

## ПРАВИЛА об общих условиях проведения операций АО «Jusan Bank»

Владелец:	Юридический департамент	
Совладелец:	Департамент разработки продуктов Управление кастодиального бизнеса Департамент процессинга и сопровождения карточных операций Департамент Private Banking Операционный департамент Казначейство	
Разработчик:	Юридический департамент	
Субъекты регулирования:	Все подразделения Банка	
Утверждены:	Советом директоров (решение № 12/12/22-01) с Изменениями № 1, утвержденными Советом директоров АО «Jusan Bank» (протокол № 26/10/23-01 от 26.10.2023 года); с Изменениями № 2, утвержденными Советом директоров АО «Jusan Bank» (протокол № 01/02/24-01 от 01.02.2024 года); с Изменениями № 3, утвержденными Советом директоров АО «Jusan Bank» (протокол № 06/06/24-01 от 06.06.2024 года); с Изменениями № 4, утвержденными Советом директоров АО «Jusan Bank» (протокол № 11/10/24-01 от 11.10.2024 года); с Изменениями № 5, утвержденными Советом директоров АО «Jusan Bank» (протокол № 21/10/24-01 от 21.10.2024 года) с Изменениями № 6, утвержденными Советом директоров АО «Jusan Bank» (протокол № 10/04/25-01 от 10.04.2025 года)	от 12.12.2022 года
ВД, признаваемые утратившими силу:	Правила об общих условиях проведения операций	Утвержденные Советом директоров АО «Цеснабанк» (протокол № 03/08/10-01 от 03.08.2010 года)

## Содержание

Глава 1. Общие положения.....	3
Глава 2. Глоссарий .....	5
Глава 3. Общие условия проведения банковских операций и иных услуг .....	7
Глава 4. Общие условия ведения кассовых и сейфовых операций .....	11
Глава 5. Порядок предоставления банковских услуг .....	12
Глава 6. Общие условия проведения операций по депозитам (вкладам) .....	13
Глава 7. Общие условия проведения заемных операций (кредитования).....	14
§ 1. Предоставление банковских займов и работа .....	17
с неплатежеспособными Клиентами.....	17
§ 2. Требования к принимаемому Банком обеспечению .....	19
Глава 8. Общие условия проведения операций с платежными карточками .....	20
Глава 9. Кастодиальная деятельность .....	22
Глава 10. Брокерская деятельность .....	23
Глава 11. Права и обязанности Банка и его Клиентов .....	24
Глава 12. Порядок рассмотрения обращений Клиентов, возникающих в процессе предоставления банковских услуг .....	26
Глава 13. Ответственность.....	27
Глава 14. Заключительные положения .....	28
Приложение 1 .....	29
Приложение 2.....	41
Приложение 3.....	44
Приложение 4.....	45

## Глава 1. Общие положения

1. Настоящие Правила об общих условиях проведения операций АО «Jusan Bank» (далее – Правила) разработаны в целях установления общих принципов работы АО «Jusan Bank» (далее – Банк), а также соблюдения требований к порядку совершения банковских и иных операций.

2. Правила разработаны в соответствии с Законом Республики Казахстан «О банках и банковской деятельности», Правилами формирования системы управления рисками и внутреннего контроля для банков второго уровня, филиалов банков-нерезидентов Республики Казахстан, утвержденными проставлением Правления Национального Банка Республики Казахстан от 12 ноября 2019 года № 188, а также иными нормативно-правовыми актами Республики Казахстан и внутренними документами Банка, которыми регламентируется порядок проведения банковских и иных операций, осуществления деятельности на рынке ценных бумаг.

3. Правила определяют общие условия, требования, ограничения и процедуры проведения Банком банковских и иных операций, осуществления деятельности на рынке ценных бумаг, за исключением депозитных и заемных операций, осуществляемых на рынке межбанковского кредитования. Особенности проведения конкретных операций (сделок) определяются иными внутренними документами Банка.

4. Общие условия проведения банковских и иных операций (сделок), установленные в Правилах, являются открытой информацией и не могут быть предметом коммерческой или банковской тайны. Правила представляются по первому требованию Клиента, а также размещаются на Интернет-ресурсе.

5. Банк осуществляет свою деятельность на основании лицензии на проведение банковских и иных операций и деятельности на рынке ценных бумаг, выданной государственным органом по контролю и надзору финансового рынка и финансовых организаций.

6. Банк имеет на территории Республики Казахстан сеть филиалов и их дополнительных помещений, открываемых в соответствии с требованиями законодательства Республики Казахстан и внутренними документами Банка.

Положения настоящего пункта Правил не распространяется на условия проведения конкретной операции (сделки), которая является в соответствии с законодательством Республики Казахстан банковской тайной либо отнесена Банком в соответствии с законодательством Республики Казахстан к категории коммерческой тайны.

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;
- 3) условия выплаты вознаграждения по депозитам и кредитам;
- 4) требования к принимаемому Банком обеспечению;
- 5) предельные величины ставок и тарифов на проведение банковских операций;
- 6) предельные сроки принятия решения о предоставлении банковских услуг;
- 7) порядок рассмотрения обращений Клиентов, возникающих в процессе предоставления банковских услуг;
- 8) права и обязанности Банка и его Клиента, их ответственность;
- 9) положение о порядке работы с Клиентами;
- 10) коридор условий по предоставляемым банковским продуктам;
- 11) иные условия, требования и ограничения, которые Совет директоров Банка счел необходимым включить в Правила.

Подробные условия проведения операций Банком по различным видам банковских продуктов и иных услуг устанавливаются внутренними документами Банка.

8. При заключении сделок с Клиентом – резидентом/нерезидентом Республики Казахстан Банк руководствуется валютным законодательством Республики Казахстан,

законодательством Республики Казахстан по противодействию легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма, общепринятыми международными правилами и обычаями делового оборота, а также положениями международных договоров, ратифицированных Республикой Казахстан с государством, к юрисдикции которого относится деятельность Клиента.

9. Банк является агентом валютного контроля. Все операции, проводимые в Банке с иностранной валютой и/или с участием нерезидентов Республики Казахстан, осуществляются согласно требованиям валютного законодательства Республики Казахстан.

10. В соответствии с требованиями законодательства Республики Казахстан, Банк не предоставляет льготных условий лицам, связанным с Банком особыми отношениями/связанным сторонам.

11. В целях обеспечения выполнения требований законодательства Республики Казахстан по противодействию легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма, правил внутреннего контроля Банка по противодействию легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма и рекомендаций Национального Банка Республики Казахстан, Банк осуществляет надлежащую проверку Клиентов (их представителей) и бенефициарных собственников в следующих случаях:

- 1) установления деловых отношений с Клиентом;
- 2) при осуществлении операций с деньгами и (или) иным имуществом, в том числе подозрительных операций;
- 3) при наличии оснований для сомнения в достоверности ранее полученных сведений о Клиенте (его представителей), бенефициарном собственнике.

12. Банк при осуществлении своей деятельности обязан соблюдать требования Закона Республики Казахстан «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма» и ВД, регламентирующих порядок работы по противодействию легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма, для чего вправе:

- 1) требовать от Клиента любые документы и (или) информацию, которые, по мнению Банка, необходимы для оказания Клиенту банковских услуг, в том числе передавать данные документы и информацию третьим лицам (банкам-корреспондентам), если это требуется для оказания Клиенту банковской услуги;
- 2) вводить определенные требования, запреты и ограничения к операциям, проводимым Клиентами, вытекающие из внутренних процессов Банка, требований законодательства Республики Казахстан и иных стран, рекомендаций международных организаций.

При непредставлении Клиентом требуемых Банком документов в рамках проведения процедур по надлежащей проверке, включая вопросники/заявления/согласия по форме Банка, а также в случаях неполного/ненадлежащего их заполнения, работник Банка/филиала вправе отказать Клиенту в банковском обслуживании.

13. Банк не осуществляет операции и не устанавливает деловые отношения с Клиентами/контрагентами в случае невозможности принятия мер, предусмотренных законодательством Республики Казахстан по противодействию легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма, и внутренними документами Банка, регламентирующими осуществление надлежащей проверки Клиента/контрагента (его представителя) и бенефициарного собственника, а также внутренними документами Банка, регламентирующих страновые и санкционные ограничения.

14. Банк устанавливает/продолжает отношения с публичными должностными лицами на основании решения руководящего работника Банка, курирующего деятельность соответствующего блока.

15. Информация о ставках и тарифах за банковские услуги с указанием сведений о датах введения в действие и внесения изменений в действующие ставки и тарифы, номеров внутренних документов и органов, их принявших, размещаются на Интернет - ресурсе.

16. Распространение Банком рекламы о банковских услугах осуществляется в соответствии с требованиями законодательства Республики Казахстан, 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 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.

17. Порядок и сроки рассмотрения заявления о предоставлении банковской услуги по каждому виду услуги, а также порядок оказания банковских услуг регламентируются требованиями законодательства Республики Казахстан, Приложением 3 и внутренними документами Банка.

18. В целях обеспечения оперативного реагирования Банком на возможные изменения рыночной конъюнктуры финансового рынка или экономических факторов, влияющих на ценообразование банковских услуг, Совет директоров вправе наделить уполномоченные(-ых) органы/лиц Банка полномочиями по принятию решений, не отнесенных законодательством Республики Казахстан к его исключительной компетенции.

## **Глава 2. Глоссарий**

19. В Правилах используются следующие основные понятия, определения и сокращения:

1) аффинированные драгоценные металлы (АДМ) - драгоценные металлы, прошедшие обработку и очистку от примесей и сопутствующих компонентов, доведенные до качества, соответствующего международным стандартам качества, принятым Лондонской ассоциацией рынка драгоценных металлов (London bullion market association) или Лондонской ассоциацией металлов платиновой группы (London Platinum and Palladium Market) и/или стандартам качества и требованиям, установленным в государствах-членах Евразийского экономического союза и/или стандартам качества и техническим условиям страны происхождения, а также монеты из драгоценных металлов, имеющие массовую долю драгоценного металла не менее 99,99 процента для золота и серебра;

2) Банковский омбудсман – независимое в своей деятельности физическое лицо, осуществляющее урегулирование разногласий, возникающих из договора ипотечного займа, между Банком и заемщиком - физическим лицом по его обращению с целью достижения согласия об удовлетворении прав и охраняемых законом интересов заемщика и Банка, а также урегулирование разногласий, возникающих между заемщиком, являющимся физическим лицом, и лицом, которому уступлено право (требование) по заключенному с таким заемщиком договору банковского займа на основании обращения заемщика;

2-1) Бизнес-клиент – юридическое лицо (независимо от организационно-правовой формы и формы собственности, включая обособленные подразделения юридического лица (филиал, представительство)), иностранная структура без образования юридического лица, иностранное дипломатическое и консульское представительство, индивидуальный предприниматель, крестьянское (фермерское) хозяйство или лицо, занимающееся в

установленном законодательством Республики Казахстан порядке частной практикой (адвокат, частный нотариус, частный судебный исполнитель, профессиональный медиатор), финансовый управляющий;

3) депозит – деньги, передаваемые Клиентом 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 Клиенту, либо переданы по его поручению третьим лицам;

4) дополнительное помещение (далее – ДП) – помещение филиала Банка, расположенное по адресу, отличному от адреса филиала Банка в пределах одной области (города республиканского значения, столицы), осуществляющее определенный спектр банковских и иных операций по обслуживанию Клиентов;

5) индивидуальные условия – это условия сделки, заключаемой между Банком и Клиентом, отличные от стандартных (типовых) условий сделки, и утвержденные уполномоченными органами/лицами Банка в пределах их компетенции, либо Советом директоров для ЛСБОО/связанных сторон и (или) сделки, в совершении которой Банком имеется заинтересованность;

6) Интернет-ресурс – интернет-ресурс Банка (сайт) по адресу [www.jusan.kz](http://www.jusan.kz) или иному адресу, ссылка на который в качестве официального интернет-ресурса Банка содержится на сайте [www.jusan.kz](http://www.jusan.kz);

7) Клиент – юридическое или физическое лицо, в том числе осуществляющие предпринимательскую деятельность без образования юридического лица (индивидуальный предприниматель) и лицо, занимающееся частной практикой, 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;

8) коридор условий – условия продуктов Банка и их предельные величины, в рамках которых уполномоченный орган Банка утверждает продуктовую линейку Коридор условий предусмотрен Приложением 4 к Правилам и другими внутренними документами Банка, утверждаемыми Советом директоров Банка, и (или) отдельными решениями Совета директоров Банка;

9) кредит (заем) – банковская заемная, лизинговая, факторинговая, форфейтинговая операция, выпуск гарантий, поручительств, аккредитивов, учет векселей и иные операции, относящиеся к заемным операциям в соответствии с законодательством Республики Казахстан;

10) лицевой счет – лицевой счет, открытый Банком Клиенту и предназначенный для учета его прав по ценным бумагам и иным финансовым инструментам;

11) лицо, занимающееся частной практикой - частный нотариус, частный судебный исполнитель, адвокат и профессиональный медиатор;

12) ЛСБОО – лицо (-а), связанное (-ые) с Банком особыми отношениями, определенные таковыми законодательством Республики Казахстан и внутренними документами Банка;

13) металлический счет – способ отражения договорных отношений между Банком и Клиентом по осуществлению операций с аффинированными драгоценными металлами. Металлический счет не является банковским счетом;

14) надлежащая проверка – мероприятия по проверке Клиента, его представителя и бенефициарного собственника в соответствии с законодательством Республики Казахстан о противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма;

15) связанная сторона – лицо, определяемое по критериям, установленным внутренними документами Банка, в целях реализации требований МСФО 24;

16) счет – банковский счет, открываемый Банком Клиенту на основании договора банковского счета, по которому выполняются операции, связанные с:

- а) обеспечением наличия и использованием банком денег Клиента;
  - б) принятием (зачислением) денег в пользу Клиента;
  - в) выполнением указания Клиента о переводе денег в пользу третьих лиц в порядке, предусмотренном договором банковского счета;
  - г) исполнением указания третьих лиц об изъятии денег Клиента по основаниям, предусмотренным законодательными актами Республики Казахстан и (или) договором;
  - д) осуществлением приема от Клиента и выдачи ему наличных денег в порядке, установленном договором банковского счета;
  - е) выплатой вознаграждения в размере и порядке, определяемом договором банковского вклада;
  - ж) предоставлением по требованию Клиента информации о сумме денег Клиента в Банке и произведенных операциях в порядке, предусмотренном договором банковского счета;
- з) осуществлением иного банковского обслуживания Клиента, предусмотренного договором, законодательством Республики Казахстан и применяемыми в банковской практике обычаями делового оборота;

17) тариф (комиссия) – комиссионное вознаграждение, причитающееся Банку за оказание банковских и иных услуг Клиенту;

18) типовые условия сделки – совокупность определяемых в соответствии с требованиями внутренних документов Банка, паспортов продуктов, типовых форм договоров стандартных условий сделки (ставки вознаграждения, суммы, сроки, виды валют и иные условия сделки, включая тарифы за оказание банковских услуг), на которых Банк готов заключить сделку с любым Клиентом, соответствующим критериям применения условий (при наличии) и/или выполняющему установленные требования (при наличии). Требования к определению типовых условий сделок устанавливаются внутренними документами Банка; уполномоченное лицо Банка – работник(-и) Банка, который(-ые) в соответствии с предоставленными полномочиями вправе рассматривать и принимать решения по утверждению и применению индивидуальных условий оказания банковских и иных услуг, и/или осуществлять иные действия предусмотренными внутренними документами Банка;

19) уполномоченный государственный орган – государственный орган по регулированию, развитию, контролю и надзору финансового рынка и финансовых организаций;

20) уполномоченный орган Банка – орган Банка, за исключением Совета директоров, уполномоченный на принятие решений по вопросам деятельности Банка в соответствии с внутренними документами Банка;

21) филиал Банка (далее – филиал) – обособленное подразделение Банка, не являющееся юридическим лицом, расположенное вне места нахождения Банка, осуществляющее банковскую деятельность от имени Банка и действующее в пределах полномочий, предоставленных ему Банком.

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 19 Правил, используются в значении, закрепленном в законодательстве Республики Казахстан и иных внутренних документах Банка.

### **Глава 3. Общие условия проведения банковских операций и иных услуг**

19. Все операции в Банке осуществляются в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан и внутренними документами Банка, на

основании (если требуется заключение договора) договоров, заключаемых между Банком и Клиентом.

20. Банк может оказывать услуги в соответствии с типовой формой договора присоединения, условия которого могут быть приняты Клиентом путем подписания или подтверждения (выражения согласия с условиями в требуемой форме/способом) заявления о присоединении. Типовые формы договоров присоединения размещаются на Интернет-ресурсе. Договор об оказании банковских и иных услуг с Клиентом заключается после принятия Банком мер по надлежащей проверке, предусмотренных законодательством Республики Казахстан в сфере противодействия легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма и внутренних документов Банка, регламентирующих надлежащую идентификацию Клиентов.

21. Ставки вознаграждения и тарифы (комиссии) за оказание банковских и иных услуг устанавливаются уполномоченным органом Банка/Советом директоров Банка в отношении всех Клиентов, включая ЛСБОО/связанные стороны и/или лиц, заключающих сделки, в совершении которых Банком имеется заинтересованность, на основании внутреннего документа Банка, регулирующего Тарифную политику, и (или) внутренних документов, принятых во исполнение Тарифной политики, в рамках утвержденных настоящими Правилами предельных величин (Приложение 1) с учетом ограничений, установленных законодательством Республики Казахстан.

Предельные величины ставок вознаграждений, комиссий и тарифов на проведение банковских и иных операций могут быть пересмотрены Советом директоров Банка в любое время в результате изменения требований законодательства Республики Казахстан, конъюнктуры финансового рынка или экономических факторов, влияющих на ценообразование банковских и иных услуг.

22. Банк предоставляет Клиентам-физическим лицам следующие виды услуг:

1) открытие и ведение счетов как в тенге, так и в иностранной валюте. При открытии 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 соответствии с требованиями законодательства Республики Казахстан, Банк уведомляет орган государственных доходов об открытии счетов физическому лицу, состоящему на регистрационном учете в качестве индивидуального предпринимателя или лица, занимающегося частной практикой, нерезиденту (иностранцу и лицу без гражданства), либо об изменении у счета индивидуального идентификационного кода в связи с реорганизацией банка второго уровня, кроме банковских счетов, предназначенных для получения пособий и социальных выплат, выплачиваемых из государственного бюджета и (или) Государственного фонда социального страхования, счетов по договору об образовательном накопительном вкладе, заключенному в соответствии с Законом Республики Казахстан «О Государственной образовательной накопительной системе»;

2) заемные операции;

3) предоставление индивидуальных сейфовых ячеек для хранения ценностей, принадлежащих Клиентам, в специальной комнате;

4) осуществление платежей для оплаты:

а) коммунальных и телекоммуникационных услуг;

б) государственных пошлин, налогов и сборов;

в) пенсионных и социальных отчислений;

г) оказанных различных видов услуг;

5) осуществление переводных операций. Банк выполняет поручения Клиентов по переводу денег:

а) по системе внутрибанковских переводов;

б) по платежным системам операторов внешних переводов.



Физические лица вправе проводить платежи и переводы денег без открытия банковского счета по валютным операциям в соответствии с требованиями валютного законодательства Республики Казахстан.

Размеры платежей и переводов физических лиц без открытия счета по невалютным операциям не ограничиваются. Цели платежей и переводов не должны противоречить законодательству Республики Казахстан.

б) обменные операции с иностранной валютой. Банк осуществляет операции по продаже/покупке наличной иностранной валюты через обменные пункты Банка и безналичной иностранной валюты путем конвертации по курсам обмена/конвертации, устанавливаемым Банком самостоятельно или в порядке, определенном законодательством Республики Казахстан.

Клиенты Банка могут обратиться с просьбой снизить курс при продаже им валюты либо повысить курс при покупке валюты у Клиента. Банк в зависимости от объемов покупаемой/продаваемой валюты, курса на бирже, потребности Банка в валюте может принять решение об установлении Клиенту, не являющемуся ЛСБОО/связанной стороной, индивидуального (льготного) курса валют;

7) проведение расчетно-кассовых операций. Банк осуществляет прием, выдачу, пересчет, размен, обмен, сортировку и упаковку банкнот и монет, и иные операции согласно лицензии, выданной уполномоченным государственным органом;

8) выпуск и обслуживание дебетных и кредитных платежных карточек международных платежных систем.

Количество и виды платежных карточек, приобретаемых Клиентами, не ограничивается, если иное не предусмотрено внутренними документами Банка.

Выпуск платежных карточек, эмитируемых Банком, осуществляется на условиях, определенных в договорах выпуска и обслуживания платежных карточек для физических и юридических лиц.

Банк осуществляет также иные операции и виды деятельности, не запрещенные законодательством Республики Казахстан.

23. Банк предоставляет Клиентам-юридическим лицам, филиалам и/или представительствам юридического лица, физическому лицу, состоящему на регистрационном учете в качестве индивидуального предпринимателя, а также лицам, занимающимся частной практикой, а также числе иностранной структуре без образования юридического лица, следующие виды услуг:

1) открытие и ведение счетов как в тенге, так и в иностранной валюте. При открытии текущего 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 соответствии с требованиями законодательства Республики Казахстан, Банк уведомляет орган государственных доходов об открытии счетов налогоплательщику-юридическому лицу, включая нерезидента, его структурным подразделениям, физическому лицу, состоящему на регистрационном учете в качестве индивидуального предпринимателя или лицу, занимающемуся частной практикой, либо об изменении у счета индивидуального идентификационного кода в связи с реорганизацией банка второго уровня, кроме счетов, предназначенных для хранения пенсионных активов единого накопительного пенсионного фонда и добровольных накопительных пенсионных фондов, активов фонда социального медицинского страхования, активов Государственного фонда социального страхования, активов, являющихся обеспечением выпуска облигаций специальной финансовой компании, и активов инвестиционного фонда, сберегательных счетов юридических лиц-нерезидентов, корреспондентских счетов иностранных банков-корреспондентов, банковских счетов, предназначенных для получения пособий и социальных выплат, выплачиваемых из государственного бюджета и (или) Государственного фонда

социального страхования, текущих счетов, предназначенных для зачисления денег на условиях депозита нотариуса, текущему счету частного судебного исполнителя, предназначенного для хранения взысканных сумм в пользу взыскателей, эскроу-счетов.

2) осуществление платежей и переводов денег. Банк по указанию Клиента осуществляет платежи и переводы денег:

- а) с открытием счета;
- б) без открытия счета Клиента для уплаты налогов и других обязательных платежей в бюджет, а также пенсионных взносов, социальных отчислений и т.д.;
- 3) заемные операции;
- 4) предоставление индивидуальных сейфовых ячеек для хранения ценностей в специальной комнате;
- 5) проведение расчетно-кассовых операций. Банк осуществляет прием, выдачу, пересчет, размен, обмен, сортировку, упаковку и хранение банкнот и монет;
- б) обменные операции с иностранной валютой. Банк осуществляет операции по продаже/покупке безналичной иностранной валюты путем конвертации;
- 7) инкассация ценностей Клиента;
- 8) по коммерческим карточным продуктам:
  - а) выпуск корпоративных платежных карточек,
  - б) зарплатные проекты;
- 9) факторинговые операции: приобретение прав требования платежа с покупателя товаров (работ, услуг) с принятием риска неплатежа;
- 10) форфейтинговые операции (форфетирование): оплату долгового обязательства покупателя товаров (работ, услуг) путем покупки векселя без оборота на продавца;
- 11) услуги по документарным операциям:
  - а) аккредитивы,
  - б) инкассо,
  - в) банковские гарантии;
- 12) услуги по лизинговым операциям;
- 13) операции по чекам. Банк при наличии соответствующих договорных отношений с банками осуществляет операции по принятию чеков на инкассо;
- 14) эквайринг в сети торговли и сервиса;
- 15) интернет-эквайринг;
- 16) валютный контроль, в том числе прием, проверка и учетная регистрация валютных контрактов, проверка дополнений и изменений к валютным контрактам, снятие валютных контрактов с учета.

Банк осуществляет также иные операции и виды деятельности, не запрещенные законодательством Республики Казахстан.

24. Банк осуществляет следующие виды деятельности на рынке ценных бумаг:

- 1) брокерскую и дилерскую деятельность с правом ведения счетов Клиентов в качестве номинального держателя;
- 2) кастодиальную деятельность.

25. Банк осуществляет следующие операции, связанные с аффинированными драгоценными металлами:

1) открытие и ведение металлических счетов (обезличенный металлический счет, не являющийся банковским, предназначенный для учета и осуществления операций с аффинированными драгоценными металлами Клиента без указания индивидуальных признаков (производителя, серийный номер, проба металла и так далее) и без хранения аффинированных драгоценных металлов в физической форме) физических и юридических лиц, на которых отражается физическое количество аффинированных драгоценных металлов и монет из драгоценных металлов, принадлежащих данному лицу;

- 2) доверительное управление аффинированными драгоценными металлами;

3) покупку, принятие в залог, учет, хранение и продажу аффинированных драгоценных металлов (золота, серебра, платины, металлов платиновой группы) в слитках, монет из драгоценных металлов;

4) покупку, принятие в залог, учет, хранение и продажу ювелирных изделий, содержащих драгоценные металлы и драгоценные камни.

Банк самостоятельно устанавливает курсы покупки/продажи аффинированных драгоценных металлов, а также курсы (цены) продажи монет из драгоценных металлов и ювелирных изделий, содержащих драгоценные металлы и драгоценные камни. При этом Банк руководствуется уровнем рыночной стоимости аффинированных драгоценных металлов, конъюнктурой финансового рынка и иными значимыми факторами ценообразования. Курсы покупки/продажи аффинированных драгоценных металлов, а также курсы (цена) продажи монет из драгоценных металлов и ювелирных изделий, содержащих драгоценные металлы и драгоценные камни, утверждаются уполномоченным органом/лицом Банка.

26. Банк информирует Клиентов об иностранных банках-корреспондентах и их реквизитах путем размещения такой информации на своем Интернет-ресурсе.

#### **Глава 4. Общие условия ведения кассовых и сейфовых операций**

27. Кассовые операции, проводимые Банком:

1) кассовые операции (прием и выдача наличных денег, включая их пересчет, размен, обмен, сортировку, упаковку и хранение) осуществляются в соответствии с нормативными правовыми актами Национального Банка Республики Казахстан, а также внутренними документами Банка;

2) для организации кассовой работы, выполнения функций по кассовому обслуживанию Клиентов, а также обработке наличных денег в Банке функционирует операционная касса, которая подразделяется на приходную и расходную кассу, приходно-расходную валютную кассу, вечернюю кассу и кассу пересчета. Для удобства обслуживания Клиентов обслуживание осуществляется по принципу «одного окна», где наряду с кассовыми операциями осуществляются и другие операции;

3) операции с наличными деньгами осуществляются подразделениями Банка согласно установленному графику режиму работы;

4) прием/выдача наличных денег производится на основании приходных/расходных кассовых документов. Порядок оформления и формы кассовых документов определяются внутренними документами Банка с учетом соответствующих требований законодательства Республики Казахстан;

5) комиссия за услуги Банка по кассовым операциям списывается с банковских счетов Клиентов либо оплачивается Клиентами наличными деньгами, согласно установленным Банком тарифам.

28. Сейфовые операции, проводимые Банком:

1) сейфовые операции включают в себя услуги по предоставлению Клиентам в аренду индивидуальных сейфов (ячеек) для размещения в них ценностей, а также использованию индивидуальных сейфов (ячеек) для оказания посреднических услуг при платежах по операциям купли-продажи, на условиях, предусмотренных соответствующими договорами и внутренними документами Банка;

2) сейфовые операции оказываются Банком на основании заключенного договора с Клиентом;

3) описание размещаемых в сейфе (ячейке) Клиентом ценностей Банком не составляется;

4) сейфы (ячейки) размещены в специально оборудованных хранилищах, которые прошли сертификацию и отвечают соответствующим требованиям европейских стандартов;

5) объектами размещения могут являться только ценности, приемлемые для размещения в сейфе (ячейке). Запрещаются к размещению в индивидуальных сейфах (ячейках) Банка:

- а) огнестрельное, газовое и холодное оружие;
- б) взрывчатые, легковоспламеняющиеся вещества;
- в) наркотические, психотропные и химические вещества;
- г) радиоактивные, токсичные и другие отравляющие вещества, способные оказать вредное воздействие на организм человека и окружающую среду;
- д) продукты питания и иные предметы, подверженные порче или вызывающие распространение паразитов;

е) предметы, которые по своим свойствам могут повлечь любое повреждение индивидуального сейфа (ячейки), включая ее неработоспособность, и (или) причинение ущерба Банку/другим Клиентам, и (или) которые по своим свойствам не подлежат хранению в индивидуальном сейфе (ячейке);

ж) иное имущество, запрещенное к свободному обращению на территории Республики Казахстан;

б) Клиент конфиденциально распоряжается содержимым сейфа (ячейки): вкладывает/изымает ценности, то есть осуществляет операции с ценностями без участия Банка;

7) Банк обеспечивает охрану сейфового депозитария, не располагая информацией о наименовании, количестве, качестве (и прочем) ценностей Клиента, вложенных в сейф (ячейку);

8) комиссия за оказываемые Банком услуги при осуществлении сейфовых операций зависит от размера и срока аренды индивидуального сейфа (ячейки) и взимается в соответствии с тарифами Банка.

## **Глава 5. Порядок предоставления банковских услуг**

29. При предоставлении банковской услуги Банк:

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

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

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

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

г) консультации по возникшим у Клиента вопросам;

д) по желанию Клиента проект договора о предоставлении банковской и иной услуги;

е) 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;

2) в установленные настоящими Правилами сроки (Приложение 3) рассматривает заявление Клиента о предоставлении банковской услуги (при необходимости подачи заявления). Указанные сроки отсчитываются с рабочего дня, следующего за днем поступления в Банк заявления и предоставления Клиентом всех необходимых документов и/или полной информации, требуемых для принятия решения по предоставлению услуги. В случае непредставления, неполного предоставления документов или сведений либо предоставления ненадлежащих документов, Банк вправе отказать в принятии заявления;

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

4) информирует Клиента о его праве обращения при возникновении спорных ситуаций по получаемой банковской и иной услуге в Банк, к банковскому омбудсману (по ипотечным займам), в уполномоченный государственный орган или в суд. В этих целях Клиенту предоставляется информация о месте нахождения, почтовом, электронном адресах и Интернет-ресурсе банковского омбудсмана и уполномоченного государственного органа;

5) обеспечивает конфиденциальность предоставленной Клиентом информации.

30. После заключения договора о предоставлении банковской услуги, Банк предоставляет Клиенту консультации по возникшим вопросам и осуществляет рассмотрение обращений Клиента согласно Главе 11.

## **Глава 6. Общие условия проведения операций по депозитам (вкладам)**

31. 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.

32. 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.

33. Вклады (депозиты) физических лиц, находящиеся на банковских счетах, являются объектом обязательного гарантирования вкладов (депозитов) физических лиц, в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

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

35. 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.

36. Выплата начисленного вознаграждения по вкладу (депозиту) юридического лица, филиала и/или представительства юридического лица, индивидуального предпринимателя, лица, занимающегося частной практикой, производится с удержанием подоходного налога у источника выплаты, если это предусмотрено законодательством Республики Казахстан. 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 налог определяется и удерживается в соответствии с требованиями налогового законодательства Республики Казахстан.

37. Предельные величины ставок вознаграждения, предельные суммы и сроки вкладов, принимаемых от Клиентов, включая ЛСБОО/связанных сторон и/или лиц, заключающих сделки, в совершении которых Банком имеется заинтересованность (далее – предельные величины по вкладам), устанавливаются Приложением 2.

При установлении в рамках предельных величин ставок вознаграждения по депозитам по вкладам Банк руководствуется уровнем ставок на рынке депозитов, стоимостью межбанковских ресурсов, размером ставки рефинансирования Национального Банка Республики Казахстан, конъюнктурой финансового рынка и иными значимыми факторами ценообразования.

38. 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 Республики Казахстан. При этом вознаграждение по вкладу может пересчитываться по ставке вознаграждения, предусмотренной договором банковского вклада или законодательством Республики Казахстан.

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

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

41. Банк до заключения договора банковского вклада, помимо сведений и документов, предусмотренных подпунктом 1) пункта 29, предоставляет Клиенту в устной форме 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 Республики Казахстан размер гарантийного возмещения по гарантируемым банковским вкладам.

42. В случае изменения ставки вознаграждения в сторону ее уменьшения при продлении срока банковского вклада в соответствии с условиями договора банковского вклада без заключения дополнительного соглашения Банк уведомляет Клиента об уменьшении размера ставки вознаграждения способом, предусмотренным в договоре банковского вклада, до истечения срока банковского вклада.

## **Глава 7. Общие условия проведения заемных операций (кредитования)**

43. Кредитная (заемная) деятельность Банка основывается на принципах открытости, соблюдения требований законодательства Республики Казахстан, соответствия международным стандартам и коллегиальности принятия решений.

44. Банковские заемные операции осуществляются в соответствии с Кредитной политикой Банка, утверждаемой Советом директоров Банка.

45. Займы предоставляются Клиентам на условиях срочности, возвратности и платности.

46. Банк осуществляет кредитную деятельность по следующим направлениям:

- 1) кредитование физических лиц;
- 2) кредитование микробизнеса;
- 3) кредитование малого и среднего бизнеса;
- 4) кредитование корпоративного бизнеса;
- 5) кредитование финансовых организаций.

47. Банк предоставляет Клиентам-физическим лицам следующие виды кредитов:

- 1) ипотечные жилищные кредиты на приобретение готового или строящегося жилья либо его строительства и (или) ремонта;

- 2) кредиты на приобретение автотранспорта;
- 3) потребительские кредиты;
- 4) кредиты на рефинансирование задолженности по займам;
- 5) прочие.

48. Банк не предоставляет ипотечные займы, не связанные с предпринимательской деятельностью, в иностранной валюте физическим лицам, не имеющим доход в данной валюте в течение шести последовательных месяцев, предшествующих дате обращения физического лица.

49. Предоставление Банком займов Клиентам может осуществляться посредством:

- 1) удаленных каналов обслуживания Банка/партнера Банка;
- 2) личного обращения в Банк или к партнерам Банка, заключившим с Банком соглашение о сотрудничестве;
- 3) иных каналов связи, предусмотренных законодательством Республики Казахстан и соглашениями, заключаемыми с Клиентами.

Электронные документы, необходимые для оформления и выдачи займа посредством дистанционных (удаленных) каналов обслуживания, направляются Банком Клиенту через дистанционные (удаленные) каналы обслуживания и подписываются Клиентом способами идентификации, предусмотренными Банком.

Банк предоставляет Клиентам займы, в том числе с использованием платежных карточек.

50. Банк предоставляет Клиентам – субъектам микробизнеса, малого, среднего и корпоративного бизнеса кредиты на следующие цели:

- 1) кредиты на приобретение основных средств;
- 2) кредиты на пополнение оборотных средств;
- 3) кредиты на финансирование инвестиционных проектов;
- 4) кредиты по корпоративным платежным карточкам;
- 5) кредиты на рефинансирование задолженности по займам;
- 6) прочие.

51. Банк также предоставляет займы в соответствии с соглашениями, заключенными в рамках реализации государственных и иных программ финансирования/рефинансирования.

52. Банку запрещается выдача займов, обеспеченных акциями, эмитентом которых является Банк, либо займов на покупку данных акций.

53. Индивидуальные предприниматели имеют возможность получать займы (кредиты) как в рамках продуктов, предлагаемых юридическим лицам, так и в рамках продуктов, предлагаемых физическим лицам.

54. Предельные величины ставок вознаграждения, предельные суммы и сроки предоставляемых займов для Клиентов, включая ЛСБОО/связанных сторон, и /или для, заключающих сделки, в совершении которых Банком имеется заинтересованность, (далее – предельные величины по займам) устанавливаются Приложением 2.

При установлении в рамках предельных величин по займам ставок вознаграждения по займам Банк руководствуется уровнем ставок на рынке кредитования, стоимостью межбанковских ресурсов, размером, установленным законодательством Республики Казахстан, конъюнктурой финансового рынка и иными значимыми факторами ценообразования.

Уполномоченным органом Банка утверждаются условия продуктов кредитования (паспорта продуктов) Клиентов, в рамках, утвержденных Кредитной политикой Банка предельных величин по займам.

55. В условиях кредитования отражаются следующие параметры: субъекты кредитования, ставка вознаграждения, валюта займа, способы погашения, наличие и вид обеспечения, срок предоставления займа, наличие и размер комиссий, платежей и других параметров, установленных Банком для соответствующего продукта кредитования.

Ставки вознаграждения по займам устанавливаются в зависимости от вида и формы кредитования, валюты займа, способа погашения, вида обеспечения, срока предоставления, наличия и размера комиссий, статуса Клиента и других параметров, установленных Банком для соответствующего продукта.

56. Все условия предоставления Клиенту займа отражаются в договорах о предоставлении займов. Договоры о предоставлении займов могут быть смешанными договорами, т.е. содержать элементы различных договоров, а также договорами присоединения.

57. В кредитных договорах, заключаемых с Клиентами, Банк указывает ставку вознаграждения в достоверном, годовом, эффективном, сопоставимом исчислении (годовую эффективную ставку вознаграждения), рассчитываемую в соответствии с нормативными правовыми актами уполномоченного государственного органа. Размер годовой эффективной ставки вознаграждения по кредиту не должен превышать предельного размера годовой эффективной ставки вознаграждения, определенного нормативным правовым актом Национального Банка Республики Казахстан.

58. За пользование заемными деньгами взимается вознаграждение. Вознаграждение по займу определяется в процентном выражении к основной сумме долга из расчета годового размера причитающихся Банку денег или в виде фиксированной суммы.

59. В договорах банковского займа, заключаемых с физическими лицами, в том числе договорах ипотечных займов, Банком устанавливается фиксированная (размер которой зафиксирован в определенном значении) либо плавающая (размер которой периодически может меняться) ставка вознаграждения и указывается метод погашения займа по выбору заемщика из предложенных Банком на дату заключения договора банковского займа.

До заключения договора банковского займа в случаях, предусмотренных нормативным правовым актом уполномоченного государственного органа, Банк предоставляет физическому лицу для выбора метода погашения займа проекты графиков погашения займа, рассчитанных различными методами. В обязательном порядке заемщику представляются проекты графиков погашения займа, рассчитанных в соответствии с методиками расчета регулярных платежей по займам, выдаваемым Банком физическим лицам и временными базами для расчета вознаграждения по таким займам, установленными нормативным правовым актом уполномоченного государственного органа, с периодичностью, установленной в договоре банковского займа, следующими методами погашения<sup>1</sup>:

1) методом дифференцированных платежей, при котором погашение задолженности по банковскому займу осуществляется уменьшающимися платежами, включающими равные суммы платежей по основному долгу и начисленное за период на остаток основного долга вознаграждение;

2) методом аннуитетных платежей, при котором погашение задолженности по банковскому займу осуществляется равными платежами на протяжении всего срока банковского займа, включающими увеличивающиеся платежи по основному долгу и уменьшающиеся платежи по вознаграждению, начисленному за период на остаток основного долга. Размеры первого и последнего платежей могут отличаться от других.

Банк вправе предложить заемщику дополнительные методы погашения займа, рассчитанные в соответствии с внутренними правилами Банка.

Фиксированная ставка вознаграждения не подлежит изменению в одностороннем порядке, за исключением случаев ее изменения в сторону уменьшения или временного изменения в сторону уменьшения Банком.

Под временным изменением ставки вознаграждения в сторону уменьшения понимается снижение размера ставки вознаграждения Банком на определенный срок, по

<sup>1</sup> Распространяется на договоры, заключенные с 1 июля 2016 года



истечения которого ставка вознаграждения устанавливается в размере, не превышающем размер ставки вознаграждения, действовавший до временного изменения<sup>2</sup>.

По соглашению сторон фиксированная ставка вознаграждения может быть изменена в сторону увеличения по истечении срока ее действия, определенного договором, но не ранее трех лет с даты заключения договора банковского займа. 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.

По соглашению сторон фиксированная ставка вознаграждения может быть изменена на плавающую ставку вознаграждения в течение срока действия договора.

### **§ 1. Предоставление банковских займов и работа с неплатежеспособными Клиентами**

60. Банк до заключения договора банковского займа, помимо сведений и документов, предусмотренных подпунктом 1) пункта 29, предоставляет Клиенту в устной форме следующую информацию по банковским займам:

- 1) срок предоставления банковского займа;
- 2) предельную сумму и валюту банковского займа;
- 3) вид ставки вознаграждения: фиксированная или плавающая, порядок расчета в случае, если ставка вознаграждения является плавающей;
- 4) размер ставки вознаграждения в годовых процентах и ее размер в достоверном, годовом, эффективном, сопоставимом исчислении (реальную стоимость) на дату обращения Клиента;
- 5) исчерпывающий перечень и размеры комиссий, тарифов и иных расходов, связанных с получением и обслуживанием (погашением) банковского займа, в пользу Банка;

До заключения договора банковского займа с физическим лицом, не связанного с предпринимательской деятельностью, Банк предоставляет 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 государственного органа, а также условия кредитования, предусматривающие право Банка взимать, помимо ставки вознаграждения, комиссии и иные платежи, связанные с выдачей и обслуживанием займа и предусмотренные договором банковского займа;

- 6) ответственность и риски Клиента в случае невыполнения обязательств по договору банковского займа;
- 7) ответственность залогодателя, гаранта, поручителя и иного лица, являющегося стороной договора об обеспечении займа.

61. Банк в срок до трех рабочих дней со дня принятия решения по банковскому займу информирует Клиента:

- 1) о принятии решение о выдаче банковского займа – устно либо письменно в соответствии с внутренними документами Банка;
- 2) об отказе в выдаче банковского займа – письменно, с указанием причин отказа.

62. Порядок заключения договора банковского займа, в том числе содержание, оформление, обязательные условия договора банковского займа, формы графика погашения займа и памятки для заемщика-физического лица, соответствуют требованиям, предусмотренным нормативным правовым актом уполномоченного государственного органа.

63. В период обслуживания договора банковского займа Банк по запросу Клиента (заемщика) или залогодателя (с соблюдением требований к разглашению банковской

<sup>2</sup> Распространяется на правоотношения, возникшие с 1 июля 2016 года из ранее заключенных договоров;

тайны, предусмотренных Законом Республики Казахстан «О банках и банковской деятельности в Республике Казахстан» (далее – Закон о банках) в течение 3 (трех) рабочих дней со дня получения запроса предоставляет ему в письменной форме сведения о (об):

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

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

65. По заявлению Клиента Банк предоставляет в срок не более 3 (трех) рабочих дней безвозмездно не чаще 1 (одного) раза в месяц информацию в письменной форме о распределении поступающих денег Клиента (заемщика) в счет погашения задолженности по договору банковского займа.

66. По заявлению Клиента о частичном или полном досрочном возврате Банку предоставленных по договору банковского займа денег Банк безвозмездно в срок не более 3 (трех) рабочих дней в письменной форме сообщает ему размер причитающейся к возврату суммы.

67. В случае если предусмотрено договором банковского займа, Банк на периодичной основе предоставляет Клиенту сведения, предусмотренные пунктом 63, способом, предусмотренным договором банковского займа.

68. Сведения, предусмотренные в пунктах 63-67, предоставляются с указанием суммы основного долга, вознаграждения, комиссии, неустойки и иных видов штрафных санкций (за исключением случаев, предусмотренных Законом о банках, предусматривающих запрет на взимание неустойки/штрафных санкций), а также других подлежащих уплате сумм.

69. Банк при наличии просрочки исполнения обязательства по договору банковского займа, но не позднее 20 (двадцати) календарных дней с даты ее наступления, уведомляет Клиента, способом и в сроки, предусмотренные в договоре банковского займа, о:

1) возникновении просрочки по исполнению обязательства по договору банковского займа и необходимости внесения платежей по договору банковского займа с указанием размера просроченной задолженности на дату, указанную в уведомлении, суммы основного долга, вознаграждения, комиссии, неустойки и иных видов штрафных санкций, а также других подлежащих уплате сумм;

2) праве Клиента (заемщика) - физического лица по договору банковского займа обратиться в Банк;

3) последствиях невыполнения Клиентом (заемщиком) своих обязательств по договору банковского займа.

Для уведомления заемщика Банк вправе привлечь коллекторское агентство.

70. По договору банковского займа заемщика-физического лица, не связанного с осуществлением предпринимательской деятельности, Банку запрещается требовать выплаты вознаграждения, неустойки (штрафов, пени), а также комиссий и иные платежей, связанные с выдачей и обслуживанием займа, начисленных по истечении 90 (девяносто) последовательных календарных дней просрочки исполнения обязательства по погашению любого из платежей по суммам основного долга и (или) вознаграждения. Требование настоящего абзаца не распространяется на договор банковского займа в случае, если на дату его заключения сумма основного долга полностью обеспечивалась залогом имущества, подлежащего регистрации, и (или) залогом денег. При изменении условий исполнения договора банковского займа физического лица, не связанного с осуществлением предпринимательской деятельности, или выдаче нового займа в целях погашения

банковского займа физического лица, не связанного с осуществлением предпринимательской деятельности, начисление вознаграждения на капитализированные (суммированные) к сумме основного долга просроченное вознаграждение, неустойку (штрафы, пени), комиссии и иные платежи, связанные с выдачей и обслуживанием займа, не допускается.

71. В случае обращения заемщика в Банк с письменным заявлением о внесении изменений в условия договора банковского займа при наличии просрочки исполнения обязательств по договору банковского займа, Банк рассматривает предложенные условия изменения договора банковского займа, в порядке, предусмотренном нормативным правовым актом уполномоченного государственного органа, в течение 15 (пятнадцати) календарных дней после дня получения письменного заявления заемщика-физического лица и в письменной форме сообщает заемщику одно из решений:

- 1) о согласии с предложенными изменениями в условия договора банковского займа;
- 2) о своих предложениях по изменению условий договора банковского займа;
- 3) об отказе в изменении условий договора банковского займа с указанием мотивированного обоснования причин такого отказа.

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

Срок представления ответа заемщиком на предложенные Банком условия изменения договора банковского займа указывается в письме Банка и составляет не менее 15 (пятнадцати) календарных дней.

72. При неудовлетворении требований, вытекающих из уведомления, указанного в пункте 69, Банк применяет к Клиенту меры, предусмотренные статьей 36 Закона о банках.

73. В случае, если договором банковского займа предусмотрено право Банка на передачу третьему лицу права (требования) по договору банковского займа (договор уступки права требования), Банк:

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

2) уведомляет заемщика (или его уполномоченного представителя) о состоявшемся переходе права (требования) третьему лицу способом, предусмотренным в договоре банковского займа либо не противоречащим законодательству Республики Казахстан, в течение 30 (тридцати) календарных дней со дня заключения договора уступки права требования с указанием назначения дальнейших платежей по погашению банковского займа третьему лицу (наименование и место нахождения, банковские реквизиты лица, которому перешло право (требование) по договору банковского займа), полного объема переданных прав (требований), а также размера и структуры задолженности по договору банковского займа (сумм основного долга, вознаграждения, комиссий, неустойки (штрафа, пени) и других подлежащих уплате сумм).

## **§ 2. Требования к принимаемому Банком обеспечению**

74. Предметом залога может быть любое имущество, в том числе вещи и имущественные права (требования), за исключением вещей, изъятых из оборота, требований, неразрывно связанных с личностью (требованиям об алиментах, возмещении вреда, причиненного жизни или здоровью), и иных прав, уступка которых другому лицу запрещена законодательными актами Республики Казахстан, а также имущества, указанного в пункте 82.

75. Право залога может быть распространено договором на имущество, которое поступит в собственность или хозяйственное ведение залогодателя в будущем.

76. При принятии в залог имущества должны учитываться его ликвидность, спрос, рыночная стоимость, износ к моменту принятия в залог и к моменту исполнения основного обязательства, обеспеченного данным имуществом и иные критерии.

77. Имущество, принимаемое Банком в качестве залогового обеспечения, должно быть в хорошем техническом состоянии и соответствовать требованиям Банка, если иное не предусмотрено решением уполномоченного органа Банка/Совета директоров.

78. Имущество, принимаемое Банком в качестве залогового обеспечения, должно быть свободным от притязаний и обременений третьих лиц, за исключением случаев перезалога имущества.

79. Залоговое обеспечение подлежит обязательному мониторингу в соответствии с требованиями внутренних документов Банка.

80. В случаях, предусмотренных нормативными правовыми актами Республики Казахстан и/или внутренними документами Банка, Банком могут предъявляться требования о страховании предмета залога.

81. Обязательным требованием является наличие документов, подтверждающих возникновение права собственности и иных вещных прав на предоставляемое залоговое обеспечение, за исключением предметов залогов, к которым согласно внутренним документам Банка предусмотрены иные требования.

82. Банком не принимается в качестве залогового обеспечения следующее:

- 1) предметы первой необходимости;
- 2) имущество, изъятое из гражданского оборота, перечень которого устанавливается законодательными актами Республики Казахстан;
- 3) имущество, ограниченное в обороте (вооружение и боеприпасы, охотничье и спортивное огнестрельное оружие, и прочее);
- 4) земли, за исключением случаев, когда такие земли принадлежат на праве собственности залогодателю:
  - а) общего пользования;
  - б) предоставленные для нужд обороны;
  - в) лесного фонда;
  - г) особо охраняемых природных территорий, оздоровительного, рекреационного и историко-культурного назначения;
  - д) служебного земельного надела;
- 5) право временного безвозмездного и временного краткосрочного (до 5 лет) возмездного землепользования;
- 6) объекты стратегического значения;
- 7) объекты незавершенного строительства без предоставления проекта на строительство, согласованного с соответствующими государственными органами;
- 8) имущество, имеющее значительную историческую, художественную или иную культурную ценность для общества;
- 9) личные имущественные блага и права (жизнь, здоровье, достоинство личности, честь, доброе имя, деловая репутация, неприкосновенность частной жизни, личная и семейная тайна, право на имя, право на авторство, право на неприкосновенность произведения и другие нематериальные права);
- 10) здания, строения и сооружения, срок эксплуатации которых, а также материал, использованный для их постройки, не соответствуют критериям, установленным Залоговой политикой Банка;
- 11) иностранную валюту от резидента в качестве залога.

83. Требования к принимаемому Банком обеспечению по предоставляемым кредитам определены внутренними документами Банка, а также решениями Уполномоченного органа Банка/Совета директоров Банка.

## **Глава 8. Общие условия проведения операций с платежными карточками**

84. При открытии, ведении и закрытии счетов, на которых отражаются операции с использованием платежных карточек, выпуске и обслуживании платежных карточек, помимо порядка, установленного законодательством Республики Казахстан, а также договорными отношениями между Банком и Клиентом, применяются также правила международных/национальных платежных систем (Visa International, Mastercard, China Union Pay и другие) (далее – МПС). Платежная карточка является собственностью Банка и выдается Клиенту в целях доступа к деньгам, находящимся на счете, путем использования платежной карточки (ее реквизитов).

85. По желанию Клиента к счету, на котором отражаются операции с использованием платежной карточки, может быть оформлена дополнительная карточка на имя третьего лица, если выпуск дополнительной карточки не противоречит законодательству Республики Казахстан, правилам МПС, договорными отношениями и внутренним документам Банка.

86. Банк вправе предоставить Клиенту возможность осуществить токенизацию (процесс создания связки реквизитов платежной карточки и токена, позволяющий однозначно определить платежную карточку) для дальнейшего совершения карточных операций с использованием токена мобильного устройства (цифровое представление платежной карточки, хранящееся в зашифрованном виде в защищенном облачном хранилище МПС) в порядке и на условия, установленными договорными отношениями между Банком и Клиентом.

87. Платежная карточка используется для проведения карточных операций, платежей, переводов, а также иных операций, предусмотренных действующим законодательством Республики Казахстан, договорными отношениями с Банком, правилами МПС, а также внутренними документами Банка. Банк не несет ответственность за отказ третьих лиц в обслуживании платежной карточки.

88. Использование платежной карточки доступно как на территории Республики Казахстан, так и за ее пределами.

89. В целях минимизации рисков Клиента Банк вправе устанавливать/изменять ограничения/лимиты на проведение отдельных видов карточных операций, помимо действующих в рамках правил МПС.

90. Банк обеспечивает обслуживание платежной карточки и бесперебойное функционирование собственных систем и обязуется принимать все возможные меры для восстановления обслуживания в случае его приостановки по независящим от Банка причинам.

91. Ведение счета с использованием платежной карточки для физических лиц резидентов/нерезидентов возможно в тенге и(или) иностранных валютах, которые указываются в договорной документации с Клиентом.

92. При проведении валютных операций Клиента Банк действует в соответствии с требованиями валютного законодательства Республики Казахстан. Клиент обязан предоставить в Банк требуемые к представлению в соответствии с валютным законодательством Республики Казахстан документы, касающиеся проводимых через Банк валютных операций Клиента, в том числе документы, необходимые для идентификации валютной операции.

93. Пополнение счета с использованием платежной карточки может производиться наличным или безналичным способами в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

94. При пополнении счета в валюте, отличной от валюты ведения счета, конвертация производится по курсу продажи валюты, установленному Банком на день конвертации.

95. Платежи и (или) переводы денег, поступающие из других банков и от любых третьих лиц, зачисляются Банком Клиенту на счет за вычетом комиссий и расходов, связанных с поступлением таких платежей или переводов денег (если они подлежат

взиманию согласно тарифам продукта), в сроки, установленные законодательством Республики Казахстан.

96. Банк вправе отказать в исполнении указаний Клиента в случае, если предоставляемые документы по таким указаниям противоречат и/или оформлены не в соответствии с требованиями законодательства Республики Казахстан и(или) договорной документации.

97. Порядок проведения операций по счету с использованием платежной карточки может изменяться при внесении изменений и (или) дополнений в законодательство Республики Казахстан, правила МПС и/или внутренние документы Банка.

98. Перевыпуск платежной карточки осуществляется в случае истечения срока действия/утери/кражи/повреждения платежной карточки, изменения фамилии и/или имени Клиента (в случае указания на платежной карточке), в случае использования платежной карточки в странах с высоким уровнем риска карточного мошенничества, при получении Банком уведомления МПС по скомпрометированным данным платежных карточек и в иных случаях, по инициативе Банка или Клиента путем обращения Клиента в Банк. Список стран с высоким уровнем риска карточного мошенничества размещается на Интернет-ресурсе.

99. Клиент несет риски, связанные с утерей/кражей платежной карточки или несанкционированным использованием платежной карточки, в том числе передачи данных третьим лицам, в случае не уведомления/несвоевременного уведомления Банка об утере, краже платежной карточки или несанкционированном использовании платежной карточки.

### **Глава 9. Кастодиальная деятельность**

100. Банк осуществляет кастодиальную деятельность на рынке ценных бумаг Республики Казахстан по учету финансовых инструментов и денег Клиентов и подтверждение прав по ним, хранение документарных финансовых инструментов Клиентов с принятием обязательств по их сохранности и иную деятельность в соответствии с нормативными правовыми актами Республики Казахстан.

101. Банк не вправе заключать договор кастодиального обслуживания с аффилированным управляющим инвестиционным портфелем в отношении:

- 1) пенсионных активов;
- 2) активов открытого и (или) интервального паевого инвестиционного фонда;
- 3) активов, сформированных за счет части страховых премий, полученных от страхователей для целей инвестирования, и доходов (убытков), полученных от их инвестирования, по договорам страхования, предусматривающим условие участия страхователя в инвестициях.

102. Кастодиальные услуги предоставляются Клиенту с даты подписания кастодиального договора и открытия лицевого счета в системе учета номинального держания Банка. Подписание кастодиального договора и открытие лицевого счета не требуют незамедлительного зачисления активов Клиентом на лицевой счет. Тарифы по оказанию кастодиальных услуг устанавливаются в рамках предельных величин, указанных в Приложении 1.

103. Для целей учета активов Клиента Банк открывает Клиенту лицевой счет в системе учета активов Клиентов Банка.

104. Открытие и ведение лицевого счета осуществляется на основании действующего законодательства Республики Казахстан и внутренних документов Банка.

105. Банк после поступления запроса от Клиента на заключение кастодиального договора предоставляет для ознакомления список и шаблоны документов на открытие счета, кастодиальный договор по типовой форме Банка, копию внутреннего документа Банка, регламентирующего порядок осуществления кастодиальной деятельности Банка, раскрывающего информацию об услуге, описывающего условия и порядок предоставления кастодиальных услуг, и перечень необходимых документов для открытия лицевого счета, уведомляет Клиента о ставках и тарифах за кастодиальные услуги, сроках принятия

решения по заявлению о предоставлении услуги консультирует Клиента по порядку заполнения документов на открытие счета и оказанию кастодиальных услуг, информирует Клиента об ответственности и возможных рисках в случае невыполнения Клиентом обязательств по кастодиальному договору, информирует Клиента о его праве обращения при возникновении спорных ситуаций по получаемой банковской услуге в уполномоченный орган, в Банк или в суд с предоставлением информации о месте нахождения, почтовом, электронном адресах и Интернет-ресурсах Банка и уполномоченного органа, информирует Клиента об источниках размещения финансовой отчетности и иной информации Банка. Банк до подписания кастодиального договора предоставляет Клиенту необходимое время на ознакомление с его условиями.

106. Банк после обращения Клиента в Банк для получения кастодиальных услуг и предоставления полного пакета документов на открытие лицевого счета и подписанного кастодиального договора, рассматривает заявление Клиента о предоставлении услуг по кастодиальному обслуживанию и открывает ему счет или отказывает в открытии счета в виде официального письма с причинами отказа в открытии лицевого счета и предоставлении кастодиальных услуг.

107. Банк осуществляет следующие функции:

- 1) открытие счетов клиенту в отношении денег, эмиссионных ценных бумаг и иных финансовых инструментов, переданных на кастодиальное обслуживание;
- 2) обеспечение учета денег, эмиссионных ценных бумаг и иных финансовых инструментов, переданных на кастодиальное обслуживание;
- 3) осуществление номинального держания;
- 4) выполнение функций платежного агента по сделкам с эмиссионными ценными бумагами и иными финансовыми инструментами, переданными на кастодиальное обслуживание;
- 5) регистрация сделок с эмиссионными ценными бумагами клиента и подтверждение его прав по данным ценным бумагам;
- 6) получение дохода по эмиссионным ценным бумагам и иным финансовым инструментам, переданным на кастодиальное обслуживание, и зачисление его на счет клиента;
- 7) передача информации клиенту по поручению эмитента;
- 8) предоставление клиенту иных услуг, предусмотренных договором по кастодиальному обслуживанию;
- 9) хранение документарных ценных бумаг и иных финансовых инструментов, выпущенных в документарной форме.

108. Операции по лицевым счетам производятся Банком на основании приказа Клиента на проведение операций с активами.

109. Информация о наличии лицевого счета в системе учета центрального депозитария и номинального держания, о наличии, остатках, движении и владельцах эмиссионных ценных бумаг и других финансовых инструментов на лицевых счетах в системе учета номинального держания, за исключением сведений о крупных акционерах эмитента и количестве принадлежащих им акций данного эмитента, об эмитенте и остатках эмиссионных ценных бумаг на лицевых счетах эмитента по учету объявленных эмиссионных ценных бумаг и по учету выкупленных эмиссионных ценных бумаг в системе учета номинального держания является коммерческой тайной на рынке ценных бумаг. Сведения, составляющие коммерческую тайну на рынке ценных бумаг, а также сведения, составляющие банковскую тайну, не подлежат разглашению, за исключением случаев, установленных законодательством Республики Казахстан.

## **Глава 10. Брокерская деятельность**

110. Банк оказывает Клиентам брокерские услуги с правом ведения счетов Клиентов в качестве номинального держателя на рынке ценных бумаг или без такового на

основании договора об оказании брокерских услуг по ценным бумагам и (или) номинальному держанию.

111. Клиентами Банка в части брокерских услуг являются юридические и физические лица, которые могут быть резидентами и нерезидентами Республики Казахстан..

112. Банк раскрывает перед своими Клиентами информацию, имеющую для них существенное значение в части намерений по вступлению в договорные отношения с Банком и (или) по поддержанию таких отношений.

113. Клиенту брокерские услуги оказываются с момента заключения договора об оказании брокерских услуг по ценным бумагам и (или) номинальному держанию и открытия лицевого счета в системе учета номинального держания Банка. Тарифы по оказанию брокерских услуг устанавливаются в рамках предельных величин, указанных в Приложении 1.

114. В целях соблюдения законодательства Республики Казахстан, в частности требований, направленных на предотвращение манипулирования ценами на рынке ценных бумаг и использования инсайдерской информации на рынке ценных бумаг, Банк вправе устанавливать ограничения на принятие Клиентских заказов на совершение сделок. Такие ограничения могут распространяться, в частности, на Клиентские заказы на совершение сделок по цене, значительно отличающейся от средней рыночной цены (текущей цены, цены последней сделки или средневзвешенной цены).

115. Клиенту, заинтересованному в заключении договора об оказании брокерских услуг по ценным бумагам и (или) номинальному держанию, Банком предоставляются все необходимые документы для принятия решения, предусмотренные законодательством Республики Казахстан и внутренними документами Банка.

116. После согласования с Клиентом всех условий Банком заключается в письменной форме договор об оказании брокерских услуг по ценным бумагам и (или) номинальному держанию.

117. При заключении договора об оказании брокерских услуг по ценным бумагам и (или) номинальному держанию Клиенту открываются:

1) текущий счет для осуществления текущей операционной деятельности. При этом открытие и ведение текущего счета Клиента осуществляется в соответствии с внутренним документом Банка, регламентирующим порядок открытия, ведения и закрытия текущих счетов бизнес-клиентов;

2) лицевой счет для учета финансовых инструментов.

118. В случае внесения изменений в перечень документов, требуемых Банком для открытия лицевого счета в силу изменения законодательства Республики Казахстан либо внесения соответствующих изменений во внутренние документы Банка, Банк в период обслуживания Клиента вправе дополнительно запросить у Клиента необходимые документы. При этом способ уведомления о запросе необходимых документов, а также сроки и порядок их предоставления определяется Банком самостоятельно.

119. В случае если Клиент не желает предоставить дополнительные сведения или дополнительные документы, которые могут быть необходимы в связи с введением новых требований законодательства, то Банк имеет право отказать в заключении договора об оказании брокерских услуг по ценным бумагам и (или) номинальному держанию /расторгнуть договор об оказании брокерских услуг по ценным бумагам и (или) номинальному держанию с Клиентом в одностороннем порядке.

## **Глава 11. Права и обязанности Банка и его Клиентов**

120. Права и обязанности Банка и его Клиентов, а также их ответственность, определяются законодательством Республики Казахстан и условиями соответствующих договоров.



121. Банк и Клиенты обязаны соблюдать условия договоров и исполнять обязанности, возложенные на них условиями договоров.

122. 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 Республики Казахстан;

2) самостоятельно определять внутренние процедуры проведения банковских и иных операций, с учетом требований законодательства Республики Казахстан, в том числе законодательства в сфере Республики Казахстан о противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма;

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 Республики Казахстан 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 Республики Казахстан о противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма;

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 Республики Казахстан;

7) пользоваться иными правами, предусмотренными законодательством Республики Казахстан и договорами, заключенными с Клиентами.

123. 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 Республики Казахстан;

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

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

5) нести иные обязанности, предусмотренные законодательством Республики Казахстан.

124. Клиенты Банка вправе:

1) получать от Банка информацию об общих условиях проведения операций;

2) размещать деньги в Банке на взаимосогласованных условиях;

3) получать займы на условиях, предусмотренных в договоре займа;

4) пользоваться иными правами, предусмотренными законодательством Республики Казахстан.

125. Клиенты Банка обязаны:

1) в полном объеме выполнять обязательства, предусмотренные в договорах;

2) возмещать причиненный Банку ущерб согласно законодательству Республики Казахстан;

- 3) в целях получения услуг Банка в полном объеме предоставлять персональные данные, информацию и документы в соответствии с требованиями законодательства Республики Казахстан;
- 4) нести иные обязанности, предусмотренные законодательством Республики Казахстан.

## **Глава 12. Порядок рассмотрения обращений Клиентов, возникающих в процессе предоставления банковских услуг**

126. Рассмотрение Банком обращений Клиентов Банка осуществляется в порядке и сроки, установленные законодательством Республики Казахстан, а также внутренними документами Банка и настоящими Правилами.

127. Банк осуществляет работу со следующими обращениями Клиентов:

- 1) письменными обращениями, поступившими нарочно, почтовой/курьерской связью либо факсимильной связью;
- 2) устными обращениями, поступившими по телефону либо при непосредственном посещении Клиентом Банка;
- 3) электронными обращениями, поступающими через Интернет-ресурс Банка, на электронную почту Банка и через социальные сети.

128. Уполномоченные лица Банка в головном офисе и филиалах проводят личный прием клиентов не реже одного раза в месяц согласно графику приема, утвержденному Председателем Правления Банка, руководителем филиала (в филиале).

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

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

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

130. Клиенту выдается документ, подтверждающий прием его письменного обращения на бумажном носителе либо делается соответствующая отметка на копии обращения. Отказ в приеме обращений не допускается. Клиент информируется о необходимых процедурах для получения ответа и о сроках рассмотрения таких обращений.

131. Обращения, поступающие через Интернет-ресурс, регистрируются в порядке, предусмотренном внутренними документами Банка.

132. Телефонные обращения клиентов регистрируются в порядке, предусмотренном внутренними документами Банка. Запись телефонных разговоров с клиентом производится с его согласия при уведомлении об этом в начале разговора.

133. Обращения по телефону или при личном посещении клиентом 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.

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

135. Банк обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений клиентов и информирует их о результатах рассмотрения обращений и принятых мерах.

Письменный ответ Клиенту о результатах рассмотрения обращения дается на казахском 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.

136. В случае обоснованности и правомерности заявлений/жалоб Клиента Банк принимает решение об устранении нарушения и восстановлении прав и законных интересов Клиента.

137. 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.

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

- 1) анализ и обобщение обращений Клиентов Банка для выявления и устранения причин, которые явились основанием соответствующего обращения;
- 2) разработка рекомендаций для подразделений Банка по улучшению организации работы с обращениями Клиентов Банков;
- 3) внесение руководству Банка по результатам рассмотрения обращений Клиентов Банка предложений о необходимых мерах по устранению выявленных нарушений в отношении всех потребителей данной финансовой услуги и превентивных мерах для недопущения таких нарушений в деятельности Банка.

### **Глава 13. Ответственность**

139. Ответственность за неисполнение и/или ненадлежащее исполнение Правил возлагается на работников и руководителей структурных подразделений Головного Банка и обособленных подразделений Банка.

140. Руководители и работники подразделений Банка, участвующие в процессе оказания банковских и иных услуг несут ответственность за организацию и осуществление внутреннего контроля в соответствии с положениями внутренних документов Банка, регламентирующих политику внутреннего контроля в Банке.

141. Руководители и работники подразделений Банка, участвующие в процессе оказания банковских и иных услуг, обязаны строго придерживаться принципа недопущения конфликта интересов при исполнении своих функциональных обязанностей и несут ответственность за соблюдение положений внутренних документов Банка, регламентирующих политику управления конфликтами интересов в Банке. В случае возникновения конфликта интересов руководители и работники подразделений Банка, участвующие в процессе оказания банковских и иных услуг, оповещают об этом непосредственного руководителя и подразделение комплаенс-контроля.

141-1. Руководители и работники подразделений Банка, участвующие в процессе оказания банковских и иных услуг, несут ответственность:

- 1) за выявление, измерение, мониторинг и контроль за операционным риском, присущим их деятельности, в том числе, связанным с персоналом, продуктами, процессами и системами, а также доведение информации о них подразделению операционных, ИТ и ИБ рисков в соответствии с требованиями внутреннего документа, регламентирующего политику управления операционным риском в Банке;
- 2) за своевременное выявление рисков легализации (отмывания) доходов, полученных преступным путем, финансирования терроризма и финансирования распространения оружия массового уничтожения /санкционных рисков, а также доведение информации о них подразделениям до подразделения комплаенс-контроля/финансового мониторинга, в соответствии с требованиями внутреннего документа, регламентирующего политику по управлению риском легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, финансированию терроризма/ санкционным риском.

#### **Глава 14. Заключительные положения**

142. Правила вступают в силу со дня их утверждения уполномоченным органом Банка, и вводятся в действие по истечении 15 (пятнадцати) календарных дней после дня их первого опубликования на Интернет-ресурсе.

143. Банк вправе в одностороннем порядке вносить изменения и дополнения в Правила, которые размещаются на Интернет-ресурсе. Такие изменения и дополнения вступают в силу по истечении 15 (пятнадцати) календарных дней с даты первого размещения на Интернет-ресурсе, за исключением изменений и дополнений, указанных в пункте 144 Правил. Дата размещения изменений и дополнений в Правила отражается в самом тексте сообщения на Интернет-ресурсе. В случае расхождений между текстом на казахском и русском языках Правил, Банк и Клиент руководствуются текстом Правил на русском языке.

144. Изменения и (или) дополнения в Правила, касающиеся предельных величин за оказание Банком кастодиальных услуг, вступают в силу по истечении 30 (тридцати) календарных дней с даты первого размещения на Интернет-ресурсе.

145. Правила, с учетом изменений и дополнений, могут размещаться в операционных залах Банка.

146. Вопросы, прямо не предусмотренные Правилами, регулируются соответствующими внутренними документами Банка и (или) законодательством Республики Казахстан.

Приложение 1  
к Правилам об общих условиях проведения операций  
АО «Jusan Bank»

<b>Предельные величины АО «Jusan Bank» на операции и услуги, оказываемые физическим лицам и бизнес-клиентам, включая лиц, связанных с Банком особыми отношениями</b>				
<p>Для целей настоящего приложения употребляются термины:  ГКС - соглашение о предоставлении кредитной линии.  Физические лица – физические лица, не осуществляющие предпринимательскую деятельность.  Исключено;  МПС - международные платёжные системы;  прочие услуги- иные сопутствующие услуги, возникающие в процессе обслуживания банковского продукта, не включенные в раздел;  платежная организация - юридическое лицо Республики Казахстан, правомочное осуществлять деятельность по оказанию платежных услуг.  Партнер – банки, организации, осуществляющие отдельные виды банковских операций, платежные организации, являющиеся нерезидентами Республики Казахстан.</p>				
Вид операции/услуги	минимальные		максимальные	
	в % от суммы операции и	в номинальном выражении (в тенге)	в % от суммы операции	в номинальном выражении (в тенге)
<b>1. Предельные величины АО «Jusan Bank» для Бизнес-клиентов и через удаленные каналы обслуживания</b>				
<b>1. Банковские счета: открытие, ведение и закрытие счета</b>				
1.1. Открытие банковского счета, неаллокированного металлического счета	0%	0	20%	500 000
1.2. Ведение банковского счета, неаллокированного металлического счета	0%	0	20%	15 000 000
1.3. Закрытие банковского счета, неаллокированного металлического счета	-	0	-	20 000
1.4. Комплексное банковское обслуживание	-	0	-	15 000 000
1.5. Прочие услуги	-	0	-	15 000 000
<b>2. Переводные операции</b>				
2.1. Внутрибанковские переводы	0%	0	20%	100 000
2.2. Внешние переводы/платежи	0%	0	20%	500 000
2.3. Прием и исполнение платежей без открытия счета	0%	0	20%	500 000
2.4. Обработка переводов, связанных с отчислениями в единый накопительный пенсионный фонд, государственный фонд социального страхования и фонд социального медицинского страхования и иных платежей и (или) переводов, связанных с предоставлением сводного платежного поручения/реестра на	-	0	-	500 000

бумажном носителе (взимается дополнительно к тарифу 2.2., 2.3.)				
2.5. Переводы/платежи от физического лица в пользу юридического лица (взимается с юридического лица)	0%	0	30%	5 000 000
2.6. Электронные деньги:				
2.6.1. Эмиссия электронных денег	0%	0	20%	1 000 000
2.6.2. Погашение электронных денег	0%	0	20%	1 000 000
2.7. Приостановление / отзыв акцептованного указания клиента	0%	0	20%	500 000
2.8. Возврат со счетов клиентов ошибочно зачисленных денег	0%	0	20%	500 000
2.9. Зачисление денег на текущий счет	0%	0	40%	1 000 000
2.10. Расследования по платежам (при выставлении комиссии третьей стороной оплачивается клиентом дополнительно): за внесение изменений и дополнений в платежные инструкции по исполненным платежам/уточнение статуса платежа/принятие запроса на отзыв платежного требования по заявлению клиента/ аннулирование международного платежа/ перевода (комиссия за перевод возврату не подлежит)	0%	0	20%	500 000
2.11. Прочие услуги	0%	0	20%	500 000
<b>3. Кассовые операции</b>				
3.1. Выдача наличных денег	0%	0	20%	1 000 000
3.2. Прием, пересчет наличных денег (банкнот) (в т.ч. инкассированных) с зачислением/без зачисления на банковский счет/с целью совершения перевода без открытия счета (внутрибанковские переводы, внешние переводы, срочные переводы)	0%	0	50%	200 000 000
3.3. Обмен, размен банкнот/монет любого достоинства. Сортировка, пересчет и упаковка наличных денег по просьбе клиента. Повторный пересчет наличных денег при обнаружении излишка, недостачи, фальшивых банкнот. Проверка наличной валюты на предмет ее платежеспособности/на подлинность с применением детектора	0%	0	20%	1 000 000
3.4. Зачисление наличных денег, принятых агентом Банка, на счет клиента	0%	0	20%	1 000 000
3.5. Прочие услуги	0%	0	20%	1 000 000
<b>3.1. Инкассация ценностей клиента</b>				
3.1.1. Доставка наличных денег и ценностей из кассы Банка в кассу Клиента	-	0	-	2 000 000

3.1.2. Доставка наличных денег и ценностей в кассу Банка из кассы Клиента	-	0	-	2 000 000
<b>4. Операции по конвертации</b>				
4.1. Покупка/продажа иностранной валюты	0%	0	20%	-
4.2. Конвертация иностранной валюты (валюта за валюту)	0%	0	20%	-
4.3. Прочие услуги	0%	0	20%	-
<b>5. Осуществление валютного контроля</b>				
5.1. Прием, проверка контракта и учетная регистрация контракта	-	0	-	50 000
5.2. Прием, проверка дополнений и изменений к контракту с присвоенным учетным номером контракта	-	0	-	50 000
5.3. Проверка документов и принятие на валютный контроль контрактов, не требующего учетной регистрации	-	0	-	50 000
5.4. Выдача копии документа с присвоенным учетным номером контракта	-	0	-	50 000
5.5. Ответ на письменный запрос клиента по вопросам валютного регулирования и контроля	-	0	-	50 000
5.6. Снятие контракта с учетной регистрации в связи с переходом в другой банк	-	0	-	50 000
5.7. Прочие услуги	-	0	-	50 000
<b>6. Сейфовые операции</b>				
6.1. Аренда сейфовой ячейки	-	0	-	200 000
6.2. Вскрытие и замена замка	-	0	-	100 000
6.3. Резервирование сейфовой ячейки	-	0	-	100 000
6.4. Прочие услуги	0%	0	20%	200 000
<b>7. Документарные операции</b>				
7.1. Авизование: аккредитива/гарантий/инкассо (документарное/чистое), изменений условий аккредитива/гарантий	0%	0	20%	500 000
7.2. Предварительное авизование аккредитива	0%	0	20%	500 000
7.3. Авизование SWIFT сообщений по аккредитивам/гарантиям	0%	0	20%	100 000
7.4. Технический выпуск аккредитива/гарантии	0%	0	20%	1 000 000
7.5. Внесение изменений в условия аккредитива/гарантии	0%	0	20%	500 000
7.6. Подтверждение аккредитива/гарантии (комиссия за риски)	0%	0	20%	1 000 000 000
7.7. Платеж по аккредитиву/гарантии/инкассо	0%	0	20%	5 000 000
7.8. Проверка требования по аккредитиву/гарантии	0%	0	20%	500 000

7.9. Негоциация тратт, акцепт тратт по аккредитивам	0%	0	20%	1 000 000 000
7.10. Перевод трансферабельного аккредитива, перевод изменения условий по трансферабельному аккредитиву	0%	0	20%	500 000
7.11. Подготовка предварительного текста аккредитива на основе контракта	0%	0	20%	500 000
7.12. Дисконтирование отсроченного платежа/пост-финансирование по аккредитиву (при подтверждении Банком аккредитива)	0%	0	20%	2 000 000 000
7.13. Аннулирование аккредитива/гарантии до истечения срока действия	0%	0	20%	500 000
7.14. Проверка документов по аккредитиву (за каждый пакет документов)	0%	0	20%	1 000 000
7.15. Комиссия за расхождения в документах по аккредитиву (за каждый пакет документов с расхождениями)	0%	0	20%	500 000
7.16. Оформление документов на экспортное инкассо (против акцепта и/или платежа)	0%	0	20%	500 000
7.17. Изменение инструкций по инкассо (документарное/чистое)	0%	0	20%	500 000
7.18. Запросы, связанные с инкассо	0%	0	20%	500 000
7.19. Возврат неоплаченных документов по инкассо	0%	0	20%	500 000
7.20. Отзыв документарного/чистового инкассового поручения по просьбе клиента	0%	0	20%	500 000
7.21. Обработка и отправка требования на оплату и сопроводительных документов по гарантии (при наличии) курьерской службой	0%	0	20%	5 000 000
7.22. Принятие и подготовка документов по аккредитивам/инкассо с отправкой курьерской службой	0%	0	20%	500 000
7.23. Подготовка и отправка сообщений по системе SWIFT по аккредитивам/гарантиям/инкассо	0%	0	20%	500 000
7.24. Прочие услуги	0%	0	20%	2 000 000 000
<b>8. Операции по предоставлению банковских гарантий/контргарантий/аккредитивов</b>				
8.1. Установление лимита/предоставление гарантии/контргарантии	0%	0	20%	1 000 000 000
8.2. Выпуск банковской гарантии/контргарантии	0%	0	20%	1 000 000 000
8.3. За пользование банковской гарантии/контргарантии	0%	0	20%	1 000 000 000
8.4. Изменение условий ГКС/Гарантии/Контргарантии (срок, сумма и т.д.)	0%	0	20%	1 000 000 000



8.5. Рассмотрение вопросов по изменению условий предмета (-ов) залога по Гарантии/Контргарантии/Аккредитиву, а также при замене предмета (-ов) залога, замене залогодателя (-лей) (за исключением покрытых Аккредитивов, обеспеченных 100 (сто) % деньгами)	0%	0	20%	1 000 000 000
8.6. Изменение прочих условий, в том числе связанных с Принципалом/Аппликантом, гарантом (поручителем), а также за изменение условий исполнения пунктов особых условий	0%	0	20%	1 000 000 000
8.7. Отмена/прощение/не предъявление штрафных санкций	0%	0	20%	5 000 000
8.8. Прочие услуги	0%	0	20%	5 000 000
<b>9. Операции по кредитованию, за счет собственных средств Банка</b>				
9.1. Организация займа: 1) при установлении лимита финансирования 2) при увеличении лимита финансирования 3) поддержание доступности суммы неосвоенного лимита финансирования	0%	0	20%	2 000 000 000
9.2. Изменение условий ГКС/предоставленного займа (изменение графика погашения займа, даты платежа по графику, метода погашения займа, валюты займа, ставки вознаграждения, изменение срока финансирования, продление периода доступности)	0%	0	20%	1 000 000 000
9.3. Рассмотрение вопросов по изменению условий предмета (-ов) залога по займу, а также при замене предмета (-ов) залога, замене залогодателя (-лей)	0%	0	20%	1 000 000 000
9.4. Изменение прочих условий, в том числе связанных с заемщиком (созаемщиком), гарантом (поручителем), а также за изменение условий исполнения пунктов особых условий	0%	0	20%	1 000 000 000
9.5. Отмена/прощение/ не предъявление штрафных санкций	0%	0	20%	5 000 000
9.6. Прочие услуги	0%	0	20%	300 000
<b>10. Прочие услуги</b>				
10.1. Реализация (установка) системы "Интернет-Банкинг" для удаленного банковского обслуживания	-	0	-	100 000
10.2. Выдача ключевого носителя/средств аутентификации для удаленного банковского обслуживания	-	0	-	100 000

10.3. Выезд специалиста Банка по требованию клиента	-	0	-	100 000
10.4. Предоставление выписки по счетам клиента на бумажном носителе/в электронном виде, выписки по системе SWIFT, дубликата выписки	0%	0	20%	100 000
10.5. Предоставление справок по запросам клиентов	0%	0	20%	1 000 000
10.6. Предоставление архивных документов за любой промежуток времени	-	0	-	100 000
10.7. Выдача правоустанавливающих документов на предмет залога, по заявлению клиента, без снятия обременений Банка	0%	0	20%	10 000 000
10.8. Подтверждение перевода (SWIFT)	-	0	-	100 000
10.9. Предоставление согласия по прочим запросам клиента	0%	0	20%	300 000
10.10. Принятие и подготовка документов с отправкой курьерской службой	0%	0	20%	100 000
10.11. Распечатывание расходного кассового ордера/платежного поручения/платежных валютных документов по просьбе клиента	-	0	-	100 000
10.12. Оформление карточки с образцами подписей и оттиска печати	-	0	-	100 000
10.13. Предоставление сведений об операциях и действиях, связанных с предоставлением услуг в процессе аудиообслуживания на основании заявления клиента	-	0	-	100 000
10.14. SMS -уведомление и иные уведомления о суммах входящих/исходящих платежей по счетам клиента	0%	0	20%	100 000
<b>11. Эквайринг</b>				
11.1. Проведение транзакций в эквайринговой сети Банка	0%	0	30%	1 000 000
11.2. Обслуживание pos-терминала	-	0	-	300 000
11.3. Регистрация платежной организации в МПС	-	0	-	10 000 000
11.4. Прочие услуги в сфере эквайринга	0%	0	30%	10 000 000
<b>2. Предельные величины АО «Jusan Bank» для физических лиц по обслуживанию в отделениях и через удаленные каналы обслуживания</b>				
	<b>минимальные</b>		<b>максимальные</b>	
	<b>в % от суммы операции</b>	<b>в номинальном выражении (в тенге)</b>	<b>в % от суммы операции</b>	<b>в номинальном выражении (в тенге)</b>
<b>1. Банковский счет: открытие, ведение и закрытие</b>				

1.1. Открытие банковского счета	0%	0	20%	100 000
1.2. Ведение банковского счета	0%	0	20%	100 000
1.3. Закрытие банковского счета	-	0	-	100 000
<b>2. Кассовое обслуживание</b>				
2.1. Прием, пересчет наличных денег (банкнот) с зачислением/без зачисления на банковский счет/с целью совершения перевода без открытия счета (внутрибанковские переводы, внешние переводы, срочные переводы)	0%	0	20%	-
2.2. Выдача наличных денег с банковского счета	0%	0	20%	-
2.3. Обмен, размен банкнот/монет любого достоинства. Сортировка, пересчет и упаковка наличных денег по просьбе клиента. Повторный пересчет наличных денег при обнаружении излишка, недостачи, фальшивых банкнот. Проверка наличной валюты на предмет ее платежеспособности/на подлинность с применением детектора	0%	0	20%	-
2.4. Прием на инкассо сертифицированных мерных слитков с экспертизой Национального Банка Республики Казахстан	0%	0	20%	1 000 000
2.5. Продажа коллекционных монет	0%	0	50%	-
<b>3. Покупка/продажа безналичной иностранной валюты</b>	0%	0	20%	-
<b>4. Переводные операции</b>				
4.1. Внутрибанковские переводы	0%	0	50%	1 000 000
4.2. Внешние переводы	0%	0	50%	1 000 000
4.3. Рассмотрение заявлений клиента по переводным услугам	0%	0	50%	100 000
<b>5. Прием платежей (без открытия банковского счета/с банковского счета)</b>				
5.1. Прием и перевод платежей, включая но не ограничиваясь, по оплате налогов и других обязательных платежей в бюджет (в т.ч. сборы, платы, гос.пошлины и т.д.), прием платежных документов с целью осуществления платежа в пользу юридического лица – поставщика услуг (оплата комиссии осуществляется плательщиком), в том числе платежных документов, связанных с отчислениями в единый накопительный пенсионный фонд, государственный фонд социального страхования и фонд социального медицинского страхования, переводы	0%	0	50%	500 000

денег в пользу поставщиков в мобильном приложении Банка				
<b>6. Сейфовые услуги</b>				
6.1. Аренда сейфовой ячейки	-	0	-	1 000 000
6.2. Вскрытие и замена замка	-	0	-	300 000
6.3. Резервирование сейфовой ячейки	-	0	-	100 000
6.4. Прочие услуги, связанные с обслуживанием сейфовой ячейки	-	0	-	100 000
<b>7. Операции по займам</b>				
7.1. Предоставление займа/кредитной линии/кредитного лимита	0%	0	25%	1 000 000
7.2. Обслуживание займа/кредитной линии/кредитного лимита	0%	0	25%	1 000 000
<b>8. Прочие услуги</b>				
8.1. Выдача справок, писем и иной информации, по заявлению клиента	0%	0	20%	150 000
8.2. Выдача дубликатов банковских/финансовых документов	0%	0	20%	100 000
8.3. Обучение по вопросам кассовой деятельности в рамках стажировки	-	0	-	100 000
8.4. Банковское VIP обслуживание	-	0	-	1 000 000
8.5. Принятие к исполнению длительного поручения	-	0	-	100 000
8.5. Электронное банковское обслуживание	0%	0	50%	1 000 000
8.6. Иные услуги	0%	0	50%	1 000 000
<b>9. Операции с неаллокированными металлическими счетами</b>				
9.1. Открытие неаллокированного металлического счета	0%	0	20%	100 000
9.2. Ведение неаллокированного металлического счета	0%	0	20%	100 000
9.3. Закрытие неаллокированного металлического счета	-	0	-	100 000
9.4. Зачисление аффинированного драгоценного металла (покупка) на неаллокированный металлический счет	0%	0	20%	1 000 000
9.5. Списание аффинированного драгоценного металла (продажа) с неаллокированного металлического счета	0%	0	20%	1 000 000
<b>3. Предельные величины по платежным карточкам для физических лиц и бизнес клиентов по обслуживанию в отделениях и через удаленные каналы обслуживания</b>				
	<b>минимальные</b>		<b>максимальные</b>	
	<b>в % от суммы операции</b>	<b>в номинальном выражении (в тенге)</b>	<b>в % от суммы операции</b>	<b>в номинальном выражении (в тенге)</b>
<b>1. Банковский счет с использованием платежной</b>				

<b>карточки: открытие, ведение и закрытие</b>				
1.1. Открытие банковского счета с использованием платежной карточки	-	0	-	100 000
1.2. Ведение банковского счета с использованием платежной карточки (в т.ч. в рамках параметров/пакетных предложений)	-	0	-	100 000
1.3. Закрытие банковского счета с использованием платежной карточки	0%	0	20%	100 000
<b>2. Зачисление денег на банковский счет с использованием платежной карточки, ее реквизитов, QR и т.п.</b>	0%	0	20%	1 000 000
<b>3. Получение наличных денег с банковского счета с использованием платежной карточки ее реквизитов, QR и т.п.</b>	0%	0	20%	10 000 000
<b>4. Переводные операции</b>	0%	0	20%	10 000 000
<b>5. Покупка/продажа безналичной иностранной валюты</b>	0%	0	20%	-
<b>6. Обслуживание платежных карточек</b>				
6.1. Выпуск и обслуживание (ежемесячно/ежегодно/иные сроки) платежной карточки	-	0	-	1 000 000
6.2. Перевыпуск/замена платежной карточки	-	0	-	1 000 000
<b>7. Безналичные платежи по платежным карточкам(ее реквизитов, QR и т.п.) в предприятиях торговли и сервиса, таможенные платежи, платежи в сети Интернет</b>	0%	0	20%	1 000 000
<b>8. Дополнительные услуги по платежным карточкам для физических лиц и бизнес-клиентов</b>				
8.1. Оплата услуг через банкоматы	-	0	-	100 000
8.2. Запрос баланса/получение мини-выписки в банкоматах банков	-	0	-	100 000
8.3. Операции с PIN-кодом/временным кодом (обнуление счетчика попыток, смен ит.п.)	-	0	-	100 000
8.4. Изменение ограничений по платежным карточкам, в том числе изменение суточного лимита расходования	-	0	-	100 000
8.5. Блокирование/разблокирование основной/дополнительной карточки	-	0	-	100 000
8.6. Услуга-SMS-информирование по банковскому счету/PUSH уведомление, иное информирование	-	0	-	100 000
<b>9. Прочие услуги</b>	0%	0	10%	1 000 000

<b>4. Тарифы на процессинговые услуги, оказываемые процессинговой системой Банка по платежным карточкам Партнера*</b>				
	<b>минимальные</b>		<b>максимальные</b>	
	<b>в % от суммы операции</b>	<b>в номинальном выражении (в USD)</b>	<b>в % от суммы операции</b>	<b>в номинальном выражении (в USD)</b>
<b>1. Услуги по обеспечению информационного и технологического взаимодействия между участниками расчетов</b>				
1.1. Открытие типовой карточной схемы, набора сервисов в базе данных Банка (для групп или категории клиентов Партнера)	-	0	-	25
1.2. Изменение или удаление типовой карточной схемы, набора сервисов в базе данных Банка (для групп или категорий клиентов Партнера)	-	0	-	23
1.3. Открытие уникального кода для клиентов Партнера по зарплатным проектам	-	0	-	2
1.4. Изменение прав доступа работникам Партнера, за каждого работника	-	0	-	5
1.5. Разработка/настройка дополнительного (нестандартного) экранного меню в устройстве Партнера (платежи с банкомата, сообщения и т.д.), за каждое экранное меню	-	0	-	45
1.6. Постиривание платежа на карточку Партнера в срочном режиме, за каждый платеж на 1 карточку, по письменному запросу Партнера (в исключительных случаях, когда не работает удаленный доступ к процессинговой системе)	-	0	-	3
1.7. Создание сервисных групп банковских счетов Партнера (за каждую сервисную группу)	-	0	-	40
1.8. Настройка стандартного экранного меню и/или чека в устройстве Партнера (платежи с банкомата, сообщения и т.д.) (за каждое меню, за каждый чек)	-	0	-	50
1.9. Поддержание архива карточной базы данных Партнера (в месяц)	-	0	-	150
<b>2. Транзакционные операции</b>				
2.1. Маршрутизация авторизационных запросов/ответов по карточкам Партнера/ Банка в сети обслуживания Партнера/ Банка	-	0	-	0,01

2.2. Маршрутизация авторизационных запросов/ответов по карточкам Партнера в сети обслуживания другого банка и по карточкам другого банка в сети обслуживания Партнера	-	0	-	0,02
2.3. Операция (1-е представление), осуществленная по карточке Партнера	-	0	-	0,045
2.4. Операция (1-е представление), осуществленная по карточке другого банка в сети	-	0	-	0,03
2.5. Операция (1-е представление), осуществленная по карточке другого банка в сети обслуживания Партнера	-	0	-	0,03
2.6. Операция "запрос баланса" по банковскому счету держателя карточки Партнера в сети обслуживания других банков	-	0	-	0,01
2.7. Операция "запрос мини-выписки" по банковскому счету держателя карточки Банка	-	0	-	0,01
<b>3. Прочие услуги</b>		0		
3.1. Подключение к процессинговым услугам Банка	-	0	-	1 000 000
3.2. Внедрение сертификации по требованиям МПС	-	0	-	100 (человеко-день)
<b>5. Тарифы за кастодиальное обслуживание</b>				
	<b>минимальные</b>		<b>максимальные</b>	
	<b>в % от суммы операции</b>	<b>в номинальном выражении (в тенге)</b>	<b>в % от суммы операции</b>	<b>в номинальном выражении (в тенге)</b>
<b>1. Операции по лицевым счетам</b>				
1.1. Открытие лицевого счета	-	0	-	5 000
1.2. Зачисление/списание финансовых инструментов с/на лицевой счет на рынке Казахстана (в т.ч. отмена операции)	-	0	-	1 000
1.3. Зачисление/списание финансовых инструментов с/на лицевой счет на международном рынке (в т.ч. отмена операции)	-	0	-	10 000
<b>2. Прочие услуги</b>				
2.1. Учет активов	0%	-	1%	-

<b>6. Тарифы за брокерские услуги</b>				
	<b>минимальные</b>		<b>максимальные</b>	
	<b>в % от суммы операции</b>	<b>в номинальном выражении (в тенге)</b>	<b>в % от суммы операции</b>	<b>в номинальном выражении (в тенге)</b>
<b>1. Операции по лицевым счетам</b>				
1.1. Открытие/закрытие лицевого счета для учета ценных бумаг и иных финансовых инструментов	-	0	-	0
1.2. Перевод/вывод из номинального держателя финансовых инструментов	-	5000	-	100 000
1.3. Выдача отчетных документов с лицевого счета	-	0	-	10 000
1.4. Регистрация/снятие обременения	-	0	-	15 000
<b>2. Операции с ценными бумагами на внутреннем рынке при участии клиента в первичных размещениях</b>				
2.1. Покупка	0,01	5000	0,1	-
2.2. Продажа	0,01	5000	0,1	-
<b>3. Операции с ценными бумагами на внутреннем рынке</b>				
3.1. Покупка	0,01	5000	0,2	-
3.2. Продажа	0,01	5000	0,2	-
<b>4. Операции с ценными бумагами на внебиржевом рынке</b>				
4.1. Покупка	0,01	5000	0,2	-
4.2. Продажа	0,01	5000	0,2	-
<b>5. Операции РЕПО с ценными бумагами</b>	0,01	5000	0,1	-
	<b>минимальные</b>		<b>максимальные</b>	
	<b>в % от суммы операции</b>	<b>в номинальном выражении (в USD)</b>	<b>в % от суммы операции</b>	<b>в номинальном выражении (в USD)</b>
<b>6. Операции с ценными бумагами на международном рынке</b>	0,01	20	1	-

Примечание:

1. Предельные величины, по которым в соответствии с законодательством Республики Казахстан предусматривается уплата НДС, включают в себя НДС;
2. Тариф устанавливается на 1 (одну) банковскую операцию.
3. Частота взимания тарифа определяется уполномоченным органом Банка самостоятельно.
4. По всем тарифам, выраженным в национальной валюте, может применяться эквивалент в иностранной валюте (если это не противоречит требованиям валютного законодательства РК).
5. Тарифы на переводные операции, проводимые по системам переводов банков-партнеров, взимаются согласно тарифам, утвержденным банками-партнерами в рамках подписанных соглашений.
6. В отдельных случаях взимания комиссии иностранными банками при проведении операций клиентов, данные комиссии взимаются с клиентов дополнительно к стандартному тарифу, в размерах, установленных банками-корреспондентами.
7. Банк предоставляет брокерские услуги при наличии лицензии уполномоченного государственного органа на осуществление определенной банковской услуги.



**Предельные величины по предоставляемым кредитам  
юридическим лицам / филиалам и/или представительствам юридического лица, индивидуальным предпринимателям, а также  
лицам, занимающимся частной практикой, включая лиц, связанных с Банком особыми отношениями/связанных сторон**

<b>Мин. срок (дней)</b>	<b>Макс. срок (мес.)</b>	<b>Мин. сумма (тенге)</b>	<b>Макс. сумма (тенге)</b>	<b>Мин. ставка вознаграждения (% годовых)</b>	<b>Макс. ставка вознаграждения (% годовых)</b>	<b>Макс. ставка вознаграждения (годовая эффективная, % годовых)</b>
1	300	60 000	25% от размера собственного капитала Банка*	0,5	37	46 - по без залоговым; 35 – по обеспеченным залогом; 25 - по ипотечным жилищным кредитам

\*но не более сумм, определенных требованиями пруденциальных нормативов

**Предельные величины по предоставляемым кредитам физическим лицам, включая лиц, связанных с Банком особыми  
отношениями/связанным сторонам**

<b>Мин. срок (дней)</b>	<b>Макс. срок (мес.)</b>	<b>Мин. сумма (тенге)</b>	<b>Макс. сумма (тенге)</b>	<b>Мин. ставка вознаграждения (номинальная, % годовых)</b>	<b>Макс. ставка вознаграждения (годовая эффективная, % годовых)</b>
1	360	10 000	5% от размера собственного капитала Банка	0	46 - по без залоговым; 35 – по обеспеченным залогом; 25 - по ипотечным жилищным кредитам

**Предельные величины по принимаемым депозитам (банковским вкладам) от юридических лиц, филиалов и представительств юридических лиц, индивидуальных предпринимателей, а также лицам, занимающимся частной практикой, включая лиц, связанных с Банком особыми отношениями/связанных сторон**

Виды вкладов	Мин. срок (дней)	Макс. срок (мес.)	Мин. сумма				Макс. сумма (тенге)	Мин. ставка вознаграждения (% годовых)	Макс. ставка вознаграждения (% годовых)
			тенге	Доллары США	евро	Российские рубли			
Сберегательный	1	480	1 000	5	5	500	25 % от размера собственного капитала Банка	0	35%
Срочные									
Условные		до наступления определенных договором банковского вклада обстоятельств	0						
До востребования		без ограничений							

**Предельные величины по принимаемым депозитам (банковским вкладам) от физических лиц, включая лиц, связанных с Банком особыми отношениями/связанных сторон:**

Виды депозитов	Мин. срок (дней)	Макс. срок (мес)	Мин. сумма				Макс. сумма (тенге)	Мин. ставка вознаграждения (% годовых)	Макс. ставка вознаграждения (% годовых)
			тенге	Доллары США	евро	Российские рубли			
Сберегательный	1	240	1	1	1	1	25% размера собственного капитала Банка	0	35%
Срочные									
Условные		до наступления определенных договором банковского вклада обстоятельств	0						
До востребования		без ограничений							

**Предельные сроки принятия решения о предоставлении банковских и иных услуг  
в рамках «Правил об общих условиях проведения операций» (в рабочих днях)**

Вид услуг	Минимальный	Максимальный
<b>1. Открытие, закрытие банковских счетов физических и юридических лиц</b>	0	30
<b>2. Открытие, закрытие корреспондентских счетов банков и организаций, осуществляющих отдельные виды банковских операций</b>	0	5
<b>3. Открытие, закрытие металлических счетов физических и юридических лиц</b>	0	5
<b>4. Учетные операции: учет (дисконт) векселей и иных долговых обязательств</b>		
- физические лица	0	10
- юридические лица	0	10
<b>5. Заемные операции</b>		
- физические лица	0	60
- юридические лица	0	60
<b>6. Открытие (выставление) аккредитива</b>		
<b>покрытый аккредитив</b>		
- физические лица	0	3
- юридические лица	0	3
<b>непокрытый аккредитив</b>		
- физические лица	0	20
- юридические лица	0	20
<b>7. Выдача банковских гарантий, предусматривающих исполнение в денежной форме</b>		
- юридические лица	0	60
<b>8. Выдача банковских поручительств</b>		
- физические лица	0	30
- юридические лица	0	60
<b>9. Выпуск, замена платежных карточек</b>		
- физические лица	0	30
- юридические лица	0	30
<b>10. Эквайринговые услуги</b>		
- физические лица	0	60
- юридические лица	0	60
<b>11. Процессинговые услуги</b>		
- юридические лица	0	60
<b>12. Кастодиальные услуги</b>		
- юридические лица	0	60
<b>13. Брокерские услуги</b>		
- юридические лица	0	60
- физические лица	0	60

### Коридор условий по банковским вкладам

Значения	Условия
<b>Профиль клиента</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Физические лица, в возрасте от 0 до – без ограничений</li> <li>• Бизнес-клиенты</li> </ul>
<b>Вид вклада</b>	Срочный/Сберегательный/Условный/До востребования
<b>Валюта</b>	Тенге/иные валюты
<b>Ставки вознаграждения</b>	В соответствии с Приложением 2 к Правилам
<b>Минимальная сумма</b>	
<b>Максимальная сумма</b>	
<b>Срок</b>	
<b>Неснижаемый остаток</b>	От 0% до 100% от суммы вклада
<b>Выплата вознаграждения</b>	В соответствии с условиями договора банковского вклада: <ul style="list-style-type: none"> <li>• на текущий счет;</li> <li>• на сберегательный счет</li> </ul>
<b>Периодичность выплаты вознаграждения</b>	В соответствии с условиями договора банковского вклада: <ul style="list-style-type: none"> <li>• ежедневно;</li> <li>• еженедельно;</li> <li>• ежемесячно;</li> <li>• ежеквартально;</li> <li>• ежегодно;</li> <li>• в конце срока вклада/в день окончания срока вклада;</li> <li>• выплата авансом</li> </ul>
<b>Дополнительные взносы (возможность пополнения вклада)</b>	В соответствии с условиями договора банковского вклада: <ul style="list-style-type: none"> <li>• предусмотрены;</li> <li>• не предусмотрены</li> </ul>
<b>Частичное изъятие (возврат) вклада</b>	В соответствии с условиями договора банковского вклада: <ul style="list-style-type: none"> <li>• предусмотрено;</li> <li>• не предусмотрено</li> </ul>
<b>Пролонгация</b>	В соответствии с условиями договора банковского вклада 1) допускается/предусмотрено; 2) не допускается/не предусмотрено.
<b>Количество пролонгаций</b>	от 0 до неограниченное количество раз
<b>Полное досрочное изъятие (возврат) вклада (условия досрочного расторжения договора)</b>	В соответствии с условиями договора банковского вклада <ul style="list-style-type: none"> <li>• предусмотрено;</li> <li>• не предусмотрено</li> </ul>
<b>Ставка вознаграждения при пересчете вознаграждения в связи с досрочным расторжением</b>	от 0% до 100% от суммы, подлежащей перерасчету
<b>Возврат вклада (депозита)</b>	В соответствии с условиями договора банковского вклада <ul style="list-style-type: none"> <li>• досрочно;</li> <li>• по завершению срока вклада;</li> <li>• при наступлении обстоятельств, предусмотренных договором вклада;</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>по первому письменному требованию</li> </ul>
<b>Штрафные санкции (неустойка, пеня) за несвоевременное пополнение сумм депозита-гарантии до его первоначального размера</b>	от 0% до 3% (от суммы пополнения)

### Коридор условий по платежным карточкам

Значения	Условия	
<b>Валюта</b>	тенге/иные валюты	
<b>Бонусная программа/Cash back</b>	предусмотрен (-а)/не предусмотрен (-а)	
<b>Профиль клиента</b>	Физические лица, в возрасте от 0 – без ограничений Бизнес-клиенты	
<b>Срок действия карты</b>	1 день	60 мес
<b>Неустойка за допущение овердрафта (перерасход средств) по банковскому счету с использованием платежной карточки (в годовом эффективном выражении), от суммы овердрафта</b>	0%	56%
<b>Размер бонусов<sup>3</sup>, от суммы операции</b>	0%	100%
<b>Размер cashback<sup>4</sup>, от суммы операции</b>	0%	100%
<b>Конвертация бонусов в тенге</b>	0%	100%

### Коридор условий по переводам физических лиц, без открытия счета

Значения	Условия
<b>Валюта</b>	тенге/иные валюты
<b>Минимальная сумма отправки</b>	1 условная единица любой валюты
<b>Максимальная сумма отправки</b>	не более 25% от размера собственного капитала Банка, с учетом ограничений, установленных законодательством Республики Казахстан
<b>Страна получения перевода</b>	Казахстан/иные страны

### Коридор условий по обменным операциям с безналичной иностранной валютой

Значения	Условия
<b>Валюта</b>	тенге/иные валюты

<sup>3</sup> Бонусы - условная единица, зачисляемая Банком за счет средств Банка за осуществление безналичных платежей с использованием платежной карточки, в т.ч. в рамках программ лояльностей

<sup>4</sup> Cashback - возврат клиенту части суммы в денежном выражении от безналичной покупки с использованием платежной карточки

<b>Неустойка за отказ от конвертации иностранной валюты до совершения операции Банком</b>	в % от суммы операции: от 0% до 20%
---	-------------------------------------

### Коридор условий по сейфовым операциям

<b>Значения</b>	<b>Условия</b>
<b>Штраф за нарушение условий договора</b>	От 0 % до 20% от суммы, подлежащей оплате От 0 тенге до 500 000 тенге

### Коридор условий по неаллокированным металлическим счетам

<b>Значения</b>	<b>Условия</b>
<b>Наименование продукта</b>	Неаллокированный металлический счет (далее – НМС) для учета аффинированного драгоценного металла (далее – АДМ).
<b>Профиль клиента</b>	Физические лица, в возрасте от 0 до без ограничений
<b>Вид АДМ</b>	Золото
<b>Единица измерения</b>	1 тройская унция (31,1035 грамм)
<b>Минимальный лот покупки/продажи АДМ</b>	0,01 тройская унция
<b>Денежная единица по операциям покупки/продажи АДМ</b>	Казахстанские тенге (KZT)/Доллар США (USD)/Евро (EUR)/Российские рубли (RUR)
<b>Срок размещения</b>	от 1 месяца до – бессрочный
<b>Условия закрытия</b>	По инициативе клиента/ по инициативе Банка, в т.ч. в случае отсутствия движений на счете от 0 до 5 лет
<b>Зачисление/Покупка АДМ на НМС</b>	по Заявлению Клиента покупку АДМ осуществляется от 1 до 5 рабочих дней
<b>Списание АДМ с НМС</b>	по Заявлению Клиента покупку АДМ осуществляется от 1 до 5 рабочих дней

### Коридор условий по покупке/продаже иностранной валюты, аффинированного драгоценного металла, в т.ч. в слитках для сегмента Private Banking

<b>Значения</b>	<b>Условия</b>
<b>Маржа на покупку/продажу Долларов США по индивидуальному курсу</b>	от 0,1 до 0,6 тенге к применяемому курсу
<b>Маржа на покупку/продажу Евро по индивидуальному курсу</b>	от 0,1 до 0,8 тенге к применяемому курсу
<b>Маржа на покупку/продажу Российских рублей по индивидуальному курсу</b>	от 0,1 до 0,05 тенге к применяемому курсу
<b>Маржа на покупку/продажу по другим валютам по индивидуальному курсу</b>	от 0,1 % до 4,5 % от применяемого курса в тенге

**Маржа на покупку/продажу  
АДМ в т.ч. в слитках**

от 0,1 % до 7,0 % от применяемого курса в тенге

Примечание:

\*Коридор условий, по которым в соответствии с законодательством Республики Казахстан предусматривается уплата НДС, включают в себя НДС.

**ВЫПИСКА ИЗ РЕШЕНИЯ № 21/10/24-01  
заочного заседания Совета директоров  
Акционерного общества «First Heartland Jusan Bank»**

**Полное наименование акционерного общества:** Акционерное общество «First Heartland Jusan Bank» (далее – АО «Jusan Bank»).

**Полное наименование и место нахождения исполнительного органа:** Правление АО «Jusan Bank», А26F8T9, Республика Казахстан, город Алматы, Медеуский район, проспект Нурсултан Назарбаев, дом 242.

**Дата проведения заседания (дата составления решения заочного заседания Совета директоров АО «Jusan Bank»):** 21 октября 2024 года.

**Дата и время предоставления членами Совета директоров АО «Jusan Bank» бюллетеней для заочного голосования (далее – Бюллетени):** 21 октября 2024 года до 17 часов 00 минут.

Бюллетени заочного голосования в установленном порядке предоставили следующие члены Совета директоров АО «Jusan Bank»:

1. Кожахметов Куат Бакирович – Председатель Совета директоров, член Совета директоров, независимый директор;
2. Азбеков Жаркинбек Кыдырбаевич – член Совета директоров, независимый директор;
3. Джарболова Саида Шеризатовна – член Совета директоров, независимый директор;
4. Джумадиллаева Гульмира Джанибековна – член Совета директоров.

По состоянию на 21 октября 2024 года были получены Бюллетени от 4 (четырёх) членов Совета директоров АО «Jusan Bank» из 4 (четырёх), участвовавших в голосовании. Кворум для проведения заседания имеется.

Все члены Совета директоров АО «Jusan Bank» получили материалы по вопросам повестки дня.

**Корпоративный секретарь:** Иванова Олеся Александровна.

По вопросу 1 повестки дня «Об утверждении Изменений № 5 в Правила об общих условиях проведения операций, утвержденные Советом директоров АО «Jusan Bank» (решение № 12/12/22-01 от 12.12.2022 года)» было проведено заочное голосование путем заполнения членами Совета директоров АО «Jusan Bank» Бюллетеней.

Рассмотрев представленную информацию и поставив ее на голосование, Совет директоров АО «Jusan Bank» РЕШИЛ:

1. Утвердить Изменения № 5 в Правила об общих условиях проведения операций, утвержденные Советом директоров АО «Jusan Bank» (решение № 12/12/22-01 от 12.12.2022 года), согласно Приложению № 1 к настоящему решению.

2. Изменения, указанные в пункте 1 настоящего решения, вступают в силу по истечении 15 (пятнадцати) календарных дней с даты первого размещения на интернет-ресурсе АО «Jusan Bank»


Выписка верна  
Корпоративный секретарь  
21.10.2024 года



О. Иванова



**АО «Jusan Bank»**  
**Лист согласования**

<b>Документ</b>	Служебная записка № СЗ-03-02/997-24 от 4 октября 2024 г.
<b>Заголовок</b>	Актуализация ЭЦП: кас. согласования Изменения № 5 в Правила об общих условиях проведения операций, утвержденные СД АО «Jusan Bank» от 12.12.2022г.
<b>Инициатор</b>	Ибраева Д.С., Начальник управления, 4 октября 2024 г., 15:06
<b>Подписант</b>	Сулейманов С.Р., Заместитель директора, 4 октября 2024 г., 15:22 

ФИО согласующего/получателя	Должность согласующего/получателя	Результат	Дата	Вложения
Жумаева А.Е.	Эксперт	Положительный	4 октября 2024 г., 16:00	
Акпаров С.А.	Директор департамента	Положительный	7 октября 2024 г., 12:48	
Шевченко В.Ю.	Заместитель директора департамента	Положительный	4 октября 2024 г., 16:01	
Мадиев Е.А.	Директор департамента	Положительный	7 октября 2024 г., 12:22	
Салихова Н.М.	Главный бухгалтер	Положительный	7 октября 2024 г., 18:44	
Аязбеков А.А.	Директор департамента	Положительный	4 октября 2024 г., 16:36	
Сатыбалдиева З.	Директор департамента	Положительный	4 октября 2024 г., 17:26	

Проверил  Ибраева Дана Сайлаубаевна

*Leadovskiy (Salyubayev) ?*