



УТВЕРЖДЕНЫ
Советом Директоров
АО ДБ "Альфа-Банк"
(Протокол №9 от "07" марта 2016г.)
Введены в действие
С "01" апреля 2016 г.

ПРАВИЛА
ОБ ОБЩИХ УСЛОВИЯХ ПРОВЕДЕНИЯ ОПЕРАЦИЙ

Лист согласования				
Название	Правила об общих условиях проведения операций АО ДБ «Альфа-Банк»			
Подразделение - разработчик	АО ДБ 'Альфа-Банк' Блок 'Операционный' Департамент по обслуживанию клиентов			
Уровень доступа	Общий			
Согласовано	Должность	Ф.И.О.	Результат согласования	Дата
АО ДБ 'Альфа-Банк'\Блок 'Финансы'	Главный бухгалтер	Черных Евгений Юрьевич	Согласовано	08.12.2015
АО ДБ 'Альфа-Банк'\Блок 'Председателя Правления'\Юридический департамент	Директор департамента	Бурханалиева Мейрамбуби	Согласовано	02.12.2015
АО ДБ 'Альфа-Банк'\Блок 'Председателя Правления'\Блок 'Потребительское кредитование'	Заместитель Директора	Денисенко Анастасия Евгеньевна	Согласовано	02.12.2015
АО ДБ 'Альфа-Банк'\Блок 'Председателя Правления'\Блок 'Потребительское кредитование'	Директор Блока	Бадыков Артем Салаватович	Согласовано	02.12.2015
АО ДБ 'Альфа-Банк'\Блок 'Финансы'\Казначейство\Отдел операций на открытом рынке	Начальник Отдела	Лаптиев Юрий Андреевич	Согласовано	07.12.2015
АО ДБ 'Альфа-Банк'\Блок 'Финансы'\Казначейство	Казначей	Рыльцев Денис Сергеевич	Согласовано	07.12.2015
АО ДБ 'Альфа-Банк'\Руководство	Управляющий Директор	Шарипов Талгат Максунвич	Согласовано	11.12.2015
АО ДБ 'Альфа-Банк'\Руководство	Руководитель Блока	Абдугалиев Ербол Муратович	Согласовано	07.12.2015
АО ДБ 'Альфа-Банк'\Блок 'Председателя Правления'\Блок 'Розничный бизнес'	Руководитель Блока 'Розничный Бизнес'	Киселев Константин Владимирович	Согласовано	08.12.2015
АО ДБ 'Альфа-Банк'\Руководство	Директор по рискам	Жуков Алексей Владимирович	Согласовано	18.12.2015
АО ДБ 'Альфа-Банк'\Блок 'Председателя Правления'\Управление комплаенс-контроля	Начальник Управления	Куанбаев Каныш Орынбекович	Согласовано	01.12.2015

АО ДБ 'Альфа-Банк'\Блок 'Председателя Правления'\Блок 'Розничный бизнес'\Департамент разработки и внедрения розничных продуктов	Директор Департамента	Тулеханова Гульнур Жумашевна	Согласовано	08.12.2015
АО ДБ 'Альфа-Банк'\Блок 'Операционный'\Управление разработки банковских процессов и методологии	Начальник Управления	Ниязова Сивара Руслановна	Согласовано	11.12.2015
АО ДБ 'Альфа-Банк'\Блок 'Операционный'\Департамент платежных систем	Директор Департамента	Зинович Евгения Михайловна	Согласовано	07.12.2015
АО ДБ 'Альфа-Банк'\Блок 'Операционный'\Управление сопровождения и последующего контроля	Начальник Управления	Огневая Анжела Олеговна	Согласовано	07.12.2015
АО ДБ 'Альфа- Банк'\Департамент транзакционного бизнеса\Управление развития продуктов и процессов транзакционного бизнеса	Начальник Управления	Абуляисова Марина Сейтжановна	Согласовано	07.12.2015
АО ДБ 'Альфа-Банк'\Блок 'Операционный'\Управление по работе с залогами	Начальник Управления	Бекмуханбето в Дастан Болатханович	Согласовано	08.12.2015
АО ДБ 'Альфа-Банк'\Блок МСБ\Департамент среднего бизнеса	Директор Департамента	Магай Наталья Алексеевна	Согласовано	08.12.2015
АО ДБ 'Альфа-Банк'\Блок МСБ\Департамент массового бизнеса	Директор Департамента	Смадиев Азамат Махзатович	Согласовано	07.12.2015
АО ДБ 'Альфа-Банк'\Блок 'Председателя Правления'\Управление по взаимодействию с клиентами	Начальник Управления	Ларькин Алексей Олегович	Согласовано	01.12.2015
АО ДБ 'Альфа- Банк'\Департамент транзакционного бизнеса\Управление по работе с финансовыми институтами и торгового финансирования	Начальник Управления	Исагулов Джанибек Муратович	Согласовано	07.12.2015
АО ДБ 'Альфа-Банк'\Блок 'Председателя Правления'\Управление по работе с проблемными активами	Начальник Управления	Трифонов Максим Петрович	Согласовано	08.12.2015
АО ДБ 'Альфа- Банк'\Руководство	Заместитель Председателя Правления	Аникина Алина Владимировна	Согласовано	30.11.2015

Ответственный разработчик	Должность	Ф.И.О.	Стадия разработки	Телефон
АО ДБ 'Альфа-Банк'\Блок 'Операционный'\Департамент по обслуживанию клиентов	Директор Департамента	Глебова Любовь Викторовна	Одобрено	4477
АО ДБ 'Альфа-Банк' Блок 'Операционный' Департамент по обслуживанию клиентов	Проектный менеджер	Лянге Инна Васильевна	Исполнено	2956
	Утверждены	Номер и дата протокола решения Совета Директоров:		
		<i>от 07 марта 2016 года №9</i>		
	История изменений:	<p><i>Изменения №1, утвержденные Решением Совета Директоров, Протокол №22 от 10.06.2016 г., Изменения №2, утвержденные Решением Совета Директоров, Протокол №32 от 12.09.2016 г.</i></p> <p><i>Изменения №3, утвержденные Решением Совета Директоров, Протокол №42 от 02.12.2016 г.,</i></p> <p><i>Изменения №4, утвержденные Решением Совета Директоров, Протокол №11 от 17.03.2017г.</i></p> <p><i>Изменения и дополнения № 5, утвержденные решением Совета директоров (протокол № 20 от 19.05.2017 г.,</i></p> <p><i>Изменения и дополнения № 6, утвержденные решением Совета директоров (протокол №34 от 29.09.2017 г.)</i></p> <p><i>Изменения и дополнения № 7, утвержденные решением Совета директоров (протокол №36 от 23.10.2017 г.)</i></p> <p><i>Изменения и дополнения № 8, утвержденные решением Совета директоров (протокол №37 от 01.11.2017 г.)</i></p> <p><i>Изменения и дополнения № 9, утвержденные решением Совета директоров (протокол №44 от 13.12.2017 г.)</i></p>		

СОДЕРЖАНИЕ

ГЛАВА 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	6
ГЛАВА 2. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ, ТЕРМИНЫ И СОКРАЩЕНИЯ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ В ПРАВИЛАХ	10
ГЛАВА 3. ПОРЯДОК РАБОТЫ С КЛИЕНТАМИ	15
ГЛАВА 4. ОБЩИЕ УСЛОВИЯ ОТКРЫТИЯ И ВЕДЕНИЯ БАНКОВСКИХ СЧЕТОВ, ПРИЕМА ВКЛАДОВ (ДЕПОЗИТОВ)	17
§ 1. ОТКРЫТИЕ И ВЕДЕНИЕ КОРРЕСПОНДЕНТСКИХ СЧЕТОВ	18
§ 2. ТЕКУЩИЕ СЧЕТА	18
§ 3. ПРИЕМ ВКЛАДОВ (ДЕПОЗИТОВ)	21
§ 4. ДОВЕРЕННОСТЬ.....	24
§ 5. НАСЛЕДОВАНИЕ.....	25
ГЛАВА 5. ОБЩИЕ УСЛОВИЯ ПРОВЕДЕНИЯ ЗАЕМНЫХ ОПЕРАЦИЙ	25
§ 1. УСЛОВИЯ ПРОВЕДЕНИЯ ЗАЕМНЫХ ОПЕРАЦИЙ	25
§ 2 ФАКТОРИНГ	28
§ 3 ТРЕБОВАНИЯ К ОБЕСПЕЧЕНИЮ, ПРИНИМАЕМОМУ БАНКОМ	29
§ 4. ОБЩИЕ УСЛОВИЯ ПО РАБОТЕ С НЕПЛАТЕЖЕСПОСОБНЫМИ КЛИЕНТАМИ	32
ГЛАВА 6. ПЛАТЕЖИ И ПЕРЕВОДЫ ДЕНЕГ	34
ГЛАВА 7. ЭЛЕКТРОННЫЕ БАНКОВСКИЕ УСЛУГИ	37
§ 1. СИСТЕМА ДИСТАНЦИОННОГО БАНКОВСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ «ИНТЕРНЕТ - БАНК».....	37
§ 2. СИСТЕМА ДИСТАНЦИОННОГО БАНКОВСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ «АЛЬФА - КЛИК».....	38
§ 3. УСЛУГА «АЛЬФА-МОБАЙЛ».....	40
§ 4. УСЛУГА АЛЬФА-ЧЕК	41
ГЛАВА 8. ОБЩИЕ УСЛОВИЯ ПРОВЕДЕНИЯ КАССОВЫХ ОПЕРАЦИЙ, ОБМЕННЫХ ОПЕРАЦИЙ С НАЛИЧНОЙ ИНОСТРАННОЙ ВАЛЮТОЙ	42
§ 1. КАССОВЫЕ ОПЕРАЦИИ.....	42
§ 2. ОБМЕННЫЕ ОПЕРАЦИИ С ИНОСТРАННОЙ ВАЛЮТОЙ	43
ГЛАВА 9. УСЛУГИ ИНКАССАЦИИ	44
ГЛАВА 10. СЕЙФОВЫЕ ОПЕРАЦИИ	44
ГЛАВА 11. ОБЩИЕ УСЛОВИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ И ПРОВЕДЕНИЯ ОПЕРАЦИЙ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ ПЛАТЕЖНЫХ КАРТОЧЕК	45
ГЛАВА 12. ДОКУМЕНТАРНЫЕ ОПЕРАЦИИ	49
ГЛАВА 13. ОБЩИЕ УСЛОВИЯ ПРОВЕДЕНИЯ ОПЕРАЦИЙ НА РЫНКЕ ЦЕННЫХ БУМАГ	51
ГЛАВА 14. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ КЛИЕНТОВ	52
ГЛАВА 15. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ БАНКА И ЕГО КЛИЕНТА, ИХ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ	54
ГЛАВА 16. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ	61
Приложение 1. Тарифы и пакеты услуг по обслуживанию физических лиц	
Приложение 2. Тарифы по платежным карточкам физических лиц	
Приложение 3. Тарифы по револьверным кредитным карточкам	
Приложение 4. Ставки и тарифы по обслуживанию юридических лиц, филиалов и представительств юридических лиц, индивидуальных предпринимателей, частных нотариусов, частных судебных исполнителей, адвокатов и профессиональных медиаторов	
Приложение 4-1. Ставки и тарифы по обслуживанию юридических лиц, филиалов и представительств юридических лиц, индивидуальных предпринимателей, частных нотариусов, частных судебных исполнителей, адвокатов и профессиональных медиаторов (новые)	
Приложение 5. Тарифы по обслуживанию корреспондентов	
Приложение 6. Перечень контактных данных по Клиентам физическим лицам	

Глава 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Правила об общих условиях проведения операций (далее – Правила) разработаны в целях регламентации проведения АО ДБ «Альфа-Банк» (далее – Банк) операций, предусмотренных банковским законодательством, в соответствии с Законом "О банках и банковской деятельности в Республике Казахстан", включая, но не ограничиваясь:

- 1) Правилами предоставления банковских услуг и рассмотрения банками обращений Клиентов, возникающих в процессе предоставления банковских услуг;
- 2) Внутренними документами Банка, политиками и стандартами проведения банковских и иных операций (далее - внутренние документы);
- 3) правилами международных платежных систем и другими общепринятыми (унифицированными) международными правилами;
- 4) положениями международных договоров, подписанных РК с государствами, к юрисдикции которых относится деятельность Клиентов, и ратифицированными РК;
- 5) международной банковской практикой и обычаями делового оборота.

2. Банк осуществляет операции в соответствии с Лицензией на проведение банковских и иных операций и деятельности на рынке ценных бумаг № 236 от 21.12.2007г., свидетельством участника системы обязательного гарантирования депозитов № 018 от 17.02.2005 года и другими разрешительными документами, определяемыми законодательством.

3. Настоящие Правила устанавливают:

- 1) предельные суммы и сроки принимаемых депозитов и предоставляемых кредитов;
- 2) предельные величины ставок вознаграждения по депозитам и кредитам;
- 3) условия выплаты вознаграждения по депозитам и кредитам;
- 4) требования к принимаемому Банком обеспечению;
- 5) предельные величины ставок и тарифов на проведение банковских операций;
- 6) предельные сроки принятия решения о предоставлении банковских услуг;
- 7) порядок рассмотрения обращений Клиентов, возникающих в процессе предоставления банковских услуг;
- 8) права и обязанности Банка и его Клиента, их ответственность;
- 9) порядок работы с Клиентами;
- 10) иные условия, требования и ограничения, включённые в Правила по решению Совета Директоров Банка.

4. Правила также регулируют порядок и режим работы Банка с Клиентами.

5. Правила определяют общие стандартные условия, требования, ограничения и процедуры проведения Банком операций (сделок), за исключением депозитных и заемных операций, осуществляемых на межбанковском рынке. Особенности проведения конкретных операций (сделок) определяются иными внутренними документами Банка, а также договорами, заключаемыми с Клиентами.

6. Настоящие Правила применяются к работникам Банка, лицам, связанным с Банком особыми отношениями, с учетом особенностей, ограничений и исключений, установленных законодательством РК и внутренними документами Банка.

7. Все сделки с лицами, связанными с Банком особыми отношениями утверждаются Советом Директоров, за исключением случаев, когда типовые условия таких сделок утверждены Советом Директоров, без предоставления льготных условий в соответствии с законодательством РК.

8. Отношения между Банком и Клиентом при совершении банковских и иных операций регулируются нормативными правовыми актами РК, настоящими Правилами, условиями заключенных договоров, а также внутренними документами Банка в части, не противоречащей требованиям законодательства РК.

9. Банк при проведении операций соблюдает банковскую тайну и не предоставляет (не разглашает) информацию, относящуюся к банковской тайне, третьим лицам без

письменного разрешения Клиента, за исключением случаев, когда такое предоставление (разглашение) прямо предусмотрено нормативными правовыми актами РК либо осуществляется на основании официальных запросов уполномоченных органов.

10. При установлении с Клиентом деловых отношений, которые возникают в процессе осуществления банковской деятельности, Банк обязан проводить весь комплекс мероприятий по надлежащей проверке Клиентов, их представителей, включая выявление (идентификацию) бенефициарного собственника в целях соблюдения требований законодательства РК, 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.

11. Идентификация Клиента, его представителя, бенефициарного собственника, заключается в проведении Банком мероприятий по сбору и проверке сведений об указанных лицах, установлению предполагаемой цели деловых отношений или разовой операции (сделки) в соответствии с внутренними документами Банка.

12. Обязательным условием для заключения сделок, оказания Банком услуг и проведения операций является предоставление Клиентом и/или лицами, которые имеют и (или) могут иметь отношение к заключению и/или исполнению любых сделок/операций между Клиентом и Банком, согласия на сбор и обработку Банком персональных данных (далее – Согласие), в случаях, предусмотренных законодательством РК. Банк, при заключении с Клиентом сделки либо в процессе поддержания деловых отношений с Клиентом, запрашивает, а Клиент и/или лица, которые имеют и/или могут иметь отношение к заключению и/или исполнению любых сделок/операций, заключенных или которые возможно будут заключены между Клиентом и Банком, предоставляют в Банк Согласие в порядке и сроки, установленные требованиями Закона РК «О персональных данных и их защите».

13. Согласие Банку может быть предоставлено:

- 1) на бумажном носителе, скрепленное личной подписью Клиента;
- 2) в электронной форме, скрепленное электронной цифровой подписью Клиента;
- 3) посредством каналов дистанционного банковского обслуживания с использованием идентификатора и пароля;
- 4) путем собственноручного подписания Клиентами (иными субъектами) соответствующего текста в стандартно формируемых и принимаемых Банком документах по соответствующей операции (заявлениях, платежных и кассовых документах, анкетах и т.п.), согласно которому Клиент (иной субъект) подтверждает свое согласие на сбор и обработку его персональных данных Банком в объеме и в целях, определенных в размещенном на корпоративном сайте Банка формате Согласия (публичный документ).

14. 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.

15. 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, и финансирования терроризма либо в случае отказа Клиента в предоставлении сведений и документов для надлежащей проверки Клиента, в том числе о бенефициарном собственнике.

16. Банк не вступает в деловые отношения и не проводит операции по счетам Клиентов, в случае наличия Клиента и/или его партнера (отправителя/получателя денег) в Перечне организаций и лиц, связанных с финансированием терроризма.

17. Различаются договоры, подписываемые со стороны Банка и со стороны Клиента, и договоры (соглашения) присоединения – условия проведения операций, оказания услуг, правоотношений сторон, которые Клиент одобряет и к которым присоединяется путем подписания соответствующего заявления.

18. В договоры, подписываемые со стороны Банка и Клиента, изменения и дополнения вносятся только по договоренности сторон, если иное не предусмотрено условиями соответствующего договора или требованиями законодательства РК.

19. В договоры присоединения изменения и дополнения вносятся Банком в одностороннем порядке. Подписывая заявление о присоединении к договору, Клиент 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 размещается на корпоративном 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 договором.

20. Услуги Банка являются возмездными. Целью их предоставления является получение Банком дохода либо создание благоприятных условий для получения Банком дохода в будущем.

21. Банк самостоятельно с учетом ограничений, установленных законодательством, устанавливает тарифы, комиссии за оказание банковских услуг и ставки вознаграждения по депозитам. Тарифы Банка являются неотъемлемой частью настоящих Правил и регламентированы приложениями к настоящим Правилам.

22. Оплата банковских услуг по проведению валютных операций может осуществляться, как в иностранной валюте, так и в тенге по рыночному курсу обмена валюты на дату совершения операции.

23. Уплаченные Клиентом комиссии в случае аннулирования (отзыва) поручения Клиентом - возврату не подлежат.

24. Банк в своей деятельности учитывает изменения текущей рыночной конъюнктуры по каждой банковской и иной операции (банковскому продукту), состояние и риски национального финансового рынка и/или экономической ситуации в РК. Банк вправе в одностороннем порядке вносить изменения и дополнения в Правила, которые размещаются в операционных залах Банка и на его корпоративном сайте. Такие изменения и дополнения вступают в силу не ранее чем через десять банковских дней с даты их публикации на внешнем корпоративном сайте Банка. Дата утверждения изменений и дополнений, а также дата их вступления в силу отражаются в тексте сообщения на корпоративном сайте Банка.

25. По решению уполномоченного органа Банка Клиенту/ группе Клиентов могут быть установлены индивидуальные тарифы (тариф, распространяющийся на конкретного Клиента / группу Клиентов и не включаемый в тарифный сборник) в рамках утвержденных Советом директоров Банка ставок и тарифов, а также применен дисконт (предоставлен льготный тариф) до 100 % от стоимости услуги. На основании решения Тарифного Комитета Банка право применения льготных тарифов может быть предоставлено Руководителю Блока и/или другим работникам Банка. *(настоящий пункт изменен в соответствии с решением Совета директоров АО ДБ "Альфа-Банк" (протокол заседания от 01 ноября 2017 г. №37))*

25-1. Согласно заявлению клиента, Банк переводит клиента на обслуживание по тарифной категории (тарифному пакету), утвержденной Советом директоров Банка или Тарифным комитетом, которую клиент указал в заявлении и действующей на дату ее пересмотра, а также при выполнении условий тарифной категории (тарифного пакета), предусмотренных в Приложении 4-1 к настоящим Правилам. *(пункт внесен на основании решения СД, протокол №34 от 29.09.2017г.)*

26. Банк вправе пользоваться услугами третьих лиц при выполнении поручений Клиента, а также при исполнении договоров, заключенных с Клиентом.

27. Клиент самостоятельно определяет перечень используемых услуг и количество, валюту используемых банковских счетов.

28. Любые уведомления от Банка Клиенту считаются оформленными в письменной форме и полученными Клиентом, если такие уведомления направляются Банком Клиенту одним из следующих способов:

- 1) вручение лично под подпись о получении;

- 2) по факсу;
- 3) по электронной почте;
- 4) по системе SWIFT;
- 5) SMS – уведомлением;
- 6) по системе «Интернет-Банк»;
- 7) путем размещения соответствующей информации в средствах массовой информации, в том числе на корпоративном сайте Банка и в системах дистанционного банковского обслуживания;
- 8) через курьерскую или иную почтовую службу.

29. Любые уведомления от Клиента Банку считаются оформленными в письменной форме и полученными Банком, если такие уведомления направляются Клиентом Банку одним из следующих способов:

- 1) предоставление уведомления в канцелярию банка;
- 2) вручение уполномоченному работнику Банка под подпись о получении;
- 3) через курьерскую или иную почтовую службу;
- 4) по системе «Интернет-Банк».

Датой получения адресатом уведомления считается:

- 1) для уведомлений, которые вручаются лично или через курьерскую службу или иную почтовую службу – дата передачи/ доставки уведомления;
- 2) для уведомлений, направленных по факсу/ электронной почте/ SMS – уведомлением – дата отправки уведомления;
- 3) для уведомлений, размещенных в средствах массовой информации, в том числе на корпоративном сайте Банка и в системах дистанционного банковского обслуживания – дата размещения уведомления;
- 4) для уведомлений, полученных по системе «Интернет-Банк» – дата получения Банком.

30. При получении заявления от Клиента Банк отправляет на регулярной основе любую корреспонденцию (включая, но не ограничиваясь выписками по счету, уведомлениями и т.д.) по адресу Клиента через признанную международную или иную курьерскую службу или на электронный адрес Клиента, с частотой письменно определяемой Клиентом. Клиент оплачивает услуги Банка, согласно тарифам Банка. Банк не несет ответственность в случае утери курьером корреспонденции. Клиент и/или Банк могут в любое время отказаться от доставки корреспонденции, письменно уведомив другую сторону.

31. Клиент принимает на себя риск использования каких-либо средств оперативной связи для целей отправки и/или получения уведомлений (включая, но не ограничиваясь риском умышленных действий третьих лиц, в том числе мошенничества, неуполномоченного доступа к отправленной информации, а также утратой такой информации до ее получения Клиентом/ Банком, вызванной проблемами в работе средств оперативной связи, поставщиков услуг или оборудования, используемого для передачи уведомлений).

32. В случае просрочки Клиента в получении корреспонденции на срок более шести месяцев Банк имеет право без какого-либо уведомления Клиента направить корреспонденцию, просроченную к получению, в архив, откуда такая корреспонденция будет предоставляться Клиенту за дополнительную оплату, в соответствии с тарифами Банка.

33. Настоящие Правила являются неотъемлемой частью договорных отношений между Банком и Клиентом, являются открытой информацией и не являются предметом коммерческой или банковской тайны. Банк размещает Правила на корпоративном сайте и предоставляет их для ознакомления Клиентам по их первому требованию для их принятия, соблюдения и руководства.

34. Подпись Клиента в любом договоре (соглашении) Банка о банковском и другом обслуживании или согласие с ним подписанное любым другим способом свидетельствует о том, что Клиент:

а) получил, прочитал, понял и принял условия настоящих Правил в полном объеме, без каких-либо замечаний и возражений, и обязуется своевременно и в полном объеме выполнять все их положения;

б) принимает на себя все возможные неблагоприятные последствия неисполнения и/или ненадлежащего исполнения положений настоящих Правил.

35. Отдельные услуги, не противоречащие законодательству, включая, но не ограничиваясь следующим перечнем: депозиты, гарантии, аккредитивы, банковские займы, услуги по приёму платежей, долгосрочные поручения, дистанционное банковское обслуживание, операции с ценными бумагами, могут регулироваться специальными договорами и условиями, подписанными сторонами.

36. Для получения дополнительной информации об условиях проведения операций Банка, в том числе не затронутых настоящими Правилами, Клиенты Банка вправе обратиться непосредственно в Банк, структурное подразделение филиала/ представительства, Call Center Банка, либо ознакомиться с информацией, размещенной на корпоративном сайте Банка по адресу: <http://www.alfabank.kz>.

Глава 2. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ, ТЕРМИНЫ И СОКРАЩЕНИЯ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ В ПРАВИЛАХ

37. В настоящих Правилах используются следующие сокращения:

1) **Call Center** - структурное подразделение Банка, в компетенцию которого входит обслуживание телефонных обращений, электронных писем и запросов от Клиентов, поступивших на электронную почту Банка, возникших в процессе предоставления банковских услуг/продуктов;

2) **PIN** (personal identification number) - персональный идентификационный номер, секретный код, присваиваемый держателю ПК и предназначенный для его идентификации при использовании ПК в электронном устройстве (в том числе в банкомате);

3) **SMS – уведомление** – короткое текстовое сообщение установленного формата, передаваемое Банком Клиенту посредством сотовой связи в целях информирования Клиента и уведомления об осуществлении списания/ зачисления денег;

4) **SWIFT (Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunications) - Общество всемирных межбанковских финансовых телекоммуникаций** — международная межбанковская система передачи информации и совершения платежей;

5) **АБИС (автоматизированная банковская информационная система)** - совокупность средств автоматизации банковской деятельности, которая реализуется посредством вычислительной и телекоммуникационной техники и служит для автоматизации функций Банка.

6) **аккредитив** – это обязательство Банка, принятое им по просьбе и в соответствии с инструкциями Клиента или по собственному усмотрению, произвести платеж указанному бенефициару или его приказу, или акцепт и оплату переводных векселей, выставленных бенефициаром, или предоставление их против предусмотренных аккредитивом документов к установленному сроку, если соблюдены все условия аккредитива;;

7) **акцепт** – списание Банком денег с банковского счета Клиента на основании указания Клиента по переводу денег;

8) **«Альфа-Клик»** (система дистанционного банковского обслуживания) - электронная банковская услуга, предоставляющая Клиенту по факту аутентификации, возможность дистанционно, посредством сети «Интернет», получать сведения об остатках и движении денег по счетам Клиента, а также позволяющая Клиенту отправлять в Банк поручения на предоставление электронных банковских услуг в порядке, предусмотренном Соглашением о присоединении к Электронным банковским услугам физических лиц в АО ДБ «Альфа-Банк» и настоящими Правилами;

9) **«Альфа-Мобайл»** - электронная банковская услуга, предоставляющая Клиенту по факту его аутентификации возможность дистанционно при помощи электронных средств

связи получать сведения об остатках и движении денег по его счетам, а также позволяющая Клиенту отправлять в Банк поручения на предоставление электронных банковских услуг в порядке и на условиях, предусмотренных Соглашением о присоединении к Электронным банковским услугам физических лиц в АО ДБ «Альфа-Банк» и настоящими Правилами;

10) **«Альфа-Чек»** – предоставление информации на номер телефона сотовой связи в виде электронного уведомления о проведенных операциях (списании, зачислении и Платежном лимите на ПК).

11) **аутентификация** – подтверждение подлинности и правильности составления электронного документа путем использования процедуры безопасности, установленной Банком;

12) **банковская услуга** – осуществление Банком банковской и иной операции, предусмотренной Законом «О банках и банковской деятельности в Республике Казахстан»;

13) **банковский день** - рабочий день Банка, когда Банк открыт для проведения банковских операций, за исключением выходных дней и дней национальных и государственных праздников, установленных Трудовым кодексом РК и Законом «О праздниках в Республике Казахстан»;

14) **банковский омбудсман** – независимое в своей деятельности физическое лицо, осуществляющее урегулирование разногласий, возникающих из договора ипотечного займа, между банком и заемщиком – физическим лицом по его обращению с целью достижения согласия об удовлетворении прав и охраняемых законом интересов заемщика и Банка;

15) **банковский счет** – счет для учета денег Клиента, способ отражения договорных отношений между Банком и Клиентом по приему денег и/или банковскому обслуживанию Клиента, в соответствии с настоящими Правилами и заключенными договорами (соглашениями);

16) **банкомат** - электронно-механическое устройство, предназначенное для выдачи наличных денег и получения держателем ПК дополнительных услуг Банка с использованием ПК;

17) **бенефициарный собственник** - физическое лицо, которому прямо или косвенно принадлежат более двадцати пяти процентов долей участия в уставном капитале либо размещенных (за вычетом привилегированных и выкупленных обществом) акций клиента - юридического лица, а равно физическое лицо, осуществляющее контроль над клиентом иным образом, либо в интересах которого клиентом совершаются операции с деньгами и (или) иным имуществом;

18) **вклад (депозит)** - деньги, передаваемые Клиентом Банку на условиях их возврата в номинальном выражении независимо от того, должны ли они быть возвращены по первому требованию или через какой-либо срок, полностью или по частям, с заранее оговоренной надбавкой, либо без таковой, непосредственно Клиенту, либо переданы по поручению третьим лицам;

19) **вознаграждение по вкладу (депозиту)** – сумма денег, уплачиваемая Банком Клиенту за пользование деньгами, находящимися в Банке, в размере, порядке и на условиях, определяемых договором банковского вклада, договором банковского счета или договором об открытии и ведении корреспондентского счета;

20) **вознаграждение по займу** – сумма денег, уплачиваемая Клиентом Банку за пользование займом, определяемая договором банковского займа;

21) **временный пароль** - известная только Клиенту последовательность буквенно-цифровых символов, позволяющая однозначно произвести аутентификацию Клиента при первоначальном входе в «Альфа-Клик» и «Альфа-Мобайл»;

22) **выписка** – отчет по операциям, предоставляемый Банком на бумажном носителе или в электронном виде (для пользователей ДБО), отражающий кредитовые/дебетовые операции по счету за определенный период, а также иную информацию, предусмотренную законодательством. Выписка является одним из видов уведомления и

служит достаточным доказательством совершения операций по счету. Операции считаются совершенными в рабочий день, указанный в выписке.

23) **гарантия** – это обязательство Банка, в силу которого Банк в качестве гаранта обязывается перед кредитором другого лица (должника) отвечать за исполнение обязательства этого лица полностью или частично солидарно с должником, за исключением случаев, предусмотренных законодательством.

24) **ДБО (дистанционное банковское обслуживание)** - предоставление Банком банковских услуг посредством использования электронных каналов связи, в соответствии с условиями настоящих Правил и соответствующего договора, включая, но не ограничиваясь услугами Интернет – Банк, Альфа - Клик, Альфа – Мобайл, Альфа - Чек.

25) **держатель ПК** - физическое лицо, имеющее право пользоваться основной ПК/дополнительной ПК в соответствии с условиями договора;

26) **доверенное лицо** - лицо, имеющее доверенность от Клиента на совершение операций по счету, или лицо, уполномоченное иным образом действовать от имени Клиента;

27) **договор** - соглашение двух или более лиц об установлении, изменении или прекращении гражданских прав и обязанностей, в том числе договор присоединения к условиям проведения операций, оказания услуг, правоотношений сторон, которые клиент одобряет и к которым присоединяется путем подписания соответствующего заявления;

28) **документ с образцами подписей и оттиска печати** - карточка, установленного образца, содержащая данные о лицах, уполномоченных распоряжаться счетом, с образцами их подписей и оттиском печати (только для юридических лиц и физических лиц, осуществляющих предпринимательскую деятельность без образования юридического лица, при наличии у них печати);

29) **ДПФ** – дополнительное помещение филиала Банка, осуществляющее обслуживание Клиентов;

30) **законодательство** – законодательство РК, а также международные договоры (соглашения, конвенции), ратифицированные РК в установленном порядке, действующие на дату совершения операции (сделки);

31) **заявление** – письменное волеизъявление Клиента, зарегистрированное Канцелярией Банка и предоставляющее полномочия Банку на совершение действий, связанных с установлением и/или осуществлением правоотношений по банковскому обслуживанию.

32) **индивидуальный идентификационный номер (ИИН)** – уникальный номер, формируемый уполномоченным государственным органом для физического лица и указываемый в документе, удостоверяющем личность Клиента.

33) **инкассо** - услуга, при которой Банк принимает финансовые или коммерческие документы в соответствии с полученными от Клиента инструкциями для целей получения платежа или акцепта или передачи документов против платежа или акцепта или передачи документов против иных условий;

34) **инструкция Клиента** - документ Банка, содержащий порядок установки, использования и проведения операций в «Альфа-Клик», либо «Альфа-Мобайл»;

35) **канцелярия** - структурное подразделение Банка/ филиала Банка, осуществляющее прием и регистрацию входящей и исходящей корреспонденции Банка;

36) **карточные операции** - операции, осуществляемые с использованием ПК либо ее реквизитов (номер и срок действия ПК/ другие реквизиты) для безналичной оплаты товаров и услуг предпринимателей, получения наличных денег, а также иные операции, предусмотренные законодательством, правилами международной платежной системы, международной банковской практикой.

37) **Клиент** – физическое или юридическое лицо, в том числе осуществляющие предпринимательскую деятельность без образования юридического лица, являющееся резидентом, либо нерезидентом РК, являющееся потребителем Банковских услуг, либо намеревающееся воспользоваться Банковскими услугами;

- 38) **корпоративный сайт** – интернет-сайт Банка -<http://www.alfabank.kz>;
- 39) **корпоративная карточка** – ПК юридического лица, предоставляющая доступ к деньгам через электронные терминалы или иные устройства, которое содержит информацию, позволяющую держателю ПК осуществлять платежные транзакции, получать наличные деньги, производить обмен валют и другие операции;
- 40) **кредит** - банковский заем, предоставляемый Банком Клиенту на условиях срочности, платности и возвратности в пределах его суммы, в соответствии с условиями соответствующего договора;
- 41) **лицевой счет** - совокупность записей, содержащихся в системе реестров держателей ценных бумаг или системе учета номинального держания, позволяющих однозначно идентифицировать зарегистрированное лицо с целью регистрации сделок и учета прав по эмиссионным ценным бумагам и иным финансовым инструментам;
- 42) **логин** – уникальный набор символов, используемый Клиентом для осуществления операций в системе дистанционного банковского обслуживания при прохождении процедуры аутентификации;
- 43) **обращение** – направленное в Банк индивидуальное или коллективное предложение, заявление, жалоба, запрос или отклик Клиента в письменной, устной форме либо в форме электронного документа, заверенного/ незаверенного электронной цифровой подписью;
- 44) **овердрафт** - дебетовый баланс на банковском счете/ банковском счете с использованием ПК или превышение Клиентом суммы кредита по кредитному договору;
- 45) **одноразовый пароль** – известная только Клиенту уникальная последовательность цифровых комбинаций, позволяющая однозначно произвести и подтвердить определенные операции в «Альфа-Клик», «Альфа-Мобайл». Одноразовый пароль направляется Банком в составе SMS-сообщения на номер телефона Клиента, указанный в Заявлении на подключение к «Альфа-Клик», «Альфа-Мобайл» и Услуге «Альфа-Чек».
- 46) **операционный день** - период времени, в течение которого Банком осуществляется прием указаний о переводе денег и распоряжений о приостановлении либо об отзыве таких указаний от Клиентов и передача им сообщений, связанных с осуществлением переводов денег в их пользу.
- Для юридических лиц, индивидуальных предпринимателей, частных нотариусов, частных судебных исполнителей, адвокатов, профессиональных медиаторов:
с 09:00 до 16:30 часов (время местное).
- Для физических лиц:
с 09:00 до 18:00 часов, для филиалов в г. Алматы и г. Астана до 19:00 часов (время местное).
- 47) **операционный зал** – структурное подразделение Банка, осуществляющее обслуживание Клиентов;
- 48) **основной долг** - сумма денег, фактически предоставленная Банком в Кредит Клиенту в пределах суммы Кредита, на условиях, установленных кредитным договором.
- 49) **платежная карточка** (по тексту ПК) – карточка, позволяющая Клиенту осуществлять операции в пределах доступного баланса на его банковском счете с использованием ПК (текущем счете платежного лимита) и/или в пределах суммы кредита, установленной Банком на основании соответствующего договора. ПК является собственностью Банка.
- 50) **предприниматель** - юридическое лицо или физическое лицо, осуществляющее индивидуальное предпринимательство без образования юридического лица;
- 51) **процедура безопасности** – комплекс организационных мер и программно-технических средств защиты информации, предназначенных для аутентификации Клиента при составлении, передаче и получении электронных документов с целью установления его

права на получение электронных банковских услуг и обнаружения ошибок и/или изменений в содержании передаваемых и получаемых электронных документов;

52) **рыночный курс обмена валюты** - средневзвешенный биржевой курс тенге к иностранной валюте, сложившийся на основной сессии фондовой биржи, функционирующей на территории РК, и определенный в порядке, устанавливаемом Национальным Банком РК совместно с уполномоченным государственным органом, осуществляющим регулирование деятельности в сфере бухгалтерского учета и финансовой отчетности, а также курс тенге к иностранной валюте, по которой на фондовой бирже, функционирующей на территории РК, не проводятся торги, рассчитываемый с использованием кросс-курсов в порядке, устанавливаемом Национальным Банком РК совместно с уполномоченным государственным органом, осуществляющим регулирование деятельности в сфере бухгалтерского учета и финансовой отчетности;

53) **РК** – Республика Казахстан;

54) **руководство Банка** – председатель Правления Банка, заместитель председателя Правления, управляющий директор, финансовый директор, директор филиала, заместитель директора филиала;

55) **сделка** – действия физических и юридических лиц, направленные на установление, изменение или прекращение гражданских прав и обязанностей;

56) **сообщение** - указание, данное Клиентом, либо доверенным лицом от имени Клиента, полученное Банком посредством факсимильной связи, SWIFT, агентства Рейтер, электронной банковской и иными средствами оперативной связи, которые могут быть использованы Банком и Клиентом;

57) **специальный счет** - банковский счет Клиента, предназначенный для получения пенсий, пособий и социальных выплат, выплачиваемых из государственного бюджета и Государственного фонда социального страхования; Специальные счета открываются и ведутся только в национальной валюте;

58) **сторона/стороны** - Банк и/или Клиент сторона/ стороны заключенного договора;

59) **тарифы** - действующие тарифы, являющиеся приложениями к настоящим Правилам и определяющие размеры комиссий Банка, взимаемые за оказываемые им банковские услуги, а также штрафы, взимаемые в случае нарушения Клиентом условий заключенных с Банком договоров. Отдельные штрафы могут быть установлены договорами. По тексту настоящих Правил под тарифами понимаются тарифы, действующие на момент оказания проведения соответствующей операции/ оказания соответствующей услуги Банком/ нарушения Клиентом положений настоящих Правил и заключенных с Банком договоров;

60) **текущий счет** - банковский счет Клиента в национальной валюте, долларах США, Евро, российских рублях и иных валютах, предусмотренных внутренними документами Банка для открытия такого типа счета, открываемый Банком Клиенту на основании договора, для оказания услуг, предусмотренных настоящими Правилами и законодательством;

61) **текущий счет с использованием ПК** – текущий банковский счет Клиента в валюте, предусмотренной Банком для открытия такого типа счета, открываемый Банком Клиенту для оказания услуг с применением ПК, предусмотренных законодательством, настоящими Правилами и соответствующим договором;

62) **уведомления** - сообщения сторон на казахском и/или русском и/или английском языках, направленные способами, предусмотренными настоящими Правилами и договором, а также, внутренними документами Банка. Все уведомления, предусмотренные настоящими Правилами и договором, составляются сторонами в письменной форме, за исключением случаев, прямо предусмотренных в настоящих Правилах;

63) **указание (поручение)** – поручение Клиента о переводе денег и/ или осуществление других операций, на основании документа установленного Банком образца, подписанного Клиентом и заверенного печатью (при наличии), либо удостоверенное ЭЦП/ одноразовым паролем, переданное Банку по электронным каналам связи;

64) **уполномоченное лицо** - лицо, уполномоченное Клиентом или законодательством на открытие счета и совершение по счету Клиента операций, не противоречащих законодательству.

65) **уполномоченный государственный орган** - Национальный банк РК, органы дознания и предварительного следствия, органы исполнительного производства, частные судебные исполнители, орган по финансовому мониторингу, таможенные органы и прочие государственные органы и организации согласно законодательству РК;

66) **уполномоченный орган Банка** – постоянно действующий коллегиальный орган Банка, наделенный соответствующими полномочиями по принятию решений в соответствии с его компетенцией и полномочиями, установленными внутренними документами Банка, в том числе по вопросам установления ставок вознаграждений, сроков, условий предоставления банковских услуг, в том числе Тарифный комитет;

67) **факторинг** - это комплекс финансовых услуг, оказываемых Банком Клиенту под уступку дебиторской задолженности Клиента;

68) **электронные банковские услуги** – услуги, связанные с получением Клиентом доступа к своему (-им) банковскому (-им) счету (-ам) для получения информации о сумме денег на банковском (-их) счете (-ах), операциях, проведенных по банковскому (-им) счету (-ам), осуществлению платежей и переводов денег, открытием или закрытием банковского (-их) счета (-ов) и/или осуществлением иных видов банковских операций, предоставляемых Банком по линиям телекоммуникаций, через спутниковую связь или иные виды связи;

69) **электронные средства связи** – мобильные телефоны, коммуникаторы, смартфоны и иные устройства, работающие по стандартам сотовой связи, таких как GSM, CDMA и иные, в соответствии с государственными стандартами связи РК;

70) **электронный терминал** – электронно-механическое устройство, предназначенное для проведения операций по приему наличных денег, проведению платежей и переводов денег;

71) **ЭЦП** (электронно–цифровая подпись) - реквизит электронного документа, полученный в результате криптографического преобразования информации с использованием закрытого ключа подписи и позволяющий установить отсутствие искажения информации в электронном документе с момента формирования подписи и проверить принадлежность подписи владельцу сертификата ключа подписи.

72) **контактные данные Клиента** – совокупность данных по Клиенту, для установления способов коммуникаций Банка с Клиентом по вопросам банковского обслуживания. Перечень Контактных данных Клиентов (физических, юридических лиц) приведен в приложении 6 к настоящим Правилам. *(пункт внесен на основании решения СД, протокол №34 от 29.09.2017г.)*

Глава 3. ПОРЯДОК РАБОТЫ С КЛИЕНТАМИ

38. При возникновении потребностей в получении банковской услуги, Клиент может обратиться в любой филиал/ ДПФ Банка.

39. Актуальная информация о размерах ставок вознаграждения и тарифах, включающая информацию о дате утверждения и внесения изменений в них, а также реквизитов внутренних документов, подтверждающих их утверждение, органов Банка их утвердивших размещается:

- 1) в филиалах/ ДПФ Банка в месте, доступном для обозрения и ознакомления;
- 2) на корпоративном сайте.

40. При обращении Клиента работником Банка определяется цель обращения и потребность Клиента в банковских услугах. Для определения потребностей Клиента и последующего заключения договора (при необходимости заключения договора) о предоставлении услуги/ продукта, Банк предоставляет Клиенту:

- 1) информацию о ставках и тарифах, сроках принятия решения по заявлению о предоставлении банковской услуги (при необходимости подачи заявления);

- 2) информацию об условиях предоставления банковской услуги и перечень необходимых документов для предоставления 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) типовую форму соответствующего договора о предоставлении банковской услуги, по желанию клиента.

41. Определив потребность Клиента в банковских услугах, Банк предоставляет Клиенту время, необходимое для ознакомления с условиями предоставления банковских услуг и договора (при наличии такового), а также принятия решения о необходимости приобретения предлагаемых Банком услуг.

42. При подтверждении Клиентом согласия с предложенными условиями предоставления банковской услуги, Банк обеспечивает рассмотрение заявления Клиента (при необходимости принятия заявления в соответствии с внутренними нормативными документами Банка) в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента принятия заявления, за исключением случаев, когда по заявлению Клиента необходимо принятие решения уполномоченного органа Банка. При необходимости принятия решения уполномоченным органом Банка заявление рассматривается в сроки, установленные внутренними документами Банка, регламентирующими порядок предоставления банковской услуги, но не превышающие предельные сроки, предусмотренные настоящими Правилами.

43. Работник Банка обеспечивает:

- рассмотрение Банком заявления Клиента о предоставлении банковской услуги в установленные Правилами сроки (при необходимости подачи заявления);
- консультирование Клиента об источниках размещения финансовой отчетности и иной информации банка, по желанию Клиента;
- конфиденциальность предоставленной Клиентом информации.

44. При возникновении спорных ситуаций по предоставляемой банковской услуге Клиент обращается с письменным запросом в Банк. Банк в установленные законодательством сроки рассматривает обращение Клиента и в зависимости от существа спора может самостоятельно определить дополнительный срок рассмотрения обращения в соответствии с внутренними документами Банка, уведомив Клиента о сроке окончательного рассмотрения обращения.

45. В случае признания претензии Клиента обоснованной, Банк проводит необходимые действия для урегулирования возникшей ситуации.

46. В случае признания претензии Клиента необоснованной, Клиент возмещает Банку все расходы, связанные с рассмотрением предъявленной претензии, включая, но не ограничиваясь, комиссиями Банка за рассмотрение претензии, штрафами соответствующей платежной системе, которые в некоторых случаях могут превышать сумму спорной операции. На основании отдельных положений настоящих Правил Банк вправе безакцептно списать со счета сумму понесенных расходов.

47. Банк также информирует Клиента о его праве обращения:

- 1) к банковскому омбудсману – при возникновении спорных ситуаций по ипотечным займам;
- 2) в суд или уполномоченный государственный орган, в компетенцию которого входит осуществление функций по регулированию, контролю и надзору финансового рынка и финансовых организаций.

48. Клиенту предоставляется информация о месте нахождения, почтовом и электронном адресе Банка, банковского омбудсмана и уполномоченного государственного органа по регулированию, контролю и надзору финансового рынка и финансовых организаций.

Глава 4. ОБЩИЕ УСЛОВИЯ ОТКРЫТИЯ И ВЕДЕНИЯ БАНКОВСКИХ СЧЕТОВ, ПРИЕМА ВКЛАДОВ (ДЕПОЗИТОВ)

49. Банковские счета подразделяются на текущие, сберегательные и корреспондентские счета, открываются и ведутся как в тенге, так и в иностранной валюте, за исключением временных сберегательных счетов, которые открываются и ведутся только в тенге.

50. Банк осуществляет открытие, ведение и закрытие сберегательных и текущих счетов с применением и на основании типовых форм заявлений и договоров, разработанных и утвержденных Банком. Заявления Клиентов на открытие банковского счета рассматриваются Банком в течение 2 (двух) банковских дней, после получения от Клиента всех необходимых документов, установленных Банком, по форме и содержанию соответствующих требованиям, установленным законодательством и внутренними документами Банка.

51. Банковские счета открываются физическим лицам, достигшим 14 лет, при этом несовершеннолетние в возрасте от четырнадцати до восемнадцати лет совершают сделки с согласия их законных представителей.

52. Несовершеннолетние в возрасте от четырнадцати до восемнадцати лет самостоятельно несут ответственность по совершаемым ими сделкам и несут ответственность за вред, причиненный их действиями.

53. Банковские счета открываются Клиентам при заключении между Банком и Клиентом договора. Банковские счета юридическим и физическим лицам открываются в количестве и валюте, определяемой Клиентом. Корреспондентские счета открываются Банкам и организациям, осуществляющим отдельные виды банковских операций.

54. Для открытия банковского счета Клиентом представляется в Банк пакет документов, необходимый для открытия счета, перечень которых определен законодательством и соответствующими внутренними документами Банка. В зависимости от вида открываемого счета и организационно – правовой формы Клиента, Банк вправе потребовать предоставления дополнительных документов.

55. Счет может использоваться Клиентом для размещения депозита, внесения и снятия денег, перевода денег на другие счета в соответствии с требованиями законодательства и настоящих Правил.

56. Открытие счета физического лица третьим лицом производится на основании нотариально удостоверенной доверенности, выданной Клиентом в пользу такого третьего лица, или в иных случаях, предусмотренных законодательством.

57. В случае изменения персональных данных и/или информации, касающейся ведения Счета (включая, но не ограничиваясь, изменениями юридического статуса организации, уполномоченных лиц, имеющих право подписи от имени Клиента, и др.), Клиент обязан немедленно уведомить об этом Банк с приложением оригиналов (нотариально удостоверенных копий) документов, подтверждающих такие изменения. Любые такие изменения вступают в силу только после подтверждения получения Банком уведомления и соответствующих подтверждающих документов.

58. Банк уведомляет уполномоченный орган, осуществляющий руководство в сфере обеспечения поступлений налогов и других обязательных платежей в бюджет об открытии и закрытии банковского счета налогоплательщику в соответствии с требованиями законодательства.

59. За открытие/ закрытие и ведение банковских счетов, проведение операций, Банк взимает с Клиентов комиссии, в соответствии с тарифами Банка.

60. Банком, как субъектом финансового мониторинга, проводится процедура проверки Клиента и мониторинга операций Клиентов, в соответствии с Законом РК «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма». При наличии высокого риска отмывания денег или финансирования терроризма либо иной преступной деятельности, неприемлемого для Банка и

выявленного в рамках проверки Клиента, Банк отказывает Клиенту в открытии банковского счета, в проведении операций (по счету или без открытия счета).

61. Нахождение Клиента в Перечне организаций и лиц, связанных с финансированием терроризма и экстремизма Комитета по финансовому мониторингу Министерства финансов РК, является основанием для отказа в заключении договора банковского счета и его открытия в соответствии с законодательством.

62. Выдача банковского вклада может быть приостановлена по основаниям и в порядке, предусмотренным Законом РК «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма».

63. В случаях, когда по заявлению Клиента о предоставлении банковской услуги (в т.ч. по операциям по выдаче гарантий, поручительств и открытию аккредитивов) необходимо принятие решения уполномоченными органами Банка, предельные сроки рассмотрения заявлений Клиентов - юридических и физических лиц и принятия решений о предоставлении банковской услуги составляют 60 (шестьдесят) календарных дней с момента предоставления Клиентом полного пакета документов, соответствующего требованиям законодательства и внутренних документов Банка, если иное не установлено настоящими Правилами для отдельных операций.

64. Конкретные условия проведения Банком операций, указанных в настоящих Правилах устанавливаются внутренними документами Банка, соответствующими договорами, заключаемыми с Клиентами, и оплачиваются Клиентами в соответствии с Тарифами, указанными в приложениях 1-5 к настоящим Правилам.

§ 1. Открытие и ведение корреспондентских счетов

65. Открытие и ведение корреспондентских счетов банков и организаций, осуществляющих отдельные виды банковских операций, производится на основании заключенного договора/ соглашения об установлении корреспондентских отношений после представления полного пакета документов для открытия счета, предусмотренного законодательством и внутренними документами Банка.

§ 2. Текущие счета

66. Банк, в целях предоставления Клиентам полного перечня банковских и иных услуг открывает следующие виды счетов:

- 1) специальный счет;
- 2) текущий счет;
- 3) текущий счет с использованием ПК.

67. Минимальный и максимальный остатки денег на текущих счетах Клиентов не ограничиваются.

68. Договор банковского счета (текущего счета) является бессрчным, если иное не установлено законодательством или соглашением сторон.

69. Клиент вправе вносить на текущие счета наличные и безналичные деньги в порядке, установленном законодательством, настоящими Правилами и соответствующим договором.

70. Списание средств со счета производится в пределах остатка денег на банковском счете, по указанию Клиента, за исключением случаев, прямо предусмотренных законодательством, договором, настоящими Правилами и внутренними документами Банка.

71. Изъятие денег с банковского счета Клиента без его согласия, производится Банком с использованием платежных документов, выставленных в порядке и по основаниям, предусмотренным законодательством, настоящими Правилами и/ или договором.

72. Приостановление операций по банковским счетам и/ или арест денег, находящихся на банковском счете, производится в соответствии с требованиями

законодательства и на основании соответствующих решений (постановлений) уполномоченных государственных органов, обладающих правом приостановления операций на банковском счете и/или наложения ареста на деньги Клиента, находящихся на банковском счете.

73. Возобновление операций/снятие ареста по банковским счетам Клиента производится на основании соответствующих письменных уведомлений/ постановлений/ иных решений уполномоченных государственных органов об отмене решений (постановлений) о приостановлении расходных операций на банковском счете и/или о наложении ареста на деньги, находящиеся на банковском счете, а также в случаях, предусмотренных законодательством.

74. Уведомление о проведении операций по счету Банк предоставляет Клиенту в форме выписки по его банковскому счету. О проведении операций по счету Банк может уведомлять Клиента посредством SMS – уведомления и иными способами и средствами по соглашению с Клиентом. Клиентам, подключенным к дистанционному банковскому обслуживанию, выписки по счету на бумажном носителе предоставляются, по заявлению. За предоставление отдельных выписок, по заявлению Клиента, Банком может взиматься комиссия, предусмотренная тарифами Банка.

75. Операции по банковским счетам Клиентов проводятся в течение установленного операционного дня Банка, а также в послеоперационное время при наличии технической возможности у Банка и по согласованию с Казначейством Банка.

76. Банк вправе дебетовать любые счета Клиента в случае обнаружения Банком произведенных им ошибочных платежей в проводке по счету, подтверждении, выписке по Счету и/или другой информации, которую Банк предоставил Клиенту, Банк обязан в кратчайшие сроки произвести исправления неправильно произведенных расчетов. Банк вправе производить корректировку расчетов путем кредитования либо дебетования счета, а также в порядке зачета любых сумм, предназначенных к уплате задолженности Клиента Банку, включая любые комиссии, на которые Банк имеет право на основании тарифов Банка, настоящих Правил и договоров, без предварительного согласия Клиента.

77. В соответствии с законодательством, на Банк возложены функции агента валютного контроля.

78. При совершении валютных операций Банк руководствуется требованиями валютного законодательства РК.

79. Все операции с иностранной валютой между резидентами и нерезидентами в РК производятся в безналичном порядке через их банковские счета, если законодательством не установлено другое.

80. Счет может использоваться Клиентом для осуществления операций с иностранной валютой, в рамках законодательства и настоящих Правил.

81. Клиент принимает на себя риск, связанный с открытием и ведением счета, выпуском ПК в иностранной валюте, который может возникнуть в связи с ограничениями, установленными государственными органами в отношении иностранной валюты, включая, но не ограничиваясь, введением валютного контроля или валютных ограничений, а также налогов или иных обязательных платежей, которые могут быть распространены на деньги, находящиеся на счете.

82. Все операции с иностранной валютой производятся в порядке, установленном законодательством, внутренними документами и договорами, включая, но не ограничиваясь, запретом на осуществление расчетов в иностранной валюте между резидентами РК.

83. Клиент подтверждает свою осведомленность об ответственности за нарушение законодательства, об обязанностях Банка в части осуществления функций агента валютного контроля, установленных законодательством, а также уведомления Банком правоохранительных органов и уполномоченных государственных органов о нарушениях законодательства, допущенных Клиентом.

84. Конвертация денег в другую валюту осуществляется в пределах остатка денег на счете Клиента и на основании заявки Клиента по форме, установленной Банком на момент конвертации. Банк может осуществить конвертацию без письменной заявки Клиента в случаях, предусмотренных законодательством и/ или соответствующим договором.

85. Курс конвертации согласовывается между Банком и Клиентом. При отсутствии такой договоренности применяется текущий курс, установленный Банком на момент подтверждения Банком заявки на конвертацию.

86. Клиент вправе, по своему усмотрению, уполномочить Банк производить конвертацию поступающих в пользу Клиента денег в валюту счета. Банк уполномочен производить указанные действия, на основании заявления Клиента на конвертацию и без какого-либо дополнительного согласия или полномочия со стороны Клиента по стандартному текущему курсу Банка.

87. При осуществлении операций по текущим счетам с применением ПК применяются следующие курсы:

1) при пополнении Клиентом текущего счета с применением ПК наличными деньгами и снятии наличных денег, при оплате товаров и/или услуг предпринимателей в сети обслуживания Банка – курс Банка;

2) при проведении Клиентом операций по снятию наличных денег, при оплате товаров и/или услуг Предпринимателей в сети обслуживания других банков и в иных случаях – курс соответствующей платежной системы и/ или Банка.

88. За обслуживание банковских счетов и проведение операций по банковским счетам Клиента Банк взимает с Клиентов комиссии в соответствии с действующими тарифами Банка.

89. Банк вправе взимать комиссии за предоставленные им услуги путем прямого дебетования счета Клиента на сумму комиссии, без его предварительного согласия. В случае недостаточности суммы денег на счете в валюте, в которой подлежит списание данных комиссий, Банк вправе конвертировать, по рыночному курсу, необходимый эквивалент суммы комиссий со счетов в другой валюте для покрытия суммы комиссии.

90. Клиент гарантирует оплату услуг Банка, а также компенсацию всех затрат, понесенных Банком в связи с исполнением им указаний Клиента, в той валюте, в которой выполнялось указание Клиента, в размерах и на условиях, которые предусматриваются действующими тарифами Банка, если иные условия оплаты не согласованы между Банком и Клиентом.

91. Если сумма на счете недостаточна для оплаты услуг Банка, Банк вправе по собственному усмотрению взыскать сумму задолженности Клиента в соответствии с законодательством, в том числе путем безакцептного списания суммы задолженности с любых счетов Клиента, открытых в других Банках, уменьшить подлежащую к оплате за услуги сумму до имеющейся на счете суммы и приостановить оказание услуг.

92. Возобновление оказания услуг после приостановления будет рассматриваться Банком только в случае оплаты Банку Клиентом сумм, которые подлежали бы оплате Банку, если бы оказание услуг не было приостановлено, а ранее подлежащие к оплате Банку суммы не были уменьшены Банком.

93. Банк вправе пользоваться услугами третьих лиц при выполнении своих обязательств и указаний Клиента и предоставлении Клиенту иных услуг в соответствии с договором, включая, но не ограничиваясь, случаями, когда использование третьих лиц прямо установлено законодательством. Банк не несет ответственности за действия третьих лиц.

94. В случае, если Клиент понесет убытки вследствие действия/ бездействия третьих лиц, Банк будет оказывать Клиенту возможную помощь в возмещении убытков последнего.

95. Банк вправе, без получения дополнительного согласия от Клиента поручать третьим лицам взыскание задолженности Клиента по договору и предоставлять третьим лицам всю информацию и документы, необходимые для исполнения поручений Банка.

96. В случае если Клиент не опротестует в письменной форме неправильно произведенные операции по счету в течение 6 (шести) месяцев (а по текущему счету с использованием ПК в течение 45 (сорока пяти) календарных дней) с даты их совершения, то будет считаться, что они одобрены и приняты Клиентом в полном объеме. В этом случае, неблагоприятные последствия, связанные с осуществлением указанных операций являются риском и ответственностью Клиента.

97. Закрытие текущего счета производится:

1) по инициативе Клиента, в случаях, не противоречащих законодательству, на основании заявления Клиента с указанием причины, если иное не предусмотрено соответствующим договором;

2) по инициативе Банка, в случае отсутствия денег и движений по счетам Клиента более 1 года;

3) по требованию уполномоченных на то государственных органов, при банкротстве или ликвидации Клиента и в других случаях предусмотренных законодательством.

98. Закрытие банковского счета государственного учреждения, финансируемого из государственного бюджета, производится Банком, в случае отзыва разрешения на открытие данному государственному учреждению банковского счета.

99. Банк вправе, без предварительного уведомления Клиента в одностороннем внесудебном порядке отказаться от договора, закрыть счет, прекращая тем самым ведение и обслуживание счета, в случае нарушения Клиентом законодательства, невыполнения Клиентом своих обязательств, связанных с наличием счета в Банке, образования отрицательного баланса по счету, при банкротстве или ликвидации Клиента, уголовного преследования Клиента или привлечения его к уголовной ответственности, международного преследования Клиента, если в отношении Клиента имеются какие-либо санкции или ограничения, наложенные иностранными/ международными/ национальными организациями, включая, но не ограничиваясь FATF, OFAC, ООН, если у Банка имеются подозрения (и Банк не должен обосновывать и доказывать свои подозрения), что Клиент участвует в террористической деятельности и/или деятельности по легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем и/или осуществляет какую-либо иную деятельность, которая влечет или может повлечь уголовное преследование Клиента и/или наступление иных условий, которые могут, по мнению Банка, иметь любые негативные последствия для Банка. При наступлении данных событий все обязательства Клиента перед Банком подлежат немедленному исполнению. При этом Банк не будет нести никакой ответственности за убытки Клиента, причиненные просрочкой или приостановлением исполнения указаний Клиента. По возможности Банк вправе, но не обязан направить Клиенту в последующем уведомление о таком отказе от договора и закрытии счета в порядке, предусмотренном настоящими Правилами.

100. Распоряжение и закрытие счета несовершеннолетнего Клиента осуществляется в соответствии с требованиями законодательства.

§ 3. Прием вкладов (депозитов)

101. Вклады, принимаемые Банком, в зависимости от условий возврата вкладов, подразделяются на следующие виды:

1) вклады до востребования;

2) срочные вклады;

3) условные вклады.

Пункт 101-1 внесен на основании решения СД, протокол №44 от 13.12.2017г.)

101-1. Банк до заключения договора банковского вклада, помимо сведений и документов, предусмотренных пунктом 40 настоящих Правил, представляет клиенту в устной форме следующую информацию по банковским вкладам:

- 1) вид вклада (до востребования, срочный, условный);
- 2) срок вклада (при наличии);
- 3) минимальную сумму вклада;
- 4) ставки вознаграждения, в том числе ставку вознаграждения в достоверном, годовом, эффективном, сопоставимом исчислении (реальную стоимость) на дату обращения клиента;
- 5) условия продления срока вклада без заключения дополнительного соглашения (при наличии);
- 6) возможность пополнения вклада, капитализации;
- 7) условия полного или частичного досрочного изъятия вклада;
- 8) установленный законодательными актами Республики Казахстан размер гарантийного возмещения по гарантируемым банковским вкладам.

102. Клиент передает, а Банк принимает денежные средства (вклад/ депозит) в размере и на срок, указанные в заявлении Клиента и договоре. Банк для зачисления суммы вклада открывает Клиенту сберегательный счет и обязуется выплатить Клиенту сумму вклада и вознаграждение на условиях и в порядке, предусмотренных соответствующим договором.

103. При открытии сберегательного счета по договору вклада, деньги могут быть внесены на имя самого вкладчика, либо на имя определенного третьего лица, которое в дальнейшем будет являться Клиентом Банка.

104. Операции по сберегательным счетам производятся Банком на основании:

- 1) платежных и кассовых документов, содержащих поручения Клиента и/или его законного представителя, третьих лиц, выступающих от имени Клиента на основании нотариально удостоверенной доверенности в соответствии с законодательством;
- 2) требований третьих лиц, не требующих в соответствии с законодательством акцепта Клиента;
- 3) распоряжения Банка, если оно не противоречит условиям договора и законодательству.

105. Выплата суммы вклада (депозита) и вознаграждения по вкладу третьим лицам, осуществляется на условиях предусмотренных соответствующим договором и в порядке определенном законодательством.

106. Предельные суммы и сроки принимаемых Банком депозитов, а также предельные ставки вознаграждения по принимаемым Банком вкладам (депозитам):

- 1) Минимальный размер вклада (депозита), принимаемого Банком, включая вклады до востребования, определен Банком в сумме 1 (один) тенге, 1 (один) доллар США, 1 (один) евро, 1 (один) российский рубль.
- 2) Минимальный срок размещения вклада (депозита) – 1 (один) день.
- 3) Максимальная сумма принимаемого вклада не должна превышать установленный законодательством РК предельный размер.
- 4) Максимальный срок размещения вклада (депозита) – 20 (двадцать) лет.
- 5) Минимальные размеры ставок вознаграждений по вкладам (депозитам)

составляют:

- для физических лиц - 0% годовых;

- для юридических лиц - 0% годовых.

6) Максимальные размеры ставок вознаграждений по вкладам (депозитам):

7) для физических лиц:

- в национальной валюте – 20% годовых;

- в иностранной валюте – 5% годовых;

• для юридических лиц:

- в национальной валюте - 30 % годовых;

- в иностранной валюте – 20 % годовых.

107. Срок рассмотрения заявления Клиента о предоставлении услуги по приему вклада (депозита) - не более 3 (трех) рабочих дней с даты получения от Клиента полного пакета документов и выполнения Клиентом иных условий (при необходимости), требуемых для оказания Банком соответствующей услуги.

108. Банк обязан предоставлять Клиенту и его доверенным лицам по их требованию выписку по сберегательному счету на бумажном носителе, а также предоставлять Клиенту информацию о состоянии вклада (депозита) по иным каналам связи, на основании письменного заявления Клиента.

109. Суммы, сроки и ставки вознаграждения по принимаемым Банком вкладам (депозитам) в рамках предельных сумм, сроков и ставок вознаграждения, утверждаются уполномоченным органом Банка и размещаются в операционных залах и на корпоративном сайте Банка.

110. При установлении ставок вознаграждения по вкладам (депозитам) Банк руководствуется внутренними документами Банка и принимает в расчет уровень ставок на рынке депозитов, стоимость межбанковских ресурсов, размер ставки рефинансирования Национального Банка РК, конъюнктуру финансового рынка, уровень ставок, рекомендованный АО "Казахстанский фонд гарантирования депозитов", и иные значимые факторы ценообразования.

111. Ставки вознаграждения по вкладам (депозитам) физических и юридических лиц устанавливаются в зависимости от типа и валюты вклада, периодичности выплаты вознаграждения, срока размещения вклада (депозита) и других условий, имеющих существенное значение для Банка.

112. Если уполномоченным органом Банка не установлено иное, то по умолчанию для расчета вознаграждения по вкладам (депозитам) Банк и Клиент принимают условный период равный фактическому количеству дней в месяце и условный год равный 365 дням. При этом учитывается фактический срок размещения денег на счете с учетом дополнительных взносов и изъятия их частей (если таковые имели место).

113. Вознаграждение по вкладу (депозиту) выплачивается в порядке, установленном соответствующим договором. По разным видам вкладов (депозитов) Банк применяет различные периоды начисления и выплаты вознаграждения: ежедневно, ежемесячно, ежеквартально, раз в год, либо единовременно, в конце срока вклада (депозита).

114. Выплата начисленного вознаграждения по вкладу (депозиту) юридического лица, за исключениями, предусмотренными налоговым законодательством РК, производится с удержанием корпоративного подоходного налога у источника выплаты. Банк представляет Клиенту справку об удержании корпоративного подоходного налога, по каждой сумме удержания.

115. Годовая эффективная и номинальная ставки вознаграждения, срок размещения вклада (депозита), а также условия начисления и выплаты вознаграждения по конкретному вкладу (депозиту) указываются в соответствующем договоре, заключаемом между Банком и Клиентом. Договор считается заключенным со дня поступления суммы вклада (депозита) на сберегательный счет.

В пункт 116 внесено дополнение на основании решения СД, протокол №44 от 13.12.2017г.).

116. Если иное не предусмотрено законодательством, Банк не изменяет в одностороннем порядке ставку вознаграждения по принятому им вкладу (депозиту), за исключением пересчета и выплаты по вкладу (депозиту) условия которого предусматривают пролонгацию вклада (депозита) по истечении срока, на новый срок размещения.

В случае изменения ставки вознаграждения в сторону ее уменьшения при продлении срока банковского вклада в соответствии с условиями договора банковского вклада без заключения дополнительного соглашения банк уведомляет клиента об уменьшении размера ставки вознаграждения любым способом, предусмотренным в пункте 28 Правил, до истечения срока банковского вклада.

117. В зависимости от типа вклада (депозита) при досрочном расторжении договора вознаграждение начисляется по условиям и ставкам согласно договору, заключенному между Банком и Клиентом.

118. Вклад (депозит) может быть востребован в любое время в период действия договора на условиях и в порядке, определенных в договоре, за исключением вклада (депозита), являющегося обеспечением исполнения обязательств, Клиента, перед Банком или третьими лицами.

119. Клиенты Банка имеют право на возврат срочного вклада до истечения срока, на который размещен вклад. Возврат вклада до истечения срока, на который размещен вклад, либо условного вклада - до наступления условий, с которыми договор банковского вклада связывает возврат вклада, Банк обязан выдать вклад или его запрошенную часть не позднее 5 (пяти) календарных дней с даты поступления заявления вкладчика.

120. Для вновь создаваемого юридического лица, в том числе для вновь создаваемой политической партии, банк открывает временный сберегательный счет на основании договора банковского вклада (условный вклад).

121. Временный сберегательный счет открывается в тенге.

122. По временному сберегательному счету совершаются операции, связанные с формированием уставного капитала вновь создаваемого юридического лица либо финансированием создания политической партии, в том числе организации проведения учредительного съезда (конференции), и оплатой услуг банка, оказываемых им по договору банковского вклада, что должно быть оговорено в договоре банковского вклада.

§4. Доверенность

123. Клиент Банка – физическое лицо, не осуществляющее по банковским счетам предпринимательскую деятельность вправе предоставить третьему лицу право на открытие текущего счета и/или распоряжение деньгами, находящимися на его текущем счете. Для этого предоставляется доверенность, удостоверенная нотариально.

124. Для регистрации доверенности в Банке необходимо:

- 1) личное присутствие Клиента и доверенного лица;
- 2) предоставление работнику Банка оригинала доверенности и документа с образцом подписи доверенного лица;
- 3) проставление владельцем счета подписи и даты (дата предъявления доверенности в Банк) на обороте оригинала доверенности в присутствии работника Банка.

125. В случае отсутствия Клиента при предъявлении доверенности в Банк доверенным лицом, Банком в течение трех дней осуществляется проверка доверенности. Банк сохраняет за собой право отказать в обслуживании поверенному по данной доверенности, если у него в процессе проверки доверенности появились такие основания. Банком могут быть предъявлены дополнительные требования, предусмотренные внутренними документами.

126. По доверенности с истекшим сроком действия обслуживание доверенного лица не осуществляется.

127. Доверенность может быть выдана на срок не более трех лет. Если в доверенности указан более длительный срок, она действительна в течение трех лет, в случае отсутствия/не указания срока действия – доверенность действительна в течение одного года со дня выдачи.

128. Представление доверенности не требуется клиентам, уполномоченным открывать счета в соответствии с законодательством РК – родителям или иным законным представителям.

129. Не допускается оформление Клиентом доверенности на работника Банка.

§ 5. Наследование

130. На основании настоящих Правил, Банк вправе приостановить расходные операции по счету с последующим закрытием счета, если Банк получил должным образом заверенную копию документа, подтверждающего факт безвестного отсутствия/ смерти/ объявления умершим Клиента.

131. Выдача денег со счета умершего/ объявленного умершим Клиента производится наследникам/ иным лицам, уполномоченным в соответствии с законодательством, за вычетом комиссий Банка согласно тарифам Банка, в сроки и на основании документов, установленных законодательством и внутренними документами Банка.

132. Вкладчик, внесший на счет условный вклад третьего лица (Клиента), вправе распорядиться вкладом в случае смерти Клиента до выполнения условия, предусмотренного Договором.

133. В случае смерти Клиента/ признания Клиента безвестно отсутствующим/ умершим, Банк вправе в одностороннем порядке заявить о прекращении всех или любого из своих обязательств согласно договору и/или досрочно предъявить к взысканию всю сумму задолженности наследникам/ иным лицам, уполномоченным в соответствии с законодательством.

Глава 5. ОБЩИЕ УСЛОВИЯ ПРОВЕДЕНИЯ ЗАЕМНЫХ ОПЕРАЦИЙ

134. Осуществление Банком заемных операций проводится на условиях платности, срочности и возвратности, в соответствии с утверждёнными Правилами о внутренней кредитной политике Банка, Залоговой политики Банка, а также при условии наличия письменного согласия заемщика (Клиента) на предоставление сведений о нем и заключаемой сделке, а также информации, связанной с исполнением сторонами своих обязательств, в базу данных кредитных бюро и письменного согласия на выдачу кредитного отчета кредитным бюро получателю кредитного отчета.

§ 1. Условия проведения заемных операций

135. Проведение заемных операций осуществляется на следующих условиях:

1) предельные значения суммы предоставляемых займов составляют:

- минимальная сумма займа – не менее 15 000 тенге (пятнадцати тысяч) тенге;
- максимальная сумма займа в совокупности на группу связанных между собой заемщиков – не более 25 (двадцати пяти) процентов от собственного капитала Банка, при этом, по бланковым (без обеспечения) займам – не более 10 (десяти) процентов от собственного капитала Банка.

2) предельные величины ставок вознаграждения по займам:

- минимальное значение размера процентной ставки по займу составляет 0,1 (Ноль целых одна десятая) процентов годовых;
- максимальное значение ставки вознаграждения по займу с учетом всех видов комиссий и иных платежей, взимаемых Банком в связи с выдачей и обслуживанием займа, не должно превышать предельное значение годовой эффективной ставки вознаграждения, определяемой в соответствии с нормативным правовым актом Национального Банка РК.

3) предельные сроки предоставления займа: минимальный срок от 1 (одного) банковского месяца до 20 (двадцати) лет.

В подпункт 4) внесено дополнение на основании решения СД, протокол №44 от 13.12.2017г.)

4) предельные сроки рассмотрения заявления Клиента и принятия решения о предоставлении займа составляют:

- для физических лиц – не более 60 (шестидесяти) календарных дней с даты предоставления Клиентом полного пакета документов, соответствующего требованиям законодательства и внутренних документов Банка;
- для юридических лиц и индивидуальных предпринимателей (крестьянские хозяйства) – не более 180 (ста восьмидесяти) календарных дней с даты предоставления

Клиентом полного пакета документов, соответствующего требованиям законодательства и внутренних документов Банка.

Банк в срок не позднее 3 (трех) рабочих дней с момента принятия решения Уполномоченным органом Банка информирует Клиента о принятом решении (выдача либо отказ), в случае отказа - с указанием его причины.

5) начисление вознаграждения осуществляется из расчета фактического количества дней в месяце и 360 дней в году, при этом дата выдачи и дата полного погашения Кредита принимается за один день, вознаграждение начисляется со дня, следующего за днем предоставления Кредита по дату погашения Кредита, если иное не предусмотрено условиями договора банковского займа.

136. При консультировании Клиента об условиях действующих продуктов кредитования, в дополнение к информации, предоставляемой Клиенту в соответствии с пунктом 40 настоящих Правил, работник Банка в устной форме предоставляет следующую информацию по займу:

- 1) срок предоставления банковского займа;
- 2) предельную сумму и валюту банковского займа;
- 3) вид ставки вознаграждения: фиксированная или плавающая, порядок расчета в случае, если ставка вознаграждения является плавающей;

В подпункт 4) внесено дополнение на основании решения СД, протокол №44 от 13.12.2017г.

- 4) размер ставки вознаграждения в годовых процентах и ее размер в достоверном, годовом, эффективном, сопоставимом исчислении (реальную стоимость) на дату обращения клиента;

В подпункт 5) внесены изменения №1, утвержденные Решением Совета Директоров, Протокол №22 от 10.06.2016 г.

- 5) исчерпывающий перечень и размеры комиссий, тарифов и иных расходов, связанных с получением и обслуживанием (погашением) банковского займа¹;

- 6) случаи возможного одностороннего изменения условий договора банковского займа, заключенного с Клиентом – юридическим лицом, предусмотренные Законом «О банках и банковской деятельности в Республике Казахстан»;

- 7) ответственность и риски Клиента в случае невыполнения обязательств по договору банковского займа;

- 8) ответственность залогодателя, гаранта, поручителя и иного лица, являющегося стороной договора, заключенного в обеспечение исполнения обязательств Клиента по договору банковского займа;

- 9) методы погашения;

- 10) перечень документов, необходимых для рассмотрения заявки.

137. Кредитование физических и юридических лиц предполагает необходимость установления и/или оценки Банком ряда факторов, обстоятельств и условий, связанных с решением соответствующими органами Банка (его Кредитным комитетом) вопроса о возможности выдачи кредита (банковского займа), включая:

- 1) правовое положение и регион проживания Клиента - физического лица, наличие (отсутствие) у него постоянного или временного места работы либо иных источников доходов, недвижимого имущества, обязательств перед третьими лицами, включая другие банки, кредитной истории, в том числе отрицательной; своевременность исполнения прежних договорных условий в отношениях с Банком; параметры и характеристики заявки на получение кредита (банковского займа), включая его размеры и вид предполагаемой валюты,

¹ Физическому лицу, не связанному с предпринимательской деятельностью, предоставляются для выбора условия кредитования, при которых не предусмотрено взимание комиссий и иных платежей, учитываемых при расчете годовой эффективной ставки вознаграждения по займу в соответствии с порядком, установленным нормативным правовым актом уполномоченного органа, а также условия кредитования, предусматривающие право банка взимать, помимо ставки вознаграждения, комиссии и иные платежи, связанные с выдачей и обслуживанием займа и предусмотренные договором банковского займа.

сроки и цели использования, уровень обеспечения исполнения своих обязательств, возможные риски невозврата либо несвоевременного возврата, а также другие существенные условия для заключения договора, принятые в банковской практике;

2) правовой статус и место регистрации Клиента - юридического лица, его финансовое состояние за запрашиваемый Банком период и реальные бизнес-перспективы, наличие или отсутствие у него кредитной истории, в том числе отрицательной;

3) сведения об эффективности ведения бизнеса за прошлый календарный год либо иной период – в зависимости от сферы и масштабов деятельности Клиента, наличия у него территориально-структурных подразделений (в том числе дочерних организаций) и обязательств перед третьими лицами (обременения имущества);

4) качество и своевременность исполнения прежних договорных обязательств перед Банком; параметры и характеристики заявки на получение кредита (банковского займа), включая его размеры и вид предполагаемой валюты, сроки освоения, цели использования, уровень обеспечения исполнения своих обязательств, объемы сопутствующих рисков, как для Клиента, так и для Банка;

5) другие существенные условия для заключения договора, принятые в банковской практике.

138. 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 (кредиты на приобретение готового или строящегося жилья, кредиты на покупку нового и бывшего в употреблении автотранспорта, кредиты на неотложные нужды, экспресс-кредиты, кредитные лимиты по ПК и пр.).

139. Индивидуальные предприниматели, частные нотариусы, адвокаты, крестьянские хозяйства вправе воспользоваться продуктами кредитования, предлагаемых как юридическим лицам, так и физическим лицам, с учетом требований законодательства. Условия предоставления займа и все взаимоотношения между Банком и Клиентом по займу регулируются договором банковского займа, который имеет приоритет перед условиями, отраженными в настоящих Правилах.

140. Договор банковского займа содержит следующие условия предоставления банковского займа: сумма, срок и метод погашения займа, обеспечение и иные условия. При этом условия предоставляемого займа определяются решением уполномоченного органа Банка, с учетом внутренних документов Банка и требований законодательства.

141. В период обслуживания займа Банк по запросу Клиента (заемщика) или залогодателя (с соблюдением требований к разглашению банковской тайны, предусмотренных законодательством) в течение 3 (трех) банковских дней со дня получения запроса предоставляет ему в письменной форме сведения о (об):

1) сумме денег, выплаченных Банку;

2) размере просроченной задолженности (при наличии);

3) остатке задолженности;

4) размерах и сроках очередных платежей;

5) лимите кредитования (при наличии).

В пункт 142 внесено дополнение на основании решения СД, протокол №44 от 13.12.2017г.

142. По заявлению Клиента Банк, не позднее 3 (трех) рабочих дней с момента поступления заявления, предоставляет Клиенту безвозмездно в письменной форме информацию о:

1) распределении поступающих денег в счет погашения задолженности по договору банковского займа – не чаще 1 (одного) раза в месяц;

2) размере, причитающейся к возврату суммы, в том числе при частичном или полном досрочном возврате денег, предоставленных Банком по договору банковского займа.

143. Предоставление Банком сведений, предусмотренных в пунктах 141 и 142 настоящих Правил, осуществляется с указанием суммы основного долга, вознаграждения, комиссии, неустойки и иных видов штрафных санкций, а также других сумм, подлежащих уплате, в соответствии с условиями договора банковского займа.

144. Погашение суммы займа, вознаграждения по нему и/или иной задолженности по займу производится путем обеспечения заемщиком на текущем банковском счете, открытом в Банке, денежных средств в размере, равном сумме задолженности по договору банковского займа и дебетованием Банком текущего счета заемщика в размере суммы задолженности заемщика по займу, а также иными способами, предусмотренными договором банковского займа (основным кредитным соглашением и тому подобное).

В Пункт 145 внесены изменения №1, утвержденные Решением Совета Директоров, Протокол №22 от 10.06.2016 г.

145. Для погашения займа могут использоваться различные методы погашения, в том числе обязательные:

1) метод дифференцированных платежей, при котором погашение задолженности по договору банковского займа осуществляется уменьшающимися платежами, включающими равные суммы платежей по основному долгу и начисленное за определенный период на остаток основного долга вознаграждение;

2) метод аннуитетных платежей, при котором погашение задолженности по банковскому займу осуществляется равными платежами на протяжении всего срока банковского займа, включающими увеличивающиеся платежи по основному долгу и уменьшающиеся платежи по вознаграждению, начисленному за определенный период на остаток основного долга. Размеры первого и последнего платежей могут отличаться от других.

146. В случае, если Клиент является физическим лицом (индивидуальным предпринимателем), кредитный менеджер в обязательном порядке предлагает Клиенту для ознакомления и выбора проекты графиков погашения займа, рассчитанных методами погашения, указанными в подпунктах 1 и 2 пункта 145 Правил.

147. Ставки вознаграждения и размеры комиссий, взимаемые Банком за выдачу и сопровождение займов (кредитов) устанавливаются уполномоченными органами Банка. Предоставление Клиентам более детальной и актуальной информации о действующих ставках и тарифах Банка по заемным операциям осуществляется в соответствии с пунктом 40 настоящих Правил.

148. Ставки вознаграждения и размеры комиссий по займам определяются в зависимости от суммы и срока займа, предоставляемого Клиентом обеспечения и других факторов, в соответствии с условиями банковского продукта.

149. Годовая эффективная ставка вознаграждения по займу зависит от условий соответствующего банковского продукта и рассчитывается согласно требованиям законодательства.

150. При внесении денег в кассу Банка для погашения займа в выходные дни и после операционного дня деньги списываются на следующий операционный день.

Пункт 150-1 внесен на основании решения СД, протокол №44 от 13.12.2017г.)

150-1. По заявлению клиента после полного погашения задолженности по займу Банк безвозмездно в срок не более 15 (пятнадцати) календарных дней со дня получения заявления представляет в письменной форме справку об отсутствии задолженности. В остальных случаях, справка предоставляется в соответствии с тарифами, отраженными в приложениях к настоящим Правилам или решениях уполномоченного органа.

§ 2 Факторинг

151. Услуга факторинга производится на основании заключенного договора финансирования под уступку денежного требования (факторинга) после представления

полного пакета документов предусмотренного законодательством и внутренними документами Банка.

152. Виды факторинга:

1) С регрессом - вид факторинга, при котором Банк приобретает у клиента право на все суммы, причитающиеся от должника. В случае невозможности взыскания с должника сумм в полном объеме клиент, переуступивший долг, обязан возместить фактору недостающие денежные средства;

2) Без регресса - вид факторинга, при котором Банк приобретает у клиента право на все суммы, причитающиеся от должника. При невозможности взыскания с должника сумм в полном объеме Банк несет риск невозврата денег в полном объеме, без права требования к клиенту.

§ 3 Требования к обеспечению, принимаемому Банком

153. В качестве обеспечения исполнения обязательств Клиента по займам Банк вправе принимать в залог ликвидное, не изъятое из гражданского оборота имущество (в т.ч. имущественные права), отвечающее требованиям Залоговой политики Банка, прием в залог которого не противоречит законодательству, а также гарантии/ поручительства физических и юридических лиц в соответствии с законодательством и внутренними документами Банка.

154. Соотношение отдельных видов залогового обеспечения в общей структуре залогового обеспечения по займам регулируется соответствующим банковским продуктом, а также внутренними документами Банка.

155. Окончательное решение о принятии имущества в качестве залогового обеспечения принимается соответствующим уполномоченным органом Банка.

156. При принятии в качестве залогового обеспечения недвижимого имущества обязательным условием является соблюдение соотношения показателей Заем/Залог (отношение суммы займа к залоговой стоимости недвижимого залогового обеспечения) в соответствии с требованиями внутренних документов Банка.

157. Основные требования, предъявляемые к предмету залога:

1) Обязательно наличие документов, подтверждающих право владения/собственности на предоставляемый предмет залога, необходимых для проведения определения рыночной стоимости, определения залоговой стоимости и регистрации права залога на имущество (имущественные права), если иное не предусмотрено другими внутренними документами Банка.

2) Предмет залога должен обладать ликвидностью, обеспечиваемой достаточной стабильностью цен и сложившейся конъюнктурой рынка на предметы залога, принимаемые в качестве обеспечения.

3) Имущество и имущественные права, предоставляемые в залог, должны быть свободны от обременений и требований третьих лиц (за исключением случаев наложения вторичного обременения с письменного согласия первичного залогодержателя).

4) Страхование движимого и недвижимого имущества, за исключением денег, ценных бумаг, земельных участков, имущественных прав и прав требования, являющегося предметом залога, в порядке определенном внутренними документами Банка.

5) Обеспечение сохранности предмета залога осуществляется Клиентом, в случае необходимости Банк осуществляет охрану залогового обеспечения в соответствии с действующим законодательством и условиями договора залога.

6) Наличие в установленной форме согласия органов опеки и попечительства на залог и предоставление Банку права на внесудебную реализацию имущества, передаваемого в залог (в случае, если собственником или сособственником имущества, передаваемого в залог, является несовершеннолетнее лицо и/или лицо, признанное судом недееспособным (ограниченно дееспособным)).

7) Наличие в установленной форме согласия супруга (и) Залогодателя - физического лица на передачу имущества в залог и его внесудебную реализацию (в случаях, предусмотренных законодательством);

8) Наличие в установленной форме согласия, подтверждающего согласие всех совершеннолетних собственников на передачу имущества в залог и его внесудебную реализацию.

9) При наличии государственной доли в закладываемом имуществе, согласие уполномоченных государственных органов. В случае если Залогодателем является юридическое лицо, согласие на залог и внесудебную реализацию уполномоченного органа юридического лица.

10) В случаях предусмотренных законодательством согласие уполномоченных государственных органов на залог и внесудебную реализацию залогового имущества.

158. Банк руководствуется следующим перечнем имущества, принимаемого Банком в качестве залогового обеспечения:

1) объекты недвижимого имущества:

- входящие в состав жилищного фонда (жилые дома, квартиры и т.д.);
- земельные участки на праве собственности или первичного долгосрочного (не менее 5 лет) возмездного землепользования;
- производственные имущественные комплексы, промышленные и складские базы, прочие объекты коммерческого назначения;
- приравненные к недвижимому имуществу воздушные суда, морские (речные, маломерные) суда.

2) транспортные средства (легковые, грузовые, пассажирские);

3) тракторная, сельскохозяйственная, дорожно-строительная, горная и другая специальная техника;

4) железнодорожный подвижной состав;

5) передаточные устройства, производственные технологические линии, другое оборудование;

6) товарно-материальные ценности со сроком хранения не менее 6 месяцев, в отношении которых может быть распространен режим залога товаров в обороте или в закладе;

7) ценные бумаги: государственные и корпоративные, эмитированные резидентами и нерезидентами РК;

8) доли участия в хозяйственных товариществах;

9) право требования по договорам и контрактам, имущество, поступающее в собственность залогодателя в будущем, в соответствии с требованиями законодательства;

10) имущественные права (право на недропользование, право первичного долгосрочного возмездного землепользования (аренды) на земельные участки и т.д.);

11) гарантии и поручительства;

12) монетарные драгоценные металлы;

13) страховые полисы страховых (перестраховочных) организаций;

14) деньги на счете в Банке;

15) деньги, поступающие в будущем по договорам и контрактам на счета Клиента в Банке.

159. Залоговая стоимость обеспечения определяется на основании рыночной стоимости с применением коэффициента дисконта в соответствии с требованиями внутренних документов Банка.

160. Все расходы, связанные с подготовкой отчета об оценке имущества и оплате сбора за проведение регистрации договора залога/ дополнительного соглашения к договору залога имущества в уполномоченном органе/лице, осуществляющем регистрацию прав на имущество и сделок с ним, а также расходы, связанные с переоценкой залогового обеспечения, возлагаются на заемщика (залогодателя), если иное требование не определено договорными отношениями и/или внутренними документами Банка.

161. Обследование предмета залога работниками Банка осуществляется в соответствии с внутренними документами Банка.

162. В обеспечение исполнения обязательств по договору о предоставлении займа, заключается Договор залога в письменной форме, который содержит:

- предмет залога, его оценку;
- существо, размер и срок исполнения обязательства, обеспечиваемого залогом;
- указание на то, у какой из сторон находится заложенное имущество и допустимость его использования;

163. Оценка предмета залога выражается в тенге и может определяться соглашением сторон, если иное не установлено законодательством. Оценка предмета залога, обеспечивающего обязательство в иностранной валюте, выражается в тенге и валюте обязательства по рыночному курсу обмена валюты на дату заключения договора о залоге.

164. 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.

165. В залог не принимаются:

- 1) имущество, изъятое из оборота;
- 2) ограниченно оборотоспособные предметы (государственные земли, памятники, ядовитые, наркотические и сильнодействующие вещества, оружие и др.);
- 3) вещи личного потребления, на которые не допускается обращение взыскания в соответствии с законодательством;
- 4) личные неимущественные блага и права (жизнь, здоровье, достоинство личности, честь, доброе имя, деловая репутация, неприкосновенность частной жизни, личная и семейная тайна, право на имя, право на авторство, право на неприкосновенность произведения и другие нематериальные права);
- 5) имущество, имеющее значительную историческую, художественную или иную культурную ценность для общества;
- 6) ювелирные украшения (за исключением случаев принятия в залог ювелирных украшений в виде лома драгоценных металлов);
- 7) оборудование и техника находящееся в нерабочем, разуконплектованном, аварийном состоянии;
- 8) требования неразрывно связанные с личностью кредитора, в частности требования об алиментах, возмещении вреда, причиненного жизни или здоровью и иные права, уступка которых другому лицу запрещена законодательством РК;
- 9) ценные бумаги, входящие в листинг мировых бирж, независимо от наличия рейтинга эмитента, в объеме, превышающем среднедневной объем торгов по данным бумагам за последний календарный месяц;
- 10) акции Банка;
- 11) предметы и объекты узкоспецифического назначения, не пользующиеся широким спросом на рынке;
- 12) личное имущество, предметы домашнего обихода (мебель и т.д. находящееся в жилых помещениях);
- 13) объекты коммерческой недвижимости, имеющие физический износ более 50% (приоритетный параметр) или со сроком эксплуатации более 50 лет, или расположенные в районах планируемого сноса;
- 14) объекты жилой недвижимости, имеющие физический износ более 50% или расположенные в районах планируемого сноса, квартиры, расположенные в жилых многоквартирных домах, со сроком эксплуатации более 50 лет, а также со сборно-щитовыми (деревянными), каркасно-камышитовыми стенами, а также:

Жилые дома:

Материал стен / конструкция здания	Ограничение
кирпич / несущие стены, кирпич или пеноблок / каркас монолитный, ж/бетонный или металлический, ж/б панели / несущие стены, монолитный ж/бетон / несущие стены	со сроком эксплуатации более 50 лет
шлаколитые (шлакобетон), керамзитобетонные, шлакоблочные / несущие стены	со сроком эксплуатации более 40 лет
деревянные (оцилиндрованный и шпальный брус) / несущие стены (сруб)	со сроком эксплуатации более 30 лет
сборно-щитовые, саманные, глинобитные, сырцовые, каркасно-засыпные, каркасно-камышитовые, горбылевые	со сроком эксплуатации более 15 лет

166. Не принимаются в залог жилые дома, в которых отсутствуют центральное электроснабжение, центральные или автономные сети водоснабжения, отопления, канализации (септик), а также расположенные на земельном участке площадью менее 0,04 га. Исключением являются дома, расположенные в коттеджных городках, где площадь земельных участков должна составлять не менее 0,02 га.

167. При условии высокой кредитоспособности и надежности Клиента Банк вправе принять решение о предоставлении кредита без обеспечения (бланкового кредита) с учетом ограничений, установленных законодательством или внутренними документами Банка.

§ 4. Общие условия по работе с неплатежеспособными Клиентами

168. Банк ежедневно ведет контроль над своевременным погашением обязательств по выданным кредитам и принимает меры к погашению просроченной задолженности, в случае ее возникновения, в соответствии с требованиями законодательства и внутренних документов Банка.

169. Банк осуществляет взыскание задолженности в порядке и в случаях, установленных законодательством и договором банковского займа.

В пункт 170 внесено дополнение на основании решения СД, протокол №44 от 13.12.2017г.

170. В целях взыскания просроченной задолженности по договору банковского займа Банк уведомляет Клиента о наличии просроченной задолженности по обязательствам и необходимости внесения платежей по договору банковского займа, а также о последствиях невыполнения Клиентом своих обязательств, не позднее 30 (тридцати) календарных дней с даты наступления просрочки. При этом Банк уведомляет заемщика / созаемщика способами, предусмотренными договором банковского займа.

171. Уведомление о взыскании задолженности по договору банковского займа содержит краткую информацию о размере задолженности по договору банковского займа, с указанием суммы основного долга, вознаграждения, комиссии, неустойки и иных видов штрафных санкций, а также других подлежащих уплате сумм. Устные напоминания (звонки по телефону) и вручение уведомлений, связанных с обслуживанием договора банковского займа, Клиенту, а также залогодателю, гаранту, поручителю и иному лицу, являющемуся стороной договора об обеспечении займа, осуществляется с 9 до 21 часа по местному времени.

172. При неудовлетворении требований, вытекающих из уведомления, указанного в пункте 171 настоящих Правил, Банк применяет к Клиенту следующие меры:

1) вынести на рассмотрение Уполномоченного органа Банка вопрос о применении мер в отношении заемщика. Принятие решения о применении мер осуществляется в соответствии с Правилами о внутренней кредитной политике АО ДБ "Альфа-Банк";

В подпункт 2) внесено дополнение на основании решения СД, протокол №44 от 13.12.2017г.

2) обратиться с взысканием в бесспорном (безакцептном) порядке на деньги, имеющиеся на любых банковских счетах заемщика (в случае если такое взыскание оговорено

в договоре банковского займа), за исключением денег, получаемых заемщиком в виде пособий и социальных выплат, выплачиваемых из государственного бюджета и (или) Государственного фонда социального страхования, находящихся на банковских счетах, открытых по требованию заемщика в порядке, установленном законодательством, а также жилищных выплат, предусмотренных Законом Республики Казахстан «О жилищных отношениях», денег, внесенных на условиях депозита нотариуса, и денег, находящихся на банковских счетах по договору об образовательном накопительном вкладе, заключенному в соответствии с Законом Республики Казахстан «О Государственной образовательной накопительной системе».

Взыскание задолженности заемщика - физического лица по договору банковского займа путем предъявления платежного требования ограничивается в пределах пятидесяти процентов от суммы денег, находящейся на его банковском счете, и (или) от каждой суммы денег, поступающей в последующем на банковский счет заемщика, и осуществляется, не дожидаясь поступления на банковский счет всей суммы, необходимой для полного исполнения платежного требования. Указанное ограничение не распространяется на деньги, находящиеся на сберегательном счете заемщика - физического лица;

3) применить любые меры, предусмотренные законодательством и (или) договором банковского займа, в том числе обратиться с иском в суд о взыскании суммы долга по договору банковского займа, а также обратить взыскание на заложенное имущество во внесудебном порядке (за исключением случаев, предусмотренных законодательством) либо в судебном порядке;

В подпункт 4) внесено дополнение на основании решения СД, протокол №44 от 13.12.2017г.

4) обратиться с иском в суд о признании заемщика – индивидуального предпринимателя, юридического лица банкротом в соответствии с законодательством.

173. Неустойка (штраф, пеня) взимается в соответствии с заключенными договорами банковского займа и требованиями законодательства.

174. В случае погашения просроченной задолженности по предоставленным займам, очередность платежей предусматривается условиями заключенного договора банковского займа.

Пункт 175 изложен в новой редакции на основании решения СД, протокол №44 от 13.12.2017г.

175. В случае обращения заемщика в Банк с письменным заявлением о внесении изменений в условия договора, Банк рассматривает предложенные условия изменения договора банковского займа в течение 15 (пятнадцати) календарных дней после дня получения письменного заявления заемщика и в письменной форме сообщает заемщику в письменной форме сообщает заемщику о (об):

- 1) согласии с предложенными изменениями в условия договора банковского займа;
- 2) своих предложениях по изменению условий договора банковского займа;
- 3) отказе в изменении условий договора банковского займа с указанием мотивированного обоснования причин такого отказа.

Предложения заемщика рассматриваются органом Банка, уполномоченным на рассмотрение подобного рода заявлений.

Срок представления ответа заемщиком на предложенные Банком условия изменения договора банковского займа указывается в письме Банка и составляет не менее 15 (пятнадцати) календарных дней.

176. *Пункт исключен на основании решения СД, протокол №44 от 13.12.2017г.*

177. Решение о реструктуризации/продлонгации займа принимается решением Кредитных Комитетов или Комитета по проблемным кредитам Банка.

178. При необходимости Банк может принять решение о реструктуризации банковского займа, которое включает в себя следующее:

- 1) замена либо предоставление дополнительного обеспечения;
- 2) изменение ставки вознаграждения по банковскому займу;
- 3) изменение сроков и графиков погашения задолженности;

4) прочее

179. Решение о реструктуризации банковского займа принимается только при условии, что данная мера позволит заемщику обеспечить его погашение.

180. *Пункт исключен на основании решения СД, протокол №44 от 13.12.2017г.*

181. В случае если заемщик согласился с условиями реструктуризации, то Банк осуществляет подготовку необходимых документов, договоров, дополнительных соглашений к ним для подписания их между сторонами.

182. Реструктуризация считается завершенной после подписания всеми сторонами необходимых договоров, документов и дополнительных соглашений к договорам, регистрации их (в случае необходимости) в соответствующих уполномоченных органах и при отсутствии претензий друг к другу.

Пункт 182-1 включен на основании решения СД, протокол №44 от 13.12.2017г.

182-1. В случае, если договором банковского займа предусмотрено право Банка на передачу третьему лицу права (требования) по договору банковского займа (договор уступки права требования), Банк:

1) до заключения договора уступки права требования уведомляет заемщика (или его уполномоченного представителя) о возможности перехода прав (требований) третьему лицу, а также об обработке персональных данных заемщика в связи с такой уступкой способом, предусмотренным в договоре банковского займа либо не противоречащим законодательству Республики Казахстан;

2) уведомляет заемщика (или его уполномоченного представителя) о состоявшемся переходе права (требования) третьему лицу способом, предусмотренным в договоре банковского займа либо не противоречащим законодательству Республики Казахстан, в течение тридцати календарных дней со дня заключения договора уступки права требования с указанием назначения дальнейших платежей по погашению банковского займа третьему лицу (наименование и место нахождения лица, которому перешло право (требование) по договору банковского займа), полного объема переданных прав (требований), а также остатков просроченных и текущих сумм основного долга, вознаграждения, комиссий, неустойки (штрафа, пени) и других подлежащих уплате сумм.

Глава 6. ПЛАТЕЖИ И ПЕРЕВОДЫ ДЕНЕГ

183. Все платежи и переводы денег подлежат исполнению Банком с учетом времени, необходимого для исполнения банковской операции, и в очередности, определяемой в зависимости от срочности запроса Клиента, если иное не предусмотрено законодательством, внутренними документами Банка.

184. Платежи и переводы денег в тенге, осуществляемые между резидентами и нерезидентами или между нерезидентами, а также все платежи и переводы денег в иностранной валюте осуществляются Банком в соответствии с требованиями, установленными валютным законодательством РК.

185. Указания Клиентов/уполномоченных третьих лиц о переводе денег с банковских счетов принимаются к исполнению в течение операционного дня, при условии:

1) обеспечения Клиентом суммы денег, необходимой для проведения перевода, и суммы комиссии за перевод, согласно тарифам Банка, указанным в приложениях 1 - 5 к настоящим Правилам;

2) предоставления Клиентом платежных документов, исполненных на бумажном носителе в количестве: не менее 2 (двух) экземпляров по переводным операциям в тенге; в количестве не менее 3 (трех) экземпляров по переводным операциям в иностранной валюте – за исключением случаев, предусмотренных законодательством;

3) предъявления в Банк инкассовых распоряжений и платежных требований – поручений, исполненных на бумажном носителе в количестве: не менее 3 (трех) экземпляров, за исключением случаев предъявления в Банк платежных и иных документов в электронном виде, предусмотренных законодательством;

4) распоряжений об отзыве платежного документа или о приостановлении его исполнения, исполненных на бумажном носителе в количестве не менее 2 (двух) экземпляров, за исключением случаев предъявления в Банк платежных и иных документов в электронном виде, предусмотренных законодательством;

5) надлежащего оформления в соответствии с требованиями, предусмотренными законодательством. В противном случае, Банк в сроки, предусмотренные законодательством, возвращает поручения Клиенту или высылает Клиенту извещение об отказе в исполнении поручения, указав причину отказа, при этом Банк не несет ответственности за потери и убытки, понесенные Клиентом.

186. Распоряжение деньгами на счете осуществляется посредством дачи письменных указаний Клиентом. Указания о распоряжении счетом должны быть выполнены на стандартных бланках, применяемых Банком. Клиент вправе предоставить Банку указания в иной письменной форме, при условии, что такое указание будет содержать всю информацию, необходимую для должного исполнения Банком указания Клиента, предусмотренную законодательством, внутренними документами Банка. В таком случае Банк самостоятельно формирует платежный документ по форме, требуемой законодательством либо используемой Банком. Такая услуга оплачивается Клиентом в соответствии с тарифами.

187. Банк не принимает к исполнению платежные документы:

- содержащие неясные указания;
- не заполненные или не подписанные от имени Клиента;
- не содержащие сведения, предусмотренные законодательством;
- заполненные карандашом;
- содержащие исправления;
- содержащие указания о проведении операций, нарушающих законодательство;
- в иных случаях, предусмотренных законодательством, внутренними

документами Банка. Банк возвращает такие платежные документы Клиенту с соблюдением процедуры, предусмотренной действующим законодательством. Банк не несет ответственности за убытки, понесенные Клиентом/ вкладчиком в связи с отказом Банка в исполнении таких указаний.

188. Банк осуществляет платежи и переводы денег в соответствии с указаниями Клиента в пределах остатка денег на счете или в рамках согласованного остатка по овердрафту. В случае, если на счете недостаточно денег или сумма платежа превышает сумму кредита, Банк вправе вернуть платежные документы Клиенту без исполнения или выслать в адрес Клиента извещение об отказе в исполнении в срок, предусмотренный законодательством. Частичное исполнение платежных документов Клиента Банком не осуществляется.

189. Банк зачисляет на счет Клиента сумму перевода, поступившую в пользу Клиента в сроки, установленные законодательством. В случае, поступления на его счет суммы, которую Клиент не ожидал и/или не должен был получить, Клиент обязан уведомить Банк об этом в срок не позднее 3 (трех) банковских дней со дня, когда Клиенту стало известно о факте зачисления такой суммы.

190. Все указания Клиента, в том числе по уплате налогов и других обязательных платежей в бюджет, принимаются только в течение операционного дня, если иной срок не указан в Тарифах Банка. Указания, сделанные Клиентом после операционного дня, исполняются Банком следующим операционным днем.

191. Клиент принимает на себя весь риск и ответственность, связанные с предоставлением Банку указаний, в том числе по уплате налогов и других обязательных платежей в бюджет, по истечении операционного дня.

192. В платежных документах Клиентом может быть указана дата валютирования. Права и обязанности Банка в связи с акцептом таких платежных документов регулируются законодательством.

193. Отзыв Клиентом акцептованного Банком указания и приостановление исполнения указания производятся в порядке и в сроки, установленные законодательством

194. Банк переводит деньги с одного счета Клиента на другой, открытый в Банке, при наличии письменной инструкции Клиента относительно таких полномочий Банка. При этом предоставление Клиентом платежных документов для осуществления каждой такой операции производится по желанию Клиента, если иное не предусмотрено законодательством, соглашением Сторон, внутренними документами Банка.

195. Банк активно работает над предотвращением случаев вовлечения Банка в преступные действия и схемы по отмыванию денег, включая, без ограничений, легализацию доходов, полученных преступным путем, финансирование терроризма, мошенничество, коррупцию и т.д. Стандарты работы Банка направлены на сохранение и защиту репутации Банка, а также на то, чтобы не была подорвана вера Клиентов в добропорядочность Банка. В связи с этим, Банк, по своему усмотрению, устанавливает определенные требования к Клиентам Банка и сделкам/транзакциям/ платежам/ переводам денег, совершаемым Клиентами Банка, которые могут периодически изменяться. В случае, если такие платежи/переводы денег не отвечают требованиям Банка, то Банк вправе отказать в акцепте платежного документа Клиента и/или потребовать предоставления любой дополнительной информации, необходимой для анализа указанного платежа/ перевода. При непредставлении такой информации в указанные Банком сроки, Банк вправе произвести возврат поступивших в пользу Клиента денег или отказать в акцепте платежного документа.

196. Банком могут применяться электронные системы и другие способы, выявляющие платежи/переводы денег Клиента, не отвечающие требованиям, установленным в пункте 195 Правил;

197. Клиент предоставляет Банку согласие на предоставление информации о проводимых платежах/переводах Денег/платежных документах в правоохранительные органы, уполномоченный орган, а также иные государственные органы и учреждения в случаях, установленных законодательством.

198. При осуществлении платежей и переводов денег, относящихся к валютным операциям, Клиенты обязаны представлять документы в соответствии с требованиями валютного законодательства и внутренних документов Банка.

199. Международные платежи и переводы денег осуществляются Банком в формах, способами и в порядке, применяемыми в международной банковской практике и не противоречащими законодательству.

200. В случае осуществления переводов по поручению Клиента со счета в одной валюте на счета третьих лиц или Клиента в другой валюте, в которой у Банка отсутствуют корреспондентские счета, конвертация осуществляется на стороне банка – корреспондента по установленному им курсу. Такие операции производятся с соблюдением требований валютного законодательства.

201. Банк предоставляет физическим лицам услуги по переводу денег без открытия банковского счета в порядке, установленном внутренними документами Банка и законодательством.

202. В переводе денег без открытия банковского счета может быть отказано в случае нахождения Клиента или его партнера (отправителя/получателя денег) в Перечне организаций и лиц, связанных с финансированием терроризма и экстремизма Комитета по финансовому мониторингу Министерства финансов РК и в Перечне организаций и физических лиц, в отношении которых имеются сведения об их причастности к экстремистской деятельности или терроризму Росфинмониторинга.

203. За проведение операций Банк взимает с Клиентов комиссии в соответствии с тарифами Банка, указанными в Приложениях № 1-5 к настоящим Правилам.

Глава 7. ЭЛЕКТРОННЫЕ БАНКОВСКИЕ УСЛУГИ

204. Предоставление электронных банковских услуг осуществляется Банком удаленно по каналам связи посредством персональных компьютеров, электронных средств связи, электронных терминалов и иными способами, не противоречащими законодательству для получения доступа к просмотру своих банковских счетов и совершению безналичных операций. При этом условия обслуживания и перечень операций, доступных к совершению с использованием дистанционного банковского обслуживания, регулируется соответствующим внутренним нормативным документом Банка, договорами и Тарифами, установленными в приложениях 1 - 5 к настоящим Правилам.

205. Для получения полного комплекса электронных банковских услуг Клиент должен иметь: персональный компьютер/мобильный телефон/другие устройства, подключенные к сети оператора мобильной связи/ имеющие доступ в сеть «Интернет».

206. С целью оперативного обслуживания, Банк предлагает подключение к системе Банка удаленного компьютерного обслуживания Клиентов путем установки системы "Интернет-Банк" - для юридических лиц.

207. Электронные банковские услуги, оказываемые Банком Клиенту – физическому лицу, в зависимости от канала связи, посредством которого они предоставляются, подразделяются на: «Альфа-Клик», «Альфа-Мобайл» и Услугу «Альфа-Чек» (SMS-информирование).

208. В течение одной сессии Клиент вправе получать неограниченное количество электронных банковских услуг. Время одной сессии Банком не ограничивается, за исключением случаев, установленных пунктом 209 настоящих Правил.

209. Если устройство доступа (компьютер/мобильный телефон/другие устройства) после входа Клиентом в «Альфа-клик» и «Альфа-Мобайл» остается бездействующим более 15 минут, осуществляется автоматический выход из «Альфа-клик» и «Альфа-Мобайл» и завершение сессии.

210. В случае утери, кражи и иных случаях утраты SIM-карты, а также смены SIM-карты или ее передачи третьим лицам по любым основаниям Клиент должен немедленно обратиться в Банк, написать установленной формы заявление на смену номера телефона сотовой связи. Клиент несет ответственность за все операции в «Альфа-клик», «Альфа-Мобайл», совершенные иными лицами с ведома или без ведома Клиента, вследствие разглашения Клиентом информации о Логине, Временном/Постоянном пароле и Одноразовых паролях. В случае отсутствия возможности у Клиента немедленно обратиться в Банк, Клиент имеет право:

- обратиться в Call Center для блокирования «Альфа-клик», «Альфа-Мобайл»;
- заблокировать Номер телефона через оператора сотовой связи.

§1. Система дистанционного банковского обслуживания «Интернет - Банк».

211. Проведение операций по банковскому счету возможно на основании заключенного договора на банковское обслуживание с использованием сервиса «Интернет-Банк», для юридических лиц.

212. Система "Интернет-Банк" обеспечивает автоматизированный обмен электронными документами (платежными документами, заявлениями на конвертацию, выписками по банковским (текущим) счетам Клиента и информационными сообщениями) между Клиентом и Банком.

213. Документы, переданные Клиентом по системе «Интернет-Банк» с соблюдением процедур безопасности, приравниваются к подобным документам на бумажном носителе, подписанным уполномоченными лицами Клиента и заверенным оттиском печати в соответствии с образцами в документе с образцами подписей и оттиска печати и служат основанием для их исполнения. При передаче электронных документов используемые в

системе «Интернет-Банк» шифрование и цифровой ключ признаются сторонами достаточными для защиты от несанкционированного доступа.

214. Установка системы "Интернет - Банк" осуществляется в офисе Клиента с предоставлением необходимых инструкций для пользователя.

215. Преимущества использования системы "Интернет-Банк" перед традиционным банковским обслуживанием:

- Информированность: оперативное получение информации о состоянии банковских (текущих) счетов Клиента и другой финансовой информации;
- Оперативность: возможность быстро принимать решения, на основе полученной информации и осуществлять платежи и переводы в условиях реального времени;
- Доступность: Инструкции по эксплуатации позволяют работникам Клиента обучиться работе с системой "Интернет - Банк" в короткие сроки;
- Удобство: возможность осуществлять платежи из любой точки мира, где есть подключение к сети Интернет;
- Экономия ресурсов Клиента: эффективное использование рабочего времени, снижение транспортных затрат;
- Хранение архивов: ведение архивов документов Клиента в электронном виде;
- Обмен корреспонденцией: возможность обмена информацией различного характера (письма, отчеты и т.д.) с Банком;
- Повышенная безопасность: использование средств криптографической защиты информации для обеспечения конфиденциальности банковских транзакций и их аутентификации при помощи электронной цифровой подписи.

216. Комплекс банковских услуг, предоставляемых системой "Интернет - Банк" включает:

- Платежи и переводы в национальной и иностранной валюте;
- Платежи в пенсионный фонд, платежи в бюджет и социальные отчисления;
- Платежи по заработной плате;
- Конвертация (покупка/продажа) иностранной валюты;
- Предоставление выписок о состоянии банковского (текущего) счета (исходящий, входящий остаток, операции за день);
- Предоставление информации о курсах валют и другой финансово-справочной информации;
- Переписка с Банком.

217. Необходимые условия для предоставления услуги "Интернет- Банк":

- Наличие банковского (текущего) счета в Банке;
- Заключение Договора о предъявлении указаний электронным способом;
- Наличие у Клиента компьютера с Операционной системой Windows и подключения к сети Интернет.

§2. Система дистанционного банковского обслуживания «Альфа - Клик».

218. Доступ Клиентов - физических лиц к системе осуществляется по каналам доступа, поддерживаемым системой "Альфа-Клик", с использованием персональных средств связи или другого оборудования, имеющего доступ в сеть Интернет.

219. Присоединение Клиента Банка к Соглашению осуществляется на основании согласия Клиента Банка одним из следующих способов:

- подписание Заявления на подключение к Электронным банковским услугам по форме согласно внутренним документам Банка;
- подписание заявления на подключение Пакета услуг;
- подписание заявления-обязательства на получение международной ПК;

- выбор опции, содержащей предложение о подключении к Электронным банковским услугам посредством Интернет-банкинга «Альфа-Клик»/Мобильный банк «Альфа-Мобайл»/банкоматов Банка/ корпоративного сайта Банка (www.alfabank.kz);

- согласие подключить Услугу «Альфа-Чек»/ Интернет-банкинг «Альфа-Клик»/Мобильный банк «Альфа-Мобайл» посредством Call Center..

220. Для доступа к системе «Альфа-Клик», после подключения работником Банка услуги «Альфа-Клик», Клиенту в виде SMS-сообщения на номер телефона Клиента отправляется временный пароль и логин. Временный пароль исключительно предназначен для первоначального входа в систему «Альфа-Клик» и не позволяет осуществлять иные операции за исключением формирования Клиентом постоянного пароля.

221. Постоянный пароль формируется Клиентом самостоятельно при первом использовании Интернет-банкинга «Альфа-Клик».

222. На основании заключенного соглашения о присоединении по использованию системы Интернет Банк "Альфа-Клик" для физических лиц в АО ДБ "Альфа-Банк", Клиентам предоставляется возможность:

- просмотр информации по счетам (остаток, валюта счета и движение денег);
- просмотр информации об остатках и движении денег по Счетам Клиента;
- просмотр графика погашения по договору банковского займа, информации об остатке задолженности, размере ежемесячных платежей по договорам банковского займа и осуществленных платежей по погашению банковских займов;
- просмотр информации о начисляемом вознаграждении по вкладам;
- просмотр созданных Клиентом шаблонов платежей и осуществление по ним операций;
- осуществление платежей в пользу поставщиков услуг;
- осуществление внутрибанковских переводов между собственными банковскими счетами;
- осуществление внутрибанковских переводов на счета третьих лиц;
- осуществление межбанковских переводов в тенге;
- совершение безналичной покупки/продажи/конверсии иностранных валют: долларов США (USD), евро (EUR) и российских рублей (RUB) между своими счетами;
- получение информации о курсах иностранных валют
- и использование иных услуг.

223. Для получения Электронных банковских услуг посредством услуги "Альфа-Клик" Клиенту необходимо иметь:

- Счет/ Банковский заем/Вклад,
- доступ в Сеть «Интернет»,
- мобильный телефон или иное устройство, позволяющее осуществлять прием и передачу SMS-сообщений, подключенного к сети оператора мобильной связи,

224. Обязательным требованием для получения транзакционно-банковских услуг является ввод Клиентом одноразового пароля для подтверждения операций. Для получения одноразового пароля на подтверждения операций Клиент производит его запрос у Банка путем выбора соответствующей функции на своей странице в Интернет-банкинге «Альфа-Клик». Одноразовый пароль направляется Банком на зарегистрированный телефонный номер, указанный Клиентом при регистрации в качестве пользователя электронных банковских услуг.

225. При получении Информационно-банковских услуг ввод Одноразового пароля для подтверждения операций не требуется.

226. Размер платы за использование Системы "Альфа-Клик" устанавливается Тарифами, которые определяются Банком и могут быть изменены Банком в одностороннем порядке в соответствии с Соглашением.

§3. Услуга «Альфа-Мобайл»

227. Присоединение Клиента Банка к Соглашению осуществляется на основании согласия Клиента Банка одним из следующих способов:

- подписание Заявления на подключение к Электронным банковским услугам по форме согласно внутренним документам Банка;
- подписание заявления на подключение Пакета услуг;
- подписание заявления-обязательства на получение международной платежной карточки;
- выбор опции, содержащей предложение о подключении к Электронным банковским услугам посредством Интернет-банкинга «Альфа-Клик»/Мобильный банк «Альфа-Мобайл»/банкоматов Банка/ корпоративного сайта Банка (www.alfabank.kz);
- согласие подключить Услугу «Альфа-Чек»/ Интернет-банкинг «Альфа-Клик»/Мобильный банк «Альфа-Мобайл» посредством Call Center.

228. Установка программного обеспечения производится Клиентом самостоятельно непосредственно на мобильный телефон или иное устройство Клиента, согласно Инструкции по «Альфа-Мобайл», размещенной на корпоративном сайте Банка по адресу www.alfabank.kz.

229. Для доступа к системе «Альфа-Клик», после подключения работником Банка услуги «Альфа-Клик», работник Банка выдает Клиенту Логин. Временный пароль отправляется в виде SMS-сообщения на номер телефона Клиента. Временный пароль исключительно предназначен для первоначального входа в систему «Альфа-Клик» и не позволяет осуществлять иные операции за исключением формирования Клиентом постоянного пароля.

230. Постоянный пароль формируется Клиентом самостоятельно при первом использовании «Альфа-Мобайл».

231. На основании заключенного соглашения о присоединении по использованию системы Интернет Банк "Альфа-Клик" для физических лиц в АО ДБ "Альфа-Банк", Клиентам предоставляется возможность:

- просмотр информации по Счетам (остаток, валюта счета и иная информация);
- просмотр информации об остатках и движении денег по Счетам Клиента;
- просмотр созданных Клиентом шаблонов платежей/переводов и осуществление по ним операций;
- осуществление платежей в пользу поставщиков услуг;
- осуществление внутрибанковских переводов между собственными банковскими Счетами;
- осуществление внутрибанковских переводов на Счета третьих лиц;
- осуществление межбанковских переводов в тенге;
- совершение безналичной покупки/продажи/конверсии иностранных валют: долларов США (USD), евро (EUR) и российских рублей (RUB) между своими Счетами;
- блокирование/разблокирование карты;
- подключение Услуги «Альфа-Чек»;
- получение информации о Курсах иностранных валют;
- осуществление переписки с Банком в виде Электронных документов (для Android, IOS);
- ознакомление с последними новостями (для Android, IOS);
- просмотр списка банкоматов, Филиалов Банка по РК;
- возможность изменения Пароля
- иные услуги.

232. Обязательным требованием для получения транзакционно-банковских услуг является ввод Клиентом Одноразового пароля для подтверждения каждой операции. Для получения одноразового пароля на подтверждения операций Клиент производит его запрос у Банка путем выбора соответствующей функции. Одноразовый пароль направляется Банком на

Номер телефона, указанный Клиентом при регистрации в качестве пользователя электронных банковских услуг.

233. При получении Информационно-банковских услуг ввод Одноразового пароля для подтверждения операций не требуется.

§4. Услуга Альфа-Чек

234. Для получения Электронных банковских услуг посредством услуги «Альфа-Чек» Клиенту - Держателю основной/дополнительно ПК необходимо иметь:

- мобильный телефон или иное устройство, позволяющее осуществлять прием и передачу SMS-сообщений, подключенного к сети оператора мобильной связи,
- любую ПК АО ДБ «Альфа-Банк».

235. Держатель основной ПК может подключить услугу «Альфа-Чек» к дополнительной карте. Держатель дополнительной ПК при подключении к услуге «Альфа-Чек» получает на номер телефона информацию об операциях, осуществленных с использованием дополнительной ПК и другую информацию, предоставляемую Банком по собственной инициативе.

236. Посредством Услуги «Альфа-Чек» Клиент может осуществить следующие операции:

- получать мини-выписки в виде SMS-сообщений о проведенных операциях по ПК;
- получать информацию о платежном лимите (остатке денег) на ПК;
- получать информацию об истечении срока действия ПК;
- получать одноразовый пароль по операциям, осуществленным посредством Сети «Интернет» с применением стандарта безопасности платежных систем (технология Verified by Visa, 3-dsecure).

237. Клиент при подключении к услуге «Альфа-Чек» вправе получать на номер телефона информацию об операциях по одной или нескольким ПК.

238. За оказание услуги «Альфа-Чек» Банк взимает комиссию в размере и в порядке, предусмотренном тарифами, со счета ПК, к которой подключена услуга «Альфа-Чек».

239. Банк в безакцептном порядке (путем прямого дебетования) списывает комиссию за ежемесячное пользование услугой «Альфа-Чек» со счета Клиента в национальной/иностранной валюте, в соответствии с действующими в Банке на дату совершения операции тарифами.

240. При отсутствии или недостаточности средств на счете Клиента в национальной/иностранной валюте для списания комиссии за ежемесячное пользование услугой «Альфа-Чек» Банк предоставляет Клиенту овердрафт в соответствии с текущими тарифами Банка. При поступлении денег на счет Клиента Банк в безакцептном порядке (путем прямого дебетования) производит списание комиссии и сумму штрафа за предоставление овердрафта.

241. При перевыпуске ПК с новым номером услуга «Альфа-Чек» автоматически подключается к перевыпущенной ПК.

242. При досрочном закрытии ПК автоматически производится отключение услуги «Альфа-Чек».

243. При блокировке ПК, в том числе при утере и краже, услуга «Альфа-Чек» продолжает предоставляться до распоряжения Клиента об отключении услуги «Альфа-Чек».

Глава 8. ОБЩИЕ УСЛОВИЯ ПРОВЕДЕНИЯ КАССОВЫХ ОПЕРАЦИЙ, ОБМЕННЫХ ОПЕРАЦИЙ С НАЛИЧНОЙ ИНОСТРАННОЙ ВАЛЮТОЙ

§ 1. Кассовые операции

244. Кассовые операции – это операции с наличными деньгами, включающие прием Банком наличных денег в различных валютах, пересчет, сортировку, упаковку, размен, обмен, зачисление, снятие и их выдачу, хранение Банком банкнот и монет в различных валютах. Указанные операции с наличными деньгами осуществляются Банком в операционный день и в порядке, установленном законодательством, внутренними документами Банка, за исключением операций, связанных с использованием банкоматов.

245. Кассовые операции осуществляются Банком в кассах филиалов и ДПФ, а также в сети банкоматов и информационных платежных терминалов Банка.

246. Банк размещает информацию о дислокации и режиме работы филиалов/ ДПФ/ банкоматов филиалов Банка на своем корпоративном веб-сайте.

247. Выдача наличных денег по счетам Клиентов осуществляется на основании чеков, выдаваемых в соответствии с законодательством РК, или расходного кассового ордера. Чек на получение денег действителен в течение 10 календарных дней со дня его выписки (день выписки в расчет не принимается).

248. Выдача денег в сумме свыше 2 000 000 (Два миллиона) тенге или в иностранной валюте в эквиваленте указанной суммы осуществляется по предварительной заявке на получение наличных денег. Заявка на получение наличных денег подается до 15 часов 00 минут предыдущего рабочего дня Банка (время города Астана).

249. Прием наличных денег производится на основании приходного кассового ордера/ объявления на взнос наличных, сформированного ответственным работником Банка с его подписью и печатью. Клиент ставит подпись на приходном кассовом ордере/объявлении на взнос наличных. В случае внесения Клиентом наличных денег на счет в крупном размере Банк имеет право потребовать документы, подтверждающие происхождение вносимых денег. Объявление и приходный кассовый ордер действительны в течение одного операционного дня Банка.

250. В приходных кассовых документах исправления не допускаются.

251. Если Клиент сдает в течение операционного дня наличные деньги в кассу по нескольким приходным документам, кассир принимает деньги по каждому документу отдельно.

252. При приеме наличных денег Банк обязан передать Клиенту приходный кассовый ордер с фискальным чеком АБИС, при проведении расходной кассовой операции – расходный кассовый ордер с фискальным чеком АБИС. Вышеуказанные документы являются подтверждением осуществления кассовой операции.

253. За проведение кассовых операций с Клиентов взимаются комиссии в соответствии с действующими тарифами Банка, указанными в Приложениях 1-5 к настоящим Правилам.

254. Операции в кассах филиалов и ДПФ Банка по приему наличных денег в погашение займа, по приему наличных денег на текущие и сберегательные счета в течение всего операционного дня, определенного Банком для филиала и ДПФ Банка, осуществляются без ограничений количества операций по взносу наличных денег.

255. Выдача наличных денег кассами Банка осуществляется в течение операционного дня без ограничений количества операций, в пределах остатка на его банковском счете при условии наличия надлежащим образом заполненного расходного кассового документа и документа, удостоверяющего личность получателя денег.

256. Прием и выдача наличной иностранной валюты осуществляется с соблюдением норм валютного законодательства РК. При осуществлении конвертации в процессе осуществления кассовых операций, если между Банком и Клиентом нет иной договоренности, применяют текущий курс Банка на момент конвертации.

257. Заявления Клиентов о недостатке, выявлении неплатежных, сомнительных банкнот или монет удовлетворению не подлежат, если их пересчет производился вне помещения Банка.

258. Для информации Клиентов, возле расходных касс, на видном месте размещается соответствующее объявление о порядке пересчета наличных денег Клиентами.

§ 2. Обменные операции с иностранной валютой

259. На основании лицензии уполномоченного государственного органа Банк осуществляет операции по покупке/продаже наличной иностранной валюты без взимания комиссионного вознаграждения по курсу, установленному Банком на день совершения операции и размещенному на информационном стенде обменного пункта.

260. Операции покупки, продажи и обмена наличной иностранной валюты проводятся в обменных пунктах Банка строго в соответствии с установленными на момент проведения операции курсами покупки, продажи по видам валют, указанным в письменном распоряжении об установлении курсов.

261. При покупке, продаже и обмене наличной иностранной валюты, подлинность валюты проверяется с помощью технических средств для определения подлинности денежных знаков.

262. При проведении обменной операции кассир формирует фискальный чек АБИС, подтверждающий факт совершения сделки по купле-продаже иностранной валюты, с указанием суммы в тенге/другой иностранной валюты по курсу покупки, продажи или кросс курсу.

В Пункт 263 внесены изменения №1, утвержденные Решением Совета Директоров, Протокол №22 от 10.06.2016 г.

263. Обменные операции с наличной иностранной валютой на сумму, превышающую эквивалент 1 000 000 (Один миллион) тенге по курсу проведения обменной операции, осуществляются Банком при условии предоставления Клиентом документа, удостоверяющего личность Клиента, индивидуального идентификационного номера клиента (при наличии) и других дополнительных сведений о Клиенте в целях надлежащей проверки Клиента в соответствии с законодательством РК и внутренними нормативными документами Банка.

264. Банк не осуществляет операции с монетами иностранных государств (обмен, размен, прием) ввиду отсутствия детекторов по проверке монет наличной иностранной валюты.

265. Признание Банком наличной иностранной валюты не годной к обращению производится согласно законодательству РК, регламентирующему порядок осуществления операций с наличной иностранной валютой.

266. К основным признакам законного платежного средства относятся наличие на банкноте наименования эмиссионного банка, номера и серии, номинала цифрами и прописью, основного рисунка (портрет и так далее) лицевой и оборотной стороны, а также элементов защиты от подделки (водяной знак, магнитные метки, внедренные в бумагу цветные волокна, включая видимые в ультрафиолетовых лучах, конфетти, защитные нити, микротекст, люминесцирующие рисунки и так далее). Страной-эмитентом валюты могут быть установлены иные либо дополнительные требования к выпущенным банкнотам.

267. Признаки годных и негодных к обращению банкнот размещаются в помещениях Банка на информационном стенде, в доступном для Клиентов месте.

268. В случае поломки технического средства для определения подлинности денежных знаков обменный пункт Банка прекращает проведение обменных операций.

269. Детальная информация о действующих курсах, установленных Банком на день продажи/покупки валюты, предоставляется при обращении в филиал или ДПФ либо по телефонам Call Center.

270. В случае отключения электроэнергии и сбоя в банковском программном обеспечении обменный пункт Банка прекращает проведение обменных операций.

Глава 9. УСЛУГИ ИНКАССАЦИИ

271. Служба инкассации осуществляет доставку наличных денег/ ценностей от Клиента в Банк и из Банка в кассу Клиента, а также сопровождение Клиента с наличными деньгами/ ценностями на условиях, установленных соответствующими договорами, заключенными между Банком и Клиентом. Услуги инкассации предоставляются юридическим и физическим лицам в соответствии с тарифами, предусмотренными в приложении 1, 4 к настоящим Правилам.

272. При установлении размера комиссии за оказание услуг инкассации, Банк учитывает такие параметры как:

- расстояние от места нахождения филиала Банка до объекта инкассирования;
- периодичность обслуживания;
- объем проинкассированных/доставленных ценностей.

Глава 10. СЕЙФОВЫЕ ОПЕРАЦИИ

273. Банк предоставляет в аренду Клиентам индивидуальные сейфы (ячейки) различных размеров и на различные сроки, предусмотренные в приложениях 1 – 5 к настоящим Правилам, для хранения драгоценностей, ценных бумаг, документов и других ценностей (за исключением оружия, вредных, взрывчатых и легковоспламеняющихся веществ, наркотических средств, веществ, вызывающих порчу сейфа (сырость, ржавчину), и иного имущества, выведенного из гражданского оборота) в течение определенного Клиентом срока. При хранении ценностей, содержимое сейфов (ячеек) Банка, переданных в аренду Клиенту, не подлежит оценке, пересчету и составлению работниками Банка описи на имущество, вкладываемого в сейф (ячейку). Операции с содержимым сейфа (ячейки) осуществляются Клиентом без участия или присутствия работника Банка;

274. Сейфовыми услугами могут пользоваться физические лица, достигшие шестнадцатилетнего возраста, и юридические лица. Юридическое лицо арендует сейф через своего уполномоченного представителя (действующего на основании доверенности).

275. Сведения о наличии договора аренды сейфа/ячейки и об имуществе Клиента, находящегося в сейфе/ячейке, являются банковской тайной. Работники Банка, ответственные за предоставление услуг по сейфовым операциям и нарушившие требования банковской тайны, несут ответственность в соответствии с законодательством.

276. В случае нахождения Клиента в Перечне организаций и лиц, связанных с финансированием терроризма и экстремизма Комитета по финансовому мониторингу Министерства финансов РК, а также наличия высокого риска легализации (отмывания) денег полученных преступным путем и выявленного в рамках проверки Клиента, Банк отказывает Клиенту в проведении сейфовых операций и в доступе к сейфовой ячейке Клиента.

277. В случае смерти Клиента - арендатора физического лица, права и обязанности по договору переходят к его наследнику/-ам в установленном законодательством порядке. До вступления наследников в права наследования и обращения в Банк за получением содержимого сейфа/ячейки договор, заключенный между Банком и Клиентом, считается действующим, и аренда сейфа/ячейки в течение этого срока подлежит оплате наследниками после вступления их в права наследования. При наличии нескольких наследников Клиента, включенных в свидетельство о праве на наследство, за получением ценностей в Банк обязаны обратиться все наследники одновременно.

278. Вскрытие сейфа/ячейки для выдачи ценностей одному из наследников, включенных в свидетельство о праве на наследство, без предоставления соответствующей доверенности от остальных наследников не допускается.

279. Наследник освобождается от уплаты штрафа за несвоевременное освобождение сейфа/ячейки после истечения срока договора аренды, так как вступление в права наследования требует определенного времени.

280. В случае производства выемки содержимого сейфа/ячейки (конфискации ценностей) в установленном законодательством порядке Банк не несет материальной ответственности перед Клиентом за выдачу содержимого сейфа/ячейки.

Глава 11. ОБЩИЕ УСЛОВИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ И ПРОВЕДЕНИЯ ОПЕРАЦИЙ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ ПЛАТЕЖНЫХ КАРТОЧЕК

281. Банк осуществляет выпуск и обслуживание ПК международных платежных систем VISA/MasterCard Клиентам – юридическим и физическим лицам. Открытие и ведение банковских счетов, доступ к которым предоставляется с использованием платежных карточек (далее – счет ПК), осуществляется в тенге, долларах США и евро.

282. ПК предоставляет держателям ПК возможность:

- получения наличных денег;
- безналичной оплаты товаров и/или услуг в предприятиях торговли и сервиса;
- возможность получения банковского займа (кредитный лимит);
- прочие операции, предусмотренные Банком и международными платежными системами.

283. Для совершения операций с ПК Клиентам – юридическим лицам представляются следующие услуги:

1) выпуск корпоративных ПК, держателями которых являются уполномоченные работники юридического лица;

2) участие в зарплатных проектах, предполагающих зачисление заработной платы работников юридического лица на банковские счета дебетно – кредитных ПК работников юридического лица;

3) эквайринговые услуги, позволяющие предприятиям торговли и сервиса обслуживать держателей платежных карточек международных платежных систем.

284. При участии в зарплатных проектах, Клиент, в рамках договора о перечислении ему заработной платы, уполномочивает Банк передавать доверенным лицам работодателя Клиента ПК вместе с PIN кодом и договором дебетной ПК, а также прочие документы, необходимые для перечисления заработной платы Клиенту (договор дебетной ПК, дебетные ПК, PIN код) и предоставлять доверенным лицам работодателя Клиента по любым каналам связи информацию относительно номеров счетов и/или ПК в маскированном виде, при этом доверенное лицо работодателя Клиента на получение ПК должно отличаться от доверенного лица от доверенного лица работодателя Клиента на получение PIN кода. Доверенные лица должны предоставить в Банк доверенности, выданные и оформленные работодателем Клиента в соответствии с требованиями законодательства. Клиент принимает на себя весь риск и ответственность за любое неправомерное использование доверенным лицом своего работодателя полученной от Банка информации.

285. Пополнение банковских счетов по корпоративным карточкам юридических лиц производится наличным путем либо путем безналичного перечисления денег с текущих счетов организации в тенге или в иностранной валюте.

286. Зачисление юридическим лицом - резидентом РК на счет денег в иностранной валюте допускается только в целях осуществления командировочных и представительских расходов за пределами РК и выплаты заработной платы нерезидентам. Зачисление на счет юридического лица - резидента РК в иностранной валюте допускается также в целях погашения его задолженности, возникшей при использовании корпоративной ПК.

287. Для совершения операций с ПК Клиентам – физическим лицам представляются следующие виды ПК:

1) дебетные ПК, с возможностью расходования денег в пределах остатка на счете ПК Клиента;

2) кредитные ПК, по которым держатель ПК совершает операции за счет предоставленного Банком займа, который погашается им в порядке, установленном Банком и договором;

3) дебетно-кредитные ПК, с возможностью расходования собственных средств, в пределах остатка на счете ПК Клиента, а также заемных средств в пределах кредитного лимита, установленного Банком.

288. Пополнение счета физического лица в любой валюте осуществляется наличными деньгами или путем безналичных перечислений от любого физического и юридического лица при условии, что вноситель знает номер счета/ ПК /ФИО/ИИН/БИН ее владельца.

289. Количество и виды ПК, выпускаемых одному Клиенту, не ограничивается. По одному банковскому счету Клиент может получить несколько видов ПК (в валюте ведения счета).

290. Выдача ПК Клиенту производится Банком на основании заявления Клиента на получение ПК и соглашения о присоединении по выдаче и обслуживанию международной ПК VISA/MasterCard АО ДБ «Альфа-банк».

291. ПК, выпускаемые Банком, могут быть дебетными, дебетными с кредитным лимитом и кредитными. Банковские счета, к которым привязаны ПК, по выбору Клиента могут быть открыты как в тенге, так и в долларах США и евро.

292. При совершении карточной операции сверх остатка денег на карт-счете по дебетной ПК с кредитным лимитом, Банк предоставляет право Клиенту расходовать деньги в пределах суммы выделенного кредитного лимита. Кредитный лимит является возобновляемым.

293. Начисление вознаграждения по задолженности производится на сумму денег, фактически использованных Клиентом из кредитного лимита/овердрафта в покрытие карточных операций. Датой предоставления займа является дата использования денег с суммы кредитного лимита. Датой погашения по займу, предоставленному по дебетной ПК с кредитным лимитом, считается дата фактического поступления денег на счет ПК Клиента.

294. Срок рассмотрения заявления/принятия решения о предоставлении услуги по выпуску платежных карточек - не более 14 (четырнадцати) банковских дней с даты получения от Клиента полного пакета документов, предусмотренного внутренними документами Банка, и выполнения Клиентом условий, требуемых для оказания Банком соответствующей услуги;

295. По операциям с ПК Банк устанавливает лимиты и ограничения, которые размещены на web-сайте Банка: <http://www.alfabank.kz>.

296. Изменение лимитов и снятие ограничений осуществляется после обращения в Банк владельца счета и предоставления им документов, подтверждающих происхождение денег (в предусмотренных Банком случаях).

297. Пользование ПК, права, ответственность и обязанности Клиента и Банка, открытие соответствующих счетов, оформление ПК регулируются законодательством, правилами платежных систем, типовыми договорами и внутренними документами Банка.

298. За проведение операций по ПК, взимаются комиссии в соответствии с действующими тарифами Банка указанными в приложениях №1-5 к настоящим Правилам.

299. В случае расторжения договора комиссия за выпуск и обслуживание счета ПК, уплаченная Клиентом, возврату Клиенту не подлежит;

300. При отсутствии операций по счету, инициированных Клиентом, в течение срока, определенного внутренними документами Банка, Банк вправе без дополнительного уведомления Клиента перевести обслуживание счета на другой тариф.

301. В соответствии с требованиями законодательства и внутренними документами Банка, по счету ПК осуществляются операции, связанные с:

- обеспечением наличия денег Клиента;
- принятием (зачислением) денег в пользу Клиента;

- осуществлением Клиентом платежей в пользу третьих лиц с использованием ПК в порядке, предусмотренном Договором;
- исполнением распоряжения третьих лиц об изъятии денег Клиента по основаниям, предусмотренным законодательством и/или настоящими Правилами/Договором;
- осуществлением приема от Клиента наличных денег в порядке, установленном законодательством и/или настоящими Правилами/ Договором;
- выдачей наличных денег с использованием ПК;
- выплатой вознаграждения в размере и порядке, определяемом настоящими Правилами, Договором;
- другими операциями, предусмотренными Договором, законодательством, внутренними документами Банка, обычаями делового оборота, международной банковской практикой.

302. Количество расходных операций с использованием ПК в банкоматной сети Банка, совершаемых в течение операционного дня, регулируется внутренними документами Банка и/или условиями заключаемых договоров.

303. Блокирование утерянной/похищенной ПК производится в рабочие часы на основании письменного заявления держателя ПК или круглосуточно ответственным подразделением Банка на основании устного заявления держателя в соответствии с условиями договора.

304. Банк вправе заблокировать ПК Клиента по собственной инициативе в следующих случаях:

- Нарушение клиентом/держателем основной и/или дополнительной ПК условий договора и/или требований законодательства;
- При наличии обстоятельств, которые, по мнению Банка, могут привести к ущербу для держателя ПК, Банка и/или третьего лица;
- Непогашение держателем ПК задолженности/овердрафта с момента образования задолженности/овердрафта по счету, до полного погашения, возврата или оплаты суммы задолженности/овердрафта клиентом/держателем ПК;
- При возникновении опасности проведения не санкционированных держателем ПК карточных операций;
- При наличии достаточных подозрений в том, что ПК и/или счет используются в целях совершения мошеннических операций, легализации (отмывания) денег, полученных преступным путем, и/или финансирования террористической деятельности;
- При недостаточности/отсутствии денег при исполнении платежных требований-поручений банка-бенефициара о взыскании задолженности с заемщика, гаранта в случае наличия просроченной задолженности заемщика по банковскому займу в соответствии с заключенным договором банковского займа и иным документом, подтверждающим факт заемной операции либо выдачи гарантии;
- До момента предъявления наследниками документов, подтверждающих их право на распоряжение счетами умершего клиента;
- Внесение изменений в законодательство РК, ограничивающих операции по договору;
- По иным основаниям, предусмотренным договором между эмитентом и держателем ПК.

305. При обнаружении ошибочного изъятия или зачисления денег с/на банковского/ий счет/а или при совершении несанкционированного платежа, а также утери ПК Клиент немедленно уведомляет об этом Банк. После получения Банком уведомления Клиента о совершении несанкционированного платежа Банк в сроки, предусмотренные договором, приостанавливает исполнение операций, которые были осуществлены после получения уведомления и прекращает использование ПК на основании полученного от Клиента

уведомления, а также проводит меры по выявлению несанкционированности платежа в порядке, предусмотренном договором.

306. Платеж, осуществленный с использованием ПК, является санкционированным, если во время осуществления платежа ПК не была заблокирована, не истек срок ее действия, клиент ввел правильный PIN код либо подписал чек. Несанкционированным является платеж, осуществленный с нарушением требований к санкционированности платежа, а также с использованием поддельных ПК.

307. Банк рассматривает обращения Клиента, в том числе при возникновении спорных ситуаций, связанных с использованием ПК, в сроки, установленные в соответствии с договором, но не более тридцати календарных дней со дня получения таких обращений. Сроки рассмотрения обращения Клиента могут превышать срок тридцати календарных дней со дня получения таких обращений в случае совершения операции с использованием ПК в сети банка - нерезидента РК, но не более чем на тридцать календарных дней, о чем сообщается заявителю в письменной форме в течение трех календарных дней с момента продления срока рассмотрения.

308. Разблокирование ПК производится только на основании письменного заявления держателя в случаях, когда дальнейшее использование заблокированной ПК безопасно для ее держателя, клиентом исполнены обязательства перед Банком, предусмотренные договором, а также после снятия ареста с денег, находящихся на счете клиента или отмены приостановления расходных операций по счету клиента в соответствии с законодательством.

309. Держатели ПК – физические лица вправе предоставить доступ к своему счету ПК иным физическим лицам путем выпуска дополнительных карточек с установлением либо без установления по ним лимита расходования денег, если иное не предусмотрено условиями банковского продукта. ПК выпускаются держателям, достигшим 14 (Четырнадцати) лет.

310. ПК действительна до окончания месяца и года, указанного на ней. По просроченным ПК карточные операции не производятся.

311. При окончании срока действия, утере, краже, повреждении, рассекречивании либо утрате PIN кода ПК подлежит перевыпуску - на основании письменного заявления держателя ПК и предъявления ПК в Банк (при наличии таковой).

312. Изъятие ПК производится в случаях, если:

- ПК заблокирована;
- предъявитель ПК не является ее законным держателем (по причине мошенничества);
- отказ держателя ПК от пользования ПК;
- не исполнены клиентом обязательства, предусмотренные договором;
- договор расторгнут или истек срок действия к ПК.

313. Задержание ПК банкоматом может произойти по требованию платежной системы (ПК заблокирована), по причине несвоевременного изъятия ПК клиентом (более 30 секунд). Возврат изъятых ПК производится непосредственно держателю ПК, по письменному заявлению.

314. Клиент вправе расторгнуть договор в любой момент, уведомив об этом Банк в письменном виде не менее чем за 30 (тридцать) календарных дней до планируемой даты расторжения договора, при условии погашения всех задолженностей по счету и окончательного урегулирования имеющихся спорных транзакций по счету. В таком случае перевыпуск Банком карточек не осуществляется, и ПК аннулируются в указанную Клиентом дату расторжения договора. Подавая письменное уведомление о расторжении договора, Клиент возвращает в Банк все ПК, выпущенные в соответствии с договором. Если при подаче в Банк письменного уведомления о расторжении договора Клиент возвращает в Банк не все ПК, выпущенные по счету, то письменное уведомление Клиента о расторжении договора принимается Банком только после блокирования невозвращенных карточек, оплаты Клиентом стоимости их блокирования и проверки работником Банка факта их блокирования. Клиент обязуется погасить имеющуюся задолженность не позднее 5 (пяти) календарных дней с даты

подачи им письменного уведомления Банку о расторжении договора. Если Клиент не исполняет предусмотренные настоящим пунктом договора обязанности, договор действует в соответствующей части до полного исполнения.

315. При расторжении договора счет закрывается, все ПК (основные и дополнительные) подлежат возврату в Банк для уничтожения. При невозможности предъявления клиентом карточек в Банк производится их блокирование. Если на счете есть остаток денег, Банк выдает клиенту наличными или переводит на другой счет по реквизитам, указанным в заявлении на закрытие счета.

Глава 12. ДОКУМЕНТАРНЫЕ ОПЕРАЦИИ

316. В целях реализации сделок по внешнеторговым операциям и экспортно-импортным контрактам Клиентов, Банком предоставляются услуги по осуществлению расчетов с использованием инструментов документарных операций, таких как документарный аккредитив и банковские гарантии, документарные инкассо.

317. Банк осуществляет следующие документарные операции:

- 1) выпуск аккредитивов;
- 2) выпуск гарантий по заявлению клиентов;
- 3) выпуск гарантий против контр-гарантий банков контрагентов;
- 4) выпуск аккредитивов с подтверждением банков контрагентов;
- 5) подтверждение аккредитивов, выпущенных банками контрагентами;
- 6) выпуск косвенных гарантий (выпуск банками контрагентами гарантий против контр-гарантий Банка);
- 7) принимает документы на документарное инкассо, а также передает документы, поступившие по документарному инкассо.

318. Банк выполняет операции со следующими видами аккредитивов:

- 1) безотзывный;
- 2) трансферабельный;
- 3) подтвержденный;
- 4) неподтвержденный;
- 5) покрытый;
- 6) непокрытый;
- 7) резервный.

319. Платежи, осуществляемые в целях исполнения аккредитивов, производятся только в безналичном порядке.

320. Банк исполняет платежи по аккредитивам следующими способами:

- 1) платеж по предъявлению;
- 2) платеж с отсрочкой;
- 3) акцепт переводных векселей (тратт);
- 4) негоциация.

321. Банк может производить оплату по аккредитиву путем прямого перевода денег, предоставления полномочий на дебетование корреспондентского счета (в случае, если у Банка открыт корреспондентский счет в исполняющем (подтверждающем) Банке), либо путем выставления рамбурсных инструкций, которые Банк направляет банку-корреспонденту с поручением возместить определенную сумму по определенному аккредитиву (в случае получения запроса от исполняющего Банка на такое возмещение).

322. Для открытия аккредитива (в том числе резервного аккредитива) по поручению Клиента требуются:

- заполненный бланк заявления на выпуск аккредитива по форме Банка;
- копия контракта (со всеми дополнительными соглашениями и приложениями к нему, если это необходимо), в рамках которого требуется открытие аккредитива, либо копия иного документа, предусматривающего открытие аккредитива;

- наличие на текущем счете Клиента в Банке суммы, достаточной для формирования покрытия по аккредитиву (в случае открытия аккредитива, обеспеченного денежным покрытием) либо наличие у Клиента в Банке кредитной линии, предусматривающей освоение в виде аккредитива;

- выполнения Клиентом требований валютного законодательства РК, предъявляемых к открытию и исполнению аккредитива (в случае открытия аккредитива, попадающего под действие валютного законодательства РК);

- наличие на текущем счете Клиента в Банке суммы, достаточной для оплаты комиссионного вознаграждения Банка за открытие аккредитива и оплаты иного комиссионного вознаграждения;

- иные документы, предоставление которых является обязательным согласно законодательству и/или внутренних документов Банка.

323. Банк проводит операции со следующими видами гарантий:

- гарантия предложения (конкурсная или тендерная);

- гарантия исполнения/платежа;

- гарантия возврата авансового платежа.

324. Для выпуска гарантии требуются (в зависимости от формы выпуска гарантии):

- письмо на фирменном бланке Клиента с просьбой выпустить гарантию, с указанием всех условий гарантии либо заполненный бланк заявления на выпуск гарантии;

- копия контракта (со всеми дополнительными соглашениями и приложениями к нему, если это необходимо), в рамках которого требуется выпуск;

- наличие на текущем счете Клиента в Банке суммы, достаточной для формирования денежного обеспечения по гарантии (в случае выпуска гарантии, обеспеченной деньгами) либо наличие у Клиента в Банке кредитной линии, предусматривающей освоение в виде гарантии;

- выполнения Клиентом требований валютного законодательства РК, предъявляемых к выпуску гарантии (в случае выпуска гарантии, попадающей под действие валютного законодательства РК);

- наличие на текущем счете Клиента в Банке суммы, достаточной для оплаты комиссионного вознаграждения Банка за выпуск гарантии и оплаты иного комиссионного вознаграждения Банка, предусмотренных тарифами Банка;

- иные документы, предоставление которых является обязательным согласно законодательству и/или внутренних нормативных документов Банка.

325. Банк осуществляет выпуск гарантий и иные операции, требуемые в рамках гарантии и/или предусмотренные ее условиями: внесение изменений в гарантию, проверка требований и/или документов, представленных по гарантии, осуществление платежей против требования по гарантии, авизование гарантий других банков и изменений к ним, и прочее.

326. Банк в качестве инкассирующего, представляющего Банка, выполняет инкассовые поручения иностранных банков. При этом Банк выдает Клиентам, импортирующим из-за границы товары и получающим услуги, документы против получения от них платежа или акцепта тратты (принятие покупателем обязательства осуществить платеж с отсрочкой), либо на других условиях, определенных в инкассовом поручении.

327. Для выпуска документарного инкассо по поручению Клиента требуется:

- заявление на выпуск инкассового поручения в свободной форме с указанием условий передачи документов плательщику и условия оплаты этих документов;

- копия контракта (со всеми дополнительными соглашениями и приложениями к нему, если это необходимо), в рамках которого требуется выпуск документарного инкассо;

- пакет документов к представлению плательщику на базе документарного инкассо;

- выполнения Клиентом требований валютного законодательства РК, предъявляемых к выпуску документарного инкассо (в случае оформления инкассо, попадающего под действие валютного законодательства РК)

- наличие на текущем счете Клиента в Банке суммы денег, достаточной для оплаты комиссионного вознаграждения Банка за выпуск документарного инкассо и оплаты иного комиссионного вознаграждения и тарифов, установленных Банком.

328. При проведении операций в национальной и иностранной валюте с использованием документарного аккредитива Банк руководствуется Унифицированными правилами и обычаями по документарным аккредитивам Международной Торговой Палаты, законодательством, а также внутренними документами Банка.

329. Оказание услуг по выпуску и сопровождению инструментов документарных операций осуществляется в соответствии с внутренними требованиями Банка.

330. В рамках инкассо банк оказывает услуги как представляющего банка, так и банка-ремитента.

331. Информация о размерах комиссионного вознаграждения и тарифов, взимаемых за совершение документарных операций, содержится в соответствующих приложениях к настоящим Правилам.

332. Срок рассмотрения заявления/принятия решения о возможности оказания услуг по документарным операциям составляет:

- для юридических лиц субъектов малого и среднего и крупного предпринимательства - не более 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня получения от Клиента полного пакета документов, предусмотренного соответствующим внутренним нормативным документом Банка, выполнения Клиентом условий и завершения Банком всех необходимых процедур, требуемых для оказания Банком соответствующей услуги;

- для физических лиц не более 14 (четырнадцати) рабочих дней со дня получения от Клиента полного пакета документов, предусмотренного соответствующим внутренним нормативным документом Банка, выполнения Клиентом условий и завершения Банком всех необходимых процедур, требуемых для оказания Банком соответствующей услуги;

333. Комиссионное вознаграждение за услуги Банка по документарным операциям списывается с банковских счетов Клиентов в безакцептном порядке согласно тарифам Банка на услуги, предоставляемые для его Клиентов, при условии наличия письменного согласия Клиента на изъятие комиссионного вознаграждения в безакцептном порядке или в ином порядке, согласованном Банком и Клиентом.

Глава 13. ОБЩИЕ УСЛОВИЯ ПРОВЕДЕНИЯ ОПЕРАЦИЙ НА РЫНКЕ ЦЕННЫХ БУМАГ

334. Банк в соответствии с Лицензиями, законодательством и внутренними документами Банка вправе осуществлять следующую профессиональную деятельность на рынке ценных бумаг: брокерскую и дилерскую деятельность на рынке ценных бумаг с правом ведения счетов Клиентов в качестве номинального держателя.

335. Банк вправе осуществлять выпуск собственных ценных бумаг.

336. На казахстанском рынке ценных бумаг Банк осуществляет брокерскую и дилерскую деятельность с правом ведения счетов Клиентов в качестве номинального держателя, выполняет функции первичного дилера (далее - первичный дилер») по операциям с государственными ценными бумагами и предлагает следующие виды услуг Клиентам:

- выполняет поручение Клиента на покупку / продажу государственных ценных бумаг;

- оказывает консультационные услуги по вопросам функционирования рынка государственных ценных бумаг.

337. Первичный дилер осуществляет операции с ценными бумагами Клиентов на основании заключенного с Клиентом договора на брокерское обслуживание. Предложение

заключить договор исходит от Клиента в форме письменного заявления на открытие счетов по ценным бумагам у брокера и/или дилера.

338. Договор на брокерское обслуживание заключается с Клиентом до проведения любых операций с деньгами и ценными бумагами Клиента, после ознакомления Клиента с внутренними правилами осуществления брокерской деятельности брокером или дилером. Договор об оказании брокерских услуг (далее - брокерский договор) подлежит заключению в письменной форме.

339. Информация о тарифах, условиях предоставления услуги по операциям с ценными бумагами предоставляется Клиенту в течение 1 (одного) рабочего дня со дня обращения Клиента в Банк.

340. Срок рассмотрения заявления/принятия решения о предоставлении услуг по операциям с ценными бумагами:

- минимальный срок - 15 (пятнадцать) рабочих дней с даты получения от Клиента полного пакета документов, предусмотренного соответствующим внутренним нормативным документом Банка, выполнения Клиентом условий и завершения Банком всех необходимых процедур, требуемых для оказания Банком соответствующей услуги;
- максимальный срок - 30 (тридцать) рабочих дней с даты получения от Клиента полного пакета документов, предусмотренного соответствующим внутренним нормативным документом Банка, выполнения Клиентом условий и завершения Банком всех необходимых процедур, требуемых для оказания Банком соответствующей услуги;

341. Банк может отказать Клиенту в предоставлении услуги по операциям с ценными бумагами, уведомив Клиента в письменной форме в течение 3 (трех) рабочих дней со дня принятия соответствующего решения.

342. Банк предоставляет инвестору проспект выпуска ценных бумаг в течение 10 (десяти) рабочих дней со дня обращения инвестора в Банк.

343. Любое физическое или юридическое лицо, не являющееся первичным дилером, приобретает государственные ценные бумаги на правах собственности и называется инвестором и участвует в аукционе через первичных дилеров только на основании договора на обслуживание по операциям с государственными ценными бумагами, заключенного между первичным дилером и инвестором.

344. Для осуществления денежных расчетов по операциям с государственными ценными бумагами первичный дилер открывает счет «Депозит» (без взимания платы) для учета движения государственных ценных бумаг, принадлежащих инвестору (на основании Договора о брокерском обслуживании на рынке государственных ценных бумаг).

345. Для того, чтобы открыть специальный индивидуальный счет Клиента, или счет «Депозит», Клиентом представляется необходимый пакет документов, требуемый в соответствии с законодательством и внутренними документами Банка.

346. Инвестиционное решение по ценным бумагам принимается Клиентом самостоятельно, но в процессе заключения и исполнения брокерского договора брокер и/или дилер вправе оказывать Клиенту следующие услуги:

- по предоставлению информации, необходимой Клиенту для принятия инвестиционных решений;
- по даче Клиенту рекомендаций о совершении сделок с ценными бумагами, если исполнение такой сделки не приведет к возникновению конфликта интересов;
- иные возможные информационные, аналитические и консультационные услуги.

Глава 14. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ КЛИЕНТОВ

347. Клиенты вправе обращаться в Банк с жалобами и предложениями по вопросам, возникшим в процессе предоставления банковских услуг, связанных с деятельностью Банка, обратившись в Банк (филиал Банка), позвонив в Call Center Банка либо оставив сообщение на корпоративном веб-сайте Банка:

Адрес корпоративного веб-сайта	http:// www.alfabank.kz /
Call – Center	+7 (727) 244-75-75, 2051 или 8-8000-8000-75
Юридический адрес головного офиса Банка	050012, г. Алматы, ул. Масанчи, д. 57а
Адреса филиалов и отделений по Казахстану	По телефону Call-center или на корпоративном веб-сайте

348. Банк осуществляет работу со следующими обращениями Клиентов:

1) письменными обращениями, поступившими нарочно, почтовой связью, на электронную почту и интернет-ресурс Банка. При нарочном представлении письменного обращения Банк проставляет отметку на копии обращения, подтверждающую его прием;

2) устными обращениями, поступившими по телефону и при непосредственном посещении Клиентом Банка. Обращения, поступившие в Банк в устной форме, рассматриваются незамедлительно и если есть такая возможность, то ответ на устное обращение Клиента предоставляется сразу. В случае если устное обращение не может быть разрешено незамедлительно, оно излагается Клиентом в письменной форме и с ним ведется работа, как с письменным обращением. Клиент информируется о необходимых процедурах для получения ответа и сроках рассмотрения таких обращений. При этом срок рассмотрения таких обращений устанавливается в соответствии с пунктами 354 и 355 настоящих Правил.

349. Отказ в приеме обращений не допускается, при этом не подлежат рассмотрению:

- анонимное обращение, за исключением случаев, когда в таком обращении содержатся сведения о готовящихся или совершенных преступлениях либо об угрозе государственной или общественной безопасности и которое подлежит немедленному перенаправлению в государственные органы в соответствии с их компетенцией;

- обращение, в котором не изложена суть вопроса;

При этом если условия, послужившие основанием для оставления обращения без рассмотрения, в последующем были устранены, Банк обязан рассматривать указанное обращение.

350. Уполномоченные лица Банка проводят личный прием физических и юридических лиц, а также их представителей не реже одного раза в месяц в соответствии с графиком приема, установленным Председателем Правления Банка/ директором филиала Банка (в филиале).

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

352. 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.

353. Письменные/устные обращения Клиентов подлежат обязательному приему и регистрации Call Center/ Канцелярией, а также рассмотрению руководством Банка/ филиала, уполномоченными лицами и ответственным (-и) работником (-ами) Банка/филиала.

354. Письменное/устное обращение Клиента, не требующее получения дополнительной информации и сведений от иных субъектов, должностных лиц либо проверки с выездом на место, рассматривается в течение пятнадцати календарных дней со дня поступления в Банк.

355. Письменное/устное обращение Клиента, для рассмотрения которого требуются получение информации от иных субъектов, должностных лиц либо проверка с выездом на место, рассматривается и по нему принимается решение в течение тридцати календарных дней со дня поступления в Банк.

356. При необходимости проведения дополнительного изучения или проверки письменного обращения, срок рассмотрения может быть продлен не более чем на 30 (тридцать) календарных дней. При этом работник Банка, ответственный за рассмотрение

обращения, направляет в адрес Клиента уведомление в письменном виде либо через каналы электронной связи, в случае, если обращение поступило по электронным каналам связи (факс с подтверждением факта направления ответа, электронная почта) о продлении срока рассмотрения обращения. Уведомление Клиенту о продлении сроков рассмотрения направляется в течение 3 (трех) календарных дней со дня продления срока рассмотрения обращения.

357. При рассмотрении обращений Клиента Банк обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение, а также информирование Клиента о результатах рассмотрения и принятых мерах. В случае обоснованности и правомерности обращения Клиента Банк принимает решение об устранении нарушения и восстановлении прав и законных интересов Клиента.

358. Письменный ответ Клиенту о результатах рассмотрения оформляется на государственном языке или языке обращения, подписывается уполномоченным лицом Банка и направляется Клиенту по почте заказным письмом с уведомлением или путем вручения под роспись лично в руки при явке Клиента в Банк, с отражением соответствующей отметки в журнале регистраций письменных обращений. Письменный ответ Клиенту, обратившемуся в Банк по электронной почте, направляются ему также по электронной почте на электронный адрес, указанный в его обращении.

359. При этом письменный ответ содержит обоснованные и мотивированные доводы на каждые, изложенные Клиентом просьбы/ требования/ ходатайство/ рекомендации/ запрос/ иной вопрос, а также ссылки на соответствующие требования нормативных правовых актов РК, внутренних нормативных документов Банка, договоры и иные документы, и фактические обстоятельства, относящиеся к рассматриваемому вопросу.

360. Функции анализа и контроля рассмотрения обращений осуществляется в соответствии с внутренними нормативными документами Банка, и включают:

- 1) анализ и обобщение обращений Клиентов Банка для выявления и устранения причин, которые явились основанием соответствующего обращения;
- 2) разработка рекомендаций по улучшению организации работы с обращениями;
- 3) внесение руководству Банка по результатам рассмотрения обращений Клиентов Банка, предложений о необходимых мерах по устранению выявленных нарушений в отношении всех потребителей данной финансовой услуги и превентивных мерах для недопущения таких нарушений в деятельности Банка.

Глава 15. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ БАНКА И ЕГО КЛИЕНТА, ИХ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

361. Права и обязанности Банка и Клиента, их ответственность определяются гражданским законодательством РК, иными нормативными правовыми актами РК, внутренними нормативными документами Банка, а также соответствующими договорами банковского обслуживания и иными договорами Банка с Клиентами.

362. Договоры между Банком и Клиентами заключаются в соответствии с типовыми формами, разработанными и утвержденными уполномоченным органом Банка в установленном порядке, если иное не предусмотрено законодательством и/или внутренними документами Банка.

363. Банк и Клиенты обязаны соблюдать условия договора, исполнять обязанности, возложенные на них условиями договоров. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязанностей, предусмотренных договорами, Банк и Клиенты несут ответственность, предусмотренную законодательством и условиями соответствующих договоров.

364. В случае нарушения Клиентом условий заключенных с Банком договоров, Банк вправе применять по отношению к Клиенту меры, установленные законодательством и/или договором.

365. Договорами предусматриваются условия, исключаящие или ограничивающие ответственность сторон, например, обстоятельства непреодолимой силы (форс-мажор), ненадлежащие действия противоположной стороны договора и прочее.

366. Банк соблюдает требования законодательства по противодействию легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма, и вправе вводить определенные требования, запреты и ограничения, предусмотренные законодательством:

- отказать в установлении деловых отношений с Клиентом по основаниям, предусмотренным Законом РК от 28.08.2009 года № 191-IV "О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма";

- без предварительного уведомления Клиента приостанавливать операции Клиента по счету и отказывать в выполнении распоряжений Клиента о совершении операций по счету, по основаниям, предусмотренным Законом РК от 28.08.2009 года № 191-IV "О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма".

367. Банк имеет право отказать в проведении операции, объявленной Клиентом, в случае отсутствия у него документа, удостоверяющего личность и других документов, предусмотренных требованиями внутренних документов Банка и законодательства;

368. Банк имеет право самостоятельно устанавливать ставки вознаграждения по проводимым операциям, тарифы за оказание банковских услуг;

369. Банк вправе изымать деньги со счетов Клиентов в безакцептном порядке в счет погашения задолженности перед Банком в случаях и в порядке, предусмотренных законодательством и договором банковского обслуживания;

370. Банк вправе по своему усмотрению, без какого-либо дополнительного согласия Клиента, вносить изменения в перечень документов, необходимых для открытия/ ведения/ закрытия счетов, выпуска и обслуживания ПК, в случае, если того требует законодательство и/или внутренние документы Банка.

371. Банк имеет право наложить арест на деньги и другое имущество физического или юридического лица, находящиеся в Банке, реализовывать находящееся в залоге имущество в судебном и/или внесудебном порядке, в соответствии с законодательством;

372. Банк имеет право не предоставлять новых кредитов заемщикам, нарушившим сроки возврата ранее выданных Банком кредитов;

373. Банк также вправе обращаться в суды с целью обеспечения принудительного исполнения Клиентом договорных обязательств (на требования Банка к заемщикам по ненадлежащему исполнению договоров банковского займа сроки исковой давности не распространяются), с иском о признании неплатежеспособного Клиента-заемщика банкротом в соответствии с законодательством;

374. При предоставлении электронных банковских услуг банк вправе:

- отказать в предоставлении Электронных банковских услуг, если Клиентом не предоставлены документы, подтверждающие сведения, необходимые для Аутентификации Клиента, либо предоставлены недостоверные документы;

- отказать в предоставлении Электронных банковских услуг, в случае, если на момент получения Поручений Клиента остаток денег на Счете меньше суммы платежа и вознаграждения, подлежащего уплате Банку;

- запросить у Клиента дополнительную информацию и документы относительно проводимой операции в целях проверки ее соответствия законодательству;

- в любое время направить по своей инициативе и за свой счет на номер телефона SMS-сообщение, содержащее информацию о банковском займе, а также сведения информационно-рекламного характера о банковских услугах, оказываемых Банком;

- направлять сведения/информацию, запрашиваемую Клиентом на номер телефона;

- отказать в осуществлении операций в случае неверного указания Клиентом одноразового пароля;
- отказать в осуществлении операций, проводимых через «Альфа-клик»/ «Альфа-Мобайл», в случае превышения установленных Банком лимитов;
- отказать в рассмотрении претензии Клиента по операциям, совершенным с использованием правильного одноразового пароля;
- производить изменения интерфейса и технических настроек в «Альфа-клик», «Альфа-Мобайл», Услуге «Альфа-Чек»;
- вводить постоянные или временные ограничения на использование Клиентом каналов доступа, в том числе ограничить перечень видов услуг, регистрация и передача которых возможна Клиентом только по определенному каналу доступа;
- без уведомления Клиента временно приостановить или ограничить доступ Клиента к услугам по одному или нескольким каналам доступа при наличии у Банка оснований считать, что по этим каналам возможна попытка несанкционированного доступа от имени Клиента.

375. Банк при рассмотрении обращения Клиента имеет право:

- запрашивать и получать в установленном порядке необходимую для рассмотрения обращений информацию;
- обращаться в суд о взыскании расходов, понесенных в связи с проверкой обращений, содержащих заведомо ложные сведения.

376. Клиенты Банка вправе:

- получить в Банке информацию об общих условиях проведения операций и возможных рисках, связанных с их проведением;
- получать кредиты Банка под надлежащее обеспечение их возврата на основании заключенных договоров;
- размещать деньги на банковских счетах, открытых в Банке на взаимно согласованных условиях;
- требовать возмещения причиненного Банком ущерба в соответствии с законодательством.

377. Клиент - физическое лицо может доверить право третьему лицу-физическому лицу на проведение банковских операций по своим банковским счетам, пользование и распоряжение сейфовым ящиком (ячейкой), представление интересов Клиента по другим банковским операциям, выдав ему, оформленную в соответствии с законодательством и внутренними документами Банка, нотариально удостоверенную доверенность, которая предоставляется в момент личного присутствии Клиента в Банке.

378. Клиент имеет право осуществлять платежи с указанием будущей даты валютирования, производить аннулирование ранее предоставленных платежных документов в Банк до момента их исполнения Банком.

379. Клиент вправе требовать предоставления Банком копий документов, подтверждающих обоснованность произведенных операций по счету.

380. При получении электронных банковских услуг Клиент имеет право:

- пользоваться электронными банковскими услугами в порядке, предусмотренном договором и/или внутренними документами Банка;
- получать в Банке подтверждения на бумажных носителях об операциях, совершенных на основании поручений Клиента;
- составлять в Банк в письменном виде претензии по операциям, проведенным по счету не позднее:

1) 30 (тридцати) календарных дней со дня проведения операции по счету Клиента;

- 2) 45 (сорока пяти) календарных дней со дня проведения операции по счету ПК Клиента.

В случае не предъявления Банку в указанный срок письменной претензии по операциям, последние считаются подтвержденными и в дальнейшем обжалованию не подлежат;

- направлять в Банк заявление о приостановлении предоставления Электронных банковских услуг;
- изменять по своему усмотрению Пароль доступа в «Альфа-клик», «Альфа-Мобайл»;
- в одностороннем порядке отказаться от электронных банковских услуг, путем направления в Банк письменного уведомления о прекращении предоставления электронных банковских услуг;
- на получение от Банка консультаций по вопросам получения электронных банковских услуг.

381. Клиент - физическое либо юридическое лицо, подавшее обращение в Банк, имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы в подтверждение своего обращения либо просить об их истребовании;
- изложить доводы уполномоченному лицу Банка, рассматривающему обращение;
- ознакомиться с материалами, связанными с рассмотрением его обращения, участвовать в рассмотрении обращения, если это не нарушает права, свободы других лиц;
- получить мотивированный ответ в письменной или устной форме о принятом решении;
- требовать возмещения убытков, если они стали результатом нарушений установленного порядка рассмотрения обращений;
- обжаловать действия (бездействие) Уполномоченного лица Банка либо решение, принятое по обращению;
- обращаться с ходатайством о прекращении рассмотрения обращения.

382. Банк и Клиент вправе заявить о расторжении договора, предупредив другую сторону заявлением на закрытие счета (надлежащим образом подписанным уполномоченными лицами) не позднее срока, согласованного сторонами.

383. В случае, если у одной из сторон происходят какие-либо изменения в ее контактных данных/ реквизитах, которые другая сторона использует и/или может использовать для отправки уведомления (например, но не только, изменения в домашнем или рабочем адресе, номере факса/ телефона, электронном почтовом адресе, и т.д.), то сторона, претерпевающая такие изменения должна немедленно (во всех случаях, не позднее, чем через три календарных дня со дня такого изменения) направить уведомление об этом другой Стороне.

384. Банк обязан гарантировать тайну по операциям и депозитам своих Клиентов и корреспондентов, а также тайну имущества, находящегося в сейфовых ящиках, шкафах и помещениях Банка, предоставляя сведения, составляющие банковскую тайну, в случаях и по основаниям, предусмотренным законодательством РК;

385. Банк обязан рассматривать обращения Клиентов, возникающие в процессе предоставления банковских услуг, в предусмотренные законодательством РК сроки;

386. Банк обязан:

- приостанавливать расходные операции по счетам, за исключением корреспондентских, на основании решений уполномоченных государственных органов, а также применять иные меры на основании решений уполномоченных государственных органов в случаях, предусмотренных законодательством РК;
- обеспечивать строгий учет и хранение документов в соответствии с нормативными правовыми актами РК;

- ежеквартально публиковать бухгалтерский баланс, отчет о прибылях и убытках, соответствующие международным стандартам финансовой отчетности, в порядке и сроки, установленные НБ РК по согласованию с уполномоченным органом, без их аудиторского подтверждения;

- публиковать годовую неконсолидированную финансовую отчетность, а также аудиторский отчет в порядке и сроки, установленные НБ РК по согласованию с уполномоченным органом, после подтверждения аудиторской организацией, соответствующей требованиям законодательства, достоверности представленных в них сведений и утверждения финансовой отчетности годовым собранием акционеров Банка;

- осуществлять иные действия, предусмотренные законодательством РК.

387. При предоставлении электронных банковских услуг Банк обязуется:

- предоставлять Электронные банковские услуги в порядке, предусмотренном Соглашением и внутренними документами Банка;

- предоставить Клиенту Логин и Временный пароль для входа в «Альфа-клик» и «Альфа-Мобайл» при первоначальном подключении Клиента к «Альфа-клик» и «Альфа-Мобайл»;

- исполнять электронные документы Клиента, при условии соблюдения Клиентом условий Соглашения и внутренних документов Банка, а также требований законодательства РК;

- по запросу Клиента предоставить ему документ, подтверждающий отправку и/или получение электронных документов, на основании которых Клиенту предоставлены электронные банковские услуги в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты получения запроса;

- приостановить предоставление электронных банковских услуг по заявлению на отключение Клиента в порядке, предусмотренном внутренними документами Банка;

- возобновить предоставление Электронных банковских услуг, прекращение/приостановление которых было осуществлено на основании Заявления на отключение/указания Клиента, при получении письменного заявления, в порядке, предусмотренном и внутренними документами Банка.

388. Банк при рассмотрении обращения Клиента обязан:

- принимать и рассматривать обращения физических и юридических лиц в порядке и сроки, которые установлены законодательством РК и настоящими Правилами;

- принимать законные и обоснованные решения;

- обеспечить контроль за исполнением принятых решений;

- сообщать физическим и юридическим лицам о принятых решениях в письменной форме либо в форме электронного документа;

- исключать случаи возложения проверок на лиц, в отношении которых имеются основания полагать, что они не заинтересованы в объективном решении вопроса;

- не допускать обращения физических и юридических лиц во вред лицу, его подавшему, или в интересах которого оно было подано;

- анализировать и обобщать обращения физических и юридических лиц, содержащиеся в них критические замечания, изучать общественное мнение в целях совершенствования работы и устранения причин, порождающих жалобы физических и юридических лиц;

- систематически проверять состояние работы по рассмотрению обращений физических и юридических лиц.

389. Клиент обязан представлять в Банк информацию, необходимую для исполнения последним своих обязанностей в рамках законодательства РК и/или требований международного права/международных договоров, межправительственных соглашений, иных межгосударственных договоренностей или резолюций международных организаций.

390. Клиент обязан письменно информировать Банк обо всех изменениях платежных реквизитов, своего наименования, об изменении места нахождения, фактического адреса,

номеров и названий средств связи и других реквизитов, о смене лиц, имеющих право распоряжения деньгами, находящимися на счете(-ах) (в том числе на основании доверенности), а также о внесении изменений и дополнений в учредительные/регистрационные документы, принятия решения (в том числе судом) о реорганизации или ликвидации в течение двух календарных дней с момента возникновения любого из вышеуказанных обстоятельств.

391. Банк вправе потребовать, а Клиент обязан предоставить Банку документы, подтверждающие эти изменения.

392. Клиент обязан незамедлительно проверять всю информацию, полученную от Банка, в том числе, указанную в Уведомлениях. Кроме того, Клиент обязан проверять правильность исполнения Банком поручений Клиента. Если Клиент обнаружит какие-либо неточности, неправильное и/или неполное исполнение, наличие несанкционированных операций, он должен немедленно уведомить об этом Банк устно по телефону, а затем и в письменной форме. Клиент должен осторожно обращаться с бланками, носителями данных и средствами связи, предоставленными в его распоряжение Банком. Если Клиенту станет известно о таких обстоятельствах, как, например, утеря, кража или несанкционированное использование бланков, носителей данных и средств связи, Клиент обязан немедленно уведомить об этом Банк в письменной форме.

393. Клиент обязан соблюдать законодательство, регулирующее проведение конверсионных операций и использованию конвертированных денег.

394. Клиент обязан в полном объеме выполнять обязательства, в соответствии с заключенными договорами с Банком, возмещать причиненный Банку ущерб согласно законодательству РК и нести иные обязательства, предусмотренные законодательством РК, международными договорами, подписанными и признанными РК, вытекающие из международных правил, обычаев делового оборота и международной банковской практики.

395. Клиент при получении электронных банковских услуг обязуется:

- оплачивать электронные банковские услуги в размере, установленном тарифами, в порядке, установленном Соглашением и внутренними документами Банка;
- в случае изменения своих реквизитов предоставить в Банк Заявление с указанием новых реквизитов;
- хранить информацию о логине, временном/постоянном пароле и одноразовых паролях в недоступном для третьих лиц месте;
- при наличии объективных признаков компрометации информации о логине и/или пароле, осуществить смену пароля в личных настройках «Альфа-клик», «Альфа-Мобайл»;
- нести ответственность за конфиденциальность информации, переданной по электронным банковским услугам;
- сменить временный пароль на постоянный при первом обращении к электронным банковским услугам и использовать уже новый пароль в дальнейшем для аутентификации в электронных банковских услугах;
- в случае утери, кражи и иных случаях утраты SIM-карты, а также смены SIM-карты или ее передачи третьим лицам по любым основаниям, немедленно обратиться в Банк, написать установленной формы Заявление на смену Номера телефона сотовой связи. Клиент несет ответственность за все операции в «Альфа-клик», «Альфа-Мобайл», совершенные иными лицами с ведома или без ведома Клиента, вследствие разглашения Клиентом информации о логине, временном/постоянном пароле и одноразовых паролях. В случае отсутствия возможности у Клиента немедленно обратиться в Банк, Клиент имеет право:
 - обратиться в Call Center для блокирования «Альфа-клик», «Альфа-Мобайл»;
 - заблокировать Номер телефона через оператора сотовой связи.
 - немедленно информировать Банк при обнаружении несанкционированного доступа, либо о подозрениях на несанкционированный доступ к своим счетам.

При осуществлении транзакционно-банковских услуг (платежи, переводы денег, обменные операции с иностранной валютой):

- не проводить операции по счетам, связанные с ведением предпринимательской деятельности, осуществлением валютной операции, требующей получения регистрационного свидетельства/свидетельства об уведомлении, учетного номера контракта;
- нести ответственность за предоставление недостоверных данных, отраженных в «Альфа-клик» и «Альфа-Мобайл», при осуществлении операций.

396. Если Клиент не подключен к дистанционному банковскому обслуживанию, он обязан не позднее конца текущего месяца получать по местонахождению Банка всю адресованную ему корреспонденцию (выписки, требования-поручения, инкассовые распоряжения и прочее). Принимая на хранение всю корреспонденцию, исходящую из Банка, а именно: выписки, извещения, уведомления, письма и прочие документы и уведомления, вплоть до востребования ее Клиентом, Банк освобождается от любой ответственности за возможные потери, которые может понести Клиент в связи с несвоевременным доведением до него информации, содержащейся в вышеуказанных документах.

397. Банк не несет ответственности за неисполнение своих обязательств перед Клиентом, если исполнение обязательств зависит от определенных действий третьей стороны, а также, если невыполнение или несвоевременное выполнение связано с тем, что третья сторона не может, либо отказывается совершить необходимые действия, совершает их с нарушениями установленного порядка или недоступна для Банка.

398. Банк не несет ответственности за сбои при передаче уведомлений и/или за неполадки любого оборудования, при помощи которого должно быть передано и/или получено уведомление.

399. Банк также не несет ответственности за убытки, которые может понести Клиент в связи с отправкой уведомлений с использованием средств оперативной связи, включая, но не ограничиваясь убытками Клиента, возникшими в результате неполучения/ несвоевременного получения уведомлений Клиентом, злоумышленных действий третьих лиц, если только не будет доказано, что убытки явились результатом неисполнения Банком своих обязанностей.

400. Банк не несет ответственность за неполучение или несвоевременное получение уведомлений Клиентом, вызванное изменением контактных данных/ реквизитов Клиента, о которых Клиент письменно не уведомил Банк в соответствии с настоящими Правилами.

401. Банк не несет ответственности в случае, если информация, связанная с использованием Клиентом электронных банковских услуг, станет известной третьим лицам во время использования Клиентом электронных банковских услуг в результате их доступа к информации при передаче по каналам связи, находящимся вне пределов Банка.

402. Банк не несет ответственности, если информация об изменении соглашения и/или тарифов, опубликованная в порядке и в сроки, установленные соглашением, не была получена и/или изучена и/или правильно понята Клиентом.

403. Банк не несет ответственности за качество связи и в случаях, когда передача информации была невозможна, в том числе по вине оператора связи или третьих лиц.

404. Банк не несет ответственность за правильность введенных Клиентом данных при осуществлении операций в «Альфа-клик» и «Альфа-Мобайл»;

405. Клиент несет ответственность за все операции в «Альфа-клик» и «Альфа-Мобайл», совершенные иными лицами с ведома или без ведома Клиента, вследствие разглашения Клиентом информации о логине, временном/постоянном пароле и одноразовых паролях;

406. Клиент разрешает Банку предоставить информацию об осуществлении Транзакционно-банковских услуг (платежи, переводы денег, обменные операции с иностранной валютой) в правоохранительные органы и Национальный Банк по их требованию;

407. Клиент предоставляет Банку право на раскрытие информации о себе, в том числе составляющую банковскую тайну, по запросам банков-корреспондентов в рамках программ противодействия легализации доходов, полученных преступным путем (AML-процедуры).

408. Банк и его Клиенты несут ответственность за неисполнение либо ненадлежащее исполнение своих обязательств в соответствии с законодательством РК и соответствующим договором.

409. Банк несет ответственность за неправомерные действия (бездействие) лица, оказывающего Банку услуги на основании договора (соглашения) по привлечению Клиентов, по осуществлению проверки на соответствие требованиям Банка, передаче документов Клиентов Банку на условиях договора (соглашения) Банка с указанным лицом.

410. Банк несет ответственность за обращение жалобы во вред физическому или юридическому лицу, подавшему обоснованную жалобу, или в интересах которого она была подана.

411. Договор (соглашение) между Банком и лицом, оказывающим Банку услуги по привлечению клиентов, по осуществлению проверки на соответствие требованиям Банка, передаче документов Клиентов Банку подлежит предъявлению Клиенту для ознакомления в обязательном порядке и должен содержать ответственность Банка за неправомерные действия лица, оказывающего Банку услуги, указанные в пункте 409 настоящих Правил, перед Клиентом.

412. Договорами могут быть предусмотрены условия, исключающие или ограничивающие ответственность сторон, например обязательства непреодолимой силы, действия государственных и иных уполномоченных органов и прочее.

413. При осуществлении валютных операций Клиентов 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.

Глава 16. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

414. Вопросы, не урегулированные настоящими Правилами, разрешаются в соответствии с законодательством, внутренними документами Банка, договорами, а также решениями органов и должностных лиц Банка, принятыми в установленном порядке в пределах их компетенции.

415. В случае расхождений между текстом настоящих Правил на государственном и русском языках, текст на русском языке имеет преимущественную силу.

416. Если в результате изменения законодательства отдельные положения Правил вступают в противоречие с законодательством, эти положения автоматически утрачивают силу.

417. Со дня введения в действие настоящих Правил признаются утратившими силу Правила об общих условиях проведения операций АО ДБ Альфа-Банк, утвержденные Советом директоров Банка 09 сентября 2011 года.