном периоде и вознаграждение, начисленное за соответствующий расчетный период на остаток основного долга;

методом аннуитетных платежей, при котором погашение задолженности по займу осуществляется равными платежами на протяжении всего срока банковского займа, включающими часть основного долга и вознаграждение, начисленное за соответствующий расчетный период на остаток основного долга, при этом соотношение указанных частей определяется в зависимости от продолжительности расчетного периода. Размеры первого и последнего платежей могут отличаться от других.

Банк предлагает потребителю банковских услуг дополнительные методы погашения займа, рассчитанные в соответствии с внутренними документами, в случае наличия такого условия во внутренних документах банка.

При расчете регулярных платежей по займам, предоставляемым банками потребителям банковских услуг - физическим лицам и предусматривающим наличие графика погашения, а также при применении временных баз для расчета вознаграждения по таким займам, банки используют методики расчета регулярных платежей и временные базы, определенные в приложении 4 к Требованиям.

Порядок, предусмотренный частями первой и второй настоящего пункта, не распространяется на договор, срок займа по условиям которого составляет не более одного месяца, либо договор, по условиям которого выдан кредит овердрафт, а также на соглашение о предоставлении (открытии) кредитной линии.

69. Банк не ограничивает потребителя банковских услуг – физическое лицо в реализации права на отказ от договора банковского займа, не связанного с осуществлением предпринимательской деятельности и заключенного с целью приобретения товаров, работ или услуг. При отказе от договора потребитель банковских услуг – физическое лицо возвращает сумму займа и уплачивает вознаграждение, начисленное за период с даты предоставления займа до даты его возврата.

Банк обеспечивает возможность отказа от договора банковского займа в цифровых объектах, если договор был заключен с использованием таких объектов.

70. Банк не осуществляет распространение рекламных сообщений, в том числе посредством СМС-сообщений, push-уведомлений и иных сообщений, передаваемых с использованием средств связи, в отношении потребителя финансовых услуг, выразившего отказ от получения такой информации, с момента получения банком соответствующего отказа.

Параграф 4. Предоставление займа потребителю банковских услуг - физическому лицу в целях внешнего рефинансирования

71. В случае заключения договора банковского займа с потребителем банковских услуг (заемщиком) – физическим лицом в целях внешнего рефинансирования задолженности по займу (микрокредиту), банк до предоставления такого займа получает от потребителя банковских услуг (заемщика) согласие на осуществление перевода на банковский счет банка (микрофинансовой организации) суммы займа в счет погашения рефинансируемой задолженности с указанием перечня займов (микрокредитов), подлежащих погашению. Допускается указание такого согласия потребителя банковских услуг (заемщика) в договоре банковского займа.

72. В случае заключения договора банковского займа с целевым назначением, указанным в пункте 71 Требований, сумма займа зачисляется на банковский счет банка (микрофинансовой организации), в котором выдан рефинансируемый заем (микрокредит). В назначении платежа указываются сведения о потребителе банковских услуг (заемщике) (фамилия, имя, отчество (при его наличии), индивидуальный идентификационный номер), а также номера и даты договоров банковского займа (договоров о предоставлении микрокредита), задолженность по которым подлежит рефинансированию. По усмотрению банка в назначении платежа допускается указание дополнительных данных.

73. Погашение задолженности по рефинансируемому займу за счет суммы, поступившей на банковский счет банка, в котором выдан рефинансируемый заем, осуществляется не позднее 5 (пяти) рабочих дней с даты зачисления указанной суммы на банковский счет банка без получения от потребителя банковских услуг (заемщика) отдельного заявления о частичном либо полном досрочном погашении.

74. При недостаточности суммы для полного досрочного погашения займа, банк осуществляет частичное досрочное погашение займа на сумму, равную поступившей на его банковский счет, в порядке, установленном договором банковского займа.

В срок, указанный в пункте 73 Требований, банк уведомляет потребителя банковских услуг (заемщика) способом, предусмотренным договором банковского займа и через цифровые объекты, в том числе через мобильное приложение банка (при наличии), о полном либо о частичном досрочном погашении задолженности с указанием остатка задолженности в разрезе основного долга, начисленного вознаграждения и неустойки (штрафов, пени).

Параграф 5. Ограничения при предоставлении потребительского банковского займа потребителю банковских услуг - физическому лицу при наличии зарегистрированного брака

75. Банк проверяет информацию о наличии зарегистрированного брака (супружества) потребителя банковских услуг посредством цифровой системы актов гражданского состояния (далее – ЦС ЗАГС) либо получает соответствующие сведения из ЦС ЗАГС через кредитные бюро.

76. При установлении на момент проверки в ЦС ЗАГС сведений о зарегистрированном браке (супружестве) потребителя банковских услуг банк до предоставления потребителю банковских услуг потребительского банковского займа (за исключением потребительских банковских займов, подлежащих рефинансированию), не обеспеченного залогом имущества, подлежащим регистрации, в размере равном или превышающем тысячекратный месячный расчетный показатель, установленный на соответствующий финансовый год законом о республиканском бюджете, уведомляет потребителя банковских услуг о необходимости предоставления согласия супруга (супруги) потребителя банковских услуг на получение потребительского банковского займа с обязательным указанием ссылки на статью Закона о банках.

77. Согласие оформляется в произвольной письменной форме на бумажном носителе либо в цифровой форме и содержит следующие обязательные условия:

- 1) дату оформления Согласия;
- 2) сведения о потребителе банковских услуг и его супруге: фамилию, имя, отчество (при его наличии) и индивидуальный идентификационный номер;
- 3) сведения о кредите: сумма, срок, размер ставки вознаграждения (в годовых процентах либо в фиксированной сумме), ГЭСВ.

Согласие, оформляемое на бумажном носителе, подписывается супругом (супругой) потребителя банковских услуг или его (ее) доверенным лицом, действующим на основании нотариально удостоверенной доверенности.

Допускается предоставление Согласия на бумажном носителе в нотариально удостоверенной форме, при отсутствии возможности посещения отделения банка супругом (супругой) потребителя банковских услуг.

Согласие, оформляемое в цифровой форме, предоставляется посредством цифрового объекта банка либо веб-портала "цифрового правительства" с обеспечением биометрической аутентификации супруга (супруги) потребителя банковских услуг.

Биометрическая аутентификация супруга (супруги) потребителя банковских услуг при использовании цифрового объекта банка осуществляется посредством использования услуг Центра обмена идентификационными данными Национального Банка Республики Казахстан (далее – ЦОИД) или по биометрическим данным, полученным посредством устройств банка.

Согласие, оформляемое в цифровой форме, удостоверяется супругом (супругой) потребителя банковских услуг посредством электронной цифровой подписи, представленной аккредитованным удостоверяющим центром Республики Казахстан.

Непредоставление супругом (супругой) потребителя банковских услуг или его (ее) доверенным лицом согласия на получение потребительского банковского займа путем совершения действий, предусмотренных частями второй и шестой настоящего пункта, в течение срока действия решения банка о предоставлении займа признается отказом в предоставлении такого согласия.

Получение банком Согласия требуется на каждый заем до предоставления такого займа.

Банк обеспечивает хранение Согласия до полного исполнения потребителем банковских услуг обязательств по договору банковского займа.

Параграф 6. Размер потребительского банковского займа

78. Предельный размер потребительского банковского займа, предоставляемого потребителю банковских услуг – физическому лицу, составляет:

1) по потребительскому банковскому займу, не обеспеченному залогом имущества, не более двух тысяч двухсоткратного месячного расчетного показателя, установленного законом о республиканском бюджете на соответствующий финансовый год;

2) по потребительскому банковскому займу, обеспеченному залогом имущества, не ограничивается.

Параграф 7. Заключение договора банковского займа посредством Интернета и проведение биометрической аутентификации

79. Банку запрещается заключать договор банковского займа с потребителем банковских услуг – физическим лицом посредством Интернета без проведения биометрической аутентификации физического лица, порядок проведения которой определен постановлением Правления Агентства Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка от 3 апреля 2026 года № 54 "Об утверждении Правил проведения биометрической аутентификации банками, организациями, осуществляющими отдельные виды банковских операций, и микрофинансовыми организациями" (зарегистрировано в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов под № 38332).

80. Банк до заключения договора банковского займа с потребителем банковских услуг – физическим лицом посредством Интернета вносит данные об абонентском номере сотовой связи потребителя банковских услуг, направляет на указанный номер одноразовый пароль (посредством push-уведомления или SMS) и проводит биометрическую аутентификацию потребителя банковских услуг посредством использования услуг ЦОИД или с использованием биометрических данных, полученных посредством устройств банка, и представляет потребителю банковских услуг сведения, предусмотренные пунктами 24 и 50 Требований.

81. Биометрическая аутентификация потребителя банковских услуг, предусмотренная пунктом 80 Требований, проводится посредством ЦОИД, если сумма потребительского банковского займа, не обеспеченного залогом имущества, составляет стопятидесятикратный и более месячный расчетный показатель, установленный на соответствующий финансовый год законом о республиканском бюджете.

В рамках системы управления рисками, при наличии высокого риска мошенничества банк принимает решение о проведении биометрической аутентификации потребителя банковских услуг, предусмотренной пунктом 80 Требований, посредством ЦОИД независимо от суммы займа.

Требование, предусмотренное частью первой настоящего пункта, не распространяется на случаи, когда потребитель банковских услуг ранее был идентифицирован с применением биометрической аутентификации посредством ЦОИД, при условии, что у банка обеспечено хранение соответствующих биометрических данных, а также их актуальность и сличение личности потребителя с использованием собственных систем биометрической аутентификации.

82. Материалы, связанные с заключением договора банковского займа посредством Интернета, подлежат хранению не менее пяти лет после прекращения обязательств сторон по такому договору.

Параграф 8. Меры по предотвращению мошенничества

83. Перед заключением с потребителем банковских услуг – физическим лицом посредством Интернета договора потребительского банковского займа, не обеспеченного залогом имущества, банк обеспечивает проведение анкетирования физического лица по форме согласно приложению 5 к Требованиям.

В рамках системы управления рисками, при выявлении по результатам анкетирования признаков мошенничества либо совершения потребителем банковских услуг – физическим лицом действий под воздействием третьих лиц (социальной инженерии) банк проводит дополнительную проверку обстоятельств получения займа, включая дополнительное информирование и разъяснение потребителю банковских услуг рисков, связанных с возможными мошенническими действиями.

По результатам дополнительной проверки и установленных обстоятельств, банк принимает решение о (об):

- 1) заключении договора банковского займа;
- 2) приостановлении заключения договора до устранения выявленных обстоятельств ;
- 3) отказе в заключении такого договора.

84. В случае выявления банком незаконного распространения персональных данных потребителя банковских услуг банк реализует дополнительные меры безопасности, включая, но не ограничиваясь:

- 1) повторную биометрическую аутентификацию потребителя банковских услуг;
- 2) проверку принадлежности потребителю банковских услуг абонентского номера сотовой связи путем сверки индивидуального идентификационного номера потребителя банковских услуг с индивидуальным идентификационным номером владельца абонентского номера в базе данных оператора сотовой связи или получения информации о принадлежности потребителю банковских услуг данного абонентского номера путем сверки индивидуального идентификационного номера потребителя банковских услуг в базе абонентских номеров сети сотовой связи посредством веб-портала "цифрового правительства";
- 3) проверочный звонок на указанный потребителем банковских услуг абонентский номер сети сотовой связи потребителя банковских услуг с информированием потребителя банковских услуг о похищении его персональных данных и рекомендацией по установлению потребителем банковских услуг добровольного запрета на оформление займов.

85. В целях выявления признаков мошенничества банк обеспечивает хранение материалов заключения договора банковского займа посредством Интернета (время проведения операций, данные об информационных системах, полученные в ходе идентификации, данные о совершенных транзакциях, направленные потребителю

банковских услуг уведомления (SMS, push-уведомления, звонки из колл-центра) не менее пяти лет после прекращения обязательств сторон по договору банковского займа посредством Интернета.

Параграф 9. Требования к содержанию и оформлению договора

86. Требования к содержанию, оформлению и обязательным условиям договора банковского займа с физическим лицом, не связанного с осуществлением предпринимательской деятельности, устанавливаются согласно приложению 6 к Требованиям. Условия договора ипотечного займа, заключаемого с потребителем банковских услуг – физическим лицом, определяются с учетом особенностей, предусмотренных статьей 60 Закона о банках.

Требования, установленные в приложении 6 к Требованиям, применяются к договорам банковского займа, заключаемым с физическими лицами на цели, связанные с осуществлением предпринимательской деятельности, с учетом особенностей, установленных Законом о банках.

87. В заявлении или ином документе, подписываемом потребителем банковских услуг при заключении договора банковского вклада и (или) договора банковского счета, указывается перечень информации согласно приложению 7 к Требованиям. Указанная информация включается в заявление или иной документ, подписываемый потребителем банковских услуг, в том числе в цифровой форме, начиная с первой (титульной, заглавной) страницы соответствующего документа. Перечень документов, необходимых для заключения договора банковского займа, договора банковского вклада и (или) договора банковского счета, устанавливается внутренними документами банка с учетом требований Закона о платежах.

Параграф 10. Уведомление потребителя банковских услуг об изменении условий договора банковского вклада или договора банковского счета

88. В случае изменения ставки вознаграждения в сторону ее уменьшения при продлении срока банковского вклада в соответствии с условиями договора банковского вклада без заключения дополнительного соглашения банк уведомляет потребителя банковских услуг об уменьшении размера ставки вознаграждения способом, предусмотренным договором банковского вклада, до истечения срока банковского вклада.

89. Банк уведомляет потребителей банковских услуг об увеличении комиссий и тарифов по платежам и переводам до предполагаемой даты их изменений, но не менее чем за:

три месяца – по платежам и переводам физических лиц, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;

один месяц – по платежам и переводам юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, осуществляемых в рамках предпринимательской деятельности.

Глава 7. Виды и признаки недобросовестных практик, а также порядок их выявления при оказании банковских услуг

90. Недобросовестные практики, предусмотренные настоящей главой, рассматриваются как действия (бездействие) банка и (или) его работников (уполномоченных агентов или третьих лиц в рамках партнерских соглашений), связанные с нарушением принципов добросовестного поведения при оказании банковских услуг.

91. При оказании банковских услуг банки обеспечивают регулярный мониторинг деятельности своих работников, осуществляющих взаимодействие с потребителями банковских услуг (уполномоченных агентов или третьих лиц в рамках партнерских соглашений) на соответствие внутренним процедурам оказания банковских услуг и раскрытия информации с целью выявления признаков недобросовестных практик и принятия необходимых корректирующих мер для их предотвращения и устранения. Регулярный мониторинг деятельности включает, в том числе:

проведение контрольных закупок банковских услуг в порядке, установленном внутренними документами банка;

анализ данных об обращениях в разрезе банковских услуг;

оценку удовлетворенности потребителей банковских услуг качеством банковских услуг в порядке, установленном внутренними документами банка.

92. К недобросовестным практикам относятся действия (бездействие) банка, его работников (уполномоченных агентов или третьих лиц в рамках партнерских соглашений), выражающиеся в следующем:

1) реализация банковской услуги с установлением дополнительных требований или условий, которые ущемляют права потребителя банковских услуг и которые по своему содержанию или согласно обычаям делового оборота не касаются предмета сделки;

2) умышленное искажение данных, используемых при оценке долговой нагрузки потребителя банковских услуг, включая завышение уровня доходов без документального подтверждения либо с использованием недостоверных сведений;

3) исключение действующих обязательств потребителя банковских услуг из расчета коэффициента долговой нагрузки;

4) последующее изменение суммы и (или) срока займа исключительно в целях формального соответствия установленным регуляторным требованиям;

5) сокрытие, искажение информации о существенных условиях банковской услуги, включая ее реальную стоимость, применимые ставки, комиссии и тарифы, в том числе:

распространение недостоверной информации о банковской услуге;

непредставление информации о существенных условиях, стоимости и рисках банковской услуги, необходимой для принятия потребителем осознанного решения;

б) предложение банковской услуги с дополнительной услугой при сокрытии информации о праве потребителя банковских услуг отказаться от приобретения дополнительной услуги, в том числе:

установление условия, при котором получение банковской услуги обусловлено приобретением дополнительной услуги, в том числе предоставляемой иной финансовой организацией;

побуждение к приобретению необязательных дополнительных услуг при оформлении займа;

непредставление информации о возможности заключения договора банковского займа без заключения договора добровольного страхования и иных договоров на оказание платных услуг;

увеличение размера вознаграждения по договору банковского займа в случае отказа потребителя банковских услуг от заключения договора добровольного страхования, не связанного с обеспечением исполнения обязательств по договору банковского займа;

включение суммы страховой премии по договору добровольного страхования в сумму предоставляемого займа в обязательном порядке;

установление условия обязательного заключения договора страхования жизни при заключении краткосрочных договоров банковского займа;

направление уведомлений и (или) сообщений с предложениями о приобретении дополнительных услуг без получения согласия потребителя банковских услуг;

7) установление или применение систем мотивации, оценки эффективности и вознаграждения работников банка (уполномоченных агентов или третьих лиц в рамках партнерских соглашений), которые прямо или косвенно стимулируют:

предложение приобретения банковской услуги с дополнительной услугой, при сокрытии информации о праве потребителя банковских услуг отказаться от приобретения дополнительной услуги;

предоставление займов, не соответствующих целям и возможностям потребителей банковских услуг;

несоблюдение Требований, в том числе путем привязки вознаграждения исключительно к объемам продаж, количеству заключенных договоров либо размеру предоставленных займов без учета качества обслуживания;

8) формальное урегулирование задолженности неплатежеспособного потребителя банковских услуг (заемщика) без достижения реального экономического эффекта для такого потребителя банковских услуг, в том числе:

увеличение срока договора банковского займа, не приводящее к снижению размера ежемесячного платежа и (или) иному улучшению условий исполнения обязательства

для потребителя банковских услуг (заемщика); изменение условий договора банковского займа путем включения дополнительных услуг;

изменение условий договоров банковского займа потребителей банковских услуг (заемщиков), классифицированных как находящиеся на критическом уровне неплатежеспособности, без учета их фактической способности исполнять обязательства ;

9) иные действия (бездействие), нарушающие стандарты добросовестного поведения банка при предоставлении финансовых продуктов, в том числе:

преднамеренное затягивание сроков рассмотрения обращений потребителей банковских услуг, включая заявления об изменении условий договора банковского займа;

применение либо угроза применения неправомерных действий при взыскании задолженности, использование оскорбительных выражений.

93. Банк при привлечении либо заключении партнерских соглашений обеспечивает соблюдение Требований.

94. Взаимодействие банка с третьими лицами, включая заключение партнерских соглашений, осуществляется при условии обеспечения добровольного выбора потребителем банковских услуг дополнительных услуг и недопущения их навязывания либо создания условий, при которых их приобретение является обязательным, включая :

1) страхование;

2) платные консультационные, сервисные и информационные услуги;

3) подписки, членства, иные платные услуги и платежи, взимаемые третьими лицами.

Не допускается использование договоров уступки прав (требований) либо иных договоров с третьими лицами, если их целью или результатом является:

1) обход установленных требований к работе с просроченной задолженностью;

2) искусственное снижение показателей просроченной задолженности;

3) уклонение от обязанностей по досудебному урегулированию задолженности и защите прав потребителей банковских услуг (заемщиков).

95. Действия (бездействие) третьих лиц, участвующих в предложении, продвижении, консультировании, оформлении и (или) сопровождении займа, рассматриваются как действия (бездействие) банка при оценке соблюдения принципов добросовестного поведения и ответственного кредитования.

96. Банк обеспечивает наличие во внутренних документах механизмов:

1) выявления рисков недобросовестных практик при взаимодействии с третьими лицами в рамках партнерских соглашений;

2) мониторинга соответствия моделей взаимодействия с третьими лицами требованиям Требований.

При выявлении фактов использования партнерских соглашений, приводящих к несоблюдению Требований, банк принимает меры по устранению негативных последствий для потребителей банковских услуг, включая изменение условий или расторжение таких партнерских соглашений.

Глава 8. Ответственные деловые практики к взысканию задолженности при работе с неплатежеспособными потребителями банковских услуг

Параграф 1. Общие требования к организации взыскания задолженности

97. Банк обеспечивает утверждение и применение внутреннего документа, регулирующего порядок осуществления взыскания задолженности по договорам банковского займа, включая взаимодействие с потребителями банковских услуг (заемщиками), их представителями и третьими лицами, связанными обязательствами с банком в рамках договора банковского займа.

98. Внутренний документ содержит, не ограничиваясь, следующие положения:

- 1) порядок, формы, способы, сроки и периодичность взаимодействия с потребителями банковских услуг (заемщиками) при взыскании задолженности;
- 2) требования к идентификации работника банка при каждом взаимодействии с потребителем банковских услуг (заемщиком);
- 3) порядок информирования потребителя банковских услуг (заемщика) о наличии задолженности, его правах и обязанностях, а также о возможностях урегулирования задолженности;
- 4) запрет на применение иных практик взыскания задолженности, не соответствующих требованиям Закона о банках и Требованиям;
- 5) порядок фиксации и хранения информации о взаимодействии с потребителем банковских услуг (заемщиком);
- 6) порядок внутреннего контроля и мониторинга соблюдения установленных процедур.

Параграф 2. Уведомление потребителя банковских услуг (заемщика) – физического лица и порядок взаимодействия при взыскании задолженности

99. При наличии просрочки исполнения обязательств по договору банковского займа банк уведомляет потребителя банковских услуг (заемщика) в порядке и сроки, предусмотренные пунктом 1 статьи 61 Закона о банках.

Уведомление о наличии просроченной задолженности по принятым обязательствам, направляемое по месту жительства (нахождения) потребителя банковских услуг (заемщика), указанному в договоре банковского займа или сообщенному потребителем

банковских услуг (заемщиком) банку способом, предусмотренным договором банковского займа, оформляется в письменной форме согласно приложению 8 к Требованиям.

В уведомлении, направляемом посредством SMS-сообщения, push-уведомления или мобильного приложения, указывается информация, предусмотренная в подпунктах 1), 2) и 3) части второй пункта 1 статьи 61 Закона о банках, а также ссылка на информацию, размещенную на интернет-ресурсе и (или) в мобильном приложении банка, предусмотренную в приложении 9 к Требованиям.

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

100. Взаимодействие банка с потребителем финансовых услуг (заемщиком), имеющим просроченную задолженность, и (или) его представителем, и (или) третьим лицом, связанным обязательствами с организацией в рамках договора, осуществляется с соблюдением следующих требований:

1) личное взаимодействие допускается в период с 8.00 до 21.00 часов в будние дни по месту жительства, месту нахождения или месту регистрации потребителя финансовых услуг (заемщика) либо в помещении банка – не более трех раз в неделю и не более одного раза в будний день, если иные время, периодичность или день (выходной и (или) праздничный) не согласованы с потребителем услуг (заемщиком);

2) телефонные переговоры по инициативе банка допускаются не более трех раз в будние дни в период с 8.00 до 21.00 часов и не более двух раз в выходные и праздничные дни в период с 9.00 до 19.00 часов;

3) при каждом взаимодействии работник банка сообщает:

наименование банка и его место нахождение;

свою фамилию, имя, отчество (при его наличии) и должность;

структуру задолженности, остаток просроченных и текущих сумм основного долга, вознаграждения, неустойки (штрафа, пени), предусмотренных договором;

об ответственности и иных обязательствах заемщика, предусмотренных договором, Законом о банках, а также последствиях неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств, предусмотренных договором.

При взаимодействии соблюдаются следующие ограничения на:

осуществление взаимодействия способами и в периоды, не предусмотренные подпунктами 1) и 2) части первой настоящего пункта;

взаимодействие с третьим лицом, не связанным обязательствами с банком в рамках договора, за исключением случаев установления места нахождения и (или) контактных данных заемщика для урегулирования и (или) погашения просроченной задолженности способами и в период, предусмотренными подпунктами 1) и 2) части первой

настоящего пункта, а также при сообщении наименования банка, его места нахождения, фамилии, имени, отчества (при его наличии), должности лица, которое осуществляет взаимодействие;

сообщение заемщику, имеющему просроченную задолженность, и (или) его представителю, и (или) третьему лицу недостоверных фамилии и (или) имени, и (или) отчества (при его наличии), а также сведений о месте работы и (или) должности работника банка, не соответствующих действительности;

введение заемщика, имеющего просроченную задолженность, и (или) его представителя, и (или) третьего лица, связанного обязательствами с банком в рамках договора, в заблуждение относительно размера, характера и оснований возникновения задолженности;

распространение сведений, порочащих честь, достоинство и деловую репутацию лица, с которым осуществляется взаимодействие, либо разглашение сведений, которые могут причинить имущественный вред интересам данного лица.

101. Взаимодействие банка с потребителем финансовых услуг (заемщиком), имеющим просроченную задолженность, и (или) его представителем, и (или) третьим лицом осуществляется исключительно с телефонных номеров банка и (или) иных средств связи, идентифицируемых как принадлежащие банку, и доведенных до сведения потребителя финансовых услуг, а также уполномоченного органа. В случаях изменения телефонных номеров банк письменно или посредством системы электронного документооборота уведомляет уполномоченный орган в срок не позднее 3 (трех) календарных дней с даты таких изменений.

102. Взаимодействие с потребителем финансовых услуг (заемщиком), имеющим просроченную задолженность, и (или) его представителем, и (или) третьим лицом, по вопросам внесения просроченных платежей по договору банковского займа, в порядке, предусмотренном подпунктом 2) пункта 1 статьи 61 Закона о банках, подлежит фиксации с использованием средств аудио- и (или) видеотехники с обязательной аудиофиксацией. Записи таких взаимодействий хранятся не менее трех месяцев с даты соответствующего взаимодействия.

Параграф 3. Уступка права (требования) по договору банковского займа

103. В случае, если договором банковского займа предусмотрено право банка на передачу третьему лицу прав (требований) по договору банковского займа, банк:

1) до заключения договора уступки права (требования) уведомляет потребителя банковских услуг (заемщика) – физическое лицо (или его уполномоченного представителя) по договору банковского займа, не связанного с осуществлением предпринимательской деятельности, о планируемой уступке прав (требований)

третьему лицу, а также об обработке персональных данных потребителя банковских услуг (заемщика) в связи с такой уступкой способом, предусмотренным договором банковского займа, а также через цифровые объекты;

2) уведомляет потребителя банковских услуг (заемщика) (или его уполномоченного представителя) о состоявшемся переходе прав (требований) по договору банковского займа третьему лицу способом, предусмотренным договором банковского займа, а также через цифровые объекты в течение 30 (тридцати) календарных дней со дня заключения договора уступки прав (требований) с указанием:

наименования, места нахождения и банковских реквизитов лица, которому уступлены права (требования);

назначения дальнейших платежей по договору банковского займа;

объема переданных прав (требований), размера и структуры задолженности по договору банковского займа (основной долг, вознаграждение, комиссии, неустойка (штраф, пени) и других подлежащих уплате сумм.

104. Уступка права (требования) по договору банковского займа, заключенному с потребителем банковских услуг - физическим лицом, лицу, указанному в подпункте б) пункта 1 статьи 63 Закона о банках, осуществляется в следующих случаях:

1) по займу отсутствует просроченная задолженность по основному долгу и (или) вознаграждению свыше 7 (семи) календарных дней;

2) у потребителя банковских услуг (заемщик) отсутствует полностью прощенная задолженность по основному долгу и (или) вознаграждению по займу и (или) микрокредиту за последние 36 (тридцать шесть) месяцев;

3) по одному или нескольким займам, или микрокредитам потребителя банковских услуг (заемщика) за последние 12 (двенадцать) месяцев не была проведена реструктуризация, не способствовавшая надлежащему исполнению потребителем банковских услуг (заемщиком) своих обязательств.

Глава 9. Порядок рассмотрения обращений потребителей банковских услуг, возникающих в процессе предоставления банковских услуг

Параграф 1. Общие положения и формы обращений

105. Рассмотрение банком обращений потребителей банковских услуг, связанных с осуществлением банковской деятельности, осуществляется в порядке, установленном Требованиями, а также в соответствии с политиками и процедурами соблюдения прав и интересов потребителей банковских услуг – физических лиц.

106. Банк осуществляет работу со следующими обращениями клиентов:

1) письменными обращениями, поступившими нарочно, по почте, электронной почте либо посредством интернет-ресурса или мобильного приложения банка, в

которых предусмотрен сервис подачи обращения физическим или юридическим лицом по вопросам предоставления банковских услуг;

2) устными обращениями, поступившими по телефону либо при личном посещении клиентом банка.

107. Сообщения, направленные посредством системы обмена сообщениями в реальном времени на интернет-ресурсе и (или) мобильном приложении и (или) поступившие на абонентские номера, зарегистрированные на банк, не признаются обращениями потребителей банковских услуг и рассматриваются как запросы информационного характера. При этом банк информирует потребителя банковских услуг о порядке подачи обращения, соответствующего правилам Требований.

108. Не относятся к обращениям потребителей банковских услуг следующие обращения:

1) обращения работников банка в банк как работодателю по трудовым и социальным вопросам, если они не связаны с предоставлением банковских услуг, за исключением случаев, когда работник банка одновременно является потребителем банковских услуг и обращается по вопросам, касающимся оказания ему банковских услуг;

2) корпоративные конфликты и споры между акционерами (участниками), членами органов управления, бенефициарами и самим банком, не связанные с оказанием банковских услуг потребителям банковских услуг (в том числе споры по вопросам корпоративного управления, распределения прибыли, дивидендной политики, эмиссии и размещения ценных бумаг);

3) обращения контрагентов банка, не являющихся потребителями банковских услуг, по договорам, не относящимся к оказанию банковских услуг (договоры аренды, поставки, подряда, аутсорсинга, ИТ-сопровождения и иные договоры);

4) запросы информации или разъяснений законодательства Республики Казахстан либо условий финансовых продуктов и не содержащие выражения недовольства действиями (бездействием) банка либо условиями финансовых продуктов;

5) запросы, связанные с предоставлением банком отчетности (налоговая, статистическая или другая), если не содержат сведений о нарушении прав и законных интересов потребителя банковских услуг;

6) обращения о предполагаемых нарушениях законодательства Республики Казахстан, коррупции, злоупотреблениях, а также иных нарушениях без указания нарушения прав конкретного потребителя банковских услуг;

7) обращения средств массовой информации, профессиональных и общественных объединений и иных организаций, не являющихся потребителями банковских услуг по конкретному договору (сделке), за исключением обращений в интересах конкретного потребителя банковских услуг с прямым указанием на это в обращении;

8) переписка с государственными органами Республики Казахстан по вопросам контроля, надзора и правоприменения, не содержащая самостоятельных обращений потребителей банковских услуг;

9) обращения, не позволяющие установить их содержание и (или) требования заявителя (нечитаемые тексты, бессвязные сообщения или массовые автоматизированные рассылки).

Параграф 2. Личный прием и устные обращения

109. Уполномоченные лица банка проводят личный прием физических лиц и представителей юридических лиц не реже одного раза в месяц согласно графику приема, утвержденному руководителем исполнительного органа банка либо руководителем филиала (в филиале) в том числе филиалах и представительствах банка.

110. В случае если обращение не может быть разрешено уполномоченным лицом банка во время личного приема и требует дополнительной проработки, оно оформляется потребителем банковских услуг в письменной форме и рассматривается как письменное обращение.

111. Обращения, поступившие в банк в устной форме (по телефону либо при личном посещении), рассматриваются в момент обращения. Если устное обращение не может быть разрешено в момент обращения, потребителю банковских услуг разъясняется порядок подачи письменного обращения и сроки его рассмотрения.

112. Устные обращения по телефону подлежат обязательной регистрации, запись разговоров производится с уведомлением потребителя банковских услуг об этом в начале разговора.

Параграф 3. Регистрация и подтверждение приема обращений

113. Письменные обращения потребителей банковских услуг, в том числе поступившие через интернет-ресурс банка, мобильное приложение банка (при наличии), подлежат обязательной регистрации в порядке, предусмотренном внутренними документами банка. В мобильном приложении (при наличии) для этих целей предусматривается легко идентифицируемый функционал подачи обращения.

114. Потребителю банковских услуг выдается документ, подтверждающий прием его письменного обращения, либо делается соответствующая отметка на копии обращения, а при подаче обращения через интернет-ресурс банка, мобильное приложение банка (при наличии), направляется уведомление о его приеме с указанием даты и регистрационного номера обращения. Отказ в приеме обращений не допускается.

Параграф 4. Рассмотрение обращений и сроки

115. При недостаточности информации для рассмотрения обращения банк запрашивает у потребителя банковских услуг дополнительные документы и сведения.

116. Срок рассмотрения обращения потребителя банковских услуг составляет не более 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня поступления обращения в банк.

117. В случае необходимости установления фактических обстоятельств, имеющих значение для правильного рассмотрения обращения, срок его рассмотрения продлевается еще на 15 (пятнадцать) рабочих дней.

О продлении срока рассмотрения потребитель банковских услуг извещается в течение 3 (трех) рабочих дней со дня принятия соответствующего решения.

Параграф 5. Результаты рассмотрения обращений

118. Банк обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений физических и юридических лиц и информирует потребителей банковских услуг о результатах их рассмотрения и принятых мерах.

119. Письменный ответ по результатам рассмотрения обращения предоставляется на языке обращения и содержит:

- 1) обоснованные и мотивированные доводы по каждому изложенному потребителем банковских услуг вопросу;
- 2) ссылки на нормы законодательства Республики Казахстан, внутренние документы банка и условия договоров;
- 3) описание установленных фактических обстоятельств;
- 4) разъяснение права потребителя банковских услуг на обжалование принятого решения (в случае отказа и (или) частичного удовлетворения требования потребителя банковских услуг).

120. В случае если обращение потребителя банковских услуг поступило в родительский и (или) дочерний банк, осуществившие одновременную передачу активов и обязательств, ответ подготавливается и направляется тем банком, который в результате такой передачи получил соответствующий актив или обязательство.

121. В случае обоснованности обращения банк принимает решение об его удовлетворении (полном или частичном), об устранении выявленного нарушения и восстановлении прав и законных интересов потребителя банковских услуг.

122. Ответ на письменное обращение подписывается уполномоченным лицом банка. Допускается использование средств факсимильного копирования подписи либо иного способа, предусмотренного внутренними документами банка.

Подписание ответа не требуется в случае его направления способами, предусмотренными подпунктами 2), 3) и 4) части второй пункта 123 Требований.

Параграф 6. Уведомление клиента о результатах рассмотрения обращения

123. Передача потребителю банковских услуг ответа осуществляется способом, предусмотренным договором банковских услуг.

Ответ считается доставленным, если он направлен потребителю банковских услуг:

- 1) заказным письмом по адресу, указанному в договоре либо обращении потребителя банковских услуг;
- 2) на адрес электронной почты, указанный в договоре либо обращении потребителя банковских услуг;
- 3) путем направления SMS-сообщения или push-уведомления с текстом ответа либо ссылкой на интернет-ресурс с полным текстом ответа;
- 4) с использованием иных средств связи, предусмотренных договором, обеспечивающих фиксацию получения ответа.

124. При личной явке потребителя банковских услуг 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 пунктом 123.

125. В случае возврата ответа с отметкой о невозможности его вручения либо отказе потребителя банковских услуг от его принятия ответ считается переданным надлежащим образом.

Параграф 7. Учет, анализ обращений потребителей банковских услуг

126. Банк ведет классификатор поступивших обращений, обеспечивающую:

- 1) регистрацию всех письменных обращений;
- 2) основную информацию по обращению;
- 3) классификацию обращений в соответствии с требованиями внутреннего порядка рассмотрения обращений потребителей банковских услуг, поступивших в процессе предоставления банковских услуг;
- 4) хранение информации не менее 5 (пяти) лет.

127. Основная информация по обращению включает:

- 1) регистрационный номер и дату обращения;
- 2) индивидуальный идентификационный номер или бизнес-идентификационный номер потребителя банковских услуг (его представителя) и контактные данные в случае их указания в обращении;
- 3) канал поступления обращения;
- 4) тип финансового продукта;
- 5) классификатор вопроса;
- 6) предмет и описание обращения;
- 7) сведения об ответственных работниках;
- 8) принятое по обращению решение.

128. Функции анализа обращений возлагаются на подразделение банка, независимое от структурных подразделений первой линии защиты, и включают:

- анализ и обобщение обращений для выявления причин их возникновения;
- разработку рекомендаций по совершенствованию работы с обращениями;
- внесение руководству банка предложений о корректирующих и превентивных мерах;
- подготовку управленческой отчетности.

129. Управленческая отчетность по обращениям потребителей банковских услуг включает, в том числе информацию о:

- 1) количестве и классификации обращений в разрезе финансовых продуктов;
- 2) соблюдении сроков рассмотрения обращений и принятия по ним решений;
- 3) результатах оценки удовлетворенности потребителей банковских услуг;
- 4) выявленных системных проблемах и принятых мерах.

Глава 10. Требования к разработке и реализации мероприятий, направленных на повышение уровня финансовой грамотности потребителей банковских услуг

130. Банк ежегодно разрабатывает и утверждает программу финансовой грамотности действующих и потенциальных потребителей банковских услуг – физических лиц в целях формирования у них понимания условий финансовых продуктов, связанных с ними рисков и последствий, а также способности принимать обоснованные и самостоятельные решения

131. Программа реализуется на постоянной основе на казахском и русском языках и охватывает:

- формы предоставления информации при личном взаимодействии (отделения, консультации, печатные материалы);

- формы предоставления информации с использованием интернет-ресурсов и мобильного приложения (при наличии) банка.

132. Информация для повышения финансовой грамотности соответствует следующим требованиям:

- доступна при предоставлении банковских услуг, включая личное взаимодействие и при использовании цифровых объектов банка;

- адаптирована для лиц с инвалидностью и маломобильных групп населения с учетом требований национального стандарта по доступности отделений финансовых организаций по предоставлению услуг лицам с инвалидностью и другим маломобильным группам населения;

- сопровождается примерами, расчетами, таблицами и наглядными материалами.

133. Программа финансовой грамотности банка включает, в том числе следующие направления:

1) разъяснение условий предлагаемых финансовых продуктов и договоров, в том числе:

механизмов расчета процентов, комиссий и платежей;
ставок вознаграждения и комиссий;

2) информирование о правах и обязанностях потребителей банковских услуг, в том числе о праве:

на получение полной информации;

на подачу обращения и защиту своих прав, включая инструменты досудебного урегулирования споров;

3) цифровую финансовую грамотность, предусматривающую информирование о: безопасном использовании мобильных приложений;

рисках мошенничества;

способах защиты персональных данных и иных сведений;

необходимых действиях при утрате доступа, утечке данных и несанкционированных операциях;

4) специальные меры для уязвимых групп населения, в том числе:

клиентов с низким доходом и уровнем образования;

пожилых людей;

лиц с инвалидностью и маломобильных групп населения.

134. Применение поведенческих инструментов в информировании потребителей банковских услуг, включая:

разъяснения и предостережения от типовых ошибок (сообщения о возможном увеличении переплаты при внесении минимального платежа, уведомления о последствиях просрочки, предупреждения о несоблюдении требований по защите персональных данных, предупреждения о недопустимости передачи кодов и паролей и другие предупреждения);

визуальные акценты на ключевых рисках;

описание возможных последствий принимаемых решений потребителем банковских услуг.

135. Мероприятия по повышению финансовой грамотности включают, в том числе:

информирование потребителей банковских услуг об особенностях предоставления финансовых продуктов с использованием цифровых объектов, связанных с ними рисках и способах защиты от неправомерного доступа и мошенничества;

интеграцию обучающих и разъясняющих материалов в интерфейсы цифровых объектов (мобильные приложения, терминалы).

136. Банк обеспечивает наличие на своем интернет-ресурсе раздела по финансовой грамотности, содержащего ответы на часто задаваемые вопросы, разъяснения по финансовым продуктам, а также обучающие материалы.

137. Банк ежегодно:

оценивает эффективность мероприятий по повышению финансовой грамотности; корректирует программу финансовой грамотности с учетом результатов оценки и выявленных поведенческих рисков.

138. Для реализации программы финансовой грамотности в банке определяется структурное подразделение, на которое возлагаются функции:

- разработки политики и внутренних процедур по финансовой грамотности;
- проектирования, тестирования и внедрения мероприятий с учетом целевых аудиторий;
- мониторинга и оценки эффективности мероприятий по повышению финансовой грамотности.

Приложение 1
к Требованиям к условиям
осуществления банковской
деятельности

Перечень комиссий и иных платежей, подлежащих взиманию при выдаче и обслуживании банковского займа физического лица, не связанного с осуществлением предпринимательской деятельности

1. Перечень комиссий и иных платежей, подлежащих взиманию при выдаче и обслуживании банковского займа физического лица, не связанного с осуществлением предпринимательской деятельности, действует в отношении займа, выданного (выдаваемого) физическому лицу и не связанного с осуществлением предпринимательской деятельности.

2. К комиссиям и иным платежам, подлежащим взиманию при выдаче и обслуживании займа физического лица, не связанного с осуществлением предпринимательской деятельности, относятся следующие комиссии и иные платежи:

- 1) за рассмотрение заявления и документов на получение займа;
- 2) за организацию займа;
- 3) комиссии за изменение условий предоставленного займа:
 - графика погашения;
 - валюты займа;
 - ставки вознаграждения;
 - методов погашения займа;
- 4) комиссии за рассмотрение вопросов по:
 - изменению условий, связанных с заемщиком (созаемщиком), гарантом (поручителем) по инициативе заемщика (созаемщика), гаранта (поручителя);
 - изменению условий обременения предмета залога по займу, а также при замене предмета залога;
 - замене залогодателя;

выдаче по заявлению заемщика правоустанавливающих документов на предмет залога, содержащихся в кредитном досье заемщика;

выдаче по заявлению заемщика справки о согласии на регистрацию (снятие с регистрации) по месту жительства физического лица, на узаконение перепланировок, построек, пристроек, произведенных на территории залогового обеспечения;

оказанию услуг по оформлению права собственности и (или) права залога на имущество, введенное в эксплуатацию при смене залогодателя;

оказанию услуг по изменению целевого назначения недвижимого имущества, разделению земельных участков на доли;

выдаче по заявлению заемщика справки о разрешении на замену регистрационного номера транспортного средства, являющегося залоговым обеспечением, на переоформление свидетельства о регистрации транспортного средства, на восстановление утраченных документов по транспортному средству;

5) платежи заемщика в пользу страховой (перестраховочной) организации, в том числе за счет суммы банковского займа, осуществляемые в рамках договоров добровольного страхования при предоставлении займа, заключение которых оказывает влияние на условия предоставления (изменения) займа либо вытекает из условий займа, включая договоры страхования предмета залога, находящегося в пользовании залогодателя и обеспечивающего обязательства заемщика;

6) платежи заемщика гаранту (поручителю) за получение гарантии (поручительства), оценщику за оценку передаваемого в залог имущества;

7) платежи заемщика в пользу уполномоченных агентов, оказывающих услуги банку второго уровня, филиалу банка-нерезидента Республики Казахстан, организации, осуществляющей отдельные виды банковских операций, (далее – банк) по привлечению клиентов, осуществлению проверки документов, предоставляемых клиентами, на соответствие условиям выдачи займа, передаче документов клиентов банку, приему платежей и переводов от клиентов банка в счет погашения займов;

8) комиссии и платежи клиента в пользу банка и (или) иных организаций в рамках договоров банковского счета и (или) договоров банковского обслуживания, договоров страхования (перестрахования), связанные с получением займа, обслуживанием займа, не связанные с подпунктами 5), 6) и 7) настоящего пункта;

9) за выдачу по заявлению потребителя банковских услуг справки о задолженности по займу.

Приложение 2
к Требованиям к условиям
осуществления банковской
деятельности

Требования к содержанию ключевого информационного документа по финансовому продукту

Перед подписанием договора банковского займа банк (наименование банка и номер банковской лицензии) предоставляет Вам настоящий документ, содержащий основные условия финансового продукта.

Положения настоящего документа действительны до: _____

Общие положения	Погашения
1. Наименование финансового продукта: 2. Сумма займа: 3. Валюта: 4. Срок займа: 5. Размер ставки вознаграждения (в годовых процентах либо в фиксированной сумме) 6. Вид ставки вознаграждения: фиксированная плавающая 7. Наименование и размеры комиссий и иных платежей, связанных с выдачей и обслуживанием займа 8. Годовая эффективная ставка вознаграждения: 9. Частота погашений:	10. Метод погашения: аннуитетный дифференцированный иной 11. Дата и сумма первого платежа 12. Общая сумма погашения: сумма основного долга: начисленного вознаграждения: комиссий и иных платежей:
Обеспечение	Неустойка (штраф, пеня)
13. Залог 14. Гарантия 15. Поручительство 16. Другой способ 17. Не предусмотрено	18. Размер неустойки (штрафа, пени) за несвоевременное погашение основного долга и вознаграждения 19. Другие виды и размеры штрафов, пени согласно условиям договора банковского займа (в том числе за нецелевое использование займа, несвоевременное оформление договоров страхования и так далее)
Дополнительные услуги	
20. Заключение договора страхования и сроки его пролонгации	21. Заключение договора оценки
Права заемщика:	Предупреждение о рисках неисполнения обязательства по займу
1. Право на полное или частичное погашение задолженности без штрафов и иных платежей 2. Право на обращение в банк с заявлением на изменение условий договора банковского займа, в случае просрочки исполнения обязательства по займу 3. Право на обращение к банковскому омбудсману при наличии спора с банком	
Права банка:	Обязанности банка:
1. Требовать исполнения обязательств по договору 2. Изменять условия договора банковского займа в случаях их улучшения для заемщика, предусмотренных пунктом 4 статьи 57 Закона Республики Казахстан "О банках и банковской деятельности в Республике Казахстан"	

Я подтверждаю, что перед заключением договора я получил необходимую информацию и ознакомлен с условиями договора: Подпись Заемщика _____ Дата _____	Я ознакомлен с условиями и принимаю солидарную ответственность: Подпись Созаемщика/Гаранта _____ Поручителя _____ Дата _____
---	---

Приложение 3
к Требованиям к условиям
осуществления банковской
деятельности

Приложение № _____
к Договору банковского займа
№ _____ от _____
(день, месяц, год)

График погашения займа от _____ (день, месяц, год)
к Договору банковского займа № _____ от _____ (день, месяц, год)

Фамилия, имя, отчество (при его наличии)/наименование заемщика				
Индивидуальный идентификационный номер (ИИН) / бизнес - идентификационный номер (БИН) заемщика				
Сумма и валюта займа				
Размер ставки вознаграждения	_____ процент (-ов) годовых/тенге			
Размер годовой эффективной ставки вознаграждения	_____ процент (-ов) годовых			
Срок займа	_____ (дней, месяцев, лет)			
Выбранный заемщиком (созаемщиком) метод погашения займа	_____ (аннуитетный, дифференцированный или другой метод в соответствии с внутренними правилами банка)			
Дата платежа	Платежи за период			Остаток основного долга
	Сумма платежа	Вознаграждение	Основной долг	
1	2	3	4	5
Дата выдачи займа	-	-	-	С у м м а выданного займа
Итого:				
Реквизиты банка		Реквизиты заемщика (созаемщика)		

График погашения займа по соглашению сторон содержит дополнительные сведения.

Примечание:

В графе 1 вводятся даты совершения платежей (первая дата является датой выдачи займа).

В графе 2 вводятся суммы платежей заемщика (первая сумма платежа со стороны заемщика отсутствует).

В графах 3 и 4 вводятся суммы вознаграждения и основного долга, составляющие сумму платежа заемщика.

В графе 5 вводятся остатки основного долга (задолженности) после произведенного очередного платежа заемщика.

В строке "Итого" вводятся суммы потоков платежей по графам 2, 3 и 4.

Приложение 4
к Требованиям к условиям
осуществления банковской
деятельности

**Методики расчета регулярных платежей по банковским займам,
выдаваемым физическим лицам и предусматривающим наличие графика погашения,
а также временные базы для расчета вознаграждения по таким займам**

Глава 1. Методика расчета регулярных платежей методом аннуитетных платежей

1. Расчет размера регулярного (ежемесячного) аннуитетного платежа осуществляется по следующей формуле (результат вычисления округляется до двух знаков после запятой):

$$\text{Пени} = \text{Сумма}_{\text{USD}} \times \frac{\text{SOFR}_{\text{USD,ON}} + 2\%}{360} \times \text{Дни}$$

где:

P – размер регулярного (ежемесячного) аннуитетного платежа;

i – годовая ставка вознаграждения по займу;

S – остаток основного долга по займу;

n – количество погашений.

При использовании временных баз, предусмотренных подпунктом 1) пункта 5 Методик, формула расчета регулярного (ежемесячного) аннуитетного платежа подлежит корректировке в части учета количества дней в периоде начисления процентов.

2. Расчет платежа по основному долгу осуществляется по следующей формуле (результат вычисления округляется до двух знаков после запятой):

$$S_1 = P - I,$$

где:

S_1 – доля основного долга в регулярном (ежемесячном) аннуитетном платеже;

P – размер регулярного (ежемесячного) аннуитетного платежа;

I – размер вознаграждения.

Размеры первого и последнего платежей в графике погашения задолженности по займу могут отличаться от регулярных (ежемесячных) аннуитетных платежей.

Глава 2. Методика расчета регулярных платежей методом дифференцированных платежей

3. Расчет платежа по основному долгу осуществляется по следующей формуле (результат вычисления округляется до двух знаков после запятой):

$$T = \frac{S_1}{n}, \text{ где:}$$

где:

S_1 – доля основного долга в регулярном дифференцированном платеже;

S – сумма займа (микрокредита);

n – количество погашений.

4. Расчет размера регулярного дифференцированного платежа осуществляется по следующей формуле (результат вычисления округляется до двух знаков после запятой):

$$P = S_1 + I,$$

где:

P – размер регулярного дифференцированного платежа;

S_1 – доля основного долга в регулярном дифференцированном платеже;

I – размер вознаграждения.

Глава 3. Временные базы для расчета вознаграждения по займу (микрокредиту) и порядок расчета вознаграждения

5. При расчете вознаграждения по займу, предусмотренному в пункте 7 Методик, банками используются следующие временные базы, равные:

1) 365 (тремстам шестидесяти пяти) или 366 (тремстам шестидесяти шести) дням в году и фактическому количеству дней в месяце;

2) 360 (тремстам шестидесяти) дням в году и 30 (тридцати) дням в месяце.

6. Расчет вознаграждения производится простым методом начисления процентов. Под простым методом начисления процентов следует понимать начисление процентов только на остаток задолженности по займу.

При досрочном погашении займа расчет вознаграждения производится за фактическое количество дней пользования займом.

Для целей расчета вознаграждения дата предоставления займа и дата полного исполнения обязательства по возврату займа принимаются за один день.

7. Расчет вознаграждения по займу осуществляется по следующей формуле (результат вычисления округляется до двух знаков после запятой):

$$T = \frac{Z + P}{W_{\text{сум}}} \text{ (тенге/кВт.ч), где:}$$

где:

I – сумма вознаграждения;

S – остаток основного долга по займу;

i – годовая ставка вознаграждения по займу;

n – количество дней в периоде, за который начисляются проценты.

Приложение 5
к Требованиям к условиям
осуществления банковской
деятельности

АНКЕТА

по выявлению и предотвращению случаев мошенничества при заключении физическим лицом посредством Интернета договора потребительского банковского займа, не обеспеченного залогом имущества

1. Кто предложил Вам оформить данный кредит?

Самостоятельно обратился в банк.

По совету знакомых.

По звонку "службы безопасности", "полиции", неустановленных лиц и других.

2. Вы обратились в банк лично или по просьбе других лиц (службы безопасности, правоохранительных органов, неустановленных лиц и других)?

Лично.

По просьбе третьих лиц.

3. Для каких целей Вы оформляете кредит?

Личные нужды (покупка, ремонт и другое).

Для "проверки счета" или "возврата ошибочного перевода"

Для перевода на безопасный счет в связи с возникшей угрозой от мошенников

4. Вы ознакомились с условиями кредита (сумма, срок, процентная ставка, график погашения)?

Да, полностью понимаю.

Не до конца понимаю.

5. Никто не оказывает на Вас давление или не торопит с оформлением кредита?

Нет, решение принято самостоятельно.

Да, меня просят оформить "срочно".

6. Вам советовали скрывать оформление кредита от сотрудников банка или родных ?

Нет.

Да, говорили "никому не рассказывать", "это тайна", "проверка".

7. Получали ли Вы ранее звонки с предложением "защитить Ваши деньги" или " проверить операции по счету"?

Нет.

Да.

Приложение 6
к Требованиям к условиям
осуществления банковской
деятельности

Требования к содержанию, оформлению, обязательным условиям договора банковского займа с физическим лицом, не связанного с осуществлением предпринимательской деятельности

1. Договор банковского займа (далее – договор) содержит условия, установленные законодательством Республики Казахстан для договоров соответствующего вида, условия, определенные по соглашению сторон, а также обязательные условия согласно следующему перечню:

- 1) общие условия договора;
- 2) права заемщика;
- 3) права банка;
- 4) обязанности банка;
- 5) ограничения для банка;
- 6) ответственность сторон за нарушение обязательств;
- 7) порядок внесения изменений в условия договора;

8) условие, предусматривающее, что при уступке банком права (требования) по договору третьему лицу требования и ограничения, предъявляемые законодательством Республики Казахстан к взаимоотношениям кредитора с заемщиком в рамках договора, распространяются на правоотношения заемщика с третьим лицом, которому уступлено право (требование).

2. Общие условия договора содержат:

- 1) дату заключения договора;
- 2) цель займа, соответствующую заявлению, представленному заемщиком. В случае внешнего рефинансирования займов (микrokредитов), указываются номера и даты

договоров банковского займа (договоров о предоставлении микрокредита), а также наименования кредиторов.

Цель займа не указывается в договоре, срок займа по условиям которого составляет не более одного месяца, договоре, по условиям которого выдан кредит овердрафт, а также в соглашении о предоставлении (открытии) кредитной линии;

3) сумму и валюту займа;

4) срок займа;

5) вид ставки вознаграждения (фиксированная или плавающая), размер ставки вознаграждения (в годовых процентах и в фиксированной сумме), размер ставки вознаграждения в достоверном годовом эффективном сопоставимом исчислении в соответствии с постановлением Правления Агентства Республики Казахстан по регулированию развитию финансового рынка от 3 апреля 2026 года № 44 "Об утверждении Правил исчисления ставок вознаграждения в достоверном, годовом, эффективном, сопоставимом исчислении (реальной стоимости) по займам и вкладам" (зарегистрировано в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов под № 38333), на дату заключения договора.

Указание размера ставки вознаграждения в фиксированной сумме допускается в договоре, срок займа по условиям которого составляет не более одного месяца, в договоре, по условиям которого выдан кредит овердрафт, а также в соглашении о предоставлении (открытии) кредитной линии;

6) порядок расчета плавающей ставки вознаграждения, если договором предусмотрена плавающая ставка вознаграждения;

7) способ выдачи займа. В случае выдачи займа на цели внешнего рефинансирования задолженности указывается, что сумма банковского займа перечисляется на банковский счет банка (микрофинансовой организации), в котором выдан рефинансируемый заем (микрокредит) с указанием номера банковского счета банка (микрофинансовой организации);

8) способ погашения (наличными, в безналичном порядке), порядок погашения (через кассу, на банковский счет, через удаленный терминал и другое по согласованию сторон) и периодичность погашения основного долга и вознаграждения;

9) метод погашения займа: аннуитетный (с погашением равными платежами), дифференцированный (с погашением основного долга равными долями) либо другой метод в соответствии с внутренними документами банка;

10) очередность погашения задолженности по займу;

11) порядок исчисления и размер неустойки (штрафа, пени) за несвоевременное погашение основного долга и уплату вознаграждения. При выдаче займа физическому лицу указывается предельный размер неустойки (штрафа, пени), а также порядок ее исчисления, предусмотренный пунктом 18 статьи 58 Закона о банках;

12) полный перечень комиссий и иных платежей, а также их размеры, подлежащие взиманию в связи с выдачей и обслуживанием займа, за исключением случаев, когда условиями кредитования не предусмотрено взимание комиссий и иных платежей;

13) обеспечение (вид: залог, неустойка, гарантия, поручительство и другими способами, предусмотренными договором), за исключением займа, предоставляемого без обеспечения;

14) меры, принимаемые банком при неисполнении либо ненадлежащем исполнении заемщиком обязательств по договору;

15) срок действия договора;

16) указание о наличии согласия заемщика (созаемщика) на предоставление информации о нем в кредитные бюро и на предоставление кредитным бюро банку кредитного отчета о нем, а также информации, связанной с исполнением сторонами своих обязательств;

17) информацию о почтовом и электронном адресе банка, а также данные о его официальном интернет-ресурсе.

3. Права заемщика предусматривают возможность:

1) возвратить досрочно заем с оплатой вознаграждения, начисленного банком с даты предоставления займа, без уплаты неустойки и иных видов штрафных санкций за возврат займа;

2) если дата погашения основного долга и (или) вознаграждения выпадает на выходной либо праздничный день, произвести оплату основного долга и (или) вознаграждения в следующий за ним рабочий день без уплаты неустойки и иных видов штрафных санкций;

3) по заявлению получить в срок не более 3 (трех) рабочих дней безвозмездно не чаще одного раза в месяц информацию в письменной форме о распределении (на основной долг, вознаграждение, комиссии, неустойки и иные виды штрафных санкций, а также другие подлежащие уплате суммы) поступающих денег в счет погашения задолженности по договору;

4) по заявлению о частичном или полном досрочном возврате банку предоставленных по договору денег безвозмездно в срок не более 3 (трех) рабочих дней получить в письменной форме сведения о размере причитающейся к возврату суммы с разбивкой на основной долг, вознаграждение, комиссии, неустойки и иные виды штрафных санкций, а также другие подлежащие уплате суммы;

5) в течение 14 (четырнадцати) календарных дней с даты получения уведомления об изменении условий договора в сторону их улучшения для заемщика отказаться от предложенных банком улучшающих условий в порядке, предусмотренном договором;

6) письменно обратиться в банк при возникновении спорных ситуаций по получаемым услугам;

7) физического лица в течение 30 (тридцати) календарных дней с даты наступления просрочки посетить банк, и (или) представить заявление в письменной форме и (или) через цифровые объекты, и (или) иным способом, предусмотренным договором банковского займа, 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 (далее – заявление), в том числе связанных с:

изменением в сторону уменьшения ставки вознаграждения по договору банковского займа;

уменьшением ежемесячного платежа по договору банковского займа не менее чем на пятьдесят процентов от размера, установленного договором банковского займа;

изменением валюты суммы остатка основного долга по займу, выданному в иностранной валюте, на национальную валюту Республики Казахстан;

отсрочкой платежей по основному долгу и (или) вознаграждению;

изменением метода погашения задолженности и (или) очередности погашения задолженности, в том числе с погашением основного долга в приоритетном порядке;

изменением срока займа;

прощением просроченного основного долга и (или) вознаграждения, отменой неустойки (штрафа, пеней), комиссий и иных платежей, связанных с обслуживанием банковского займа;

самостоятельной реализации залогодателем недвижимого имущества, являющегося предметом ипотеки, в порядке, установленном статьей 20-1 Закона Республики Казахстан "Об ипотеке недвижимого имущества";

представлением отступного взамен исполнения обязательств по договору банковского займа путем передачи банку залогового и (или) иного имущества;

реализацией недвижимого имущества, являющегося предметом ипотеки, с передачей обязательства по договору банковского займа покупателю;

8) письменно обратиться к банковскому омбудсману в соответствии с пунктом 5 статьи 132 Закона о банках.

4. Права банка предусматривают возможность:

1) в одностороннем порядке изменения условий договора в сторону их улучшения для заемщика в случаях, предусмотренных пунктом 4 статьи 57 Закона о банках, а также установленных в договоре;

2) требования досрочного возврата суммы займа и вознаграждения по нему при нарушении заемщиком срока, установленного для возврата очередной части займа и (или) выплаты вознаграждения, более чем на 40 (сорок) календарных дней.

5. Обязанности банка предусматривают требования:

1) при выдаче займа с целью внешнего рефинансирования задолженности, получить согласие заемщика на зачисление суммы займа на банковский счет банка (

микрофинансовой организации), выдавшего рефинансируемый заем (микрокредит) и произвести перечисление денег на банковский счет указанного банка (микрофинансовой организации) с указанием в назначении платежа сведений о заемщике (фамилия, имя, отчество (при его наличии), индивидуальный идентификационный номер), а также номерах и датах договоров банковского займа (договоров о предоставлении микрокредита);

2) принять деньги от заемщика в счет частичного либо полного досрочного погашения займа с удержанием начисленного вознаграждения, без взимания неустойки или иных видов штрафных санкций за возврат;

3) по заявлению заемщика безвозмездно не чаще одного раза в месяц представить в срок не более 3 (трех) рабочих дней в письменной форме информацию о распределении (на основной долг, вознаграждение, комиссии, неустойки и другие виды штрафных санкций, а также другие подлежащие уплате суммы) поступающих денег в счет погашения задолженности по договору;

4) по заявлению заемщика о частичном или полном досрочном возврате банку предоставленных по договору денег безвозмездно в срок не более 3 (трех) рабочих дней сообщить ему размер причитающейся к возврату суммы с разбивкой на основной долг, вознаграждение, комиссии, неустойки и другие виды штрафных санкций, а также другие подлежащие уплате суммы;

5) уведомить заемщика об изменении условий договора в сторону их улучшения в порядке, предусмотренном договором;

6) при наличии просрочки исполнения обязательства не позднее 10 (десяти) календарных дней с даты ее наступления уведомить заемщика способом, предусмотренным договором банковского займа, а также через цифровые объекты. Уведомление содержит:

размер просроченных платежей по договору банковского займа на дату, указанную в уведомлении;

требование о внесении просроченных платежей по договору банковского займа;

разъяснение последствий неисполнения заемщиком обязательств по договору банковского займа;

указание на право заемщика обратиться в банк с предложением о внесении изменений в договор банковского займа в порядке, определенном пунктом 2 статьи 61 Закона о банках;

иные сведения по усмотрению банка.

Договор содержит условие, что уведомление считается доставленным, если оно направлено заемщику одним из следующих способов, предусмотренных договором:

на адрес электронной почты, указанный в договоре;

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

с использованием иных средств связи, обеспечивающих фиксирование получения уведомления заемщиком.

В случае возврата уведомления с отметкой о невозможности его вручения адресату, получателю, либо в связи с отказом в его принятии, а также не подтверждением его принятия при использовании иного средства связи, указанного в настоящем подпункте, уведомление считается направленным надлежащим образом;

7) рассмотреть и подготовить письменное решение на письменное обращение заемщика;

8) рассмотреть в течение 15 (пятнадцати) календарных дней после дня получения заявления заемщика – физического лица предложенные изменения в условия договора;

9) при заключении договора, содержащего условия перехода права (требования) банка по договору третьему лицу (далее – договор уступки права требования), уведомить заемщика (или его уполномоченного представителя):

до заключения договора уступки права требования о возможности перехода прав (требований) третьему лицу, а также об обработке персональных данных заемщика в связи с такой уступкой способом, предусмотренным в договоре, либо не противоречащим законодательству Республики Казахстан;

о состоявшемся переходе права (требования) третьему лицу способом, предусмотренным в договоре либо не противоречащим законодательству Республики Казахстан, в течение 30 (тридцати) календарных дней со дня заключения договора уступки права требования с указанием назначения дальнейших платежей по погашению банковского займа третьему лицу (наименование и место нахождения лица, которому перешло право (требование) по договору), полного объема переданных прав (требований), а также остатков просроченных и текущих сумм основного долга, вознаграждения, комиссий, неустойки (штрафа, пени) и других подлежащих уплате сумм;

10) внести изменения в условия договора банковского займа предусмотренные в подпункте 2) и (или) подпункте 4) пункта 2 статьи 61 Закона о банках 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, заемщиком – физическим лицом:

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

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 абзаце втором настоящего подпункта, 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;

11) при поступлении на банковский счет из другого банка или микрофинансовой организации платежа с указанием сведений о заемщике (фамилия, имя, отчество (при его наличии), индивидуальный идентификационный номер), а также номеров и дат договоров банковского займа направить деньги в счет погашения задолженности по займу (займам), указанным в указании, не позднее 5 (пяти) рабочих дней с даты их поступления без истребования от заемщика заявления о частичном или полном досрочном погашении.

При недостаточности суммы для полного досрочного погашения займа, банк, осуществляет частичное досрочное погашение займа на сумму, равную поступившей на его банковский счет, в порядке, установленном договором банковского займа.

В срок, указанный в абзаце первом настоящего подпункта, банк уведомляет заемщика способом, предусмотренным договором и через цифровые объекты о полном либо о частичном досрочном погашении задолженности с указанием остатка задолженности в разрезе основного долга, начисленного вознаграждения и неустойки (штрафов, пени).

6. Ограничения для банка предусматривают запрет на:

1) изменение в одностороннем порядке в сторону увеличения установленных на дату заключения договора размеров и порядка расчета комиссий и иных платежей по обслуживанию займа;

2) введение в одностороннем порядке новых видов комиссий и иных платежей в рамках заключенного договора;

3) ограничение заемщика, залогодателя в выборе страховой организации и (или) оценщика, если условиями о предоставлении займа предусмотрены требования о заключении договоров страхования и (или) на проведение оценки в целях определения рыночной стоимости имущества, являющегося обеспечением, а также возложение на заемщика обязанности страховать свою жизнь и здоровье;

4) перевод займа, выданного с целью внешнего рефинансирования займа (микrokредита) в другом банке или микрофинансовой организации, на счет иной кроме банковского счета банка (микрофинансовой организации), в котором подлежит погашению задолженность по займу (микrokредиту);

5) взимание неустойки или иных видов штрафных санкций, если дата погашения основного долга или вознаграждения выпадает на выходной либо праздничный день, и уплата вознаграждения или основного долга производится в следующий за ним рабочий день.

7. Ответственность сторон за нарушение обязательств содержит условия возникновения ответственности сторон в случае неисполнения либо ненадлежащего исполнения условий договора.

8. Порядок внесения изменений в условия договора предусмотрен частью третьей пункта 2 статьи 61 Закона о банках.

9. Договор заключается между банком и заемщиком в письменной форме, на казахском и русском языках с приложением в необходимых случаях перевода на другие языки, а при заключении договора с иностранными лицами - на казахском и приемлемом для сторон языке.

Указание в договоре ссылок на внутренние документы банка и документы, которые могут изменяться в период срока действия договора в одностороннем порядке и недоступны для ознакомления заемщиком, не допускается.

Текст договора печатается на листах формата А4, шрифтом "Times New Roman" размером не менее двенадцати, с обычным межбуквенным, одинарным межстрочным интервалами и применением абзацных отступов.

10. К договору, заключаемому с заемщиком (созаемщиком) физическим лицом, получающим заем, не связанный с осуществлением предпринимательской деятельности, прилагаются следующие документы, которые являются неотъемлемой частью договора:

- 1) результат оценки пригодности займа;
- 2) ключевой информационный документ;
- 3) титульный лист.

Титульный лист излагается в виде начальных листов договора и содержит в указанной последовательности условия, предусмотренные в подпунктах 1), 2), 3), 4), 5), 8), 9) и 11) пункта 2, подпунктах 7) и 8) пункта 3 Требований, а также при наличии в договоре права заемщика на частичное или полное досрочное погашение основного долга - информацию о необходимости обращения в банк с соответствующим заявлением для реализации такого права.

11. К договору прилагается подписанный его сторонами график погашения займа по форме в соответствии с приложением 3 к Требованиям к условиям осуществления банковской деятельности.

По договору с плавающей ставкой вознаграждения график погашения займа составляется на дату его выдачи, и в последующем размеры очередных платежей корректируются банком и доводятся до сведения заемщика (созаемщика) в порядке, установленном договором.

График погашения займа, составленный на дату выдачи займа, также содержит перечень предложенных банком методов погашения займа с отметкой заемщика (созаемщика) о выбранном методе.

По соглашению сторон банком в соответствии с его внутренними документами предлагаются дополнительные проекты графиков погашения займа, рассчитанных с периодичностью, применяемой при расчете проектов графиков погашения банковского займа методами дифференцированных и аннуитетных платежей.

12. При изменении условий займа, влекущих изменение суммы (размера) денежных обязательств заемщика и (или) срока их уплаты, банком составляется и выдается заемщику новый график погашения займа.

При изменении условий займа, влекущих увеличение суммы (размера) денежных обязательств заемщика, увеличение срока займа, увеличение ставки вознаграждения, а также изменение валюты займа, банком составляется и выдается заемщику новый титульный лист с учетом новых условий.

При предоставлении очередной части займа в рамках кредитной линии на основании договора или заявления заемщика, за исключением кредитной линии, в рамках которой займы предоставляются путем использования платежной карточки, заемщику предоставляются график погашения займа и титульный лист.

13. Требования пункта 11, частей первой и третьей пункта 12 Требований не распространяются на договор, срок займа по условиям которого составляет не более одного месяца.

Требования пунктов 10, 11 и 12 Требований не распространяются на договор, по условиям которого выдан кредит овердрафт, а также на соглашение о предоставлении (открытии) кредитной линии.

14. По займам (траншам), выданным в рамках соглашения об открытии кредитной линии, банк предоставляет заемщику способом, предусмотренным договором, информацию, предусмотренную подпунктами 3), 5) и 12) пункта 2 Требований, а также информацию о сроках погашения и датах платежей.

Условия, указанные в подпунктах 6), 7), 10), 13), 14), 15) пункта 2 и в подпункте 6) пункта 1 Требований, отражаются в договоре после титульного листа в указанной последовательности.

При предоставлении кредитной линии посредством заключения соглашения о предоставлении (открытии) кредитной линии, а также в рамках него договора (договоров) или подачи заемщиком заявления (заявлений), являющегося (являющихся) неотъемлемой (неотъемлемыми) частью (частями) соглашения о предоставлении (открытии) кредитной линии и на основании, которого (которых) осуществляется выдача очередного займа:

в соглашении о предоставлении (открытии) кредитной линии указывается общая сумма и общий срок кредитной линии;

условия, предусмотренные в подпунктах 1), 2), 3), 4), 5), 6), 7), 9), 12) и 15) пункта 2 Требований, указываются в договоре или заявлении после титульного листа в указанной последовательности;

условия, предусмотренные в подпунктах 6), 7) и 8) пункта 1, в пунктах 3, 4, 5 и 6, подпунктах 8), 10), 11), 13), 14), 16) и 17) пункта 2 Требований, при их указании в соглашении о предоставлении (открытии) кредитной линии не требуют дополнительного указания в договоре или заявлении.

15. При заключении сторонами смешанного договора в соответствии со статьей 381 Гражданского кодекса Республики Казахстан, в котором содержатся элементы договора, смешанный договор оформляется в соответствии с условиями пункта 9 Требований.

Смешанный договор в части договора содержит обязательные условия согласно перечню, указанному в пункте 1 Требований, с учетом требования, указанного в части второй пункта 14 Требований.

В случае заключения договора на условиях присоединения в соответствии со статьей 389 Гражданского кодекса Республики Казахстан, часть договора (заявление о присоединении), содержащая подписи банка и заемщика, соответствует требованиям частей первой, второй и третьей пункта 9 Требований, содержит условия, предусмотренные частью второй пункта 14 Требований, которые указываются в части договора (заявлении о присоединении) после титульного листа в соответствующей последовательности.

Приложение 7
к Требованиям к условиям
осуществления банковской
деятельности

Перечень информации для включения в форму заявления или иного документа, подписываемого потребителем банковских услуг при заключении договора банковского счета и (или) договора банковского вклада, в том числе в цифровой форме

Таблица 1

№	Информация по договору банковского вклада	Краткое содержание условий
1	Наименование вклада (продукта)	
2	Виды банковских вкладов, предусмотренные статьей 757 Гражданского кодекса Республики Казахстан	
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	
11	Процентная ставка (процентные ставки) либо порядок ее (их) 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)	

Таблица 2

№	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)	

1. В случае оформления заявления или иного документа на бумажном носителе текст печатается на листах формата А4, размером шрифта не менее двенадцати, с обычным межбуквенным, 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 цифровых объектов банка, при заключении соответствующего договора, допускается отображение информации, содержащейся в настоящем приложении, в объеме более одного экрана мобильного приложения, оборудования или иного устройства.

Приложение 8
к Требованиям к условиям
осуществления банковской
деятельности

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 обязательства 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 30 (тридцати) календарных дней с даты наступления просрочки исполнения обязательства по Договору посетить Банк и (или) представить в письменной форме и (или) через цифровые объекты, и (или) иным способом, предусмотренным договором банковского займа, 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 2 статьи 61 Закона Республики Казахстан "О банках и банковской деятельности в Республике Казахстан" (далее - Закона о банках).

При этом в течение 15 (пятнадцати) календарных дней после дня получения Вашего заявления, предусмотренного пунктом 2 статьи 61 Закона о банках, Банк рассмотрит предложенные Вами изменения в условия Договора и письменно способом,

предусмотренным договором банковского займа, а также через цифровые объекты, 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, Вы вправе в течение трех месяцев со дня получения такого решения обратиться к банковскому омбудсману.

При неудовлетворении Вами требования Банка о необходимости внесения платежей по Договору, в том числе просроченной задолженности, в соответствии с пунктом 10 статьи 61 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 2 статьи 61 Закона о банках, либо отсутствия согласия между Вами (если Вы физическое лицо) и Банком по изменению условий Договора, то в соответствии с пунктом 11 статьи 61 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 1 статьи 63 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.

Уполномоченное лицо Банка фамилия, имя, отчество (при его наличии) (подпись)
Номер телефона для получения консультации.

Приложение 9
к Требованиям к условиям
осуществления банковской
деятельности

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

В случае если заемщик является физическим лицом, он вправе в течение 30 (тридцати) календарных дней с даты наступления просрочки исполнения обязательства по договору банковского займа (далее – Договор) посетить Банк и (или) в письменной

форме и (или) через цифровые объекты, и (или) иным способом, предусмотренным договором банковского займа, 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 2 статьи 61 Закона Республики Казахстан "О банках и банковской деятельности в Республике Казахстан" (далее – Закон о банках).

При этом в течение 15 (пятнадцати) календарных дней после дня получения заявления заемщика – физического лица, предусмотренного пунктом 2 статьи 61 Закона о банках, Банк рассматривает предложенные заемщиком - физическим лицом изменения в условия Договора и письменно сообщает заемщику способом, предусмотренным договором банковского займа, а также через цифровые объекты, 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 вправе в течение трех месяцев со дня получения такого решения обратиться к банковскому омбудсману.

При неудовлетворении заемщиком требования Банка о необходимости внесения платежей по Договору, в том числе просроченной задолженности, в соответствии с пунктом 10 статьи 61 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 2 статьи 61 Закона о банках, либо отсутствия согласия между заемщиком - физическим лицом и Банком по изменению условий Договора, в соответствии с пунктом 11 статьи 61 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 1 статьи 63 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.

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 2) и (или) подпунктом 4) пункта 2 статьи 61 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 первой пункта 4 статьи 61 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.

Приложение к постановлению
Правления Агентства
Республики Казахстан
по регулированию и развитию
финансового рынка
от 15 мая 2026 года № 91

Перечень постановлений Правления Национального Банка Республики Казахстан, постановлений Правления Агентства Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка, а также структурных элементов некоторых постановлений Правления Национального Банка Республики Казахстан и постановлений Правления Агентства Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка, признаваемых утратившими силу

1. Постановление Правления Национального Банка Республики Казахстан от 28 января 2016 года № 8 "Об утверждении Методик расчета регулярных платежей по займам, выдаваемым банками, организациями, осуществляющими отдельные виды банковских операций, и микрокредитам, выдаваемым организациями, осуществляющими микрофинансовую деятельность, физическим лицам и

предусматривающим наличие графика погашения, а также временных баз для расчета вознаграждения по таким займам, (микрокредитам)" (в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов под № 13305).

2. Постановление Правления Национального Банка Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка от 28 июля 2017 года № 136 "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" (зарегистрировано в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов под № 15541).

3. Постановление Правления Национального Банка Республики Казахстан от 28 ноября 2019 года № 218 "Об утверждении Перечня комиссий и иных платежей, связанных с выдачей и обслуживанием банковского займа, выданного физическому лицу" (зарегистрировано в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов под № 19702).

4. Постановление Правления Национального Банка Республики Казахстан от 23 декабря 2019 года № 248 "Об утверждении Порядка 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" (зарегистрировано в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов под № 19774).

5. Пункт 3 Перечня нормативных правовых актов Республики Казахстан по вопросам регулирования финансового рынка, в которые вносятся изменения, утвержденного постановлением Правления Национального Банка Республики Казахстан от 23 декабря 2019 года № 249 "О внесении изменений в некоторые нормативные правовые акты Республики Казахстан по вопросам регулирования финансового рынка" (зарегистрировано в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов под № 19816).

6. Пункты 2, 3, 4 и 5 Перечня нормативных правовых актов Республики Казахстан по вопросам защиты прав потребителей финансовых услуг, в которые вносятся изменения, утвержденного постановлением Правления Агентства Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка от 29 января 2021 года № 6 "О внесении изменений в некоторые нормативные правовые акты Республики Казахстан по вопросам защиты прав потребителей финансовых услуг" (зарегистрировано в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов под № 22155).

7. Пункт 2 Перечня нормативных правовых актов Республики Казахстан по вопросам регулирования финансового рынка, в которые вносятся изменения, утвержденного постановлением Правления Агентства Республики Казахстан по

регулированию и развитию финансового рынка от 15 марта 2021 года № 50 "О внесении изменений в некоторые нормативные правовые акты Республики Казахстан по вопросам регулирования финансового рынка" (зарегистрировано в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов под № 22370).

8. Постановление Правления Агентства Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка от 16 июля 2021 года № 85 "О внесении изменений 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 № 23633).

9. Постановление Правления Агентства Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка от 30 июля 2021 года № 86 "О внесении изменений и дополнений в постановление Правления Национального Банка Республики Казахстан от 23 декабря 2019 года № 248 "Об утверждении Порядка 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" (зарегистрировано в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов под № 23814).

10. Пункт 8 Перечня нормативных правовых актов Республики Казахстан по вопросам кредитных бюро и регулирования банковской и микрофинансовой деятельности, в которые вносятся изменения и дополнения, утвержденного постановлением Правления Агентства Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка от 21 февраля 2022 года №7 "О внесении изменений и дополнений в некоторые нормативные правовые акты Республики Казахстан по вопросам кредитных бюро и регулирования банковской и микрофинансовой деятельности" (зарегистрировано в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов под № 26922).

11. Постановление Правления Агентства Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка от 30 мая 2022 года № 39 "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" (зарегистрировано в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов под № 28406).

12. Постановление Правления Агентства Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка от 29 января 2024 года № 4 "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" (зарегистрировано в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов под № 33962).

13. Пункты 2 и 6 Перечня нормативных правовых актов Республики Казахстан по вопросам регулирования банковской и микрофинансовой деятельности, в которые вносятся изменения и дополнения, утвержденного постановлением Правления Агентства Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка от 29 марта 2024 года № 17 "О внесении изменений и дополнений в некоторые нормативные правовые акты Республики Казахстан по вопросам регулирования банковской и микрофинансовой деятельности" (зарегистрировано в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов под № 34193).

14. Постановление Правления Агентства Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка от 24 июня 2024 года № 28 "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" (зарегистрировано в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов под № 34577).

15. Постановление Правления Агентства Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка от 16 августа 2024 года № 55 "Об утверждении Правил получения согласия супруга (супруги) на предоставление потребительского банковского займа или микрокредита, не обеспеченного залогом имущества, подлежащим регистрации, физическому лицу, минимального размера потребительского банковского займа или микрокредита, по которому необходимо согласие супруга (супруги) на предоставление потребительского банковского займа или микрокредита физическому лицу" (зарегистрировано в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов под № 34946).

16. Постановление Правления Агентства Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка от 16 августа 2024 года № 61 "Об утверждении Требований к сумме потребительского банковского займа и потребительского микрокредита" (зарегистрировано в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов под № 34942).

17. Пункты 1, 4 и 5 Перечня нормативных правовых актов Республики Казахстан по вопросам регулирования банковской и микрофинансовой деятельности, в которые вносятся изменения и дополнения, утвержденного постановлением Правления

Агентства Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка от 27 сентября 2024 года № 77 "О внесении изменений и дополнений в некоторые нормативные правовые акты Республики Казахстан по вопросам банковской и микрофинансовой деятельности" (зарегистрировано в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов под № 35148).

18. Пункт 1 постановления Правления Агентства Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка от 27 декабря 2024 года № 93 "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" и постановление Правления Национального Банка Республики Казахстан от 12 ноября 2019 года № 188 "Об утверждении Правил формирования системы управления рисками и внутреннего контроля для банков второго уровня, филиалов банков-нерезидентов Республики Казахстан" (зарегистрировано в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов под № 35583).

19. Пункт 3 Перечня нормативных правовых актов Республики Казахстан по вопросам банковской и микрофинансовой деятельности, в которые вносятся изменения и дополнения, утвержденного постановлением Правления Агентства Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка от 28 августа 2025 года № 46 "О внесении изменений и дополнений в некоторые нормативные правовые акты Республики Казахстан по вопросам банковской и микрофинансовой деятельности" (зарегистрировано в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов под № 36748).

20. Постановление Правления Агентства Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка от 28 августа 2025 года № 48 "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" (зарегистрировано в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов под № 36741).

21. Постановление Правления Агентства Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка от 28 августа 2025 года № 50 "О внесении изменений в постановление Правления Агентства Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка от 16 августа 2024 года № 55 "Об утверждении Правил получения согласия супруга (супруги) на предоставление банковского займа или микрокредита физическому лицу, минимального размера банковского займа или

микрокредита, по которому необходимо согласие супруга (супруги) на предоставление банковского займа или микрокредита физическому лицу" (зарегистрировано в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов под № 36739).

22. Пункт 3 Перечня нормативных правовых актов Республики Казахстан по вопросам банковской и микрофинансовой деятельности, в которые вносятся изменения и дополнение, утвержденного постановлением Правления Агентства Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка от 29 сентября 2025 года № 64 "О внесении изменений и дополнения в некоторые нормативные правовые акты Республики Казахстан по вопросам банковской и микрофинансовой деятельности" (зарегистрировано в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов под № 37026).