

АО "Capital Bank Kazakhstan"	Правила об общих условиях проведения операций АО "Capital Bank Kazakhstan"
------------------------------	---

**УТВЕРЖДЕНО**  
**Протоколом Совета Директоров**  
**АО "Capital Bank Kazakhstan"**  
**Протокол № CD/15 от**  
**"30" октября 2015 г.**

**ПРАВИЛА ОБ ОБЩИХ УСЛОВИЯХ  
ПРОВЕДЕНИЯ ОПЕРАЦИЙ  
АО "Capital Bank Kazakhstan"**

*(с изменениями и дополнениями от 3 марта 2016 г.)*  
*(с изменениями и дополнениями от 30 января 2017 г.)*  
*(с изменениями и дополнениями от 01 июля 2017 г.)*  
*(с изменениями и дополнениями от 27 июля 2017 г.)*  
*(с изменениями и дополнениями от 09 апреля 2018 г.)*  
*(с изменениями и дополнениями от 01 августа 2019 г.)*

АО «Capital Bank Kazakhstan»	Правила об общих условиях проведения операций АО «Capital Bank Kazakhstan»
------------------------------	--

## 1. Общие положения

1. Акционерное общество "Capital Bank Kazakhstan" (далее – Банк) действует в соответствии с законодательством Республики Казахстан, Уставом Банка, внутренними нормативными документами Банка и лицензией Банка на проведение банковских и иных установленных законодательством операций, выданной Агентством Республики Казахстан по регулированию и надзору финансового рынка и финансовых организаций (далее - уполномоченный орган).
2. Правила об общих условиях проведения операций АО "Capital Bank Kazakhstan" (далее - Правила) устанавливают общие требования к:
  - 1) предельным суммам и срокам принимаемых депозитов и предоставляемых кредитов;
  - 2) предельным величинам ставок вознаграждения по депозитам и кредитам;
  - 3) условиям выплаты вознаграждения по депозитам и кредитам;
  - 4) требованиям к принимаемым Банком обеспечениям;
  - 5) ставкам и тарифам на проведение банковских операций;
  - 6) предельным срокам принятия решения о предоставлении банковских услуг;
  - 7) порядку рассмотрения обращений клиентов, возникающих в процессе предоставления банковских услуг;
  - 8) правам и обязанностям Банка и его клиента, их ответственности;
  - 9) положению о порядке работы с клиентами;
  - 10) иным условиям, требованиям и ограничениям, которые Советом директоров Банка включены в Правила.
3. Банк, его органы, руководящие работники и работники обязаны неукоснительно соблюдать Правила в процессе осуществления банковской деятельности. Данная обязанность влечет за собой предел их ответственности в соответствующих случаях и необходимость совершения в процессе заключения сделок с участием Банка действий, определенных законодательством Республики Казахстан.
4. Правила являются открытой информацией и не могут быть предметом коммерческой или банковской тайны. Актуальная информация по предельным ставкам вознаграждений, по тарифам за банковские услуги с указанием сведений о датах утверждения и последних внесенных изменений в действующие ставки и тарифы, номеров внутренних документов и органа, их утвердившего, размещается Банком на корпоративном интернет-сайте: [www.capitalbank.kz](http://www.capitalbank.kz), а также в помещениях филиалов (в месте доступном для обозрения и ознакомления). Банк обязан предоставлять Правила на ознакомление клиенту по его первому требованию и не вправе отказать клиенту в предоставлении информации возможных рисках, связанных с проведением операции.
5. Норма пункта 4 Правил не распространяется на условия и порядок проведения Банком конкретной операции, которая относится к коммерческой либо банковской тайне в соответствии с законодательством и внутренними нормативными документами Банка.
6. В Правилах установлены стандартные общие условия проведения операций Банком. Конкретные условия проведения операций Банком по различным видам банковских операций и банковских продуктов устанавливаются во внутренних нормативных документах Банка, которые разрабатываются в пределах Правил.
7. При вступлении с клиентом в деловые отношения, которые возникают в процессе осуществления банковской деятельности, Банк обязан проводить весь комплекс мероприятий по надлежащей проверке клиентов, их представителей, включая выявление (идентификацию) бенефициарного собственника, конечного собственника или контролирующего лица (выгодоприобретателя) в целях соблюдения требований

АО «Capital Bank Kazakhstan»	Правила об общих условиях проведения операций АО «Capital Bank Kazakhstan»
------------------------------	--

законодательства Республики Казахстан, в том числе по противодействию легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма, и/или требований международного права/международных договоров, межправительственных соглашений, иных межгосударственных договоренностей или резолюций международных организаций.

8. Идентификация клиента, его представителя, бенефициарного собственника, конечного собственника или контролирующего лица (выгодоприобретателя) заключается в проведении Банком мероприятий по сбору и проверке сведений о клиенте, его представителе, бенефициарном собственнике, конечном собственнике или контролирующем лице (выгодоприобретателе), установлению предполагаемой цели деловых отношений или разовой операции (сделки) в соответствии с внутренними нормативными документами Банка.
9. Банк отказывает в установлении деловых отношений, а также в проведении операций, в случае невозможности принятия мер по надлежащей идентификации и проверке клиентов, его представителей, бенефициарного собственника, конечного собственника или контролирующего лица (выгодоприобретателя).
10. Банк вправе прекратить деловые отношения с клиентом в случае возникновения в процессе изучения операций, совершаемых клиентом, подозрений о том, что деловые отношения используются клиентом в целях легализации (отмывания) доходов, полученных преступным путем, или финансирования терроризма либо в случае отказа клиента в предоставлении сведений о бенефициарном собственнике, конечном собственнике или контролирующем лице (выгодоприобретателе).
11. Банк не вступает в деловые отношения и не проводит расходные операции по счетам клиентов, в случае наличия последних в перечне организаций и лиц, связанных с финансированием терроризма.
12. Клиент обязан представлять в Банк информацию, необходимую для исполнения последним своих обязанностей в рамках законодательства Республики Казахстан и/или требований международного права/международных договоров, межправительственных соглашений, иных межгосударственных договоренностей или резолюций международных организаций  
Если международным договором, ратифицированным Республикой Казахстан, установлены иные правила, чем те, которые содержатся в законодательных актах Республики Казахстан, то применяются правила международного договора.

## **2. Операции, осуществляемые Банком**

13. Банк осуществляет следующие операции в тенге и в иностранной валюте, на основании лицензии, выданной уполномоченным органом:
  - 1) прием депозитов, открытие и ведение банковских счетов юридических лиц;
  - 2) прием депозитов, открытие и ведение банковских счетов физических лиц;
  - 3) открытие и ведение корреспондентских счетов банков и организаций, осуществляющих отдельные виды банковских операций;
  - 4) кассовые операции: прием и выдача наличных денег, включая их размен, обмен, пересчет, сортировку, упаковку и хранение;
  - 5) переводные операции: выполнение поручений юридических и физических лиц по платежам и переводам денег;
  - 6) учетные операции: учет (дисконт) векселей и иных долговых обязательств юридических и физических лиц;

АО «Capital Bank Kazakhstan»	Правила об общих условиях проведения операций АО «Capital Bank Kazakhstan»
------------------------------	--

- 7) банковские заемные операции: предоставление кредитов в денежной форме на условиях платности, срочности, возвратности и обеспеченности;
  - 8) организацию обменных операций с иностранной валютой;
  - 9) прием на инкассо платежных документов (за исключением векселей);
  - 10) открытие (выставление) и подтверждение аккредитива и исполнение обязательств по нему;
  - 11) выдачу банковских гарантий, предусматривающих исполнение в денежной форме;
  - 12) выдачу банковских поручительств и иных обязательств за третьих лиц, предусматривающих исполнение в денежной форме.
14. Банк, помимо вышеперечисленных операций, вправе осуществлять следующие операции, предусмотренные лицензией уполномоченного органа:
- 1) операции с векселями: принятие векселей на инкассо, предоставление услуг по оплате векселя плательщиком, а также оплата домицилированных векселей, акцепт векселей в порядке посредничества;
  - 2) осуществление лизинговой деятельности;
  - 3) выпуск собственных ценных бумаг (за исключением акций);
  - 4) факторинговые операции: приобретение прав требования платежа с покупателя товаров (работ, услуг) с принятием риска неплатежа;
  - 5) форфейтинговые операции (форфетирование): оплату долгового обязательства покупателя товаров (работ, услуг) путем покупки векселя без оборота на продавца;
  - 6) сейфовые операции: услуги по хранению ценных бумаг, выпущенных в документарной форме, документов и ценностей клиентов, включая сдачу в аренду сейфовых ящиков, шкафов и помещений.
15. Банк осуществляет банковские операции включая, но не ограничиваясь, через следующие каналы продаж: филиалы Банка, систему дистанционного банковского обслуживания (интернет-банкинг для физических/юридических лиц), услугу SMS-уведомление.

### **3. Общие условия открытия и ведения банковских счетов, приема депозитов**

16. 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, операции по которым осуществляются с использованием платежных карточек);
  - 3) сберегательные счета (вклады) юридических и физических лиц;
17. Открытие и ведение банковских счетов юридических и физических лиц осуществляется на основании типовых форм договоров, утвержденных Банком.
18. При открытии счета Банк требует от клиента пакет документов, предусмотренных законодательством Республики Казахстан и внутренними нормативными документами Банка. Обязательным условием открытия счетов и дальнейшего обслуживания клиента в Банке является предоставление письменного согласия клиента на сбор и обработку персональных данных клиента в соответствии с Законом Республики Казахстан "О персональных данных и их защите".
19. В случаях, прямо установленных законодательством Республики Казахстан, Банк уведомляет об открытии и закрытии счета органы государственных доходов.
20. Банковские счета юридических лиц и физических лиц по выбору клиента могут быть открыты в национальной валюте (тенге), долларах США, евро и других валютах, если это предусмотрено внутренними нормативными документами Банка. Количество

АО «Capital Bank Kazakhstan»	Правила об общих условиях проведения операций АО «Capital Bank Kazakhstan»
------------------------------	--

банковских счетов, открываемых юридическими и физическими лицами в Банке, а также максимальный остаток по банковским счетам не ограничиваются, если иное не предусмотрено законодательством.

21. Физические лица, осуществляющие предпринимательскую деятельность без образования юридического лица, могут иметь банковские счета, имеющие режим счета юридического лица (для осуществления операций, связанных с предпринимательской деятельностью) и/или режим счета физического лица (для осуществления операций, не связанных с предпринимательской деятельностью). При этом режим банковского счета определяется условиями соответствующего договора банковского счета.
22. Сберегательные счета предназначены для размещения на них вкладов. Вклады Банка – это комплекс продуктов, предоставляющих 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, до востребования и условные.
23. 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 Республики Казахстан предполагает размещение специальных вкладов с целью исполнения ими законодательства Республики Казахстан;
  - 3) продукты, предлагаемые физическим лицам.
24. 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 минимальных суммы и срока вклада, установленных Банком для соответствующего вида вклада.
25. Банк указывает годовую эффективную ставку вознаграждения в едином формате, одинаковом по форме, величине и стилю (курсив, полужирный, выделение цветом, размер) оформления шрифтов с другими ставками вознаграждения:
  - 1) при распространении информации о величинах вознаграждения по вкладам, в том числе ее публикации;
  - 2) по устным и письменным запросам клиентов;
  - 3) в договорах, заключаемых с клиентами.
26. Вознаграждение по вкладам юридических лиц облагается налогом, удерживаемым у источника выплаты, в порядке и по ставкам, установленным налоговым законодательством Республики Казахстан, действующим на дату выплаты вознаграждения (кроме юридических лиц, вознаграждение по вкладам, которых не подлежит обложению подоходным налогом у источника выплаты согласно налоговому законодательству Республики Казахстан). Вознаграждение по вкладам физических лиц–резидентов Республики Казахстан налогом, удерживаемым у источника выплаты, не облагается, вознаграждение по вкладам физических лиц-нерезидентов, подлежит обложению подоходным налогом у источника выплаты в порядке и по ставкам согласно налоговому законодательству Республики Казахстан, действующему на дату выплаты вознаграждения. При этом, в случае обращения Клиента, Банк предоставляет ему соответствующую информацию о подоходном налоге, удержанном у источника выплаты, для дальнейших расчетов с налоговыми органами.
27. Вклады и остатки на текущих счетах, вносимые физическими лицами в Банк, являются объектом обязательного гарантирования (страхования) вкладов (депозитов)

АО «Capital Bank Kazakhstan»	Правила об общих условиях проведения операций АО «Capital Bank Kazakhstan»
------------------------------	--

- физических лиц в порядке и на условиях, установленных действующим законодательством Республики Казахстан.
28. Для расчета вознаграждения по вкладам юридических и физических лиц принят условный месяц, равный 30 дням и условный год равный 360 дням. При этом, учитывается фактический срок нахождения вклада на сберегательном счете с учетом дополнительных взносов и изъятия их частей (если таковые имели место).
  29. Выплата вознаграждения по вкладу производится в зависимости от условий вклада в разовом порядке (при возврате вклада) или с определенной периодичностью (ежемесячно, ежеквартально, ежегодно и т.п.) путем зачисления на текущий счет вкладчика в Банке или путем зачисления на сберегательный счет во вклад (капитализация).
  30. 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 пересчитывается 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 к договору банковского вклада.
  31. 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. Правила настоящего пункта Правил не распространяются на вклады, являющиеся предметом залога и/или являющиеся обеспечением исполнения обязательств клиента и/или третьего лица перед Банком.
  32. 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.
  33. При установлении ставок вознаграждения по вкладам Банк руководствуется предельными ставками Казахстанского фонда гарантирования вкладов (депозитов) физических лиц, уровнем ставок на рынке депозитов, стоимостью межбанковских ресурсов, размером ставки рефинансирования Национального Банка Республики Казахстан, конъюнктурой финансового рынка и иными значимыми факторами ценообразования.
  34. 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 (кроме межбанковских депозитов).
  35. В случае исключения Банком вида и прекращения функционирования вклада, Банк прекращает открытие по нему новых счетов. Начисление вознаграждения по

АО «Capital Bank Kazakhstan»	Правила об общих условиях проведения операций АО «Capital Bank Kazakhstan»
------------------------------	--

действующим вкладам, включая пролонгированные ранее, осуществляется до окончания текущего срока вклада по ставке, установленной Банком по данному виду вклада согласно договору.

36. Вклад (депозит) может быть принят Банком в залог (обеспечение) для исполнения обязательства Вкладчика/третьего лица (заемщика, принципала) перед Банком.
37. Предельные суммы, сроки и ставки вознаграждения по привлекаемым депозитам утверждаются Советом Директоров (Приложение № 1,2 к Правилам).

#### **4. Общие условия проведения заемных операций**

38. Кредитование осуществляется Банком на коммерческой основе на условиях контролируемости и управляемости рисками, срочности, возвратности, платности, возобновляемости, обеспеченности и целевого использования в соответствии с Кредитной политикой Розничного бизнеса Банка, Кредитной политикой по корпоративному, малому и среднему бизнесу Банка и Залоговой политикой Банка. Основные направления кредитования формируются на основе оценки экономической и социальной ситуации в Республике Казахстан и ее динамики, состояния кредитного рынка, уровня банковской конкуренции и возможностей самого Банка.
39. Взаимоотношения между Банком и заемщиком строятся на договорной основе, т.е. кредитные сделки оформляются договорами (займа, залога, гарантии, аккредитива и т.д.) установленного формата.
40. Займы (кредиты) предоставляются Банком юридическим и физическим лицам на условиях срочности, возвратности, платности и обеспеченности и осуществляются в соответствии с внутренними кредитными и залоговыми политиками Банка, утверждаемыми уполномоченными органами Банка.
41. Обязательным условием заключения договора о предоставлении займа является наличие письменного согласия заемщика на предоставление Банком сведений о нем и заключаемой сделке (заемной операции), а также информации, связанной с исполнением сторонами своих обязательств, в базу данных кредитных бюро.
42. Договор банковского займа содержит обязательные условия договора банковского займа, установленные в соответствии с постановлением Правления Агентства Республики Казахстан по регулированию и надзору финансового рынка и финансовых организаций от 28 февраля 2011 года № 18 "Об утверждении перечня обязательных условий договора банковского займа и внесении дополнений и изменений в постановление Правления Агентства Республики Казахстан по регулированию и надзору финансового рынка и финансовых организаций от 23 февраля 2007 года № 49 "Об утверждении Правил ведения документации по кредитованию".
43. Обеспечением по выдаваемым Банком займам (кредитам) 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), гарантии и поручительства третьих лиц, неустойка и другие приемлемые для Банка способы обеспечения возвратности займов (кредитов), предусмотренные законодательством или договором.
44. При условии высокой кредитоспособности и надежности клиента Банк вправе принять решение о предоставлении кредита без обеспечения (бланкового кредита) с учетом ограничений, установленных законодательством РК или внутренними документами Банка.

АО «Capital Bank Kazakhstan»	Правила об общих условиях проведения операций АО «Capital Bank Kazakhstan»
------------------------------	--

45. Общие требования к обеспечению устанавливаются Залоговой политикой Банка. Решение о приемлемости для Банка принимаемого обеспечения в каждом конкретном случае принимается уполномоченным органом Банка.
46. Продукты по займам (кредитам) 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 продукты, предлагаемые физическим лицам, на потребительские цели (залоговые и беззалоговые займы, кредитный лимит по платежным карточкам).
47. Вознаграждение за пользование кредитом начисляется исходя из количества дней в году, равного 360 дням и 30 дням в месяц.
48. Вознаграждение за пользование кредитным лимитом, установленным на платежную карточку, начисляется исходя из расчета 360 дней в году и фактического количества дней в месяце, исключая первый день пользования и включая день погашения.
49. 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 решением уполномоченного органа Банка и заключаемыми договорами.
50. При установлении ставок вознаграждения по кредитам Банк руководствуется стоимостью привлеченных ресурсов, уровнем ставок на кредитном рынке, размером ставки рефинансирования Национального Банка Республики Казахстан, конъюнктурой финансового рынка и иными значимыми факторами ценообразования.
51. За пользование займами (кредитами) взимается вознаграждение. Конкретные ставки вознаграждения устанавливаются в договорах банковского займа по решению уполномоченных органов Банка в зависимости от валюты, суммы и срока кредита, качества обеспечения, статуса и кредитной истории клиента, и других факторов в соответствии с условиями кредитования.
52. За связанные с предоставлением займов (кредитов) 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.
53. Ставки вознаграждения (номинальная и ГЭСВ) устанавливаются в договорах банковского займа по решению уполномоченного органа Банка, в пределах размеров, утвержденных Советом Директоров Банка по предельным суммам и срокам предоставляемых кредитов, а также по предельным величинам ставок вознаграждения по кредитам (Приложение № 8,9 к Правилам).
54. Иные мероприятия по предоставлению банковских займов, в том числе по вопросам работы с неплатежеспособными клиентами осуществляются в соответствии с нормативно-правовыми актами уполномоченного органа.

## **5. Требования к принимаемому Банком обеспечению**

55. В качестве предмета залога Банк принимает следующее ликвидное имущество:
  - 1) Объекты недвижимого имущества:
    - входящие в состав жилищного фонда (жилые дома, квартиры и т.д.);
    - земельные участки;

АО «Capital Bank Kazakhstan»	Правила об общих условиях проведения операций АО «Capital Bank Kazakhstan»
------------------------------	--

– производственные имущественные комплексы, промышленные и складские базы, хлебоприемные предприятия (элеваторы, зернохранилища), нефтехранилища, административные здания, сооружения, магазины, салоны, гостиницы, станции технического обслуживания, стационарные автозаправочные станции и другие объекты коммерческого назначения;

– а также приравненные к недвижимому имуществу, подлежащие государственной регистрации:

- ✓ воздушные суда;
- ✓ морские (речные, маломерные) суда.

2) Объекты движимого имущества:

- транспортные средства (легковые, грузовые, пассажирские);
- тракторная, сельскохозяйственная, строительно-дорожная, горная и другая специальная техника;
- передаточные устройства, производственные технологические линии, другое оборудование;
- товары и готовая продукция:
  - ✓ промышленной группы: цветные металлы, нефть и нефтепродукты, уголь, компьютерная техника, техника бытового назначения, драгоценные металлы и камни, одежда, обувь и иные товары, в отношении которых может быть распространен режим залога товаров в обороте;
  - ✓ продовольственной группы: сахар, табачные изделия, мукомольная продукция, консервированная продукция, и иные товары, в отношении которых может быть распространен режим залога товаров в обороте;
- продукция растениеводства (зерно, рис, сахарная свекла, масличные культуры);
- деньги (безналичные), иностранная валюта;
- право требования;
- ценные бумаги: государственные и корпоративные, эмитированные резидентами и нерезидентами Республики Казахстан;
- право требования на имущество, поступающее в собственность Залогодателя в будущем, в соответствии с требованиями законодательства Республики Казахстан;
- доли участия в хозяйственных товариществах;
- имущественные права:
  - ✓ право недропользования;
  - ✓ право пользования земельными участками (право землепользования);
  - ✓ право долгосрочной аренды (пользования) движимого и недвижимого имущества;
- сельскохозяйственные животные;
- другое ликвидное имущество и имущественные права, принятие которых в залог не противоречит законодательству Республики Казахстан.

56. К имуществу, предлагаемому в качестве обеспечения (предмет залога), предъявляются следующие общие требования:

- 1) имущество должно обладать ликвидностью, обеспечиваемой достаточной стабильностью цен и сложившейся конъюнктурой рынка на такое имущество;
- 2) имущество, предоставляемое в залог, должно быть свободно от обременений, прав и требований третьих лиц, за исключением случаев, когда Уполномоченным органом Банка принимается решение о принятии в залог имущества в порядке перезалога;

АО «Capital Bank Kazakhstan»	Правила об общих условиях проведения операций АО «Capital Bank Kazakhstan»
------------------------------	--

- 3) обязательное наличие документов по экспертизе отчетов независимых оценщиков, необходимых для определения рыночной, залоговой или иной стоимости и регистрации права залога на имущество; страхование имущества, являющегося предметом залога, производится Залогодателем (Заемщиком) в соответствии с законодательством Республики Казахстан, в необходимых случаях - по требованию Банка в соответствии с внутренними нормативными документами Банка;
  - 4) обеспечение сохранности залогового имущества осуществляется Залогодателем, за исключением случаев, когда, согласно Договору залога, залоговое имущество передается на хранение Банку. Банк осуществляет охрану залогового имущества в случае необходимости в соответствии с требованиями законодательства Республики Казахстан и Договором залога;
  - 5) в случае принятия в качестве залога права аренды (пользования) движимого и недвижимого имущества, срок окончания аренды (пользования) на момент выдачи займа должен быть позже срока его погашения, если иное не определено решением уполномоченного органа Банка.
57. В течение срока кредитования Заемщика (до полного исполнения Заемщиком своих обязательств по Договору займа) необходимо проведение мониторинга предметов залога.

#### **6. Общие условия проведения других банковских операций**

58. Все другие банковские операции осуществляются Банком в порядке, установленном действующим законодательством Республики Казахстан и внутренними нормативными документами Банка, на основании (если требуется заключение договора) договоров, заключаемых между Банком и клиентом.
59. За проведение операций Банк взимает с клиентов комиссии в соответствии с действующими тарифами, утвержденными уполномоченным органом Банка. По решению уполномоченного органа Банка клиенту могут быть установлены индивидуальные тарифы.
60. Платежи и переводы денег могут осуществляться юридическими и физическими лицами, как с использованием банковских счетов, так и без открытия банковского счета. Юридические лица вправе осуществлять без открытия банковского счета только платежи и переводы по налогам, другим обязательным платежам в бюджет, а также в уплату пенсионных взносов и социальных отчислений. Физические лица вправе проводить платежи и переводы денег без открытия банковского счета по валютным операциям – в пределах, установленных валютным законодательством, в целях, не связанных с предпринимательской деятельностью, осуществлением валютных операций, требующих получения регистрационного свидетельства, свидетельства об уведомлении, оформления паспорта сделки. Размеры платежей и переводов физических лиц без открытия счета по невалютным операциям не ограничиваются. Цели платежей и переводов не должны противоречить действующему законодательству Республики Казахстан.
61. При осуществлении платежей и переводов денег юридическими и физическими лицами по банковским счетам или без открытия банковского счета по валютным операциям Банком, как агентом валютного контроля, проводится обязательная в соответствии с валютным законодательством процедура валютного контроля. При проведении операций клиенты обязаны представлять Банку документы, связанные с проведением валютной операции. При нарушении клиентами валютного законодательства Банк обязан уведомить об этом органы валютного контроля.

АО «Capital Bank Kazakhstan»	Правила об общих условиях проведения операций АО «Capital Bank Kazakhstan»
------------------------------	--

62. Банк предлагает своим клиентам – юридическим и физическим лицам международные платежные карточки. Банковские счета могут вестись в тенге, в иностранных валютах – по выбору клиента, согласно условиям продукта.
63. Банк предоставляет в аренду индивидуальные сейфы (ячейки) различных размеров физическим и юридическим лицам.
64. Банк осуществляет операции по продаже/покупке наличной иностранной валюты через обменные пункты Банка.
65. Продажа/покупка наличной и безналичной иностранной валюты осуществляется по курсу, на основании ежедневно издаваемого письменного распоряжения уполномоченного лица Банка. За продажу/покупку безналичной иностранной валюты взимается комиссия за конвертацию в соответствии с действующими тарифами Банка.

## **7. Ставки и тарифы на проведение банковских операций**

66. За проведение операций Банк взимает с клиентов комиссии и вознаграждения в соответствии с действующими тарифами Банка, которые устанавливаются Банком самостоятельно.
67. Предельные величины ставок и тарифов на проведение Банком банковских операций установлены приложениями 1, 2, 8, 9 и 12–18 к настоящим Правилам. Базовые ставки и тарифы на проведение банковских операций (в границах предельных величин ставок и тарифов на проведение банковских операций) утверждаются коллегиальным комитетом при Правлении Банка.
68. В рамках базовых (стандартных) комиссий и тарифов на проведение банковских операций с учетом предельных величин тарифов на проведение банковских операций, а также предельных величин по ставкам вознаграждения депозитов и кредитов, утвержденных Советом Директоров, уполномоченными органами или должностными лицами Банка в пределах их компетенции могут быть установлены индивидуальные тарифы отдельным клиентам (категориям клиентов) или по отдельным продуктам.
69. Банк размещает в филиалах (их помещениях) в месте, доступном для обозрения и ознакомления, и на своем корпоративном веб-сайте актуальную информацию о базовых ставках и тарифах за банковские услуги с указанием сведений о датах утверждения и внесения изменений в действующие базовые ставки и тарифы, номеров внутренних документов и органа, их утвердившего (принявшего).
70. Оплата комиссий Банку осуществляется в национальной валюте Республики Казахстан – тенге (кроме комиссий, указанных в Приложении №10).
71. Расходы Банка третьим банкам (банкам-корреспондентам) по выполнению поручений клиентов о проведении банковских операций в иностранной валюте (комиссия OUR<sup>1</sup> – ) возмещаются по фактической стоимости таких расходов.
72. Финансовые услуги в соответствии с налоговым законодательством Республики Казахстан освобождены от налога на добавленную стоимость (НДС).
73. Взысканная Банком комиссия в случае аннулирования (отзыва) поручения/отмены операции, возврату клиенту не подлежит.

## **8. Предельные сроки рассмотрения заявления и принятия решения о**

---

<sup>1</sup> Опция OUR подразумевает, что все расходы (комиссии) взимаются с отправителя межбанковского перевода по системе SWIFT.

АО «Capital Bank Kazakhstan»	Правила об общих условиях проведения операций АО «Capital Bank Kazakhstan»
------------------------------	--

### **предоставлении банковских услуг**

74. Предельные сроки рассмотрения заявления и принятия решения о предоставлении банковских услуг по каждому виду банковских услуг (при необходимости подачи заявления) устанавливаются Банком самостоятельно (Приложение № 11 к Правилам), с учетом требований законодательства РК.

### **9. Права, обязанности и ответственность Банка и клиентов**

75. Банк и его клиенты имеют права, несут обязанности и ответственность в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан и договорами, заключенными между Банком и клиентом.
76. Договоры между Банком и клиентами заключаются по типовым формам, разработанным и утвержденным Банком в установленном порядке.
77. Различаются договоры, подписываемые со стороны Банка и со стороны клиента и договоры присоединения – условия проведения операций, оказания услуг, правоотношений сторон, которые клиент одобряет и к которым присоединяется путем подписания соответствующего заявления или другим способом, установленным Банком.
78. В договоры, подписываемые со стороны Банка и клиента, изменения и дополнения вносятся только по договоренности сторон, если иное не предусмотрено условиями соответствующего договора.
79. В договоры присоединения изменения и дополнения вносятся Банком в одностороннем порядке. Клиент, присоединяясь к договору присоединения заранее одобряет все изменения и дополнения, которые будут вноситься в договор присоединения в будущем. При внесении изменений и дополнений в договор присоединения, договор присоединения в новой редакции вывешивается на досках объявлений, размещенных в филиалах и отделениях Банка и/или корпоративном веб-сайте Банка, для ознакомления клиентов. При несогласии с внесенными изменениями и дополнениями клиент вправе расторгнуть договор путем подачи в Банк соответствующего заявления в порядке, установленном соответствующим договором.
80. Банк и клиенты обязаны соблюдать условия договоров, исполнять обязанности, возложенные на них условиями договоров. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязанностей, предусмотренных договорами, Банк и клиенты несут ответственность, предусмотренную законодательством Республики Казахстан и условиями соответствующих договоров.
81. Договорами могут быть предусмотрены условия, исключющие или ограничивающие ответственность сторон, например, обстоятельства непреодолимой силы (форс-мажор), отсутствие вины, ненадлежащие действия противоположной стороны договора и другие.

### **10. Положение о порядке работы с клиентами**

82. Порядок рассмотрения заявления о предоставлении банковской услуги по каждому виду банковской операции регламентирован во внутренних нормативных документах Банка.
83. При обращении клиента в Банк в целях получения банковской услуги, сотрудник Банка по первому требованию клиента предоставляет ему для ознакомления Правила.
84. При предоставлении банковской услуги Банк:

АО «Capital Bank Kazakhstan»	Правила об общих условиях проведения операций АО «Capital Bank Kazakhstan»
------------------------------	--

а) До заключения договора о предоставлении банковской услуги предоставляет клиенту:

- 1) информацию о ставках и тарифах, сроках принятия решений по заявлению о предоставлении банковской услуги (при необходимости подачи заявления);
- 2) информацию об условиях предоставления банковской услуги и перечень необходимых документов для заключения договора о предоставлении банковской услуги;
- 3) информацию об ответственности и возможных рисках клиента в случае невыполнения обязательств по договору о предоставлении банковской услуги;
- 4) консультации по возникшим у клиента вопросам;
- 5) по желанию клиента – копию типовой формы соответствующего договора о предоставлении банковской услуги.

б) В установленные настоящими Правилами сроки рассматривает заявление о предоставлении банковской услуги (при необходимости подачи заявления).

в) До подписания договора о предоставлении банковской услуги предоставляет клиенту необходимое время на ознакомление с его условиями.

г) Информировывает клиента о его праве обращения при возникновении спорных ситуаций по получаемой банковской услуге в Банк, к банковскому омбудсману (по ипотечным займам), в уполномоченный орган или в суд. В этих целях Банк предоставляет информацию о месте нахождения, почтовом, электронных адресах и интернет-ресурсах.

д) По запросу информирует клиента об источниках размещения финансовой отчетности и иной информации Банка.

84-1. Информирование клиента по продуктам, услугам, обслуживанию в Банке осуществляется одним из следующих способов: посредством устного уведомления, направления SMS-сообщения, письменного уведомления, телефонного звонка, размещения информации на корпоративном веб-сайте Банка, в помещениях Банка и иным, не противоречащим законодательству Республики Казахстан и договорами с клиентами, способом.

## **11. Порядок рассмотрения обращений клиентов, возникающих в процессе предоставления банковских услуг**

85. Рассмотрение Банком обращений клиентов, возникающих в процессе предоставления банковских услуг, регистрация, анализ и обобщение обращений клиентов Банка осуществляется в порядке и сроки, установленные законодательством Республики Казахстан.

86. Детальные требования к порядку рассмотрения Банком обращений клиентов регламентированы Процедурой работы с обращениями клиентов в АО "Capital Bank Kazakhstan".

87. Банк осуществляет работу со следующими обращениями клиентов:

- 1) письменными обращениями, поступившими нарочно, почтовой связью, на электронную почту и интернет-ресурс Банка [www.capitalbank.kz](http://www.capitalbank.kz);
- 2) устными обращениями, поступившими по телефону и при непосредственном посещении клиентом Банка.

88. Уполномоченные лица Банка в центральном офисе и филиалах Банка проводят личный прием физических лиц и представителей юридических лиц не реже одного раза в месяц согласно графику приема, утвержденному Председателем Правления Банка, директором филиала (в филиале).

АО «Capital Bank Kazakhstan»	Правила об общих условиях проведения операций АО «Capital Bank Kazakhstan»
------------------------------	--

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

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

89. 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 проведения операций, не затронутых Правилами, клиенты могут обратиться в Банк (филиал Банка), позвонить в Call Center Банка либо оставить сообщение на корпоративном веб-сайте Банка.

90. Обращение физического и (или) юридического лица, для рассмотрения которого не требуется получение информации от иных субъектов, должностных лиц либо проверка с выездом на место, рассматривается Банком в течение **15 календарных дней** со дня поступления субъекту, должностному лицу.

Обращение физического и (или) юридического лица, для рассмотрения которого требуется получение информации от иных субъектов, должностных лиц либо проверка с выездом на место, рассматривается и по нему принимается решение в течение **30 календарных дней** со дня поступления субъекту, должностному лицу.

В тех случаях, когда необходимо проведение дополнительного изучения или проверки, срок рассмотрения может быть продлен не более чем **на 30 календарных дней**, о чем сообщается заявителю в течение **3 календарных дней** с момента продления срока рассмотрения.

Если решение вопросов, изложенных в обращении, требует длительного срока, то обращение ставится на дополнительный контроль вплоть до окончательного его исполнения, о чем сообщается заявителю в течение **3 календарных дней** со дня принятия решения.

Срок рассмотрения по обращению, в рамках общих сроков, установленных законодательством, продлевается в порядке, установленном внутренними документами Банка.

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

92. Банк обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений физических и юридических лиц, информирует клиентов о результатах рассмотрения их обращений и принятых мерах.

Письменный ответ клиенту о результатах рассмотрения обращения дается на государственном языке или языке обращения и содержит обоснованные и мотивированные доводы на каждую изложенную клиентом просьбу, требование, ходатайство, рекомендацию и иной вопрос со ссылкой на соответствующие требования законодательства Республики Казахстан, внутренних документов Банка, договоров, имеющих отношение к рассматриваемому вопросу, а также на фактические обстоятельства рассматриваемого вопроса с разъяснением его права на обжалование принятого решения.

## 12. Сделки с лицами, связанными с Банком особыми отношениями

93. Сделка с лицом, связанным особыми отношениями с Банком, может быть осуществлена только по решению Совета директоров Банка, без предоставления льготных условий. Банк не может выдавать займы без обеспечения (бланковые займы) лицам, связанным

АО «Capital Bank Kazakhstan»	Правила об общих условиях проведения операций АО «Capital Bank Kazakhstan»
------------------------------	--

с ним особыми отношениями. Банк оказывает услуги Клиенту, являющемуся лицом, связанным с Банком особыми отношениями, с учетом соответствующих требований законодательства Республики Казахстан.

### 13. Заключительные положения

94. С даты утверждения настоящих Правил признаются утратившими силу Правила об общих условиях проведения операций АО "Capital Bank Kazakhstan", утвержденные Советом директоров №CD/14 от "20" февраля 2014г.
95. Если в результате изменения законодательства Республики Казахстан отдельные положения Правил вступают в противоречие с законодательством, эти положения автоматически утрачивают силу. Если одно из положений Правил становится недействительным, это не затрагивает остальных положений. Недействительное положение заменяется юридически допустимым и регулирующим соответствующее отношение.
96. Правила подлежат пересмотру не реже одного раза в год.
97. Правила вводятся в действие с даты их утверждения Советом Директоров Банка.

### 14. Перечень приложений

- Приложение №1 Ставки по депозитам юридических лиц.
- Приложение №2 Ставки по депозитам физических лиц.
- Приложение №3 Тарифы АО "Capital Bank Kazakhstan" на банковские услуги, оказываемые клиентам - юридическим лицам, а также крестьянским хозяйствам и индивидуальным предпринимателям.
- Приложение №4 Исключено.
- Приложение №5 Тарифы АО "Capital Bank Kazakhstan" по карточным продуктам и услугам.
- Приложение №6 Тарифы АО "Capital Bank Kazakhstan" на проведение операций в системе Интернет-банкинг (юридические лица).
- Приложение №7 Исключено.
- Приложение №8 Предельные ставки вознаграждения/суммы/сроки по кредитным продуктам юридических лиц.
- Приложение №9 Предельные ставки вознаграждения/суммы/сроки по кредитным продуктам физических лиц.
- Приложение №10 Тарифы на услуги, предоставляемые АО "Capital Bank Kazakhstan" Банкам Корреспондентам.
- Приложение №11 Предельные сроки рассмотрения заявления и принятия решения о предоставлении банковских услуг.
- Приложение №12 Предельные величины ставок и тарифов на услуги, оказываемые Банком по платежным карточкам АО "Capital Bank Kazakhstan".
- Приложение №13 Предельные величины тарифов на банковские услуги, оказываемые клиентам - физическим лицам АО "Capital Bank Kazakhstan".
- Приложение №14 Предельные размеры, сроки и ставки вознаграждения по банковским депозитным сертификатам.
- Приложение №15 Предельные величины тарифов на банковские услуги, оказываемые клиентам АО "Capital Bank Kazakhstan" - юридическим лицам, а также крестьянским (фермерским) хозяйствам, частным нотариусам, адвокатам, частным судебным исполнителям и индивидуальным предпринимателям юридического лица.

АО «Capital Bank Kazakhstan»	Правила об общих условиях проведения операций АО «Capital Bank Kazakhstan»
------------------------------	--

Приложение №16 Предельные величины тарифов АО "Capital Bank Kazakhstan" на проведение операций в системе Интернет банкинг/Мобильный банкинг (юридические лица).

Приложение №17 Предельные величины тарифов АО "Capital Bank Kazakhstan" на проведение операций в системе Интернет банкинг/Мобильный банкинг (физические лица).

Приложение №18 Предельные величины тарифов на услуги, предоставляемые АО "Capital Bank Kazakhstan" Банкам Корреспондентам.