

## **Клиенттердің өтініштерін, оның ішінде проблемалық берешектерді реттеу бойынша өтініштерін қарау тәртібі.**

1. . Клиент Банкке келесі жолдар арқылы жүгіне алады:
  - пошта байланысы, электрондық пошта және Банктің интернет-ресурсына (кері байланыс) келіп түскен жазбаша өтініштер;
  - телефон арқылы келіп түскен және Клиент Банкке тікелей келген кездегі ауызша өтініштер.
2. Өтініштер болған жағдайда оларды қабылдау (қайтарып алу) күнделікті негізде жүргізіледі.
3. Барлық байланыс құралдары бойынша өтініштерді уәкілетті тұлғаларға жеткізудің сақталуын және толықтығын қамтамасыз ету бойынша шаралар көзделген.
4. Клиенттерді өтініштер беру арналары мен мүмкіндіктері туралы хабардар ету мақсатында операциялық залда, Банктің сыртқы сайтында және басқа да коммуникация құралдарында ықтимал байланыс құралдары туралы ақпарат орналастырылады.
5. Банк ұсынылған ақпарат жеткіліксіз болған жағдайда өтінішті қарау кезінде клиенттен қосымша құжаттар мен мәліметтерді сұратады.
6. Өтініштерді (ауызша, жазбаша, интернет-ресурстарға, пікірлер мен ұсыныстар кітабына) тіркеу өтініштің түріне қарай орталықтандырылып жүргізіледі, бұл ретте өтініштер:
  - 1) жеке тұлғалардың қажетті деректемелері болуы тиіс: - тегі, аты, қалауы бойынша әкесінің аты, ЖСН (бар болса), пошталық мекенжайы, күні,
  - 2) заңды тұлғаларда – оның атауы, пошталық мекенжайы, БСН. Өтінішке клиент не үшінші тұлға (тиісті сенімхат бар болған кезде уәкілетті тұлға) қол қоюға тиіс.
7. Егер клиенттен келген талап-арызды/шағымды/сұрақты/сұрауды дереу шешу мүмкін болмаған жағдайда, онда клиенттерге қызмет көрсететін банк бөлімшесінің қызметкері клиентке өтінішті жазбаша нысанда (өз қолымен) баяндауды ұсынуға міндетті немесе клиенттің сөздерінен клиенттерге қызмет көрсететін банк бөлімшесінің қызметкері өтініш жасайды.
8. Клиентке өтінішті қарау нәтижелері туралы жазбаша жауап қазақ тілінде немесе өтініш жасалған тілде беріледі және Қазақстан Республикасы заңнамасының, Банктің ішкі құжаттарының, қаралатын мәселеге қатысы бар шарттардың тиісті нормаларына, сондай-ақ клиенттің қабылданған шешімге шағым жасау құқығын түсіндіре отырып, қаралатын мәселенің нақты мән-жайларына сілтеме жасай отырып, клиент баяндаған әрбір өтінішке, талапқа, өтінішхатқа, ұсынымға және өзге де мәселеге негізделген және тиянақты дәлелдерді қамтиды.
9. Негізгі борыш және (немесе) есептелген сыйақы бойынша 90 (тоқсан) күнтізбелік күннен астам мерзімі өткен берешегі бар қарыз алушы - жеке тұлға Банкке оңалту рәсімін жүргізу туралы өтінішпен жүгінген жағдайда, Банк 15 (он бес) күнтізбелік күн

ішінде Қарыз алушының оңалту рәсімін жүргізу туралы өтінішін қарайды. Банк оң шешім қабылдаған жағдайда Банк Қарыз алушыға – онымен жасалған банктік қарыз шартында көзделген тәсілмен қарыз (қарыздар) бойынша төлемдердің жаңа кестесін, сондай-ақ несиені қайта құрылымдау жөніндегі бір немесе бірнеше шараларды қамтитын ұсынылатын оңалту жоспарын жібереді:

- несие бойынша төлемдер кестесін өзгерту, оның ішінде негізгі борышты және (немесе) сыйақыны өтеу үшін несие бойынша төлемдер бойынша жеңілдікті кезеңді кейіннен беру не ұзарту;
- несие мерзімін ұзарту;
- 30 (отыз) күнтізбелік күннен астам мерзімге жиынтықта несие бойынша төлем мерзімін ұзарту;
- несие бойынша негізгі борыштың және (немесе) сыйақының бір бөлігін кешіру;
- несие валютасын бір валютадан екінші валютаға өзгерту (айырбастау) және (немесе) шетел валютасындағы несиелер бойынша айырбастау бағамын бекіту;
- кредит бойынша берешектің жалпы сомасы 30 (отыз) күнтізбелік күннен астам мерзімі өткен жағдайда кредит лимитін ұлғайту;
- құбылмалы сыйақы мөлшерлемесімен қарыз бойынша базалық көрсеткіш мөлшерінің өзгеруін қоспағанда, қарыз бойынша сыйақы мөлшерлемесінің төмендеуі;
- қарыз алушының банкке берілетін кепіл мүлкі есебінен берешек сомасын өтеу нәтижесінде қарыз бойынша берешек мөлшерін азайту.

10. Қарыз алушының банк ұсынған банктік қарыз шартын өзгерту талаптарына жауап беру мерзімі оңалту жоспарының жобасында көрсетіледі және кемінде күнтізбелік 15 (он бес) күнді құрайды.

11. Қарыз алушы міндеттемелерді орындау мерзімі өткен күннен бастап күнтізбелік 30 күн ішінде табыстардың төмендеу себебін міндетті түрде көрсете отырып және растайтын құжаттарды қоса бере отырып, Шарт талаптарын өзгерту туралы жазбаша өтінішпен банкке жүгінуге құқылы. Шарттың талаптарын өзгерту, соның ішінде төмендегілермен байланысты:

- 1) банктік қарыз шарты бойынша сыйақы мөлшерлемесін азайту жағына қарай өзгертуге;
- 2) шетел валютасымен берілген банктік қарыз бойынша негізгі борыштың қалдық сомасының валютасын ұлттық валютаға өзгертуге;
- 3) негізгі борыш және (немесе) сыйақы бойынша төлемді кейінге қалдыруға;
- 4) берешекті өтеу әдісін немесе берешекті өтеу кезектілігін, оның ішінде негізгі борышты басым тәртіппен өтей отырып өзгертуге;
- 5) банктік қарыз мерзімін өзгертуге;

6) мерзімі өткен негізгі борышты және (немесе) сыйақыны кешіру, тұрақсыздық айыбының (айыппұлдың, өсімпұлдың), банктік қарызға қызмет көрсетуге байланысты комиссиялар мен өзге де төлемдердің күшін жоюға;

7) «Жылжымайтын мүлік ипотекасы туралы» Қазақстан Республикасы Заңының 20-1-бабында көзделген тәртіппен ипотека нысанасы болып табылатын жылжымайтын мүлікті кепіл берушінің дербес өткізуіне;

8) кепіл мүлкін банкке (банк операцияларының жекелеген түрлерін жүзеге асыратын ұйымға) беру арқылы банктік қарыз шарты бойынша міндеттемені орындау орнына өтемақы ұсынуға;

9) банктік қарыз шарты бойынша міндеттемелерді сатып алушыға бере отырып, ипотека нысанасы болып табылатын жылжымайтын мүлікті сатуға.

Банк 15 күнтізбелік күн ішінде Қарыз алушыны тиісті түрде төмендегілер туралы хабардар етеді:

1) шарттың талаптарына ұсынылған өзгерістермен келісуі;

2) шарт талаптарын өзгерту жөніндегі өз ұсыныстары;

3) мұндай бас тарту себептерінің дәлелді негіздемесін көрсете отырып, Шарт талаптарын өзгертуден бас тарту туралы шешім қабылдайды.

Определены единые, следующие основные случаи, при которых заемщик вправе обратиться с заявлением о внесении изменений в условия договора

Қарыз алушының келісім-шарт талаптарына өзгерістер енгізуге өтініш беруге құқығы бар жалғыз, келесі негізгі жағдайлар айқындалады:

1) қарыз алушыны жұмыспен қамту органдарында жұмыссыз ретінде тіркеу;

2) орташа айлық табыстың төмендеуіне әсер еткен қарыз алушының әлеуметтік жағдайының өзгеруі, атап айтқанда, ССОЖ тағайындалуы, сондай-ақ бірге тұратын жақын туысының, жұбайының (зайыбының) ССОЖ мәртебесін алуы;

3) қарыз алушының ауруына байланысты уақытша еңбекке жарамсыздығы (3 айдан астам);

4) қарыз алушының бала күтімі бойынша демалысқа шығуы;

5) қарыз алушыны мерзімді әскери қызметке шақыруы;

6) қарыз алушының жақын туыстарының, жұбайының (зайыбының) науқастануына (әлеуметтік мәні бар аурулар қатарынан) не қайтыс болуына байланысты отбасылық мән-жайлар;

7) қарыз алушыға материалдық зиян келтірген жағдайлар (ұрлық, өрт және т.б.).

Қарыз алушы ағымдағы қаржылық және әлеуметтік жағдайы туралы ақпарат беруге, шарт бойынша міндеттемелерді орындауға мүмкіндік беретін кірістердің төмендеу не болмау фактісін құжатпен растауға тиіс.

**Жауапты бөлімшелер:**

Мониторинг және талдау бөлімі: +7 (727) 356 96 44, 356 96 68, 356 96 64

Қоңырауларды өңдеу бөлімі: +7 (727) 356 96 00

Клиенттерді тарту бөлімі: +7 (727) 356 95 76, 356 96 05