



**Банктік қызметтерді көрсету және банктердің, банк операцияларының жекелеген түрлерін жүзеге асыратын ұйымдардың банктік қызметтерді көрсету үдерісінде туындайтын клиенттердің өтініштерін қарау қағидаларын бекіту" Қазақстан Республикасының Ұлттық Банкі Басқармасының 2017 жылғы 28 шілдедегі № 136 қаулысына өзгерістер мен толықтырулар енгізу туралы**

Қазақстан Республикасы Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігі Басқармасының 2022 жылғы 30 мамырдағы № 39 қаулысы. Қазақстан Республикасының Әділет министрлігінде 2022 жылғы 8 маусымда № 28406 болып тіркелді

**ЗҚАИ-ның ескертпесі!**

**Бұйрық 01.09.2022 бастап қолданысқа енгізіледі.**

Қазақстан Республикасы Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігінің Басқармасы **ҚАУЛЫ ЕТЕДІ:**

1. "Банктік қызметтерді көрсету және банктердің, банк операцияларының жекелеген түрлерін жүзеге асыратын ұйымдардың банктік қызметтерді көрсету үдерісінде туындайтын клиенттердің өтініштерін қарау қағидаларын бекіту" Қазақстан Республикасының Ұлттық Банкі Басқармасының 2017 жылғы 28 шілдедегі № 136 қаулысына (Нормативтік құқықтық актілерді мемлекеттік тіркеу тізілімінде № 15541 болып тіркелген) мынадай өзгерістер мен толықтырулар енгізілсін:

көрсетілген қаулымен бекітілген Банктік қызметтерді көрсету және банктердің, банк операцияларының жекелеген түрлерін жүзеге асыратын ұйымдардың банктік қызметтерді көрсету үдерісінде туындайтын клиенттердің өтініштерін қарау қағидаларында:

1-тармақ мынадай редакцияда жазылсын:

"1. Қағидаларда мынадай ұғымдар пайдаланылады:

1) банктік қызметтер – банктердің, банк операцияларының жекелеген түрлерін жүзеге асыратын ұйымдардың (бұдан әрі – банк) Банктер туралы заңның 30-бабында белгіленген банк және өзге де операцияларды жүзеге асыруы;

2) уәкілетті орган – қаржы нарығын және қаржы ұйымдарын реттеу, бақылау және қадағалау жөніндегі мемлекеттік орган.";

7-тармақ мынадай редакцияда жазылсын:

"7. Банктік қызметті көрсету кезінде банк:

1) банктік қызмет көрсету туралы шартты жасасқанға дейін клиентке:

мөлшерлемелер мен тарифтер, банктік қызмет көрсету туралы өтініш бойынша шешім қабылдау мерзімдері туралы ақпаратты (өтініш беру қажет болғанда);

банктік қызмет көрсету талаптары туралы ақпаратты және банктік қызмет көрсету туралы шарт жасасу үшін қажетті құжаттар тізбесін;

банктік қызмет көрсету туралы шарт бойынша міндеттемелерді орындамаған жағдайда, клиенттің жауапкершілігі және ықтимал тәуекелдері туралы ақпаратты;

клиентте туындаған мәселелер бойынша консультациялар;

клиенттің қалауы бойынша – банктік қызмет көрсету туралы шарттың жобасын;

қосымша қаржылық қызметті алу талабымен банктік қызмет көрсету туралы және қосымша шығыстардың болуы туралы мәліметтерді қоса алғанда, клиентпен қосымша қаржылық қызметті алуымен байланысты жасалатын өзге де шарттар туралы ақпарат;

клиенттің қосымша қаржылық қызмет алу талабымен не қосымша қаржылық қызметсіз банктік қызметті (кепілсіз тұтынушылық қарызды) алуға келісу мүмкіндігі туралы ақпарат береді;

2) клиенттің банктік қызмет көрсету туралы өтінішін банктің операциялар жүргізудің жалпы талаптары туралы қағидаларында белгіленген мерзімдерде қарайды (өтініш беру қажет болғанда);

3) банктік қызмет көрсету туралы шарт жасағанға дейін клиентке оның талаптарымен танысу үшін қажетті уақыт береді;

4) клиентті алынатын банктік қызмет бойынша даулы жағдайлар туындаған кезде оның банкке, банк омбудсманына, уәкілетті органға немесе сотқа жүгінуге құқылы екені туралы хабардар етеді. Осы мақсаттарда клиентке банктің, банк омбудсманының және уәкілетті органның орналасқан жері, пошталық, электрондық мекенжайлары және интернет-ресурстары туралы ақпарат беріледі;

5) клиент берген ақпараттың конфиденциалдылығын қамтамасыз етеді.";

мынадай мазмұндағы 8-1 және 8-2-тармақтармен толықтырылсын:

"8-1. Егер банк клиентке бөлек ақыға қосымша қаржылық қызмет (банк және (немесе) үшінші тұлғалар көрсететін қызмет) ұсынған жағдайда, банк банктік қарыз шартын жасасқанға дейін клиенттің оған осындай қызметті көрсетуге, оның ішінде қосымша қаржылық қызметті алумен байланысты өзге шарттар жасасуға келісімін алады және қосымша қаржылық көмек көрсету туралы тиісті өтінішті ресімдейді.

Қосымша қаржылық қызмет көрсету туралы өтініште:

қосымша қаржылық қызметтің (қызметтердің) мазмұны, бөлек ақыға ұсынылатын банктің және (немесе) үшінші тұлғаның қосымша қаржылық қызметінің (қызметтерінің) құны және клиенттің осындай қосымша қызметті бөлек ақыға алуына келісу немесе оны алудан бас тарту мүмкіндігі;

клиентке банктік қарызды алумен және оған қызмет көрсетумен тікелей байланысты қосымша қаржылық қызмет көрсету кезінде туындайтын қосымша шығыстарды банктік қарыз сомасына қосуға немесе қосудан бас тартуға не оларды дербес төлеуге клиенттің мүмкіндігі туралы ақпарат көрсетіледі.

8-2. Егер клиент банктік қарыз шартын жасасу кезінде өмірді және (немесе) жазатайым оқиғалардан (ауырған жағдайда) сақтандыру қызметі түріндегі қосымша қаржылық қызметті таңдаған жағдайда, клиентте өзі таңдаған сақтандыру ұйымының қызметтері бойынша ұсыныстар болмаған кезде, банк олардың қолданатын сақтандыру тарифтері мен талаптарын көрсете отырып, кемінде үш сақтандыру ұйымының қызметтерін ұсынады.

Клиенттің әрбір талаппен келісуі жазбаша тіркеледі және оның қолымен расталады.  
".

2. Қаржылық қызметтерді тұтынушылардың құқықтарын қорғау департаменті Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген тәртіппен:

1) Заң департаментімен бірлесіп осы қаулыны Қазақстан Республикасының Әділет министрлігінде мемлекеттік тіркеуді;

2) осы қаулыны ресми жарияланғаннан кейін Қазақстан Республикасы Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігінің ресми интернет-ресурсына орналастыруды;

3) осы қаулы мемлекеттік тіркелгеннен кейін он жұмыс күні ішінде Заң департаментіне осы тармақтың 2) тармақшасында көзделген іс-шараның орындалуы туралы мәліметтерді ұсынуды қамтамасыз етсін.

3. Осы қаулының орындалуын бақылау Қазақстан Республикасының Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігі Төрағасының жетекшілік ететін орынбасарына жүктелсін.

4. Осы қаулы 2022 жылғы 1 қыркүйектен бастап қолданысқа енгізіледі және ресми жариялануға тиіс.

*Қазақстан Республикасының  
Қаржы нарығын реттеу және дамыту  
Агенттігінің Төрағасы*

*М. Абылкасымова*