

Открытый / публичный

**Правила об общих условиях осуществления банковских и иных
операций АО «Шинхан Банк Казахстан»**

Содержание

Раздел 1. Общие положения	3
Раздел 2. Общие условия открытия и ведения банковских счетов, приёма депозитов	6
Раздел 3. Общие условия осуществления заёмных операций	8
А. Особенности предоставления банковских займов физическим лицам и ответственное кредитование	10
В. Урегулирование задолженности заемщика – физического лица	11
Раздел 4. Общие условия операционного обслуживания клиентов и операций с использованием платежных карточек	12
Раздел 5. Общие условия осуществления иных операций	13
Раздел 6. Предельные величины ставок и тарифов на осуществление банковских и иных операций	15
Раздел 7. Права, обязанности и ответственность Банка и потребителя банковских услуг	17
Раздел 8. Положение о порядке работы с потребителями банковских услуг	19
Раздел 9. Ответственные деловые практики, раскрытие информации, консультирование и финансовая грамотность клиентов	21
Раздел 10. Порядок предоставления услуг лицам с инвалидностью и маломобильным группам населения	21
Раздел 11. Порядок рассмотрения обращений потребителей банковских услуг, связанных с предоставлением банковских услуг и возникающих в процессе предоставления банковских услуг	24
Раздел 12. Реклама, публичная информация и раскрытие рисков финансовых продуктов	26
Раздел 13. Заключительные положения	26
Приложение № 1	28
Приложение № 2	30
Приложение № 3	32
Приложение № 4	58

Раздел 1. Общие положения

1. В настоящих Правилах об общих условиях осуществления банковских и иных операций АО «Шинхан Банк Казахстан» (далее - Правила) используются следующие сокращения и термины:
 - 1) **Банк** – АО «Шинхан Банк Казахстан»;
 - 2) **банковские операции** – банковские операции и иные операции, предусмотренные законодательством РК и отраженные в лицензии, выданной Банку уполномоченным органом;
 - 3) **банковские услуги** – услуги, предоставляемые Банком при осуществлении банковских и иных операций, предусмотренных законодательством Республики Казахстан и Лицензией Банка;
 - 4) **Вклад (депозит)** – деньги, размещенные на сберегательном счете в Банке от клиента или от третьего лица в пользу клиента в качестве изначально размещенной на сберегательный счет суммы, в том числе, если иное не предусмотрено заявлением, суммы дополнительно размещенных взносов и капитализированного вознаграждения;
 - 5) **ГЭСВ** – годовая эффективная ставка вознаграждения в достоверном, годовом, эффективном, сопоставимом исчислении (реальной стоимости) за оказываемые Банком услуги, рассчитываемая в соответствии с законодательством РК;
 - 6) **клиент (потребитель банковских услуг)** – физическое или юридическое лицо, являющееся потребителем банковских услуг либо намеревающееся воспользоваться банковскими услугами;
 - 7) **Лицензия Банка** – банковская лицензия на осуществление банковских и иных операций, выданная Банку уполномоченным органом на отдельные виды деятельности, предусмотренные законодательством РК;
 - 8) **лица, связанные с Банком особыми отношениями** – лица, определенные в соответствии с законодательством РК как лица, связанные с Банком особыми отношениями;
 - 9) **обеспечение** – любой способ обеспечения исполнения обязательств, как предусмотренный законодательством Республики Казахстан, так и договором;
 - 10) **продукт (финансовый/банковский)** - банковская услуга или совокупность банковских услуг, предлагаемых Банком клиентам на стандартных или индивидуальных условиях;
 - 11) **сейфовые операции** – услуги Банка по хранению ценных бумаг, выпущенных в документарной форме, документов и ценностей клиентов, включая предоставление в аренду сейфовых ящиков, шкафов, помещений, осуществляемые Банком при наличии соответствующей банковской лицензии;
 - 12) **ценности** – имущество, документы, ценные бумаги, выпущенные в документарной форме, и иные предметы клиента, принимаемые Банком на хранение либо размещаемые клиентом в сейфовом ящике, шкафу или помещении в порядке, предусмотренном договором и внутренними документами Банка, за исключением предметов, запрещенных к хранению законодательством Республики Казахстан и внутренними документами Банка;
 - 13) **межбанковские операции** – межбанковские займы (межбанковское финансирование), межбанковские гарантии, межбанковские поручительства, а также иные операции, осуществляемые Банком с банками, филиалами банков-нерезидентов Республики Казахстан и иными финансовыми организациями в случаях и пределах, предусмотренных законодательством Республики Казахстан, Лицензией Банка, внутренними нормативными документами Банка и заключенными договорами;
 - 14) **банк-контрагент** – банк, филиал банка-нерезидента Республики Казахстан либо иная финансовая организация, с которой Банк вступает в отношения по осуществлению межбанковских операций;
 - 15) **РК** - Республика Казахстан;
 - 16) **Уполномоченный орган** – государственный орган по регулированию, контролю и надзору финансового рынка и финансовых организаций.
2. Правила разработаны в соответствии с законодательством РК, в том числе с Гражданским кодексом РК (далее – Гражданский кодекс), Законом РК «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма и финансированию распространения оружия массового уничтожения» (далее – Закон о ПОД/ФТ и ФРОМУ), Законом РК «О банках и банковской деятельности в Республике

Казахстан» (далее – Закон о банках), Законом РК «О персональных данных и их защите» (далее – Закон о персональных данных), требованиями нормативных правовых актов уполномоченного органа, Уставом и иными внутренними нормативными документами Банка, устанавливающими требования к условиям осуществления банковской деятельности, раскрытию информации, ответственному кредитованию, ответственным деловым практикам, рассмотрению обращений и защите прав потребителей банковских услуг.

В случае если отдельные положения Правил, внутренних нормативных документов Банка, договоров или тарифов регулируют один и тот же вопрос, применяются положения, обеспечивающие соблюдение императивных требований законодательства Республики Казахстан и прав потребителей банковских услуг.

3. Правила содержат следующие сведения и процедуры:
 - 1) предельные суммы и сроки принимаемых депозитов и предоставляемых банковских займов;
 - 2) предельные величины ставок вознаграждения по депозитам и банковским займам;
 - 3) условия выплаты вознаграждения по депозитам и банковским займам;
 - 4) требования к принимаемому Банком обеспечению;
 - 5) предельные величины ставок и тарифов на проведение банковских и иных операций;
 - 6) общие условия осуществления сейфовых операций;
 - 7) общие условия осуществления межбанковских операций, включая межбанковские займы (межбанковское финансирование), межбанковские гарантии, межбанковские поручительства и иные межбанковские операции;
 - 8) права и обязанности Банка и потребителя банковских услуг, их ответственность;
 - 9) предельные сроки принятия решения о предоставлении банковских услуг;
 - 10) порядок рассмотрения обращений потребителей банковских услуг, возникающих в процессе предоставления банковских услуг с учетом требований, предусмотренных нормативным правовым актом уполномоченного органа;
 - 11) положение о порядке работы с потребителями банковских услуг;
 - 12) порядок открытия, ведения и закрытия банковских счетов, включая виды банковских счетов (с указанием валюты счета), основания и порядок ограничения операций по счетам;
 - 13) условия предоставления финансовых продуктов, связанных с приемом депозитов, включая порядок и сроки заключения договоров банковского вклада, условия начисления и выплаты вознаграждения, условия и порядок досрочного расторжения;
 - 14) условия предоставления финансовых продуктов, связанных с банковскими заемными операциями, включая порядок проведения оценки пригодности займа для потребителя банковских услуг, порядок и сроки заключения, изменения и расторжения договора, требования к способу обеспечения исполнения обязательств, порядок предоставления и погашения займа, порядок взаимодействия с неплатежеспособным потребителем банковских услуг (заемщиком), включая процедуры обращения взыскания на предмет залога;
 - 15) порядок взаимодействия с потребителем банковских услуг и банковским омбудсманом при урегулировании разногласий между банком и потребителем банковских услуг;
 - 16) другие условия, требования и ограничения, которые Совет директоров Банка считает необходимым включить в общие условия осуществления банковской деятельности.
4. Правила являются открытой информацией и не могут быть предметом коммерческой или банковской тайны. Банк размещает Правила на своем корпоративном интернет-ресурсе и предоставляет их для ознакомления клиентам по их первому требованию.
5. Банк осуществляет операции в национальной и (или) иностранной валюте на основании лицензии, выданной уполномоченным органом.
6. Помимо операций, осуществляемых Банком на основании Лицензии, Банк вправе заниматься иной деятельностью, предусмотренной Законом о банках.
7. Банк при осуществлении своей деятельности, в целях противодействия легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, финансированию терроризма и финансированию распространения оружия массового уничтожения, соблюдает требования Закона о ПОД/ФТ и ФРОМУ, международных договоров, требований уполномоченных органов, а также внутренних нормативных документов Банка.
8. Банк принимает меры по надлежащей проверке клиентов, их представителей, включая выявление (идентификацию) бенефициарных собственников до установления деловых отношений с клиентом.

9. В целях надлежащей проверки клиентов, их представителей и бенефициарных собственников Банк вправе требовать от клиентов (их представителей) и бенефициарных собственников любые сведения и документы в следующих случаях:
 - 1) установления деловых отношений с клиентом;
 - 2) осуществления операций с деньгами и (или) иным имуществом, в том числе подозрительных операций;
 - 3) наличия оснований для сомнения в достоверности ранее полученных сведений о клиенте (его представителе) и бенефициарном собственнике;
 - 4) обновления сведений о клиенте (его представителе) и бенефициарном собственнике.
10. В Правилах установлены общие условия осуществления Банком банковских и иных операций. Конкретные условия осуществления операций Банком по различным видам банковских и иных операций, банковских продуктов, сейфовых операций и межбанковских операций устанавливаются законодательством РК, Правилами, внутренними нормативными документами Банка, тарифами Банка, решениями уполномоченных органов Банка в пределах их компетенции, а также договорами, заключаемыми с клиентами и/или банками-контрагентами.
11. Банк при осуществлении деятельности по предоставлению банковских услуг обеспечивает соблюдение прав и законных интересов клиентов в соответствии с законодательством РК, включая требования постановления Правления Агентства Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка от 28 апреля 2026 года №86 «Об утверждении Правил формирования системы управления рисками и внутреннего контроля для банков и филиалов банков-нерезидентов Республики Казахстан». В этих целях Банк гарантирует:
 - 1) предоставление клиенту полной, актуальной и достоверной информации об условиях банковских услуг в объеме, необходимом для принятия клиентом осознанного решения, включая сведения о стоимости услуги, ставках, комиссиях, тарифах, ГЭСВ, рисках, сроках, порядке исполнения обязательств, основаниях отказа или приостановления операции, последствиях нарушения договора, порядке подачи обращений и способах защиты прав клиента.
 - 2) доступность и понятность разъяснений условий банковских услуг, включая порядок формирования платежей, размеры, сроки выплат и последствия неисполнения обязательств;
 - 3) право клиента на предварительное ознакомление с проектом договора и иными документами до их подписания, без ограничения по времени и без давления со стороны Банка;
 - 4) недопустимость навязывания услуг и продуктов, не являющихся обязательными в силу законодательства РК;
 - 5) обеспечение установленного порядка регистрации, рассмотрения и анализа обращений клиентов с предоставлением мотивированного ответа в сроки, предусмотренные законодательством и внутренними документами Банка, с информированием клиента о праве обращения в уполномоченный государственный орган;
 - 6) соблюдение принципа недискриминации и равного доступа клиентов к банковским услугам.
12. Отношения Банка с клиентами строятся на принципах добросовестности, честности, профессионализма, взаимного доверия и уважения.
13. Вступая в деловые отношения с Банком либо продолжая их, клиент подтверждает свое согласие с условиями Правил, а также с изменениями и дополнениями к ним, которые будут вноситься Банком в порядке, установленном законодательством РК и условиями заключенных договоров.
14. Банк предварительно (либо в процессе поддержания деловых отношений) запрашивает, при этом клиент (лица, которые имеют и(или) могут иметь отношение к заключению и(или) исполнению любых сделок/операций, заключенных/которые возможно будут заключены, между клиентом и Банком, иные субъекты) предоставляют свое согласие на сбор и обработку персональных данных.
15. Обязательным требованием для оказания Банком банковских и (или) иных услуг, осуществления операций и (или) выполнения действий при обращении клиента либо иного субъекта в Банк (в том числе при рассмотрении заявки клиента, заключении любых сделок и осуществлении операций, а также при взаимодействии с доверенными лицами, законными представителями, гарантами, поручителями, залогодателями, (со)заёмщиками,

- страховщиками и иными лицами, связанными с такими сделками/операциями) является предоставление соответствующими лицами согласия на сбор и обработку Банком персональных данных.
16. Согласие на сбор и обработку персональных данных запрашивается Банком и подлежит представлению каждым субъектом персональных данных в порядке и сроки, установленные Положением о конфиденциальной информации Банка, в соответствии с требованиями Закона о персональных данных.
 17. Согласие может быть предоставлено Банку, в том числе:
 - 1) на бумажном носителе, путём подписания соответствующих документов клиентом (иным субъектом персональных данных);
 - 2) путём проставления собственноручной подписи клиента (иного субъекта) под стандартным текстом согласия, включённым Банком в документы по соответствующей операции (заявления, анкеты и иные документы);
 - 3) в электронной форме, посредством использования средств идентификации субъекта персональных данных (включая, но не ограничиваясь, одноразовыми паролями, электронно-цифровой подписью, подтверждением через электронные каналы обслуживания), если такой способ допускается законодательством РК и предусмотрен внутренними документами Банка;
 - 4) в ином порядке, установленном Положением о конфиденциальной информации АО «Шинхан Банк Казахстан» в соответствии с законодательством РК.

Раздел 2. Общие условия открытия и ведения банковских счетов, приёма депозитов

18. Банк открывает и ведет следующие банковские счета:
 - 1) корреспондентские счета банков и организаций, осуществляющих отдельные виды банковских операций;
 - 2) текущие счета юридических и физических лиц (в том числе, по которым осуществляются операции с использованием платежных карточек);
 - 3) сберегательные счета (вклады) юридических и физических лиц.
19. Открытие и ведение банковских счетов юридических и физических лиц осуществляется на основании типовых форм договоров, утвержденных Банком, и на условиях, предусмотренных Правилами, законодательством РК и иными внутренними нормативными документами, включая порядок и сроки заключения договоров банковского вклада, условия начисления и выплаты вознаграждения, условия и порядок досрочного расторжения.

При открытии счета Банк требует от клиента пакет документов, предусмотренный законодательством РК и внутренними нормативными документами Банка.

В случаях, прямо установленных законодательством РК, Банк уведомляет об открытии и закрытии счета налоговые органы.

Банковские счета юридических лиц и физических лиц по выбору клиента могут быть открыты в национальной валюте (тенге), долларах США, евро и другой валюте, если это предусмотрено внутренними нормативными документами Банка.

Количество банковских счетов, открываемых юридическим и физическим лицам в Банке, не ограничивается, за исключением текущих счетов физических лиц, открываемых для пользования платежными карточками. Одному физическому лицу может быть открыт только один текущий счет по каждому виду платежной карточки, предлагаемому Банком. По каждому такому счету может быть выпущена только одна платежная карточка соответствующего вида, если иное не предусмотрено внутренними документами Банка, условиями соответствующего карточного продукта и/или договором с клиентом.

Физические лица, осуществляющие предпринимательскую деятельность без образования юридического лица, открывают банковские счета в режиме счета физического лица.
20. Закрытие банковского счета осуществляется на основании заявления клиента, условий заключенного договора банковского счета, а также в иных случаях, предусмотренных законодательством РК, договором и внутренними нормативными документами Банка. При закрытии банковского счета Банк осуществляет необходимые действия по прекращению обслуживания счета, урегулированию остатка денег на счете, исполнению неисполненных обязательств клиента перед Банком, а также направлению уведомлений в уполномоченные государственные органы в случаях, предусмотренных законодательством Республики Казахстан.

- Банк вправе ограничить, приостановить либо отказать в проведении операций по банковскому счету клиента в случаях и порядке, предусмотренных законодательством Республики Казахстан, актами уполномоченных государственных органов, требованиями ПОД/ФТ и ФОМУ, санкционного комплаенса, внутренними документами Банка и условиями заключенного договора, включая случаи непредставления клиентом необходимых документов и сведений, наличия ограничений, запретов, арестов, инкассовых распоряжений, платежных требований, судебных актов, предписаний уполномоченных органов, а также при выявлении признаков подозрительных, мошеннических или неправомерных операций.
21. Сберегательные счета предназначены для размещения на них вкладов. Вклады Банка - это комплекс продуктов, предоставляющий различным категориям клиентов возможность сбережения или накопления денег в Банке на свое имя либо в пользу третьего лица на определенных условиях, которые зависят от потребностей клиента в их сбережении, накоплении и получении дохода в виде вознаграждения по вкладу. Вклады, предлагаемые Банком, делятся на срочные и условные.
22. Продукты по вкладам подразделяются на три основные группы:
- 1) продукты, предлагаемые юридическим лицам, имеющим временно свободные средства к размещению на вклады в Банке;
 - 2) продукты, предлагаемые клиентам, деятельность которых на территории РК предполагает размещение специальных вкладов с целью исполнения ими законодательства РК;
 - 3) продукты, предлагаемые физическим лицам.
23. При приеме вклада между Банком и клиентом заключается договор банковского вклада, в котором отражаются все условия приема и выдачи вклада. Сумма и срок вклада, предусмотренные договором банковского вклада, не могут быть меньше минимальной суммы и срока вклада, установленных Банком для соответствующего вида вклада.
24. Вознаграждение по вкладам физических лиц – нерезидентов и юридических лиц облагается налогом, удерживаемым у источника выплаты, в порядке и по ставкам, установленным налоговым законодательством РК, действующим на дату начисления или выплаты вознаграждения (кроме юридических лиц, вознаграждение по вкладам, которых не подлежит обложению подоходным налогом у источника выплаты согласно налоговому законодательству РК). При этом, в случае обращения Клиента, Банк предоставляет ему соответствующую справку о подоходном налоге, удержанном у источника выплаты, для его дальнейших расчетов с налоговыми органами. Вознаграждение по вкладам физических лиц - резидентов налогом, удерживаемым у источника выплаты, не облагается. Налогообложение вознаграждения по вкладам осуществляется в соответствии с Налоговым кодексом РК, действующим на дату выплаты. Банк исполняет обязанности налогового агента в случаях и порядке, предусмотренных Налоговым кодексом РК.
25. Вклады и остатки на текущих счетах, вносимые физическими лицами в Банк, являются объектом обязательного гарантирования (страхования) вкладов (депозитов) физических лиц в порядке и на условиях, установленных Законом РК «Об обязательном гарантировании депозитов, размещенных в банках второго уровня РК», а также нормативными правовыми актами АО «Казахстанский фонд гарантирования депозитов» (КФГД).
26. Для расчета вознаграждения по вкладам юридических и физических лиц принят условный год равный 360 дням и фактическое число дней размещения вклада. При этом учитывается фактический срок нахождения вклада на сберегательном счете с учетом дополнительных взносов и изъятия их частей (если таковые имели место).
Выплата вознаграждения по вкладу производится в зависимости от условий вклада в разовом порядке (при возврате вклада), с определенной периодичностью (ежемесячно, ежеквартально, ежегодно и т.п.) или по требованию, путем зачисления на текущий счет вкладчика в Банке или путем зачисления на сберегательный счет во вклад (капитализация).
В течение срока вклада ставка вознаграждения по нему может быть изменена Банком:
- 1) при досрочном истребовании вклада или его части (если изъятие частей вклада допускается по соответствующему вкладу) - на ставку, утвержденную уполномоченным органом на дату такого истребования Банка с учетом условий вклада, закрепленных в договоре банковского вклада. При этом, если иное не предусмотрено договором вклада, вознаграждение по вкладу по такой измененной ставке вознаграждения может быть пересчитано за весь период размещения вклада;

- 2) при пролонгации действия договора банковского вклада – на ставку, утвержденную уполномоченным органом Банка для вкладов соответствующего вида (и с соответствующим сроком и валютой) на дату такой пролонгации;
- 3) при изменении условий, от значения которых зависит размер установленного по вкладу вознаграждения, - на ставку, определяемую исходя из нового значения таких условий и условий договора банковского вклада. Такие изменения вносятся путем заключения дополнительного соглашения;
- 4) по соглашению сторон — при наличии взаимного согласия Банка и вкладчика и при условии, что возможность такого изменения предусмотрена договором банковского вклада и не противоречит его условиям.

Вклад может быть истребован в любое время в период действия договора банковского вклада путем расторжения договора банковского вклада на условиях и в порядке, определенных в договоре.

Порядок и условия выплаты вознаграждения могут отличаться от определенных в настоящем пункте Правил при заключении договоров на индивидуальных условиях, а также в рамках нестандартных продуктов, предлагаемых Банком. В таких случаях порядок и условия выплаты вознаграждения определяются заключаемыми с вкладчиками договорами банковского вклада.

27. При установлении ставок вознаграждения по вкладам Банк руководствуется предельными ставками Фонда гарантирования вкладов (депозитов) физических лиц, уровнем ставок на рынке депозитов, стоимостью межбанковских ресурсов, размером ставки рефинансирования НБРК, конъюнктурой финансового рынка и иными значимыми факторами ценообразования. Конкретные условия по вкладам утверждаются уполномоченным органом Банка в зависимости от типа и валюты вклада, периодичности выплаты вознаграждения, срока его размещения и других параметров по индивидуальным продуктам, в пределах условий, утвержденных Советом Директоров по предельным суммам и срокам принимаемых депозитов, а также по предельным величинам ставок вознаграждения по депозитам, установленных в Приложении №1 (кроме межбанковских депозитов) к Правилам. Ставки вознаграждения (номинальная и ГЭСВ) по вкладам физических и юридических лиц указываются в договоре банковского вклада (в дополнительном соглашении к договору банковского вклада, если указание ГЭСВ в договоре по каким-либо причинам было невозможным или, если дополнительное соглашение определяет размер вознаграждения по вкладу).

Раздел 3. Общие условия осуществления заёмных операций

28. Кредитная деятельность Банка основывается на принципах открытости, соблюдения законодательства РК, соответствия международным стандартам и коллегиальности принятия решений.
29. Банковские займы предоставляются Банком юридическим и физическим лицам на условиях срочности, возвратности, платности и обеспеченности, и осуществляются в соответствии с внутренней кредитной и залоговой политиками Банка, утверждаемыми уполномоченными органами Банка и на иных условиях, предусмотренных Правилами, законодательством РК и иными внутренними нормативными документами Банка, связанных с банковскими заёмными операциями, включая порядок проведения оценки пригодности займа для потребителя банковских услуг, порядок и сроки заключения, изменения и расторжения договора, требования к способу обеспечения исполнения обязательств, порядок предоставления и погашения займа, порядок взаимодействия с неплатежеспособным потребителем банковских услуг (заемщиком), включая процедуры обращения взыскания на предмет залога. При рассмотрении заявки клиента о выдаче банковского займа и при заключении договора Банк требует от клиента пакет документов, предусмотренных законодательством РК и внутренними нормативными документами Банка. Обязательным условием заключения договора о предоставлении займа является наличие письменного согласия заемщика на предоставление Банком сведений о нем и заключаемой сделке (заёмной операции), а также информации, связанной с исполнением сторонами своих обязательств, в базу данных кредитных бюро.
30. Банк не предоставляет банковские займы:

- 1) физическим лицам при наличии добровольного отказа от получения займов, отраженного в кредитном отчете;
- 2) военнослужащим срочной воинской службы на период прохождения службы при наличии соответствующей информации в кредитном отчете;
- 3) лицам, зарегистрированным в офшорных зонах, перечень которых устанавливается уполномоченным органом.

Физическое лицо вправе бесплатно установить либо снять добровольный отказ от получения банковских займов через кредитные бюро и сервисы электронного правительства.

31. До принятия решения о предоставлении банковского займа Банк осуществляет мероприятия, предусмотренные постановлением Правления Национального Банка РК от 23 декабря 2019 года № 248 «Об утверждении Порядка заключения договора банковского займа, в том числе требований к содержанию, оформлению, обязательным условиям договора банковского займа, форм графика погашения займа и памятки для заемщика - физического лица».
32. При рассмотрении вопроса о предоставлении банковского займа физическому лицу Банк проводит оценку пригодности займа для потребителя банковских услуг с учетом цели займа, суммы и срока займа, предполагаемой долговой нагрузки, финансового положения заемщика, источников погашения, кредитной истории, предлагаемого обеспечения, а также иных обстоятельств, имеющих значение для принятия заемщиком осознанного решения и надлежащего исполнения обязательств по договору банковского займа.
33. Заключение, изменение и расторжение договора банковского займа осуществляются в порядке, предусмотренном законодательством Республики Казахстан, договором банковского займа и внутренними документами Банка. Изменение условий договора банковского займа допускается по соглашению сторон, по инициативе заемщика в случаях, предусмотренных законодательством Республики Казахстан, а также в иных случаях, предусмотренных договором и внутренними документами Банка.
34. Предоставление и погашение банковского займа осуществляются в порядке, сроки и способом, предусмотренными договором банковского займа (дифференцированный, аннуитетный и иные методы по соглашению сторон), графиком погашения, внутренними документами Банка и законодательством Республики Казахстан. При неисполнении или ненадлежащем исполнении заемщиком обязательств по договору банковского займа Банк вправе применять меры урегулирования задолженности, взыскания задолженности и обращения взыскания на предмет залога в порядке, предусмотренном законодательством Республики Казахстан, договором банковского займа, договором залога и внутренними документами Банка.
35. Договор банковского займа включает в себя обязательные условия, установленные законодательством РК и внутренними нормативными документами Банка.
36. Обеспечением по выдаваемым Банком банковским займам может быть залог (заклад) любого приемлемого для Банка имущества (включая деньги, ценные бумаги и иные финансовые инструменты, движимое и недвижимое имущество, имущественные и иные права (требования), гарантии и поручительства третьих лиц, неустойка и другие приемлемые для Банка способы обеспечения возвратности банковских займов, предусмотренные законодательством РК или внутренними нормативными документами Банка.
При условии высокой кредитоспособности и надежности клиента Банк вправе принять решение о предоставлении банковского займа без обеспечения (бланкового займа) с учетом ограничений, установленных законодательством РК или внутренними документами Банка.
Требования к принимаемому Банком обеспечению установлены законодательством РК и залоговой/кредитной политиками Банка, в т.ч. ликвидность; принадлежность залогодателю на праве собственности либо ином вещном праве, допускающем передачу в залог; отсутствие обременений третьих лиц либо возможность последующего залога (перезалог). Решение о приемлемости для Банка принимаемого обеспечения в каждом конкретном случае принимается уполномоченным органом Банка.
37. Порядок уменьшения и (или) замены предметов залога при надлежащем исполнении обязательств Заёмщиком определяется законодательством РК и внутренней залоговой политикой Банка. В случаях и в сроки, предусмотренные законодательством РК, Банк рассматривает обращение Заемщика, Залогодателя об уменьшении залогового обеспечения или его замене и принимает решение в соответствии с требованиями залоговой политики Банка и законодательства РК.
38. Продукты по банковским займам подразделяются на три основные группы:

- 1) продукты, предлагаемые корпоративному бизнесу для предпринимательской деятельности;
 - 2) продукты, предлагаемые малому и среднему бизнесу для предпринимательской деятельности;
 - 3) розничные займы, предлагаемые физическим лицам, на потребительские цели (ипотечные займы, кредитные лимиты по платежным карточкам и т.д.).
39. Индивидуальные предприниматели вправе получать банковские займы в рамках продуктов для бизнеса. Получение индивидуальным предпринимателем потребительских банковских займов как физическим лицом допускается исключительно для целей, не связанных с предпринимательской деятельностью.
40. Помимо банковских заемных операций, Банк в соответствии с Лицензией, законодательством РК и внутренними документами Банка вправе осуществлять также другие операции с кредитным риском: открытие (выставление) и подтверждение аккредитива и исполнение обязательств по нему; выдачу банковских гарантий, предусматривающих исполнение в денежной форме; осуществление операций по документарному инкассо (по экспортным/импортным сделкам), выдачу банковских поручительств и иных обязательств за третьих лиц, предусматривающих исполнение в денежной форме. Банк также вправе заниматься реализацией заложенного заемщиками имущества в установленном законодательством РК порядке.
41. За пользование банковскими займами взимается вознаграждение. Вознаграждение за пользование банковскими займами/кредитным лимитом, установленным на платежную карточку, начисляется исходя из расчета 360 дней в году и фактическому числу дней использования суммы банковского займа.
42. При установлении ставок вознаграждения по банковским займам Банк руководствуется стоимостью привлеченных ресурсов, уровнем ставок на кредитном рынке, размером ставки рефинансирования НБРК, конъюнктурой финансового рынка и иными значимыми факторами ценообразования.
43. Конкретные ставки вознаграждения устанавливаются в договорах банковского займа по решению уполномоченных органов Банка в зависимости от валюты, суммы и срока банковского займа, качества обеспечения, статуса и кредитной истории клиента и других факторов в соответствии с условиями кредитования, в пределах условий, утвержденных Советом директоров по предельным суммам и срокам предоставляемых банковских займов, а также по предельным величинам ставок вознаграждения по банковским займам, установленных в Приложении №2 (кроме межбанковских займов).
44. За связанные с предоставлением банковских займов услуги Банком могут также устанавливаться и взиматься иные платежи(комиссии), учитываемые, в том числе, при расчете ГЭСВ (если такие платежи(комиссии) в соответствии с законодательством РК подлежат учету при расчете ГЭСВ) и указываемые в договорах банковского займа.

А. Особенности предоставления банковских займов физическим лицам и ответственное кредитование

45. При предоставлении банковских займов физическим лицам Банк соблюдает требования ответственного кредитования, включая предоставление заемщику до заключения договора полной, достоверной, понятной и сопоставимой информации о сумме, сроке, ставке вознаграждения, годовой эффективной ставке вознаграждения, комиссиях, платежах, графике погашения, обеспечении, страховании, рисках, последствиях просрочки и иных существенных условиях займа.
46. До заключения договора банковского займа физическому лицу Банк обеспечивает возможность предварительного ознакомления с проектом договора, графиком погашения (рассчитанный различными методами), памяткой заемщика и иными документами, подлежащими подписанию заемщиком, без ограничения времени ознакомления и без оказания давления на заемщика.
47. В случаях, предусмотренных законодательством Республики Казахстан, Банк предоставляет заемщику альтернативные условия кредитования, в том числе условия с комиссиями и без комиссий, либо иные варианты структуры платежей, если такие варианты предусмотрены банковским законодательством и продуктами Банка.
48. Банк не вправе обуславливать предоставление банковского займа физическому лицу приобретением дополнительных услуг, не являющихся обязательными в силу

- законодательства Республики Казахстан. Если по условиям займа требуется страхование или оценка имущества, заемщику разъясняется право выбора страховой организации и/или оценщика в случаях и пределах, предусмотренных законодательством Республики Казахстан.
49. При досрочном полном или частичном погашении банковского займа физического лица вознаграждение начисляется только за фактическое количество дней пользования займом, если иное не предусмотрено императивными нормами законодательства Республики Казахстан. Взимание штрафов и комиссий за досрочное погашение допускается только в случаях, прямо разрешенных законодательством Республики Казахстан.
 50. В случае полного досрочного погашения банковского займа физическим лицом, по которому заемщиком был заключен договор страхования, связанный с предоставлением и/или обслуживанием такого займа, Банк уведомляет заемщика о его праве обратиться в соответствующую страховую организацию по вопросу возврата части страховой премии за неиспользованный срок действия договора страхования и/или оставшийся срок займа, в порядке и на условиях, предусмотренных договором страхования и законодательством Республики Казахстан. При этом возврат страховой премии осуществляется страховой организацией, если иное не предусмотрено законодательством Республики Казахстан и/или условиями договора страхования.
 51. При реструктуризации или рефинансировании задолженности заемщика - физического лица Банк не допускает капитализацию просроченного вознаграждения, неустойки, штрафов, пеней и комиссий в случаях, когда такая капитализация запрещена законодательством Республики Казахстан.
 52. Если Банку стало известно о прохождении заемщиком срочной воинской службы, Банк применяет особенности обслуживания соответствующего займа, включая приостановление предъявления требований по платежам и начисления санкций, в порядке и пределах, установленных законодательством Республики Казахстан.

В. Урегулирование задолженности заемщика – физического лица

53. При возникновении просрочки по договору банковского займа физического лица Банк направляет заемщику уведомление о просрочке в срок, установленный законодательством Республики Казахстан. Уведомление должно содержать сведения о размере просроченной задолженности, необходимости внесения платежей, последствиях неисполнения обязательств и праве заемщика обратиться в Банк с заявлением об изменении условий договора банковского займа.
54. Заемщик - физическое лицо вправе обратиться в Банк с заявлением об изменении условий договора банковского займа в срок и порядке, установленные законодательством Республики Казахстан. К заявлению прилагаются документы и сведения, подтверждающие причины возникновения просрочки, снижение доходов, ухудшение финансового положения либо иные обстоятельства, влияющие на исполнение обязательств.
55. В качестве возможных мер урегулирования задолженности Банк рассматривает, в зависимости от обстоятельств и требований законодательства Республики Казахстан: изменение графика платежей; отсрочку или рассрочку платежей; изменение срока займа; снижение ставки вознаграждения; списание или уменьшение неустойки; изменение очередности погашения; реализацию предмета залога; отступное; иные меры, предусмотренные законодательством, договором и внутренними документами Банка.
56. Банк рассматривает заявление заемщика - физического лица об изменении условий договора банковского займа в специальные сроки, установленные законодательством Республики Казахстан для урегулирования задолженности, а не в общем порядке рассмотрения обращений клиентов, если законодательством установлен специальный порядок.
57. До завершения рассмотрения заявления заемщика - физического лица Банк не предпринимает действий по досрочному взысканию задолженности, если такой запрет или ограничение предусмотрены законодательством Республики Казахстан.
58. При несогласии заемщика с решением Банка либо при недостижении соглашения заемщик вправе обратиться к финансовому омбудсману, в уполномоченный орган и/или суд в случаях и порядке, предусмотренных законодательством Республики Казахстан.
59. Порядок и условия выплаты вознаграждения могут отличаться от определенных в настоящем пункте при заключении договоров на индивидуальных условиях, а также в рамках нестандартных продуктов, предлагаемых Банком. В таких случаях порядок и условия выплаты вознаграждения определяются заключаемыми договорами.

Раздел 4. Общие условия операционного обслуживания клиентов и операций с использованием платежных карточек

60. Банк в соответствии с Лицензией, законодательством РК и внутренними документами Банка вправе осуществлять:
- 1) кассовые операции (прием и выдача наличных денег, включая их размен, обмен, пересчет, сортировку, упаковку и хранение);
 - 2) переводные операции (выполнение поручений физических и юридических лиц по платежам и переводам денег);
 - 3) обменные операции с иностранной валютой;
 - 4) выпуск, реализацию и распространение платежных карточек и чековых книжек.
61. Операционный день Банка с 09.00 до 18.00 в рабочие дни, установленные законодательством РК.
Операционное время по платежам клиентов с 09.00 до 18.00 в рабочие дни, установленные законодательством РК.
Операционное время работы кассы с 09.00 до 17.00 в рабочие дни, установленные законодательством РК.
Время операционного дня может быть изменено на основании актов уполномоченных государственных органов РК (включая Уполномоченный орган, государственный орган в сфере здравоохранения, органы в области гражданской защиты и иные органы, наделенные соответствующими полномочиями), а также на основании внутренних нормативных документов Банка при условии соблюдения требований законодательства РК.
62. Платежи и переводы денег могут осуществляться юридическими и физическими лицами с использованием банковских счетов, с учетом ограничений, установленных действующим законодательством РК и внутренними документами Банка. Международные платежи и переводы денег осуществляются Банком в формах, способами и в порядке, применяемых в международной банковской практике и не противоречащих действующему законодательству РК. Банк имеет право изъятия денег со счетов клиентов (депозиторов) без их согласия при наличии документов, подтверждающих подделку платежных документов, при установлении факта ошибочности их зачисления, а также в случаях, установленных законодательством РК и договорными отношениями с Банком.
63. Продажа/покупка наличной и безналичной иностранной валюты осуществляется по курсу, установленному Банком.
64. Банк выпускает и распространяет платёжные карточки международных платёжных систем (в том числе VISA) в валюте, определяемой внутренними документами Банка.
Банк предлагает клиентам:
- 1) дебетные платежные карточки, предполагающие расходование денег в пределах остатка на счете держателя платежной карточки;
 - 2) участие в зарплатных проектах Банка, предполагающих зачисление заработной платы работников юридического лица на счета работников.
65. Количество платежных карточек, выпускаемых одному клиенту, не может превышать 5 (пяти), если иное не предусмотрено внутренними документами Банка с учетом требований ПОД/ФТ. К одному счету клиент может выпустить один вид платежной карточки за исключением случаев, установленных внутренними документами Банка. При выдаче дополнительных платежных карточек разным физическим лицам взаимоотношения между держателем дополнительной платежной карточки и клиентом устанавливаются клиентом, если иное не установлено договором о выдаче платежной карточки.
66. Срок действия платежных карточек, выпущенных клиентам, устанавливается Банком самостоятельно с учетом требований законодательства РК.
67. Операции с использованием платёжных карточек осуществляются Банком в соответствии с Законом РК «О платежах и платёжных системах», нормативными правовыми актами уполномоченных органов, правилами соответствующих платёжных систем и договором с клиентом.
68. Конкретные условия проведения Банком операций, указанных в настоящем разделе, устанавливаются во внутренних нормативных документах Банка и/или конкретных договорах, заключаемых с клиентами.

Раздел 5. Общие условия осуществления иных операций

69. Помимо банковских операций, указанных в предыдущих разделах Правил, Банк при наличии соответствующей банковской лицензии вправе осуществлять иные операции, предусмотренные законодательством Республики Казахстан, в том числе следующие виды **иных** операций:
- 1) сейфовые операции: услуги по хранению документов и ценностей клиентов, включая предоставление в аренду сейфовых ящиков, шкафов, помещений;
 - 2) межбанковские займы (межбанковское финансирование), межбанковские гарантии, межбанковские поручительства, а также иные межбанковские операции;
 - 3) реализацию собственного имущества и имущества, полученного Банком в качестве обеспечения либо в результате обращения взыскания, в случаях и порядке, предусмотренных законодательством Республики Казахстан и внутренними документами Банка.
70. Операции, указанные в настоящем разделе, осуществляются Банком:
- 1) при наличии соответствующего права в банковской лицензии Банка;
 - 2) в пределах требований законодательства Республики Казахстан, нормативных правовых актов уполномоченного органа и Национального Банка Республики Казахстан;
 - 3) с учетом требований по системе управления рисками и внутреннего контроля, ПОД/ФТ, санкционному комплаенсу, информационной безопасности, банковской тайне, защите персональных данных и защите прав клиентов;
 - 4) на основании договора, заявления, заявки, соглашения, подтверждения сделки или иного документа, предусмотренного законодательством Республики Казахстан, внутренними документами Банка и применимой рыночной практикой;
 - 5) с применением тарифов, ставок, комиссий и иных условий, утвержденных Банком в пределах предельных величин, установленных Правилами и приложениями к ним.
71. Банк осуществляет сейфовые операции в виде:
- 1) предоставления клиентам в аренду сейфовых ящиков, шкафов, помещений;
 - 2) хранения документов клиентов;
 - 3) хранения ценностей клиентов;
 - 4) иных услуг, связанных с сейфовыми операциями, не запрещенных законодательством Республики Казахстан и предусмотренных Лицензией Банка.
72. Сейфовые операции осуществляются на основании договора, заключаемого между Банком и клиентом. Договор определяет вид услуги, срок оказания услуги, размер и порядок оплаты, права и обязанности сторон, порядок доступа клиента к сейфовому ящику, шкафу, помещению либо переданным на хранение документам и ценностям, основания отказа в оказании услуги, порядок возврата имущества, ответственность сторон и иные условия.
73. Срок оказания сейфовой услуги определяется договором. Минимальный и максимальный сроки оказания сейфовых операций устанавливаются тарифами Банка, договором и/или внутренними документами Банка. При отсутствии в договоре условия о продлении срока сейфовой услуги продление осуществляется по соглашению сторон.
74. Банк вправе отказать в принятии имущества на хранение либо в предоставлении сейфовой услуги в случаях:
- 1) непредставления клиентом документов и сведений, необходимых для идентификации, надлежащей проверки клиента и заключения договора;
 - 2) наличия оснований, предусмотренных законодательством Республики Казахстан о ПОД/ФТ, санкционными ограничениями, внутренними документами Банка и/или требованиями уполномоченных органов;
 - 3) если имущество, документы или ценности запрещены к хранению законодательством Республики Казахстан, договором или внутренними документами Банка;
 - 4) если Банк не располагает технической, организационной или иной фактической возможностью оказания соответствующей услуги;
 - 5) в иных случаях, предусмотренных законодательством Республики Казахстан, договором и внутренними документами Банка.
75. Не допускается передача на хранение либо размещение в сейфовом ящике, шкафу или помещении предметов, изъятых из гражданского оборота, оружия, боеприпасов, взрывчатых, токсичных, радиоактивных, легковоспламеняющихся, наркотических, психотропных веществ, скоропортящихся предметов, предметов, создающих угрозу жизни и здоровью

- людей, имуществу Банка или третьих лиц, а также иных предметов, запрещенных законодательством Республики Казахстан, договором и внутренними документами Банка.
76. При оказании услуг по хранению Банк обеспечивает сохранность переданных на хранение документов и ценностей в пределах и порядке, предусмотренных договором и законодательством Республики Казахстан.
 77. При предоставлении в аренду сейфового ящика, шкафа или помещения Банк предоставляет клиенту право пользования соответствующим сейфовым объектом на условиях договора. Если иное не предусмотрено договором, Банк не осуществляет проверку содержимого сейфового ящика, шкафа или помещения и не несет ответственность за содержимое, размещенное клиентом с нарушением законодательства Республики Казахстан, договора или внутренних документов Банка.
 78. Доступ клиента или его представителя к сейфовому ящику, шкафу, помещению либо переданным на хранение документам и ценностям осуществляется в порядке, предусмотренном договором и внутренними документами Банка, после идентификации клиента или его представителя и проверки полномочий представителя.
 79. Вскрытие сейфового ящика, шкафа, помещения без присутствия клиента допускается только в случаях, предусмотренных законодательством Республики Казахстан, договором и внутренними документами Банка, в том числе при наличии угрозы безопасности, истечении срока договора и неисполнении клиентом обязанности по освобождению сейфового объекта, наличии требований уполномоченных государственных органов либо судебных актов.
 80. Тарифы по сейфовым операциям устанавливаются Банком в пределах минимальных и максимальных значений, утвержденных Советом Директоров Банка в приложениях к Правилам. Оплата сейфовых операций осуществляется в порядке и сроки, предусмотренные договором и тарифами Банка.
 81. Банк при наличии соответствующей банковской лицензии вправе осуществлять межбанковские операции, включая:
 - 1) предоставление межбанковских займов (межбанковского финансирования);
 - 2) выдачу межбанковских гарантий;
 - 3) выдачу межбанковских поручительств;
 - 4) иные межбанковские операции, предусмотренные законодательством Республики Казахстан, Лицензией Банка, внутренними документами Банка и заключенными договорами.
 82. Межбанковские операции осуществляются Банком с банками-контрагентами на основании договоров, подтверждений сделок, заявок, лимитных решений, гарантий, поручительств, соглашений о предоставлении финансирования и иных документов, применимых к соответствующему виду операции.
 83. Решение об осуществлении межбанковской операции принимается уполномоченным органом или должностным лицом Банка в пределах компетенции, установленной Уставом Банка, внутренними документами Банка, лимитной политикой, политикой управления рисками и иными внутренними документами Банка.
 84. До осуществления межбанковской операции Банк проводит оценку банка-контрагента и операции в объеме, предусмотренном внутренними документами Банка, включая при необходимости:
 - 1) проверку правоспособности и полномочий банка-контрагента;
 - 2) оценку финансового состояния банка-контрагента;
 - 3) установление и контроль лимитов на банк-контрагента;
 - 4) оценку кредитного, странового, валютного, процентного, операционного, правового, комплаенс, санкционного и иных применимых рисков;
 - 5) проверку соблюдения требований ПОД/ФТ и санкционного комплаенса;
 - 6) проверку соответствия операции Лицензии Банка, законодательству Республики Казахстан и внутренним документам Банка.
 85. Предельные суммы, сроки, ставки вознаграждения, комиссии, обеспечение, порядок предоставления, погашения и досрочного прекращения межбанковских займов (межбанковского финансирования) определяются договором, решением уполномоченного органа Банка и/или условиями соответствующей сделки в пределах лимитов, установленных внутренними документами Банка и приложениями к Правилам.
 86. Межбанковские гарантии и межбанковские поручительства предоставляются Банком при наличии соответствующего решения уполномоченного органа или должностного лица Банка и оформляются в порядке, предусмотренном законодательством Республики Казахстан,

- применимыми международными правилами, если они согласованы сторонами, договором и внутренними документами Банка.
87. Межбанковские гарантии и межбанковские поручительства могут предоставляться с обеспечением или без обеспечения в зависимости от оценки риска банка-контрагента, характера операции, лимитов, условий сделки и решения уполномоченного органа Банка.
88. Банк вправе отказать в осуществлении межбанковской операции в случаях:
- 1) отсутствия соответствующего права в Лицензии Банка;
 - 2) несоответствия операции законодательству Республики Казахстан, внутренним документам Банка, лимитам или решениям уполномоченных органов Банка;
 - 3) непредставления банком-контрагентом необходимых документов и сведений;
 - 4) неудовлетворительного финансового состояния банка-контрагента либо превышения установленных лимитов;
 - 5) наличия санкционных, комплаенс, ПОД/ФТ, правовых, операционных или иных рисков, неприемлемых для Банка;
 - 6) наличия запретов, ограничений, предписаний или требований уполномоченных государственных органов;
 - 7) в иных случаях, предусмотренных законодательством Республики Казахстан, договором и внутренними документами Банка.
89. Вознаграждение, комиссии и иные платежи по межбанковским операциям определяются договором, подтверждением сделки, тарифами Банка и/или решением уполномоченного органа Банка в пределах предельных величин, установленных приложениями к Правилам.
90. По межбанковским операциям Банк обеспечивает надлежащее оформление, учет, мониторинг, контроль лимитов, контроль сроков исполнения обязательств и хранение документов в порядке, предусмотренном законодательством Республики Казахстан и внутренними документами Банка.
91. Межбанковские операции не являются банковскими услугами, оказываемыми физическим лицам-потребителям, если иное прямо не предусмотрено законодательством Республики Казахстан. Положения Правил о защите прав потребителей банковских услуг применяются к межбанковским операциям в той мере, в какой они применимы к соответствующему виду операции и не противоречат ее межбанковскому характеру.

Раздел 6. Предельные величины ставок и тарифов на осуществление банковских и иных операций

92. Предоставление банковских услуг осуществляется в виде единого комплекса услуг, в соответствии с Правилами. За осуществление операций Банк взимает с клиентов комиссии и вознаграждения в соответствии с действующими тарифами Банка, которые устанавливаются Банком самостоятельно.
93. Минимальные и максимальные ставки комиссий и тарифов на осуществление банковских и иных операций (Приложения №3, 4), а также предельные величины по ставкам вознаграждения, суммам и срокам депозитов и кредитов (Приложения №1, 2) утверждаются Советом Директоров. Их изменение также относится к компетенции Совета Директоров и не могут быть делегированы другим органам Банка.
94. Базовые (стандартные) тарифы и ставки на осуществление банковских и иных операций утверждаются Правлением Банка (в пределах минимальных и максимальных величин тарифов/ставок, утвержденных Советом директоров Банка) и пересматриваются по мере возникновения необходимости в их пересмотре. При этом, базовые тарифы и ставки на осуществление банковских и иных операций устанавливаются для их применения в случаях, когда не установлены индивидуальные тарифы и ставки на осуществление банковских и иных операций. В рамках предельных величин по тарифам, ставкам вознаграждения депозитов и кредитов (нижних и верхних границ, утвержденных Советом Директоров), уполномоченными органами или должностным (-и) лицом (-ами) Банка, в пределах их компетенции, могут быть установлены индивидуальные тарифы, ставки вознаграждения депозитов и кредитов отдельным клиентам/группе клиентов и (или) по отдельным продуктам, за исключением лиц, связанных с Банком особыми отношениями.
- Предельные величины тарифов по сейфовым операциям устанавливаются в приложении к Правилам и могут включать плату за аренду сейфового ящика, шкафа, помещения, плату за

хранение документов и ценностей, плату за оформление, замену ключа, вскрытие сейфового объекта, просрочку возврата сейфового объекта, а также иные комиссии, связанные с оказанием сейфовых операций.

Предельные величины ставок, комиссий и тарифов по межбанковским операциям устанавливаются в приложении к Правилам и/или определяются решением уполномоченного органа Банка в пределах утвержденных Советом Директоров Банка минимальных и максимальных значений.

По межбанковским операциям допускается установление индивидуальных условий по ставкам, комиссиям, срокам, суммам и обеспечению с учетом рыночных условий, валюты операции, срока операции, кредитного качества банка-контрагента, лимитов Банка, стоимости фондирования, обеспечения и иных параметров сделки, при условии соблюдения законодательства Республики Казахстан, внутренних документов Банка и предельных величин, утвержденных Советом Директоров Банка.

Если по отдельной дополнительной операции тариф, комиссия или ставка не установлены отдельно, Банк вправе применить индивидуальные условия, согласованные с клиентом или банком-контрагентом в договоре, подтверждении сделки или ином документе, при условии соблюдения предельных величин, утвержденных Советом Директоров Банка.

95. Индивидуальные тарифы и ставки устанавливаются при наличии экономически обоснованных факторов, с соблюдением принципов добросовестности, прозрачности, недискриминации, требований законодательства Республики Казахстан и внутренних документов Банка. Индивидуальные условия банковского обслуживания устанавливаются в рамках договорных отношений с Банком.

Отдельные операции и банковские услуги, предоставляемые в рамках индивидуального обслуживания, не являются самостоятельным объектом тарификации и предоставляются в составе комплексного банковского обслуживания клиента.

96. Банк размещает в помещении Банка, в местах, доступных для обозрения и ознакомления, и на своем корпоративном интернет-ресурсе актуальную информацию о базовых максимальных и минимальных ставках и тарифах за банковские услуги, в том числе тарифы по платежам и (или) переводам денег, с указанием сведений о датах утверждения и внесения изменений в действующие базовые максимальные и минимальные ставки и тарифы, номеров внутренних документов и органа, их утвердившего (принявшего), с учетом условий, изложенных в Заключительных положениях Правил.

97. Банк указывает ставки вознаграждения в достоверном, годовом, эффективном, сопоставимом исчислении (реальную стоимость) в договорах, заключаемых с клиентами, а также при распространении информации о величинах вознаграждения по займам и вкладам (за исключением межбанковских), в том числе, ее публикации, в порядке и на условиях, определенных НБ РК. Размер вознаграждения и годовой эффективной ставки вознаграждения указывается с учетом верхнего и нижнего диапазона по каждому виду банковского займа и вклада.

98. На своем корпоративном интернет-ресурсе Банк размещает калькулятор для расчета ежемесячных платежей по банковскому займу с использованием методов дифференцированных и аннуитетных платежей, а также дополнительных методов погашения займа в соответствии с внутренними правилами Банка.

99. Оплата комиссий, неустойки (штрафов, пеней) по договорам и операциям в иностранной валюте для резидентов и нерезидентов РК осуществляется по выбору клиента как в тенге, так и в иностранной валюте (по курсу покупки Банком иностранной валюты, без взимания комиссии за конвертацию).

100. Все расходы связи, почтовые, телефонные и другие расходы взимаются дополнительно по фактической стоимости, если иное не установлено тарифами. Расходы Банка третьим сторонам по выполнению поручений клиентов о проведении банковских операций в иностранной валюте (комиссия OUR) возмещаются по фактической стоимости таких расходов.

101. В случае если стоимость услуг Банка по выполнению поручения клиента не определена тарифами или поручение клиента требует принятия Банком нестандартных обязательств либо проведения дополнительной работы, не предусмотренной стандартными процедурами Банка, Банк определяет размер комиссионного вознаграждения исходя из собственных затрат при условии предварительного информирования клиента о размере такой комиссии и получения согласия клиента до оказания соответствующей услуги, если иное не предусмотрено законодательством Республики Казахстан.

102. Все комиссии и платежи, связанные с предоставлением и обслуживанием банковского займа, подлежат указанию в договоре банковского займа и учитываются при расчете годовой эффективной ставки вознаграждения в случаях и порядке, установленных законодательством Республики Казахстан.
103. Налогообложение комиссий, вознаграждений и иных платежей по договорам и операциям Банка осуществляется в соответствии с Налоговым кодексом РК, действующим на дату совершения операции.
Услуги Банка, подлежащие обложению налогом на добавленную стоимость (НДС), облагаются по ставке и в порядке, установленным Налоговым кодексом РК.
104. Взысканная Банком комиссия в случае изменения инструкций (условий) либо аннулирования (отзыва) поручения клиентом, возврату клиенту не подлежит.

Раздел 7. Права, обязанности и ответственность Банка и потребителя банковских услуг

105. Банк и потребитель банковских услуг имеют права, несут обязанности и ответственность в соответствии с законодательством РК и договорами, заключенными между Банком и потребителем банковских услуг.
106. Различаются (а) договоры, подписываемые со стороны Банка и со стороны клиента и (б) договоры присоединения – условия осуществления операций, оказания услуг, правоотношений сторон, которые клиент одобряет и к которым присоединяется в целом путем подписания соответствующего заявления.
В договоры, подписываемые со стороны Банка и клиента, изменения и (или) дополнения вносятся только по договоренности сторон, если иное не предусмотрено условиями соответствующего договора.
В договоры присоединения изменения и дополнения вносятся Банком в порядке, предусмотренном законодательством Республики Казахстан, соответствующим договором и Правилами, с соблюдением требований о предварительном уведомлении клиента в случаях, установленных законодательством и договором. Изменения не применяются к действующим обязательствам клиента в случаях, когда законодательством Республики Казахстан установлен запрет на одностороннее изменение соответствующих условий. При внесении изменений и дополнений в договор присоединения новая редакция договора размещается в центральном офисе Банка (в месте, доступном для обозрения и ознакомления) и/или на корпоративном интернет-ресурсе Банка. При несогласии с внесенными изменениями клиент вправе расторгнуть договор в порядке и сроки, установленные соответствующим договором присоединения и законодательством Республики Казахстан.
107. Банк и клиенты обязаны соблюдать условия договоров, исполнять обязанности, возложенные на них условиями договоров.
108. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязанностей, предусмотренных договорами, Банк и потребитель банковских услуг несут ответственность, предусмотренную законодательством РК и условиями соответствующих договоров. Договорами могут быть предусмотрены условия, исключающие или ограничивающие ответственность сторон, например, обстоятельства непреодолимой силы (форс-мажор), отсутствие вины, ненадлежащие действия противоположной стороны договора и пр.
109. Банку запрещается предоставление льготных условий лицам, связанным с Банком особыми отношениями. Сделка с лицом, связанным особыми отношениями с Банком, может быть осуществлена только по решению Совета директоров Банка, за исключением случаев, когда типовые условия таких сделок утверждены Советом директоров Банка.
110. Банк при осуществлении своей деятельности обязан соблюдать требования Закона РК «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма», иных нормативных правовых актов РК, а также внутренних документов Банка, регламентирующих порядок противодействия ПОД/ФТ, незаконному обналичиванию денег и финансированию противоправной деятельности.
В целях исполнения указанных требований Банк вправе:
 - 1) запрашивать у клиента документы и (или) информацию, которые, по обоснованному мнению, Банка необходимы для оказания банковских услуг, в том числе передавать такие сведения третьим лицам (включая банки-корреспонденты и субъекты финансового мониторинга), если это требуется для исполнения операции;

- 2) вводить ограничения, запреты и специальные условия по операциям клиентов, вытекающие из требований законодательства РК, международных стандартов, рекомендаций международных организаций и внутренних процедур Банка.
111. Банк вправе в случаях и порядке, предусмотренных законодательством РК и (или) заключенными договорами:
- 1) устанавливать ставки вознаграждения и тарифы за оказание банковских услуг;
 - 2) списывать денежные средства со счетов клиентов без их согласия в случаях, прямо предусмотренных законодательством РК и (или) договором (включая ошибочное зачисление, исполнение обязательств клиента перед Банком);
 - 3) реализовывать заложенное имущество во внесудебном порядке при наличии соответствующего условия в договоре залога и соблюдении требований законодательства РК;
 - 4) отказывать в предоставлении новых кредитных продуктов заемщикам, допустившим нарушение условий ранее заключенных договоров;
 - 5) обращаться в суд за защитой своих прав и законных интересов, в том числе с требованиями о взыскании задолженности, обращении взыскания на предмет залога, а также в иных случаях, предусмотренных законодательством РК;
 - 6) отказать в проведении банковской операции либо приостановить ее при наличии оснований, предусмотренных законодательством РК, актами уполномоченных органов или внутренними документами Банка.
112. Банк вправе отказаться от вступления в деловые отношения, прекратить договор банковского обслуживания, приостановить либо отказаться от осуществления операций в случаях, предусмотренных законодательством РК, включая, но не ограничиваясь:
- 1) требованиями законодательства о ПОД/ФТ, платежах и платежных системах;
 - 2) наличием санкций, ограничений или требований, установленных международными организациями, иностранными государствами, юрисдикция которых распространяется на операции Банка, а также законодательства иностранных государств, оказывающего влияние на деятельность банка;
 - 3) непредоставлением клиентом документов и сведений, необходимых для идентификации и надлежащей проверки клиента, его представителей или бенефициарных собственников;
 - 4) выявлением признаков мошенничества, финансирования экстремистской или террористической деятельности, либо участия в деятельности финансовых (инвестиционных) пирамид, а также с признаками связанности с незаконным производством, оборотом и (или) транзитом наркотиков, осуществлением платежей и (или) переводов денег в пользу электронного казино и интернет-казино, а также иностранных букмекерских контор и (или) тотализаторов, не имеющих лицензий на право занятия деятельностью в сфере игорного бизнеса в РК.
- В указанных случаях Банк не несет ответственность за убытки клиента, возникшие вследствие правомерного отказа в проведении операции либо прекращения деловых отношений.
113. В случае выявления Банком незаконного распространения персональных данных клиента банк реализует дополнительные меры безопасности, включая, но не ограничиваясь:
- 1) повторную биометрическую идентификацию клиента;
 - 2) проверку принадлежности клиенту его абонентского номера путем сверки индивидуального идентификационного номера клиента с индивидуальным идентификационным номером владельца абонентского номера в базе данных оператора мобильной связи или получения информации о принадлежности клиенту данного абонентского номера путем сверки индивидуального идентификационного номера клиента в базе номеров мобильных телефонов клиентов посредством веб-портала «электронного правительства»;
 - 3) проверочный звонок на указанный клиентом абонентский номер устройства сотовой связи клиента с информированием клиента о похищении его персональных данных и рекомендацией по установлению клиентом добровольного запрета на оформление банковских займов.
114. Банк может иметь иные права, предусмотренные законодательством РК и (или) заключенными договорами.
115. Потребитель банковских услуг обязан предоставлять достоверные сведения и документы, своевременно исполнять обязательства по договору, в рамках которого Банком предоставлена банковская услуга.

116. Потребитель банковских услуг имеет право на получение полной и достоверной информации о банковской услуге до, в момент и в течение срока действия договора, в рамках которого Банком предоставляется банковская услуга, на обращение к банковскому омбудсману при урегулировании разногласий с Банком или иному лицу согласно законодательству Республики Казахстан и иные права, предусмотренные законодательством РК и (или) заключенными договорами.

Раздел 8. Положение о порядке работы с потребителями банковских услуг

117. Настоящий раздел является Положением о порядке работы с клиентами Банка, разработанным в соответствии с Законом о банках и Правилами предоставления банковских услуг, раскрытия информации и рассмотрения банками обращений клиентов, возникающих в процессе предоставления банковских услуг.
Банк обеспечивает оказание банковских услуг лицам с инвалидностью и другим маломобильным группам населения с учетом законодательства Республики Казахстан, национальных стандартов доступности, Правил и внутренних документа Банка, определяющих подробный порядок обслуживания указанной категории клиентов.
118. При предоставлении банковской услуги Банк информирует клиента о его праве обращения при возникновении спорных ситуаций по получаемой банковской услуге в Банк, к финансовому омбудсману (банковскому омбудсмену - до введения соответствующих норм), в уполномоченный орган или в суд. В этих целях клиенту предоставляется информация о месте нахождения, почтовом, электронном адресах и корпоративном интернет-ресурсах Банка, финансового омбудсмана (банковского омбудсмана - до введения соответствующих норм) и уполномоченного органа.
119. Для получения банковской услуги клиент предоставляет в Банк заявление (в случае, если представление такого заявления необходимо в соответствии с порядком и(или) процедурой предоставления/оказания банковской услуги, предусмотренной внутренними нормативными документами Банка).
120. Заявление о предоставлении банковской услуги по каждому виду банковской услуги рассматривается уполномоченными органами/подразделениями (работниками) Банка в сроки, не превышающие, с момента предоставления заявления и полного пакета документов в Банк:
- 1) открытие и ведение банковского счёта – 5 (пяти) рабочих дней;
 - 2) выпуск платёжных карточек – 7 (семи) рабочих дней, без учёта времени на доставку карточки;
 - 3) предоставление банковских займов:
 - в рамках кредитования малого и среднего бизнеса – 30 (тридцати) рабочих дней;
 - в рамках розничного кредитования – 30 (тридцати) рабочих дней;
 - в рамках кредитования корпоративных клиентов – 30 (тридцати) рабочих дней,При необходимости рассмотрения заявления вышестоящим(-ми) уполномоченным органом Банка срок рассмотрения заявлений о финансировании в рамках розничного и корпоративного кредитования, в т.ч. кредитование малого и среднего бизнеса может быть продлён, но не более чем на 30 (тридцать) рабочих дней для каждого случая.
 - 4) приём вклада – 3 (трёх) рабочих дней;
 - 5) осуществление платежей и переводов денег – в день инициирования операции клиентом при условии соблюдения требований законодательства РК и внутренних документов Банка;
 - 6) кассовые операции – 3 (трёх) рабочих дней (при условии представления всех необходимых документов);
 - 7) выпуск/авизование банковских гарантий и аккредитивов – 15 (пятнадцати) рабочих дней.
121. Условием рассмотрения заявления клиента о предоставлении банковской услуги в сроки, указанные в пункте 120 Правил, является предоставление клиентом полного пакета документов, предусмотренных законодательством РК и внутренними документами Банка.
122. Банк гарантирует тайну по операциям и депозитам своих клиентов и корреспондентов, а также тайну имущества, находящегося на хранении в сейфовых ящиках. Должностные лица, работники Банка и иные лица, которые в силу осуществления своих служебных обязанностей получили доступ к сведениям, составляющим банковскую тайну, за их разглашение несут

предусмотренную законом ответственность, за исключением раскрытия банковской тайны лицам и по основаниям, прямо предусмотренным законодательством РК.

123. Платёж и (или) перевод денег (включая попытку совершения такого платежа и (или) перевода денег, а также платёж и (или) перевод денег, находящиеся в процессе исполнения) могут быть признаны Банком транзакцией с признаками мошенничества в соответствии с требованиями и ограничениями, установленными уполномоченным органом и Национальным Банком РК, а также внутренними нормативными документами Банка.

При признании транзакции операцией с признаками мошенничества Банк вправе отказать в исполнении указания клиента и (или) приостановить, и (или) временно ограничить распоряжение денежными средствами, находящимися на банковском счете, осуществить блокирование платежной карточки, учетной записи дистанционного банковского обслуживания в сроки и порядке, определённые нормативными правовыми актами Национального Банка РК, а также осуществить иные действия, предусмотренные законодательством РК, требованиями уполномоченного органа и внутренними нормативными документами Банка.

124. В случаях проведения платежа и/или перевода денег с использованием иностранной валюты такая переводная операция частично осуществляется на территории соответствующего иностранного государства, в котором Банк имеет корреспондентский счет, используемый для исполнения указания клиента. В таком случае переводная операция в соответствующей части подпадает под юрисдикцию такого иностранного государства и банк-корреспондент, участвующий по поручению Банка в исполнении переводной операции, руководствуясь требованиями законодательства такого иностранного государства вправе потребовать от Банка предоставления дополнительных сведений, разъяснений или подтверждающих документов по переводной операции клиента.

В случае непредставлении клиентом таких дополнительных сведений, разъяснений или подтверждающих документов, а также в случае если клиент по мнению банка-корреспондента является лицом, связанным с отмыванием денег или финансированием терроризма, банк-корреспондент имеет право (1) отказать в завершении перевода денег и/или (2) изъять деньги клиента и перечислить их в бюджет соответствующего иностранного государства или иные фонды без компенсации клиенту и/или (3) внести клиента во внутрибанковскую базу данных для нерекондуемых в дальнейшем в любом обслуживании операций клиента, а также возможным информированием любых уполномоченных государственных или международных органов, а также банков-контрагентов о предпринятых им мерах в отношении клиента.

Подаявая в Банк заявление о проведении платежа и/или перевода денег любым способом (в том числе с использованием платежной карточки или реквизитов платежной карточки, платежного документа для осуществления перевода денег с использованием своего банковского счета), клиент подтверждает свою информированность о Правилах и выражает свое безусловное согласие со следующим:

- 1) подавая в Банк заявление о проведении платежа и/или перевода денег клиент, действуя от своего имени или в качестве уполномоченного представителя, предоставляет Банку право раскрытия соответствующему банку-корреспонденту охраняемой законом банковской тайны (т.е. имеющейся у Банка информации, связанной с банковским обслуживанием клиента) в целях исполнения указания клиента;
 - 2) в случае поступления от Банка запроса о предоставлении сведений, разъяснений или документов, которыми Банк не располагает, но которые требуется предоставить банку-корреспонденту для завершения перевода денег, клиент обязуется предоставить такие сведения, разъяснения или документы в удовлетворяющем Банк качестве, объеме и в сроки, определенные в таком запросе;
 - 3) в случае непредставления клиентом запрошенных Банком сведений, разъяснений или документов, клиент принимает на себя все возможные связанные с этим риски, а Банк не несет ответственность за невозможность завершения перевода денег и не возмещает любые прямые или косвенные убытки (включая реальный ущерб и упущенную выгоду), возникшие в связи с этим.
125. При осуществлении валютных операций клиентов Банк, как уполномоченный банк и агент валютного контроля, проводит обязательную в соответствии с валютным законодательством РК процедуру валютного контроля в порядке, установленном Законом РК «О валютном регулировании и валютном контроле» и нормативными правовыми актами Национального Банка РК.

При осуществлении операций клиенты обязаны представлять в Банк документы и сведения, связанные с проведением валютной операции, в объёме и сроки, предусмотренные валютным законодательством и внутренними документами Банка. При выявлении нарушений валютного законодательства Банк обязан уведомить об этом органы валютного контроля в порядке, установленном законодательством РК.

126. Отражение операций в системе учета Банка осуществляется в соответствии с требованиями бухгалтерского учета, международных стандартов финансовой отчетности, законодательства РК, внутренними нормативными документами Банка и уполномоченного органа.
127. Хранение документации о проведенных операциях осуществляется в соответствии с требованиями законодательства РК, нормативных правовых актов уполномоченного органа и внутренними нормативными документами Банка.

Раздел 9. Ответственные деловые практики, раскрытие информации, консультирование и финансовая грамотность клиентов

128. Банк при взаимодействии с потребителями банковских услуг соблюдает ответственные деловые практики, направленные на честное, прозрачное и справедливое отношение к клиентам на всех этапах: разработки финансового продукта, рекламы, консультирования, заключения договора, обслуживания, изменения условий договора, рассмотрения обращений и взыскания задолженности.
129. Банк обеспечивает внутренний контроль за тем, чтобы финансовые продукты, условия договоров, тарифы, рекламные и информационные материалы не вводили клиентов в заблуждение, соответствовали законодательству Республики Казахстан и были понятны целевой категории клиентов.
130. Если Банк привлекает коммерческих представителей, агентов, партнеров, сервисные компании или иных лиц для реализации финансовых продуктов или взаимодействия с клиентами, Банк обеспечивает контроль их действий в пределах требований законодательства, договоров и внутренних документов Банка.
131. Банку, его работникам и лицам, действующим от имени Банка, запрещается применять недобросовестные практики при взаимодействии с потребителями банковских услуг, включая предоставление недостоверной, неполной, неоднозначной или вводящей в заблуждение информации; сокрытие существенных условий банковской услуги; навязывание дополнительных услуг; создание препятствий для реализации клиентом прав; оказание давления на клиента при выборе продукта; необоснованное затягивание рассмотрения обращений; а также иные действия, нарушающие принципы честного, прозрачного и справедливого отношения к потребителям банковских услуг.
132. До заключения договора и в процессе обслуживания Банк раскрывает клиенту информацию о банковской услуге в объеме, необходимом для принятия клиентом осознанного решения, включая сведения о стоимости услуги, ставках, комиссиях, тарифах, ГЭСВ, рисках, сроках, порядке исполнения обязательств, основаниях отказа или приостановления операции, последствиях нарушения договора, порядке подачи обращений и способах защиты прав клиента.
133. Консультации клиентам предоставляются в понятной форме с учетом характера банковской услуги, опыта клиента, используемого канала обслуживания и требований законодательства Республики Казахстан. Работники Банка не вправе подменять консультацию рекламным утверждением, скрывать существенные условия услуги или создавать у клиента ошибочное представление о гарантированности доходности, отсутствии рисков или неизменности условий, если такие утверждения не соответствуют договору и законодательству.
134. Банк реализует мероприятия, направленные на повышение финансовой грамотности клиентов, включая размещение на корпоративном интернет-ресурсе и/или в офисе Банка информационных материалов о банковских продуктах, ставках, комиссиях, ГЭСВ, рисках, порядке исполнения обязательств, последствиях просрочки, безопасном использовании платежных инструментов, противодействии мошенничеству и порядке подачи обращений.

Раздел 10. Порядок предоставления услуг лицам с инвалидностью и маломобильным группам населения

135. Настоящий раздел устанавливает порядок предоставления услуг лицам с инвалидностью и маломобильным группам населения (далее – ЛСИ и МГН) в Банке с учетом требований национального стандарта по доступности отделений финансовых организаций по предоставлению услуг ЛСИ и МГН, а также особенности предоставления услуг ЛСИ и МГН с участием доверенного лица, который предусматривает: особенности взаимодействия; доступные формы получения информации и участие доверенного лица. Детальный порядок действий работников Банка, распределение обязанностей подразделений, порядок оказания ситуационной помощи, требования к инфраструктуре и внутренним процессам определяются отдельными внутренними документами Банка.
136. Под ЛСИ для целей Правил понимаются лица, имеющие нарушение здоровья со стойким расстройством функций организма, приводящее к ограничению жизнедеятельности и необходимости социальной защиты. Под МГН понимаются лица, испытывающие затруднения при самостоятельном передвижении, получении услуги, информации или ориентировании в пространстве, включая лиц пожилого возраста, лиц, использующих кресла-коляски, костыли, трости, лиц с детскими колясками и иных клиентов, нуждающихся в разумной помощи при обслуживании.
137. Банк обеспечивает обслуживание ЛСИ и МГН на принципах равного доступа, уважительного отношения, недискриминации, конфиденциальности, сохранения банковской тайны, разумного содействия и учета индивидуальных потребностей клиента в пределах требований законодательства Республики Казахстан, банковской лицензии, внутренних документов Банка и фактических возможностей используемой инфраструктуры.
138. Банк осуществляет обслуживание клиентов преимущественно при личном обращении в офис Банка. Банк не осуществляет дистанционное открытие банковских счетов и не применяет в своей деятельности удаленную идентификацию клиентов. В связи с этим положения настоящего раздела, связанные с дистанционными каналами, применяются только в части информирования, консультаций, предварительной коммуникации с клиентом, направления документов или сведений при наличии законных оснований, технической возможности и согласия клиента, и не означают внедрение дистанционного открытия счетов, дистанционной выдачи займов или удаленной идентификации.
139. Банк принимает разумные меры для обеспечения доступности офиса, входной группы, зоны ожидания, мест обслуживания и информации для ЛСИ и МГН с учетом требований применимых национальных стандартов доступности, включая Национальный стандарт СТ РК 3844-2023, а также с учетом правового режима помещения, технических, архитектурных и организационных возможностей Банка.
140. В офисе Банка при наличии технической и организационной возможности обеспечиваются или поэтапно внедряются меры доступности, включая информирование о доступности офиса, наличие механизма вызова работника Банка или иного способа уведомления о прибытии клиента, оказание помощи при входе и перемещении в помещении, приоритетное обслуживание ЛСИ и МГН, а также предоставление информации о доступных адаптивных решениях и способах получения услуги.
141. Если отдельные элементы здания, входной группы или помещения не могут быть полностью адаптированы по причинам, не зависящим от Банка, в том числе в связи с архитектурными особенностями или условиями аренды, Банк принимает разумные организационные меры для предоставления клиенту необходимой услуги в доступной форме, включая сопровождение работником Банка, предварительное согласование времени обслуживания, обслуживание в наиболее доступной зоне офиса либо иные меры, предусмотренные внутренним Порядком обслуживания ЛСИ и МГН.
142. Работники Банка при обслуживании ЛСИ и МГН общаются непосредственно с клиентом, а не с сопровождающим лицом, за исключением случаев, когда клиент сам выбрал иной способ коммуникации. Перед оказанием помощи работник Банка уточняет у клиента, какая помощь ему необходима и какой способ взаимодействия является для него предпочтительным.
143. Присутствие сопровождающего лица, доверенного лица, сурдопереводчика, тифлсурдопереводчика либо иного помощника клиента допускается при наличии согласия клиента. При этом совершение юридически значимых действий, подписание документов, получение банковской тайны, распоряжение деньгами, счетами, картами, вкладами или иным имуществом клиента допускаются только самим клиентом либо его представителем при наличии надлежаще оформленных полномочий в соответствии с законодательством Республики Казахстан и внутренними документами Банка.

144. Сопровождающее лицо, не имеющее надлежаще оформленной доверенности или иных законных полномочий, не вправе подписывать документы за клиента, давать распоряжения по счетам, получать сведения, составляющие банковскую тайну, либо совершать иные действия от имени клиента. Информация, составляющая банковскую тайну и/или персональные данные клиента, раскрывается сопровождающему лицу только при наличии законных оснований и/или согласия клиента в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан.
145. При первичном обращении клиента из числа ЛСИ и МГН, а также при последующем обслуживании, Банк с согласия клиента вправе зафиксировать во внутренних системах или документах сведения об особенностях обслуживания клиента, предпочтительном способе коммуникации, необходимости ситуационной помощи, наличии сопровождающего или доверенного лица. Такие сведения используются исключительно для надлежащего обслуживания клиента, защиты его прав и снижения операционных и мошеннических рисков, с соблюдением требований законодательства о персональных данных и банковской тайне.
146. Банк не требует от клиента раскрытия сведений о состоянии здоровья сверх объема, необходимого для оказания услуги, идентификации клиента, подтверждения полномочий представителя, соблюдения требований законодательства, ПОД/ФТ и внутренних документов Банка. Получение или проверка информации об инвалидности клиента через государственные информационные системы либо иные источники допускается только при наличии правового основания, согласия клиента и технической возможности.
147. При обслуживании клиентов с нарушениями зрения Банк в пределах имеющихся возможностей оказывает содействие в ориентировании в офисе, получении талона электронной очереди, ознакомлении с информацией, чтении или разъяснении документов, предоставлении документов в укрупненном шрифте или ином доступном формате, если такой формат может быть обеспечен Банком без нарушения законодательства, банковской тайны и требований информационной безопасности. Подписание документов осуществляется клиентом самостоятельно либо его законным представителем/доверенным лицом при наличии надлежащих полномочий.
148. При обслуживании клиентов с нарушениями слуха и/или речи Банк предлагает доступные способы коммуникации, включая письменное общение, использование клиентом собственных технических средств, участие сопровождающего лица или переводчика при согласии клиента и наличии необходимых полномочий, а также иные способы, предусмотренные внутренним Порядком обслуживания ЛСИ и МГН. Работники Банка предоставляют информацию спокойно, четко и в понятной форме.
149. При обслуживании клиентов с нарушениями опорно-двигательного аппарата, клиентов, использующих кресла-коляски, костыли, трости, детские коляски или иные средства передвижения, Банк в пределах возможностей офиса оказывает помощь при входе, перемещении, выборе места ожидания и подходящего места обслуживания, а также стремится обеспечить обслуживание в зоне, позволяющей клиенту комфортно взаимодействовать с работником Банка.
150. При наличии банкоматов, платежных терминалов или иных устройств самообслуживания Банк информирует клиента о доступных устройствах и, при необходимости и с согласия клиента, оказывает ситуационную помощь в пределах, не предусматривающих совершение работником Банка юридически значимых действий от имени клиента, ввод PIN-кода, пароля, одноразового кода или получение доступа к конфиденциальной информации клиента.
151. Банк принимает дополнительные организационные и информационные меры, направленные на снижение риска мошенничества и неправомерного использования персональных данных и денежных средств клиентов из числа ЛСИ и МГН. Такие меры могут включать дополнительное информирование клиента о рисках, разъяснение порядка установления добровольного отказа от получения банковских займов, ограничений по операциям, безопасного использования платежных инструментов, а также иные меры, предусмотренные законодательством и внутренними документами Банка.
152. Сервис дополнительного контроля операций доверенным лицом, включая сервис «второй руки», ограничения по дистанционным операциям, скрытие отображения счетов/вкладов/карт в дистанционных каналах и иные специальные цифровые решения могут применяться Банком только в случае их фактического внедрения, технической возможности, наличия соответствующих внутренних документов, согласия клиента и соблюдения требований законодательства Республики Казахстан. Отсутствие таких сервисов не ограничивает право клиента на личное обслуживание и получение разумной помощи в офисе Банка.

153. Банк обеспечивает размещение на корпоративном интернет-ресурсе и/или в офисе Банка общей информации для ЛСИ и МГН о доступности офиса, графике работы, доступных способах связи, порядке личного обслуживания, возможности обслуживания с сопровождающим или доверенным лицом, а также об имеющихся специальных условиях, продуктах, адаптивных решениях или мерах поддержки, если такие условия, продукты, решения или меры предусмотрены Банком.
154. Работники Банка, участвующие в обслуживании клиентов, проходят информирование и/или обучение по вопросам корректного взаимодействия с ЛСИ и МГН, правил этичного общения, оказания ситуационной помощи, защиты банковской тайны и персональных данных, а также порядка действий в случаях невозможности оказания услуги. В случае отказа в предоставлении услуги Банк разъясняет клиенту причины отказа со ссылкой на законодательство, договор и/или внутренние документы Банка; по запросу клиента мотивированный отказ предоставляется в письменной форме в порядке, установленном законодательством и внутренними документами Банка.
155. Обращения, жалобы и предложения ЛСИ и МГН по вопросам доступности, качества обслуживания, действий работников Банка, получения информации или оказания банковских услуг рассматриваются Банком в общем порядке, предусмотренном Правилами, с учетом необходимости предоставления ответа в доступной для клиента форме, если такая форма указана клиентом и может быть обеспечена Банком без нарушения законодательства Республики Казахстан.

Раздел 11. Порядок рассмотрения обращений потребителей банковских услуг, связанных с предоставлением банковских услуг и возникающих в процессе предоставления банковских услуг

156. Рассмотрение Банком обращений потребителей банковских услуг, связанных с предоставлением банковских услуг и возникающих в процессе предоставления банковских услуг, их регистрация, анализ и обобщение осуществляются в порядке и сроки, установленные законодательством РК, внутренними нормативными документами Банка, а также Правилами.
157. Банк осуществляет работу со следующими обращениями клиентов:
 - 1) письменными обращениями, поступившими нарочно, почтовой связью, на электронную почту и корпоративный интернет-ресурс банка www.shinhan.kz и <https://kz.shinhanglobal.com>;
 - 2) устными обращениями, поступившими по телефону и при непосредственном посещении клиентом Банка.
158. Уполномоченные лица Банка в офисе Банка проводят личный прием физических лиц и представителей юридических лиц.
Прием проводится в рабочие дни с 09.00 до 17.00.
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.
159. Обращения клиентов по телефону регистрируются. Запись телефонных разговоров с клиентом производится с его согласия при уведомлении об этом в начале разговора.
Обращения, поступившие в Банк в устной форме (по телефону или при личном посещении клиентом офиса банка), рассматриваются незамедлительно и если есть такая возможность, то ответ на устное обращение клиента предоставляется сразу. В случае, если устное обращение не может быть разрешено незамедлительно, оно излагается клиентом в письменной форме и с ним ведется работа как с письменным обращением. Клиент информируется о необходимых процедурах для получения ответа и сроках рассмотрения таких обращений.
Обращения клиентов, поступающие через объекты информатизации Банка, регистрируются в порядке, предусмотренном внутренними нормативными документами Банка. Для этих целей в объектах информатизации, предусматривается легко идентифицируемый клиентом функционал для подачи жалобы.
Письменные обращения клиентов регистрируются в журнале регистрации обращений с указанием реквизитов в соответствии с внутренними документами Банка.
160. При наличии жалоб или претензий к Банку или его отдельным работникам, при наличии вопросов и предложений, а также для получения дополнительной информации об операциях,

проводимых Банком, об условиях осуществления операций, не затронутых Правилами, клиенты могут обратиться в Банк, позвонить в Банк либо оставить сообщение на корпоративном интернет-ресурсе Банка посредством отправления сообщения на корпоративный адрес электронной почты:

Адрес корпоративного интернет-ресурса Банка	http://www.shinhan.kz/
Корпоративный адрес электронной почты	info@shinhan.com
Телефон	(727) 356 96 00, 356 96 01, 356 96 02
Адрес	РК, г. Алматы, 050010, А25D9D1, Медеуский район, проспект Достык, дом 38

161. Срок рассмотрения обращения клиента и предоставления ответа не превышает 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня поступления обращения в Банк.
В случае если рассмотрение обращения требует получения информации от иных субъектов, должностных лиц либо проверки с выездом на место, срок рассмотрения обращения может быть продлён, но не более чем на 15 (пятнадцать) рабочих дней.
О продлении срока рассмотрения обращения Банк уведомляет клиента в течение 3 (трёх) рабочих дней со дня принятия решения о продлении срока, с указанием причин продления и нового срока рассмотрения обращения.
При необходимости проведения дополнительного изучения или проверки обращение ставится на дополнительный контроль вплоть до окончательного его исполнения в пределах общих сроков, установленных законодательством РК и настоящим пунктом.
162. Банк при рассмотрении обращения в случае недостаточности представленной информации запрашивает дополнительные документы и сведения у клиента.
163. Банк обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений физических и юридических лиц, информирует клиентов о результатах рассмотрения их обращений и принятых мерах.
164. Письменный ответ клиенту о результатах рассмотрения обращения дается по письменным обращениям на государственном языке или языке обращения и содержит обоснованные и мотивированные доводы на каждую изложенную клиентом просьбу, требование, ходатайство, рекомендацию и иной вопрос со ссылкой на соответствующие требования законодательства РК, внутренних документов Банка, договоров, имеющих отношение к рассматриваемому вопросу, а также на фактические обстоятельства рассматриваемого вопроса с разъяснением его права на обжалование принятого решения.
165. Передача клиенту ответа на письменное обращение производится способом, предусмотренным договором банковских услуг.
Ответ считается доставленным, если он направлен клиенту:
- 1) по месту жительства, указанному в договоре банковских услуг либо обращении клиента, заказным письмом с уведомлением о его вручении, в том числе получено одним из совершеннолетних членов семьи, проживающим по указанному адресу;
 - 2) на адрес электронной почты, указанный в договоре о предоставлении банковских услуг либо обращении клиента;
 - 3) путем отправки текстового SMS-сообщения или push-уведомления с ответом либо со ссылкой на корпоративный интернет-ресурс, содержащий полный текст ответа клиенту;
 - 4) с использованием иных средств связи, предусмотренных договором банковских услуг, обеспечивающих фиксирование получения ответа клиентом.
- При явке клиента в Банк ответ вручается под роспись лично в руки (или его уполномоченного представителя), о чем делается отметка в журнале регистрации письменных обращений, за исключением ответа, доставленного способами, предусмотренными настоящим пунктом.
В случае возврата ответа с отметкой о невозможности его вручения адресату, получателю, либо в связи с отказом в его принятии, ответ считается переданным надлежащим образом.
166. Положения настоящего раздела о сроках рассмотрения обращений клиентов не применяются к заявлениям заемщиков - физических лиц об изменении условий договора банковского займа, рассматриваемым в специальном порядке урегулирования задолженности, если законодательством Республики Казахстан для таких заявлений установлены иные сроки и процедуры.

167. В ответе на обращение клиента Банк указывает мотивированную позицию, фактические обстоятельства, применимые условия договора, нормы законодательства и внутренних документов Банка, а также разъясняет клиенту право на обращение к финансовому омбудсману, в уполномоченный орган и/или суд в случаях и порядке, предусмотренных законодательством Республики Казахстан.
168. При возникновении разногласий между Банком и потребителем банковских услуг последний вправе обратиться в Банк, к банковскому омбудсману, в уполномоченный орган и/или суд в порядке, предусмотренном законодательством Республики Казахстан.
- В случае обращения потребителя банковских услуг к банковскому омбудсману Банк взаимодействует с банковским омбудсманом в порядке, предусмотренном законодательством Республики Казахстан, включая рассмотрение запросов банковского омбудсмана, предоставление необходимых пояснений, информации и документов в пределах, допускаемых законодательством Республики Казахстан о банковской тайне, персональных данных и иной охраняемой законом тайне.
- Банк рассматривает предложения, рекомендации и решения банковского омбудсмана по вопросам урегулирования разногласий с потребителем банковских услуг и принимает меры по их исполнению либо направляет мотивированную позицию в порядке и сроки, предусмотренные законодательством Республики Казахстан и внутренними документами Банка.

Раздел 12. Реклама, публичная информация и раскрытие рисков финансовых продуктов

169. При распространении и размещении рекламы банковских продуктов Банк соблюдает требования законодательства Республики Казахстан о рекламе и банковской деятельности, включая запрет ненадлежащей рекламы, обязанность достоверного раскрытия условий финансового продукта и недопущение информации, способной ввести потребителя в заблуждение.
170. Если реклама, информационный материал или публикация Банка содержит сведения о ставке вознаграждения по банковскому займу или вкладу, Банк указывает годовую эффективную ставку вознаграждения в цифровом выражении, в достоверном, годовом, эффективном и сопоставимом исчислении, в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан.
171. Годовая эффективная ставка вознаграждения в рекламных и информационных материалах указывается способом, обеспечивающим ее сопоставимость с иными ставками вознаграждения, без уменьшения размера шрифта, ухудшения читаемости или иного визуального выделения, способного снизить восприятие клиентом информации о реальной стоимости продукта.
172. Банк раскрывает в рекламе информацию о рисках, присущих финансовому продукту, в случаях и порядке, предусмотренных требованиями к управлению финансовыми продуктами и законодательством Республики Казахстан.

Раздел 13. Заключительные положения

173. В случае утверждения Советом директоров Банка изменений и (или) дополнений в ставки и (или) тарифы (базовые и (или) предельные) на осуществление банковских и иных операций для юридических и (или) физических лиц и (или) для банков-корреспондентов применяются ставки и тарифы, утвержденные Советом директоров Банка на последнюю дату. При этом прежние ставки и тарифы автоматически утрачивают силу в части применения к новым договорам и операциям, если иное не вытекает из условий заключенных договоров и требований законодательства РК.
174. Правила, в части банковских операций и (или) иных операций применяются с даты получения Банком банковской лицензии, предусматривающей право Банка на осуществление соответствующих банковских операций и (или) иных операций, либо с иной даты, определенной законодательством Республики Казахстан, Лицензией Банка или решением уполномоченного органа Банка.
175. Изменение ставок и тарифов в отношении действующих договоров банковских услуг осуществляется Банком в порядке, предусмотренном законодательством РК и условиями

соответствующих договоров, включая обязательство Банка уведомлять клиентов – физических лиц, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, об увеличении комиссий и тарифов по платежам и переводам не менее чем за 3 (три) месяца до предполагаемой даты их изменения, а клиентов - юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, осуществляемых в рамках предпринимательской деятельности - не менее чем за один месяц до предполагаемой даты изменения, если иной срок не установлен законодательством Республики Казахстан.

176. В случае изменения законодательства РК, в результате которого отдельные положения Правил вступают в противоречие с законодательством РК, такие положения применяются в части, не противоречащей законодательству РК, и считаются измененными в соответствии с законодательством РК без необходимости внесения формальных изменений в текст Правил. Если одно из положений Правил становится недействительным, это не затрагивает остальных положений. Недействительное положение подлежит замене юридически допустимым положением, наиболее полно отражающим цель первоначального положения.
177. Правила утверждаются Советом директоров Банка и вступают в силу с даты утверждения, и действуют до внесения следующих изменений и/или дополнений либо признания утратившими.
178. Настоящая редакция Правил подготовлена с учетом положений Закона о банках и подлежит применению с учетом сроков введения отдельных норм указанного Закона в действие.

Предельные суммы, сроки и величины ставок вознаграждения по принимаемым депозитам

1. Для юридических лиц (кроме банков)

1.1 По текущим счетам:		
	Минимум	Максимум
Предельные суммы депозита	Не ограничен	Не ограничен
Предельные сроки депозита	Не ограничен	Не ограничен
Предельные ставки вознаграждения по валютам:	в % годовых:	в % годовых:
а) в тенге	0,0%	до 20,0%
б) в ин. валюте	0,0%	до 10,0%

1.2 По сберегательным счетам (вкладам):				
	Минимум		Максимум	
Предельные суммы депозита	Не ограничен		Не ограничен	
Предельные сроки депозита	Не ограничен		Не ограничен	
Предельные ставки вознаграждения:	Номинальная (в % годовых)	ГЭСВ* (в % годовых)	Номинальная (в % годовых)	ГЭСВ* (в % годовых)
а) в тенге	0,0%	0,0%	до 20,0%	от 20,0%
б) в ин. валюте	0,0%	0,0%	до 10,0%	от 10,0%
в) вклад - обеспечение	0,0%	0,0%	а) - б)	а) - б)

* с условием выплаты вознаграждения в конце срока вклада

2. Для физических лиц

2.1 По текущим счетам:		
	Минимум	Максимум
Предельные суммы депозита	Не ограничен	Не ограничен
Предельные сроки депозита	Не ограничен	Не ограничен
Предельные ставки вознаграждения по валютам:	в % годовых:	в % годовых:
а) в тенге	0,0%	до 20,0%
б) в ин. валюте	0,0%	до 10,0%

2.2 По сберегательным счетам (вкладам):		
	Минимум	Максимум
Предельные суммы депозита	Не ограничен	Не ограничен
Предельные сроки депозита	Не ограничен	Не ограничен

Предельные ставки вознаграждения:	Номинальная (в % годовых)	ГЭСВ* (в % годовых)	Номинальная (в % годовых)	ГЭСВ* (в % годовых)
а) в тенге	0,0%	0,0%	до 20,0%	до 20,0%
б) в ин. валюте	0,0%	0,0%	до 10,0%	до 10,0%
в) вклад - обеспечение	0,0%	0,0%	а) - б)	а) - б)

* При этом верхние предельные ставки вознаграждения по вновь привлекаемым депозитам физических лиц устанавливаются Банком согласно рекомендациям АО «Казахстанский фонд гарантирования депозитов»

**Предельные суммы, сроки и величины ставок вознаграждения по
предоставляемым банковским займам**

1. Для юридических лиц (кроме банков)

	Минимум		Максимум	
Предельные суммы банковского займа	1 000 000 тенге / 5 000 USD		В пределах нормативов, установленных законодательством РК, с учетом лимита по риску на одного заемщика	
Предельные сроки банковского займа	1 день		240 месяцев	
Предельные ставки вознаграждения:	Номинальная (в % годовых)	ГЭСВ* (в % годовых)	Номинальная (в % годовых)	ГЭСВ* (в % годовых)
базовые ставки в тенге	0,1%	0,1%	46,0%	46,0%
базовые ставки в иностранной валюте	0,1%	0,1%	46,0%	46,0%
при кредитовании под залог вклада в Банке ***	0,1%	0,1%	35,0%	35,0%
при кредитовании за счет целевого фондирования** / ***	0,1%	0,1%	46,0%	46,0%
при реструктуризации банковского займа	0,1%	0,1%	46,0%	46,0%

* без учета штрафных ставок неустойки при просрочке погашения основного долга/вознаграждения

** целевое фондирование от других финансовых институтов или Правительства, национальных управляющих холдингов или государственных институтов развития

*** минимальная ставка указана как маржа Банка к стоимости фондирования, выступающего обеспечением по выдаваемому банковскому займу или за счет, которого осуществляется целевое финансирование, за исключением отдельных целевых программ, условия по которым утверждаются уполномоченным органом Банка

2. Для физических лиц

	Минимум	Максимум
Предельные суммы банковского займа: 1) залоговые продукты 2) беззалоговые продукты 3) банковский заем под залог депозита, размещенного в Банке и покрывающего задолженность по кредиту в полном объеме	10 000 тенге / 100 USD	В пределах нормативов, установленных законодательством РК, с учетом лимита по риску на одного заемщика

Предельные сроки кредита: 1) залоговые продукты 2) беззалоговые продукты 3) банковский заем под залог депозита, размещенного в Банке и покрывающего задолженность по кредиту в полном объеме	1 день		240 месяцев	
Предельные ставки вознаграждения:	Номинальная (в % годовых)	ГЭСВ* (в % годовых)	Номинальная (в % годовых)	ГЭСВ* (в % годовых)
залоговые банковские займы	0,1%	0,1%	35.0%	35.0%
беззалоговые банковские займы	0,1%	0,1%	46.0%	46.0%
банковский заем под залог депозита и/или денежных средств, размещенных в Банке	0,1%	0,1%	35.0%	35.0%

В рамках исполнения требований Постановления Правления Агентства РК по регулированию и развитию финансового рынка от 28 октября 2022 года № 78 «О внесении изменений в некоторые нормативные правовые акты РК по вопросам регулирования банковской деятельности» при расчёте годовой эффективной ставки вознаграждения (ГЭСВ) по договору банковского займа в расчёт включаются все платежи заёмщика по основному долгу и вознаграждению, а также комиссии и иные платежи за весь период действия договора займа, прямо или косвенно связанные с его выдачей и обслуживанием, в том числе платежи заёмщика в пользу третьих лиц.

Также в рамках исполнения требований Совместного постановления Правления Агентства РК по регулированию и развитию финансового рынка от 16 августа 2024 года № 62 и постановления Правления Национального Банка РК от 19 августа 2024 года № 45 «Об определении предельных размеров годовой эффективной ставки вознаграждения» годовая эффективная ставка вознаграждения по договору банковского займа на дату его заключения, при изменении ставки вознаграждения либо при введении новых комиссий и иных платежей, связанных с выдачей и обслуживанием займа, не должна превышать установленный предельный размер.

Приложение № 3
к Правилам об общих условиях осуществления
банковских и иных операций в АО «Шинхан Банк Казахстан»

Базовые (стандартные) тарифы и ставки на осуществление банковских и иных операций для юридических лиц

No.	Вид услуг	Минимальный размер тарифа	Максимальный размер тарифа	Примечание
I. БАНКОВСКИЙ СЧЕТ КЛИЕНТА: Открытие, ведение, закрытие счетов				
1.1	Открытие текущего счета (в том числе НДС)	KZT 0,00	KZT 50 000,00	За 1 счет
1.2	Открытие Эскроу счета (в том числе НДС)	KZT 0,00	KZT 10 000 000,00	За 1 счет
1.2.1	Ведение Эскроу счета (в том числе НДС)	KZT 0,00	KZT 100 000,00	Ежемесячно, независимо от наличия движений по счету
1.3	Выдача справок/уведомлений/подтверждений по действующим счетам (в том числе НДС)	KZT 0,00	KZT 100 000,00	За 1 справку / уведомление / подтверждение
1.4	Выдача справок/уведомлений/подтверждений по закрытым счетам* (в том числе НДС)	KZT 0,00	KZT 100 000,00	За 1 справку / уведомление / подтверждение
1.5	Выдача справок о наличии/отсутствии ссудной задолженности* (в том числе НДС)	KZT 0,00	KZT 100 000,00	Комиссия не взимается в случае полного погашения задолженности по займу, по заявлению клиента. Справка готовится не более 15 календарных дней со дня получения заявления
1.6	Выдача справок день в день (в том числе НДС)	KZT 0,00	KZT 100 000,00	За 1 справку
1.7	Выписка по счету (в том числе НДС)	KZT 0,00	KZT 100 000,00	За каждую выписку
1.7.1	Выписка по счету в формате MT940 (в том числе НДС)	KZT 0,00	KZT 100 000,00	За каждый месяц

1.8	По заявлению/запросу Клиента предоставление выписок в рамках обслуживания банковских счетов (дополнительные) (в том числе НДС)	KZT 0,00	KZT 100 000,00	За каждую выписку
1.9	Конвертация между двумя любыми валютами (в том числе НДС)	0,00%	10,00%	От суммы конвертации
1.10	Закрытие текущего счета по инициативе Клиента (в том числе НДС)	KZT 0,00	KZT 50 000,00	За 1 счет
1.11	Закрытие текущего счета по инициативе Банка (в том числе НДС)	KZT 0,00	KZT 50 000,00	За 1 счет
1.12	Справка для аудиторских фирм клиентов Банка (в том числе НДС)	KZT 0,00	KZT 50 000,00	За 1 справку
	Операции после 16:00 часов времени г. Астаны	KZT 0,00	двойной тариф	
II. КАССОВОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ				
2.1	Прием и пересчет банкнот, для зачисления на текущий счет в тенге (в том числе НДС)	0,00%	10,00%	За 1 операцию
2.2	Выдача наличных средств в тенге* (в том числе НДС)	0,00%	10,00%	За 1 операцию
2.3	Прием и пересчет банкнот, для зачисления на текущий счет в USD / EUR / RUR (в том числе НДС)	0,00%	10,00%	За 1 операцию
2.4	Выдача наличных средств в USD / EUR / RUR* (в том числе НДС)	0,00%	10,00%	За 1 операцию
2.5	Размен банкнот (крупных на мелкие и наоборот) (в том числе НДС)	0,00%	10,00%	За 1 операцию
2.6	Проверка подлинности банкнот (в том числе НДС)	KZT 0,00	KZT 10 000,00	За каждую банкноту
2.7	Выдача чековой книжки (в том числе НДС)	KZT 0,00	KZT 10 000,00	За 1 операцию
2.8	Кассовое обслуживание после 16:00 часов времени г. Астаны (в том числе НДС)	KZT 0,00	двойной тариф	

	Выдача наличных денег производится по предварительной заявке			
III. ПЕРЕВОДЫ*				
3.1	Входящие переводы в тенге (в том числе НДС)	KZT 0,00	KZT 20 000,00	За 1 перевод
3.2	Исходящие переводы в тенге с 9:00 до 13:00 часов времени г. Астаны (в том числе НДС)	KZT 0,00	KZT 20 000,00	За 1 перевод
3.3	Исходящие переводы в тенге с 13:00 до 17:00 часов времени г. Астаны (в том числе НДС)	KZT 0,00	KZT 20 000,00	За 1 перевод
3.4	Срочные переводы в тенге (с 9:00 до 17:00 часов времени г. Астаны) (в том числе НДС)	KZT 0,00	KZT 20 000,00	За 1 перевод
3.5	Входящие переводы USD / EUR / JPY /RUR / CNY (в том числе НДС)	KZT 0,00	KZT 20 000,00	За 1 перевод
3.6	Исходящие переводы USD / EUR / JPY (SHA) (в том числе НДС)	0,00%	10% (мин 0 KZT, макс 1 000 000 KZT)	За 1 перевод
3.7	Исходящие переводы USD / EUR / JPY / CNY (OUR) (в том числе НДС)	0,00%	10% (мин 0 KZT, макс 1 000 000 KZT)	За 1 перевод
3.8	Исходящие переводы RUR (OUR) (в том числе НДС)	0,00%	10% (мин 0 KZT, макс 1 000 000 KZT)	За 1 перевод
3.9	Внутрибанковские переводы (в любой валюте) между клиентами АО «Шинхан Банк Казахстан» (в том числе НДС)	0,00%	10% (мин 0 KZT, макс 1 000 000 KZT)	За 1 перевод
3.10	Изменение условий, аннулирование, возврат тенгового перевода при наличии технической возможности (в том числе НДС)	KZT 0,00	KZT 100 000,00	За каждое изменение условий / аннулирование / возврат
3.11	Изменение условий, аннулирование, возврат перевода, расследование (SWIFT) в USD/EUR/JPY/ CNY/RUR при наличии технической возможности (в том числе НДС)	KZT 0,00	KZT 100 000,00	За каждое изменение условий / аннулирование / возврат
3.12	Расследования (SWIFT и др.) (в том числе НДС)	KZT 0,00	KZT 100 000,00	За каждое расследование

	Операции после 16:00 часов времени г. Астаны	KZT 0,00	двойной тариф	
IV. ВАЛЮТНЫЙ КОНТРОЛЬ				
4.1	Присвоение учетного номера контракту в течение 2-х рабочих дней (в том числе НДС)	KZT 0,00	KZT 100 000,00	За каждый договор
4.2	Срочное присвоение учетного номера контракту в течение 1 рабочего дня (в том числе НДС)	KZT 0,00	KZT 100 000,00	За каждый договор
4.3	Подготовка заявления и присвоение учетного номера контракта в течение 2-х рабочих дней (в том числе НДС)	KZT 0,00	KZT 100 000,00	За каждое заявление в момент оказания услуги (при условии присвоения учетного номера контракту)
4.4	Срочная подготовка заявления и присвоение учетного номера контракта в течение 1-го рабочего дня (в том числе НДС)	KZT 0,00	KZT 100 000,00	За каждое заявление в момент оказания услуги (при условии присвоения учетного номера контракту)
4.5	Проверка доп. соглашений к контракту с учетным номером в течение 2-х рабочих дней (в том числе НДС)	KZT 0,00	KZT 100 000,00	За каждое изменение и/или дополнение в контракт
4.6	Проверка доп. соглашений к контракту с учетным номером в течение 1 рабочих дней (в том числе НДС)	KZT 0,00	KZT 100 000,00	За каждое изменение и/или дополнение в контракт
4.7	Ответ на письменные запросы Клиента (в том числе НДС)	KZT 0,00	KZT 100 000,00	При подаче заявления за каждый ответ (каждую справку)
4.8	Оформление справки о произведенных платежах (в том числе НДС)	KZT 0,00	KZT 100 000,00	За каждую справку
	Тариф за услуги по валютному контролю после 16:00 16:00 часов времени г. Астаны	KZT 0,00	двойной тариф	
V. ИНТЕРНЕТ БАНКИНГ*				
5.1	Регистрация пользователя в Интернет Банкинге (в том числе НДС)	KZT 0,00	KZT 100 000,00	Разовая комиссия при подаче заявления на подключение

5.2	Ежемесячная плата за использование Интернет Банкинга (в том числе НДС)	KZT 0,00	KZT 100 000,00	
5.3	Выдача / замена при утере ОТП-устройства (в том числе НДС):			Разовая комиссия за каждое устройство до оказания услуги
5.3.1	ОТП-карта	KZT 0,00	KZT 100 000,00	
5.4	Денежные переводы с 9:00 до 13:00 часов времени г. Астаны (в том числе НДС)	KZT 0,00	KZT 20 000,00	За 1 перевод
5.5	Денежные переводы с 13:00 до 17:00 часов времени г. Астаны (в том числе НДС)	KZT 0,00	KZT 20 000,00	За 1 перевод
* Все денежные переводы по Интернет Банкингу (не указанные в настоящем разделе) указаны в разделе Переводы.				

VI. ТОРГОВОЕ ФИНАНСИРОВАНИЕ

VI.1 ИМПОРТНЫЕ АККРЕДИТИВЫ

6.1.1	Комиссия за риски импортного аккредитива с денежным покрытием не менее 100% (в том числе НДС)	0,00% годовых	5% годовых, (мин. KZT 0,00, макс. KZT 1 000 000,00)	За 1 год
6.1.2	Комиссия за выпуск непокрытого импортного аккредитива (в рамках кредитных линий) (в том числе НДС)	0,00% годовых	5% годовых, (мин. KZT 0,00, макс. KZT 1 000 000,00)	За 1 год
6.1.3	Комиссия за риски по непокрытому импортному аккредитиву (в рамках кредитных линий) (в том числе НДС)	0,00% годовых	15,00% годовых	За 1 год
6.1.4	Негоциация документов (в том числе НДС)	0,00% годовых	5,00% годовых	
6.1.5	Изменение условий аккредитива (в том числе НДС)	KZT 0,00	KZT 50 000,00	За каждое изменение

6.1.6	Изменение условий аккредитива: увеличение суммы, продление срока действия аккредитива (в том числе НДС)	Рассматривается как самостоятельный выпуск аккредитива для дополнительного начисления комиссий		
6.1.7	Аннулирование аккредитива до истечения срока его действия по получении согласия бенефициара (в том числе НДС)	KZT 0,00	KZT 100 000,00	
6.1.8	Проверка документов (в том числе НДС)	0,00% годовых	5% годовых, (мин. KZT 0,00, макс. KZT 500 000,00)	За каждый пакет документов
6.1.9	Комиссия за расхождения в документах (в том числе НДС)	KZT 0,00	KZT 100 000,00	За каждый пакет документов
6.1.10	Запросы по импортному аккредитиву (в том числе НДС)	KZT 0,00	KZT 100 000,00	
VI. II ЭКСПОРТНЫЕ АККРЕДИТИВЫ				
6.2.1	Авизование экспортного аккредитива (в том числе НДС)	0,00%	5% (мин. KZT 0,00, макс. KZT 500 000,00)	
6.2.2	Авизование изменений условий экспортного аккредитива (в том числе НДС)	KZT 0,00	KZT 100 000,00	За каждое авизование
6.2.3	Подтверждение экспортного аккредитива (в том числе НДС)	0,00%	5% (мин. KZT 0,00, макс. KZT 500 000,00)	
6.2.4	Негоциация / дисконтирование документов представленных по экспортному аккредитиву (платеж по предъявлении или с отсрочкой платежа) (в том числе НДС)	0,00%	5% (мин. KZT 0,00, макс. KZT 500 000,00)	
6.2.5	Проверка документов (в том числе НДС)	0,00%	5% (мин. KZT 0,00, макс. KZT 500 000,00)	За каждый пакет документов
6.2.6	Комиссия за расхождения в документах (в том числе НДС)	KZT 0,00	KZT 50 000,00	За каждый пакет документов

6.2.7	Принятие и подготовка документов к отправке в исполняющий банк (в случае отказа от проверки документов) (в том числе НДС)	KZT 0,00	KZT 100 000,00	За каждый пакет документов
6.2.8	Запросы по экспортному аккредитиву (в том числе НДС)	KZT 0,00	KZT 100 000,00	
6.2.9	Перевод трансферабельного аккредитива по приказу первого бенефициара (в том числе НДС)	0,00%	5% (мин. KZT 0,00, макс. KZT 500 000,00)	
6.2.10	Перевод изменения условий по трансферабельному аккредитиву (в том числе НДС)	KZT 0,00	KZT 100 000,00	За каждое изменение
VI.III ДОКУМЕНТАРНОЕ ИНКАССО				
6.3.1	Авизование импортного инкассо (документы против платежа/документы против акцепта) (в том числе НДС)	0,00%	5% (мин. KZT 0,00, макс. KZT 500 000,00)	
6.3.2	Принятие и подготовка документов в рамках экспортного инкассо (документы против платежа/документы против акцепта) (в том числе НДС)	0,00%	5% (мин. KZT 0,00, макс. KZT 500 000,00)	
6.3.3	Возврат неоплаченных инкассированных документов без протеста (в том числе НДС)	KZT 0,00	KZT 100 000,00 (+ факт. стоимость)	
6.3.4	Возврат неоплаченных инкассированных документов с протестом (в том числе НДС)	KZT 0,00	KZT 100 000,00 (+ факт. стоимость)	
VI.IV ИМПОРТНЫЕ ГАРАНТИИ				
6.4.1	Выпуск гарантии с денежным покрытием не менее 100% (в том числе НДС)	0,00% годовых	5% годовых (мин. KZT 0,00, макс. KZT 1 000 000,00)	За 1 год
6.4.2	Комиссия за выпуск гарантии без предоставления (в том числе НДС)	0,00% годовых	10% годовых (мин. KZT 0,00, макс. KZT 1 000 000,00)	За 1 год
6.4.3	Комиссия за риски по гарантии без предоставления денежного покрытия (под другой вид обеспечения) (в том числе НДС)	0,00% годовых	15,00% годовых	За 1 год

6.4.4	Изменение условий гарантии (в том числе НДС)	KZT 0,00	KZT 100 000,00	За каждое изменение
6.4.5	Изменение условий гарантии: увеличение суммы, продление срока действия гарантии (в том числе НДС)	Рассматривается как самостоятельный выпуск гарантии для дополнительного начисления комиссий		
6.4.6	Выпуск гарантии против контр-гарантии (в том числе НДС)	0,00% годовых	10% годовых (мин. KZT 0,00, макс. KZT 1 000 000,00)	За 1 год
6.4.7	Аннулирование гарантии до истечения срока ее действия по получении от бенефициара официального освобождения от обязательств без предварительного запроса или возврат оригинала гарантии (в том числе НДС)	KZT 0,00	KZT 100 000,00	
VI.V ЭКСПОРТНЫЕ ГАРАНТИИ				
6.5.1	Авизование экспортной гарантии (в том числе НДС)	KZT 0,00	KZT 100 000,00	
6.5.2	Авизование изменений условий гарантий (в том числе НДС)	KZT 0,00	KZT 100 000,00	За каждое изменение
6.5.3	Подтверждение гарантии (в том числе НДС)	0,00% годовых	5% годовых (мин. KZT 0,00, макс. KZT 1 000 000,00)	
6.5.4	Аннулирование гарантии до истечения срока ее действия по получении согласия бенефициара (в том числе НДС)	KZT 0,00	KZT 100 000,00	
VI.VI РАМБУРСИРОВАНИЕ				
6.6.1	Выпуск рамбурсного обязательства (в том числе НДС)	0,00% годовых	5% годовых (мин. KZT 0,00, макс. KZT 1 000 000,00)	
6.6.2	Вознаграждение за риски по выпущенным рамбурсным обязательствам (в том числе НДС)	0,00% годовых	15,00% годовых	

VII. АРЕНДА СЕЙФОВ				
7.1	Аренда малого сейфа: 24см.* 6см* 54см. (в том числе НДС)			
7.1.1	1 месяц	KZT 0,00	KZT 50 000,00	
7.1.2	3 месяца	KZT 0,00	KZT 100 000,00	
7.1.3	6 месяца	KZT 0,00	KZT 150 000,00	
7.1.4	12 месяца	KZT 0,00	KZT 200 000,00	
7.2	Аренда среднего сейфа: 24см.* 11см.* 54см. (в том числе НДС)			
7.2.1	1 месяц	KZT 0,00	KZT 60 000,00	
7.2.2	3 месяца	KZT 0,00	KZT 120 000,00	
7.2.3	6 месяца	KZT 0,00	KZT 180 000,00	
7.2.4	12 месяца	KZT 0,00	KZT 240 000,00	
7.3	Аренда Большого сейфа: 24см.* 21,5см.* 54см. (в том числе НДС)			
7.3.1	1 месяц	KZT 0,00	KZT 70 000,00	
7.3.2	3 месяца	KZT 0,00	KZT 140 000,00	
7.3.3	6 месяца	KZT 0,00	KZT 210 000,00	
7.3.4	12 месяца	KZT 0,00	KZT 280 000,00	

7.4	Комиссия за замену замка сейфовой ячейки (в том числе НДС)	KZT 0,00	KZT 100 000,00	
VIII. КРЕДИТОВАНИЕ				
8.1	Замена залогового обеспечения	0,00%	10,00%	от залоговой стоимости высвобождаемого залога
8.2	За предоставление (револьверной) кредитной линии	0,00%	10,00%	- единовременная – по не возобновляемой (револьверной) кредитной линии на момент предоставления кредита; - ежегодное от суммы возобновляемой (револьверной) кредитной линии
8.3	Штраф за нецелевое использование	0,00%	10,00%	от суммы кредита
8.4	Штраф за досрочное погашение кредита (исключая досрочное погашение в рамках револьверной кредитной линии)	0,00%	10,00%	от суммы досрочного погашения
8.5	Пеня за несвоевременное погашение	0,00%	0,5%	от суммы просроченной задолженности за каждый день просрочки платежа
IX. СТАВКИ И ТАРИФЫ НА ОПЕРАЦИИ ПО КОРПОРАТИВНЫМ ПЛАТЕЖНЫМ КАРТОЧКАМ				
№	Вид услуг	VISA Business		
IX.I Выпуск карточки				
9.1.1	Выпуск карточки	KZT 0,00	KZT 10 000,00	
IX.II Годовое обслуживание карточки				
9.2.1	Комиссия за годовое обслуживание карточки за первый и последующие годы	KZT 0,00	KZT 10 000,00	

9.2.2	Перевыпуск карточки регулярный, по сроку истечения пластика/посещения Фрод-стран/при мошеннических транзакциях) по инициативе банка)	KZT 0,00	KZT 10 000,00	
9.2.3	Перевыпуск карточки по требованию клиента (по утере/краже/порче пластика	KZT 0,00	KZT 10 000,00	
IX.III Получение наличных денег по карточкам, эмитированным АО «Шинхан Банк Казахстан»				
9.3.1	Снятие наличных в любом банкомате мира	0,00%	2,0%	
9.3.2	Выдача наличных денег в кассе АО «Шинхан Банк Казахстан» (в том числе НДС)	Согласно тарифам Банка	Согласно тарифам Банка	
IX.IV Зачисление на счет платежной карты				
9.4.1	Внос наличных в кассе АО «Шинхан Банк Казахстан» (в том числе НДС)	KZT 0,00	KZT 10 000,00	
9.4.2	Внутрибанковское безналичное зачисление в национальной/иностранной валюте (в том числе НДС)	KZT 0,00	KZT 10 000,00	
9.4.3	Межбанковское безналичное зачисление в национальной/иностранной валюте (в том числе НДС)	KZT 0,00	KZT 10 000,00	
IX.V Зачисление на счет платежной карты				
9.5.1	Внутрибанковский безналичный перевод (по заявлению клиента, посредством системы Интернет-банкинга) (в том числе НДС)	KZT 0,00	KZT 10 000,00	
IX.VI Платежные операции по карточке				
9.6.1	Платежи по карточке в предприятиях торговли/сервиса	KZT 0,00	KZT 10 000,00	
IX.VII Отчеты и запрос информации о балансе/мини-выписка				

9.7.1	Запрос баланса через банкомат в сети других банков	KZT 0,00	KZT 10 000,00	
9.7.2	Получение выписки в офисе АО «Шинхан Банк Казахстан»	KZT 0,00	KZT 10 000,00	
9.7.3	Дополнительная выписка по счету/ копия выписки по счету	KZT 0,00	KZT 10 000,00	
9.7.4	Получение выписки через систему Интернет Банкинг	KZT 0,00	KZT 10 000,00	
IX.VIII СМС-банкинг				
9.8.1	Подключение к услуге SMS-оповещений (в том числе НДС)	KZT 0,00	KZT 10 000,00	
9.8.2	Абонентская плата в месяц (в том числе НДС)	KZT 0,00	KZT 10 000,00	
IX.IX Дополнительные комиссии				
9.9.1	Смена ПИН-кода	KZT 0,00	KZT 10 000,00	
9.9.2	Блокирование карточки, без постановки в международный стоп-лист	KZT 0,00	KZT 10 000,00	
9.9.3	Блокирование карточки, с постановкой в международный стоп-лист (за каждые две недели, за каждый регион)	KZT 0,00	KZT 10 000,00	
9.9.4	Разблокирование платежной карточки	KZT 0,00	KZT 10 000,00	
9.9.5	Изменение суммы лимитов по заявлению клиента по основной и дополнительной карточке	KZT 0,00	KZT 10 000,00	
IX.X Проведение расследования по карточным операциям				
9.10.1	Предоставление видеофрагментов для разрешения спорных операций,	Согласно тарифам Банка эквайера	Согласно тарифам Банка эквайера	

	произведенных по банкоматам банков на территории РК(в том числе НДС)			
9.10.2	Проведение расследования по диспутной ситуации (в том числе НДС)	KZT 0,00	KZT 10 000,00	
9.10.3	Арбитраж в платежной системе (в том числе НДС)	Согласно тарифам МПС	Согласно тарифам МПС	
X. СТАВКИ И ТАРИФЫ НА ОПЕРАЦИИ ПО КОРПОРАТИВНЫМ ВИРТУАЛЬНЫМ КАРТОЧКАМ				
№	Вид услуг	Virtual Business card		
X.I Выпуск карточки				
10.1.1	Выпуск карточки	KZT 0,00	KZT 10 000,00	
10.1.2	Выпуск карточки для компаний, которые являются клиентами банка по продукту кредитования	KZT 0,00	KZT 10 000,00	
X.II Годовое обслуживание карточки				
10.2.1	Комиссия за годовое обслуживание карточки за первый и последующие годы	KZT 0,00	KZT 10 000,00	
X.III Получение перевода через МПС				
10.3.3	Получение перевода через МПС	KZT 0,00	KZT 10 000,00	
X.IV Отчеты и запрос информации о балансе/мини-выписка				
10.4.1	Получение выписки в офисе АО «Шинхан Банк Казахстан»	KZT 0,00	KZT 10 000,00	
10.4.2	Дополнительная выписка по счету/ копия выписки по счету	KZT 0,00	KZT 10 000,00	
10.4.3	Получение выписки через систему Интернет Банкинг	KZT 0,00	KZT 10 000,00	
X.V Дополнительные комиссии				
10.5.1	Блокирование карточки	KZT 0,00	KZT 10 000,00	
X.VI Проведение расследования по карточным операциям				

10.6.1	Проведение расследования по диспутной ситуации (в том числе НДС)	KZT 0,00	KZT 10 000,00	
10.6.2	Арбитраж в платежной системе (в том числе НДС)	Согласно тарифам МПС	Согласно тарифам МПС	

Базовые (стандартные) тарифы и ставки на осуществление банковских и иных операций для физических лиц

№	Вид услуг	Минимальный размер тарифа	Максимальный размер тарифа	Примечание
I. БАНКОВСКИЙ СЧЕТ КЛИЕНТА: Открытие, ведение, закрытие счетов				
1.1	Открытие текущего счета (в том числе НДС)	KZT 0,00	KZT 20 000,00	За 1 счет
1.2	Открытие Эскроу счета (в том числе НДС)	KZT 0,00	KZT 5 000 000,00	За 1 счет
1.3	Выдача справок/уведомлений/подтверждений по действующим счетам (в том числе НДС)	KZT 0,00	KZT 20 000,00	За 1 справку / уведомление / подтверждение
1.4	Выдача справок/уведомлений/подтверждений по закрытым счетам* (в том числе НДС)	KZT 0,00	KZT 20 000,00	За 1 справку / уведомление / подтверждение
1.5	Выдача справок день в день (в том числе НДС)	KZT 0,00	двойной тариф	За 1 справку
1.6	Выдача справок о наличие /отсутствие ссудной задолженности** (в том числе НДС)	KZT 0,00	KZT 100 000,00	Комиссия не взимается в случае полного погашения задолженности по займу, по заявлению клиента. Справка готовится не более 15 календарных дней со дня получения заявления

1.7	Выписки по счету (один раз в год) (в том числе НДС)	KZT 0,00	KZT 20 000,00	За каждую выписку
1.8	Иные выписки (в том числе НДС)	KZT 0,00	KZT 20 000,00	За каждую выписку
1.9	Конвертация между двумя любыми валютами (в том числе НДС)	0,00%	10,00%	
1.1 0	Закрытие текущего счета (в том числе НДС)	KZT 0,00	KZT 20 000,00	За 1 счет
1.1 1	Справка для аудиторских фирм клиентов Банка (в том числе НДС)	KZT 0,00	KZT 50 000,00	За 1 справку
	Операции после 16:00 часов времени г. Астаны	KZT 0,00	двойной тариф	
II. КАССОВОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ				
2.1	Прием и пересчет банкнот, для зачисления на текущий счет (в том числе НДС):	0,00%	20,00%	За 1 операцию
2.1. 1	Теңге (KZT)	0,00%	20,00%	
2.1. 2	Доллар США (USD)	0,00%	20,00%	
2.1. 3	ЕВРО (EUR)	0,00%	20,00%	
2.1. 4	Российский рубль (RUR)	0,00%	20,00%	
2.2	Выдача наличных средств в теңге (в том числе НДС)	0,00%	10,00%	За 1 операцию
2.3	Выдача наличных средств в теңге для ФЛ, осуществляющих предпринимательскую деятельность (в том числе НДС)	0,00%	10,00%	За 1 операцию
2.4	Выдача наличных средств в USD / EUR / RUR (в том числе НДС)	0,00%	10,00%	За 1 операцию
2.5	Выдача чековой книжки (в том числе НДС)	KZT 0,00	KZT 10 000,00	За 1 операцию

2.6	Размен банкнот (крупных на мелкие и наоборот) (в том числе НДС)	0,00%	10,00%	За 1 операцию
2.7	Проверка подлинности банкнот (в том числе НДС)	KZT 0,00	KZT 10 000,00	За каждую банкноту
	Кассовое обслуживание после 16:00 часов времени г. Астаны	KZT 0,00	двойной тариф	
	Выдача наличных денег производится по предварительной заявке			
III. ПЕРЕВОДЫ				
3.1	Входящие переводы в тенге (в том числе НДС)	KZT 0,00	KZT 20 000,00	За 1 перевод
3.2	Исходящие переводы в тенге с 9:00 до 13:00 часов времени г. Астаны (в том числе НДС)	KZT 0,00	KZT 20 000,00	За 1 перевод
3.3	Исходящие переводы в тенге с 13:00 до 17:00 часов времени г. Астаны (в том числе НДС)	KZT 0,00	KZT 20 000,00	За 1 перевод
3.4	Срочные исходящие переводы в тенге (с 9:00 до 17:00 часов времени г. Астаны) (в том числе НДС)	KZT 0,00	KZT 20 000,00	За 1 перевод
3.5	Входящие переводы USD / EUR / RUR / JPY (в том числе НДС)	KZT 0,00	KZT 20 000,00	За 1 перевод
3.6	Исходящие переводы USD / EUR / JPY (SHA) (в том числе НДС)	KZT 0,00	10% (мин 0 KZT, макс 1 000 000 KZT)	За 1 перевод
3.7	Исходящие переводы USD / EUR / JPY (OUR) (в том числе НДС)	KZT 0,00	10% (мин 0 KZT, макс 1 000 000 KZT)	За 1 перевод
3.8	Исходящие переводы RUR (OUR) (в том числе НДС)	KZT 0,00	10% (мин 0 KZT, макс 1 000 000 KZT)	За 1 перевод
3.9	Внутрибанковские переводы (в любой валюте) между клиентами АО «Шинхан Банк Казахстан» (в том числе НДС)	KZT 0,00	10% (мин 0 KZT, макс 1 000 000 KZT)	За 1 перевод

3.1 0	Изменение условий, аннулирование, возврат тенгового перевода при наличии технической возможности (в том числе НДС)	KZT 0,00	KZT 100 000,00	За каждое изменение условий / аннулирование / возврат
3.1 1	Изменение условий, аннулирование, возврат перевода в USD/EUR/RUR/JPY при наличии технической возможности (в том числе НДС)	KZT 0,00	KZT 100 000,00	За каждое изменение условий / аннулирование / возврат
3.1 2	Расследования (SWIFT и др.) (в том числе НДС)	KZT 0,00	KZT 100 000,00	За каждое расследование
	Операции после 16:00 часов времени г. Астаны	KZT 0,00	двойной тариф	
IV. ВАЛЮТНЫЙ КОНТРОЛЬ				
4.1	Присвоение учетного номера контракту в течение 2-х рабочих дней (в том числе НДС)	KZT 0,00	KZT 100 000,00	За каждый договор
4.2	Срочное присвоение учетного номера контракту в течение 1 рабочего дня (в том числе НДС)	KZT 0,00	KZT 100 000,00	За каждый договор
4.3	Подготовка заявления и присвоение учетного номера контракта в течение 2-х рабочих дней (в том числе НДС)	KZT 0,00	KZT 100 000,00	За каждое заявление в момент оказания услуги (при условии присвоения учетного номера контракту)
4.4	Срочная подготовка заявления и присвоение учетного номера контракта в течение 1-го рабочего дня (в том числе НДС)	KZT 0,00	KZT 100 000,00	За каждое заявление в момент оказания услуги (при условии присвоения учетного номера контракту)
4.5	Проверка доп. соглашений к контракту с учетным номером в течение 2-х рабочих дней (в том числе НДС)	KZT 0,00	KZT 100 000,00	За каждое изменение и/или дополнение в контракт
4.6	Проверка доп. соглашений к контракту с учетным номером в течение 1 рабочих дней (в том числе НДС)	KZT 0,00	KZT 100 000,00	За каждое изменение и/или дополнение в контракт

4.7	Ответ на письменные запросы Клиента (в том числе НДС)	KZT 0,00	KZT 100 000,00	При подаче заявления за каждый ответ (каждую справку)
4.8	Оформление справки о произведенных платежах (в том числе НДС)	KZT 0,00	KZT 100 000,00	За каждую справку
	Тариф за услуги по валютному контролю после 16:00 часов времени г. Астаны	KZT 0,00	двойной тариф	
V. ИНТЕРНЕТ БАНКИНГ*				
5.1	Регистрация пользователя в Интернет Банкинге (в том числе НДС)	KZT 0,00	KZT 100 000,00	Разовая комиссия подлежит оплате при подаче заявления на подключение
5.2	Ежемесячная плата за использование Интернет Банкинга (в том числе НДС)	KZT 0,00	KZT 100 000,00	
5.3	Выдача / замена при утере OTP-устройства, (в том числе НДС):			Разовая комиссия за каждое устройство до оказания услуги
5.3. 1	OTP-карта	KZT 0,00	KZT 100 000,00	
5.4	Денежные переводы с 9:00 до 13:00 часов времени г. Астаны (в том числе НДС)	KZT 0,00	KZT 100 000,00	За 1 перевод
5.5	Денежные переводы с 13:00 до 17:00 часов времени г. Астаны (в том числе НДС)	KZT 0,00	KZT 100 000,00	За 1 перевод
5.6	Платежи за мобильную связь (в том числе НДС)	KZT 0,00	KZT 100 000,00	За 1 платеж
	* Все денежные переводы по Интернет Банкингу (не указанные в настоящем разделе) указаны в разделе Переводы.			
VI. АРЕНДА СЕЙФОВ				
6.1	Аренда малого сейфа: 24см.* 6см* 54см. (в том числе НДС)			За 1 сейф

1	6.1. 1 месяц	KZT 0,00	KZT 50 000,00	
2	6.1. 3 месяца	KZT 0,00	KZT 100 000,00	
3	6.1. 6 месяцев	KZT 0,00	KZT 150 000,00	
4	6.1. 12 месяцев	KZT 0,00	KZT 200 000,00	
6.2	Аренда среднего сейфа: 24см.* 11см.* 54см. (в том числе НДС)			За 1 сейф
1	6.2. 1 месяц	KZT 0,00	KZT 60 000,00	
2	6.2. 3 месяца	KZT 0,00	KZT 120 000,00	
3	6.2. 6 месяцев	KZT 0,00	KZT 180 000,00	
4	6.2. 12 месяцев	KZT 0,00	KZT 240 000,00	
6.3	Аренда Большого сейфа: 24см.* 21,5см.* 54см. (в том числе НДС)			За 1 сейф
1	6.3. 1 месяц	KZT 0,00	KZT 70 000,00	
2	6.3. 3 месяца	KZT 0,00	KZT 140 000,00	
3	6.3. 6 месяцев	KZT 0,00	KZT 210 000,00	
4	6.3. 12 месяцев	KZT 0,00	KZT 280 000,00	
6.4	Комиссия за замену замка сейфовой ячейки (в том числе НДС)	KZT 0,00	KZT 100 000,00	За 1 замок
VII. КРЕДИТОВАНИЕ				

7.1	Замена залогового обеспечения	KZT 0,00	10,0%	От суммы остатка основного долга по займу, на дату подачи заявки о смене залога
7.2	Штраф за досрочное погашение кредита*	KZT 0,00	50,0%	от суммы досрочного погашения в течение первого года займа
7.3	Пеня за несвоевременное погашение *	KZT 0,00	0,5%	от суммы просроченной задолженности за каждый день просрочки, но не более 10% от суммы выданного займа за каждый год действия договора банковского займа
	* в соответствии с требованиями действующего законодательства РК			

VIII. СТАВКИ И ТАРИФЫ НА ОПЕРАЦИИ ПО ПЛАТЕЖНЫМ КАРТОЧКАМ					
№	Наименование тарифа	VISA Classic		VISA Gold	
		Минимальный размер тарифа	Максимальный размер тарифа	Минимальный размер тарифа	Максимальный размер тарифа
VIII.I Выпуск карточки					
8.1	Выпуск карточки	KZT 0,00	KZT 10 000,00	KZT 0,00	KZT 10 000,00
8.2	Кэшбэк (Cashback)	0%	15%	0%	15%
VIII.II Годовое обслуживание карточки					
8.2.1	Комиссия за годовое обслуживание основной карточки за первый и последующие годы	KZT 0,00	KZT 10 000,00	KZT 0,00	KZT 10 000,00
8.2.2	Комиссия за годовое обслуживание дополнительной карточки за первый и последующие годы	KZT 0,00	KZT 10 000,00	KZT 0,00	KZT 10 000,00

8.2.3	Перевыпуск основной или дополнительной карточки регулярный, по сроку истечения пластика/посещения Фрод-стран/при мошеннических транзакциях) по инициативе банка)		KZT 0,00	KZT 10 000,00	KZT 0,00	KZT 10 000,00
8.2.4	Перевыпуск основной или дополнительной карточки по требованию клиента (по утере/краже/порче пластика		KZT 0,00	KZT 10 000,00	KZT 0,00	KZT 10 000,00
VIII.III Получение наличных денег по карточкам, эмитированным АО «Шинхан Банк Казахстан»						
8.3.1	Снятие наличных в любом банкомате на территории РК (до KZT 300 000,00 (включительно) в месяц)		0%	5%	0%	5%
8.3.2	Снятие наличных в любом банкомате на территории РК (свыше KZT 300 000,00 в месяц)		0%	5%	0%	5%
8.3.3	Снятие наличных в любом банкомате мира (за пределами РК)		0%	5%	0%	5%
8.3.4	Выдача наличных денег в кассе АО «Шинхан Банк Казахстан», без ограничений по сумме (в том числе НДС)		Согласно тарифам Банка	Согласно тарифам Банка	Согласно тарифам Банка	Согласно тарифам Банка
VIII.IV Зачисление на счет платежной карты						
8.4.1	Взнос наличных в кассе АО «Шинхан Банк Казахстан» (в том числе НДС)		KZT 0,00	KZT 10 000,00	KZT 0,00	KZT 10 000,00
8.4.2	Внутрибанковское безналичное зачисление в национальной/иностранной валюте (в том числе НДС)	между счетами одного клиента	KZT 0,00	KZT 10 000,00	KZT 0,00	KZT 10 000,00
		между счетами разных клиентов	KZT 0,00	KZT 10 000,00	KZT 0,00	KZT 10 000,00

8.4.3	Межбанковское безналичное зачисление в национальной/иностранной валюте (в том числе НДС)		KZT 0,00	KZT 10 000,00	KZT 0,00	KZT 10 000,00
VIII.V Переводные операции по счетам платежной карты						
8.5.1	Внутрибанковский безналичный перевод (по заявлению клиента, посредством системы Интернет-банкинга) (в том числе НДС)	между счетами одного клиента	KZT 0,00	KZT 10 000,00	KZT 0,00	KZT 10 000,00
		между счетами разных клиентов	KZT 0,00	KZT 10 000,00	KZT 0,00	KZT 10 000,00
VIII.VI Платежные операции по карточке						
8.6.1	Платежи по карточке в предприятиях торговли/сервиса		KZT 0,00	KZT 10 000,00	KZT 0,00	KZT 10 000,00
VIII.VII Отчеты и запрос информации о балансе/мини-выписка						
8.7.1	Запрос баланса через банкомат в сети других банков		KZT 0,00	KZT 10 000,00	KZT 0,00	KZT 10 000,00
8.7.2	Получение выписки в офисе АО «Шинхан Банк Казахстан»		KZT 0,00	KZT 10 000,00	KZT 0,00	KZT 10 000,00
8.7.3	Получение выписки через систему Интернет Банкинг		KZT 0,00	KZT 10 000,00	KZT 0,00	KZT 10 000,00
VIII.VIII СМС-банкинг						
8.8.1	Подключение к услуге SMS-оповещений (в том числе НДС)		KZT 0,00	KZT 10 000,00	KZT 0,00	KZT 10 000,00
8.8.2	Абонентская плата в месяц (в том числе НДС)		KZT 0,00	KZT 10 000,00	KZT 0,00	KZT 10 000,00
VIII.IX Дополнительные комиссии						
8.9.1	Смена ПИН-кода		KZT 0,00	KZT 10 000,00	KZT 0,00	KZT 10 000,00
8.9.2	Блокирование карточки, без постановки в международный стоп-лист		KZT 0,00	KZT 10 000,00	KZT 0,00	KZT 10 000,00

8.9.3	Блокирование карточки, с постановкой в международный стоп-лист (за каждые две недели, за каждый регион)	KZT 0,00	KZT 10 000,00	KZT 0,00	KZT 10 000,00
8.9.4	Разблокирование платежной карточки	KZT 0,00	KZT 10 000,00	KZT 0,00	KZT 10 000,00
8.9.5	Изменение суммы лимитов по заявлению клиента по основной и дополнительной карточке	KZT 0,00	KZT 10 000,00	KZT 0,00	KZT 10 000,00
VIII.X Проведение расследования по карточным операциям					
8.10.1	Предоставление видеофрагментов для разрешения спорных операций, произведенных по банкоматам банков на территории РК (в том числе НДС)	Согласно тарифам Банка эквайера	Согласно тарифам Банка эквайера	Согласно тарифам Банка эквайера	Согласно тарифам Банка эквайера
8.10.2	Проведение расследования по диспутной ситуации (в том числе НДС)	KZT 0,00	KZT 10 000,00	KZT 0,00	KZT 10 000,00
8.10.3	Арбитраж в платежной системе (в том числе НДС)	Согласно тарифам МПС	Согласно тарифам МПС	Согласно тарифам МПС	Согласно тарифам МПС
IX. СТАВКИ И ТАРИФЫ НА ОПЕРАЦИИ ПО ПЛАТЕЖНЫМ КАРТОЧКАМ ДЛЯ УЧАСТНИКОВ ЗАРПЛАТНЫХ ПРОЕКТОВ					
	Наименование тарифа	VISA Classic		VISA Gold	
IX.I Выпуск карточки					
9.1.1	Выпуск карточки	KZT 0,00	KZT 10 000,00	KZT 0,00	KZT 10 000,00
9.1.2	Кэшбэк (Cashback)	0%	15%	0%	15%
IX.II Годовое обслуживание карточки					
9.2.1	Комиссия за годовое обслуживание основной карточки за первый и последующие годы	KZT 0,00	KZT 10 000,00	KZT 0,00	KZT 10 000,00
9.2.2	Комиссия за годовое обслуживание дополнительной карточки за первый и последующие годы	KZT 0,00	KZT 10 000,00	KZT 0,00	KZT 10 000,00

9.2.3	Перевыпуск основной или дополнительной карточки регулярный, по сроку истечения пластика/посещения Фрод-стран/при мошеннических транзакциях) по инициативе банка)	KZT 0,00	KZT 10 000,00	KZT 0,00	KZT 10 000,00	
9.2.4	Перевыпуск основной или дополнительной карточки по требованию клиента (по утере/краже/порче пластика)	KZT 0,00	KZT 10 000,00	KZT 0,00	KZT 10 000,00	
IX.III Получение наличных денег по карточкам, эмитированным АО «Шинхан Банк Казахстан»						
9.3.1	Снятие наличных в любом банкомате на территории РК (до KZT 300 000,00 (включительно) в месяц)	0%	5%	0%	5%	
9.3.2	Снятие наличных в любом банкомате на территории РК (свыше KZT 300 000,00 в месяц)	0%	5%	0%	5%	
9.3.3	Снятие наличных в любом банкомате мира (за пределами РК)	0%	5%	0%	5%	
9.3.4	Выдача наличных денег в кассе АО «Шинхан Банк Казахстан», без ограничений по сумме (в том числе НДС)	KZT 0,00	KZT 10 000,00	KZT 0,00	KZT 10 000,00	
IX.IV Зачисление на счет платежной карты						
9.4.1	Взнос наличных в кассе АО «Шинхан Банк Казахстан» (в том числе НДС)	KZT 0,00	KZT 10 00,00	KZT 0,00	KZT 10 00,00	
9.4.2	Внутрибанковское безналичное зачисление в национальной/иностранной валюте (в том числе НДС)	между счетами одного клиента	KZT 0,00	KZT 10 000,00	KZT 0,00	KZT 10 000,00
		между счетами разных клиентов	KZT 0,00	KZT 10 000,00	KZT 0,00	KZT 10 000,00

9.4.3	Межбанковское безналичное зачисление в национальной/иностранной валюте (в том числе НДС)		KZT 0,00	KZT 10 000,00	KZT 0,00	KZT 10 000,00
IX.V Переводные операции						
9.5.1	Внутрибанковский безналичный перевод (по заявлению клиента, посредством системы Интернет-банкинга) (в том числе НДС)	между счетами одного клиента	KZT 0,00	KZT 10 000,00	KZT 0,00	KZT 10 000,00
		между счетами разных клиентов	KZT 0,00	KZT 10 000,00	KZT 0,00	KZT 10 000,00
IX.VI Платежные операции по карточке						
9.6.1	Платежи по карточке в предприятиях торговли/сервиса		KZT 0,00	KZT 10 000,00	KZT 0,00	KZT 10 000,00
IX.VII Отчеты и запрос информации о балансе/мини-выписка						
9.7.1	Запрос баланса через банкомат в сети других банков		KZT 0,00	KZT 10 000,00	KZT 0,00	KZT 10 000,00
9.7.2	Получение выписки в офисе АО «Шинхан Банк Казахстан»		KZT 0,00	KZT 10 000,00	KZT 0,00	KZT 10 000,00
9.7.3	Получение выписки через систему Интернет Банкинг		KZT 0,00	KZT 10 000,00	KZT 0,00	KZT 10 000,00
IX.VIII СМС-банкинг						
9.8.1	Подключение к услуге SMS-оповещений (в том числе НДС)		KZT 0,00	KZT 10 000,00	KZT 0,00	KZT 10 000,00
9.8.2	Абонентская плата в месяц (в том числе НДС)		KZT 0,00	KZT 10 000,00	KZT 0,00	KZT 10 000,00
IX.IX Дополнительные комиссии						
9.9.1	Смена ПИН-кода		KZT 0,00	KZT 10 000,00	KZT 0,00	KZT 10 000,00
9.9.2	Блокирование карточки, без постановки в международный стоп-лист		KZT 0,00	KZT 10 000,00	KZT 0,00	KZT 10 000,00

9.9.3	Блокирование карточки, с постановкой в международный стоп-лист (за каждые две недели, за каждый регион)	KZT 0,00	KZT 15 00,00	KZT 0,00	KZT 15 00,00
9.9.4	Разблокирование платежной карточки	KZT 0,00	KZT 10 000,00	KZT 0,00	KZT 10 000,00
9.9.5	Изменение суммы лимитов по заявлению клиента по основной и дополнительной карточке	KZT 0,00	KZT 10 000,00	KZT 0,00	KZT 10 000,00
IX.X Проведение расследования по карточным операциям					
9.10.1	Предоставление видеофрагментов для разрешения спорных операций, произведенных по банкоматам банков на территории РК (в том числе НДС)	Согласно тарифам Банка эквайера	Согласно тарифам Банка эквайера	Согласно тарифам Банка эквайера	Согласно тарифам Банка эквайера
9.10.2	Проведение расследования по диспутной ситуации (в том числе НДС)	KZT 0,00	KZT 10 000,00	KZT 0,00	KZT 10 000,00
9.10.3	Арбитраж в платежной системе (в том числе НДС)	Согласно тарифам МПС	Согласно тарифам МПС	Согласно тарифам МПС	Согласно тарифам МПС

Приложение № 4
к Правилам об общих условиях осуществления
банковских и иных операций в АО «Шинхан Банк Казахстан»

**Базовые и предельные ставки и тарифы на осуществление операций для банков –
корреспондентов и/или банков-контрагентов**

1. / Управление счетом /

Услуги	Минимум	Максимум
Управление счетом	0 тенге / 0 долларов США	Не ограничен
Минимальный баланс	0 тенге / 0 долларов США	Не ограничен
Закрытие счета	0 тенге / 0 долларов США	Не ограничен
Начисление вознаграждение на остатки	0%	Не ограничен

2. / Уведомления /

Услуги	Комиссия
Выписка на конец дня (MT950) Только в случае операций по счету в течение дня	Бесплатно
Уведомление о поступлении денежных средств MT910	Бесплатно
Уведомление о списании денежных средств MT900	Бесплатно

3. / Межбанковские переводы /

Межбанковские переводы	Минимум	Максимум
Входящие платежи	0 тенге / 0 долларов США	0 тенге / 0 долларов США
Исходящие платежи (включая внутренние переводы)	0 тенге / 0 долларов США	5 000 тенге / 20 долларов США

4. / Коммерческие переводы (MT103) /

Переводы	Минимум	Максимум
Коммерческие переводы с опцией оплаты комиссионного вознаграждения «SHA»	0 тенге / 0 долларов США	15 000 тенге / 50 долларов США 30 000 тенге /
Коммерческие переводы с опцией оплаты комиссионного вознаграждения «OUR»	0 тенге / 0 долларов США	100 долларов США

5. / Документарные операции / Межбанковские гарантии и поручительства

Документарные операции взимаются в соответствии с разделом VI. ТОРГОВОЕ ФИНАНСИРОВАНИЕ, Тарифы на услуги, оказываемые юридическим лицам, Приложения №3 к данным Правилам.

6. / Межбанковские операции /

	Минимум	Максимум
Межбанковские займы / межбанковское финансирование	0% годовых	согласно договору / подтверждению сделки
Межбанковские гарантии	0% годовых	согласно договору
Межбанковские поручительства	0% годовых	согласно договору
Иные межбанковские операции	0 тенге / 0 долларов США	согласно договору

Конкретные ставки вознаграждения, комиссии, сроки, суммы, валюта, обеспечение и иные условия межбанковских операций определяются по соглашению сторон, решением уполномоченного органа Банка и/или подтверждением сделки с учетом рыночных условий, лимитов Банка, оценки риска банка-контрагента и требований законодательства Республики Казахстан.

В данных тарифах указываются комиссии Банка за предоставленные услуги Банку. Комиссии третьих банков по операциям, проводимым по поручению Корреспондентов/Респондентов и/или банков-контрагентов, взимаются дополнительно.