

"Capital Bank Kazakhstan" АҚ	"Capital Bank Kazakhstan" АҚ операцияларды жүргізудің жалпы шарттары туралы ережесі
------------------------------	---

2015 жылғы "30" қазандағы
№ CD/15 хаттама
"Capital Bank Kazakhstan" АҚ
Директорлар кеңесінің хаттамасымен
БЕКІТІЛДІ

**"CAPITAL BANK KAZAKHSTAN" АҚ
ОПЕРАЦИЯЛАРДЫ ЖҮРГІЗУДІҢ ЖАЛПЫ
ШАРТТАРЫ ТУРАЛЫ ЕРЕЖЕСІ**

(2016 жылғы 3 наурыздағы өзгертулер мен қосымшалармен)
(2017 жылғы 30 қаңтардағы өзгертулер мен қосымшалармен)
(2017 жылғы 01 шілдедегі өзгертулер мен қосымшалармен)
(2017 жылғы 27 шілдедегі өзгертулер мен қосымшалармен)
(2018 жылғы 9 сәуірдегі өзгертулер мен қосымшалармен)
(2019 жылғы 1 тамыздағы өзгертулер мен қосымшалармен)

«Capital Bank Kazakhstan» АҚ	«Capital Bank Kazakhstan» АҚ операцияларды жүргізудің жалпы шарттары туралы ережесі
------------------------------	---

1. Жалпы ереже

1. "Capital Bank Kazakhstan" акционерлік қоғамы (бұдан әрі - Банк) Қазақстан Республикасының заңнамасына, Банктің Жарғысына, Банктің ішкі нормативтік құжаттары мен Банктің Қазақстан Республикасының Қаржы нарығын және қаржылық ұйымдарды реттеу мен қадағалау жөніндегі агенттігімен (бұдан әрі – уәкілетті орган) берілген банктік және заңнамамен бекітілген басқа да операцияларды жүргізуге арналған лицензиясына сәйкес әрекет етеді.
2. "Capital Bank Kazakhstan" АҚ операция жүргізудің жалпы шарттары туралы ережесі (бұдан әрі - Ереже) келесілерге арналған жалпы шарттарды белгілейді:
 - 1) қабылданатын депозиттер мен берілетін несиелердің шектік сомалары мен мерзімдеріне;
 - 2) депозиттер мен несиелер бойынша сыйақы мөлшерлемесінің шектік мөлшеріне;
 - 3) депозиттер мен несиелер бойынша сыйақы төлеудің шарттарына;
 - 4) Банк қабылдайтын қамтамасыз етуге қойылатын талаптарға;
 - 5) банк операцияларын жүргізуге арналған мөлшерлемелер мен тарифтерге;
 - 6) банк қызметтерін ұсыну туралы шешімді қабылдаудың шектік мерзімдеріне;
 - 7) банк қызметтерін ұсыну барысында туындайтын клиенттердің жүгінулерін қарастыру тәртібіне;
 - 8) банк пен оның клиентінің құқықтары мен міндеттері, олардың жауапкершілігіне;
 - 9) клиенттермен жұмыс жасау тәртібі туралы ережеге;
 - 10) Банктің Директорлар кеңесі Ережеге қосқан басқа шарттар, талаптар мен шектеулерге.
3. Банк, оның органдары, басшы қызметкерлер мен қызметкерлер банк қызметін жүзеге асыру барысында Ережені мүлтіксіз сақтауға міндетті. Бұл міндет арнайы жағдайлардағы олардың жауапкершілік шегі мен Банктің қатысуымен мәміле жасасу барысында Қазақстан Республикасының заңнамасымен анықталған әрекеттерді жасау қажеттілігіне алып келеді.
4. Ереже ашық ақпарат болып табылады және ол коммерциялық немесе банк құпиясының мәні бола алмайды. Сыйақылардың шектік мөлшерлемесі, ішкі құжаттар мен оларды бекіткен органның нөмірлері, қолданыстағы мөлшерлеме мен тарифтерге енгізген соңғы өзгерістер және бекіту күні туралы мәліметтерді көрсету арқылы банк қызметтеріне арналған тарифтер бойынша маңызды ақпаратты Банк www.capitalbank.kz корпоративтік интернет-сайтта, сондай-ақ филиалдардың ғимараттарында (көруге және танысуға қол жетімді жерде) орналастырады. Банк Ережелерді Клиентке оның алғашқы талабы бойынша танысу үшін ұсынуыға міндетті және клиентке операцияны жүргізумен байланысты мүмкін боларлық тәуекелдер туралы ақпаратты беруден бас тартуға құқы жоқ.
5. Ереженің 4 тармағының нормалары Банктің заңнамаға және Банктің ішкі нормативтік құжаттарына сәйкес коммерциялық немесе банктік құпияға жататын нақты операцияларды жүргізу шарттары мен тәртібіне қатысты емес.
6. Ережеде Банктің операция жүргізуінің стандартты жалпы шарттары бекітілген. Банктің банктік операциялар мен банк өнімдерінің әртүрлі түрлері бойынша операция жүргізуінің нақты шарттары Банктің Ереже аясында әзірленетін ішкі нормативтік құжаттарында белгіленеді.
7. Клиентпен Банк қызметін жүзеге асыру барысында туындайтын іскерлік қатынасқа түскен кезде Банк клиенттерді, олардың өкілдерін бенефициарлық меншік иесін, соңғы меншік иесін немесе бақылаушы тұлғаны (пайда табушыны) Қазақстан Республикасының заңнамасының талаптарын, соның ішінде қылмыстық жолмен

«Capital Bank Kazakhstan» АҚ	«Capital Bank Kazakhstan» АҚ операцияларды жүргізудің жалпы шарттары туралы ережесі
------------------------------	---

алынған кірістерді заңдастыруға (жылыстату) және лаңкестікті қаржыландыруға қарсы іс-қимыл және/немесе халықаралық құқық талаптары/халықаралық шарттар, үкіметаралық келісімдер, басқа да мемлекетаралық келісімдер немесе халықаралық ұйымдардың бұрыштамасын сақтау мақсатында анықтауды (сәйкестендіруді) қоса алғанда тиісті түрде тексеру бойынша кешенді шаралар жүргізуге міндетті.

8. Клиентті, оның өкілін бенефициарлық меншік иесін, соңғы меншік иесін немесе бақылаушы тұлғаны (пайда табушыны) сәйкестендіру Банктің клиент, оның өкілі бенефициарлық меншік иесі, соңғы меншік иесі немесе бақылаушы тұлға (пайда табушы) туралы мәліметтерді жинау мен тексеру, іскерлік қатынастар немесе бір реттік операцияның (мәміленің) болжалды мақсатын Банктің ішкі нормативтік құжаттарына сәйкес анықтау бойынша шараларды жүргізуінен тұрады.
9. Банк клиенттерді, оның өкілдерін, бенефициарлық меншік иесін, соңғы меншік иесін немесе бақылаушы тұлғаны (пайда табушыны) тиісті түрде сәйкестендіру және тексеру бойынша шараларды қабылдау мүмкін болмаған жағдайда, іскерлік қатынас орнатудан, сондай-ақ операция жүргізуден бас тартады.
10. Банк клиент жасаған операцияларды зерделеу барысында клиенттің іскерлік қатынасты қылмыстық жолмен алынған кірістерді заңдастыру (жылыстату) немесе лаңкестікті қаржыландыру мақсатында пайдаланып жүргендігіне күмән туындаған немесе клиенттің бенефициарлық меншік иесі, соңғы меншік иесі немесе бақылаушы тұлға (пайда табушы) туралы мәліметтерді беруден бас тартқан жағдайда, клиентпен іскерлік қатынасты тоқтатуға құқылы.
11. Банк клиенттердің лаңкестікті қаржыландырумен байланысты ұйымдар мен тұлғалардың тізімінде болған жағдайда, олармен іскерлік қатынасқа түспейді және олардың шоттары бойынша шығыс операцияларын жүргізбейді.
12. Клиент Банктің Қазақстан Республикасының заңнамасы және/немесе халықаралық құқық талаптары/халықаралық шарттар, үкіметаралық келісімдер, басқа да мемлекетаралық келісімдер немесе халықаралық ұйымдардың бұрыштамасын аясында өзінің міндеттерін орындауы үшін қажетті ақпаратты Банкке беруге міндетті. Егер Қазақстан Республикасы ратификациялаған халықаралық шартта Қазақстан Республикасының заңнамалық актілеріндегі қамтылатын ережелерден өзге ережелер белгіленсе, онда халықаралық шарттың ережелері қолданылады.

2. Банк жүзеге асыратын операциялар

13. Банк уәкілетті органмен берілген лицензия негізінде келесі операцияларды теңгеде және шетел валютасында жүзеге асырады:
 - 1) заңды тұлғалардың депозиттерін қабылдау, банктік шоттарын ашу және жүргізу;
 - 2) жеке тұлғалардың депозиттерін қабылдау, банктік шоттарын ашу және жүргізу;
 - 3) банктердің және банктік операциялардың кейбір түрлерін жүзеге асыратын ұйымдардың корреспонденттік шоттарын ашу және жүргізу;
 - 4) кассалық операциялар: қолма-қол ақша қабылдау және беру, соның ішінде ұсақтау, айырбастау, қайта есептеу, сұрыптау, орау, сақтау;
 - 5) аудару операциялары: заңды және жеке тұлғалардың төлемдер және ақша аудару жөніндегі тапсырмаларын орындау;
 - 6) есептік операциялар: жеке және заңды тұлғалардың вексельдерін және басқа борыштық міндеттемелерін есепке алу (дисконт);
 - 7) банктік қарыз операциялары: ақылылық, жеделдік, қайтарымдылық және қамтамасыз етушілік шарттарымен ақшалай несие беру;
 - 8) шетел валютасымен айырбастау операцияларын ұйымдастыру;

«Capital Bank Kazakhstan» АҚ	«Capital Bank Kazakhstan» АҚ операцияларды жүргізудің жалпы шарттары туралы ережесі
------------------------------	---

- 9) төлем құжаттарын инкассоға қабылдау (вексельдерді қоспағанда);
10) аккредитивті ашу (ұсыну) және растау және ол бойынша міндеттемелерді орындау;
11) ақшалай орындауды қарастыратын банктік кепілдіктер беру;
12) банктік кепілдемелер және ақшалай орындалуын қарастыратын үшінші тұлғалар үшін басқа міндеттемелерді беру.
14. Банк, жоғарыда аталған операциялардан басқа, уәкілетті органның лицензиясында көзделген келесі операцияларды жүзеге асыруға құқылы:
- 1) вексельдермен жүргізілетін операциялар: вексельдерді инкассоға қабылдау, төлем жасаушылардың вексельді төлеу бойынша қызметтерін ұсыну, сондай-ақ домицилийленген вексельдерді төлеу, вексельдерді делдалдық тәртіппен акцептеу;
 - 2) лизингтік қызметті жүзеге асыру;
 - 3) меншікті бағалы қағаздарды (акцияларды есептемегенде) шығару;
 - 4) факторингтік операциялар: төлем жасамау тәуекелдерін қабылдай отырып, тауарларды (жұмыстарды, қызметтерді) сатып алушыдан төлемдерді талап ету құқықтарын сатып алу;
 - 5) форфейтинг операциялары (форфетирлеу): вексельді сатып алушыға аудармай сатып алу арқылы тауарларды (жұмыстарды, қызметтерді) сатып алушының борыштық міндеттемелерін төлеу;
 - 6) сейфтік операциялар: сейф ұяшықтарын, шкафтары мен үй-жайларын жалға беруді қоса алғанда, құжаттамалық нысанда шығарылған бағалы қағаздарды, құжаттарды және клиенттердің құнды заттарын сақтау қызметі.
15. Банк сатудың келесі арналары арқылы: Банктің филиалдары, қашықтан банк қызметін көрсету жүйесі (жеке/заңды тұлғаларға арналған интернет-банкинг), SMS-хабарлама қызметтерін қоса алғанда, бірақ бұнымен ғана шектелмейтін банктік операцияларды жүзеге асырады.

3. Банктік шоттарды ашу және жүргізудің, депозиттерді қабылдаудың жалпы шарттары

16. Банк келесі банктік шоттарды ашады және жүргізеді:
- 1) банктердің және банктік операциялардың кейбір түрлерін атқаратын ұйымдардың корреспонденттік шоттары;
 - 2) заңды және жеке тұлғалардың ағымдағы шоттары (соның ішінде төлем карточкаларын қолдану арқылы жүргізілетін операциялар);
 - 3) заңды және жеке тұлғалардың жинақ шоттары (салымдары).
17. Заңды және жеке тұлғалардың банктік шоттарын ашу және жүргізу Банк бекіткен шарттардың типтік нысандары негізінде жүзеге асырылады.
18. Шотты ашу кезінде Банк Клиенттен Қазақстан Республикасының заңнамасымен және Банктің ішкі нормативтік құжаттарымен қарастырылған құжаттар жиынтығын талап етеді. Банкте шотты ашу мен клиентке әрі қарай қызмет көрсетудің міндетті шарты болып клиенттің дербес деректерін Қазақстан Республикасының "Дербес деректер және оларды қорғау туралы" Заңына сәйкес жинау және өңдеуге клиенттің жазбаша түрдегі келісімін беруі табылады.
19. Қазақстан Республикасының заңнамасымен тікелей белгіленген жағдайда, Банк шотты ашу және жабу туралы мемлекеттік кірістер органына хабарлайды.
20. Заңды тұлғалар мен жеке тұлғалардың банктің шоттары клиенттің таңдауы бойынша ұлттық валютада (теңге), АҚШ доллары, еуро және егер бұл Банктің ішкі нормативтік құжаттарында қарастырылған болса, басқа валюталарда ашылуы мүмкін. Заңды тұлғалар мен жеке тұлғалар Банкте ашатын банктік шоттардың санына, сондай-ақ, егер

«Capital Bank Kazakhstan» АҚ	«Capital Bank Kazakhstan» АҚ операцияларды жүргізудің жалпы шарттары туралы ережесі
------------------------------	---

заңнамамен басқасы көзделмеген болса, банктік шоттар бойынша ең жоғарғы қалдыққа шектеу қойылмайды.

21. Заңды тұлға құрмай кәсіпкерлік қызмет атқаратын жеке тұлғалар заңды тұлғаның шот режиміне (кәсіпкерлік қызметпен байланысты операциялар атқару үшін) және/немесе жеке тұлғаның шот режиміне (кәсіпкерлік қызметпен байланысты емес операциялар атқару үшін) ие банктік шоттарға ие бола алады. Бұл ретте, банктік шот режимі тиісті банктік шот шартының талаптарымен анықталады.
22. Жинақ шоттары Салымдарды орналастыру үшін арналған. Банк салымдары - бұл клиенттердің әр түрлі санаттарына Банкте ақшаны клиенттің оларды жинақтау, жинау және салым бойынша сыйақы түрінде табыс алуға деген қажеттілігіне байланысты белгілі бір талаптарда өзінің атына немесе үшінші тұлғаның пайдасына жинақтау немесе жинау мүмкіндігін беретін өнімдер кешені. Банк ұсынатын салымдар мерзімді, талап ету бойынша және шартты болып бөлінеді.
23. Салымдар бойынша өнімдер үш негізгі топқа бөлінеді:
 - 1) Банктегі салымдарға орналастыруға уақытша бос қаражатты бар заңды тұлғаларға ұсынылатын өнімдер
 - 2) Қазақстан Республикасы аумағындағы қызметі олардың Қазақстан Республикасы заңнамаларын орындау мақсатында арнайы салымдарды орналастыруын қарастыратын Клиенттерге ұсынылатын өнімдер;
 - 3) жеке тұлғаларға ұсынылатын өнімдер.
24. Салымды қабылдағанда Банк және клиент арасында салымды қабылдау және берудің барлық шарттары көрсетілетін Банктік салым шарты жасалады. Банктік салым шартымен қарастырылған Салым сомасы мен мерзімі тиісті салым түрі үшін Банк белгілеген салымның ең аз сомасынан және мерзімінен аз болмайды.
25. Банк:
 - 1) салымдар бойынша сыйақы көлемі туралы ақпаратты тарату, соның ішінде оны жариялау кезінде;
 - 2) Клиенттердің ауызша және жазбаша сұранымдары бойынша;
 - 3) Клиенттермен жасалатын шарттарда сыйақының жылдық тиімді мөлшерлемесін басқа сыйақы мөлшерлемелерімен әріптерін бірдей үлгіде, нысаны, көлемі және стилі (курсив, қаралау, түспен белгіленген, көлемі) бойынша бірдей етіп көрсетеді.
26. Заңды тұлғалардың (Қазақстан Республикасының салық заңнамасына сәйкес салымдар бойынша сыйақысына төлем көзінен табыс салығы салынуға тиісті емес заңды тұлғалардан басқа) салымдары бойынша сыйақыны төлеу күні әрекет ететін Қазақстан Республикасының салық заңнамасымен белгіленген тәртіпте және мөлшерлемелер бойынша төлем көзінен ұсталатын салықтармен салынады. Қазақстан Республикасының резиденттері - жеке тұлғалардың салымдары бойынша сыйақыға төлем көздерінен ұсталатын салықтар салынбайды, бейрезидент - жеке тұлғалардың салымдары бойынша сыйақыға сыйақы төленетін күні әрекет ететін Қазақстан Республикасының салық заңнамасына сәйкес тәртіпте және мөлшерлеме бойынша төлем көзден табыс салығы салынады. Бұл ретте, Клиент өтініш берген жағдайда, Банк оған салық органдарымен әрі қарай есеп айырысу үшін төлем көзінен ұсталынатын табыс салығы туралы тиісті ақпарат береді.
27. Банкте ашылған жеке тұлғалардың салымдары мен ағымдағы шоттарындағы қалдықтар Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасымен белгіленген тәртіпте және талаптарда жеке тұлғалардың салымдарына (депозиттеріне) міндетті кепілдік беру (сақтандыру) нысаны болып табылады.

«Capital Bank Kazakhstan» АҚ	«Capital Bank Kazakhstan» АҚ операцияларды жүргізудің жалпы шарттары туралы ережесі
------------------------------	---

28. Заңды тұлғалар мен жеке тұлғалардың салымдары бойынша сыйақыларды есептеу үшін 30 күнге тең шартты ай және 360 күнге тең шартты жыл деп қабылданған. Бұл ретте салымның қосымша жарналар мен олардың бөліктерін алуды (егер бұлар орын алған болса) ескере отырып, жинақ шоттағы нақты болған мерзімі есептеледі.
29. Салым бойынша сыйақыны төлеу салымның шартына байланысты бір реттік тәртіпте (салымды қайтарғанда) немесе белгілі бір кезеңділікпен (күн сайын, ай сайын, тоқсан сайын және т.б.) салымшының Банктегі ағымдағы шотына немесе салым шотына есептеу жолымен (капитализация) жүргізіледі.
30. Салым мерзімі ішінде ол бойынша сыйақы мөлшерлемесі Банкпен өзгертіле алады:
- 1) Салымды немесе оның бөлігін мерзімінен бұрын талап еткен жағдайда (егер салымның бөліктерін алуға тиісті салым бойынша жол берілген болса) – банктік салым шартында бекітілген салым шарттарын ескере отырып, Банктің осындай талап ету күні уәкілетті органымен бекітілген мөлшерлемеге. Бұл ретте, басқасы салым шартымен көзделмеген болса, осындай өзгертілген сыйақы мөлшерлемесі бойынша салым сыйақысы салымды орналастырған барлық кезеңге қайта есептеледі.
 - 2) Банк салымы шартының әрекет ету мерзімін ұзартқан жағдайда – Банктің уәкілетті органымен бекітілген тиісті түрдегі салымдарға арналған (тиісті мерзіммен және валютамен де) осындай мерзімі ұзартқан күнгі мөлшерлемеге;
 - 3) Салым бойынша орнатылған сыйақының мөлшері тәуелді болатын шарттарды өзгерткен жағдайда – осындай шарттардың жаңа мәндерінен шығатын және банктік салым шартының талаптарымен анықталатын мөлшерлемеге. Бұндай өзгертулер банктік салым шартына қосымша келісім жасау арқылы енгізіледі.
31. Салым банктің салым шартының әрекет ету кезеңінде кез келген уақытта шартта анықталған талаптар мен тәртіпте банктік салым шартын бұзу арқылы талап етіле алады. Ереженің осы тармағындағы ереже кепіл заты болып табылатын және/немесе клиенттің және/немесе үшінші тұлғаның Банк алдындағы міндеттемелерін қамтамасыз ететін салымдарға қатысты емес.
32. Сыйақыны төлеу тәртібі мен шарттар жеке талаптарда, сонымен қарат Банкпен ұсынылатын стандартты емес өнімдер аясында шарттар жасасу кезінде Ереженің осы тармағында анықталғандардан ерекшеленуі мүмкін. Бұл жағдайларда сыйақыны төлеу тәртібі мен шарттары салымшылармен жасалатын банктік салым шарттарымен анықталады.
33. Салымдар бойынша сыйақы мөлшерлемелерін тағайындауда Банк Жеке тұлғалардың салымдарын (депозиттерін) кепілдендірудің қазақстандық қорының шектік мөлшерлемесін, депозиттер нарығындағы мөлшерлемелер деңгейін, банкаралық қорлардың құнын, Қазақстан Республикасының Ұлттық Банкінің қайта қаржыландыру мөлшерлемелерінің көлемін, қаржы нарығының конъюнктурасын және құн жасаудың басқа елеулі деректерін басшылыққа алады.
34. Салымдар бойынша нақты шарттар салым түрі мен валютасына байланысты, сыйақы төлеу кезектілігіне, оны орналастыру мерзіміне және жеке өнімдер бойынша басқа параметрлеріне байланысты, қабылданатын депозиттердің ақырғы сомалары мен мерзімдері бойынша, сондай-ақ депозиттер (банкаралық депозиттерден басқа) бойынша сыйақы мөлшерлемелерінің ең шекті көлемі бойынша Директорлар Кеңесі бекіткен талаптар шегінде Банктің уәкілетті органымен бекітіледі.
35. Банк салым түрін алып тастаған және қызметін тоқтатқан жағдайда, Банк ол бойынша жаңа шоттарды ашуды тоқтатады. Бұрын мерзімі ұзартылғандарын қоса алғанда, әрекет ететін салымдар бойынша сыйақыны есептеу шартқа сәйкес салымның осы түрі бойынша Банк белгілеген мөлшерлеме бойынша салымның ағымдағы мерзімінің соңына дейін жүзеге асырылады.

«Capital Bank Kazakhstan» АҚ	«Capital Bank Kazakhstan» АҚ операцияларды жүргізудің жалпы шарттары туралы ережесі
------------------------------	---

36. Салым (депозит) Банкпен Салымшының/үшінші тұлғаның (қарыз алушының, принципалдың) Банк алдындағы міндеттемелерін орындауы үшін кепілге (қамтамасыз етуге) қабылдануы мүмкін.
37. Тартылған депозиттер бойынша шектік сомалар, мерзімдер мен сыйақы мөлшерлемелері Директорлар кеңесімен бекітіледі (Ереженің №1,2 Қосымшасы).

4. Қарыз операцияларын жүргізудің жалпы шарттары

38. Несиелендіру Банктің Бөлшектік бизнесінің Несиелік саясатына, Банктің корпоративтік, шағын және орта бизнес бойынша Несиелік саясатына және Банктің Кепілдік саясатына сәйкес, коммерциялық негізде, тәуекелдерді бақылау және басқару, мерзімділік, қайтарымдылық, ақылылық, жаңартылымдылық, қамтамасыз етушілік және мақсатты пайдалану шарттарымен Банкпен жүзеге асырылады. Неселендірудің негізгі бағыты Қазақстан Республикасындағы экономикалық және әлеуметтік жағдайын және оның динамикасын, несиелік нарық жағдайын, банктік бәсекелестік деңгейін және Банктің өзінің мүмкіндіктерін бағалау негізінде қалыптасады.
39. Банк пен Қарыз алушының өзара қатынастары шарттық негізде құрылады, яғни несиелік мәмілелер бекітілген үлгідегі (қарыз, кепіл, кепілдік, аккредитив және т.б.) шарттармен ресімделеді.
40. Қарыздар (несиелер) заңды және жеке тұлғаларға Банкпен мерзімділік, қайтарымдылық, ақылылық және қамтамасыз етушілік шарттарымен беріледі және Банктің уәкілетті органдарымен бекітілген Банктің ішкі несиелік және кепілдік саясаттарына сәйкес жүзеге асырылады.
41. Қарыз алушы туралы және жасалған мәміле (қарыз операциясы) туралы мәліметтерді, сондай-ақ тараптардың міндеттерін орындауымен байланысты ақпаратты несие кеңселерінің деректер қорына Банктің беруіне Қарыз алушының жазбаша келісімінің болуы Қарыз беру туралы шарттың міндетті талабы болып табылады.
42. Банктік қарыз шарты "Банктік қарыз шартының міндетті талаптарының тізімін бекіту және Қазақстан Республикасы Қаржы нарығын және қаржы ұйымдарын реттеу мен қадағалау агенттігі басқармасының "Несиелеу жөніндегі құжаттаманы жүргізу ережелерін бекіту туралы" 2007 жылғы 23 ақпандағы №49 қаулысына толықтырулар мен өзгерістер енгізу туралы" Қазақстан Республикасы Қаржы нарығын және қаржы ұйымдарын реттеу мен қадағалау агенттігі басқармасының 2011 жылғы 28 ақпандағы №18 қаулысына сәйкес белгіленген банктік қарыз шартының міндетті талаптарын қамтиды.
43. Банк үшін қолайлы кез келген мүлік (соның ішінде ақша, бағалы қағаздар, басқа да қаржы құралдары, жылжымалы және жылжымайтын мүлік, мүліктік және басқа құқықтар) кепілі, үшінші тұлғалардың кепілдігі және кепілдемелері, тұрақсыздық айыбы, заңнамамен немесе шартпен қарастырылған, Банк үшін қолайлы қарыздардың (несиелердің) қайтарылуын қамтамасыз ету әдістері Банк беретін қарыздар (несиелер) бойынша қамтамасыз ету болып табылады.
44. Клиенттің несие қабілеттігі мен сенімділігі жоғары болған жағдайда Банк ҚР заңнамасымен немесе Банктің ішкі құжаттарымен белгіленген шектеулерді есепке ала отырып, қамтамасыз етусіз (бланктік несиесіз) несиелеу туралы шешім қабылдауға құқылы.
45. Қамтамасыз етуге қойылатын жалпы талаптар Банктің кепіл саясатымен белгіленеді. Банк қабылдайтын қамтамасыз ету туралы шешімді әр нақты жағдайда Банктің уәкілетті органы қабылдайды.
46. Қарыздар (несиелер) бойынша өнімдер негізгі үш топқа бөлінеді:

«Capital Bank Kazakhstan» АҚ	«Capital Bank Kazakhstan» АҚ операцияларды жүргізудің жалпы шарттары туралы ережесі
------------------------------	---

- 1) кәсіпкерлік қызмет үшін корпоративті бизнеске ұсынылатын өнімдер;
 - 2) кәсіпкерлік қызмет үшін шағын және орта бизнеске ұсынылатын өнімдер;
 - 3) тұтынушылық мақсаттарға жеке тұлғаларға ұсынылатын жеке-дара өнімдер (кепілдік және кепілсіз қарыздар, төлем карточкалары бойынша несие лимиті).
47. Несиені пайдаланғаны үшін сыйақы 360 күнге тең жыл және 30 күнге тең ай санына қарай есептеледі.
 48. Төлем карточкасына орнатылған несие желісін пайдаланғаны үшін сыйақы 360 күнге тең жылдың күндер саны мен айдағы күннің нақты санына қарай, пайдаланудың бірінші күнін есептеместен және өтеу күнін қоса ала отырып есептеледі.
 49. Сыйақы төлеу тәртібі мен шарттары жеке талаптарда шарт жасасу кезінде, сондай-ақ Банк ұсынатын стандартты емес өнімдер аясында Ереженің осы тармағында анықталғандардан ерекшеленуі мүмкін. Бұндай жағдайда сыйақыны төлеу тәртібі мен шарттары Банктің уәкілетті органының шешімімен және жасалатын шарттармен анықталады.
 50. Несиелер бойынша сыйақы мөлшерлемесін анықтағанда Банк тартылған ресурстар құнын, несие нарығындағы мөлшерлемелер деңгейін, Қазақстан Республикасының Ұлттық Банкінің қайта қаржыландыру мөлшерлемесінің мөлшерін, қаржы нарығының конъюнктурасын, баға құрылымының басқа да маңызды факторларын басшылыққа алады.
 51. Қарыздарды (несиелерді) пайдаланғаны үшін сыйақы өндіріп алынады. Сыйақының нақты мөлшерлемесі несиенің валютасына, сомасы мен мерзіміне, қамтамасыз ету сапасына, клиенттің дәрежесі мен несие тарихына және несиелендіру шарттарына сәйкес басқа да факторларға байланысты Банктің уәкілетті органдарының шешімі бойынша банктік қарыз шарттарында белгіленеді.
 52. Қарыздар (несиелер) берумен байланысты қызметтер үшін Банк ЖТСМ есептеу кезінде есепке алынатын және банктік қарыз шарттарында көрсетілетін басқа да төлемдерді (комиссияларды) белгілей алады және өндіре алады (егер ҚР заңнамасына сәйкес осы төлемдер (комиссиялар) ЖТСМ есептеу кезінде есептелуі керек болса).
 53. Сыйақы мөлшерлемесі (атаулы және ЖТСМ) банк қарызы шарттарында Банктің уәкілетті органының шешімі бойынша, Банктің Директорлар кеңесінің ұсынылатын несиелердің шектік сомалары мен мерзімдері, сонымен қатар несие бойынша сыйақы мөлшерлемесінің шектік көлемі бойынша бекітілген мөлшерлері шегінде белгіленеді (Ереженің №8, 9 Қосымшалары).
 54. Банк қарыздарын беру бойынша, соның ішінде төлемге қабілетсіз клиенттермен жұмыс жасау мәселесі бойынша басқа да шаралар уәкілетті органның нормативтік-құқықтық актілеріне сәйкес жүзеге асырылады.

5. Банк қабылдайтын қамтамасыз етуге қойылатын талаптар

55. Кепіл заты ретінде Банк келесі өтімді мүліктерді қабылдайды:
 - 1) Жылжымайтын мүлік нысандары:
 - тұрғын үй қоры құрамына кіретіндер (тұрғын үйлер, пәтерлер және т.б.);
 - жер телімдері;
 - өндірістік мүліктік кешендер, өнеркәсіп және қойма базалары, нан қабылдайтын кәсіпорындар (элеваторлар, астық қоймасы) мұнай қоймалары, әкімшілік ғимараттар, құрылыстар, дүкендер, салондар, қонақүйлер, техникалық қызмет көрсету орталықтары, тұрақты автокөліктерге жанармай құю стансалары және коммерциялық мақсаттағы басқа да нысандар;

«Capital Bank Kazakhstan» АҚ	«Capital Bank Kazakhstan» АҚ операцияларды жүргізудің жалпы шарттары туралы ережесі
------------------------------	---

- сонымен қатар мемлекеттік тіркеуге жататын, жылжымайтын мүлікке теңестірілген:
 - ✓ ауа кемелері;
 - ✓ теңіз (өзен, кішкене өлшемді) кемелер.
- 2) Жылжымалы мүлік нысандары:
 - көлік құралдары (жеңіл, ауыр, жолаушы);
 - трактор, ауылшаруашылық, жол-құрылыстық, тау және басқа арнайы техника;
 - табыстау қондырғылары, өндірістік технологиялық желілер, басқа жабдықтар;
 - тауарлар мен дайын өнімдер:
 - ✓ өнеркәсіптік топтағы: түсті металдар, мұнай және мұнай өнімдері, көмір, компьютерлік техника, тұрмыстық мақсаттағы техника, асыл металдар мен тастар, киім, аяқ киім және оларға қатысты айналымдағы тауарларды кепілдікке қою режимі қойылатын өзге де тауарлар;
 - ✓ азық түлік тобындағы: қант, темекі өнімдері, тартылған ұн өнімдері, консервіленген өнімдер және оларға қатысты айналымдағы тауарларды кепілдікке қою режимі қойылатын өзге де тауарлар;
 - өсімдік шаруашылығы өнімдері (астық, күріш, қант қызылшасы, зәйтүн дақылдары);
 - ақша (қолма-қол емес), шетел валютасы;
 - талап ету құқы;
 - құнды қағаздар: мемлекеттік және Қазақстан Республикасы резиденттері және резиденті еместер шығарған корпоративтік;
 - Қазақстан Республикасының заңнамасының талаптарына сәйкес, болашақта Кепіл берушінің меншігіне түсетін мүлікке талап құқығы;
 - шаруашылық серіктестіктерге қатысу үлестері;
 - мүліктік құқықтар:
 - ✓ жер қойнауын пайдалану құқығы;
 - ✓ жер телімдерін пайдалану құқы (жерпайдалану құқы);
 - ✓ жылжымалы және жылжымайтын мүлікті ұзақ мерзімді жалға алу (пайдалану) құқы;
 - ауылшаруашылық жануарлар;
 - қабылдануы Қазақстан Республикасының заңнамасына қайшы келмейтін басқа өтімді мүлік және мүліктік құқық.
- 56. Қамтамасыз ету (кепіл заты) ретінде ұсынылатын мүлікке келесі жалпы талаптар қойылады:
 - 1) мүліктің осындай мүлікке нарық конъюнктурасынан туындаған және бағалардың қажетті тұрақтылығын қамтамасыз ететін өтемділігі болуы тиіс.
 - 2) кепілге ұсынылатын мүлік Банктің уәкілетті органы мүлікті кепіл алды тәртібінде кепілдікке қабылдау туралы шешім қабылдаған жағдайларды қоспағанда, үшінші тұлғалардың ауыртпалықтарынан, құқықтары мен талаптарынан бос болуы қажет
 - 3) мүлікке кепіл құқын тіркеу және нарықтық, кепілдік және басқа құнын анықтау үшін қажетті тәуелсіз бағалаушылар есептерін сараптау бойынша құжаттардың міндетті түрде болуы; кепіл зат болып табылатын мүлікті сақтандыру Кепіл берушімен (Қарыз алушы) Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес, қажет болған жағдайда – Банктің ішкі нормативті құжаттарына сәйкес Банктің талап етуі бойынша орындалады.
 - 4) Кепіл шартына сәйкес кепіл заты Банкке сақталуға берілетін жағдайларды қоспағанда, Кепіл затының сақталуын қамтамасыз ету Кепіл берушімен жүзеге асырылады. Банк кепіл затының қорғалуын қажет болған жағдайда Қазақстан

«Capital Bank Kazakhstan» АҚ	«Capital Bank Kazakhstan» АҚ операцияларды жүргізудің жалпы шарттары туралы ережесі
------------------------------	---

Республикасының заңнамасының және Кепіл шартының талаптарына сәйкес жүзеге асырады.

- 5) Кепіл ретінде жылжымалы және жылжымайтын мүлікті жалға алу (пайдалану) құқын қабылдаған жағдайда, қарызды беру кезінде жалға алу (пайдалану) мерзімінің аяқталуы, егер басқасы Банктің уәкілетті органының шешімімен анықталмаған болса, оны өтеу мерзімінен кейін болуы тиіс.
57. Қарыз алушыны несиелендіру мерзімі ішінде (Қарыз алушының Қарыз шарты бойынша өз міндеттемелерін толығымен орындағанға дейін) кепіл заттарына мониторинг жүргізу қажет.

6. Өзге банктік операцияларды жүргізудің жалпы шарттары

58. Барлық өзге операциялар Банк тарапынан Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасымен және Банктің ішкі нормативтік құжаттарымен белгіленген тәртіпте, Банк пен Клиент арасында жасалатын шарттар (егер шарттың жасалуы талап етілетін болса) негізінде жүзеге асырылады.
59. Банк операцияларын жүргізгені үшін Банк клиенттерден Банктің уәкілетті органымен белгіленген қолданыстағы тарифтеріне сәйкес комиссиялар алады. Банктің уәкілетті органының шешімі бойынша клиентке жеке тарифтер белгіленуі мүмкін.
60. Ақша төлемдері мен аударымдары заңды және жеке тұлғалармен, банктік шоттарды пайдалану арқылы да, банктік шотты ашпастан да жүзеге асырыла алады. Заңды тұлғалар банк шотын ашусыз тек салықтар және бюджетке төленетін басқа да міндетті төлемдер бойынша төлемдер және аударымдарды, сондай-ақ ерікті зейнетақы жарналарын және әлеуметтік аударымдарды ғана жүзеге асыруға құқылы. Жеке тұлғалар банктік шотты ашпастан валюталық операциялар бойынша – валюталық заңнамамен белгіленген шекте, кәсіпкерлік қызметпен, тіркеу куәлігін алуды, хабарлама туралы куәлікті, мәміле төлқұжатын ресімдеуді қажет ететін валюталық операцияларды жүзеге асырумен байланысты емес мақсатта ақша төлемдері мен аударымдарын жүргізуге құқылы. Жеке тұлғалардың валюталық емес операциялар бойынша шотты ашпастан жасайтын төлемдері мен аударымдарының мөлшеріне шек қойылмайды. Төлемдер мен аударымдардың мақсаты Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасына қайшы келмеуі тиіс.
61. Заңды және жеке тұлғалар валюта операциялары бойынша төлемдер және аударымдарды Банктің банк шоттары бойынша немесе банк шоттарын ашусыз жүзеге асырғанда Банк тарапынан валюталық бақылау агенті ретінде валюталық заңнамаға сәйкес міндетті валюталық бақылау рәсімі жүргізіледі. Операциялар жүргізу кезінде Клиенттер Банкке валюталық операциялар жүргізумен байланысты құжаттарды ұсынуға міндетті. Клиенттер валюталық заңнаманы бұзған жағдайда, Банк ол туралы валюталық бақылау органына хабарлауға міндетті.
62. Банк өз клиенттеріне – жеке және заңды тұлғаларға халықаралық төлем карточкаларын ұсынады. Банктік шоттар клиенттің таңдауы бойынша, өнімнің шарттарына сәйкес - теңгемен және шетел валютасында жүргізіле алады.
63. Банк жеке және заңды тұлғаларға әр түрлі мөлшердегі жеке сейфтерді (ұяшықтарды) жалға береді.
64. Банк Банктің айырбастау пункттері арқылы қолма-қол шетел валютасын сату/сатып алу бойынша операцияларды жүзеге асырады.
65. Қолма-қол және қолма-қол емес шетел валютасын сату/сатып алу Банктің уәкілетті лауазымды тұлғасының күнделікті шығаратын жазбаша өкімі негізінде белгіленген

«Capital Bank Kazakhstan» АҚ	«Capital Bank Kazakhstan» АҚ операцияларды жүргізудің жалпы шарттары туралы ережесі
------------------------------	---

бағам бойынша жүзеге асырылады. Қолма-қол шетел валютасын сатқаны/сатып алғаны үшін Банктің қолданыстағы тарифтеріне сәйкес конверсиялау үшін комиссия алынады.

7. Банктік операцияларды жүргізуге арналған мөлшерлемелер мен тарифтер

66. Операция жүргізгені үшін Банк клиенттерден Банктің өзі белгілеген қолданыстағы Банк тарифтеріне сәйкес комиссиялар мен сыйақыларды өндіріп алады.
67. Банктің банктік операцияларды жүргізуге арналған мөлшерлемелері мен тарифтерінің шекті шамасы осы Ереженің 1, 2, 8, 9 және 12-18 қосымшаларында белгіленген. Банктік операцияларды жүргізуге арналған негізгі мөлшерлемелері мен тарифтері (банктік операцияларды жүргізуге арналған мөлшерлемелер мен тарифтердің шекті шамасы шегінде) Банк Басқармасы жанындағы алқалық комитетпен бекітіледі.
68. Директорлар Кеңесі, Банктің уәкілетті органдары немесе лауазымдық тұлғалары бекіткен банктік операцияларды жүргізуге арналған тарифтердің шектік шамасы есепке алынған банктік операцияларды жүргізуге арналған базалық (стандарттық) комиссиялар мен тарифтер, сондай-ақ депозиттер мен несиелердің сыйақы мөлшерлемелері бойынша шектік шама аясында олардың құзіреті шегінде жекелеген клиенттерге (клиенттердің санатына) немесе жекелеген өнімдер бойынша жеке тарифтер белгіленуі мүмкін.
69. Банк қазіргі қолданыстағы мөлшерлемелері мен тарифтеріне енгізілген өзгерістер бекітілген және енгізілген күндер, ішкі құжаттардың нөмірлері, бекіткен (қабылдаған) орган туралы мәліметтерді көрсетіп, банктік қызметтері үшін мөлшерлемелері мен тарифтері туралы маңызды ақпаратты орталық офисінде және филиалдарында (үй-жайларында) – шолу жасау, танысу үшін қол жетімді жерде, және корпоративтік WEB сайтында орналастырады.
70. Банкке комиссия төлеу Қазақстан Республикасының ұлттық валютасы – теңгеде жүзеге асырылады (№10 Қосымшада көрсетілген комиссиялардан басқасы).
71. Банктің клиенттердің шетел валютасында валюте (комиссия OUR¹ –) банктік операция жүргізгендігі туралы тапсырмаларын орындауы бойынша үшінші банктерге (банк-корреспонденттерге) шығындары осындай шығындардың нақты құны бойынша өтеледі.
72. Қазақстан Республикасының салық заңнамасына сәйкес қаржылық қызметтері қосымша құн салығынан (ҚҚС) босатылады.
73. Банк өндіріп алған комиссия тапсырысты/операцияны күшін жойған (қайтарып алған) жағдайда, клиентке қайтарылмайды.

8. Банктік қызметтерді ұсыну туралы өтініштерді қарастыру және шешімдерді қабылдаудың шектік мерзімдері

74. Банктік қызметтердің әрбір түрі бойынша банктік қызметтерді ұсыну туралы өтініштерді қарастыру мен шешімдерді қабылдаудың шектік мерзімдерін (өтініш беру қажет болған жағдайда) Банк өздігінен ҚР заңнамасының талаптарын ескере отырып белгілейді (Ереженің №11 Қосымшасы).

¹ OUR опциясы барлық шығындар (комиссиялар) банкаралық аударымды жіберушіден SWIFT жүйесі бойынша өндіріп алынады дегенді білдіреді.

«Capital Bank Kazakhstan» АҚ	«Capital Bank Kazakhstan» АҚ операцияларды жүргізудің жалпы шарттары туралы ережесі
------------------------------	---

9. Банк пен клиенттердің құқықтары, міндеттері және жауапкершіліктері

75. Банк және оның клиенттері Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасына және Банк пен клиент арасында жасалған шарттарға сәйкес құқықтарға ие болып табылады, міндеттер мен жауапкершілік жүктенеді.
76. Банк пен клиенттер арасындағы шарттар Банк белгіленген тәртіпте әзірлеген және бекіткен үлгі нысандар бойынша жасалады.
77. Банк тарапынан және клиенттің тарапынан қол қойылатын шарттар және қосу шарттары – операция жүргізу, қызмет көрсету талаптары, клиент мақұлдайтын және тиісті өтінішке қол қою арқылы немесе Банппен белгіленген басқа әдіспен қосылатын тараптардың құқықтық қатынастары ерекшеленеді.
78. Банк пен клиенттің тарапынан қол қойылатын шарттарға өзгертулер мен толықтырулар, егер басқасы тиісті шарттың талаптарында қарастырылмаған болса, тараптардың келісімдері бойынша ғана енгізіледі.
79. Банк қосу шарттарына бір жақты тәртіпте өзгерістер мен толықтырулар енгізеді. Клиент қосу шартына қосыла отырып, болашақта бірігу туралы шартқа енгізілетін барлық өзгерістер мен толықтыруларды алдын ала мақұлдайды. Бірігу шартына өзгерістер мен толықтырулар енгізілгенде, жаңа редакциядағы бірігу шарты клиенттердің танысуы үшін Банктің филиалдары мен бөлімшелерінде орналасқан хабарландыру тақталарында және/немесе Банктің корпоративтік веб-сайтында орналастырылады. Енгізілген өзгерістермен және толықтырулармен келіспеген жағдайда, клиент тиісті шартпен белгіленген тәртіпте Банкке тиісті өтініш беру арқылы шартты бұзуға құқылы.
80. Банк және клиенттер шарттың талаптарын сақтауға, оларға шарттың талаптарымен жүктелген міндеттемелерді орындауға міндетті. Шарттарда көзделген міндеттемелерді орындамағаны немесе тиісті түрде орындамағаны үшін, Банк және клиенттер Қазақстан Республикасының заңнамасы мен тиісті шарттардың талаптарымен көзделген жауапкершілікті артады.
81. Шарттарда тараптардың жауапкершіліктерін шектеуші немесе болдырмаушы, мысалы, еңсерілмейтін күш (форс-мажор) жағдайлары, кінәсінің жоқтығы, шарттың қарама-қарсы жағының бұрыс әрекеті және т.б. талаптары қарастырылуы мүмкін.

10. Клиенттермен жұмыс жасау тәртібі туралы ереже

82. Банк операцияларының әрбір түрі бойынша банктік қызмет ұсыну туралы өтініштерді қарастыру тәртібі Банктің ішкі нормативтік құжаттарында реттелген.
83. Клиент Банкке банктік қызмет алу мақсатында өтініш білдірген жағдайда, Банк қызметкері клиенттің бірінші талабы бойынша оған танысу үшін Ережелерді береді.
84. Банктік қызмет ұсынған кезде Банк:
 - а) Банктік қызмет ұсыну туралы шартты жасағанға дейін Клиентке келесілерді ұсынылады:
 - 1) банктік қызмет ұсыну туралы өтініш бойынша мөлшерлемелер, тарифтер, шешім қабылдау мерзімдері туралы ақпарат (қажет болса, өтініш беру);
 - 2) банктік қызмет ұсыну талаптары туралы ақпарат және банктік қызмет ұсыну туралы шартты жасау үшін қажетті құжаттар тізімі;
 - 3) банктік қызмет ұсыну туралы шарт бойынша міндеттемелерін орындамаған жағдайда клиенттің жауапкершілігі және ықтимал тәуекелдері туралы ақпарат;
 - 4) клиенттің туындаған сұрақтары бойынша кеңестер;

«Capital Bank Kazakhstan» АҚ	«Capital Bank Kazakhstan» АҚ операцияларды жүргізудің жалпы шарттары туралы ережесі
------------------------------	---

- 5) клиенттің қалауы бойынша - банктік қызмет ұсыну туралы тиісті шарттың үлгі нысанының көшірмесі.
- б) Осы Ережемен белгіленген мерзімде банктік қызмет ұсыну туралы өтінішті (өтініш беру қажет болған жағдайда) қарастырады.
- в) Банктік қызмет ұсыну туралы шартқа қол қойғанға дейін клиентке оның талаптарымен танысу үшін қажетті уақытты береді.
- г) Банкте алатын банктік қызмет туралы даулы жағдайлар туындағанда Клиенттің банктік омбудсманға (ипотекалық қарыздар бойынша), уәкілетті органға немесе сотқа жүгіну құқығы туралы хабарлайды. Осы мақсатта Банк келесілердің орналасқан жері, пошталық, электронды мекенжайы, интернет-ресурстары туралы ақпаратты береді.
- 84-1. Клиентті Банктегі өнімдер, қызметтер, қызмет көрсетулер бойынша хабарландыру келесі тәсілдердің бірі арқылы жүзеге асырылады: ауызша хабарландыру, SMS-хабарлама жіберу, жазбаша хабарландыру, телефонмен қоңырау шалу арқылы, ақпаратты Банктің корпоративтік веб-сайтында, Банктің қызмет-жайларында орналастыру арқылы және Қазақстан Республикасының заңнамасы мен клиенттермен жасалған шарттарға қайшы келмейтін өзге тәсілмен.

11. Банктік қызметтерді ұсыну барысында туындайтын клиенттердің жүгінулерін қарастыру тәртібі

85. Банктің банктік қызметтерді ұсыну барысында туындайтын клиенттердің жүгінулерін қарастыруы, тіркеуі, Банктің клиенттерінің жүгінулерін талдауы және жалпылауы Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген тәртіппен және мерзімде жүзеге асырылады.
86. Клиенттердің жүгінулерін Банктің қарастыру тәртібіне қойылатын толық талаптар "Capital Bank Kazakhstan" АҚ-дағы клиенттердің жүгінулерімен жұмыс жасау рәсімімен реттелген.
87. Банк Клиенттердің келесі жүгінулерімен жұмысты орындайды:
- 1) Банктің электрондық поштасына және www.capitalbank.kz ғаламтор-қорына, пошталық байланыспен арнайы түскен жазбаша жүгінулер;
 - 2) телефон арқылы түскен және Клиент Банкке тікелей келген кездегі ауызша жүгіну.
88. Бастің орталық офисіндегі және филиалдарындағы уәкілетті тұлғалар Банктің Басқарма Төрағасы, филиал директоры (филиалда) бекіткен қабылдау кестесіне сәйкес айына кем дегенде 1 (бір) рет жеке тұлғаларды және заңды тұлғалардың өкілдерін жеке қабылдайды.
Қабылдау жұмыс жерінде жеке және заңды тұлғалар үшін белгіленген және хабарланған күндері, сағаттары жүргізіледі.
- Банктің уәкілетті тұлғасы қабылдау кезінде өтінішке рұқсат бермесе, Клиент оны жазбаша береді және онымен жазбаша өтініш ретінде жұмыс жүргізіледі.
89. Банкке немесе оның жеке жұмысшыларына шағымдар немесе наразылықтар болғанда, сұрақтар мен ұсыныстар болғанда, сондай-ақ Банк өткізетін операциялар туралы қосымша ақпараттар алу үшін, Ережелерде қамтылмаған, операцияларды жүргізу талаптары туралы Клиенттер Call Center қоңырау шалу арқылы, Банкке (Банк филиалына) келе алады, не Банктің корпоративті веб-сайтында хабарлама қалдыра алады.
90. Қарастыру үшін басқа субъектілердің, лауазымды тұлғалардың ақпаратын алуды немесе сол жерге барып тексеруді талап етпейтін жеке және (немесе) заңды

«Capital Bank Kazakhstan» АҚ	«Capital Bank Kazakhstan» АҚ операцияларды жүргізудің жалпы шарттары туралы ережесі
------------------------------	---

тұлғалардың жүгінулері субъектіге, лауазымдық тұлғаға келіп түскен күннен бастап **15 күнтізбелік күн** ішінде қарастырылады.

Қарастыру үшін басқа субъектілердің, лауазымды тұлғалардың ақпаратын алуды немесе сол жерге барып тексеруді талап ететін жеке және (немесе) заңды тұлғалардың жүгінулері субъектіге, лауазымдық тұлғаға келіп түскен күннен бастап **30 күнтізбелік күн** ішінде қарастырылып, ол бойынша шешім қабылданады.

Қосымша зерттеу тексеруді жүргізу қажет болған жағдайларда, қарау мерзімі **30 күнтізбелік күнге** созылуы мүмкін, ол туралы өтініш берушіге қарастыру мерзімі ұзартылған кезден бастап **3 күнтізбелік күн** ішінде хабарланады.

Жүгінуде баяндалған, сұрақтарды шешу ұзақ уақытты талап еткен болса, онда жүгіну оны соңғы орындаған кезге дейін қосымша бақылауға қойылады, ол туралы Клиентке **3 күнтізбелік күн** ішінде хабарланады.

Жүгіну бойынша қарастыру мерзімі заңнамамен белгіленген жалпы мерзімдер аясында Банктің ішкі құжаттарымен белгіленген тәртіпте ұзартылады.

91. Егер жүгінуді қарастыру кезінде ұсынылған ақпарат жеткіліксіз болған жағдайда, Банк клиенттен қосымша құжаттар мен мәліметтер сұрайды.
92. Банк жеке және заңды тұлғалардың өтініштерінің объективті, жан-жақты, уақтылы қарастырылуын қамтамасыз етеді, клиенттерге өтініштердің қарастырылу нәтижелері және қабылданған шаралар туралы хабарлайды.
Жүгінуді қарастырудың нәтижелері туралы клиентке жазбаша жауап мемлекеттік тілде немесе қолданылатын тілде беріледі және клиент баяндаған әрбір сұранысқа, талапқа, қолдау хатқа, нұсқауға дәлелденген дәлелдер және Қазақстан Республикасының заңнамасының талаптарына сәйкес, Банктің ішкі құжаттарына, қаралатын сұраққа қатысы бар шарттарға, сондай-ақ қаралатын сұрақтың нақты жағдайларына оның қабылданған шешімге шағым арыз жазуымен бірге беріледі.

12. Банкпен ерекше қатынаста байланысты тұлғалармен мәмілелер

93. Банкпен ерекше қатынаста байланысты тұлғамен мәміле Банктің Директорлар кеңесінің шешімі бойынша ғана, жеңілдік шарттарды берусіз жүзеге асырылуы мүмкін. Банк онымен ерекше қатынаста байланысты тұлғаларға қамтамасыз етуді қарыздар (бланктік қарыздар) бере алмайды. Банк Банкпен ерекше қатынаста байланысты тұлға болып табылатын Клиентке Қазақстан Республикасының заңнамасының талаптарын ескере отырып қызметтер көрсетеді.

13. Қорытынды ережелер

94. Осы ережелерді бекіткен күннен бастап Директорлар кеңесімен бекітілген 2014 жылғы "20" ақпандағы №№CD/14 "Capital Bank Kazakhstan" АҚ операция жүргізудің жалпы шарттары туралы ереже күшін жойған болып есептеледі.
95. Қазақстан Республикасының заңнамасының өзгеруі нәтижесінде осы Ережелердің жекелеген талаптары заңнамаға қайшы келетін болса, осы талаптар автоматты түрде күшінен айрылады. Егер Ережелердегі бір ереже жарамсыз болып қалса, ол басқа ережеге қатыссыз болады. Жарамсыз ереже заңды жол берілетін және тиісті қатынасты реттейтін ережемен ауыстырылады.
96. Ереже жылына бір реттен кем емес қайта қарастыруға жатады.
97. Ереже оларды Банктің Директорлар кеңесі бекіткен күннен бастап қолданысқа енгізіледі.

«Capital Bank Kazakhstan» АҚ	«Capital Bank Kazakhstan» АҚ операцияларды жүргізудің жалпы шарттары туралы ережесі
------------------------------	---

14. Қосымшалардың тізімі

- №1 Қосымша Заңды тұлғалардың депозиттері бойынша мөлшерлемелер.
- №2 Қосымша Жеке тұлғалардың депозиттері бойынша мөлшерлемелер.
- №3 Қосымша "Capital Bank Kazakhstan" АҚ-ның клиенттерге – заңды тұлғаларға, сонымен қатар шаруа қожалықтары мен жеке кәсіпкерлерге көрсететін банктік қызметтеріне арналған тарифтері.
- №4 Қосымша алынып тасталды.
- №5 Қосымша "Capital Bank Kazakhstan" АҚ-ның карточкалық өнімдер мен қызметтері бойынша тарифтері.
- №6 Қосымша "Capital Bank Kazakhstan" АҚ-ның интернет-банкинг жүйесінде операция жүргізуге арналған тарифтері (заңды тұлғалар).
- №7 Қосымша алынып тасталды.
- №8 Қосымша Заңды тұлғалардың несиелік өнімдері бойынша сыйақыларының шектік мөлшерлемелері/сомалары/мерзімдері.
- №9 Қосымша Жеке тұлғалардың несиелік өнімдері бойынша сыйақыларының шектік мөлшерлемелері/сомалары/мерзімдері.
- №10 Қосымша "Capital Bank Kazakhstan" АҚ-ның Банк Корреспонденттерге ұсынатын қызметтеріне арналған тарифтер.
- №11 Қосымша Банктік қызметтерді ұсыну туралы өтініштерді қарастыру мен шешімдерді қабылдаудың шектік мерзімдері.
- №12 Қосымша Төлем карточкалар бойынша көрсететін қызметтеріне арналған мөлшерлемелері мен тарифтерінің шектік шамалары.
- №13 Қосымша "Capital Bank Kazakhstan" АҚ-ның жеке тұлға-клиенттерге көрсететін банктік қызметтерге арналған тарифтердің шекті шамасы.
- №14 Қосымша Банктік депозиттік сертификаттар бойынша шектік мөлшерлер, мерзімдер мен сыйақы мөлшерлемесі.
- №15 Қосымша "Capital Bank Kazakhstan" АҚ-ның клиенттеріне - заңды тұлғаларға, сондай-ақ, шаруа қожалықтары (фермерлік шаруашылық), жеке нотариустарға, адвокаттарға, жеке сот орындаушыларына және заңды тұлғаның жеке кәсіпкерлеріне көрсететін банктік қызметтерге арналған тарифтердің шекті шамасы.
- №16 Интернет банкинг/Мобильді банкинг жүйесінде операция жүргізуге арналған "Capital Bank Kazakhstan" АҚ тарифтерінің шекті шамасы (заңды тұлғалар).
- №17 Интернет банкинг/мобильді банкинг жүйесінде (жеке тұлғалар) операция жүргізуге арналған "Capital Bank Kazakhstan" АҚ тарифтерінің шекті шамасы.
- №18 Қосымша "Capital Bank Kazakhstan" АҚ-ның Корреспондент Банктерге қызметтеріне арналған тарифтердің шекті шамасы.