

Утвержден
Решением Совета Директоров
АО «Коммерческий Банк БиЭнКей»
Протокол №2 от «22» июля 2026 г.

для публичного размещения

ПРАВИЛА
об общих условиях осуществления банковской
деятельности
АО «Коммерческий Банк БиЭнКей»

*с изменениями и дополнениями, внесенными решением Совета директоров
(протокол № 14 от 28.09.2026 года)*

Предмет:	Настоящие Правила определяют требования к условиям осуществления банковской деятельности, осуществляемым АО «Коммерческий Банк БиЭнКей», предусмотренные законодательством Республики Казахстан.	
Разработчик:	Операционное управление Департамента сопровождения клиентских операций	
Владелец:	Департамент сопровождения клиентских операций	
Субъекты регулирования:	Все структурные подразделения Банка	
Согласован с:	Департамент риск-менеджмента Департамент стратегии Служба комплаенс-контроля Финансовый Департамент Юридический Департамент	
Утвержден:	Решением Совета Директоров АО «Коммерческий Банк БиЭнКей» (№2 от 22.07.2026 года) с Изменениями № 1, утвержденными Советом Директоров АО «Коммерческий Банк БиЭнКей» (протокол № 14 от 28.09.2026 года);	№2 от «22» июля 2026 года
Введение в действие:	с «28» сентября 2026 года	

г. Алматы, 2026г.

СОДЕРЖАНИЕ:

Раздел 1. Общие положения.....	3
Глава 1. Основные принципы проведения операций Банком	3
Глава 2. Глоссарий	6
Глава 3. Операции, осуществляемые Банком.....	7
Глава 4. Общие положения при работе с клиентами	8
Глава 5. Порядок рассмотрения обращений клиентов	9
Раздел 2. Особенности положения	11
Глава 1. Общие условия по открытию и ведению банковских счетов, прием вкладов	11
Глава 2. Общие условия проведения заемных операций.....	14
Глава 3. Права и обязанности Банка и его клиентов, их взаимная ответственность	22
Глава 4. Ставки и тарифы на услуги (операции) Банка	24
Глава 5. Сделки с ЛСБОО	25
Раздел 3. Заключительные Положения	26
Приложение 1.....	27
Приложение 2.....	28
Приложение 3.....	31

Раздел 1. Общие положения

Глава 1. Основные принципы проведения операций Банком

1. Настоящие Правила об общих условиях осуществления банковской деятельности (далее – Правила) в АО «Коммерческий Банк БиЭнКей» (далее – Банк) разработаны в соответствии с Законом Республики Казахстан «О банках и банковской деятельности в Республике Казахстан» (далее – Закон о банках), Правилами формирования системы управления рисками и внутреннего контроля для банков и филиалов банков-нерезидентов Республики Казахстан, утвержденными постановлением Правления Агентства Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка от 28 апреля 2026 года № 86, Требованиями к условиям осуществления банковской деятельности, утвержденными постановлением Правления Агентства Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка 15 мая 2026 года № 91, Законом о платежах и платежных системах Республики Казахстан от 26 июля 2016 года № 11-VI ЗРК, а также иными нормативно-правовыми актами Республики Казахстан и внутренними документами Банка, которыми регламентируется порядок проведения банковских операций, Уставом АО «Коммерческий Банк БиЭнКей» (далее – Банк).

2. Правила определяют общие условия, требования, ограничения и процедуры проведения Банком банковских операций, предусмотренные законодательством Республики Казахстан.

3. Банк осуществляет свою деятельность на основании лицензии на проведение банковских и иных операций, предусмотренных банковским законодательством Республики Казахстан.

4. Банк при осуществлении банковских операций обеспечивает соблюдение принципов законности, прозрачности, добросовестности, управления операционными, правовыми, комплаенс-рисками и рисками мошенничества, а также принимает меры по предотвращению несанкционированных операций, неправомерного доступа к банковским счетам и платежным инструментам клиентов. Банк внедряет внутренние в рамках системы управления рисками и внутреннего контроля Банка¹, процедуры контроля операций, мониторинга подозрительных операций в соответствии с законодательством Республики Казахстан о ПОД/ФТ/ФРОМУ и внутренними документами Банка, управления операционными и технологическими рисками, а также процедуры предотвращения платежных транзакций с признаками мошенничества в соответствии с требованиями законодательства Республики Казахстан.

5. Целью Правил является установление общих принципов работы Банка, а также соблюдения требований к порядку совершения банковских операций.

(В пункт 6 внесены изменения решением Совета директоров (протокол № 14 от 28.09.2026 года)).

6. Настоящие Правила в части условий осуществления банковских услуг, подлежащих раскрытию клиентам, являются открытой информацией и размещаются в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан и внутренними документами Банка. Настоящая норма не распространяется на условия проведения Банком конкретной операции, которая относится к категории коммерческой тайны, в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

7. Правила содержат следующие сведения и процедуры:

1) предельные суммы и сроки принимаемых депозитов и предоставляемых кредитов;

2) предельные величины ставок вознаграждения по депозитам и кредитам;

¹ Правила формирования системы управления рисками и внутреннего контроля для банков и филиалов банков-нерезидентов Республики Казахстан, утвержденными постановлением Правления Агентства Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка от 28 апреля 2026 года № 86.

- 3) условия выплаты вознаграждения по депозитам и кредитам;
- 4) требования к принимаемому Банком обеспечения;
- 5) предельные величины ставок и тарифов на проведение банковских операций;
- 6) порядок рассмотрения обращений клиентов, возникающих в процессе предоставления банковских услуг;
- 7) права и обязанности Банка и его клиента, их ответственность;
- 8) положение о порядке работы с клиентами;
- 9) иные условия, требования и ограничения, которые Совет директоров Банка счел необходимым включить в Правила.

8. Банк обязан при осуществлении банковской деятельности соблюдать требования законодательства Республики Казахстан и настоящих Правил.

(В пункт 9 внесены изменения решением Совета директоров (протокол № 14 от 28.09.2026 года).

9. Банк предоставляет клиенту информацию о существенных рисках, связанных с соответствующей банковской услугой или операцией, в случаях и порядке, предусмотренных законодательством Республики Казахстан, договором и настоящими Правилами. Такая информация может быть предоставлена в виде договора, памятки, уведомления, либо путем размещения на официальном интернет-ресурсе Банка.

10. Виды, условия и порядок предоставления банковских услуг/операций, определяются отдельными ВНД Банка, разработанными в соответствии с законодательством Республики Казахстан, и утвержденными уполномоченным органом Банка, если иное не предусмотрено законодательными актами Республики Казахстан.

11. Отношения между Банком и его клиентами осуществляются на основании договоров, заключенных между ними, если иное не предусмотрено законодательством Республики Казахстан.

12. Банк обязан соблюдать и исполнять требования нормативных правовых актов Уполномоченных органов Республики Казахстан, пруденциальных нормативов и иных обязательных к соблюдению норм, и требований при осуществлении банковской деятельности.

13. Банк обязан обеспечить конфиденциальность при проведении им (ими) банковских операций, относящиеся к банковской тайне в соответствии с Законом о банках.

14. В соответствии с Законом о персональных данных Банк осуществляет сбор, обработку и защиту персональных данных клиентов.

15. Банк при осуществлении своей деятельности обязан соблюдать требования Закона Республики Казахстан «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма» и ВНД Банка, регламентирующие порядок работы при противодействии легализации (отмывании) доходов, полученных преступным путем, и финансировании терроризма.

(В пункт 16 внесены изменения решением Совета директоров (протокол № 14 от 28.09.2026 года).

16. Банк вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения договора, заключенного с клиентом в случае не предоставления им информации или документов, необходимых для идентификации клиента в целях исполнения Банком требований законодательства Республики Казахстан о противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма и Закона США «О налогообложении иностранных счетов» (Foreign Account Tax Compliance Act – FATCA) или при наличии предусмотренных законодательством Республики Казахстан и внутренними документами Банка оснований полагать, что операция, клиент либо предоставленные клиентом сведения связаны с легализацией (отмыванием) доходов, полученных преступным путем, финансированием терроризма и (или) финансированием распространения оружия массового уничтожения.

17. Не допускается заключение сделок на нерыночных условиях, признаки, которых установлены в нормативном правовом акте уполномоченного органа Республики Казахстан², а именно:

1) сделки, за исключением осуществленных в рамках реализации государственных программ, соответствующие одному из следующих условий:

- сумма предоставленного банковского займа не соответствует финансовому положению и (или) доходам заемщика (с учетом созаемщиков, если они имеются), а также стоимости залогового обеспечения;
- отсрочка платежа по оплате должником вознаграждения и (или) погашения им основного долга по банковским операциям превышает один год;
- размер процентных ставок, взимаемых с должника, существенно ниже рыночных процентных ставок по аналогичным банковским операциям;

2) выдача банковских гарантий или поручительств по обязательствам должников на сумму, которая не соответствует финансовому положению и (или) доходам должника, или без права обратного требования (регресса) к должнику;

3) сделки, которые приводят к досрочному удовлетворению требований крупных акционеров и (или) руководящих работников Банка;

4) сделки, условия которых предусматривают право физического или юридического лица, являющегося стороной сделки, на полный или частичный отказ от взятых на себя финансовых обязательств перед Банком.

Требования подпункта 1) и 2), пункта 17 Правил распространяются на случаи, когда размер сделки Банка составляет 2 (два) и более процентов от собственного капитала Банка (на дату принятия Банком решения о совершении сделки).

18. Банк размещает в филиалах (их помещениях) и на 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).

Банк также размещает на Интернет-ресурсе средство автоматизированного расчета (калькулятор) для расчета ежемесячных платежей по банковскому займу с использованием методов дифференцированных и аннуитетных платежей, а также дополнительных методов погашения займа в соответствии с внутренними документами Банка, годовой эффективной ставки вознаграждения с учетом всех платежей, связанных с услугой, и отображения ее итогового значения.

(В пункт 19 внесены изменения решением Совета директоров (протокол № 14 от 28.09.2026 года).

19. Банк осуществляет рекламную деятельность в соответствии с законодательством Республики Казахстан о рекламе, банковской деятельности и иными применимыми нормативными правовыми актами, а также с согласованием рекламных материалов ответственным подразделением Банка до их распространения, в том числе следующими:

1) реклама является достоверной, распознаваемой без специальных знаний или применения специальных средств непосредственно в момент ее представления;

2) реклама на территории Республики Казахстан (за исключением периодических печатных изданий, интернет-ресурсов, информационных агентств) распространяется на казахском языке, а по усмотрению Банка также на русском и (или) на других языках;

3) в рекламе, за исключением рекламы на радио, указывается номер лицензии

² Постановление Правления Национального Банка РК от 29 октября 2018 года № 275 «Об утверждении перечня сделок на нерыночных условиях, заключение которых является основанием для принятия решения об отнесении банка к категории неплатежеспособных банков».

Банка и наименование органа, выдавшего лицензию;

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

20. Порядок и сроки рассмотрения заявления о предоставлении банковской услуги по каждому виду услуги, а также порядок оказания банковских услуг регламентируются требованиями законодательства Республики Казахстан, настоящими Правилами и внутренними документами Банка.

Глава 2. Глоссарий

21. В Правилах используются следующие термины и определения:

- 1) **Банк** – АО «Коммерческий Банк БиЭнКей», включая филиалы;
- 2) **банковская тайна** – сведения, указанные в статье 69 Закона о банках;
- 3) **банковские услуги** – осуществление Банком банковских и иных операций, установленных Законом о банках и лицензией Банка;
- 4) **клиент** – физическое, юридическое лицо, индивидуальный предприниматель и лиц, действующих в интересах клиента (представители, поверенные, законные представители), которые также взаимодействуют с Банком, являющееся резидентом либо нерезидентом Республики Казахстан, в том числе иностранная структура без образования юридического лица, являющееся потребителем банковских и/или иных услуг либо намеревающееся воспользоваться банковскими и/или иными услугами Банка;
- 5) **счет** – банковский счет, открытый клиенту Банком на основании заключенного в соответствии с требованиями законодательства Республики Казахстан договора банковского обслуживания;
- 6) **тарифы (комиссия)** – комиссионное вознаграждение, причитающееся Банку за оказание банковских и иных услуг клиенту, утвержденное уполномоченным органом Банка (кроме предоставленных индивидуально, которые доводятся до клиента способом, определенным Банком);
- 7) **интернет-ресурс Банка** – официальный интернет-ресурс Банка;
- 8) **уполномоченный орган Республики Казахстан** – Национальный Банк Республики Казахстан, Агентство Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка, и иные государственные уполномоченные органы, определяющие требования к действиям Банка на финансовом рынке;
- 9) **уполномоченный орган Банка (УО)** – постоянно действующий коллегиальный орган Банка, уполномоченный на принятие решений по вопросам деятельности Банка в соответствии с действующим законодательством и (или) внутренними документами Банка, к ним относятся Совет директоров Банка, Комитеты при Совете директоров Банка, Правление Банка, Комитеты при Правлении Банка;
- 10) **банковский омбудсман** – независимое в своей деятельности физическое лицо, осуществляющее урегулирование разногласий, возникающих из договора банковского займа, заключенного физическим лицом с Банком по его обращению, с целью достижения согласия об удовлетворении прав и охраняемых законом интересов заемщика и Банка;
- 11) **ВНД Банка** – внутренний нормативный документ Банка, утвержденный уполномоченным органом Банка;
- 12) **Закон о банках** – Закон Республики Казахстан «О банках и банковской деятельности в Республике Казахстан» от 16 января 2026 года № 258-VIII;
- 13) **ЛСБОО** (Лица, связанные с Банком особыми отношениями) – лица, определенные статьей 49 Закона о банках;
- 14) **ПОД/ФТ/ФРОМУ** – противодействие легализации (отмыванию) доходов,

полученных преступным путем, и финансированию терроризма;

15) **ЗРК о ПОД/ФТ** – Закон Республики Казахстан «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма».

16) **РК** – Республика Казахстан;

17) **ГЭСВ** – годовая эффективная ставка вознаграждения.

Все ссылки на части, разделы, главы, параграфы, пункты, Приложения в основном тексте Правил без указания названия документа относятся к Правилам.

Иные термины и понятия, применяемые в Правилах, не указанные в пункте 20 Правил, используются в значении, закрепленном в законодательстве Республики Казахстан и иных внутренних документах Банка.

Глава 3. Операции, осуществляемые Банком

(В пункт 22 внесены изменения решением Совета директоров (протокол № 14 от 28.09.2026 года).

22. Банк вправе осуществлять следующие виды операций в национальной и иностранной валюте в соответствии с Законом о банках на основании лицензии, выданной уполномоченным органом РК:

- 1) прием депозитов, открытие и ведение банковских счетов юридических лиц;
- 2) прием депозитов, открытие и ведение банковских счетов физических лиц;
- 3) переводные операции: выполнение указаний физических и юридических лиц по платежам и переводам денег;
- 4) кассовые операции: прием и выдача наличных денег, включая их размен, обмен, пересчет, сортировку, упаковку и хранение;
- 5) обменные операции с наличной и (или) безналичной иностранной валютой;
- 6) банковские заемные операции: предоставление банковских займов в денежной форме на условиях платности, срочности и возвратности (за исключением межбанковских займов);
- 7) межбанковские займы (межбанковское финансирование), межбанковские гарантии, межбанковские поручительства, а также иные межбанковские операции.

(В пункт 23 внесены изменения решением Совета директоров (протокол № 14 от 28.09.2026 года).

23. В рамках иных межбанковских операций Банк осуществляет межбанковские депозитные операции, включающие привлечение денежных средств во вклады (депозиты) от банков-резидентов и банков-нерезидентов Республики Казахстан, а также размещение денежных средств Банка во вклады (депозиты) в банках-резидентах и банках-нерезидентах Республики Казахстан. Межбанковские депозитные операции осуществляются на основании соответствующих договоров. Сроки, суммы, валюта и ставки вознаграждения по межбанковским депозитам устанавливаются уполномоченным органом Банка в соответствии с законодательством Республики Казахстан и внутренними документами Банка.

(В пункт 24 внесены изменения решением Совета директоров (протокол № 14 от 28.09.2026 года).

24. Помимо операций, установленных пунктом 22 Правил, в соответствии с Законом о банках, при условии соблюдения требований законодательства Республики Казахстан, включая наличие соответствующих разрешений, лицензий, согласований и (или) соблюдение установленных законодательством условий их осуществления, Банк вправе заниматься следующими видами деятельности:

- разработкой, реализацией и поддержкой специализированного программного обеспечения, используемого для автоматизации деятельности банков и организаций, осуществляющих отдельные виды банковских операций, или иного программного

обеспечения, используемого в деятельности финансовых организаций;

- реализацией специальной литературы по вопросам банковской деятельности на любых видах носителей информации;
- реализацией собственного имущества;
- выпуском, реализацией и распространением платежных карточек и чековых книжек;
- осуществлением межбанковского клиринга;
- выпуском, реализацией, приобретением и погашением электронных денег, а также предоставлением услуг по сбору и обработке информации по операциям с электронными деньгами, которые осуществляются при соблюдении требований законодательства Республики Казахстан.;
- реализацией в установленном законодательными актами РК порядке заложенного заемщиками имущества и имущества, полученного в виде отступного взамен исполнения обязательства по договору банковского займа;
- предоставлением консультационных услуг и организацией обучения по вопросам финансовой деятельности;
- представлением интересов других лиц по вопросам, связанным с банковской деятельностью, либо в качестве представителя держателей облигаций;
- организацией обучения по повышению квалификации специалистов в области банковской и финансовой деятельности;
- по удостоверению соответствия открытого ключа электронной цифровой подписи закрытому ключу электронной цифровой подписи, а также по подтверждению достоверности регистрационного свидетельства в отношении своих клиентов, пользующихся его банковскими услугами, при наличии лицензии уполномоченного органа в сфере информатизации;
- заключением договоров страхования от имени страховых организаций-резидентов РК при наличии договора между банком и страховыми организациями - резидентами РК на заключение от их имени договоров страхования;
- сдавать в аренду дочерним организациям собственное имущество в соответствии с договором имущественного найма (аренды);
- сдавать на основании договора имущественного найма (аренды) в аренду, в том числе с условием выкупа, жилище, перешедшее в собственность Банка;
- участвовать в синдицированном финансировании и (или) выполнять функции банка-агента и (или) управляющего залогом в соответствии с законодательством РК о проектном финансировании и секьюритизации.

25. Банк обязан получить предварительное согласие уполномоченного органа РК для предложения банковских услуг в случаях и порядке, предусмотренных законодательством РК.

Глава 4. Общие положения при работе с клиентами

26. При обращении клиента в Банк за получением банковской услуги, до заключения договора о предоставлении банковской услуги, Банк предоставляет клиенту следующую информацию в соответствии с внутренними документами Банка:

- консультации по возникшим у клиента вопросам;
- о ставках и тарифах;
- о сроках принятия решения по заявлению о предоставлении банковской услуги/продукта (при необходимости подачи заявления);
- об условиях предоставления банковской услуги и перечень необходимых документов для заключения договора о предоставлении такой услуги;
- об ответственности и возможных рисках клиента (объем раскрываемой информации определяется законодательством и внутренними документами Банка) по

соответствующему виду услуги в случае невыполнения обязательств по договору о предоставлении банковской услуги;

- проект договора о предоставлении банковской услуги (по запросу клиента) и время для ознакомления с ним;

- 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.

27. Банк информирует клиента путем публикации соответствующего объявления в средствах массовой информации, на интернет-ресурсе Банка, также в местах обслуживания клиентов и иными способами, предусмотренными законодательством и внутренними документами Банка:

- о его праве обращения при возникновении спорных ситуаций по получаемой банковской услуге в Банк, уполномоченный орган РК, суд или к банковскому омбудсману;

- о месте нахождения, почтовом, электронном адресах и интернет - ресурсах Банка, банковского омбудсмана и уполномоченного органа РК.

28. Максимальный срок принятия решения о предоставлении/не предоставлении банковских операций (услуг) составляет 15 (пятнадцать) календарных дней со дня принятия от клиента полного пакета документов. При предоставлении банковской услуги (займа) максимальный срок принятия решения по наиболее сложным и объемным проектам кредитования составляет 30 рабочих дней со дня принятия от клиента полного пакета документов.

29. Банк до заключения договора о предоставлении банковской услуги предоставляет клиенту необходимое время на ознакомление с его условиями;

30. Банк обеспечивает конфиденциальность предоставленной клиентом информации.

31. В соответствии с настоящими Правилами Банк обязан в период обслуживания договора банковского займа по запросу заемщика в течение трех рабочих дней со дня получения запроса предоставить клиенту в письменной форме сведения о/об:

- 1) сумме денег, выплаченных Банку заемщиком;
- 2) размерах и сроках очередных платежей;
- 3) остатке основного долга по займу;
- 4) размере просроченной задолженности (при наличии);
- 5) лимите кредитования (при наличии).

32. Проверка клиентов/операций и сведений осуществляются Банком в соответствии с законодательством Республики Казахстан о ПОД/ФТ/ФРОМУ и ВНД Банка.

33. После заключения договора о предоставлении банковской услуги, Банк предоставляет клиенту консультации по возникшим вопросам и осуществляет рассмотрение обращений клиента согласно Главе 5.

34. Банк обеспечивает доступность банковских услуг для лиц с инвалидностью и маломобильных групп населения в соответствии с законодательством Республики Казахстан и применимыми национальными стандартам, требования реализуются в пределах применимости к деятельности Банка.

Глава 5. Порядок рассмотрения обращений клиентов

35. Обращения клиентов, поступающие в процессе оказания банковских услуг, рассматриваются Банком в порядке и сроки, установленные законодательством Республики

Казахстан и ВНД Банка. Отказ в приеме обращений клиентов не допускается, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Республики Казахстан.

36. Обращения клиентов подразделяются Банком на:

- устные, полученные Банком по телефону или при непосредственном посещении клиентом Банка (в том числе при посещении руководящего работника Банка);
- письменные, доставленные Банку нарочно, по почте, курьерскими организациями, по электронной почте или через WEB-сайт Банка в сети Интернет;
- электронные обращения (поступившие через интернет-ресурс Банка, мобильное приложение, электронную почту или иные цифровые каналы обслуживания).

37. Устное обращение клиента, полученное Банком по телефону, подлежит регистрации в порядке, установленном ВНД Банка, регламентирующим порядок рассмотрения обращений клиентов.

Прием клиентов ведут работники Банка головного офиса и филиалов Банка, уполномоченные на такой прием, согласно графикам приема, утвержденным соответствующим приказом Председателя Правления Банка.

38. Письменное обращение клиента, полученное Банком (в том числе через интернет-ресурс Банка) подлежит регистрации в порядке, установленном ВНД Банка, регламентирующими порядок рассмотрения обращений клиентов.

Банк подтверждает получение письменного обращения на бумажном носителе, либо делается соответствующая отметка на копии обращения, в соответствии с внутренним документом Банка.

39. Обращения, которые не содержат сути вопроса, Банк оставляет без рассмотрения, о чем направляется соответствующее уведомление Заявителю. Обращения, по которым невозможно осуществить идентификацию клиента, Банк оставляет без рассмотрения, о чем направляется соответствующее уведомление заявителю. Подлежит рассмотрению любое обращение, в котором содержатся сведения о готовящихся или совершенных преступлениях либо об угрозе государственной или общественной безопасности и которое подлежит немедленному перенаправлению в правоохранительные органы.

40. Полученное Банком устное обращение клиента (по телефону или при личном посещении клиентом офиса банка) рассматривается незамедлительно с предоставлением устного ответа на это обращение.

В случае, если Банк не может предоставить незамедлительный ответ на устное обращение клиента, данному клиенту предлагается изложить это обращение в письменном виде с целью рассмотрения этого обращения Банком в качестве письменного обращения. При этом Банк уведомляет данного клиента о процедурах и сроках рассмотрения письменных обращений и предоставления ответов на них.

41. Срок рассмотрения Банком письменных обращений клиентов не превышает 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня поступления обращения в Банк. При необходимости установления фактических обстоятельств, имеющих значение для правильного рассмотрения обращения, срок рассмотрения обращения и предоставления ответа может быть продлен не более чем на 15 (пятнадцать) рабочих дней, о чем клиент извещается в течение 3 (трех) рабочих дней со дня принятия решения о продлении срока. Указанные сроки не распространяются на случаи рассмотрения заявления заемщика – физического лица о внесении изменений в условия договора банковского займа, предусмотренного статьей 61 Закона о банках.

Уведомление о продлении срока рассмотрения обращения направляется клиенту Банка способом, указанным в договоре либо в обращении клиента.

42. Требования по содержанию письменного ответа Банка на обращение клиента установлены законодательством РК и ВНД Банка.

43. Клиент – физическое лицо вправе обратиться к финансовому омбудсману (либо иному субъекту досудебного урегулирования споров, определенному законодательством Республики Казахстан) в случаях и порядке, предусмотренных законодательством РК.

44. Банк ведет учет и классификацию поступивших обращений клиентов в порядке, установленном законодательством РК и ВНД Банка.

Раздел 2. Особенности положения

Глава 1. Общие условия по открытию и ведению банковских счетов, прием вкладов

45. Банк осуществляет открытие и ведение следующих банковских счетов как в национальной, так и иностранной валюте:

1) текущих счетов юридических и физических лиц (в том числе используемых для операций с использованием платежных карточек);

2) сберегательных счетов юридических лиц и физических лиц.

46. Открытие и ведение банковских счетов юридических и физических лиц оформляется договором банковского счета по форме, утвержденной уполномоченным органом Банка. Для открытия банковского счета клиент предоставляет в Банк документы и сведения, предусмотренные законодательством Республики Казахстан, а также внутренними документами Банка, регулирующими порядок идентификации клиентов и проведения банковских операций.

47. Банк может оказывать услуги в соответствии с типовой формой договора присоединения, условия которого могут быть приняты клиентом путем подписания заявления о присоединении. Типовые формы договоров присоединения размещаются в печатном виде и доступны для клиентов во всех подразделениях Банка, а также размещены на корпоративном WEB -сайте Банка.

48. В случаях, и в порядке, предусмотренных налоговым законодательством РК, Банк уведомляет об открытии и закрытии банковских счетов клиентов органы государственных доходов.

49. Банк вправе по своему усмотрению, без какого-либо дополнительного согласия клиента, вносить изменения в перечень документов, необходимых для открытия, ведения, закрытия банковских счетов, в случае если того требует законодательство РК и/или ВНД Банка.

50. При открытии банковского счета Банк обязуется принимать деньги, поступающие в пользу клиента, выполнять распоряжения клиента о переводе (выдаче) клиенту или третьим лицам соответствующих сумм денег и оказывать другие услуги, предусмотренные договором банковского счета.

(В пункт 51 внесены изменения решением Совета директоров (протокол № 14 от 28.09.2026 года).

51. Межбанковские переводы денег через межбанковскую систему переводов денег (МСПД) оператор Национальная платежная корпорация (НПК); межбанковский клиринг (взаимозачёт платежей, определение чистых позиций участников); межбанковские мобильные платежи и переводы через компоненты НЦФИ; операции с использованием межбанковской системы платёжных карточек).

52. Отказ в открытии банковских счетов Банком осуществляется в следующих случаях:

1) непредставления полного пакета документов для открытия банковского счета, предусмотренного законодательством РК и внутренними документами Банк;

2) невозможности принятия мер по надлежащей проверке клиентов, предусмотренных законодательством РК и ВНД Банка по ПОД/ФТ/ФРОМУ;

3) открытия банковского счетов на анонимных (вымышленных) владельцев;

4) открытия корреспондентских счетов банкам, не имеющим на территории

государств постоянно действующих органов управления(банки-ширмы), а также банкам, зарегистрированным в офшорных зонах, в государствах и территориях с льготным налоговым режимом и/или не предусматривающих раскрытие и предоставление информации при проведении финансовых операций;

5) предусмотренных налоговым законодательством РК;

6) наличия ограничений, предусмотренных международными санкциями,

7) либо законодательством РК;

8) в иных случаях, предусмотренных законодательством РК и ВНД Банка.

53. Клиент вправе предоставить право открытия, закрытия банковских счетов, распоряжения банковскими счетами, деньгами на банковских счетах, получения выписок (справок) по банковским счетам своему представителю на основании доверенности, а также других документов в соответствии с требованиями законодательства РК и/или ВНД Банка.

54. Закрытие банковских счетов осуществляется по заявлению клиента с указанием основания закрытия счета или самостоятельно Банком, в случаях прекращения действия либо отказа от исполнения договора банковского счета, договора банковского вклада в порядке, предусмотренном законодательством РК.

55. Комиссия за открытие и закрытие банковских счетов взимается согласно тарифам Банка.

56. Прием вкладов от клиентов осуществляется Банком на основании лицензии, выданной уполномоченным органом РК.

57. Банк является участником системы обязательного коллективного гарантирования (страхования) вкладов физических лиц (в том числе индивидуальных предпринимателей (ИП), крестьянских хозяйств (КХ), частных судебных исполнителей (ЧСИ) и т.п.) в соответствии с требованиями Закона РК «Об обязательном гарантировании депозитов, размещенных в банках второго уровня Республики Казахстан».

58. Предельные суммы и сроки принимаемых депозитов:

59. Предельные суммы и сроки по принимаемым депозитам отражены в Приложениях № 1 к Правилам.

60. Предельные величины ставок вознаграждения по депозитам:

61. При установлении ставок вознаграждения по депозитам (вкладам) Банк руководствуется внутренним документом Банка и принимает в расчет уровень ставок на рынке депозитов, стоимость межбанковских ресурсов, размер ставки рефинансирования Национального Банка РК, конъюнктуру финансового рынка, и иные значимые факторы ценообразования.

62. Предельные величины ставок вознаграждения по депозитам отражены в Приложениях № 1 к Правилам. При приеме депозита (вклада) между Банком и клиентом заключается договор банковского вклада, в котором отражаются условия приема и возврата вклада. Договор банковского вклада может быть смешанным договором, т.е. содержать элементы различных договоров, а также договором присоединения.

63. Банк обязуется принимать от вкладчика деньги (вклад), выплачивать по нему вознаграждение в размере и порядке, предусмотренным договором банковского вклада, и вернуть вклад на условиях и в порядке, предусмотренных договором банковского вклада.

64. При открытии депозита (вклада) по договору банковского вклада деньги (вклад) могут быть внесены на имя самого вкладчика либо на имя определенного третьего лица.

65. Договор банковского вклада считается заключенным со дня поступления суммы вклада (депозита) в Банк.

66. Вклады юридических лиц, филиалов и/или представительств юридического лица, индивидуальных предпринимателей, а также лиц, занимающихся частной практикой, принимаются в национальной валюте и в иностранной валюте – в безналичном порядке. Вклады физических лиц принимаются как наличными деньгами, так и в безналичном порядке, независимо от вида валюты.

67. Выплата начисленного вознаграждения по вкладу (депозиту) юридического филиала и/или представительства юридического лица, индивидуального предпринимателя, лица, занимающегося частной практикой, производится с удержанием подоходного налога у источника выплаты, если это предусмотрено законодательством РК. При этом в случае обращения клиента, Банк предоставляет ему соответствующую справку о подоходном налоге, удержанном у источника выплаты, для его дальнейших расчетов с налоговыми органами. Вознаграждение по вкладам физических лиц-резидентов налогом, удерживаемым у источника выплаты, не облагается. По вкладам физических лиц-нерезидентов вознаграждение определяется и удерживается в соответствии с требованиями законодательства РК.

68. В договоре банковского вклада отражаются способы и сроки выплаты вознаграждения, соответствующие каждому виду вклада отдельно. Вознаграждение по вкладу начисляется со дня поступления суммы вклада, исходя из срока и суммы вклада, по ставке, указанной в соответствующем договоре банковского вклада. Вклад может быть востребован в любое время в период действия договора банковского вклада путем расторжения договора банковского вклада, за исключением случаев, предусмотренных законодательством РК. При этом вознаграждение по вкладу может пересчитываться по ставке вознаграждения, предусмотренной договором банковского вклада или законодательством РК.

69. В договорах банковского вклада Банк указывает ставку вознаграждения в достоверном, годовом, эффективном, сопоставимом исчислении.

70. Условия приема вкладов являются едиными для всех филиалов и структурных подразделений Банка.

71. Банк до заключения договора банковского вклада, помимо сведений и документов, предоставляет клиенту в устной форме (или) письменной форме, в том числе посредством типовых договоров, информационных материалов, интернет-ресурса Банка, мобильного приложения либо иных каналов обслуживания следующую информацию по банковским вкладам:

- 1) вид вклада (до востребования, срочный, сберегательный, условный);
- 2) срок вклада (при наличии);
- 3) минимальную сумму вклада;
- 4) ставки вознаграждения, в том числе ставку вознаграждения в достоверном, годовом, эффективном, сопоставимом исчислении (реальную стоимость) на дату обращения клиента;
- 5) условия продления срока вклада без заключения дополнительного соглашения (при наличии);
- 6) возможность пополнения вклада, капитализации;
- 7) условия полного или частичного досрочного изъятия вклада, условия досрочного расторжения вклада;
- 8) установленный законодательными актами РК размер гарантийного возмещения по гарантируемым банковским вкладам.

72. 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.

73. Размеры ставок вознаграждения по вкладам юридических лиц утверждаются уполномоченным органом Банка, в пределах ставок вознаграждений, утвержденных Советом директоров Банка, в рамках размеров вознаграждений, предусмотренных Правилами.

74. Размеры ставок вознаграждения по вкладам физических лиц (в том числе ИП, КХ, ЧСИ и т.п.) утверждаются уполномоченными органами Банка, в пределах их компетенции.

75. По всем видам вкладов, вне зависимости от валюты вклада, устанавливается фиксированная ставка вознаграждения. Банк не вправе изменять размер вознаграждения по вкладам в одностороннем порядке, за исключением случаев продления срока вклада, где Банк обязан уведомить клиента, предусмотренного договором банковского вклада/заявлением на открытие банковского вклада/договора присоединения.

76. Филиалами Банка операции по вкладам осуществляются на основании выданной Банком доверенности, при условии готовности филиала к совершению таких операций.

77. Прием вклада Банком от клиента осуществляется на основании заключенного между ними договора банковского вклада/договора присоединения/заявлением на открытие банковского вклада, в котором отражаются все условия приема, ведения и выдачи вклада.

78. Операции по вкладам осуществляются Банком на основании:

- поручений вкладчика;
- требований третьих лиц, на основании нотариально удостоверенной доверенности или приравненной к нотариально удостоверенной в соответствии с законодательством РК;
- требований третьих лиц, не требующих в соответствии с законодательством РК акцепта вкладчика;
- распоряжения Банка, если оно не противоречит законодательству РК и условиям договора банковского вклада.

79. Начисление вознаграждения по вкладу осуществляется в зависимости от условий вклада. Для расчета начисления вознаграждения по вкладам Банком принят условный месяц, равный 30 календарным дням и условный год, равный 365 календарным дням, если иное не предусмотрено условиями договора.

80. Вклад может быть востребован в любое время в период действия договора банковского вклада путем его расторжения. В случае досрочного отзыва вкладчиком денег по срочным и условным вкладам, сумма вклада возвращается Банком полностью, а сумма вознаграждения по нему начисляется и выплачивается по ставке вкладов до востребования, если иное не предусмотрено договором банковского вклада/заявлением на открытие банковского вклада/договором присоединения. В случаях, когда сберегательный вклад затребован вкладчиком до истечения установленного срока, вознаграждение по вкладу выплачивается в размере, установленном по ставке вклада «до востребования», действующей в Банке на момент расторжения договора банковского вклада/заявления на закрытие банковского вклада. При принятии Банком решения о прекращении приема вкладов сумма вклада и начисленного вознаграждения выплачивается согласно условиям вклада.

Банк вправе потребовать возврат ранее выплаченного вознаграждения (осуществляется в случаях и порядке, предусмотренных договором банковского вклада и законодательством РК) в случае невыполнения вкладчиком условий договора банковского вклада/договора присоединения/заявления на открытие банковского вклада (текущего счета).

Глава 2. Общие условия проведения заемных операций

81. Заемные операции Банка осуществляются на основании Кредитной политики Банка, ВНД Банка и заключенного договора, при условии предоставления клиентом необходимых документов, предусмотренных законодательством Республики Казахстан и ВНД Банка и на условиях платности, срочности и возвратности, а также обеспеченности в случаях, предусмотренных настоящими Правилами и ВНД Банка.

82. Заемные операции осуществляются на основании договоров банковского займа, соглашений о предоставлении кредитной линии, а также договоров обеспечения исполнения обязательств (залог, гарантия, поручительство и иные формы обеспечения).

83. До заключения Договора банковского займа/Соглашения о предоставлении кредитной линии Банк дополнительно представляет клиенту в устной форме следующую информацию:

- 1) срок предоставления займа;
- 2) предельную сумму и валюту 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 ГЭСВ на дату обращения клиента;
- 5) исчерпывающий перечень и размеры комиссий, тарифов и иных расходов, связанных с получением и обслуживанием (погашением) займа, в пользу Банка;
- 6) ответственность и риски клиента в случае невыполнения обязательств по договору займа;
- 7) ответственность залогодателя, гаранта, поручителя и иного лица, являющегося стороной договора об обеспечении займа.

84. Положительное решение по кредитному проекту, принятое УО/автоматизированной системой по результатам рассмотрения пакета документов, необходимого для получения займа, является основанием для заключения Банком кредитной сделки с заявителем.

85. Изменения в условия предоставления займа могут быть внесены посредством заключения дополнительных соглашений к соответствующим договорам на основании решения УО Банка либо в порядке, предусмотренном законодательством РК.

86. Разработка кредитных договоров осуществляется в соответствии с требованиями законодательства РК и в соответствии с ВНД Банка. Кредитный договор должен содержать следующие обязательные условия:

- 1) общие условия кредитного 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 РК к взаимоотношениям кредитора с заемщиком в рамках договора, распространяются на правоотношения заемщика с третьим лицом, которому уступлено право (требование).

87. Требования к содержанию перечисленных в пункте 83 настоящих Правил обязательных условий кредитного договора, а также перечень приложений к такому договору установлены законодательством РК³ и обязательны для исполнения Банком при разработке кредитных договоров. Типовые формы таких договоров установлены ВНД Банка, содержащих типовые формы документов и договоров, применяемых при предоставлении банковских продуктов и услуг.

88. Письменная форма кредитного договора, заключаемого между Банком и заемщиком, оформляется на государственном и русском языках с приложением (в необходимых случаях) перевода на другие языки, а в случае заключения такого договора с иностранными лицами – на государственном и приемлемом для сторон языке, в соответствии с законодательством РК.

³ Постановление Правления Национального Банка от 23 декабря 2019 года № 248.

89. Банк в процессе кредитования проводит проверку:

1) заёмщика/созаемщика/залогодателя/гаранта/поручителя/продавца/бенефициарного собственника и иных участников рассматриваемой кредитной сделки на связанность с Банком особыми отношениями в соответствии с признаками связанности с Банком особыми отношениями, установленными пунктом 3 статьи 49 Закона о банках, нормативно-правовым актом уполномоченного государственного органа;

2) условий займа/предоставленных документов по займу на наличие льготных условий в соответствии с признаками льготности, установленными пунктом 2 статьи 40 Закона о банках, нормативно-правовым актом уполномоченного государственного органа.

90. Банк в соответствии с Законом о банках не может совершать с каким-либо лицом сделку, стоимость которой превышает размер, установленный нормативным правовым актом уполномоченного государственного органа, и которая влечет за собой:

- 1) оплату обязательств перед ЛСБОО;
- 2) покупку какого-либо имущества у ЛСБОО;
- 3) приобретение ценных бумаг, эмитированных ЛСБОО, за исключением ценных бумаг, находящихся в собственности Банка.

91. Для целей пункта 87 настоящих Правил в соответствии с законодательством РК понимается сделка, стоимость которой превышает 0,02 (ноль целых две сотых) % от собственного капитала Банка на дату принятия Банком решения о совершении сделки, за исключением сделки по приобретению акций или долей участия в уставном капитале юридических лиц, стоимость которой превышает 10 (десять) % от собственного капитала Банка на дату принятия Банком решения о совершении сделки.

92. Требования пункта 88 не распространяются на сделки:

- 1) совершаемые дочерней организацией Банка, приобретающей сомнительные и безнадежные активы с Банком или дочерней организацией, входящей в состав банковского конгломерата;
- 2) Банка с третьими лицами, которые влекут за собой приобретение имущества у дочерней организации Банка, приобретающей сомнительные и безнадежные активы Банка и/или дочерней организации дочернего банка, приобретающей сомнительные и безнадежные активы Банка.

93. Предоставление займов заемщикам с нераскрытыми конечными собственниками и ЛСБОО, осуществляется в соответствии с требованиями и ограничениями, установленными законодательством РК.

94. В случае если в процессе кредитования участвуют нерезиденты (заемщик / созаемщик / гарант / залогодатель) и/или залоговым имуществом выступает имущество, находящееся за пределами РК, то кредитование осуществляется только на стандартных условиях, условия которых утверждены типовыми условиями кредитных продуктов, выданных в соответствии с установленными ВНД Банка. При этом для проведения правового анализа по правовому статусу заемщика / созаемщика / гаранта / залогодателя юридического лица – нерезидента, а также залогового имущества, находящегося за пределами РК, соответствующие структурные подразделения Банка привлекают сторонние юридические фирмы, специализирующиеся на законодательстве иностранного государства и соответствующие требованиям, указанным в ВНД Банка. Привлечение сторонней юридической фирмы для проведения правового анализа по правовому статусу заемщика / созаемщика / гаранта / залогодателя физического лица – нерезидента не требуется, экспертиза осуществляется юридическим подразделением Банка, за исключением случаев, когда юридическим подразделением Банка определено иное.

95. При определении возможности предоставления займа, Банк определяет возможность заявителя исполнять свои обязательства за счет получаемых доходов, в том числе и от реализации финансируемого мероприятия. При принятии решения о предоставлении финансирования, Банк учитывает результаты анализа кредитных рисков, который осуществляется путем:

- 1) применения рейтинговых моделей;
- 2) применения скоринговых моделей;
- 3) экспертной оценки уровня кредитного риска.

96. Внутренние кредитные рейтинги подразделяются на кредитные рейтинги, соответствующие минимальному уровню риска, приемлемому (умеренному) уровню риска, высокому (критическому) уровню риска.

97. Банк вправе предоставлять займы, 100 (сто) % обеспеченные деньгами и иными высоколиквидными активами без проведения/с проведением упрощенного анализа их платежеспособности и кредитоспособности, физическим лицам, заемщикам малого и среднего бизнеса в соответствии с ВНД Банка.

98. В обязательном порядке, вопрос направляется членам Совета директоров Банка для одобрения принятого решения или для сведения (по усмотрению членов УО) в одном из следующих случаев:

1) в случае положительного решения УО по установлению/увеличению лимита финансирования и/или увеличению периода доступности по заемщику/заявителю свыше 5 (пять) процентов от собственного капитала Банка (при этом учитывается общая сумма финансирования Банком с учетом действующих и вновь одобренных кредитов заемщика/группы лиц, риск на которую рассчитывается в совокупности, как на одного Заемщика) и при наличии отрицательного голоса члена УО от подразделения риск-менеджмента и/или заключения подразделения риск-менеджмента Банка с четкой позицией «отказать»;

2) случае положительного решения УО по выдаче беззалогового потребительского займа, размер которого превышает 20 000 000 (двадцать миллионов) тенге;

99. В отношении физических и юридических лиц, являющихся дочерними организациями банков-нерезидентов Республики Казахстан, имеющих долгосрочный кредитный рейтинг в иностранной валюте не ниже «А-» по международной шкале агентства Standard & Poor's или рейтинг аналогичного уровня одного из других рейтинговых агентств, допускается использование анализа кредитоспособности на уровне родительской организации заемщика или организации, включающей заемщика в консолидированную финансовую отчетность, проведенного родительским банком или аффилированным по отношению к банку лицом, при условии, что анализ осуществлен не позднее 12 месяцев с даты обращения заемщика.

100. Комитет по управлению активами и пассивами устанавливает внутренние трансфертные ставки Банка для кредитных операций. Орган Банка, уполномоченный на принятие решений по кредитным операциям, вправе утверждать возможное отклонение от трансфертной ставки Банка для предоставления кредита.

101. Решение об установлении ставки вознаграждения конкретно по каждому отдельному займу принимает орган Банка, уполномоченный на принятие решений по кредитным операциям.

102. При установлении ставки вознаграждения по займу, УО Банка вправе дифференцированно подходить к его стоимости. При этом учитывается кредитный рейтинг заявителя, а также кредитный риск по займу.

103. При предоставлении займа допускается принимать во внимание взаимоотношения с отдельными заявителями в течение длительного времени (постоянный клиент, имеющий хорошую кредитную историю), привлекательность расширения отдельных видов займов в определенном рыночном сегменте, ценовой политики конкурентов и иных условий.

104. При кредитовании или изменении условий кредитования заемщика, требующих подтверждения его кредитоспособности, проводится оценка кредитоспособности в соответствии с настоящей Политикой и ВНД Банка.

105. Оценка кредитоспособности по физическим лицам, юридическим лиц, осуществляется в соответствии с ВНД Банка.

106. Банк в соответствии с требованиями ВНД Банка, обязан осуществлять расчет коэффициента долговой нагрузки (далее – КДН) заемщика в рамках программ розничного кредитования до принятия решений о предоставлении физическому лицу банковского займа, не связанного с осуществлением предпринимательской деятельности.

107. До принятия решения о предоставлении физическому лицу банковского займа, не связанного с осуществлением предпринимательской деятельности, Банк проводит оценку пригодности займа потребностям и финансовому положению клиента в порядке, предусмотренном законодательством РК и ВНД Банка.

1) выдаче заёмщику займа, за исключением выдачи займа (части займа) в рамках открытой кредитной линии;

2) открытию кредитной линии заемщику (установлении кредитного лимита);

3) увеличении кредитного лимита открытой кредитной линии и/или выдаче заемщику дополнительного займа в рамках заключенного (заключенных) договора (договоров) финансирования;

4) изменении условий открытой кредитной линии и/или займа заемщика, влекущем увеличение размера периодических платежей по данному займу, согласно графику погашения займа.

108. Требования, при которых необходим расчет КДН, а также правила расчета отражены во внутренних документах Банка, регламентирующих процесс рассмотрения кредитной заявки.

109. В случае, если совокупная сумма предоставленных займов и принятых условных обязательств физическому лицу превышает 0,01 (ноль целых одну сотую) процента от собственного капитала банка, размер которого выше 100 (ста) миллиардов тенге, или превышает 0,02 (ноль целых две сотых) процента от собственного капитала банка, размер которого до 100 (ста) миллиардов тенге, банк осуществляет анализ кредитоспособности на основе следующей информации и с учетом следующих факторов (но не ограничиваясь ими):

- 1) наличие постоянного и достаточного дохода заемщика;
- 2) наличие недвижимого и другого имущества;
- 3) наличие ссудной задолженности, в том числе перед другими кредиторами;
- 4) долговая нагрузка;
- 5) платежная дисциплина (кредитная история) по займам;
- 6) рейтинг заемщика в скоринговых системах банка (при наличии);
- 7) наличие иной задолженности;
- 8) наличие иных источников погашения задолженности перед банком;
- 9) остатки и операции по банковским счетам;
- 10) информация об образовании и занятости (сфере деятельности);
- 11) социально-демографические характеристики;
- 12) информация о целевом использовании денег;
- 13) дополнительная информация о доходах заемщика.

В рамках системы управления кредитным риском банк руководствуется законодательством Республики Казахстан и ВНД Банка.

110. Банком устанавливаются предельные сроки, предельные суммы, предельные ставки по выдаче займов, предоставляемых клиентам, согласно Приложению 2 к настоящим Правилам.

111. Сроки кредитования определяются согласно ВНД Банка в зависимости от условий предлагаемого кредитного продукта.

112. Займы, предоставляемые на срок до 1 (одного) года, относятся к краткосрочным, на срок свыше 1 (одного) года – к долгосрочным.

113. Ставки вознаграждения по кредитным продуктам устанавливаются уполномоченными органами Банка, в пределах их компетенции, в рамках предельных ставок вознаграждения, предусмотренных в Приложении 2 к настоящим Правилам,

114.Ставки вознаграждения индивидуально по каждой кредитной заявке устанавливаются в соответствии с ВНД Банка.

115.Ставки вознаграждения по займам, предоставляемым физическим лицам могут быть фиксированными и плавающими.

116.Порядок расчета и условия действия плавающей ставки вознаграждения определяются нормативным правовым актом Уполномоченного органа⁴ РК.

117. Банк вправе, в одностороннем порядке, изменять в сторону увеличения ставки: вознаграждения, установленные на дату заключения договора банковского займа с юридическими лицами, при:

- нарушении заемщиком своих обязательств по предоставлению достоверной информации, связанной с получением и обслуживанием займа, в случаях, предусмотренных договором банковского займа/соглашения;

- возникновении у Банка права требования досрочного исполнения обязательства в случаях, предусмотренных законодательством РК и договором банковского займа/соглашения;

- изменении состава участников (акционеров) заемщика, в совокупности владеющих десятью и более процентами акций (долей участия) акционерного общества (хозяйственного товарищества), без предварительного письменного уведомления Банка;

- нарушении заемщиком и/или залогодателем права Банка, являющегося залогодержателем, проверять по документам и фактическое наличие, размер, состояние и условия хранения заложенного имущества, а также факт предъявления третьими лицами требований к имуществу заемщика (залогодателя), в том числе к имуществу, заложенному в Банке.

118.По займам, предоставляемым физическим лицам, в том числе ипотечным займам фиксированная годовая ставка вознаграждения, по соглашению сторон, может быть изменена:

- на плавающую ставку вознаграждения в течение срока действия договора;
- в сторону увеличения по истечении срока ее действия, определенного договором, но не ранее трех лет с даты заключения договора банковского займа/соглашения. Каждое последующее изменение в сторону увеличения фиксированной ставки вознаграждения возможно по соглашению сторон по истечении срока действия фиксированной ставки, но не ранее трех лет со дня предыдущего изменения фиксированной ставки вознаграждения.

119.Фиксированная ставка вознаграждения не подлежит изменению в одностороннем порядке, за исключением случаев ее изменения в сторону уменьшения или временного изменения в сторону уменьшения Банком, совершенных в порядке, установленном Законом о банках. Под временным изменением ставки вознаграждения в сторону уменьшения понимается снижение размера ставки вознаграждения Банком на определенный срок, по истечении которого ставка вознаграждения устанавливается в размере, не превышающем размер ставки вознаграждения, действовавший до временного изменения.

120.Банк при наличии просрочки исполнения обязательства по договору банковского займа, но не позднее 10 (десяти) календарных дней с даты ее наступления, уведомляет клиента способом, предусмотренным договором банковского займа, а также через объекты информатизации, о необходимости внесения платежей по договору банковского займа и о последствиях невыполнения клиентом своих обязательств, а заемщика – физическое лицо – также о его праве обратиться в Банк с заявлением о внесении изменений в условия договора банковского займа. Уведомление о взыскании задолженности по договору банковского займа содержит краткую информацию для клиента о размере задолженности по договору банковского займа (с указанием суммы основного

⁴ Правила исчисления, условия действия плавающей ставки вознаграждения, утвержденные постановлением Правления Национального Банка Республики Казахстан от 30 июня 2017 года № 119.

долга, вознаграждения, комиссии, неустойки и иных видов штрафных санкций, а также других подлежащих уплате сумм). При неудовлетворении требований, вытекающих из уведомления, указанного в настоящем пункте, Банк применяет к клиенту меры, предусмотренные статьей 61 (в отношении заемщика – физического лица) или статьей 62 (в отношении заемщика – юридического лица) Закона о банках. Для уведомления заемщика допускается привлечение Банком юридического лица, являющегося коммерческой организацией, включенного в реестр коллекторских агентств (коллекторское агентство).

121.Изменение ставок вознаграждения по ранее выданным займам и другим кредитным инструментам (гарантии, аккредитивы) может осуществляться по решению уполномоченного органа/Правления или Совета директоров Банка, исходя из условий кредитного продукта/инструмента и договора банковского займа/соглашения.

122.Перечень документов, необходимых для формирования кредитного досье заемщика, определен ВНД Банка, регламентирующими кредитную деятельность Банка.

123.В договоре банковского займа/соглашения указываются годовая эффективная ставка вознаграждения, рассчитанная в соответствии с требованиями нормативного правового акта Уполномоченного органа РК.

124.Порядок и сроки оплаты вознаграждения по займу устанавливаются договором банковского займа/соглашения, исходя из условий займа. Для физических лиц в договоре банковского займа/соглашения указывается метод погашения займа по выбору заемщика, для выбора метода погашения ему предоставляются проекты графиков погашения займа, рассчитанные методами дифференцированных и/или аннуитетных платежей до заключения договора банковского займа/соглашения.

125.До заключения договора банковского займа с физическим лицом, не связанного с предпринимательской деятельностью, Банк, обязан предоставить физическому лицу для выбора условия кредитования, при которых не предусмотрено взимание комиссий и иных платежей, учитываемых при расчете годовой эффективной ставки вознаграждения по займу в соответствии с порядком, установленным нормативным правовым актом уполномоченного органа, а также условия кредитования, предусматривающие право Банка, помимо ставки вознаграждения, комиссии и иные платежи, связанные с выдачей и обслуживанием займа и предусмотренные договором банковского займа/соглашением.

126.Банк обязан в договорах банковского займа/соглашениях указывать полный перечень комиссий и иных платежей, а также их размеры, подлежащие взиманию в связи с выдачей и обслуживанием займа, и не вправе в одностороннем порядке вводить новые виды комиссий и иных платежей в рамках заключенного договора/соглашения, не предусмотренных законодательством РК.

127.Банк не вправе изменять условия договора банковского займа/соглашения в одностороннем порядке, за исключением случаев их улучшения для заемщика.

128.Под улучшением условий договора банковского займа/соглашения для заемщика для целей настоящего пункта понимаются:

- изменение в сторону уменьшения или полная отмена комиссий и иных платежей за оказание услуг, связанных с обслуживанием банковского займа/соглашения;
- изменение в сторону уменьшения или полная отмена неустойки (штрафа, пени);
- изменение в сторону уменьшения ставки вознаграждения по договору банковского займа/соглашения;
- отсрочка и (или) рассрочка платежей по договору банковского займа/соглашения.

129.В договоре банковского займа/соглашения может быть предусмотрен дополнительный перечень улучшающих условий для заемщика. В случае применения Банком улучшающих условий заемщик уведомляется об изменении условия договора банковского займа/соглашения в порядке, предусмотренном в договоре банковского займа/соглашения. Заемщик вправе в течение четырнадцати календарных дней с даты получения уведомления отказаться в порядке, предусмотренном в договоре банковского

займа/соглашения, от предложенных Банком улучшающих условий. В случае согласия Заемщика заключается дополнительное соглашение к договору банковского займа/соглашения, если иное не предусмотрено Договором.

130. Запрещается индексация Банком обязательств и платежей клиента по договору банковского займа, заключенного с клиентом, выданного в тенге с привязкой его к любому валютному эквиваленту в соответствии с Законом о банках.

(В пункт 131 внесены изменения решением Совета директоров (протокол № 14 от 28.09.2026 года).

131. Банк не взимает комиссии, неустойку и иные виды штрафных санкций за досрочное погашение банковского займа физическим лицом, не связанным с осуществлением предпринимательской деятельности.

В отношении заемщика – юридического лица комиссии, неустойка и иные виды штрафных санкций за досрочное погашение банковского займа не взимаются, за исключением случаев частичного досрочного погашения или полного досрочного погашения заемщиком – юридическим лицом основного долга:

- 6 (шесть) месяцев с даты получения займа, выданного на срок до 1 (одного) года;
- 1 (одного) года с даты получения займа, выданного на срок свыше 1 (одного) года.

132. Физическое лицо, получившее заем, не связанный с осуществлением предпринимательской деятельности, на приобретение товаров, работ и услуг, вправе в течение 14 (четырнадцати) календарных дней с даты заключения договора банковского займа/соглашения, вернуть заем с оплатой вознаграждения, начисленного Банком с даты предоставления займа, без уплаты неустойки и иных видов штрафных санкций за возврат займа, если иное не предусмотрено условиями банковского займа/соглашения.

133. Исполнение обязательств по возврату выдаваемых Банком займов и выплате вознаграждения по ним может быть обеспечено предоставлением имущества (активов) заемщика или третьих лиц в залог (далее – залогодатель) определенного Гражданским Кодексом, в том числе:

- вкладов (депозитов), размещенных на сберегательных счетах залогодателей, открытых в Банке;
- движимого имущества (транспортное средство, ликвидная товарная продукция);
- аффинированные драгоценные металлы в слитках, монеты из драгоценных металлов, установленными законодательством РК, ценные бумаги и иное имущество);
- недвижимого имущества (земельных участков, а также зданий, сооружений и иного имущества);
- гарантиями Банка, юридического или физического лица, имеющего высокий рейтинг надежности;
- поручительством физического лица.

134. К залоговому имуществу, принимаемому в качестве обеспечения исполнения обязательств заемщика, Банком предъявляются следующие требования:

- залоговое имущество, предоставляемое в Банк, должно быть собственностью залогодателя, при этом в Банк предоставляются документы, подтверждающие право собственности залогодателя на предоставляемое в залог имущество, а также письменное подтверждение регистрирующего органа о том, что предмет залога свободен от каких-либо обременений и претензий третьих лиц и не находится в аресте;
- залоговое имущество должно быть ликвидным. При необходимости, Банк вправе затребовать от залогодателя аудиторское заключение о фактической стоимости передаваемого в залог имущества или потребовать проведения оценки такого имущества независимым оценщиком;
- по требованию Банка, имущество залогодателя, принимаемое в залог, должно быть застраховано залогодателем/заемщиком (если в течение срока действия договора

залога имеется риск порчи или утраты заложенного имущества). Необходимость страхования имущества определяется условиями предоставления кредитных продуктов и решением уполномоченного органа Банка.

135.Виды и перечень имущества, принимаемого Банком в залог в качестве обеспечения по предоставляемым займам, определены Залоговой политикой Банка.

136.В соответствии с Законом о банках, залогодатель/заемщик вправе выбрать по своему усмотрению страховую организацию и/или оценщика.

137.Банк вправе в одностороннем порядке приостанавливать выдачу новых займов в рамках заключенного (заключенных) договора (договоров) банковского займа/соглашения, в случаях:

1) возникновения у Банка права не осуществлять предоставление новых займов, согласно договору банковского займа/соглашения;

2) нарушения заемщиком своих обязательств перед Банком, по договору банковского займа/соглашения;

3) ухудшения финансового состояния заемщика, выявленного по результатам мониторинга, проводимого Банком, в соответствии с требованиями законодательства РК;

4) изменения требований законодательства РК, влияющих на надлежащее исполнение Банком, договора банковского займа/соглашения.

138.Обязательным условием при заключении договора банковского займа/соглашения, лизинга, факторинга, форфейтинга, учета векселей, выдачи гарантий, поручительств, открытия аккредитивов, является наличие письменного согласия заемщика/созаемщика/клиента/гаранта/поручителя на предоставление сведений о нем и заключаемой сделке, а также информации, связанной с исполнением сторонами своих обязательств, в кредитное бюро и на предоставление кредитным бюро Банку кредитного отчета о нем, а также согласия на сбор и обработку персональных данных в соответствии с законодательством РК и ВНД Банка.

(В пункт 139 внесены изменения решением Совета директоров (протокол № 14 от 28.09.2026 года).

139.Банк осуществляет выпуск межбанковских гарантий и поручительств в пользу третьих лиц по поручению и в интересах других банков за счёт их средств. Операции проводят согласно законодательства РК и ВНД Банка. Условия каждой операции определяются индивидуально на основании решения УКО Банка и оформляются соответствующими договорами.

(В пункт 140 внесены изменения решением Совета директоров (протокол № 14 от 28.09.2026 года).

140.Банк принимает гарантии и поручительства, выданные другими банками — резидентами и нерезидентами РК, в качестве обеспечения их обязательств перед Банком.

(В пункт 141 внесены изменения решением Совета директоров (протокол № 14 от 28.09.2026 года).

141.Банк привлекает двусторонние межбанковские займы от банков — резидентов и нерезидентов РК на основании договоров займа. Сроки, предельные объёмы и процентные ставки по займам, в том числе плавающие, привязанные к рыночным индикаторам, устанавливаются УКО Банка в соответствии с внутренними документами Банка.

Глава 3. Права и обязанности Банка и его клиентов, их взаимная ответственность

142.Права и обязанности Банка и его клиентов, их ответственность друг перед другом определяется законодательством РК и договорами (соглашениями сторон).

143.Споры и разногласия, возникающие в связи с исполнением договоров (соглашений сторон), разрешаются путем переговоров, а в случае недостижения согласия между сторонами – в судебном порядке, установленном законодательством РК.

144. В случае поступления в Банк обращения клиента, Банк обязан принять и рассмотреть поступившее обращение в соответствии с порядком и в сроки, установленные законодательством Республики Казахстан и внутренними документами Банка.

145. Банк и его клиенты обязаны соблюдать условия договоров, исполнять обязанности, возложенные на них условиями договоров (соглашениями сторон).

146. Ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязанностей, предусмотренных договорами (соглашениями сторон), Банк и его клиенты несут в соответствии с законодательством РК и условиями соответствующих договоров (соглашениями сторон).

147. Договорами могут быть предусмотрены условия, исключающие или ограничивающие ответственность сторон, например, обстоятельства непреодолимой силы (форс-мажор), независимые от сторон договора (соглашения сторон).

148. Банк вправе:

1) самостоятельно устанавливать ставки вознаграждения по проводимым операциям и тарифы за оказание банковских услуг и услуг на рынке ценных бумаг, с учетом требований законодательства РК;

2) самостоятельно определять внутренние процедуры проведения банковских и иных операций, с учетом требований законодательства РК, в том числе законодательства РК о противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, финансированию терроризма и финансированию распространения оружия массового уничтожения;

3) самостоятельно определять перечень документов, необходимых от клиента для проведения банковских и иных операций;

4) изымать деньги со счетов клиентов путем прямого дебетования счета клиента в случаях и в порядке, предусмотренных законодательством РК и заключенными договорами;

5) отказать (с разъяснением причины отказа) в проведении переводов денег через корреспондентские счета иностранных банков, если, при наличии корреспондентских отношений с иностранным банком, имеются определенные ограничения и (или) запреты на осуществление деятельности и (или) риски нарушения требований законодательства РК о противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, финансированию терроризма и финансированию распространения оружия массового уничтожения;

6) с согласия клиента осуществлять сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, распространение (в том числе передача), обезличивание, блокирование, уничтожение, трансграничную передачу предоставленных клиентом персональных данных, а также осуществление любых иных действий с этими данными в соответствии с требованиями законодательства РК;

7) пользоваться иными правами, предусмотренными законодательством РК и договорами, заключенными с клиентами.

149. Банк обязан:

1) гарантировать тайну операций, проводимых клиентами Банка;

2) предоставлять третьим лицам сведения, составляющие банковскую тайну/коммерческую тайну на рынке ценных бумаг, в случаях и по основаниям, предусмотренным законодательством РК;

3) доводить до клиентов информацию и условия по проводимым Банком операциям;

4) обеспечивать строгий учет и хранение документов в соответствии с нормативными правовыми актами РК;

5) нести иные обязанности, предусмотренные законодательством РК.

150. Клиенты Банка вправе:

1) получать от Банка информацию об общих условиях осуществления банковской

деятельности;

- 2) размещать деньги в Банке на взаимосогласованных условиях;
- 3) получать займы на условиях, предусмотренных в договоре займа;
- 4) пользоваться иными правами, предусмотренными законодательством РК.

151. Клиенты Банка обязаны:

- 1) в полном объеме выполнять обязательства, предусмотренные в договорах;
- 2) возмещать причиненный Банку ущерб согласно законодательству РК;
- 3) в целях получения услуг Банка в полном объеме предоставлять персональные данные, информацию и документы в соответствии с требованиями законодательства РК;
- 4) нести иные обязанности, предусмотренные законодательством РК.

Глава 4. Ставки и тарифы на услуги (операции) Банка

152. Предельные величины ставок и тарифов на проведение банковских услуг/операций утверждаются Советом Директоров и определены в Приложении 3 к настоящим Правилам. Их изменение также относится к компетенции Совета Директоров и не может быть делегировано другим органам Банка.

153. Базовые (стандартные) тарифы и ставки на проведение банковских услуг/операций, в том числе, для ЛСБОО, утверждаются решениями уполномоченных органов Банка, в пределах их компетенции (в рамках предельных (минимальных и максимальных) величин тарифов/ставок, установленных настоящими Правилами, и пересматриваются по мере появления необходимости в их пересмотре.

154. Индивидуальные тарифы и ставки на проведение банковских услуг/операций, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 152 Правил, утверждаются решениями уполномоченных органов Банка, в пределах их компетенции, в рамках предельных величин ставок и тарифов, установленных Правилами:

- для лиц, не связанных с Банком особыми отношениями;
- для ЛСБОО, в случае предоставления указанных услуг по типовым условиям, включая, но не ограничиваясь: типовым формам договоров, утвержденным Советом директоров Банка, решениям уполномоченных органов Банка, с учетом требований статьи 50 Закона о банках (при условии, что аналогичные условия применяются по сделкам с третьими лицами, не связанными с Банком особыми отношениями).

155. Индивидуальные тарифы и ставки на проведение банковских услуг/операций для ЛСБОО, утверждаются решением Совета директоров Банка в рамках предельных величин ставок и тарифов, установленных Правилами, с учетом требований статьи 50 Закона о банках (при условии, что аналогичные условия применяются по сделкам с третьими лицами, не связанными с Банком особыми отношениями) по:

- банковским вкладам юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, заемным, лизинговым, факторинговым операциям, операциям по выпуску гарантий, поручительств, аккредитивов;
- по иным банковским услугам/операциям, в случае предоставления указанных услуг не по типовым условиям: без применения типовых форм договоров, утвержденных Советом директоров Банка, решений уполномоченных органов Банка.

156. Индивидуальные тарифы и ставки на проведение банковских услуг /операций, выходящие за рамки предельных величин ставок и тарифов, установленных Правилами, утверждаются Советом директоров Банка.

157. В рамках предельных величин ставок и тарифов на проведение банковских услуг/операций, а также предельных величин по ставкам вознаграждения депозитов и кредитов, утвержденных Советом Директоров, уполномоченными органами Банка, в пределах их компетенции, могут быть установлены индивидуальные тарифы отдельным клиентам (категориям клиентов) или по отдельным продуктам.

158. При этом предоставление льготных ставок и тарифов ЛСБОО, запрещено.

159.Если клиент ЛСБОО, Банк определяет возможность предоставления индивидуальных условий в рамках предельных величин ставок и тарифов на проведение банковских услуг/операций, утвержденных Правилами с учетом требования статьи 50 Закона о банках и (при условии, что аналогичные условия применяются по сделкам с третьими лицами, не связанными с Банком особыми отношениями).

(В пункт 160 внесены изменения решением Совета директоров (протокол № 14 от 28.09.2026 года).

160. Ответственные структурные подразделения обеспечивают проверку соответствия предлагаемых индивидуальных ставок и тарифов требованиям законодательства Республики Казахстан и внутренних документов Банка.

161.Актуальная информация о ставках и тарифах размещается в филиалах (их помещениях) в месте, доступном для обозрения и ознакомления, а также на WEB-сайте Банка в сети Интернет, с указанием сведений о датах утверждения и внесения изменений в действующие ставки и тарифы, номеров внутренних документов и органа, их утвердившего (принявшего).

(В пункт 162 внесены изменения решением Совета директоров (протокол № 14 от 28.09.2026 года).

162.Правила составляются на казахском и русском языках. Тексты на казахском и русском языках имеют одинаковую юридическую силу. В случае выявления расхождений применению подлежит редакция, соответствующая требованиям законодательства Республики Казахстан, с последующим устранением выявленного расхождения.

163.Банк уведомляет клиентов об изменениях и/или дополнениях в стандартные тарифы на банковские услуги путем размещения в срок не позднее 7 (семи) календарных дней до даты введения их в действие соответствующего уведомления на WEB-сайте Банка в сети Интернет, если иное не предусмотрено законодательством РК и/или решением уполномоченного органа Банка и/или соответствующим Договором, заключенным между Банком и клиентом. Об увеличении комиссий и тарифов по платежам и переводам Банк уведомляет клиентов не менее чем за 3 (три) месяца – по платежам и переводам физических лиц, не связанным с осуществлением предпринимательской деятельности, и не менее чем за 1 (один) месяц – по платежам и переводам юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, осуществляемым в рамках предпринимательской деятельности.

164.При этом отказ от получения оказываемых Банком банковских услуг является правом клиента.

Глава 5. Сделки с ЛСБОО

165.Банк при осуществлении своей деятельности проводит проверку клиента на связанность с Банком особыми отношениями, в соответствии с признаками связанности, которые установлены Законом о банках, а также нормативными правовыми актами уполномоченного органа РК.

166.Физическое или юридическое лицо может быть признано ЛСБОО на основании мотивированного суждения уполномоченного органа РК.

167.Совершение сделки с ЛСБОО, осуществляется с учетом требований Закона о банках и может быть осуществлено только по решению Совета директоров Банка, при рассмотрении всех ее условий, за исключением случаев, когда типовые условия таких сделок утверждены Советом директоров Банка и применяются к аналогичным сделкам с третьими лицами.

168.Предоставление льготных условий при заключении сделок с ЛСБОО запрещено, в соответствии с Законом о банках.

169.Предоставление льготных условий ЛСБОО, означает совершение сделки с ЛСБОО, или в его интересах, которую по ее природе, цели, особенностям и риску Банк не совершил бы с лицом, не связанным с ним особыми отношениями.

170. Банк осуществляет проверку условий сделок/операций на наличие льготности в соответствии с признаками, которые установлены Законом о банках и нормативно - правовыми актами уполномоченного органа РК.

171. Запрещается выдавать займы членам Совета директоров и крупным участникам Банка, за исключением банковских займов выдаваемых в размере, не превышающем размер, установленный нормативным правовым актом уполномоченного органа РК на дату принятия Банком решения о выдаче займа.

172. Запрещается ЛСБОО, выдача займов без обеспечения (бланковые займы), за исключением займов в размере, не превышающем размер, установленный нормативным правовым актом уполномоченного органа РК, на дату принятия Банком решения о выдаче займа.

173. Запрещается рефинансирование займа заемщика у кредитора, связанного с Банком особыми отношениями по займам, размер которых превышает размер, установленный нормативным правовым актом уполномоченного органа РК.

174. Банк не может совершать с каким-либо лицом сделку, стоимость которой превышает размер, установленный нормативным правовым актом уполномоченного органа РК на дату принятия Банком решения о совершении сделки (за исключением сделки по приобретению акций и долей участия в уставном капитале юридических лиц, стоимость которой превышает 10 (десять) % от собственного капитала Банка на дату принятия Банком решения о совершении сделки) и которая влечет за собой:

- оплату обязательств перед ЛСБОО;
- покупку какого-либо имущества у ЛСБОО;
- сделка по приобретению ценных бумаг, эмитированных ЛСБОО, за исключением ценных бумаг, находящихся в собственности Банка.

Раздел 3. Заключительные положения

175. Ответственность за неисполнение/ненадлежащее исполнение требований Правил возлагается на работников и руководителей структурных подразделений, участвующих в регламентируемом Правилами процессе.

176. Вопросы, неурегулированные Правилами, подлежат разрешению в соответствии с законодательством РК и ВНД Банка.

177. При обслуживании клиентов работники Банка обязаны руководствоваться законодательством РК, Правилами и ВНД Банка.

**Предельные суммы, сроки и ставки вознаграждения по депозитам юридических лиц
и физических лиц в АО «Коммерческий Банк БиЭнКей»**

№	Вид вклада	валюта	Предельные суммы		Предельные сроки		Предельный размер годовой эффективной ставки вознаграждения в %	
			Мин.	Макс.	Мин.	Макс.	Мин.	Макс.
1	Срочные, сберегательные вклады для физических лиц	KZT	В соответствии с условиями вклада	Не более 10% от собственного капитала Банка	1 день	120 месяцев	0*	35
		USD	В соответствии с условиями вклада	Не более 10% от собственного капитала Банка	1 день	120 месяцев	0*	15
2	Срочные, сберегательные для юридических лиц	KZT	В соответствии с условиями вклада	Не более 10% от собственного капитала Банка	1 день	120 месяцев	0*	35
		USD	В соответствии с условиями вклада	Не более 10% от собственного капитала Банка	1 день	120 месяцев	0*	15

Предельные величины, указанные в настоящем Приложении, приводятся в информационных целях и не являются публичной офертой. Конкретные ставки вознаграждения и тарифы устанавливаются договором, заключаемым с клиентом, и решениями уполномоченных органов Банка в пределах указанных предельных величин. Конкретные условия по видам вкладов (продуктам) устанавливаются условиями вкладов и решениями уполномоченных органов Банка в пределах указанных предельных величин.

** ставка вознаграждения размере 0% годовых применяется в следующих случаях:*
- необходимости принятия депозита в качестве обеспечения по обязательствам клиента или третьих лиц;
- в случаях, регулируемых Законодательством.

Приложение 2
к Правилам об общих условиях осуществления банковской деятельности
в АО «Коммерческий Банк БиЭнКей»

**Предельные величины
по предоставляемым займам
юридическим лицам, индивидуальным предпринимателям и физическим лицам,
включая лиц, связанных с Банком особыми отношениями**

Категория	Минимальный срок предоставления займа	Максимальный срок предоставления займа	Минимальный размер предоставляемого займа	Максимальный размер предоставляемого займа (теңге/эквивалент в любой валюте)	Минимальный размер ставки вознаграждения в номинальном выражении, процентах годовых	Максимальный размер ставки вознаграждения в номинальном выражении, процентах годовых	Минимальный размер годовой эффективной ставки вознаграждения в номинальном выражении, процентах годовых	*Максимальный размер годовой эффективной ставки вознаграждения в номинальном выражении, процентах годовых
Займы юридическим лицам и индивидуальным предпринимателям	3 месяца	120 месяцев	50 000 теңге, либо сумма, эквивалентная в иностранной валюте	Не должен превышать суммы в размере 10% от собственного капитала Банка, с учетом ограничений,	7 %	37%	12,3%	46%

				установленных законодательст вом РК.				
Займы физическим лицам	3 месяца	60 месяцев	50 000 тенге, либо сумма, эквивалентная в иностранной валюте	Не должен превышать суммы в размере 10% от собственного капитала Банка, с учетом ограничений, установленных законодательст вом РК.	1%	37%	1%	46%
Условные обязательства Банка (гарантии, поручительства)	10 дней	120 месяцев	50 000 тенге, либо сумма, эквивалентная в иностранной валюте	Не должен превышать суммы в размере 10% от собственного капитала Банка, с учетом ограничений, установленных законодательст вом РК.	1%	37%	1%	46%

* Предельный (максимальный) размер годовой эффективной ставки вознаграждения по займам устанавливается совместным нормативным правовым актом уполномоченного органа Республики Казахстан и Национального Банка Республики Казахстан

Предельные величины, указанные в настоящем Приложении, приводятся в информационных целях и не являются публичной

офертой. Конкретные ставки вознаграждения и тарифы устанавливаются договором, заключаемым с клиентом, и решениями уполномоченных органов Банка в пределах указанных предельных величин.

Детальные условия по видам займов (продуктам) — сроки, ставки вознаграждения, годовая эффективная ставка вознаграждения, размер первоначального взноса, лимиты — определяются Кредитной политикой Банка, паспортами кредитных продуктов и решениями уполномоченного органа Банка в пределах указанных предельных величин.

Предельные величины тарифов на услуги, оказываемые клиентам физическим лицам и бизнес-клиентам

№	Наименование банковских услуг	Минимальный размер тарифа	Максимальный размер тарифа	Примечание
Тарифы за услуги, оказываемые клиентам-физическим лицам				
1.	Банковские счета (открытие, ведение, закрытие)	0 тенге	100 000 тенге	
2.	Кассовое обслуживание	0 тенге	10%	
3.	Внутрибанковские переводы	0 тенге	10%, 1 000 000 тенге	
4.	Внешние переводы	0 тенге	10%, 1 000 000 тенге	
5.	Конвертация иностранной валюты	0 тенге	10%	по курсам установленным Банком
6.	Выпуск и обслуживание платежной карты	0 тенге	100 000 тенге	
Предельные величины тарифов на услуги, оказываемые бизнес-клиентам (юридическим лицам и индивидуальным предпринимателям)				
1.	Банковские счета (открытие, ведение, закрытие)	0 тенге	100 000 тенге	
2.	Кассовые операции	0 тенге	10%	
3.	Переводные операции	0 тенге	10%, 1 000 000 тенге	
4.	Конвертация иностранной валюты	0 тенге	10%	
5.	Осуществление валютного контроля	0 тенге	100 000 тенге	

6.	Прочие услуги	0 тенге	100 000 тенге	за каждый документ
7.	Ссудные операции	0 тенге	100 000 тенге	

Предельные величины, указанные в настоящем Приложении, приводятся в информационных целях и не являются публичной офертой.

Конкретные размеры тарифов по каждой услуге устанавливаются Тарифным справочником (тарифами) Банка, утверждаемым уполномоченным органом Банка в пределах указанных предельных величин.

