



**УТВЕРЖДЕНЫ**  
РЕШЕНИЕМ  
СОВЕТА ДИРЕКТОРОВ  
АО «ДБ «РНВ» Казахстан»  
ПРОТОКОЛ № 10  
ОТ «12» НОЯБРЯ 2011Г

**КОРПОРАТИВНЫЙ СТАНДАРТ**

**ПРАВИЛА  
ОБ ОБЩИХ УСЛОВИЯХ ПРОВЕДЕНИЯ ОПЕРАЦИЙ**

*(данный заголовок изменен решением Совета директоров от 27 апреля 2016 года)*

		Введено в действие «__» _____ 2011г.		
	<b>Должность</b>	<b>Ф.И.О.</b>	<b>Подпись</b>	<b>Дата</b>
<b><u>СОГЛАСОВАНО:</u></b>	<b>ПРЕДСЕДАТЕЛЬ ПРАВЛЕНИЯ</b>	<b>САНДЖАЙ КАНДШАЛ</b>		
	<b>ЗАМЕСТИТЕЛЬ ПРЕДСЕДАТЕЛЯ ПРАВЛЕНИЯ</b>	<b>АЛИМОВА А.А.</b>		
	<b>ЗАМЕСТИТЕЛЬ ПРЕДСЕДАТЕЛЯ ПРАВЛЕНИЯ</b>	<b>НИРМАЛ СИНГХ КУМАР</b>		
	<b>ГЛАВНЫЙ БУХГАЛТЕР</b>	<b>ЖАРКИМБЕКОВА С.С.</b>		
	<b>КОМПАЕНС-КОНТРОЛЕР</b>	<b>СЫДЫКОВ Ф.О.</b>		
	<b>НАЧАЛЬНИК ОТДЕЛА ПРАВОВОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ</b>	<b>КАРИБАЕВА А.Т.</b>		
	<b>НАЧАЛЬНИК УПРАВЛЕНИЯ РИСК-МЕНЕДЖМЕНТА</b>	<b>МАМАТХОДЖАЕВ Е.А.</b>		
	<b>НАЧАЛЬНИК УПРАВЛЕНИЯ КАЗНАЧЕЙСТВА</b>	<b>БАИМБЕТОВ Т.И.</b>		
	<b>НАЧАЛЬНИК УПРАВЛЕНИЯ КРЕДИТНОГО АДМИНИСТРИРОВАНИЯ И ПРОБЛЕМНЫХ АКТИВОВ</b>	<b>ЖАНУЗАКОВА А.</b>		
	<b>НАЧАЛЬНИК ОТДЕЛА ПРОДАЖ БАНКОВСКИХ ПРОДУКТОВ</b>	<b>САНДЖИВ К.</b>		
	<b>ДИРЕКТОР ФИЛИАЛА Г. АЛМАТЫ</b>	<b>КУРМАНОВА Ф.Х.</b>		
	<b>НАЧАЛЬНИК ФИНАНСОВОГО УПРАВЛЕНИЯ</b>	<b>БАЙЖИГИТОВ Е.Б.</b>		
<b><u>РАЗРАБОТАНО:</u></b>	<b>НАЧАЛЬНИК ОТДЕЛА ФИНАНСОВЫХ РИСКОВ</b>	<b>ЛЕПУНОВА Т.В.</b>		

**Л И С Т П О П Р А В О К****1. Изменения №1:**

- утверждены решением Совета директоров АО «ДБ «PNB»-КАЗАХСТАН» (протокол заседания от 29 сентября 2014 года № 15).

**2. Изменения №2:**

- утверждены решением Совета директоров АО «ДБ «PNB»-КАЗАХСТАН» (протокол заседания от 15 декабря 2014 года № 22).

**3. Изменения №3:**

- утверждены решением Совета директоров АО «ДБ «PNB»-КАЗАХСТАН» (протокол заседания от 30 января 2015 года № 02).

**4. Изменения №4:**

- утверждены решением Совета директоров АО «ДБ «PNB»-КАЗАХСТАН» (протокол заседания от 13 марта 2015 года №07).

**5. Изменения №5:**

- утверждены решением Совета директоров АО «ДБ «PNB»-КАЗАХСТАН» (протокол заседания от 12 октября 2015 года № 20).

**6. Изменения №6:**

- утверждены решением Совета директоров АО «ДБ «PNB»-КАЗАХСТАН» (протокол заседания от 30 ноября 2015 года №27).

**7. Изменения №7:**

- утверждены решением Совета директоров АО "Tengri Bank" (решение заочного голосования от 27 апреля 2016 года №16);
- введены в действие с 28 апреля 2016 года.

**8. Изменения №8:**

- утверждены решением Совета директоров АО "Tengri Bank" (решение заочного голосования от 06 мая 2016 года №18);
- введены в действие с 03 мая 2016 года.

**9. Дополнения и изменения №9:**

- утверждены решением Совета директоров АО "Tengri Bank" (решение заочного голосования от 14 июля 2016 года №26);
- Дополнения и изменения в раздел №4, №12 и №19 введены в действие с 14 июля 2016 года.
- Дополнения и изменения в приложения №3, №3-1 и №3-2 введены в действие с 27 июля 2016 года.

## 1. НАЗНАЧЕНИЕ

- 1.1. Настоящие Правила об общих условиях проведения операций АО "Tengri Bank" (далее - Банк) разработаны в соответствии с Законом Республики Казахстан «О банках и банковской деятельности в Республике Казахстан», Правилами предоставления банковских услуг и рассмотрения банками обращений клиентов, возникающих в процессе предоставления банковских услуг, утвержденными постановлением Правления Агентства Республики Казахстан по регулированию и надзору финансового рынка и финансовых организаций от 28 февраля 2011 года (далее – Правила № 19) и другими нормативными правовыми актами Республики Казахстан и определяют общие условия, требования, ограничения проведения Банком банковских операций *(Внесены изменения в п.1.1. (протокол СД № 15 от 29.09.2014г.) (данный пункт изменен решением Совета директоров от 27 апреля 2016 года).*
- 1.2. Общие условия проведения банковских операций, установленные в настоящих Правилах, являются открытой информацией и предоставляются по первому требованию клиента для ознакомления и руководства. В соответствии с пунктом 5 Правил № 19 настоящие Правила должны предоставляться клиенту при его обращении в Банк в целях получения банковской услуги.  
*Внесены изменения в п.1.2. (протокол СД № 15 от 29.09.2014г.)*
- 1.3. Банк осуществляет операции в соответствии с законодательством Республики Казахстан, Уставом и внутренними документами Банка, на основании лицензии уполномоченного органа по регулированию и надзору финансового рынка и финансовых организаций Республики Казахстан на проведение операций.
- 1.4. Все сделки с аффилированными лицами и лицами, связанными с Банком особыми отношениями должны утверждаться Советом Директоров без предоставления льготных условий в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан.
- 1.5. Банк при проведении операций соблюдает банковскую тайну и не предоставляет (не разглашает) информацию, относящуюся к банковской тайне, третьим лицам без письменного разрешения клиента(ов), за исключением случаев, когда такое предоставление (разглашение) прямо предусмотрено нормативными правовыми актами Республики Казахстан либо осуществляется на основании официальных запросов уполномоченных на то государственных органов.
- 1.6. Отношения между Банком и клиентом при совершении банковских операций регулируются законодательством Республики Казахстан, условиями заключенных договоров, а также внутренними документами Банка.
- 1.7. Настоящие Правила устанавливают общие условия проведения операций Банком, которые требуются к наличию у Банка, согласно пункту 1 статьи 31 Закона о банках.  
*Внесены изменения в п.1.7. (протокол СД № 15 от 29.09.2014г.)*
- 1.8. Виды, условия и порядок предоставления той или иной банковской операции определяются внутренними нормативными документами Банка (Положениями, Регламентами, Процедурами, Порядками, Инструкциями, типовыми формами договоров / соглашений и др.), которые разработаны в соответствии с законодательством Республики Казахстан, настоящими Правилами, Политиками и утверждены Правлением Банка, если иное не предусмотрено законодательными актами Республики Казахстан. Конкретные условия проведения операций Банком по различным видам банковских операций устанавливаются в конкретных договорах, заключаемых с клиентами.

## 2. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

Требования настоящих Правил распространяются на всех руководителей и работников Банка, принимающих участие в разработке, проверке содержания, утверждении и внедрении корпоративных стандартов Банка и/или использующих их в своей деятельности.

## 3. ЦЕНТРЫ ОТВЕТСТВЕННОСТИ

- 3.1. За разработку настоящих Правил – Финансовое подразделение.
- 3.2. За согласование содержания настоящих Правил – Правление Банка, Главный бухгалтер, Служба комплаенс-контроля, юридическое подразделение, подразделение риск-менеджмента, подразделение Казначейства, подразделение кредитного администрирования и проблемных активов, Директора филиалов, подразделение маркетинга.
- 3.3. За утверждение настоящих Правил – Совет Директоров Банка.
- 3.4. За предоставление настоящих Правил пользователям – подразделение методологии.
- 3.5. За соблюдение порядка хранения настоящих Правил – подразделение методологии.
- 3.6. За внесение изменений в настоящих Правилах – финансовое подразделение.

## 4. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

- 4.1. **Аккредитив** – любое соглашение, как бы оно ни было названо или обозначено, которое является безотзывным и таким образом составляет твердое обязательство банка-эмитента осуществить платеж против надлежаще оформленных документов.
- 4.2. **Аффилированные лица** — физические или юридические лица (за исключением государственных органов, осуществляющих контрольные и надзорные функции в рамках предоставленных им полномочий), имеющие возможность прямо и (или) косвенно определять решения и (или) оказывать влияние на принимаемые друг другом (одним из лиц) решения, в том числе в силу заключенной сделки.
- 4.3. **Банковские услуги** – осуществление банками банковских услуг и иных операций, установленных статьей 30 Закона о банках.
- 4.4. **Вклад (депозит)** - деньги, передаваемые одним лицом (депозитором) другому лицу – Банку на условиях их возврата в номинальном выражении, независимо от того, должны ли они быть возвращены по первому требованию или через какой-либо срок, полностью или по частям, с заранее оговоренной надбавкой либо без таковой, непосредственно депозитору либо переданы по его поручению третьим лицам.
- 4.5. **Вкладчик (депозитор)** – юридическое лицо, физическое лицо, заключившее с Банком Договор банковского вклада/Генеральное соглашение и/или имеющее право распоряжаться вкладом.
- 4.6. **Вознаграждение по вкладу** – сумма денег, уплачиваемая Банком клиенту в соответствии с условиями заключенного Договора банковского вклада.
- 4.7. **Вознаграждение по кредиту** - плата за предоставленный кредит, определенная в процентном выражении к сумме кредита из расчета годового размера причитающихся Банку денег.
- 4.8. **ГЭСВ** – годовая эффективная ставка вознаграждения.
- 4.9. **Договор банковского вклада** - договор, по которому Банк обязуется принимать от Вкладчика деньги (вклад), выплачивать по ним вознаграждение, вернуть вклад в размере, порядке и на условиях, предусмотренном договором банковского вклада.
- 4.10. **Договор банковского счета** - договор, по которому Банк обязуется принимать и зачислять поступающие на счет, открытый клиенту, денежные средства, выполнять распоряжения клиента о переводе (выдаче) клиенту или третьим лицам

соответствующих сумм денег и оказывать другие услуги, предусмотренные договором банковского счета.

- 4.11. **Договор банковского займа (кредита)** – договор, в соответствии с которым Банк предоставляет заем (кредит) в рамках осуществления банковских заемных операций.
- 4.12. **Заемщик** - физическое или юридическое лицо, подписывающее договор банковского займа (кредита), получившее заем (кредит) и принимающее на себя обязательства по возврату полученных денег, а также вознаграждения и других платежей по кредиту.
- 4.13. **Залог** - ликвидное имущество или другие ценности, служащие обеспечением банковского займа.
- 4.14. **Залоговая стоимость обеспечения** – стоимость залогового обеспечения на текущий момент, определяемая от рыночной – справедливой стоимости устанавливаемая в целях реализации (продажи) залога. Определяется на основании установленной рыночной стоимости объекта залога посредством умножения на коэффициент понижения. Коэффициент понижения устанавливается в зависимости от вида залога и/или его ликвидности.
- 4.15. **Кредит (заем)** – предоставление заемщику денег на условиях платности, срочности и возвратности, а также на условиях, оговоренных в договоре банковского займа.
- 4.16. **Клиент** – физическое или юридическое лицо, являющееся потребителем банковских услуг либо намеревающееся воспользоваться банковскими услугами.
- 4.17. **Кредитный риск** – риск возникновения расходов (убытков) вследствие нарушения клиентом первоначальных условий договора (контракта) по исполнению им взятых на себя денежных обязательств при проведении банковских заемных и других операций.
- 4.18. **Капитализация** - причисление начисленного вознаграждения к сумме вклада.
- 4.19. **Лица, связанные с банком особыми отношениями:**
- а) любое должностное лицо или руководящий работник, первый руководитель и главный бухгалтер филиала данного банка, а также их супруги и близкие родственники;
  - б) физическое или юридическое лицо, являющееся крупным участником данного банка, либо должностное лицо крупного участника банка, а также их супруги и близкие родственники;
  - в) юридическое лицо, в котором лица, указанные в подпунктах а) и б), являются крупными участниками;
  - г) юридическое лицо, по отношению к которому данный банк является крупным участником, должностные лица данного юридического лица, их супруги и близкие родственники;
  - д) аффилированные лица банка.
- 4.20. **НБРК** – Национальный банк Республики Казахстан.
- 4.21. **Обеспечение** – неустойка, гарантия, поручительство, залог имущества и иные способы предусмотренные законодательством и договором банковского займа обеспечивающие возврат принятых клиентом обязательств, в том объеме, какой оно имеет к моменту фактического удовлетворения.
- 4.22. **Оценка залогового обеспечения** – это беспристрастное мнение о стоимости, основанное на подробном изучении оцениваемого объекта. Оценка стоимости имущества и имущественных прав владельца (Залогодателя) осуществляется Независимыми оценщиками, имеющими необходимые лицензии государственных органов и квалификацию.
- 4.23. **Овердрафт** – превышение держателем карточки лимита расходов.

- 4.24. **Предельный срок вклада** (депозита) – минимальный и максимальный сроки, утвержденные Советом Директоров Банка.
- 4.25. **Предельная ставка вознаграждения** – минимальная и максимальная ставки вознаграждения, утвержденные Советом Директоров Банка.
- 4.26. **Предельный срок займа** (кредита) - минимальный и максимальный сроки, утвержденные Советом Директоров Банка.
- 4.27. **Предельная сумма вклада** (депозита) - минимальный и максимальный суммы, утвержденные Советом Директоров Банка.
- 4.28. **Предельная сумма займа** (кредита) - минимальный и максимальный суммы, утвержденные Советом Директоров Банка.
- 4.28.1. **Предельная величина ставки и тарифа** – максимальный размер ставки и тарифа на проведение банковских операций *(данный пункт дополнен решением Совета директоров от 14 июля 2016 года)*.
- 4.29. **Просроченная задолженность** - задолженность по основному долгу, начисленному вознаграждению, не погашенным в срок, предусмотренный договором банковского займа и графиком платежей.
- 4.30. **Сберегательный счет** - банковский счет, открываемый Банком Вкладчику, для отражения договорных отношений между Банком и Вкладчиком, согласно которым Банк обязуется принимать от Вкладчика деньги (вклад), выплачивать по ним вознаграждение в размере и порядке, предусмотренными договором банковского вклада, и возвратить вклад на условиях и в порядке, предусмотренных для вклада данного вида законодательными актами и договором банковского вклада.
- 4.31. **Тариф** – плата за различные услуги, предоставляемые Банком клиентам.
- 4.32. **Текущий счет** - банковский счет, открываемый Банком клиенту на основании договора банковского счета, по которому выполняются операции, связанные с обеспечением наличия и использованием Банком денег клиента; принятием (зачислением) денег в пользу клиента; выполнением распоряжения клиента о переводе денег в пользу третьих лиц в порядке, предусмотренном договором банковского счета; исполнением распоряжения третьих лиц об изъятии денег клиента по основаниям, предусмотренным законодательными актами Республики Казахстан и (или) договором; осуществлением приема от клиента и выдачи ему наличных денег в порядке, установленном договором банковского счета; выплатой вознаграждения в размере и порядке, определяемых договором банковского счета; предоставлением по требованию клиента информации о сумме денег клиента в банке и произведенных операциях в порядке, предусмотренном договором банковского счета; осуществлением иного банковского обслуживания клиента, предусмотренного договором, законодательством Республики Казахстан и применяемыми в банковской практике обычаями делового оборота.
- 4.33. **Уполномоченный орган** – государственный орган по регулированию и надзору финансового рынка и финансовых организаций.
- 4.34. **Условия кредита** – условия, в соответствии с которыми был предоставлен кредит, включая условия о размере вознаграждения по кредиту, способе обеспечения исполнения обязательств заемщиком, сроках погашения кредита, а также условия, направленные на снижение риска по каждому отдельному кредиту.
- 4.35. **Факторинг** – приобретение у клиента прав требования платежа с покупателя товаров (работ, услуг) с принятием риска неплатежа.

## **5. ОТКРЫТИЕ, ВЕДЕНИЕ И ЗАКРЫТИЕ СБЕРЕГАТЕЛЬНЫХ СЧЕТОВ КЛИЕНТОВ**

- 5.1. Банк осуществляет открытие, ведение и закрытие сберегательных и текущих счетов с применением и на основании типовых форм договоров, разработанных и утвержденных Банком
- 5.2. Прием вкладов может осуществляться как в национальной, так и в иностранной валюте.
- 5.3. При открытии счета Банк требует от клиента документы, предусмотренные законодательством Республики Казахстан и внутренними документами Банка. Клиент обязан предоставлять в Банк запрашиваемые данные и поддерживать их в актуальном состоянии.
- 5.4. Банк открывает и ведет следующие банковские счета:
  - текущие счета юридических и физических лиц;
  - сберегательные счета (вклады) юридических и физических лиц.
- 5.5. Советом Директоров Банка утверждаются предельные суммы, сроки и величины ставок вознаграждения по принимаемым Банком депозитам (Приложение 1 к настоящим Правилам). В рамках определенных Советом Директоров Банка предельных сумм, сроков и величин ставок вознаграждения по принимаемым Банком депозитам, Правление, либо уполномоченный Правлением орган, утверждает виды принимаемых депозитов от населения, а также условия и ставки вознаграждения по ним. При утверждении ставок вознаграждения по привлекаемым вкладам, Правление, либо уполномоченный Правлением орган руководствуется ставками, рекомендуемыми Фондом гарантирования (страхования) вкладов (депозитов) физических лиц. В течение года ставки вознаграждения по вкладам населения могут меняться в зависимости от изменения ставок, рекомендуемых Фондом.  
*(Внесены изменения в пп.5.5. (протокол СД № 20 от 12.10.2015г.)*
- 5.6. Размеры ставок вознаграждения дифференцируются в зависимости от вида вклада, срока вложения. Сроки хранения депозита, ставка вознаграждения, условия и возможность приема дополнительных взносов оговариваются условиями депозитного договора.
- 5.7. Клиент передает, а Банк принимает денежные средства (вклад) в размере и на срок, указанные в заявлении клиента и договоре банковского вклада. Банк для зачисления суммы вклада открывает клиенту сберегательный счет и обязуется выплатить клиенту сумму вклада и вознаграждение на условиях и в порядке, предусмотренных Договором банковского вклада, заключенного между Банком и клиентом.
- 5.8. Банк заключает договор банковского счета/вклада на государственном и русском языках по одному для каждой стороны
- 5.9. В депозитном договоре также указывается годовая эффективная ставка вознаграждения, т.е. ставка вознаграждения в достоверном, годовом эффективном, сопоставимом исчислении.
- 5.10. Годовая эффективная ставка вознаграждения по привлекаемым депозитам, в соответствии с Правилами исчисления ставок вознаграждения в достоверном, годовом, эффективном, сопоставимом исчислении (реальной стоимости) по займам и вкладам, утвержденными постановлением Правления Национального Банка Республики Казахстан от 26 марта 2012 года № 137, рассчитывается по следующей формуле *(данный абзац изменен решением Совета директоров от 30 ноября 2015 года)*:

$$\sum_{j=1}^n \frac{L_j}{(1 + APR)^{t_j/365}} = \sum_{i=1}^m \frac{P_i}{(1 + APR)^{t_i/365}}$$

где:

APR - годовая эффективная ставка вознаграждения;

n - порядковый номер последнего платежа клиента;

$L_j$  - сумма j-того платежа клиента, в том числе внесение на депозит и оплата связанных с ним услуг банка;

j - порядковый номер платежа клиента;

$t_j$  - период времени со дня привлечения депозита до момента j-того платежа клиента (в днях);

m - порядковый номер последней выплаты клиенту;

i - порядковый номер выплаты клиенту;

$P_i$  - сумма i-той выплаты клиенту, в том числе вознаграждения по депозитам, возврат депозитов, а также премии государства в системе жилстройсбережений;

$t_i$  - период времени со дня привлечения депозита до момента i-той выплаты (в днях).

- 5.11. Применение ставок вознаграждения по привлекаемым вкладам (депозитам) клиентов осуществляется в пределах условий, утвержденных Советом Директоров.
- 5.12. Деятельность Банка по привлечению вкладов (депозитов) унифицирована по всем подразделениям и филиалам Банка, то есть применяются единые ставки вознаграждения и единые виды вкладов.
- 5.13. Банк вправе в одностороннем порядке пересматривать ставки вознаграждения по вкладам (депозитам) при продлении срока вклада.
- 5.14. Банк уведомляет клиентов об изменении ставок вознаграждения и тарифов Банка через сообщения на информационных стендах внутри помещений Банка. Вкладчик самостоятельно узнает об изменении ставок вознаграждения и тарифов Банка посредством обращения к менеджеру счета. Банк не несет ответственности за неосведомленность Вкладчика об изменении ставки вознаграждения.
- 5.15. По каждому виду вклада (депозита) существуют отдельные условия, которые раскрывают детали того или иного вида вклада (депозита) и отражаются во внутренних нормативных документах Банка.
- 5.16. При открытии сберегательного/текущего счета по договору банковского вклада/счета клиент предоставляет в Банк необходимые документы согласно установленному Банком перечню документов и действующему законодательству Республики Казахстан
- 5.17. По депозитам юридических лиц начисленное вознаграждение перечисляется на текущий счет депозитора с удержанием подоходного налога в размере установленном налоговым кодексом РК. При досрочном расторжении депозитного договора юридическим лицом ставка вознаграждения выплачивается по ставке « до востребования», если иное не предусмотрено условиями договора.
- 5.18. Для начисления вознаграждения по депозитам физических лиц в аналитическом учете открываются отдельные лицевые счета по учету депозитов по сроку хранения и размеру ставок вознаграждения.
- 5.19. При закрытии счета, передаче лицевого счета из одного банка в другой или ликвидации банка, вознаграждение начисляется по день фактического закрытия счета.
- 5.20. При досрочном, по инициативе вкладчика, снятии средств со срочных вкладов вознаграждение начисляется по ставке вкладов «до востребования», если иное не оговорено условиями договора, заключенного с вкладчиком.



- 5.21. При начислении вознаграждения по вкладам в расчет берется количество дней в году, равное 360 дням, и в месяце – 30 дням, если иное не предусмотрено условиями заключенного договора. При этом неполный месяц берется в расчет исходя из фактического календарного количества дней.
- 5.22. Конкретные ставки вознаграждения по принимаемым Банком депозитам утверждаются Правлением либо уполномоченным Правлением органом.  
*(Внесены изменения в п. 5.22. (протокол СД № 20 от 12.10.2015г.)*
- 5.23. Выплата начисленного вознаграждения осуществляется в соответствии с условиями договора банковского вклада/счета.
- 5.24. В случае, если дата выплаты суммы вклада/счета и начисленного вознаграждения приходится на выходной (праздничный) день, выплата будет осуществлена в первый рабочий день, следующий за выходным (праздничным) днем. При наличии в договоре условий по капитализации вознаграждения, капитализация начисленного вознаграждения по вкладам производится датой валютирования первого календарного числа месяца, независимо является ли первое число месяца выходным, либо праздничным днем.
- 5.25. Начисление вознаграждения производится на сумму остатка вклада, состоящую из первоначальной суммы вклада, откорректированную на сумму дополнительных взносов и частичных востребований, и увеличенной на сумму вознаграждения, начисленного за предыдущие периоды начисления и для бизнес-клиентов за минусом удержанного подоходного налога у источника выплаты».
- 5.26. В целях снижения валютного риска привлечение крупных депозитов в иностранной валюте должно преимущественно производиться в случае выдачи кредитов в этой же валюте.
- 5.27. Сроки привлечения депозитов определяются на договорной основе между банком и клиентом, исходя из взаимной заинтересованности, потребностей банка в кредитных ресурсах.
- 5.28. Филиал банка имеет право привлекать депозиты для следующих целей:
- для обеспечения выдачи кредитов клиентам филиала;
  - для осуществления обменных операций;
  - для передачи ресурсов головному банку.
- 5.29. При этом вопрос привлечения депозитов, по ставкам, рекомендуемым Фондом гарантирования (страхования) вкладов (депозитов) физических лиц, филиалами решается согласно решению Комитета по управлению активами и пассивами (далее – КУАП), с учетом потребностей филиала и Головного банка в дополнительных кредитных ресурсах.
- 5.30. Пролонгация депозитного договора, без изменения условий договора, производится филиалом самостоятельно. Если вкладчик ходатайствует о повышении ставки вознаграждения либо предоставлении ему каких-либо дополнительных льгот, данный вопрос выносится на решение комитета по управлению активами и пассивами головного банка.
- 5.31. Для стимулирования филиалов в привлечении депозитных средств и передачи головному банку в качестве кредитных ресурсов, передача ресурсов головному банку производится на платной основе с выплатой филиалу маржи, размер которой устанавливается в зависимости от следующих критериев:
- потребностей банка в дополнительных ресурсах;
  - суммы депозита и срока его размещения;
  - валюты депозита;
- ставки рефинансирования Национального Банка РК.

- 5.32. В случае исключения Банком вида и прекращения функционирования вклада, Банк прекращает открытие по нему новых счетов. Начисление вознаграждения по действующим вкладам, включая пролонгированные ранее, осуществляется до окончания текущего срока вклада по ставке, установленной Банком по данному виду вклада согласно договору.
- 5.33. Банк является участником Системы обязательного коллективного гарантирования вкладов (депозитов) физических лиц, согласно действующему законодательству, и проводит депозитные операции с физическими лицами в соответствии с требованиями системы коллективного гарантирования вкладов (депозитов).
- 5.34. Объектами обязательного гарантирования вкладов (депозитов) являются обязательства банка по возврату в случае его принудительной ликвидации вкладов (депозитов) физических лиц в тенге и иностранной валюте без начисленного по ним вознаграждения, находящихся на банковских счетах и удостоверенных Договорами банковского счета и (или) банковского вклада и (или) вкладными документами.
- 5.35. Вкладчик вправе получить гарантийное возмещение по гарантируемому вкладу (депозиту) в размере и порядке, установленном законодательством РК.

## **6. КРЕДИТНЫЕ ОПЕРАЦИИ**

- 6.1. Кредитование осуществляется Банком на коммерческой основе на условиях контролируемости и управляемости рисками, срочности, возвратности, платности, обеспеченности и целевого использования в соответствии с Кредитной и Залоговой политиками Банка. Основные направления кредитования формируются на основе оценки экономической и социальной ситуации в Республике Казахстан и ее динамики, состояния кредитного рынка, уровня банковской конкуренции и возможностей самого Банка. С учетом этого, приоритетными направлениями при кредитовании являются:
- 6.1.1. **по типу заемщиков:**
- юридические лица - компании, фирмы, имеющие адекватную капитализацию, хорошие финансовые показатели, менеджмент, продукцию/услуги, репутацию, финансовую и кредитную историю;
  - физические лица – индивидуальные предприниматели, развивающие и осуществляющие прибыльный бизнес, частные лица, способные открывать крупные депозитные счета, частные лица со стабильным уровнем денежных доходов;
- 6.1.2. **по категориям заемщиков** (определяемых отдельными нормативными актами Банка):
- заемщики крупного бизнеса – корпоративные клиенты;
  - заемщики среднего бизнеса;
  - заемщики малого бизнеса;
  - заемщики розничного бизнеса.
- 6.1.3. **по целям кредитования** - кредиты на расширение действующего бизнеса, на пополнение оборотного капитала (закупка сырья, материалов и других товарно-материальных ценностей, необходимых для производства), торговое финансирование (в зависимости от конъюнктуры валютного рынка), розничное кредитование;
- 6.1.4. **по видам залогового обеспечения** кредита:
- депозит, открытый в Банке (*данный абзац изменен решением Совета директоров от 27 апреля 2016 года*);
  - жилые здания в черте города (квартиры, коттеджи, дома с выкупленным земельным участком) в регионах, имеющих достаточный спрос на жилье;

- здания и сооружения производственного и административного типа, офисы, торговые павильоны, рестораны, гостиницы и т.д. в престижных районах города, при наличии в регионе достаточного спроса на них, ликвидные производственные площади и оборудование действующих промышленных предприятий и/или их структурных единиц;
  - автотранспорт;
  - высоколиквидные товары народного потребления (не бывшие в употреблении);
- 6.2. В целях управления риском ликвидности выдача кредита банком должна производиться при наличии свободных кредитных ресурсов и при условии обеспеченности кредита возвратностью, которая может обеспечиваться залогом, гарантией, поручительством и другими способами, предусмотренными законодательством или договором.
- 6.3. Банк предоставляет клиентам различные виды кредитов: целевые кредиты на определенный проект, ипотечные кредиты, потребительские кредиты и другие. При этом распределение кредитных ресурсов осуществляется с учетом факторов, определяющих условия привлечения ресурсов банком. Стоимость кредитов для клиентов определяется с учетом нормы доходности и рисками, присущими клиенту и проекту (Приложение №2).
- 6.4. По срокам кредитования Банком выдаются следующие кредиты:
- краткосрочные кредиты – срок выдачи до 1 года - сезонные кредиты, кредиты физическим лицам на потребительские цели, коммерческие кредиты;
  - долгосрочные кредиты – срок выдачи свыше 1 года - кредитование технического перевооружения и расширения действующего производства, развитие нового производства, приобретение основных средств и другие цели, требующие периода освоения;
  - кредиты физическим лицам на приобретение движимого и недвижимого имущества.
- 6.5. Предельные сроки кредитования Банком устанавливаются исходя из целевого назначения кредита и окупаемости проекта. Решение на выдачу долгосрочных кредитов принимается по согласованию или решению уполномоченного органа Банка. Выдача краткосрочных кредитов, по ставке ниже ставки рефинансирования Национального Банка РК на дату выдачи кредита, должна производиться также по решению или согласованию с Советом Директоров Банка, по ставке выше ставки рефинансирования – по решению кредитного комитета.
- 6.6. В целом предельные сроки кредитования устанавливаются исходя из целевого назначения кредита и сроков привлечения ресурсов, при этом максимальный размер риска на одного заемщика не должен превышать 25% собственного капитала банка и не более 10% - по лицам, связанным с банком особыми отношениями.
- 6.7. Утвержденные Советом Директоров максимальные суммы и сроки предоставляемых кредитов определены в Приложении 2 к настоящим Правилам.
- 6.8. Выдача филиалами Банка кредитных продуктов производится в рамках утвержденных Советом Директоров лимитов кредитования на филиал.
- 6.9. Организация бизнес-процесса по кредитованию предусматривает следующий ряд последовательных этапов:
- прием, рассмотрение и анализ кредитной заявки;
  - оценка кредитоспособности заемщика и подготовка экспертного заключения;
  - подготовка заключения по рискам и утверждение кредитного рейтинга;
  - проверка и оценка залогового обеспечения кредита;
  - подготовка юридического заключения (в случаях, предусмотренных нормативными документами Банка);

- процедура одобрения кредита и его выдачи;
  - мониторинг за выданным кредитом и контроль за его погашением.
- 6.10. В целях минимизации кредитного риска кредит выдается при наличии вторичных источников погашения займа - залоговое обеспечение, достаточное для погашения основного долга и вознаграждения за четыре месяца (за исключением случаев, предусмотренных отдельными нормативными актами Банка) и в соответствии с Залоговой политикой Банка (если иное не предусмотрено отдельными нормативными актами Банка), а также гарантий и поручительств платежеспособных юридических и физических лиц. В качестве солидарного ответственного за выполнение обязательств Заемщика перед Банком может выступать со заёмщик (физическое или юридическое лицо).
- 6.11. Выдача кредитов (гарантий, аккредитивов) должна производиться в строгом соответствии с требованиями действующего законодательства, положений и процедур Кредитной политики Банка.
- 6.12. Взаимоотношения между Банком и заемщиком строятся на договорной основе, т.е. кредитные сделки оформляются договорами (займа, залога, гарантии, аккредитива и т.д.) установленного формата.
- 6.13. Банк осуществляет кредитование путем предоставления денег в соответствии с требованиями Кредитной политики Банка:
- юридическим лицам - государственным предприятиям, хозяйственным товариществам (все виды товариществ, акционерных обществ, компаний и фирм), производственным кооперативам, крестьянским хозяйствам, некоммерческим организациям и учреждениям, являющимся, как резидентами, так и нерезидентами;
  - физическим лицам - резидентам и нерезидентам Республики Казахстан, индивидуальным предпринимателям, работникам Банка.
- 6.14. Предоставление займа должно производиться только после:
- принятия положительного решения полномочным органом Банка;
  - получения от заемщика всей необходимой документации и устранения всех замечаний, получения достаточного обеспечения, его надлежащего оформления и государственной регистрации в установленном порядке (за исключением случаев, предусмотренных отдельными нормативными актами Банка).
- 6.15. Выдача кредита производится в безналичном порядке, единовременно, либо поэтапно в сроки, определенные Договором банковского займа.
- 6.16. Погашение основного долга и вознаграждения производится, как правило, на ежемесячной основе, в соответствии с утвержденными графиками платежей, являющимися неотъемлемой частью Договоров банковского займа (за исключением случаев, предусмотренных отдельными нормативными актами Банка). Погашение основного долга и вознаграждения может производиться:
- по аннуитетному графику (равными ежемесячными платежами);
  - по обычному графику (ежемесячное погашение основного долга равными долями, а вознаграждения – в зависимости от остатка основного долга в прошедшем месяце);
  - иным способом по соглашению клиента и Банка.
- 6.17. Дата начала выплат по кредиту устанавливается в срок от 15 до 45 дней с момента выдачи.
- 6.18. Погашение задолженности Банку может производиться заемщиком или третьими лицами в наличном и безналичном порядке. При просрочке платежа, и/или в других случаях, предусмотренных Договором банковского займа, Банк вправе списать средства с любых счетов заемщика, гаранта, получить удовлетворение из стоимости

залогового имущества, как во внесудебном, так и в судебном порядке в соответствии с условиями Договора банковского займа, Договоров залога и иных соглашений по обеспечению и действующим законодательством.

- 6.19. Конкретные ставки вознаграждения устанавливаются в договорах банковского займа по решению уполномоченного органа Банка в зависимости от валюты, суммы и срока кредита, качества обеспечения, статуса и кредитной истории клиента и других факторов в соответствии с условиями кредитования, в пределах размеров, утвержденных Советом Директоров Банка по предельным суммам и срокам предоставляемых кредитов, а также по предельным величинам ставок вознаграждения по кредитам.

## **7.ТРЕБОВАНИЯ К ПРИНИМАЕМОМУ БАНКОМ ОБЕСПЕЧЕНИЮ**

- 7.1. В качестве залога при выдаче кредита (гарантий, поручительств) Банком принимается движимое и недвижимое имущество, в т.ч. имущество, поступающее в собственность или хозяйственное ведение в будущем, на которое в соответствии с действующим законодательством может быть обращено взыскание, а также обеспечение в виде гарантий, поручительств юридических и физических лиц.
- 7.2. При условии высокой кредитоспособности и надежности клиента банк вправе предоставить кредит без обеспечения (бланковый кредит).
- 7.3. Выдача бланкового кредита производится в сумме, не превышающей среднегодовую стоимость активов заемщика за минусом объема заемных средств, полученных данным заемщиком от банков и организаций, осуществляющих отдельные виды банковских операций. При этом размер бланкового кредита на одного заемщика не должен превышать 10% собственного капитала банка.
- 7.4. К имуществу (к имущественному праву), предлагаемому в качестве обеспечения, предъявляются следующие общие требования:
- имущество (имущественное право), должно обладать ликвидностью, обеспечиваемой достаточной стабильностью цен и сложившейся конъюнктурой рынка на такое имущество (имущественное право);
  - имущество, предоставляемое в залог, должно быть свободно от обременения прав и требований третьих лиц, за исключением случаев, когда уполномоченным органом Банка принимается решение о принятии в залог имущества в порядке перезалога;
  - обязательное наличие документов в соответствии с Перечнем документов, необходимых для рассмотрения заявок на предоставление займов, выпуск гарантий и аккредитивов, и требований по их оформлению (далее Перечень), необходимых для проведения юридической экспертизы, определения залоговой стоимости и регистрации права залога на имущество.
- 7.5. Список документов, приведенных в Перечне, не является исчерпывающим. В зависимости от вида имущества, предлагаемого в залог, основания и порядка его приобретения в собственность, могут быть затребованы иные документы, необходимые для установления действительной принадлежности имущества залогодателю и окончательного решения вопроса о принятии предлагаемого имущества в залог.
- 7.6. Не принимаются документы, имеющие подчистки либо приписки, зачеркнутые слова и иные не оговоренные исправления, либо вызывающие сомнения в их подлинности.
- 7.7. Документы, указанные в Перечне, необходимо предоставлять в подлиннике или нотариально удостоверенных копиях (если это предусмотрено в Перечне), при этом ксерокопия должна быть сверена принявшим ее сотрудником Банка с подлинником,

о чем сотрудник должен сделать соответствующую запись, с указанием своей должности и Ф.И.О, даты.

- 7.8. Отсутствие у Залогодателя задолженности по налогам и другим обязательным платежам в бюджет, а также задолженности по уплате коммунальных услуг, арендной платы и др. платежей, касающихся предмета залога, за исключением случаев, определенных внутренними нормативными документами Банка.
- 7.9. Обеспечение сохранности залогового имущества осуществляется Залогодателем. Банк (Филиал) осуществляет охрану залогового имущества в случае необходимости в соответствии с требованиями законодательства Республики Казахстан и договором залога.
- 7.10. В рамках программ розничного (ипотечного) кредитования, программ кредитования малого и среднего бизнеса, в залог могут приниматься виды имущества, определенные Залоговой политикой Банка и соответствующими внутренними нормативными документами Банка, регулирующими розничное (ипотечное) кредитование, кредитование малого и среднего бизнеса.
- 7.11. При рассмотрении вопросов о предоставлении займов (гарантий, аккредитивов) в соответствии с залоговой политикой Банка учитываются следующие приоритеты при выборе залогового обеспечения:
- 7.11.1. **Высоколиквидное обеспечение:**
- Депозит, открытый в Банке (*данный абзац изменен решением Совета директоров от 27 апреля 2016 года*);
  - Гарантии Правительства Республики Казахстан;
  - Гарантии банков, имеющих долгосрочный кредитный рейтинг не ниже группы «АА»;
  - Государственные ценные бумаги Республики Казахстан, ценные бумаги, выпущенные Правительствами иностранных государств, имеющих долгосрочный кредитный рейтинг не ниже группы «А»;
  - Депозит в другом банке, имеющем долгосрочный кредитный рейтинг не ниже группы «АА»;
  - Аффинированные драгоценные металлы в слитках;
  - Гарантии юридических лиц, имеющих индивидуальный рейтинг не ниже группы «АА»;
- 7.11.2. **Ликвидные виды залогового обеспечения:**
- Жилые здания в черте города (квартиры, коттеджи, дома с выкупленным земельным участком), в районах, имеющих достаточный спрос на жилье, административные здания в крупных городах;
  - Здания и сооружения производственного и административного типа, офисы, торговые павильоны, рестораны и т.д. в престижных районах города при наличии в районе достаточного спроса на них;
  - Земельные участки, находящиеся в частной собственности, расположенные в черте города;
  - Долговые ценные бумаги, простые и привилегированные акции, котирующиеся и входящие в категорию листинга "А" и "В" АО "Казахстанская фондовая биржа", листинга «РФЦА»;
  - Зерновые расписки, гарантированные "Фондом гарантирования исполнения обязательств по зерновым распискам";
- 7.11.3. **Низко ликвидные виды залогового обеспечения:**
- Легковые автомобили отечественного и импортного производства;
  - Гарантии высоко платежеспособных компаний (вероятность закрытия задолженности за счет гаранта не вызывает сомнения),

- Долговые ценные бумаги, простые и привилегированные акции, не входящие в листинг АО "Казахстанская фондовая биржа", листинг «РФЦА»;
- Долговые ценные бумаги, простые и привилегированные акции, эмитированные нерезидентами Республики Казахстан;
- Производственное оборудование, технологические линии действующих предприятий и/или их структурных единиц;
- Право недропользования, земельные участки, находящиеся в долгосрочной аренде;
- Товары в обороте;
- Земельные участки, находящиеся в частной собственности, расположенные в сельской местности;

**7.11.4. Не ликвидные виды залогового обеспечения:**

- Незавершенное строительство;
- Дебиторская задолженность платежеспособных компаний;
- Гарантии и поручительства физических лиц;
- Гарантии и поручительства юридических лиц, платежеспособность которых вызывает сомнение;
- Деньги и имущество, поступающие в будущем.

- 7.12. Банк вправе принимать иные виды обеспечения исполнения обязательств Клиента перед Банком, предусмотрены законодательством Республики Казахстан.
- 7.13. Залоговое право на имущество заемщика оформляется договором залога в соответствии с Гражданским кодексом Республики Казахстан.
- 7.14. Договор залога имущества залогодателя должен быть зарегистрирован в уполномоченных органах по регистрации в случаях, предусмотренных законодательством Республики Казахстан.
- 7.15. Цена залогового имущества должна быть подтверждена документом, доказывающим рыночную стоимость залогового имущества, как правило, актом и/или отчетом оценки специальной, независимой организации по оценке или лицом, имеющим соответствующую лицензию.
- 7.16. Для учета всех рисков по кредиту и обеспечения всех выплат в случае реализации залогового имущества итоговая оценочная стоимость должна покрывать:
- сумму основного долга;
  - сумму вознаграждений за кредит (в случае, если срок кредита более 1 года учитывается сумма плановых процентов за 6 месяцев пользования кредитом);
  - штрафные санкции в установленном размере, начисляемые максимум за 3 месяца на сумму основного долга и плановых процентов;
  - расходы по реализации заложенного имущества в размере до 5% от оцененной залоговой стоимости имущества;
  - налог с аукционных продаж - 3% от суммы оценки залога;
  - НДС - в тех случаях, где в соответствии с требованиями налогового законодательства необходима выплата НДС (продажа товаров, услуги, первая продажа недвижимого объекта и др.);
  - акцизы в размере и в случаях, установленных действующим налоговым законодательством.
- 7.17. Одним заемщиком может быть одновременно использовано несколько форм обеспечения возврата кредита и вознаграждения по нему.

## **8.КАССОВЫЕ ОПЕРАЦИИ**

- 8.1. Для выполнения операций по кассовому обслуживанию клиентов Банка и обработке наличных денег создаются приходные, расходные, приходно-расходные кассы, кассы пересчета, вечерние кассы, а также устанавливаются банкоматы.
- 8.2. Приходные кассы осуществляют прием наличных денег в кассу Банка в течение операционного дня. Прием наличных денег производится по:
  - Объявлениям на взнос наличных денег;
  - Приходным кассовым ордерам.
- 8.3. Объявление и приходный кассовый ордер действительны в течение одного операционного дня Банка.
- 8.4. В приходных кассовых документах исправления не допускаются.
- 8.5. клиент сдает в течение операционного дня наличные деньги в кассу по нескольким приходным документам, кассир принимает деньги по каждому документу отдельно.
- 8.6. Выдача наличных денег со счетов клиентов производится по чекам и расходным кассовым ордерам.
- 8.7. В расходных кассовых документах исправления не допускаются.
- 8.8. Чек на получение денег действителен в течение 10 календарных дней со дня его выписки (день выписки в расчет не принимается).
- 8.9. В течение операционного дня клиент имеет право получать наличные деньги по двум и более чекам в пределах остатка на его текущем счете.
- 8.10. При недостаточности денег на соответствующем счете клиента чек возвращается клиенту.
- 8.11. Выдача наличной иностранной валюты со счетов резидентов, а также наличной иностранной и национальной валюты со счетов нерезидентов производится с соблюдением норм законодательства Республики Казахстан.
- 8.12. Выдача наличных денег осуществляется только при наличии документов, удостоверяющих личность получателя (удостоверения личности, паспорта гражданина Республики Казахстан, вида на жительство иностранного гражданина в Республике Казахстан и удостоверения лица без гражданства, паспорта иностранного гражданина).
- 8.13. Заявления клиентов о недостатке, выявлении неплатежных, сомнительных банкнот или монет удовлетворению не подлежат, если пересчет производился не в специально отведенном месте, вне помещения Банка.
- 8.14. Для информации клиентов, возле расходных касс, на видном месте размещается соответствующее объявление о порядке пересчета наличных денег клиентами.

## **9. ОБМЕННЫЕ ОПЕРАЦИИ С НАЛИЧНОЙ ИНОСТРАННОЙ ВАЛЮТОЙ**

- 9.1. Банк осуществляет операции по покупке, продаже и обмену наличной иностранной валюты на основании лицензии Уполномоченного органа.
- 9.2. Банк при совершении обменных операций руководствуется требованиями валютного законодательства Республики Казахстан, иных нормативных правовых актов Республики Казахстан и внутренних документов Банка.
- 9.3. Покупка и продажа наличной иностранной валюты производится только в обменных пунктах Банка.
- 9.4. Курс покупки и продажи устанавливается на основании письменного распоряжения уполномоченного должностного лица и может изменяться в течение операционного дня Банка. Допускается установление различных курсов в разных обменных пунктах Банка.
- 9.5. Виды иностранных валют, обменные операции с которыми осуществляются Банком, устанавливаются внутренними документами Банка.



- 9.6. Законодательством Республики Казахстан могут быть предусмотрены ограничения в отношении суммы иностранной валюты, покупка или продажа которой осуществляется без предоставления сведений, удостоверяющих личность клиента.
- 9.7. При покупке, продаже и обмене наличной иностранной валюты, сотрудники обменного пункта проверяют подлинность валюты с помощью технических средств для определения подлинности денежных знаков.
- 9.8. Признание банком наличной иностранной валюты не годной к обращению производится согласно законодательству Республики Казахстан, регламентирующему порядок осуществления операций с наличной иностранной валютой.
- 9.9. К основным признакам законного платежного средства относятся наличие на банкноте наименования эмиссионного банка, номера и серии, номинала цифрами и прописью, основного рисунка (портрет и так далее) лицевой и оборотной стороны, а также элементов защиты от подделки (водяной знак, магнитные метки, внедренные в бумагу цветные волокна, включая видимые в ультрафиолетовых лучах, конфетти, защитные нити, микротекст, люминесцирующие рисунки и так далее). Страной-эмитентом валюты могут быть установлены иные либо дополнительные требования к выпущенным банкнотам.
- 9.10. Годными к обращению законными платежными средствами признаются также банкноты, имеющие следующие повреждения:
- 1) потертости и загрязнения;
  - 2) имеющие подклеенные оторванные углы или куски (площадью не более 1-2 квадратных сантиметров), если оторванные части, безусловно, принадлежат данной банкноте;
  - 3) имеющие заклеенные надрывы, если они не превышают одну четвертую часть ширины (длины) банкноты;
  - 4) имеющие мелкие масляные и другие пятна, надписи и отпечатки штампов (кроме штампов, свидетельствующих о погашении или о том, что банкнота является не подлинной или образцом), в случае если они не препятствуют определению подлинности банкнот и не перекрывают в значительной степени (более 50% (пятидесяти процентов)) одного из основных признаков годного к обращению законного платежного средства, указанных в настоящем пункте;
  - 5) имеющие проколы с диаметром отверстий не более 0,5 миллиметров.
- 9.11. Банкноты признаются негодными к обращению, если они не соответствуют вышеуказанным требованиям и (или) имеющие следующие повреждения:
- 1) разорванные на части и склеенные;
  - 2) изменившие первоначальную окраску или обесцвеченные;
  - 3) обожженные или прожженные;
  - 4) залитые полностью или в значительной степени (более 50% (пятидесяти процентов)) одного из основных признаков годного к обращению законного платежного средства) краской, чернилами, маслом;
  - 5) подвергнутые воздействию химических реактивов, в том числе реактивов, приведших к свечению бумаги в ультрафиолетовых лучах;
  - 6) имеющие значительные повреждения умышленного характера (изменены основные рисунки, в частности портреты людей, удалена защитная нить, наличие значительных надписей, в том числе видимых в ультрафиолетовых лучах);
  - 7) банкноты, имеющие явный печатный брак (отсутствие или ненадлежащее расположение водяного знака или защитной нити, непропечатка или смазанность изображений);

8) изменившие геометрические размеры более чем на 3 (три) миллиметра, как в сторону уменьшения, так и в сторону увеличения.

9.12. Не годными к обращению признаются банкноты, выведенные из обращения, после даты, объявленной банком-эмитентом соответствующего иностранного государства.

### **10. ПЕРЕВОДНЫЕ ОПЕРАЦИИ**

10.1. Переводные операции – выполнение поручений клиентов Банка по платежам и переводам денег как внутри системы Банка так и внешние переводы.

10.2. Банк производит платежи и переводы по поручениям клиента только в пределах остатка денег на банковском счете клиента с учетом суммы вознаграждения Банку за проведение операций и в соответствии с условиями заключенного договора, внутренними документами Банка и нормативными правовыми актами Республики Казахстан. Банк не осуществляет переводы за границу на счета, открытые на анонимного владельца. Переводные операции по физическим лицам в пользу третьих лиц осуществляются с применением текущего счета.

10.3. Клиент имеет право осуществлять платежи с текущей или будущей датой валютирования, производить аннулирование ранее предоставленных платежных документов в Банк до момента их исполнения Банком. Расчетные и иные операции по банковским счетам клиентов проводятся в течение установленного операционного дня Банка.

10.4. Банк вправе затребовать дополнительные документы для подтверждения законности и легальности проводимых клиентом платежей и переводов.

10.5. Банк вправе отказать в исполнении поручения клиента, если такое поручение и предоставляемые по нему документы противоречат требованиям законодательства Республики Казахстан внутренним нормативным документам Банка, а также не исполнять указания клиента при наличии задолженности клиента по оплате услуг Банка за проведенные платежи и переводы.

### **11. ОБЩИЕ УСЛОВИЯ ПРОВЕДЕНИЯ ДРУГИХ ОПЕРАЦИЙ**

11.1. Помимо операций, указанных выше, Банк в соответствии с Лицензиями, законодательством РК и внутренними документами Банка вправе осуществлять другие операции:

- 1) открытие и ведение корреспондентских счетов банков и организаций, осуществляющих отдельные виды банковских операций;
- 2) прием на инкассо платежных документов (за исключением векселей);
- 3) открытие (выставление) и подтверждение аккредитива и исполнение обязательств по нему;
- 4) выдача банковских гарантий, предусматривающих исполнение в денежной форме;
- 5) выдача банковских поручительств и иных обязательств за третьих лиц, предусматривающих исполнение в денежной форме;

11.2. Для открытия корреспондентских счетов клиент предоставляет Банку пакет документов, предусмотренных законодательством Республики Казахстан и внутренними документами Банка.

11.3. Банк осуществляет открытие и ведение корреспондентских счетов на основании заключенного между Банком и клиентом Соглашения об установлении корреспондентских отношений.

11.4. Банк направляет уведомление об открытии Счета в соответствующие органы в сроки, установленные законодательством Республики Казахстан.

11.5. Банк оказывает услуги по выпуску импортных, авизованию экспортных и обслуживанию экспортных и импортных безотзывных аккредитивов. Предельные

- суммы, сроки и комиссии за риск по документарным операциям с банками-контрагентами утверждаются Советом Директоров Банка.
- 11.6. Авизование и выпуск аккредитивов осуществляется в тенге и иностранной валюте.
- 11.7. Банк совершает операции по аккредитивам в соответствии с Правилами Международной Торговой палаты, действующим законодательством Республики Казахстан и на основании заключенного Договора на аккредитивное обслуживание.
- 11.8. За услуги по аккредитивному обслуживанию Банк взимает с Клиента комиссии согласно действующим Тарифам Банка.
- 11.9. Аккредитивы подразделяются на:
- Импортные аккредитивы;
  - Экспортные аккредитивы.
- 11.10. По степени обеспечения денежным покрытием аккредитивы делятся на:
- Покрытые аккредитивы;
  - Непокрытые аккредитивы.
- 11.11. Банк предоставляет следующие виды банковских операций по гарантиям:
- выпуск гарантии - принятие Банком на себя обязательств по поручению клиента (Принципала) на условиях, указанных в гарантийном обязательстве;
  - подтверждение гарантии - принятие иностранным или другим Банком на себя солидарной ответственности по поручению Банка, выпустившего гарантию;
  - авизование гарантии - осуществление передачи Бенефициару полученной гарантии от Банка, обслуживающего контрагента (Принципала);
  - изменение условий гарантии - изменение суммы, сроков, условий наступления обязательств по гарантии;
  - проведение выплат по гарантии - проведение Банком платежей за свой счет в пользу Бенефициара на основании его требования либо заявления Принципала, с последующим погашением дебиторской задолженности Принципалом;
  - аннулирование (списание) гарантии – прекращение обязательств Банка по выпущенной гарантии в связи с истечением указанного в ней срока, наступления условий, указанных по тексту гарантии, или предоставлением оригинала гарантии.
- 11.12. Банком предоставляются:
- тендерные гарантии – бизнес-клиентам и физическим лицам;
  - платежные гарантии – бизнес-клиентам и физическим лицам.
- (Внесены изменения во второй подпункт п.11.12. (протокол СД № 15 от 29.09.2014г.)*
- 11.13. Гарантии предоставляются в пользу резидентов и нерезидентов РК, в национальной и/или иностранной валюте.
- 11.14. Для получения гарантий клиентом предоставляется пакет документов, утвержденный внутренними документами Банка.
- 11.15. Конкретные условия проведения Банком операций, указанных в настоящем разделе, устанавливаются во внутренних документах Банка, а также конкретных договорах, заключаемых с клиентами.
- 11.16. По всем сделкам со сторонами, связанными с Банком особыми отношениями (независимо от вида продуктов и услуг, суммы сделки и т.д.), не допускается предоставление льготных условий. Предоставление льготных условий означает:
- вступление в сделку с лицом, связанным с банком особыми отношениями или в его интересах, в которую по ее природе, цели, особенностям и риску Банк не вступил бы с клиентами, не являющимися лицами, связанными с ним особыми отношениями;
  - взимание вознаграждения и платы за выполнение банковской операции или принятие обеспечения ниже, чем то, которое требуется от других клиентов.

- 11.17. Сделки с лицами, связанными с Банком особыми отношениями совершаются в соответствии с требованиями и ограничениями, установленными действующим законодательством Республики Казахстан.

## **12. СТАВКИ И ТАРИФЫ НА ПРОВЕДЕНИЕ БАНКОВСКИХ ОПЕРАЦИЙ**

- 12.1. Предельные величины ставок и тарифов на проведение банковских операций установлены приложением 3 к настоящим Правилам.
- 12.2. Конкретные ставки и тарифы на проведение банковских операций (не превышающие предельные величины ставок и тарифов на проведение банковских операций) утверждаются Правлением. Правление Банка вправе делегировать функции и полномочия по утверждению конкретных ставок и тарифов на проведение банковских операций коллегиальному комитету при Правлении Банка.
- 12.3. Актуальная информация по предельным величинам ставок и тарифов на проведение банковских операций, а также по конкретным ставкам и тарифам на проведение банковских операций (не превышающим предельные величины ставок и тарифов на проведение банковских операций) с указанием сведений о датах утверждения и последних внесенных поправок в них, номеров внутренних документов и органа, их утвердившего, размещается Банком на корпоративном интернет веб-сайте: [www.tengribank.kz](http://www.tengribank.kz) а также в помещениях филиалов (в месте доступном для обозрения и ознакомления).  
Требование части первой настоящего пункта не распространяется на условия проведения конкретной операции, которая относится в соответствии с Законом о банках к банковской тайне либо отнесена Банком в соответствии с действующим законодательством к категории коммерческой тайны.
- 12.4. Стоимость услуг за проведение банковских операций удерживается Банком в установленном законодательством порядке или оплачивается клиентом в день совершения операции.
- 12.5. Банк указывает ставки вознаграждения по вкладам и займам (кредитам) в достоверном, годовом, эффективном исчислении (ГЭСВ), в порядке, установленном Уполномоченным органом, в договорах, заключаемых с клиентами, а также при распространении информации о величинах вознаграждения по банковским услугам.
- 12.6. В течение года в предельные величины ставок и тарифов на проведение банковских операций, а также в конкретные ставки и тарифы на проведение банковских операций (не превышающие предельные величины ставок и тарифов на проведение банковских операций) могут вноситься изменения. *(данный раздел изменен решением Совета директоров от 14 июля 2016 года)*

## **13. ПРЕДЕЛЬНЫЕ СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ЗАЯВЛЕНИЯ И ПРИНЯТИЯ РЕШЕНИЯ О ПРЕДОСТАВЛЕНИИ БАНКОВСКИХ УСЛУГ**

Предельные сроки рассмотрения заявления и принятия решения о предоставлении банковских услуг по каждому виду банковских услуг (при необходимости подачи заявления) устанавливаются Банком самостоятельно (Приложение № 4).

## **14. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ КЛИЕНТОВ, ВОЗНИКШИХ В ПРОЦЕССЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ БАНКОВСКИХ УСЛУГ**

- 14.1. 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.
- 14.2. Уполномоченные лица Банка в Головном офисе и/или филиалах проводят личный прием физических лиц и представителей юридических лиц. Прием проводится по месту нахождения Головного офиса и/или филиала банка 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.
- 14.3. Письменные обращения клиентов регистрируются в журнале регистрации письменных обращений, содержащем реквизиты в соответствии с внутренними документами банка.
- 14.4. Клиенту выдается документ, подтверждающий прием его письменного обращения на бумажном носителе, либо делается соответствующая отметка на копии обращения. Отказ в приеме обращений не допускается.
- 14.5. 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 предоставляется 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 сроках рассмотрения таких обращений. Обращения, поступающие через интернет-ресурс Банка, регистрируются в порядке, предусмотренном внутренними нормативными документами Банка. Обращения клиентов по телефону регистрируются. Запись телефонных разговоров с клиентом производится с его согласия при уведомлении об этом в начале разговора.
- Внесены изменения в п.14.5. (протокол СД № 15 от 29.09.2014г.)*
- 14.6. Банк при рассмотрении обращения в случае недостаточности представленной информации запрашивает дополнительные документы и сведения у клиента.
- 14.7. Банк обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений физических и юридических лиц, информирует клиентов о результатах рассмотрения их обращений и принятых мерах.
- 14.8. Письменный ответ клиенту о результатах рассмотрения обращения дается на государственном языке или языке обращения и содержит обоснованные и мотивированные доводы на каждую изложенную клиентом просьбу, требование, ходатайство, рекомендацию и иной вопрос со ссылкой на соответствующие требования законодательства Республики Казахстан, внутренних документов Банка, договоров, имеющих отношение к рассматриваемому вопросу, а также на фактические обстоятельства рассматриваемого вопроса с разъяснением его права на обжалование принятого решения. В случае обоснованности и правомерности обращения клиента Банк принимает решение об устранении нарушения и восстановлении прав и законных интересов клиента.
- Внесены изменения в п.14.8. (протокол СД № 15 от 29.09.2014г.)*
- 14.9. Ответ на письменное обращение подписывается уполномоченным лицом Банка.
- 14.10. Передача клиенту ответа на письменное обращение, поступившее по почтовой связи или нарочно, производится по почте заказным письмом с уведомлением по адресу, указанному в обращении клиента, или путем вручения под роспись лично в руки при явке клиента в банк, о чем делается отметка в журнале регистрации письменных обращений.

- 14.11. Функции анализа и контроля за рассмотрением обращений возлагаются на подразделение Банка, определенное в соответствии с внутренними документами Банка, и включают:
- анализ и обобщение обращений клиентов Банка для выявления и устранения причин, которые явились основанием соответствующего обращения;
  - разработка рекомендаций для Банка по улучшению организации работы с обращениями клиентов банков;
  - 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.
- 14.12. Рассмотрение Банком обращений клиентов Банка осуществляется в порядке и сроки, установленные Законом Республики Казахстан от 12 января 2007 года «О порядке рассмотрения обращений физических и юридических лиц», Правилами № 19 и внутренними нормативными документами Банка.

*Внесены изменения в п.14.12. (протокол СД № 15 от 29.09.2014г.)*

## **15. ПОЛОЖЕНИЕ О ПОРЯДКЕ РАБОТЫ С КЛИЕНТАМИ**

- 15.1. Порядок рассмотрения заявления о предоставлении банковской услуги по каждому виду банковской операции регламентирован во внутренних нормативных документах Банка.
- 15.2. При обращении клиента в Банк в целях получения банковской услуги, сотрудник Банка по первому требованию клиента предоставляет ему для ознакомления Правила об общих условиях проведения операций, утвержденные Советом Директоров.
- 15.3. При предоставлении банковской услуги Банк:
- 15.3.1. до заключения договора о предоставлении банковской услуги предоставляет клиенту:
    - информацию о ставках и тарифах, сроках принятия решений 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;
    - консультации по возникшим у клиента вопросам;
    - по желанию клиента – копию типовой формы соответствующего договора о предоставлении банковской услуги;
  - 15.3.2. В установленные сроки рассматривает заявление о предоставлении банковской услуги (при необходимости подачи заявления);
  - 15.3.3. До подписания договора о предоставлении банковской услуги предоставляет клиенту необходимое время на ознакомление с его условиями;
  - 15.3.4. Информировывает клиента о его праве обращения при возникновении спорных ситуаций по получаемой банковской услуге в банк, к банковскому омбудсману (по ипотечным займам), в уполномоченный орган или в суд. В этих целях клиенту предоставляется информация о месте нахождения, почтовом, электронном адресах и интернет – ресурсах Банка, банковского омбудсмана и уполномоченного органа *(данный подпункт изменен решением Совета директоров от 27 апреля 2016 года)*.
  - 15.3.5. По запросу информирует клиента об источниках размещения финансовой отчетности и иной информации Банка;

15.3.6. обеспечивает конфиденциальность предоставленной клиентом информации.

15.4. Предоставление банковских займов и работа с неплатежеспособными клиентами:

15.4.1. Банк до заключения договора банковского займа предоставляет клиенту в устной форме следующую информацию по банковским займам:

- срок предоставления банковского займа;
- предельную сумму и валюту банковского займа;
- вид ставки вознаграждения: фиксированная или плавающая, порядок расчета в случае, если ставка вознаграждения является плавающей;
- размер ставки вознаграждения в годовых процентах и ее размер в достоверном, годовом, эффективном, сопоставимом исчислении (реальную стоимость) на дату обращения клиента;
- исчерпывающий перечень и размеры комиссий, тарифов и иных расходов, связанных с получением и обслуживанием (погашением) банковского займа, в пользу банка;
- случаи возможного одностороннего изменения условий договора банковского займа, заключенного с клиентом - юридическим лицом, предусмотренные Законом о банках;
- ответственность и риски клиента в случае невыполнения обязательств по договору банковского займа;
- ответственность залогодателя, гаранта, поручителя и иного лица, являющегося стороной договора об обеспечении займа.

15.4.2. Банк в срок до трех рабочих дней со дня принятия решения по банковскому займу информирует клиента о выдаче либо об отказе в выдаче банковского займа с указанием причин отказа.

15.4.3. Договор банковского займа содержит обязательные условия договора банковского займа, установленные в законодательных актах РК.

15.4.4. 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 трех рабочих дней со дня получения запроса предоставляет ему в письменной форме сведения о (об):

- сумме денег, выплаченных Банку;
- размере просроченной задолженности (при наличии);
- остатке долга;
- размерах и сроках очередных платежей;
- лимите кредитования (при наличии).

15.4.5. По заявлению клиента Банк предоставляет в срок не более трех рабочих дней безвозмездно не чаще одного раза в месяц информацию в письменной форме о распределении поступающих денег клиента (заемщика) в счет погашения задолженности по договору банковского займа.

15.4.6. По заявлению клиента о частичном или полном досрочном возврате Банку предоставленных по договору банковского займа денег Банк безвозмездно в срок не более трех рабочих дней в письменной форме сообщает ему размер причитающейся к возврату суммы.

15.4.7. В случае если предусмотрено договором банковского займа, Банк на периодичной основе предоставляет клиенту сведения, предусмотренные договором банковского займа.

15.4.8. Сведения, предусмотренные в пунктах 15.4.4. – 15.4.7. предоставляются с указанием суммы основного долга, вознаграждения, комиссии, неустойки и иных видов штрафных санкций, а также других подлежащих уплате сумм.

- 15.4.9. В случае, если предусмотрено договором банковского займа, Банк уведомляет заемщика в сроки и способом, предусмотренными договором банковского займа, о просрочке исполнения обязательства и необходимости внесения платежей по договору. По соглашению сторон в договоре банковского займа предусматриваются сроки и способы уведомления о дате очередных платежей по договору.
- 15.4.10. Банк осуществляет взыскание задолженности в порядке и на основаниях, установленных банковским законодательством Республики Казахстан и договором банковского займа.
- 15.4.11. В целях взыскания задолженности по договору банковского займа Банк уведомляет клиента о необходимости внесения платежей по договору банковского займа и о последствиях невыполнения клиентом своих обязательств.
- 15.4.12. Уведомление о взыскании задолженности по договору банковского займа содержит краткую информацию для клиента о размере задолженности по договору банковского займа (с указанием суммы основного долга, вознаграждения, комиссии, неустойки и иных видов штрафных санкций, а также других подлежащих уплате сумм).  
Примечание: Размер неустойки (штрафа, пени) за нарушение обязательства по возврату суммы займа и (или) уплате вознаграждения по договору банковского займа, заключенному с физическим лицом, в том числе договору ипотечного займа, не должно превышать 0,5 (ноль целых, пять десятых) процента от суммы просроченного платежа за каждый день просрочки и 10 (десяти) процентов от суммы выданного займа за каждый год действия договора банковского займа.
- 15.4.13. При наступлении просрочки исполнения обязательства по договору банковского займа Банк обязан уведомить заемщика способом, предусмотренным в договоре банковского займа.
- 15.4.14. При неудовлетворении требований, вытекающих из уведомления вправе применить к заемщику следующие меры:
- вынести на рассмотрение уполномоченного органа Банка вопрос о применении мер в отношении заемщика. Принятие решения о применении мер осуществляется в соответствии с Кредитной политикой Банка;
  - обратиться взыскание в бесспорном (безакцептном) порядке на деньги, имеющиеся на любых банковских счетах заемщика (в случае если такое взыскание оговорено в договоре банковского займа), за исключением денег, получаемых заемщиком в виде пособий и социальных выплат, выплачиваемых из государственного бюджета и Государственного фонда социального страхования, находящихся на банковских счетах, открытых по требованию заемщика в порядке, установленном нормативным правовым актом Национального Банка;
  - применить любые меры, предусмотренные законодательством Республики Казахстан и (или) договором банковского займа, в том числе обратиться с иском в суд о взыскании суммы долга по договору банковского займа, а также обратиться взыскание на заложенное имущество во внесудебном порядке (за исключением случаев, предусмотренных законодательным актом Республики Казахстан об ипотеке недвижимого имущества) либо в судебном порядке;
  - обратиться с иском в суд о признании заемщика - юридического лица банкротом в соответствии с законодательством Республики Казахстан.



- 15.4.15. В случае, если договором банковского займа предусмотрено право Банка на передачу третьему лицу права (требования) по договору банковского займа (уступка требования), Банк в течение трех рабочих дней после передачи права (требования) письменно уведомляет об этом должника (его уполномоченного представителя) с указанием полного объема переданных прав (требований), а также остатков просроченных и текущих сумм основного долга, вознаграждения, комиссии, неустойки, штрафов и других подлежащих уплате сумм и назначения дальнейших платежей по погашению займа – Банку или лицу, которому переданы права (требования).
- 15.5. Банк до заключения договора банковского вклада предоставляет клиенту в устной форме следующую информацию по банковским вкладам:
- вид вклада (до востребования, срочный, условный);
  - срок вклада (при наличии);
  - минимальную сумму вклада;
  - ставки вознаграждения, в том числе ставку вознаграждения в достоверном, годовом, эффективном, сопоставимом исчислении (реальную стоимость) на дату обращения клиента;
  - условия продления срока вклада без заключения дополнительного соглашения (при наличии);
  - возможность пополнения вклада, капитализации;
  - условия полного или частичного досрочного изъятия вклада;
  - установленный законодательными актами Республики Казахстан размер гарантийного возмещения по гарантируемым банковским вкладам.
- 15.6. 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.

## **16. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ БАНКА И КЛИЕНТОВ И ИХ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ**

- 16.1. Банк и его клиенты имеют права, исполняют обязанности и несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан и договорами, заключенными между Банком и клиентом.
- 16.2. Банк соблюдает требования по противодействию легализации (отмыванию) доходов, полученных незаконным путем, и финансированию терроризма, и вправе вводить определенные требования, запреты и ограничения к проводимым клиентами операциям, предусмотренные законодательством Республики Казахстан.
- 16.3. При осуществлении валютных операций клиентами Банком, как агентом валютного контроля, проводится обязательная в соответствии с законодательством РК процедура валютного контроля. При проведении операций клиенты обязаны предоставлять Банку документы, связанные с проведением валютной операции. При нарушении клиентами законодательства РК Банк обязан уведомить об этом органы валютного контроля.
- 16.4. Клиент обязан оплачивать все причитающиеся Банку суммы комиссий, платежи за предоставленные ему услуги или другие оговоренные суммы согласно условиям заключенного договора между клиентом и Банком.
- 16.5. Клиент вправе получать всю необходимую информацию о сумме денег находящихся на его счетах в Банке и произведенных по ним операциях, а также информацию,

- связанную с исполнением им своих обязательств в порядке, предусмотренном договором, и законодательством Республики Казахстан.
- 16.6. Банк вправе требовать, а Клиент обязан предоставлять документы, необходимые для открытия текущего счета/счета банковского вклада, заключения иных договоров для предоставления банковских услуг, а также предоставлять другие сведения, необходимые для проведения операций по текущему счету/счету банковского вклада или осуществления иных банковских операций.
- 16.7. Банк вправе взыскивать причитающиеся Банку платежи за предоставленные им услуги или другие оговоренные суммы согласно условиям заключенного договора между клиентом и Банком, путем безакцептного списания и/или прямого дебетования денег с банковских счетов Клиента, а также ошибочно зачисленные на счет (-а) деньги, в национальной и/или иностранной валюте (независимо от валюты счета) в порядке, предусмотренном настоящим Договором и действующим законодательством Республики Казахстан.
- 16.8. В случае неисполнения и/или ненадлежащего исполнения Банком или Клиентом своих обязательств по Договору заключенному между ними, Банк или Клиент несет ответственность в соответствии с условиями соответствующего договора.
- 16.9. Банк и клиенты обязаны соблюдать условия договора, исполнять обязанности, возложенные на них условиями договоров. Договорами могут быть предусмотрены иные условия, в зависимости от вида продукта и предоставляемой Банком услуги, исключающие или ограничивающие ответственность сторон (обстоятельства непреодолимой силы (форс-мажор), отсутствие вины, ненадлежащие действия противоположной стороны договора и т.д.).
- 16.10. Банк гарантирует соблюдение тайны по операциям и депозитам своих депозиторов, клиентов и корреспондентов. Банковская тайна включает в себя сведения о наличии, владельцах и номерах банковских счетов депозиторов, клиентов и корреспондентов банка, об остатках и движении денег на этих счетах и счетах самого банка, об операциях банка (за исключением общих условий проведения банковских операций), а также сведения о наличии, владельцах, характере и стоимости имущества клиентов, находящегося на хранении в сейфовых ящиках, шкафах и помещениях банка и несет ответственность, установленную законодательством за их разглашение.

## **17.УКАЗАНИЯ И ПРИМЕЧАНИЯ**

- 17.1. Вопросы, не урегулированные настоящими Правилами, подлежат разрешению в соответствии с
- 17.2. внутренними нормативными документами Банка, законодательством Республики Казахстан, а также общепринятыми стандартами профессиональной деятельности на финансовом рынке.
- 17.3. В случае наличия противоречий в настоящих Правилах требованиям действующего законодательства Республики Казахстан, оно подлежит применению в части не противоречащей действующим нормативным правовым актам Республики Казахстан и подлежит изменению в целях приведения Правил в соответствие с требованиями действующего законодательства Республики Казахстан в срок, не превышающий 30 (тридцать) календарных дней со дня выявления этих противоречий (введения в действие измененных требований действующего законодательства Республики Казахстан).

## **18.ВНЕСЕНИЕ ИЗМЕНЕНИЙ**

- 18.1. Предложения по внесению изменений в содержание настоящих Правил может внести любой работник Банка, участвующий в разработке, проверке, согласовании и утверждении Правил и/или использующий их при выполнении своих должностных обязанностей.
- 18.2. Вносимые предложения оформляются в письменном виде, визируются руководителем структурного подразделения и передаются в Отдел методологии
- 18.3. Предложения по внесению изменений рассматриваются, в случае признания их целесообразными, передаются на рассмотрение в Правление Банка и утверждение Советом Директоров Банка.

## **19. ПРИЛОЖЕНИЯ**

Приложение №1 – Предельные суммы, сроки и величины ставок вознаграждения по принимаемым Банком депозитам

*Внесены изменения в приложение 1 (протокол СД № 20 от 12.10.2015г.)*

Приложение №2 - Предельные суммы, сроки и величины ставок вознаграждения по предоставляемым Банком кредитам.

*Внесены изменения в приложение 2 (протокол СД № 15 от 29.09.2014г.)*

Приложение №3 – Предельные величины тарифов на банковское обслуживание физических и юридических лиц, индивидуальных предпринимателей и крестьянских хозяйств *(данный абзац изменен решением Совета директоров от 27 апреля 2016 года, данный абзац изменен решением Совета директоров от 14 июля 2016 года).*

Приложение №4 - Предельные сроки рассмотрения заявления и принятия решения о предоставлении банковских услуг

Приложение №5 – Лист ознакомления.

Приложение №6– Лист регистрации изменений.

Приложение №7– Продуктовая линейка карточных продуктов АО «ДБ «PNB»-Казахстан».

*(Дополнение приложением 7 (протокол СД № 22 от 15.12.2014г.)*

*(данное приложение исключено решением Совета директоров от 30 ноября 2015 года).*

Приложения 1-3,6 прилагаются отдельно

*(данный абзац изменен решением Совета директоров от 30 ноября 2015 года).*

**ПРИЛОЖЕНИЕ 4**

к Правилам об общих  
условиях проведения  
банковских операций  
*(данный заголовок изменен  
решением Совета  
Директоров от 27 апреля  
2016 года)*

№ т/б / п/п	Банктің қызметтің атауы / Наименование банковской услуги	Өтініштерді қарастырудың шекті мерзімі / Предельный срок рассмотрения заявления	Шешім қабылдаудың шекті мерзімі / Предельный срок принятия решения
1.	Занды тұлғалардың депозиттерін қабылдау, банктік есепшоттарын ашу және жүргізу / Прием депозитов, открытие и ведение банковских счетов юридических лиц	1 жұмыс күні / 1 рабочий день	2 жұмыс күні / 2 рабочих дня
2.	Жеке тұлғалардың депозиттерін қабылдау, банктік есепшоттарын ашу және жүргізу / Прием депозитов, открытие и ведение банковских счетов физических лиц	1 жұмыс күні / 1 рабочий день	1 жұмыс күні / 1 рабочий день
3.	Респондент-банктерге корреспонденттік есепшоттарды ашу және оларды жүргізу / Открытие и ведение корреспондентских счетов банкам-респондентам		Есепшотты ашу туралы өтінішті қабылдауға дейінгі 2 жұмыс күні / 2 рабочих дня до принятия заявления на открытие счета
3.1	Респондент-банктердің корреспонденттік есепшоттарын жабу / Закрытие корреспондентских счетов банкам-респондентам		3 жұмыс күні / 3 рабочих дня
4.	Кассалық операциялар: қолма-қол ақшаны қабылдау және беру / Кассовые операции: прием и выдача наличных денег		1 жұмыс күні / 1 рабочий день
5.	Шетел валютасымен жасалатын ақша аудару операциялары / Обменные операции с иностранной валютой		1 жұмыс күні / 1 рабочий день
6.	Ақша аудару операциялары / Переводные операции:		
6.1.	ЖАЖ (жедел аударымдар жүйесі бойынша) / СБП (по системе быстрых переводов)	1 жұмыс күні / 1 рабочий день	1 жұмыс күні / 1 рабочий день
6.2.	ЖТЖ (жедел түсім жүйесі бойынша) / СБВ (по системе быстрой выдачи)		
6.3.	Western Union		
10.	Кепілдіктер (тендерлік және төлем) / Гарантии (тендерные и платежные)		
10.1.	Қамсыздандырусыз/депозит кепілдігімен тендерлік кепілдікті шығару / Выпуск тендерной гарантии без обеспечения/под депозит	1 жұмыс күні / 1 рабочий день	2 жұмыс күні / 2 рабочих дня
10.2.	Жылжымалы/жылжымайтын мүлік кепілдігімен тендерлік кепілдікті шығару / Выпуск тендерной гарантии под залог движимого/недвижимого имущества	1 жұмыс күні / 1 рабочий день	Құжаттардың толық пакеті болған жағдайда 5 жұмыс күні / 5 рабочих дней при наличии полного пакета документов
10.3.	Депозит кепілдігімен төлем кепілдігін шығару / Выпуск платежной гарантии под депозит	1 жұмыс күні / 1 рабочий день	2 жұмыс күні / 2 рабочих дня

**ПРАВИЛА ОБ ОБЩИХ УСЛОВИЯХ ПРОВЕДЕНИЯ ОПЕРАЦИЙ**  
*(колонитул изменен решением Совета директоров от 27 апреля 2016 года)*

10.4.	Жылжымалы/жылжымайтын мүлік кепілдігімен төлем кепілдігін шығару / Выпуск платежной гарантии под залог движимого/недвижимого имущества	1 жұмыс күні / 1 рабочий день	Құжаттардың толық пакеті болған жағдайда, сондай-ақ Банктің уәкілетті органы сәйкес оң шешім қабылдағаннан кейінгі 5 жұмыс күні / 5 рабочих дней при наличии полного пакета документов и после принятия соответствующего положительного решения полномочным органом Банка
10.5.	Кепілдік бойынша талаптарды (соманы немесе мерзімді) өзгерту / Изменение условий по гарантии (суммы или срока)	Сәйкес кепілдікті шығарудың мерзімдеріне ұқсас / Аналогично срокам выпуска соответствующей гарантии	Сәйкес кепілдікті шығарудың мерзімдеріне ұқсас / Аналогично срокам выпуска соответствующей гарантии
10.6.	Бланктік тендерлік кепілдіктерді шығаруға лимит белгілеу / Установление лимита на выдачу бланковых тендерных гарантий	1 жұмыс күні / 1 рабочий день	2 жұмыс күні / 2 рабочих дня
13.	«Интернет-банкинг» жүйесі (ИБЖ) / Система «Интернет-банкинг» (СИБ)	1 жұмыс күні / 1 рабочий день	2 жұмыс күні / 2 рабочих дня
14.	«Үйдегі банкинг» жүйесі (ҮБЖ) / Система «Домашний банкинг» (СДБ)	1 жұмыс күні / 1 рабочий день	2 рабочих дня
15.	«SMS-банкинг» жүйесі / Система «SMS-банкинг»	1 жұмыс күні / 1 рабочий день	2 рабочих дня
16.	Бизнес-клиенттерге несие беру (құжаттардың толық пакетін ұсынғаннан кейін) / Кредитование бизнес-клиентов (после предоставления полного пакета документов)	1 жұмыс күні / 1 рабочий день	40 жұмыс күні / 40 рабочих дней
17.	Жекелеп несие беру (құжаттардың толық пакетін ұсынғаннан кейін) / Розничное кредитование (после предоставления полного пакета документов)	1 жұмыс күні / 1 рабочий день	20 жұмыс күні / 20 рабочих дней
18.	Жеке кәсіпкерлікті несиелеу (құжаттардың толық пакетін ұсынғаннан кейін) / Кредитование индивидуального предпринимательства (после предоставления полного пакета документов)	1 жұмыс күні / 1 рабочий день	20 жұмыс күні / 20 рабочих дней

**ПРИЛОЖЕНИЕ 5**  
к Правилам об общих  
условиях проведения  
банковских операций  
*(данный заголовок изменен  
решением Совета  
Директоров от 27 апреля  
2016 года)*

**ЛИСТ ОЗНАКОМЛЕНИЯ**

Ознакомление путем размещения на У:  
в папке «БИБЛИОТЕКА НОРМАТИВНЫХ ДОКУМЕНТОВ»  
*(данный заголовок изменен решением Совета Директоров от 27 апреля 2016 года)*  
в разделе «Документы внутреннего нормативного регулирования»

<b>№ п/п</b>	<b>ДОЛЖНОСТЬ</b>	<b>Ф.И.О.</b>	<b>ПОДПИСЬ</b>	<b>ДАТА</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1.				
2.				
3.				
4.				
5.				
6.				
7.				
8.				

**ПРИЛОЖЕНИЕ 6**  
к Правилам об общих  
условиях проведения  
банковских операций  
*(данный заголовок изменен  
решением Совета  
Директоров от 27 апреля  
2016 года)*

**ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ**

<b>№ п/п</b>	<b>№№ раздела, подраздела, пункта документа, к которому относится изменение</b>	<b>Основание (№, дата приказа)</b>	<b>Должность исполнителя, внесшего изменения</b>	<b>Ф.И.О. исполнителя, внесшего изменения</b>	<b>Подпись</b>	<b>Дата внесения изменения</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>
1	П. 1.1., 1.2, 1.7. РАЗДЕЛА 1. П.5.21. и 5.22. РАЗДЕЛА 5. П.11.12. РАЗДЕЛА 11. П.14.5., 14.8 и 14.12 РАЗДЕЛА 14. РАЗДЕЛ 19	ПРОТОКОЛ СД № 15 ОТ 29.09.2014	Начальник УПРАВЛЕНИЯ МЕТОДОЛОГИИ	АЙСАРОВА М.Б.		30.09.2014
2	ПРИЛОЖЕНИЕ 3	ПРОТОКОЛ СД № 22 ОТ 15.12.2014	Начальник УПРАВЛЕНИЯ МЕТОДОЛОГИИ	АЙСАРОВА М.Б.		15.12.2014
3	ПРИЛОЖЕНИЕ 1	ПРОТОКОЛ СД № 02 ОТ 30.01.2015	Начальник УПРАВЛЕНИЯ МЕТОДОЛОГИИ	АЙСАРОВА М.Б.		30.01.2015
4	ПРИЛОЖЕНИЕ 3	ПРОТОКОЛ СД № 07 ОТ 13.03.2015	Начальник УПРАВЛЕНИЯ МЕТОДОЛОГИИ	АЙСАРОВА М.Б.		13.03.2015
5	п.5.5., п.5.22., ПРИЛОЖЕНИЕ 1	ПРОТОКОЛ СД № 20 ОТ 12.10.2015	Начальник УПРАВЛЕНИЯ МЕТОДОЛОГИИ	АЙСАРОВА М.Б.		13.10.2015