



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

Постановление Правления Национального Банка Республики Казахстан от 28 июля 2017 года № 136. Зарегистрировано в Министерстве юстиции Республики Казахстан 24 августа 2017 года № 15541.

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

Сноска. Преамбула - в редакции постановления Правления Агентства РК по регулированию и развитию финансового рынка от 24.06.2024 № 28 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

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

2. Признать утратившими силу:

1) постановление Правления Агентства Республики Казахстан по регулированию и надзору финансового рынка и финансовых организаций от 28 февраля 2011 года № 19 "Об утверждении Правил предоставления банковских услуг и рассмотрения банками обращений клиентов, возникающих в процессе предоставления банковских услуг" (зарегистрированное в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов под № 6884, опубликованное 18 мая 2011 года в газете "Казахстанская правда" № 159 (26580));

2) пункт 5 Перечня нормативных правовых актов Республики Казахстан по вопросам проведения операции по одновременной передаче активов и обязательств между банками, в которые вносятся изменения и дополнения, утвержденного постановлением Правления Национального Банка Республики Казахстан от 8 мая 2015 года № 78 (зарегистрированное в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов под № 11149, опубликованное 27 мая 2015 года в информационно-правовой системе "Әділет").

3. Управлению по защите прав потребителей финансовых услуг и внешних коммуникаций (Терентьев А.Л.) в установленном законодательством Республики Казахстан порядке обеспечить:

1) совместно с Юридическим департаментом (Сарсенова Н.В.) государственную регистрацию настоящего постановления в Министерстве юстиции Республики Казахстан;

2) в течение десяти календарных дней со дня государственной регистрации настоящего постановления направление его копии в бумажном и электронном виде на казахском и русском языках в Республиканское государственное предприятие на праве хозяйственного ведения "Республиканский центр правовой информации" для официального опубликования и включения в Эталонный контрольный банк нормативных правовых актов Республики Казахстан;

3) размещение настоящего постановления на официальном интернет-ресурсе Национального Банка Республики Казахстан после его официального опубликования;

4) в течение десяти календарных дней после государственной регистрации настоящего постановления направление его копии на официальное опубликование в периодические печатные издания.

4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя Председателя Национального Банка Республики Казахстан Пирматова Г.О.

5. Настоящее постановление вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования.

Председатель

Национального Банка Д. Акишев

Утверждены
постановлением Правления
Национального Банка
Республики Казахстан
от 28 июля 2017 года № 136

Правила

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

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

Требования Правил распространяются на филиалы банков - нерезидентов Республики Казахстан.

Сноска. Преамбула - в редакции постановления Правления Агентства РК по регулированию и развитию финансового рынка от 24.06.2024 № 28 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

Глава 1. Общие положения

1. В Правилах используются следующие понятия:

- 1) банковские услуги – осуществление банками, организациями, осуществляющими отдельные виды банковских операций (далее - банк), банковских и иных операций, установленных статьей 30 Закона о банках;
- 2) уполномоченный орган – государственный орган по регулированию, контролю и надзору финансового рынка и финансовых организаций.

Сноска. Пункт 1 - в редакции нормативного постановления Правления Агентства РК по регулированию и развитию финансового рынка от 30.05.2022 № 39 (вводится в действие с 01.09.2022).

2. Банк предоставляет банковские услуги в соответствии с Законом о банках и Правилами, а также правилами об общих условиях проведения операций и правилами о внутренней кредитной политике.

3. Правила об общих условиях проведения операций излагаются с соблюдением норм литературного языка и юридической терминологии, с расшифровкой приводимых терминов. Правила об общих условиях проведения операций содержат четкий и не подлежащий различному толкованию смысл.

4. Положение банка о порядке работы с клиентами, предусмотренное подпунктом 10) пункта 2 статьи 31 Закона о банках, содержит:

- 1) процедуры и срок рассмотрения заявления о предоставлении банковской услуги по каждому виду банковской услуги (при необходимости подачи заявления);
- 2) процедуры взаимодействия с клиентом при оказании банковских услуг.

Глава 2. Порядок раскрытия банком информации о предоставляемых банковских услугах и консультирования клиентов

5. Банк размещает в филиалах (их помещениях), при отсутствии филиалов - в центральном офисе (в месте, доступном для обозрения и ознакомления) и на своем интернет-ресурсе актуальную информацию о ставках и тарифах за банковские услуги, в том числе тарифы по платежам и (или) переводам денег, с указанием сведений о датах утверждения и внесения изменений в действующие ставки и тарифы, номеров внутренних документов и органа, их утвердившего (принявшего).

Сноска. Пункт 5 - в редакции постановления Правления Агентства РК по регулированию и развитию финансового рынка от 27.09.2024 № 77 (вводится в действие с 01.12.2024).

6. 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) реклама 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 лицензии банка и наименование органа, выдавшего лицензию;

3) ставки вознаграждения в достоверном, годовом, эффективном, сопоставимом исчислении (реальная стоимость) указываются в рекламе банковских займов и вкладов (за исключением межбанковских), в случае указания размера вознаграждения по банковским займам и вкладам.

Размер вознаграждения и годовой эффективной ставки вознаграждения указывается с учетом верхнего и нижнего диапазона по каждому виду банковского займа и вклада;

4) реклама банковских займов, за исключением рекламы, размещаемой на радио и телевидении, обеспечивается сопровождающим сообщением об ответственности 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 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 официальный сайт или мобильное приложение банка, где будет размещена информация о правах банка и об ответственности заемщика – физического лица в случае невыполнении обязательств по договору банковского займа.

Сноска. Пункт 6 - в редакции постановления Правления Агентства РК по регулированию и развитию финансового рынка от 29.01.2024 № 4 (вводится в действие по истечении шестидесяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

7. При предоставлении банковской услуги банк:

1) до заключения договора о предоставлении банковской услуги предоставляет клиенту:

информацию о ставках и тарифах, сроках принятия решения по заявлению о предоставлении банковской услуги (при необходимости подачи заявления);

информацию об условиях предоставления банковской услуги и перечень необходимых документов для заключения договора о предоставлении банковской услуги;

информацию об ответственности и возможных рисках клиента в случае невыполнения обязательств по договору о предоставлении банковской услуги;

консультации по возникшим у клиента вопросам;

по желанию клиента - проект договора о предоставлении банковской услуги;

информацию о предоставлении банковской услуги с условием получения дополнительной финансовой услуги и об иных договорах, которые будут заключены клиентом в связи с получением дополнительной финансовой услуги, включая сведения о наличии дополнительных расходов;

информацию о возможности клиента согласиться с получением банковской услуги (беззалоговый потребительский заем) с условием получения дополнительной финансовой услуги либо без дополнительной финансовой услуги;

2) в установленные правилами банка об общих условиях проведения операций сроки рассматривает заявление клиента о предоставлении банковской услуги (при необходимости подачи заявления);

3) до заключения договора о предоставлении банковской услуги предоставляет клиенту необходимое время на ознакомление с его условиями;

4) информирует клиента о его праве обращения при возникновении спорных ситуаций по получаемой банковской услуге в банк, к банковскому омбудсману, в уполномоченный орган или в суд. В этих целях клиенту представляется информация о месте нахождения, почтовом, электронном адресах и интернет - ресурсах банка, банковского омбудсмана и уполномоченного органа;

5) обеспечивает конфиденциальность предоставленной клиентом информации;

6) до заключения договора банковского займа с физическим лицом банк информирует физическое лицо вне зависимости от способа его обращения за получением банковского займа о размере ставки вознаграждения (в годовых процентах либо в фиксированной сумме), размере ставки вознаграждения в достоверном годовом эффективном сопоставимом исчислении, а также сумме переплаты по банковскому займу.

Сноска. Пункт 7 - в редакции постановления Правления Агентства РК по регулированию и развитию финансового рынка от 29.01.2024 № 4 (вводится в действие по истечении шестидесяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

Глава 3. Предоставление банковских займов и работа с неплатежеспособными клиентами

8. Банк до заключения договора банковского займа, помимо сведений и документов, предусмотренных подпунктом 1) пункта 7 Правил, представляет клиенту в устной форме следующую информацию по банковским займам:

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

8-1. В случае если банк предлагает клиенту за отдельную плату дополнительную финансовую услугу (услугу, оказываемую банком и (или) третьими лицами) банк, до заключения договора банковского займа получает согласие клиента на оказание ему такой услуги, в том числе на заключение иных договоров, связанных с получением дополнительной финансовой услуги и оформляет соответствующее заявление о предоставлении дополнительной финансовой услуги.

В заявлении о предоставлении дополнительной финансовой услуги указывается информация о:

содержании дополнительной финансовой услуги (услуг), стоимость предлагаемой за отдельную плату дополнительной финансовой услуги (услуг) банка и (или) третьего лица и возможность клиента согласиться или отказаться от оказания ему за отдельную плату такой дополнительной услуги;

возможности клиента согласиться или отказаться от включения дополнительных расходов, возникающих при предоставлении ему дополнительной финансовой услуги, непосредственно связанных с получением и обслуживанием банковского займа, в сумму банковского займа, либо самостоятельно оплатить их.

Сноска. Правила дополнены пунктом 8-1 в соответствии с нормативным постановлением Правления Агентства РК по регулированию и развитию финансового рынка от 30.05.2022 № 39 (вводится в действие с 01.09.2022).

8-2. В случае если клиент при заключении договора банковского займа выбирает дополнительную финансовую услугу в виде услуги страхования жизни и (или) от несчастных случаев (на случай болезни), банк, при отсутствии у клиента предложений

по услугам выбранной им страховой организации, предлагает услуги не менее трех страховых организаций с указанием применяемых ими тарифов и условий страхования.

Согласие клиента с каждым условием фиксируется письменно и подтверждается его подписью.

Сноска. Правила дополнены пунктом 8-2 в соответствии с нормативным постановлением Правления Агентства РК по регулированию и развитию финансового рынка от 30.05.2022 № 39 (вводится в действие с 01.09.2022).

8-3. До принятия решения о предоставлении банковского займа банк, осуществляет проверку на наличие в кредитном отчете клиента информации об установлении им добровольного отказа от получения банковского займа.

В случае наличия у клиента в его кредитном отчете информации об установлении добровольного отказа от получения банковских займов, банк отказывает в предоставлении банковского займа.

Сноска. Правила дополнены пунктом 8-3 в соответствии с постановлением Правления Агентства РК по регулированию и развитию финансового рынка от 29.03.2024 № 17 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

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

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

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

Сноска. Правила дополнены пунктом 8-4 в соответствии с постановлением Правления Агентства РК по регулированию и развитию финансового рынка от 24.06.2024 № 28 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования); в редакции постановления Правления Агентства РК по регулированию и развитию финансового рынка от 27.12.2024 № 93 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

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

Сноска. Правила дополнены пунктом 8-5 в соответствии с постановлением Правления Агентства РК по регулированию и развитию финансового рынка от 24.06.2024 № 28 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

8-6. При биометрической идентификации клиента обеспечивается защита от использования статичного изображения или видеозаписи для подделки биометрических данных клиента.

Сноска. Правила дополнены пунктом 8-6 в соответствии с постановлением Правления Агентства РК по регулированию и развитию финансового рынка от 24.06.2024 № 28 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования); в редакции постановления Правления Агентства РК по регулированию и развитию финансового рынка от 27.12.2024 № 93 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

8-7. В случае выявления банком незаконного распространения персональных данных клиента банк реализует дополнительные меры безопасности, включая, но не ограничиваясь:

- 1) повторную биометрическую идентификацию клиента;
- 2) проверку принадлежности клиенту его абонентского номера путем сверки индивидуального идентификационного номера клиента с индивидуальным

идентификационным номером владельца абонентского номера в базе данных оператора мобильной связи или получения информации о принадлежности клиенту данного абонентского номера путем сверки индивидуального идентификационного номера клиента в базе номеров мобильных телефонов клиентов посредством веб-портала "электронного правительства";

3) проверочный звонок на указанный клиентом абонентский номер устройства сотовой связи клиента с информированием клиента о похищении его персональных данных и рекомендацией по установлению клиентом добровольного запрета на оформление кредитов.

Сноска. Правила дополнены пунктом 8-7 в соответствии с постановлением Правления Агентства РК по регулированию и развитию финансового рынка от 24.06.2024 № 28 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования); в редакции постановления Правления Агентства РК по регулированию и развитию финансового рынка от 27.12.2024 № 93 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

9. Банк в срок до 3 (трех) рабочих дней со дня принятия соответствующего решения информирует клиента о выдаче либо об отказе в выдаче банковского займа с указанием причин отказа, способом, предусмотренным Положением банка о порядке работы с клиентами.

10. В период обслуживания договора банковского займа банк по запросу клиента (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 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).

11. По заявлению клиента после полного погашения задолженности по займу банк безвозмездно в срок не более 15 (пятнадцати) календарных дней со дня получения заявления представляет в письменной форме справку об отсутствии задолженности.

12. По заявлению клиента 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 клиента (заемщика) в счет погашения задолженности по договору банковского займа.

13. По заявлению клиента 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 сообщает ему размер причитающейся к возврату суммы.

14. В случае, если предусмотрено договором банковского займа, банк на периодичной основе представляет клиенту сведения, предусмотренные пунктом 10 Правил, способом, предусмотренным договором банковского займа.

15. Сведения, предусмотренные в пунктах 10, 11, 12, 13 и 14 Правил, представляются с указанием суммы основного долга, вознаграждения, комиссии, неустойки и иных видов штрафных санкций, а также других подлежащих уплате сумм.

15-1. При наличии просрочки исполнения обязательства по договору банковского займа банк уведомляет заемщика в соответствии с пунктом 1 статьи 36 Закона о банках

Уведомление о наличии просроченной задолженности по принятым обязательствам, направляемое по месту жительства (нахождения) заемщика, указанному в договоре банковского займа или сообщенному заемщиком банку способом, предусмотренным договором банковского займа, оформляется в письменной форме согласно приложению 1 к Правилам.

В уведомлении, направляемом посредством SMS-сообщения, push-уведомления или мобильного приложения, указывается информация, предусмотренная в подпункте 1) части первой пункта 1 статьи 36 Закона о банках, а также ссылка на информацию, размещенную на интернет-ресурсе и (или) в мобильном приложении банка, предусмотренную в приложении 2 к Правилам.

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

Сноска. Правила дополнены пунктом 15-1 в соответствии с постановлением Правления Агентства РК по регулированию и развитию финансового рынка от 29.01.2024 № 4 (вводится в действие по истечении шестидесяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

15-2. Взаимодействие банка с заемщиком, имеющим просроченную задолженность, и (или) его представителем, и (или) третьим лицом, связанным обязательствами с кредитором в рамках договора банковского займа, осуществляется:

1) в период с 8.00 до 21.00 часов в будние дни по месту жительства либо месту нахождения заемщика, либо месту регистрации заемщика, либо в помещении банка (филиала), не более трех раз в неделю и не более одного раза в будний день, если иное время, периодичность и день (выходной и (или) праздничный) не согласованы с заемщиком;

2) не более трех раз в период с 8.00 до 21.00 часов в будние дни и не более двух раз в период с 9:00 до 19:00 в выходные и праздничные дни посредством телефонных переговоров по инициативе банка.

Взаимодействие банка с третьим лицом, не являющимся лицом, указанным в абзаце первом настоящего пункта, допускается в целях установления места нахождения и (или) контактных данных заемщика для урегулирования и (или) погашения просроченной задолженности.

Сноска. Правила дополнены пунктом 15-2 в соответствии с постановлением Правления Агентства РК по регулированию и развитию финансового рынка от 29.01.2024 № 4 (вводится в действие по истечении шестидесяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

16. Исключен постановлением Правления Агентства РК по регулированию и развитию финансового рынка от 16.07.2021 № 85 (вводится в действие с 01.10.2021).

17. Исключен постановлением Правления Агентства РК по регулированию и развитию финансового рынка от 16.07.2021 № 85 (вводится в действие с 01.10.2021).

18. Исключен постановлением Правления Агентства РК по регулированию и развитию финансового рынка от 16.07.2021 № 85 (вводится в действие с 01.10.2021).

19. В случае обращения заемщика в банк с письменным заявлением о внесении изменений в условия договора, банк рассматривает предложенные условия изменения договора банковского займа в течение 15 (пятнадцати) календарных дней после дня получения письменного заявления заемщика и в письменной форме сообщает заемщику одно из решений, указанных в пункте 1-2 статьи 36 Закона о банках.

Предложения заемщика рассматриваются органом банка, уполномоченным на рассмотрение подобного рода заявлений.

Срок представления ответа заемщиком на предложенные банком условия изменения договора банковского займа указывается в письме банка и составляет не менее 15 (пятнадцати) календарных дней после дня получения ответа от банка.

В случае обращения заемщика - физического лица, имеющего просроченную свыше 90 (девяноста) календарных дней задолженность по основному долгу и (или) начисленному вознаграждению, в банк с заявлением о проведении процедуры реабилитации, банк рассматривает заявление заемщика - физического лица о проведении процедуры реабилитации в течение 15 (пятнадцати) календарных дней. Заявление заемщика - физического лица рассматривается органом банка, уполномоченным на рассмотрение подобного рода заявлений.

В случае принятия банком положительного решения, банк направляет заемщику - физическому лицу способом предусмотренным договором банковского займа, заключенным с ним, предлагаемый план реабилитации, включающий новый график платежей по займу (займам), а также одну или несколько мер по реструктуризации займа:

изменение графика платежей по займу, в том числе последующее предоставление либо продление льготного периода по платежам по займу для погашения основного долга и (или) вознаграждения;

установление графика погашения задолженности по займу с ежемесячным платежом в размере, не превышающем 50 (пятидесяти) процентов от суммы официального дохода заемщика, с сохранением за ним дохода в размере не менее величины прожиточного минимума, установленного на соответствующий финансовый год Законом Республики Казахстан "О республиканском бюджете" и половины суммы прожиточного минимума на каждого несовершеннолетнего члена семьи;

продление срока займа;

отсрочка платежа по займу в совокупности на срок более 30 (тридцати) календарных дней;

прощение части основного долга и (или) вознаграждения по займу;

изменение (конвертация) валюты займа с одной валюты на другую и (или) фиксация обменного курса по займам в иностранной валюте;

увеличение кредитного лимита в случае наличия просроченной в совокупности более 30 (тридцати) календарных дней задолженности по займу;

снижение ставки вознаграждения по займу, за исключением изменения размера базового показателя по займу с плавающей ставкой вознаграждения;

уменьшение размера задолженности по займу в результате погашения суммы задолженности за счет передаваемого банку залогового имущества заемщика.

Срок представления заемщиком ответа на предложенные банком условия изменения договора банковского займа указывается в проекте плана реабилитации и составляет не менее 15 (пятнадцати) календарных дней.

Согласие заемщика - физического лица с планом реабилитации фиксируется способом, предусмотренным договором банковского займа с заемщиком, либо предложенным банком планом реабилитации.

В период реализации плана реабилитации банк не осуществляет меры (приостанавливает осуществление мер), предусмотренные (предусмотренных) пунктами 2 и 2-1 статьи 36 Закона о банках.

Возобновление применения банком мер, предусмотренных пунктами 2 и 2-1 статьи 36 Закона о банках, осуществляется в случае неисполнения заемщиком - физическим лицом плана реабилитации.

Заемщик - физическое лицо обращается с заявлением о проведении процедуры реабилитации однократно в течение трех лет.

Допускается предложение Банком плана реабилитации заемщику - физическому лицу без получения от него заявления.

Сноска. Пункт 19 - в редакции постановления Правления Агентства РК по регулированию и развитию финансового рынка от 29.01.2024 № 4 (вводится в действие по истечении шестидесяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

20. Исключен постановлением Правления Агентства РК по регулированию и развитию финансового рынка от 16.07.2021 № 85 (вводится в действие с 01.10.2021).

21. В случае, если договором банковского займа предусмотрено право банка на передачу третьему лицу права (требования) по договору банковского займа (договор уступки права требования), банк:

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

2) уведомляет заемщика (или его уполномоченного представителя) о состоявшемся переходе права (требования) третьему лицу способом, предусмотренным в договоре банковского займа либо не противоречащим законодательству Республики Казахстан, в течение 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 банковского займа), полного объема переданных прав (требований), а также остатков просроченных и текущих сумм основного долга, вознаграждения, комиссий, неустойки (штрафа, пени) и других подлежащих уплате сумм.

Глава 4. Заключение договоров банковского вклада и (или) банковского счета

Сноска. Заголовок главы 4 - в редакции постановления Правления Агентства РК по регулированию и развитию финансового рынка от 29.01.2024 № 4 (вводится в действие по истечении шестидесяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

22. В заявлении или ином документе, подписываемом клиентом при заключении договора банковского вклада и (или) договора банковского счета, указывается перечень информации согласно приложению 3 к Правилам.

При этом информация согласно Приложению 3 к Правилам указывается в заявлении или ином документе, подписываемом клиентом при заключении соответствующего договора, в том числе в электронном виде, начиная с первой (титульной, заглавной) страницы заявления или иного документа.

Сноска. Пункт 22 - в редакции постановления Правления Агентства РК по регулированию и развитию финансового рынка от 29.01.2024 № 4 (вводится в действие по истечению шести месяцев со дня первого официального опубликования).

23. 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 клиента об

уменьшении размера ставки вознаграждения способом, предусмотренным в договоре банковского вклада, до истечения срока банковского вклада.

Глава 5. Порядок рассмотрения банком обращений клиентов, возникающих в процессе предоставления банковских услуг

24. Рассмотрение банком обращений клиентов банка осуществляется в порядке, установленном Правилами.

Сноска. Пункт 24 - в редакции постановления Правления Агентства РК по регулированию и развитию финансового рынка от 16.07.2021 № 85 (вводится в действие по истечении 10 календарных дней после дня его первого официального опубликования).

25. Банк осуществляет работу со следующими обращениями клиентов:

1) письменными обращениями, поступившими нарочно, почтовой связью, на электронную почту и интернет-ресурс банка;

2) устными обращениями, поступившими по телефону и при непосредственном посещении клиентом банка.

26. Уполномоченные лица банка в центральном офисе и филиалах проводят личный прием физических лиц и представителей юридических лиц не реже 1 (одного) раза в месяц согласно графику приема, утвержденному Председателем Правления банка, директором филиала (в филиале).

Прием проводится по месту работы в установленные и доведенные до сведения физических и юридических лиц дни и часы.

Если обращение не может быть разрешено уполномоченным лицом банка во время приема, оно излагается клиентом в письменной форме, и с ним ведется работа как с письменным обращением.

27. Письменные обращения клиентов регистрируются в журнале регистрации письменных обращений, содержащем реквизиты в соответствии с внутренними документами банка.

28. Клиенту выдается документ, подтверждающий прием его письменного обращения на бумажном носителе, либо делается соответствующая отметка на копии обращения. Отказ в приеме обращений не допускается.

29. Обращения, поступающие через интернет-ресурс банка, регистрируются в порядке, предусмотренном внутренними документами банка.

29-1. Обращения клиентов, поступающие через объекты информатизации банка, в том числе через мобильное приложение регистрируются в порядке, предусмотренном внутренними документами банка. Для этих целей в объектах информатизации, в том числе в мобильном приложении (при наличии) предусматривается легко идентифицируемый клиентом функционал для подачи жалобы.

Сноска. Правила дополнены пунктом 29-1 в соответствии с постановлением Правления Агентства РК по регулированию и развитию финансового рынка от

27.12.2024 № 93 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

30. Обращения клиентов по телефону регистрируются. Запись телефонных разговоров с клиентом производится с его согласия при уведомлении об этом в начале разговора.

31. Обращения, поступившие в банк в устной форме (по телефону или при личном посещении клиентом офиса банка), рассматриваются незамедлительно, и если есть такая возможность, то ответ на устное обращение клиента представляется сразу. В случае, если устное обращение не может быть разрешено незамедлительно, оно излагается клиентом в письменной форме, и с ним ведется работа как с письменным обращением. Клиент информируется о необходимых процедурах для получения ответа и о сроках рассмотрения таких обращений.

32. Банк при рассмотрении обращения в случае недостаточности представленной информации запрашивает дополнительные документы и сведения у клиента.

33. Банк обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений физических и юридических лиц, информирует клиентов о результатах рассмотрения их обращений и принятых мерах.

Письменный ответ клиенту о результатах рассмотрения обращения дается на казахском языке или на языке обращения и содержит обоснованные и мотивированные доводы на каждые изложенные клиентом просьбу, требование, ходатайство, рекомендацию и иной вопрос со ссылкой на соответствующие нормы законодательства Республики Казахстан, внутренних документов банка, договоров, имеющих отношение к рассматриваемому вопросу, а также на фактические обстоятельства рассматриваемого вопроса с разъяснением права клиента на обжалование принятого решения.

В случаях, когда обращение клиента поступило в родительский и (или) дочерний банк (банки), осуществившие одновременную передачу активов и обязательств между родительским банком и дочерним банком, ответ клиенту подготавливается и направляется банком, который получил в результате такой передачи соответствующий актив или обязательство, в связи с которым поступило обращение клиента.

34. В случае обоснованности и правомерности обращения клиента банк принимает решение об устранении нарушения и восстановлении прав и законных интересов клиента.

35. Ответ на письменное обращение подписывается уполномоченным лицом банка.

Допускается использование средств факсимильного копирования подписи или иного способа, предусмотренного внутренними нормативными документами банка.

Не требуется подписание уполномоченным лицом банка ответа на письменное обращение, направляемого способами, предусмотренными абзацами третьим, четвертым и пятым части второй пункта 36 Правил.

Сноска. Пункт 35 - в редакции постановления Правления Агентства РК по регулированию и развитию финансового рынка от 29.01.2024 № 4 (вводится в действие по истечении шестидесяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

36. Передача клиенту ответа на письменное обращение производится способом, предусмотренным договором банковских услуг.

Ответ считается доставленным, если он направлен клиенту:

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

на адрес электронной почты, указанный в договоре о предоставлении банковских услуг либо обращении клиента;

путем отправки текстового SMS-сообщения или push-уведомления с ответом либо со ссылкой на интернет-ресурс, содержащий полный текст ответа клиенту;

с использованием иных средств связи, предусмотренных договором банковских услуг, обеспечивающих фиксирование получения ответа клиентом.

При явке клиента 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 настоящим пунктом.

В случае возврата ответа с отметкой о невозможности его вручения адресату, получателю, либо в связи с отказом в его принятии, ответ считается переданным надлежащим образом.

Сноска. Пункт 36 - в редакции постановления Правления Агентства РК по регулированию и развитию финансового рынка от 29.01.2024 № 4 (вводится в действие по истечении шестидесяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

37. Функции анализа и контроля за рассмотрением обращений возлагаются на подразделение банка, определенное в соответствии с внутренними документами банка, и включают:

1) анализ и обобщение обращений клиентов банка для выявления и устранения причин, которые явились основанием соответствующего обращения;

2) разработку рекомендаций для банка по улучшению организации работы с обращениями клиентов банков;

3) внесение руководству банка по результатам рассмотрения обращений клиентов банка предложений о необходимых мерах по устранению выявленных нарушений в отношении всех потребителей данной финансовой услуги и превентивных мерах для недопущения таких нарушений в деятельности банка.

Приложение 1
к Правилам предоставления
банковских услуг
и рассмотрения банками,
организациями,
осуществляющими отдельные
виды банковских операций,
обращений клиентов,
возникающих в процессе
предоставления банковских услуг
ФИО (наименование)
и местожительства
(местонахождения) заемщика
дата формирования уведомления
(день, месяц, год)

УВЕДОМЛЕНИЕ

о наличии просроченной задолженности по принятым обязательствам

Сноска. Правила дополнены приложением 1 в соответствии с постановлением Правления Агентства РК по регулированию и развитию финансового рынка от 29.01.2024 № 4 (вводится в действие по истечении шестидесяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

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 Вами обязательств 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 тридцати календарных дней с даты наступления просрочки исполнения обязательства по Договору посетить Банк и (или) представить в письменной форме либо способом, предусмотренным Договором, 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 1-1 статьи 36 Закона Республики Казахстан "О банках и банковской деятельности в Республике Казахстан" (далее - Закона о банках). При этом в течение пятнадцати календарных дней после дня получения Вашего заявления, предусмотренного пунктом 1-1 статьи 36 Закона о банках, Банк рассмотрит предложенные Вами изменения в условия Договора и в письменной форме либо способом, предусмотренным Договором, 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, Банка Вы вправе в течение пятнадцати календарных дней с даты получения такого решения обратиться в Агентство Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка с одновременным уведомлением Банка.

При неудовлетворении Вами требования Банка о необходимости внесения платежей по Договору, в том числе просроченной задолженности, в соответствии с пунктом 2 статьи 36 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 1-1 статьи 36 Закона о банках, либо отсутствия согласия между Вами (если Вы физическое лицо) и Банком по изменению условий Договора, то в соответствии с пунктом 2-1 статьи 36 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 4 статьи 36-1 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 наличии) (подпись)
Номер телефона для получения консультации

организациями,
осуществляющими отдельные
виды банковских операций,
обращений клиентов,
возникающих в процессе
предоставления банковских услуг
ФИО (наименование)
и местожительства
(местонахождения) заемщика
дата формирования уведомления
(день, месяц, год)

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

Сноска. Правила дополнены приложением 2 в соответствии с постановлением Правления Агентства РК по регулированию и развитию финансового рынка от 29.01.2024 № 4 (вводится в действие по истечении шестидесяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

В случае если заемщик является физическим лицом, то он вправе в течение тридцати календарных дней с даты наступления просрочки исполнения обязательства по договору банковского займа (далее – Договор) посетить Банк и (или) представить в письменной форме либо способом, предусмотренным Договором, 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 1-1 статьи 36 Закона Республики Казахстан "О банках и банковской деятельности в Республике Казахстан" (далее – Закон о банках).

При этом в течение пятнадцати календарных дней после дня получения заявления заемщика - физического лица, предусмотренного пунктом 1-1 статьи 36 Закона о банках, Банк рассматривает предложенные заемщиком - физическим лицом изменения в условия Договора и в письменной форме либо способом, предусмотренным Договором, сообщает заемщику - физическому лицу 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 в течение 15 (пятнадцати) календарных дней с даты получения решения Банка вправе обратиться в Агентство Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка с одновременным уведомлением Банка.

При неудовлетворении заемщиком требования Банка о необходимости внесения платежей по Договору, в том числе просроченной задолженности, в соответствии с

пунктом 2 статьи 36 Закона о банках Банк вправе обратиться с иском 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 1-1 статьи 36 Закона о банках, либо отсутствия согласия между заемщиком - физическим лицом и Банком по изменению условий Договора, в соответствии с пунктом 2-1 статьи 36 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 4 статьи 36-1 Закона о банках, обратиться с иском в суд о взыскании суммы долга по Договору, а также обратиться с иском на заложенное имущество во внесудебном порядке, за исключением случаев, предусмотренных Законом Республики Казахстан "Об ипотеке недвижимого имущества", либо в судебном порядке.

Приложение 3
к Правилам предоставления
банковских услуг
и рассмотрения банками,
организациями,
осуществляющими отдельные
виды банковских операций,
обращений клиентов,
возникающих в процессе
предоставления банковских услуг

Перечень информации для включения в форму заявления или иного документа, подписываемого клиентом при заключении договора банковского счета и (или) договора банковского вклада, в том числе в электронном виде

Сноска. Правила дополнены приложением 3 в соответствии с постановлением Правления Агентства РК по регулированию и развитию финансового рынка от 29.01.2024 № 4 (вводится в действие по истечении шестидесяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

№	Информация по договору банковского вклада	Краткое содержание условий
1	Наименование вклада (продукта)	
2	Виды банковских вкладов, предусмотренные статьей 757 Гражданского кодекса Республики Казахстан (Особенная часть)	

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)	
№	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)	

Примечание:

1. В случае оформления заявления или иного документа на бумажном носителе, текст печатается на листах формата А4, размером шрифта не менее двенадцати, с обычным меж буквенным, 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 программного обеспечения дистанционного оказания услуг банка, при заключении соответствующего договора, допускается отображение информации согласно Приложению 3 к Правилам в объеме более одного экрана мобильного приложения, оборудования или иного устройства.