



**«Утверждены»
решением Совета директоров
АО «Аграрная кредитная корпорация»
№ 19 от «01» октября 2026 года**

**Правила
об общих условиях проведения банковских заемных
операций
АО «Аграрная кредитная корпорация»**

СОДЕРЖАНИЕ:

1	Назначение	2
2	Определения и сокращения	3
3	Область применения	4
4	Общие положения	4
5	Общие условия проведения банковских заемных операций	5
6	Порядок рассмотрения обращений потребителей банковских услуг (заемщиков), возникающих в процессе предоставления банковских услуг	7
7	Права и обязанности Общества и потребителя банковских услуг (заемщика), их ответственность	11
8	Условия предоставления кредитных продуктов Общества, включая порядок проведения оценки пригодности займа для потребителя банковских услуг (заемщика), 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	11
9	Порядок работы с потребителями банковских услуг (заемщиками)	13
10	Порядок предоставления услуг лицам с инвалидностью и маломобильным группам населения	13
11	Заключительные положения	14
12	Нормативные и иные ссылки	14
	Приложение № 1	16

1. Назначение

1. Настоящие Правила об общих условиях проведения банковских заемных операций АО «Аграрная кредитная корпорация» (далее – Правила) разработаны на основании и в соответствии с Законом Республики Казахстан «О банках и банковской деятельности в Республике Казахстан» (далее – Закон о банках), нормативно-правовыми актами, регламентирующими Правила об общих условиях осуществления банковской деятельности, исчисления ставок вознаграждения в достоверном, годовом, эффективном, сопоставимом исчислении (реальной стоимости) по займам и вкладам, иными нормативными правовыми актами, Уставом и иными внутренними нормативными документами АО «Аграрная кредитная корпорация», а также лицензией на осуществление отдельных видов банковских операций: предоставление банковских займов в денежной форме на условиях платности, срочности и возвратности (за исключением межбанковских займов), выданной АО «Аграрная кредитная корпорация» (далее – Общество) Республиканским государственным учреждением «Агентство Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка».

2. Настоящие Правила являются внутренним нормативным документом Общества, разработанным в целях правовой регламентации проведения Обществом банковских заемных операций, предусмотренных законодательством Республики Казахстан и лицензией Общества на осуществление банковских операций в национальной и иностранной валюте.

3. Настоящие Правила являются открытой информацией и не могут быть предметом служебной, коммерческой или иной охраняемой тайны.

4. Положения, не урегулированные настоящими Правилами, определяются в соответствии с законодательством Республики Казахстан и другими внутренними нормативными документами Общества, не противоречащими настоящим Правилам.

2. Определения и сокращения

5. В настоящих Правилах используются следующие определения и сокращения:

1) **Базовая ставка Национального банка Республики Казахстан** – основной инструмент денежно-кредитной политики Национального Банка Республики Казахстан и ориентир для установления ставок вознаграждения по операциям денежно-кредитной политики;

2) **вознаграждение** – плата за предоставленный кредит/заем, определенная в процентном выражении к сумме кредита/займа из расчета годового размера причитающихся Обществу денег;

3) **ГЭСВ** – годовая эффективная ставка вознаграждения, в достоверном, годовом, эффективном, сопоставимом исчислении (реальная стоимость) в отношении услуг Общества, рассчитываемая в соответствии с Правилами исчисления ставок вознаграждения в достоверном, годовом, эффективном, сопоставимом исчислении (реальной стоимости) по займам и вкладам, утвержденными нормативно-правовыми актами, регламентирующими исчисление ставок вознаграждения в достоверном, годовом, эффективном, сопоставимом исчислении (реальной стоимости) по займам и вкладам;

4) **договор займа** – договор, в соответствии с которым Общество предоставляет кредит/заем, а потребитель банковских услуг (заемщик) обязуется своевременно возратить полученные денежные средства, осуществлять полную оплату полученного займа, в том числе вознаграждения и других выплат, связанных с кредитом/займом;

5) **заемщик** – физическое или юридическое лицо (резидент Республики Казахстан), подписавший договор займа/финансового лизинга, получивший кредит/заем/предмет лизинга и принявший на себя обязательства по договору займа/финансового лизинга;

6) **корпоративный интернет-ресурс Общества** – www.agrocredit.kz;

7) **кредит/заем** – денежные средства, предоставляемые Обществом заемщику на условиях платности, срочности, возвратности по договору займа, заключенному в соответствии с законодательством Республики Казахстан;

8) **кредитное товарищество (далее – КТ)** – юридическое лицо, созданное физическими и (или) юридическими лицами для удовлетворения потребностей его участников в кредитах и других финансовых, в том числе банковских, услугах путем аккумуляции их денег и за счет других источников, не запрещенных законодательством Республики Казахстан;

9) **кредитный продукт** – набор заемных и финансовых операций для решения потребности потребителя банковских услуг (заемщика) в кредитных средствах, представляющий собой новую услугу, либо совокупность действующих услуг Общества, выстроенных в технологическую цепочку;

10) **лицо с инвалидностью (ЛСИ)** – лицо, имеющее нарушение здоровья со стойким расстройством функций организма, обусловленное заболеваниями, увечьями (ранениями, травмами, контузиями), их последствиями, нарушениями, которое приводит к ограничению жизнедеятельности и необходимости его социальной защиты;

11) **маломобильные группы населения (МГН)** – лица пожилого возраста (пенсионеры по возрасту), лица с инвалидностью, лица, испытывающие затруднения при самостоятельном передвижении, получении услуг, информации или ориентировании в

пространстве, в том числе использующие детские коляски и/или кресла-коляски, костыли, трости, лица с детьми младшего дошкольного возраста;

12) **потребитель банковских услуг** – физическое или юридическое лицо, намеревающееся приобрести услуги или пользующееся услугами Общества;

13) **уполномоченное лицо Общества** – работник Общества/филиала, который в соответствии с предоставленными полномочиями вправе рассматривать и принимать решения по обращениям потребителей банковских услуг (заемщиков);

14) **уполномоченный орган Общества (Совет директоров/Правление/ Кредитный комитет)** – коллегиальный орган Общества, уполномоченный принимать решения по вопросам кредитной деятельности, отнесенной к его компетенции в соответствии внутренними нормативными документами и Уставом Общества, законодательством Республики Казахстан;

15) **услуга** – осуществление Обществом банковских заемных операций на основании соответствующей лицензии;

16) **филиал** – обособленное подразделение Общества, расположенное вне места его нахождения и осуществляющее все или часть его функций.

3. Область применения

6. Настоящие Правила распространяются на деятельность всех структурных подразделений Общества. Общество обязано предоставлять настоящие Правила для ознакомления потребителем банковских услуг (заемщиком) по его первому требованию.

4. Общие положения

7. Настоящие Правила устанавливают общие требования к:
- 1) предельным суммам и срокам предоставляемых займов;
 - 2) предельным величинам ставок вознаграждения по займам;
 - 3) условиям выплаты вознаграждения по займам;
 - 4) принимаемому Обществом обеспечению;
 - 5) предельным величинам ставок и тарифам на проведение банковских заемных операций;
 - 6) предельным срокам принятия решения о предоставлении банковских заемных операций;
 - 7) порядку рассмотрения обращений потребителей банковских услуг (заемщиков), возникающих в процессе предоставления банковских заемных операций;
 - 8) правам и обязанностям Общества и потребителя банковских услуг (заемщика), их ответственности;
 - 9) условиям предоставления кредитных продуктов, связанных с банковскими заемными операциями, включая порядок проведения оценки пригодности займа для потребителя банковских услуг (заемщика), 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;
 - 10) порядку работы с потребителями банковских услуг (заемщиками);

11) иные условия, требования и ограничения, которые Совет директоров Общества считает необходимым включить в общие условия проведения банковских заемных операций.

8. Общество не вправе отказать потребителю банковских услуг (заемщику) в предоставлении информации о возможных рисках, связанных с проведением операции.

9. В настоящих Правилах установлены стандартные общие условия проведения банковских заемных операций Обществом. Условия проведения операций Обществом по различным видам кредитных продуктов устанавливаются во внутренних документах Обществом.

5. Общие условия проведения банковских заемных операций

10. Продукты по кредитам подразделяются на две основные группы:

1) продукты, предлагаемые юридическим и физическим лицам на льготных условиях с использованием мер государственной поддержки;

2) продукты, предлагаемые юридическим и физическим лицам на рыночных условиях.

11. Кредиты предоставляются в разрезе следующих целей кредитования:

1) приобретение основных средств, в том числе модернизация объектов;

2) пополнение оборотных средств;

3) строительно-монтажные работы, в том числе реконструкция объектов, для осуществления предпринимательской деятельности в сфере агропромышленного комплекса.

12. Минимальные и максимальные суммы кредитов, сроки и способы погашения кредитов, требования к обеспечению по кредитам в зависимости от категорий потребителей банковских услуг (заемщиков) и источников кредитования утверждаются уполномоченным органом Общества.

13. Предельные суммы и сроки предоставляемых кредитов, величины ставок вознаграждения по кредитам Общества указаны в приложении № 1 к настоящим Правилам.

14. Ставки вознаграждения по программам кредитования Общества устанавливаются уполномоченным органом Общества в пределах, установленных Приложением № 1 к настоящим Правилам, индивидуально по каждой программе кредитования в зависимости от факторов риска по выдаваемому займу, источника финансирования, состояния финансового рынка, уровня спроса на кредитные ресурсы, приемлемой нормы доходности Общества по кредитным продуктам.

15. Ставки вознаграждения по программам кредитования Общества могут быть фиксированными и плавающими, изменяющимися в зависимости от складывающейся ситуации на финансовом рынке.

16. Общество уведомляет потребителей банковских услуг (заемщика) об изменении величин ставок вознаграждения и тарифов Общества по кредитным продуктам через сообщения на информационных стендах внутри помещений Общества и на корпоративном интернет-ресурсе Общества, с указанием сведений о датах утверждения и внесения изменений в действующие ставки и тарифы, номеров внутренних документов и органа, их утвердившего. При этом, Общество не несет ответственности за неосведомленность потребителя банковских услуг (заемщика) об изменении величины ставок вознаграждения и тарифов.

17. Общество, вправе в одностороннем порядке изменять условия договора займа в сторону их улучшения для потребителя банковских услуг (заемщика).

18. Максимальная эффективная процентная ставка актуальна на дату утверждения данных Правил и/или изменений к ним, но при изменении действующих условий кредитования может изменяться, о чем Общество будет уведомлять через сообщения на информационных стендах внутри помещений Общества и на корпоративном интернет-ресурсе Общества, с указанием сведений о датах утверждения и внесения изменений в действующие ставки и тарифы, номеров внутренних документов и органа, их утвердившего. При этом, Общество не несет ответственности за неосведомленность потребителя банковских услуг (заемщика) об изменении величины ставок вознаграждения. Предлагаемый показатель предельного размера ГЭСВ по займам должен быть величиной переменной и меняться в зависимости от изменения рыночных ставок вознаграждения на финансовом рынке.

19. За пользование кредитами взимается вознаграждение. Начисление вознаграждений за предоставленные кредиты производится из расчета 360 дней в году и 30 дней в месяце за исключением предоставленных кредитов за счет средств, заимствованных из Национального Фонда Республики Казахстан для реализации инвестиционных проектов, по которым в расчет берется 365 дней в году, по фактическому количеству дней использования потребителем банковских услуг (заемщиком) суммы кредита, включая дни зачисления и погашения индивидуальных кредитов. ГЭСВ рассчитывается согласно требованиям законодательства Республики Казахстан. Минимальная эффективная ставка вознаграждения равна номинальной ставке вознаграждения.

20. Кредиты могут быть обеспечены любыми способами, не запрещенными законодательством Республики Казахстан. Требования к имуществу, принимаемому Обществом в залог, регулируются Залоговой политикой, утверждаемой Советом директоров Общества, основными из которых являются:

- 1) предмет залога должно быть имущество, не изъятое из оборота;
- 2) наличие у залогодателя установленных прав на предмет обеспечения, подтвержденных правоустанавливающими, идентификационными и иными документами;
- 3) возможность осуществления контроля над наличием и сохранностью предмета обеспечения до полного исполнения потребителем банковских услуг (заемщиком) обязательств по кредиту;
- 4) ликвидность предмета залога;
- 5) возможность идентификации предмета залога;
- 6) соответствие требованиям законодательства Республики Казахстан;
- 7) отсутствие первичного права обременения и залоговых обязательств, связанных с предметом залога, перед другими физическими и/или юридическими лицами. Предоставление вторичного права залога допускается по решению уполномоченного органа Общества. В случае предоставления залогового обеспечения конечных заемщиков кредитных товариществ/микрофинансовых организаций первичным залогодержателем является Общество, вторичным залогодержателем являются кредитные товарищества/микрофинансовые организации;
- 8) согласие всех собственников на предоставление имущества в залог, а также его внесудебную реализацию в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения потребителем банковских услуг (заемщиком)/залогодателем обязательств перед Обществом;
- 9) залогодатель должен являться резидентом Республики Казахстан;
- 10) передача Обществу оригиналов правоустанавливающих, идентификационных и иных документов на предмет обеспечения на срок действия договора залога или нотариально заверенных копий документов, без оригиналов которых не возможна их дальнейшая эксплуатация;

11) предмет залога должен находиться на территории Республики Казахстан. Исключением являются грузовые транспортные средства, осуществляющие экспорт/импорт продукции за рубеж в рамках своей деятельности;

12) соблюдение комплексности обеспечения путем принятия в залог всех связанных экономически и/или юридически в процессе производства объектов. В случае несоблюдения комплексности обеспечения, рассматривается вопрос снижения коэффициента ликвидности.

21. Предельные сроки принятия решения о проведении банковской заемной операции по каждому виду такой услуги с даты поступления кредитной заявки с полным пакетом документов до даты вынесения на рассмотрение уполномоченного органа Общества не должны превышать 30 (тридцать) календарных дней, за исключением случаев приостановления сроков рассмотрения заявлений потребителя банковских услуг (заемщика) по объективным причинам, в порядке, предусмотренном внутренними нормативными документами Общества.

22. С актуальной информацией о действующих программах кредитования, размерах ставок вознаграждения и тарифах, с указанием сведений о датах утверждения и внесения изменений в действующие ставки и тарифы, номеров внутренних документов и органа, их утвердившего, Общество предоставляет возможность ознакомиться в филиалах Общества либо на корпоративном интернет-ресурсе Общества.

6. Порядок рассмотрения обращений потребителей банковских услуг (заемщиков), возникающих в процессе предоставления банковских услуг

6.1. Общие положения и формы обращений

23. Общество осуществляет работу со следующими обращениями потребителей банковских услуг (заемщиков):

1) письменными обращениями, поступившими нарочно, по почте, электронной почте либо посредством корпоративного интернет-ресурса или мобильного приложения Общества, в которых предусмотрен сервис подачи обращения физическим или юридическим лицом по вопросам предоставления банковских услуг;

2) устными обращениями, поступившими по телефону и при непосредственном посещении потребителя банковских услуг (заемщика) Общества.

24. Сообщения, направленные посредством системы обмена сообщениями в реальном времени на корпоративном интернет-ресурсе и (или) мобильном приложении Общества и (или) поступившие на абонентские номера, зарегистрированные на Общество, не признаются обращениями потребителей банковских услуг и рассматриваются как запросы информационного характера. При этом Общество информирует потребителя банковских услуг (заемщика) о порядке подачи обращения, соответствующего настоящим Правилам.

25. Не относятся к обращениям потребителей банковских услуг (заемщиков) следующие обращения:

1) обращения работников Общества в Общество как работодателю по трудовым и социальным вопросам, если они не связаны с предоставлением банковских услуг, за исключением случаев, когда работник Общества одновременно является потребителем банковских услуг (заемщиком) и обращается по вопросам, касающимся оказания ему банковских услуг;

2) корпоративные конфликты и споры между акционером, членами органов управления, бенефициарами и самим Обществом, не связанные с оказанием банковских услуг потребителям банковских услуг (заемщикам) (в том числе споры по вопросам

корпоративного управления, распределения прибыли, дивидендной политики, эмиссии и размещения ценных бумаг);

3) обращения контрагентов Общества, не являющихся потребителями банковских услуг (заемщиками), по договорам, не относящимся к оказанию банковских услуг (договоры аренды, поставки, подряда, аутсорсинга, ИТ-сопровождения и иные договоры);

4) запросы информации или разъяснений законодательства Республики Казахстан либо условий финансовых продуктов и не содержащие выражения неудовлетворенности действиями (бездействием) Общества либо условиями финансовых продуктов;

5) запросы, связанные с предоставлением Обществом отчетности (налоговая, статистическая или другая), если не содержат сведений о нарушении прав и законных интересов потребителя банковских услуг (заемщика);

6) обращения о предполагаемых нарушениях законодательства Республики Казахстан, коррупции, злоупотреблениях, а также иных нарушениях без указания нарушения прав конкретного потребителя банковских услуг (заемщика);

7) обращения средств массовой информации, профессиональных и общественных объединений и иных организаций, не являющихся потребителями банковских услуг (заемщиками) по конкретному договору (сделке), за исключением обращений в интересах конкретного потребителя банковских услуг (заемщика) с прямым указанием на это в обращении;

8) переписка с государственными органами Республики Казахстан по вопросам контроля, надзора и правоприменения, не содержащая самостоятельных обращений потребителей банковских услуг (заемщиков);

9) обращения, не позволяющие установить их содержание и (или) требования заявителя (не читаемые тексты, бессвязные сообщения или массовые автоматизированные рассылки).

6.2. Личный прием и устные обращения

26. Уполномоченные лица Общества/филиала проводят личный прием физических лиц и представителей юридических лиц не реже одного раза в месяц согласно графику приема, утвержденному Председателем Правления Общества либо директором филиала/представительства Общества.

27. В случае если обращение не может быть разрешено уполномоченным лицом Общества во время личного приема и требует дополнительной проработки, оно оформляется потребителем банковских услуг (заемщиком) в письменной форме, и рассматривается как письменное обращение.

28. Обращения, поступившие в Общество/филиал в устной форме (по телефону или при личном посещении), рассматриваются. Если устное обращение не может быть разрешено в момент обращения, потребителю банковских услуг (заемщику) разъясняется порядок подачи письменного обращения и сроки его рассмотрения.

29. Устные обращения по телефону подлежат обязательной регистрации, запись разговоров производится с уведомлением потребителя банковских услуг (заемщика) об этом в начале разговора.

6.3. Регистрация и подтверждение приема обращений

30. Письменные обращения потребителей банковских услуг (заемщиков), в том числе поступившие через корпоративный интернет-ресурс Общества, мобильное приложение Общества (при наличии), подлежат обязательной регистрации в порядке, предусмотренном

внутренними нормативными документами Общества. В мобильном приложении Общества (при наличии) для этих целей предусматривается легко идентифицируемый функционал подачи обращения.

31. Потребителю банковских услуг (заемщику) выдается документ, подтверждающий прием его письменного либо делается соответствующая отметка на копии обращения, а при подаче обращения через корпоративный интернет-ресурс Общества, мобильное приложение Общества (при наличии), направляется уведомление о его приеме с указанием даты и регистрационного номера обращения. Отказ в приеме обращений не допускается.

6.4. Рассмотрение обращений и сроки

32. При недостаточности информации для рассмотрения обращения Общество запрашивает у потребителя банковских услуг (заемщика) дополнительные документы и сведения.

33. Срок рассмотрения обращения потребителя банковских услуг (заемщика) составляет не более 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня поступления обращения в Общество.

34. В случае необходимости установления фактических обстоятельств, имеющих значение для правильного рассмотрения обращения, срок его рассмотрения продлевается еще на 15 (пятнадцать) рабочих дней.

О продлении срока рассмотрения потребитель банковских услуг (заемщик) извещается в течение 3 (трех) рабочих дней со дня принятия соответствующего решения о продлении.

6.5. Результаты рассмотрения обращений

35. Общество/филиал обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений физических и юридических лиц, информирует потребителей банковских услуг (заемщиков) о результатах рассмотрения их обращений и принятых мерах.

36. Письменный ответ потребителю банковских услуг (заемщику) о результатах рассмотрения обращения предоставляется на языке обращения и содержит:

- 1) обоснованные и мотивированные доводы по каждому изложенному потребителем банковских услуг (заемщиком) вопросу;
- 2) ссылки на нормы законодательства Республики Казахстан, внутренние нормативные документы Общества и условия договоров;
- 3) описание установленных фактических обстоятельств;
- 4) разъяснение права потребителя банковских услуг (заемщика) на обжалование принятого решения (в случае отказа и (или) частичного удовлетворения требования потребителя банковских услуг).

37. В случае если обращение потребителя банковских услуг (заемщика) поступило в родительскую и (или) дочернюю организацию, осуществившие одновременную передачу активов и обязательств, ответ подготавливается и направляется той организации, которая в результате такой передачи получил соответствующий актив или обязательство.

38. В случае обоснованности обращения, Общество/филиал принимает решение об его удовлетворении (полном или частичном), об устранении выявленного нарушения и восстановлении прав и законных интересов потребителя банковских услуг (заемщика).

39. Ответ на письменное обращение подписывается уполномоченным лицом Общества/филиала.

Допускается использование способов, предусмотренных внутренними нормативными документами Общества.

Подписание ответа не требуется в случае его направления способами, предусмотренными подпунктами 2), 3) и 4) пункта 40 настоящих Правил.

6.6. Уведомление потребителя банковских услуг (заемщика) о результатах рассмотрения обращения

40. Передача потребителю банковских услуг (заемщику) ответа осуществляется способом, предусмотренным договором займа.

Ответ считается доставленным, если он направлен потребителю банковских услуг (заемщику):

- 1) заказным письмом по адресу, указанному в договоре займа либо обращении потребителя банковских услуг (заемщика);
- 2) на адрес электронной почты, указанный в договоре займа либо обращении потребителя банковских услуг (заемщика);
- 3) путем отправки SMS-сообщения или push-уведомления с текстом ответа либо со ссылкой на корпоративный интернет-ресурс Общества с полным текстом ответа;
- 4) с использованием иных средств связи, предусмотренных договором займа, обеспечивающих фиксацию получения ответа.

41. При личной явке потребителя банковских услуг (заемщика) в Общество 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 пунктом 40.

42. В случае возврата ответа с отметкой о невозможности его вручения, либо потребителя банковских услуг (заемщика) от его принятия, ответ считается переданным надлежащим образом.

6.7. Учет, анализ обращений потребителей банковских услуг (заемщиков)

43. Общество ведет классификатор поступивших обращений, обеспечивающий:
- 1) регистрацию всех письменных обращений;
 - 2) основную информацию по обращению;
 - 3) классификацию обращений в соответствии с требованиями внутреннего порядка рассмотрения обращений потребителей банковских услуг (заемщиков), поступивших в процессе предоставления услуг Общества;
 - 4) хранение информации не менее 5 (пяти) лет.
44. Основная информация по обращению включает:
- 1) регистрационный номер и дату обращения;
 - 2) индивидуальный идентификационный номер или бизнес-идентификационный номер потребителя банковских услуг (заемщика) (его представителя) и контактные данные в случае их указания в обращении;
 - 3) канал поступления обращения;
 - 4) тип финансового продукта;
 - 5) классификатор вопроса;
 - 6) предмет и описание обращения;
 - 7) сведения об ответственных работниках;
 - 8) принятое по обращению решение.

45. Функции анализа обращений возлагаются на структурное подразделение Общества, независимое от структурных подразделений первой линии защиты (все сотрудники Общества), и включают:

- 1) анализ и обобщение обращений для выявления причин;
- 2) разработку рекомендаций по совершенствованию работы с обращениями;
- 3) внесение руководству Общества предложений о корректирующих и превентивных мерах;
- 4) подготовку управленческой отчетности.

46. Управленческая отчетность по обращениям потребителей банковских услуг (заемщиков) включает, в том числе информацию о:

- 1) количестве и классификации обращений в разрезе финансовых продуктов;
- 2) соблюдении сроков рассмотрения обращений и принятия по ним решений;
- 3) результатах оценки удовлетворенности потребителей банковских услуг (заемщиков);
- 4) выявленных системных проблемах и принятых мерах.

7. Права и обязанности Общества и потребителя банковских услуг (заемщика), их ответственность

47. Общество и его потребители банковских услуг (заемщики) имеют права, несут обязанности и ответственность в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан и договорами, заключенными между Обществом и потребителем банковских услуг (заемщиком).

48. Договоры между Обществом и потребителями банковских услуг (заемщиками) заключаются по типовым формам, разработанным и утвержденным Обществом в установленном порядке.

49. В договорах устанавливается ответственность потребителя банковских услуг (заемщика) за несвоевременное исполнение обязательств по возврату кредита, за нецелевое использование кредита, за не предоставление отчетности и иной информации по требованию Общества, а также за неисполнение потребителем банковских услуг (заемщиком) иных обязательств.

50. Договорами могут быть предусмотрены условия, исключающие или ограничивающие ответственность сторон, например, обстоятельства непреодолимой силы (форс-мажор), отсутствие вины, ненадлежащие действия противоположной стороны договора и прочее.

8. Условия предоставления кредитных продуктов Общества, включая порядок проведения оценки пригодности займа для потребителя банковских услуг (заемщика), 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

51. Предоставление Обществом кредитных продуктов включает:

- порядок проведения оценки пригодности займа для потребителя банковских услуг (заемщика): Общество до выдачи кредита анализирует платежеспособность и долговую нагрузку потребителя банковских услуг (заемщика), его кредитную историю, в целях

предотвращения чрезмерной задолженности и снижения риска причинения убытков потребителю банковских услуг (заемщику), а также Общество производит оценку влияния выдачи займа на способность потребителя банковских услуг (заемщика) исполнять обязательства по имеющимся займам и оценку рисков по проекту;

- порядок и сроки заключения, изменения и расторжения договора: договор займа заключается, изменяется и расторгается в соответствии с требованиями внутренних нормативных документов Общества и законодательства Республики Казахстан;

- требования к способу обеспечения исполнения обязательств: в качестве залогового обеспечения принимается движимое и недвижимое имущество, гарантии, страхование займов, имущественные права при отсутствии установленных законодательством Республики Казахстан, либо Залоговой политикой Общества запретов или ограничений на предоставление имущества в залог;

- порядок предоставления и погашения займа регламентирован внутренними нормативными документами Общества;

- порядок взаимодействия с неплатежеспособным потребителем банковских услуг (заемщиком), включая процедуры обращения взыскания на предмет залога, регламентирован внутренними нормативными документами Общества.

52. Общество обеспечивает утверждение и применение внутреннего нормативного документа, регулирующего порядок осуществления взыскания задолженности по договорам займа, включая взаимодействие с потребителями банковских услуг (заемщиком), их представителями и третьими лицами, связанными обязательствами с Обществом в рамках договора займа.

53. Внутренний нормативный документ Общества, регулирующий порядок осуществления взыскания задолженности по договорам займа, содержит, не ограничиваясь, следующие положения:

- 1) порядок, формы, способы, сроки и периодичность взаимодействия с потребителями банковских услуг (заемщиками) при взыскании задолженности;

- 2) требования к идентификации работника банка при каждом взаимодействии с потребителем банковских услуг (заемщиком);

- 3) порядок информирования потребителя банковских услуг (заемщика) о наличии задолженности, его правах и обязанностях, а также о возможностях урегулирования задолженности;

- 4) запрет на применение иных практик взыскания задолженности, не соответствующих требованиям Закона о банках, нормативно-правовому акту, регламентирующему Правила об общих условиях осуществления банковской деятельности;

- 5) порядок фиксации и хранения информации о взаимодействии с потребителем банковских услуг (заемщиком);

- 6) порядок внутреннего контроля и мониторинга соблюдения установленных процедур.

54. При наличии просрочки исполнения обязательства по договору займа Общество уведомляет потребителя банковских услуг (заемщика) в порядке и сроки, предусмотренные пунктом 1 статьи 61, 62 Закона о банках.

Уведомление о наличии просроченной задолженности по принятым обязательствам, направляемое по месту жительства (нахождения) потребителя банковских услуг (заемщика), указанному в договоре займа или сообщенному потребителем банковских услуг (заемщиком) Обществу способом, предусмотренным договором займа, оформляется в письменной форме.

В уведомлении, направляемом посредством SMS-сообщения, push-уведомления или мобильного приложения, указывается информация, предусмотренная в пункте 1 статьи 61, 62 Закона о банках.

55. Взаимодействие Общества с потребителем финансовых услуг (заемщиком), имеющим просроченную задолженность, осуществляется в соответствии с требованиями, установленными пунктами 2,3 статьи 61,62 Закона о банках.

9. Порядок работы с потребителями банковских услуг (заемщиками)

56. При возникновении потребности в получении услуги/кредитного продукта, потребитель банковских услуг (заемщик) может обратиться непосредственно в Общество/филиал либо подать заявку на корпоративном интернет-ресурсе Общества.

57. При предоставлении услуги Общество:

1) до заключения договора о предоставлении услуги/кредитного продукта предоставляет потребителю банковских услуг (заемщику):

- информацию о ставках и тарифах, сроках принятия решения по заявлению о предоставлении услуги/кредитного продукта (при необходимости подачи заявления);
- информацию об условиях предоставления кредита и перечень необходимых документов для заключения договора о предоставлении услуги/кредитного продукта;
- информацию об ответственности и возможных рисках потребителя банковских услуг (заемщика) в случае невыполнения обязательств по договору о предоставлении услуги/кредитного продукта;
- копию типовой формы соответствующего договора о предоставлении услуги/кредитного продукта – по желанию потребителя банковских услуг (заемщика);
- консультации по возникшим у потребителя банковских услуг (заемщика) вопросам.

2) в установленные настоящими Правилами сроки рассматривает заявление потребителя банковских услуг (заемщика) о предоставлении услуги/кредитного продукта (при необходимости подачи заявления);

3) до заключения договора о предоставлении услуги/кредитного продукта предоставляет потребителю банковских услуг (заемщику) необходимое время на ознакомление с его условиями;

4) информирует потребителя банковских услуг (заемщика) о его праве обращения при возникновении спорных ситуаций по получаемой услуги/кредитному продукту в Обществе в уполномоченный государственный орган по регулированию и надзору финансового рынка и финансовых организаций или в суд. В этих целях потребителю банковских услуг (заемщику) предоставляется информация о месте нахождения, почтовом, электронном адресах и корпоративном интернет-ресурсе Общества и уполномоченного государственного органа по регулированию и надзору финансового рынка и финансовых организаций;

5) обеспечивает конфиденциальность предоставленной потребителем банковских услуг (заемщиком) информации;

6) до заключения договора займа с потребителем банковских услуг (заемщиком) Общество информирует потребителя банковских услуг (заемщика) вне зависимости от способа его обращения за получением займа о размере ставки вознаграждения (в годовых процентах либо в фиксированной сумме), размере ставки вознаграждения в достоверном годовом эффективном сопоставимом исчислении, а также сумме переплаты по займу.

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

58. Предоставление банковских услуг ЛСИ и МГН осуществляется в порядке предусмотренной главой 9 Правил, с учетом положений настоящей главы.

59. Общество при предоставлении услуг ЛСИ/МГН обеспечивает адаптацию зданий и помещений отделений Общества, в том числе арендуемых, а также цифровых сервисов с учетом необходимого уровня доступности и особенностей ЛСИ/МГН, устанавливает порядок взаимодействия работников Общества при их обслуживании, включая требования к организации обучения и повышению компетенции специалистов по обслуживанию, в соответствии с законодательством Республики Казахстан, национальными стандартами и внутренними нормативными документами Общества, регулирующими процесс предоставления услуг ЛСИ/МГН.

60. Предоставление ЛСИ/МГН информации об услугах и условиях их получения осуществляется Обществом в доступных формах, позволяющие получить полную и достоверную информацию с учетом их индивидуальных потребностей, включая устные разъяснения, а также включая возможность получения информации через доверенное лицо, которые предоставляются до заключения договоров и совершения банковских операций.

61. После установления Обществом деловых отношений с ЛСИ/МГН, допускается их дальнейшее обслуживание, через третье лицо, достигшего совершеннолетия, при его личном присутствии в Обществе и предоставлении документа, удостоверяющего личность, нотариально удостоверенной копии документа, удостоверяющего личность ЛСИ/МГН, при совершении операций, связанных с распоряжением принадлежащих им денежных средств, и нотариально удостоверенной доверенности, выданной и оформленной в порядке установленным законодательством Республики Казахстан.

62. Предоставление услуг ЛСИ/МГН, признанных недееспособными/ограниченно дееспособными осуществляется через их законных представителей в порядке, предусмотренном законодательством и внутренними нормативными документами Общества.

63. В целях управления операционными и комплаенс-рисками Общество вправе ограничивать перечень операций, совершаемых доверенным лицом, а также вводить дополнительные процедуры идентификации и подтверждения полномочий такого лица.

11. Заключительные положения

64. Вопросы, не урегулированные настоящими Правилами, регулируются законодательством Республики Казахстан, Уставом и иными внутренними нормативными документами Общества.

65. Если в результате изменения законодательства Республики Казахстан отдельные пункты настоящих Правил вступают в противоречие с ними, эти пункты утрачивают силу и до момента внесения изменений в настоящие Правила работники Общества руководствуются законодательством Республики Казахстан.

12. Нормативные и иные ссылки

66. В настоящих Правилах используются следующие нормативные и иные ссылки:

1) Закон Республики Казахстан «О банках и банковской деятельности в Республике Казахстан»;

2) нормативно-правовой акт, регламентирующий Правила об общих условиях осуществления банковской деятельности;

3) нормативно-правовой акт, регламентирующий Правила исчисления ставок вознаграждения в достоверном, годовом, эффективном, сопоставимом исчислении (реальной стоимости) по займам и вкладам.

Приложение № 1

**Предельные (максимальные) суммы, сроки и величины ставок кредитования
по предоставляемым кредитам юридическим и физическим лицам**

Параметры условий кредитования	Предельные (максимальные) значения
Сумма	не более 25% от собственного капитала Общества, для банков второго уровня, имеющих рейтинг не ниже «ВВ-» агентства Standard & Poor's (Стандарт энд Пурс) или рейтинг аналогичного уровня одного из других рейтинговых агентств – 50% от собственного капитала Общества
Срок кредита/кредитной линии	180 (сто восемьдесят) месяцев (срок кредитной линии для КТ – 360 (триста шестьдесят) месяцев)
Ставка кредитования	
номинальная (в % годовых)	Базовая ставка Национального банка Республики Казахстан на дату заключения договора займа/соглашения о предоставлении (открытии) кредитной линии плюс 7,5 (семь целых пять десятых) % годовых
ГЭСВ (в % годовых)	– 46 (сорок шесть) % годовых по беззалоговым займам; – 35 (тридцать пять) % годовых по займам, обеспеченным залогом.