

### Приложение 13

к протоколу заседания  
Совета директоров  
АО "Жилищный строительный  
сберегательный банк  
Казахстана"  
от 29 мая 2017 года № 8

#### ОБЩИЕ УСЛОВИЯ осуществления операций

*(по состоянию на 29.03.2019 г.)*

Номер версии	Реквизиты решения органа Банка об утверждении изменений/дополнений	Порядок введения в действие утвержденных изменений/дополнений
1	№16 от 24.11.2017г.	24.11.2017г.
2	№5 от 22.05.2018г.	С момента принятия, изменения в части исключения минимально допустимого значения суммы принимаемого вклада, распространить на договоры о ЖСС, заключенные с 01.07.2017г.
3	№10 от 02.08.2018г.	02.08.2018г.
4	№14 от 26.11.2018г.	26.11.2018г.
5	№02 от 01.03.2019 г.	01.03.2019 г.
6	№04 от 29.03.2019г.	29.03.2019г.

Алматы, 2017

## СОДЕРЖАНИЕ

Преамбула.....	4
<b>Глава 1. Общие положения .....</b>	<b>4</b>
Статья 1. Понятия, термины и условные (сокращенные) обозначения .....	4
Статья 2. Общие положения об операциях Банка и условиях их осуществления .....	6
<b>Глава 2. Порядок работы с клиентами.....</b>	<b>6</b>
Статья 3. Права и обязанности клиента .....	6
Статья 4. Права и обязанности Банка .....	7
Статья 5. Ответственность клиента и Банка .....	7
Статья 6. Порядок раскрытия информации о банковских услугах.....	8
Статья 7. Общие положения о порядке обслуживания клиентов .....	8
Статья 8. Общие положения о работе с обращениями клиентов, возникающими в процессе оказания банковских услуг .....	9
Статья 9. Порядок рассмотрения обращений клиентов, возникающих в процессе оказания банковских услуг .....	9
<b>Глава 3. Порядок оказания банковских услуг .....</b>	<b>10</b>
§ 1. Прием вкладов, открытие и ведение счетов вкладчиков .....	10
Статья 10. Предоставление информации о вкладах.....	10
Статья 11. Предельный срок принятия решения по заявлению об открытии сберегательного счета .....	11
Статья 12. Прием вкладов, открытие и ведение счетов вкладчиков .....	11
Статья 13. Предельные суммы принимаемых вкладов и предельные сроки накопления.....	11
Статья 14. Предельные величины договорной суммы.....	11
Статья 15. Премия государства.....	11
Статья 16. Условия выплаты вознаграждения по вкладам.....	12
§ 2. Предоставление банковских займов .....	12
Статья 17. Предоставление информации о банковских займах .....	12
Статья 18. Предельный срок принятия решения по заявлению о предоставлении банковского займа.....	12
Статья 19. Основные условия предоставления банковских займов .....	13
Статья 20. Предельные суммы и сроки банковских займов.....	13
Статья 21. Условия выплаты вознаграждения по банковским займам .....	13
Статья 22. Требования к принимаемому Банком обеспечению.....	14
Статья 23. Обслуживание по договору банковского займа.....	14
Статья 24. Порядок работы с неплатежеспособными клиентами.....	15
§ 3. Осуществление иных операций.....	15
Статья 25. Общие условия осуществления иных операций .....	15
Статья 26. Предельный срок принятия решения об оказании банковской услуги .....	16

<b>Глава 4. Ставки и тарифы .....</b>	<b>16</b>
Статья 27. Общие положения о ставках и тарифах.....	16
Статья 28. Полномочия Правления Банка в отношении ставок и тарифов, специальных условий .....	16
<b>Глава 5. Заключительные положения .....</b>	<b>17</b>
Статья 29. Запреты, ограничения и особые условия.....	17
Статья 30. Прочие положения.....	17
Приложение 1. Предельные суммы принимаемых вкладов, сроки накопления и размеры ставок вознаграждения по вкладам .....	18
Приложение 2. Предельные суммы и сроки банковских займов, размеры ставок вознаграждения по банковским займам .....	19
Приложение 3. Предельные размеры тарифов (комиссионных сборов) по банковским услугам для физических лиц .....	20
Приложение 4. Предельные размеры тарифов (комиссионных сборов) по банковским услугам для юридических лиц .....	24
Приложение 5. Предельные ставки вознаграждения по средствам, размещенным на текущих счетах юридических лиц, индивидуальных предпринимателей, частных нотариусов, частных судебных исполнителей и адвокатов .....	26

Настоящие Общие условия разработаны в соответствии с законами Республики Казахстан "О банках и банковской деятельности в Республике Казахстан", "О жилищных строительных сбережениях в Республике Казахстан", Правилами предоставления банковских услуг и рассмотрения банками обращений клиентов, возникающих в процессе предоставления банковских услуг, утвержденными постановлением Правления Агентства Республики Казахстан по регулированию и надзору финансового рынка и финансовых организаций от 28 февраля 2011 года № 19, иными нормативными правовыми актами Республики Казахстан, уставом и внутренними документами АО "Жилищный строительный сберегательный банк Казахстана" (далее – Банк) и определяют:

- 1) права и обязанности клиента, Банка, их ответственность;
- 2) порядок работы с клиентами;
- 3) порядок рассмотрения обращений клиентов, возникающих в процессе оказания банковских услуг;
- 4) предельные сроки принятия решений об оказании банковских услуг;
- 5) предельные суммы и сроки (сроки накопления) принимаемых вкладов;
- 6) предельные суммы и сроки предоставляемых банковских займов;
- 7) условия выплаты вознаграждения по вкладам и банковским займам;
- 8) требования к принимаемому Банком обеспечению;
- 9) предельные размеры ставок вознаграждения по вкладам и банковским займам;
- 10) предельные размеры тарифов (комиссионных сборов) по банковским операциям;
- 11) иные условия, требования и ограничения, которые Совет директоров Банка считает необходимым включить в настоящие Общие условия.

Настоящие Общие условия являются теми правилами об общих условиях проведения операций, наличие которых в Банке требуется согласно статье 31 закона Республики Казахстан "О банках и банковской деятельности в Республике Казахстан".

## **Глава 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

### **Статья 1. Понятия, термины и условные (сокращенные) обозначения**

В настоящих Общих условиях используются следующие понятия, термины и условные (сокращенные) обозначения:

- 1) банковская услуга – услуга, оказываемая Банком или подлежащая оказанию Банком в рамках осуществления им банковских и иных операций и профессиональной деятельности на рынке ценных бумаг в соответствии с выданными ему лицензиями;
- 2) банковский заем – жилищный заем, промежуточный жилищный заем или предварительный жилищный заем;
- 3) 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;
- 4) вклад – вклад (депозит) в жилищные строительные сбережения: деньги, вносимые вкладчиком или третьим лицом на счет вкладчика, открытый в Банке в соответствии с условиями договора о жилищных строительных сбережениях;
- 5) вкладчик – физическое лицо, заключившее с Банком договор о жилищных строительных сбережениях;
- 6) гарант – физическое или юридическое лицо, отвечающее за исполнение обязательства заемщика полностью или частично солидарно с заемщиком на условиях договора гарантии;

7) ГЭСВ – годовая эффективная ставка вознаграждения: ставка вознаграждения по вкладу или банковскому займу в достоверном, годовом, эффективном, сопоставимом исчислении (реальная стоимость вклада или банковского займа), рассчитываемая в соответствии законодательством Республики Казахстан;

8) договорная сумма – сумма денег, необходимая вкладчику для проведения мероприятий по улучшению жилищных условий, состоящая из жилищных строительных сбережений и жилищного займа;

9) договор о жилищных строительных сбережениях – договор между вкладчиком и Банком и/или между вкладчиком, Банком и третьими лицами, в том числе заключаемый через агента (агентов) Банка в соответствии с законодательством Республики Казахстан и внутренними документами Банка;

10) жилищный заем – целевой заем, предоставляемый вкладчику в целях улучшения жилищных условий в соответствии с Законом о жилищных сбережениях и условиями договоров о жилищных строительных сбережениях, о предоставлении банковского займа;

11) жилищные строительные сбережения – деньги, накопленные вкладчиком в Банке для получения жилищного займа с начисленным вознаграждением по вкладу и премией государства в целях проведения мероприятий по улучшению жилищных условий;

12) заемщик – вкладчик, заключивший с Банком договор банковского займа, получивший заем и принявший на себя обязательства по возврату Банку полученных денег и полную оплату полученного займа, в том числе вознаграждение по займу и других платежей по займу;

13) Закон о банках – закон Республики Казахстан "О банках и банковской деятельности в Республике Казахстан";

14) Закон о жилищных сбережениях – закон Республики Казахстан "О жилищных строительных сбережениях в Республике Казахстан";

15) залогодатель – физическое или юридическое лицо, предоставляющее в залог деньги, недвижимое имущество, имущественные права и/или иное имущество в соответствии с Залоговой политикой Банка в обеспечение исполнения обязательств по договору банковского займа;

16) клиент – физическое или юридическое лицо, являющееся потребителем банковских услуг, либо намеревающееся воспользоваться банковскими услугами;

17) лицо, связанное с Банком особыми отношениями, – лицо, которое по отношению к Банку является лицом, подпадающим под действие статьи 40 Закона о банках;

18) минимально необходимый размер накопленных денег – деньги, определенные в договоре о жилищных строительных сбережениях для получения жилищного займа;

19) МРП – месячный расчетный показатель для исчисления пособий и иных социальных выплат, а также применения штрафных санкций, налогов и других платежей в соответствии с законодательством Республики Казахстан, установленный законом о республиканском бюджете на соответствующий год;

20) Национальный Банк – Национальный Банк Республики Казахстан;

21) оценочный показатель – расчетная величина, определяемая Банком по каждому договору о жилищных строительных сбережениях для формирования очередности выплаты договорных сумм;

22) предварительный жилищный заем – целевой заем, предоставляемый Банком вкладчику в пределах договорной суммы в целях улучшения жилищных условий, без условия погашения основного долга до получения договорной суммы, остаток по которому погашается за счет договорной суммы в соответствии с Законом о жилищных сбережениях, внутренней кредитной политикой Банка и условиями договора банковского займа;

23) премия государства – деньги, ежегодно выделяемые из республиканского бюджета и начисляемые на накопленную сумму вклада по итогам года и вознаграждение Банка;

24) промежуточный жилищный заем – целевой заем, предоставляемый Банком вкладчику в целях улучшения жилищных условий при условии накопления минимально необходимого размера накопленных денег, остаток по которому погашается за счет договорной суммы по договору

о жилищных строительных сбережениях в соответствии с Законом о жилищных сбережениях, внутренней кредитной политикой Банка и условиями договора банковского займа;

25) связанное с заемщиком лицо – лицо, которое по отношению к заемщику является его супругой (супругом), или созаемщиком, или гарантом;

26) ставка вознаграждения по вкладу – ставка процентного вознаграждения, начисляемого Банком по итогам года в соответствии с его внутренними документами по договору о жилищных строительных сбережениях на фактически накопленный остаток вклада;

27) сумма накопленных денег – фактически накопленные вкладчиком деньги, состоящие из его вкладов, начисленных на них вознаграждений Банком и премий государства;

28) тарифная программа – внутренний документ Банка, определяющий ставки вознаграждения по вкладу и иные условия накопления и кредитования, а также размеры тарифов (комиссионных сборов) Банка;

29) уполномоченный орган Банка – коллегиальный орган Банка (Правление Банка или иной коллегиальный орган Банка, за исключением Совета директоров Банка и комитетов Совета директоров Банка), уполномоченный в соответствии с уставом и/или внутренними документами Банка на совершение действий, описанных в настоящих Общих условиях.

## Статья 2. Общие положения об операциях Банка и условиях их осуществления

1. Основными видами деятельности Банка в соответствии с Законом о жилищных сбережениях и выданной ему лицензией на проведение банковских и иных операций являются следующие операции в национальной валюте:

1) прием вкладов (депозитов) в жилищные строительные сбережения, открытие и ведение счетов вкладчиков;

2) предоставление вкладчикам жилищных займов, промежуточных жилищных займов и предварительных жилищных займов на проведение мероприятий по улучшению жилищных условий.

2. Клиентами по основным видам деятельности Банка, указанным в пункте 1 настоящей статьи, являются только физические лица.

2-1. По основаниям, предусмотренным законодательными актами Республики Казахстан, Банк не осуществляет операции, в том числе платежи и переводы денег, которые могут негативно отразиться на деятельности Банка, включая операции, связанные с величинами, создаваемыми и учитываемыми в децентрализованной информационной системе с применением средств криптографии и (или) компьютерных вычислений, не являющимися в соответствии с гражданским законодательством Республики Казахстан финансовыми инструментами или финансовыми активами, и не содержащими право требования к кому-либо. *(пункт 2-1 внесен решением Совета директоров от 29.03.2019г. (протокол № 4))*

3. Настоящие Общие условия определяют ключевые, базовые условия осуществления Банком банковских и иных операций, разрешенных ему к осуществлению в соответствии с банковским законодательством Республики Казахстан и выданными Банку лицензиями.

Конкретные условия осуществления Банком операций определяются внутренними документами Банка и договорами, заключаемыми между Банком и клиентами.

4. Банк вправе отказать в оказании банковской услуги по основанию, установленному законодательством Республики Казахстан, либо в случае принятия уполномоченным органом Банка мотивированного решения, не противоречащего законодательству Республики Казахстан и внутренним документам Банка.

## Глава 2. ПОРЯДОК РАБОТЫ С КЛИЕНТАМИ

### **Статья 3. Права и обязанности клиента**

1. Клиент имеет право:
  - 1) получать от Банка определенную настоящими Общими условиями информацию;
  - 2) требовать от Банка предоставления информации о возможных рисках, связанных с осуществлением банковской операции.
2. Клиент пользуется иными правами, предусмотренными законодательством Республики Казахстан, и договорами, заключенными между Банком и клиентом.
3. Клиент обязан соблюдать условия заключенного с Банком договора и несет иные обязанности, предусмотренные законодательством Республики Казахстан.

### **Статья 4. Права и обязанности Банка**

1. Банк имеет право с соблюдением требований законодательства Республики Казахстан:
  - 1) самостоятельно устанавливать ставки вознаграждения, а также тарифы (комиссионные сборы) за оказание банковских услуг с учетом ограничений, установленных законами Республики Казахстан;
  - 2) самостоятельно определять внутренние процедуры осуществления банковских операций;
  - 3) самостоятельно определять перечень документов, требуемых от клиента для осуществления банковских операций;
  - 4) изымать деньги со счетов клиентов без их согласия при наличии документов, подтверждающих подделку платежных документов, а также при установлении факта ошибочности их зачисления;
  - 5) отказывать в оказании банковских услуг по основаниям, предусмотренным законами Республики Казахстан и/или внутренними документами Банка.
  - 6) по основаниям предусмотренным законодательными актами Республики Казахстан отказывать в оказании услуг клиентам, совершающим операции, в том числе платежи и переводы денег, которые могут негативно отразиться на деятельности Банка, включая операции, связанные с величинами, создаваемыми и учитываемыми в децентрализованной информационной системе с применением средств криптографии и (или) компьютерных вычислений, не являющимися в соответствии с гражданским законодательством Республики Казахстан финансовыми инструментами или финансовыми активами, и не содержащими право требования к кому-либо. *(подпункт б) пункта 1 внесен решением Совета директоров от 29.03.2019г. (протокол № 4))*
2. Банк пользуется иными правами, предусмотренными законодательством Республики Казахстан, и договорами, заключенными между Банком и клиентом.
3. Банк принимает на себя обязательства по выплате вкладчику договорной суммы, включающей в себя сумму накопленных сбережений (состоящую из вкладов, начисленного на них Банком вознаграждения и премии государства) и сумму жилищного займа, при соблюдении им всех условий выплаты договорной суммы, установленных Законом о жилищных сбережениях, договорами, заключенными с вкладчиком, и внутренними документами Банка.
4. Банк обязан:
  - 1) доводить до клиентов информацию по проводимым Банком операциям;
  - 2) гарантировать тайну по операциям и счетам своих клиентов за исключением случаев, предусмотренных законами Республики Казахстан;
  - 3) соблюдать условия договоров, заключенных с клиентами;
5. Банк несет иные обязанности, предусмотренные законодательством Республики Казахстан.

## Статья 5. Ответственность клиента и Банка

1. Клиент и Банк несут ответственность в соответствии с законодательством Республики Казахстан и договорами, заключенными между Банком и клиентом.

2. Клиент также несет ответственность за достоверность информации и документов, предоставляемых для получения банковской услуги.

3. Банк также несет ответственность в соответствии с законами Республики Казахстан за отказ от предоставления жилищного займа, если при этом вкладчик выполнил все требования Закона о жилищных сбережениях, а права по договору о жилищных строительных сбережениях не были переданы другому лицу или заложены в пользу другого лица.

В таком случае Банк также обязан в срок, установленный договором о жилищных строительных сбережениях, в бесспорном порядке по первому требованию вкладчика выплатить ему сумму накопленных денег.

4. В случае неисполнения и/или ненадлежащего исполнения обязательств по договору между Банком и клиентом виновная сторона возмещает другой стороне причиненные убытки, если иное не установлено договором.

## Статья 6. Порядок раскрытия информации о банковских услугах

1. Информация о банковских услугах раскрывается Банком в настоящих Общих условиях, которые являются открытой информацией, размещаются на интернет-ресурсе Банка [www.hcsbk.kz](http://www.hcsbk.kz), а также предоставляются клиенту при его обращении в Банк за получением банковской услуги по первому требованию клиента.

2. Банк также раскрывает информацию о банковских услугах посредством размещения на интернет-ресурсе Банка [www.hcsbk.kz](http://www.hcsbk.kz) и в помещениях филиалов Банка (в местах, доступных для обозрения и ознакомления) актуальной информации о размерах ставок вознаграждения (по вкладам, по банковским займам) и тарифов (комиссионных сборов).

Указанная информация должна содержать сведения о реквизитах решений или внутренних документов Банка, согласно которым были утверждены размеры ставок и тарифов (даты, номера, названия уполномоченных органов Банка, принявших данные решения или утвердивших данные внутренние документы).

3. Кроме того, Банк раскрывает информацию о банковских услугах посредством распространения рекламы, которая должна соответствовать требованиям закона Республики Казахстан "О рекламе" и Закона о банках, в том числе следующим, но не ограничиваясь только ими:

1) реклама является достоверной, распознаваемой без специальных знаний или применения специальных средств непосредственно в момент ее представления;

2) *(п.п.2) исключен согласно решению Совета директоров от 24.11.2017г. (протокол № 16)*

3) в рекламе, за исключением рекламы на радио, указывается номер лицензии Банка и наименование органа, выдавшего эту лицензию;

4) в рекламе займов и вкладов, в случае указания величин вознаграждения по займам и вкладам, указываются ГЭСВ *(пп. 4) изложен в редакции согласно решению Совета директоров от 24.11.2017г. (протокол № 16)*.

## Статья 7. Общие положения о порядке обслуживания клиентов

1. До заключения договора об оказании банковской услуги Банк предоставляет клиенту:

1) информацию о ставках и тарифах (комиссионных сборах), сроках принятия решения по заявлению об оказании банковской услуги (при необходимости подачи заявления);

2) информацию об условиях оказания банковской услуги и перечень документов, необходимых для заключения договора об оказании банковской услуги;



- 3) информацию об ответственности и возможных рисках клиента в случае невыполнения обязательств по договору об оказании банковской услуги;
- 4) консультации по возникшим у клиента вопросам;
- 5) по желанию клиента – проекта договора об оказании банковской услуги *(пп. 5) изложен в редакции согласно решению Совета директоров от 24.11.2017г. (протокол № 16).*

2. В случае подачи клиентом заявления об оказании банковской услуги Банк рассматривает это заявление в установленный настоящими Общими условиями срок.

3. При заключении договора об оказании банковской услуги Банк:

1) до заключения этого договора предоставляет клиенту необходимое время на ознакомление с его условиями *(пп. 1) изложен в редакции согласно решению Совета директоров от 24.11.2017г. (протокол № 16);*

2) информирует клиента о его праве обращения при возникновении спорных ситуаций по получаемой банковской услуге в Банк, к банковскому омбудсману, в Национальный Банк или в суд. В этих целях Банк доводит до сведения клиента информацию о месте нахождения, почтовом, электронном адресах и интернет-ресурсах Банка, банковского омбудсмана и Национального Банка;

3) *(пп. 3) исключен в редакции согласно решению Совета директоров от 24.11.2017г. (протокол № 16)*

4) обеспечивает конфиденциальность предоставленной клиентом информации.

Статья 8. Общие положения о работе с обращениями клиентов, возникающими в процессе оказания банковских услуг

1. Банк рассматривает обращения клиентов в порядке и сроки, установленные законом Республики Казахстан "О порядке рассмотрения обращений физических и юридических лиц" и настоящими Общими условиями.

2. Банк рассматривает следующие обращения клиентов:

1) письменные обращения, поступившие с нарочными, почтовой связью, на электронную почту или интернет-ресурс Банка;

2) устные обращения, поступившие по телефону и при непосредственном посещении Банка клиентом.

3. Не реже одного раза в месяц ответственные работники Банка проводят по месту своей работы личный прием физических лиц и представителей юридических лиц в головном офисе и филиалах Банка. График такого приема в головном офисе Банка утверждается Председателем Правления Банка, в филиале Банка – директором данного филиала.

Если ответственный работник Банка не может разрешить обращение во время личного приема, Банк продолжает рассмотрение этого обращения как письменного (при условии, что клиент изложил его в письменной форме).

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

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

В случае обоснованности и правомерности обращения клиента Банк принимает решение об устранении нарушения и восстановлении прав и законных интересов клиента.

6. Подразделение Банка, определенное внутренними документами Банка, осуществляет функции анализа и контроля за рассмотрением обращений, в том числе:

1) анализ и обобщение обращений клиентов Банка для выявления и устранения причин, которые явились основанием соответствующего обращения;

2) разработка рекомендаций для Банка по улучшению организации работы с обращениями клиентов Банков;

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.

Статья 9. Порядок рассмотрения обращений клиентов, возникающих в процессе оказания банковских услуг

1. Банк регистрирует письменные обращения клиентов в журнале регистрации письменных обращений, содержащем реквизиты, определенные внутренними документами Банка.

Банк выдает клиенту документ, подтверждающий прием его письменного обращения на бумажном носителе, либо делает соответствующую отметку на копии обращения. Отказ в приеме обращений не допускается.

Банк осуществляет регистрацию обращений, поступающих через интернет-ресурс Банка, в порядке, определенном внутренними документами Банка. Банк также регистрирует обращения клиентов по телефону. Банк производит запись телефонных разговоров с клиентом с его согласия при уведомлении об этом в начале разговора.

Банк незамедлительно рассматривает обращения, поступившие в Банк в устной форме (по телефону или при личном посещении клиентом офиса Банка), и если есть такая возможность, то ответ на устное обращение клиента предоставляет сразу. В случае, если Банк не может разрешить устное обращение незамедлительно, клиент излагает его в письменной форме, и с ним Банк ведет работу как с письменным обращением. Банк информирует клиента о необходимых процедурах для получения ответа и сроках рассмотрения таких обращений.

2. Банк дает письменный ответ клиенту о результатах рассмотрения обращения на государственном языке или языке обращения. В ответе Банк указывает обоснованные и мотивированные доводы на каждые изложенные клиентом просьбу, требование, ходатайство, рекомендацию и иной вопрос со ссылкой на соответствующие нормы законодательства Республики Казахстан, внутренних документов Банка, договоров, имеющих отношение к рассматриваемому вопросу, а также на фактические обстоятельства рассматриваемого вопроса с разъяснением его права на обжалование принятого решения.

Ответ на письменное обращение подписывает уполномоченное лицо Банка.

3. На письменное обращение клиента, поступившее по почтовой связи или нарочно, Банк передает ответ по почте заказным письмом с уведомлением по адресу, указанному в обращении клиента, или путем вручения под роспись лично в руки при явке клиента в Банк, о чем Банк делает отметку в журнале регистрации письменных обращений.

4. Настоящими Общими условиями определены предельные сроки принятия решения об оказании банковских услуг. При этом Банк рассматривает обращение клиента, возникшее в процессе оказания банковских услуг, в том числе по вопросу о принятии решения об оказании банковских услуг, для рассмотрения которого необходимо получение информации от иных должностных лиц либо проверка с выездом на место, и принимает по нему решение в течение 30 календарных дней со дня поступления такого обращения клиента в Банк. В случае необходимости проведения дополнительного изучения или проверки, Банк может продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 календарных дней, о чем Банк сообщает заявителю в течение трех календарных дней со дня продления срока рассмотрения обращения. Если решение вопросов, изложенных в обращении, требует длительного срока, то Банк ставит обращение на дополнительный контроль вплоть до окончательного его исполнения, о чем сообщает заявителю в течение трех календарных дней со дня принятия решения.

### **Глава 3. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ БАНКОВСКИХ УСЛУГ**

## § 1. Прием вкладов, открытие и ведение счетов вкладчиков

### Статья 10. Предоставление информации о вкладах

До заключения договора о жилищных строительных сбережениях Банк предоставляет клиенту в устной форме следующую информацию о вкладах (помимо информации, определенной пунктом 1 статьи 7 настоящих Общих условий):

- 1) виды вкладов;
- 2) сроки вкладов (при наличии таких сроков);
- 3) минимальные суммы вкладов;
- 4) ставки вознаграждения по вкладам, в том числе ГЭСВ на дату обращения клиента;
- 5) условия продления срока вклада без заключения дополнительного соглашения (при наличии такого срока);
- 6) возможность пополнения вкладов, капитализации вознаграждения по вкладам;
- 7) условия полного или частичного досрочного изъятия вкладов;
- 8) установленный законодательными актами Республики Казахстан размер гарантийного возмещения по гарантируемым банковским вкладам.

### Статья 11. Предельный срок принятия решения по заявлению об открытии сберегательного счета

Банк осуществляет открытие сберегательного счета в день обращения клиента в Банк с заявлением (при необходимости подачи заявления), за исключением случаев, установленных статьей 9 настоящих Общих условий.

### Статья 12. Прием вкладов, открытие и ведение счетов вкладчиков

1. Вкладчиками могут быть только физические лица. Вкладчик вправе иметь в Банке несколько счетов по вкладу.
2. Для открытия сберегательного счета клиент предоставляет документы по перечню, установленному законодательством Республики Казахстан и внутренними документами Банка.
3. Конкретные условия операции по приему вкладов, открытию и ведению счетов вкладчиков регламентируются законодательством Республики Казахстан, внутренними документами Банка, в том числе тарифными программами Банка, а также договорами, заключаемыми с клиентами.

### Статья 13. Предельные суммы принимаемых вкладов и предельные сроки накопления

1. Предельные (минимальные, максимальные) суммы принимаемых вкладов и сроки накопления установлены приложением 1 к настоящим Общим условиям.
2. При истечении срока накопления и в случае не накопления вкладчиком минимально необходимой суммы накопленных денег, он имеет право на получение вклада и начисленного на него вознаграждения Банка, а при накоплении вклада более трех лет также премии государства, либо продолжить накопления в Банке, с начислением вознаграждения Банка и премии государства.

### Статья 14. Предельные величины договорной суммы

Минимальный размер договорной суммы по одному договору о жилищных строительных сбережениях составляет не менее 500-кратного размера МРП. Совокупная максимальная договорная сумма по всем действующим договорам о жилищных строительных сбережениях на одного вкладчика составляет 200 миллионов тенге.

## Статья 15. Премия государства

1. На вклады вкладчиков, являющихся гражданами Республики Казахстан, начисляется премия государства. При этом премия государства начисляется только на один счет вкладчика, по его выбору. Вклады граждан Республики Казахстан, не достигших 18 лет или внесенные на их имя другими лицами, также поощряются премией государства.

2. Размер ежегодной премии государства по вкладам составляет 20 % от суммы поощряемого вклада. Поощряемый премией государства вклад включает в себя сумму вклада и начисленное по нему вознаграждение Банка. Поощряемая премией государства сумма накопленных денег не может превышать 200-кратный размер МРП в год. Премия государства в текущем году не начисляется на сумму вклада, поощренную в предыдущие годы.

3. Порядок начисления и выплаты премий государства по вкладам устанавливается законодательством Республики Казахстан.

## Статья 16. Условия выплаты вознаграждения по вкладам

1. Ставки вознаграждения по вкладу и за пользование жилищным займом устанавливаются в момент заключения договора о жилищных строительных сбережениях и остаются постоянными в течение всего срока действия договора.

2. При переходе вкладчика по собственной инициативе из одной тарифной программы в другую размер ставки вознаграждения по вкладу может быть изменен на условиях, определенных Банком в течение всего срока действия договора о жилищных строительных сбережениях.

3. Если иное не предусмотрено условиями заключенного договора или внутренними документами Банка, Банк начисляет вознаграждение по вкладу по временной базе "30/360" (из расчета, что продолжительность месяца составляет 30 дней, а года – 360 дней).

4. Банк выплачивает вкладчику начисленное вознаграждение по вкладу при изъятии вкладчиком вклада и выплате договорной суммы.

## § 2. Предоставление банковских займов

### Статья 17. Предоставление информации о банковских займах

До заключения договора банковского займа Банк предоставляет клиенту в устной форме следующую информацию о банковских займах (помимо информации, определенной пунктом 1 статьи 7 настоящих Общих условий):

- 1) сроки предоставления банковских займов;
- 2) предельные суммы, валюты банковских займов;
- 3) вид ставок вознаграждения по банковским займам;
- 4) ставки вознаграждения по банковским займам, в том числе ГЭСВ на дату обращения клиента;
- 5) исчерпывающий перечень и размеры тарифов (комиссионных сборов), подлежащих уплате в пользу Банка, и иных расходов клиента, связанных с получением, обслуживанием и погашением банковского займа;
- 6) ответственность и риски клиента в случае невыполнения обязательств по договору банковского займа;
- 7) ответственность залогодателя, гаранта, поручителя и иного лица, являющегося стороной договора об обеспечении займа.

## Статья 18. Предельный срок принятия решения по заявлению о предоставлении банковского займа

1. Предельный срок рассмотрения заявлений о предоставлении банковского займа составляет 15 календарных дней со дня регистрации. Банк рассматривает заявления о предоставлении банковского займа лиц, связанных с Банком особыми отношениями, в срок не более одного месяца со дня регистрации. Банк может продлить срок рассмотрения заявления о предоставлении банковского займа в соответствии со статьей 9 настоящих Общих условий.

2. Информирование клиента осуществляется посредством направления письменного уведомления почтой и/или по телефону, номер которого письменно указан для Банка клиентом в качестве контактного, и/или через систему интернет банкинга, и/или sms-сообщений, и/или мобильных приложений, и/или по электронной почте и/или иным способом, о котором клиенту сообщается при его обращении за банковской услугой. *(п. 2 изложен в редакции согласно решению Совета директоров от 24.11.2017г. (протокол № 16)).*

## Статья 19. Основные условия предоставления банковских займов

1. Банк предоставляет вкладчикам жилищные займы, промежуточные жилищные займы и предварительные жилищные займы на условиях платности, срочности, возвратности и целевого использования на проведение мероприятий по улучшению жилищных условий, определенных Законом о жилищных сбережениях и внутренними документами Банка.

2. Банк предоставляет вкладчику жилищный заем не ранее чем через три года после вступления в силу договора о жилищных строительных сбережениях при соблюдении им всех условий выплаты договорной суммы, установленных Законом о жилищных сбережениях, договорами, заключенными с вкладчиком, и внутренними документами Банка, в том числе:

1) соответствия суммы накопленных денег принятым обязательствам по договору о жилищных строительных сбережениях;

2) достижения минимального значения оценочного показателя в порядке, рассчитываемом Банком. При расчете оценочного показателя учитываются продолжительность и соблюдение условий накопления жилищных строительных сбережений;

3) предоставления вкладчиком необходимого обеспечения жилищного займа;

4) подтверждения платежеспособности вкладчика погасить жилищный заем.

3. Банк вправе предоставить вкладчику предварительный жилищный заем или промежуточный жилищный заем на условиях, оговоренных в отдельных договорах банковского займа, в соответствии с внутренними документами Банка и законодательством Республики Казахстан.

4. Отношения между Банком и клиентом по предоставляемому банковскому займу регулируются договором банковского займа, который содержит обязательные условия договора банковского займа, установленные нормативным правовым актом Национального Банка.

## Статья 20. Предельные суммы и сроки банковских займов

Предельные (минимальные, максимальные) суммы и сроки банковских займов установлены приложением 2 к настоящим Общим условиям.

## Статья 21. Условия выплаты вознаграждения по банковским займам

1. Вкладчик уплачивает Банку вознаграждение за фактическое число дней пользования банковским займом.

2. Если иное не предусмотрено условиями заключенного договора или внутренними документами Банка, Банк начисляет вознаграждение по банковскому займу по временной базе "30/360" (из расчета, что продолжительность месяца составляет 30 дней, а года – 360 дней).

3. Погашение банковского займа может осуществляться следующими методами:

- 1) ежемесячными аннуитетными (равными) платежами;
- 2) ежемесячным погашением суммы основного долга равными долями и суммы фактически начисленного вознаграждения по займу на дату погашения (методом уменьшающегося остатка);
- 3) ежемесячной оплатой вознаграждения по промежуточному жилищному займу без погашения основного долга до момента выплаты договорной суммы (но не более трех лет);
- 4) ежемесячной оплатой вознаграждения по предварительному жилищному займу без погашения основного долга до получения договорной суммы;
- 5) ежемесячными аннуитетными (равными) платежами по основному долгу от 50 % суммы промежуточного жилищного займа и вознаграждению – от 100 % суммы промежуточного жилищного займа;
- 6) ежемесячным погашением суммы основного долга равными долями и суммы фактически начисленного вознаграждения по займу на дату погашения по основному долгу от 50 % суммы промежуточного жилищного займа и вознаграждению – от 100 % суммы промежуточного жилищного займа (методом уменьшающегося остатка).

## Статья 22. Требования к принимаемому Банком обеспечению

1. Обязательства перед Банком обеспечиваются залогом, гарантией или другими способами обеспечения исполнения обязательства в соответствии с законодательством Республики Казахстан и внутренними документами Банка.

2. Банк принимает в залог деньги, недвижимое имущество, имущественные права и/или иное имущество в соответствии с внутренними документами Банка.

3. Основные требования к предмету залога следующие:

1) предмет залога должен соответствовать требованиям законодательства Республики Казахстан и внутренних документов Банка;

2) права залогодателя на предмет залога должны быть подтверждены;

3) предмет залога должен обладать ликвидностью, обеспечиваемой достаточной стабильностью цен и сложившейся конъюнктурой рынка на такое имущество (имущественное право);

4) предмет залога должен быть свободным от обременений, прав третьих лиц, если иное не допускается внутренними документами Банка.

4. В случаях, установленных законодательством Республики Казахстан и/или внутренними документами Банка, Банк может предъявлять требования о страховании предмета залога.

5. Гарантами по обязательствам перед Банком могут быть физические лица и/или банки второго уровня, если иное не допускается внутренними документами Банка. Требования к гарантам устанавливаются внутренними документами Банка.

6. Иные требования к принимаемому Банком обеспечению, его виды и характеристики регламентируются внутренними документами Банка. Решение о приемлемости для Банка обеспечения в каждом конкретном случае принимается уполномоченным органом Банка.

## Статья 23. Обслуживание по договору банковского займа

1. В период обслуживания договора банковского займа Банк по запросу заемщика или залогодателя (с соблюдением требований к разглашению банковской тайны, установленных Законом о банках) в течение трех рабочих 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 долга;

- 4) размерах и сроках очередных платежей;
- 5) лимите кредитования (при наличии).

1-1. 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 (*Статья 23 дополнена п. 1-1 в редакции согласно решению Совета директоров от 24.11.2017г. (протокол № 16)*).

2. По заявлению заемщика Банк предоставляет в срок не более трех рабочих дней безвозмездно не чаще одного раза в месяц информацию в письменной форме о распределении поступающих денег заемщика в счет погашения задолженности по договору банковского займа.

3. По заявлению клиента о частичном или полном досрочном возврате Банку предоставленных по договору банковского займа денег Банк безвозмездно в срок не более трех рабочих дней в письменной форме сообщает ему размер причитающейся к возврату суммы.

4. В случае, если предусмотрено договором банковского займа, Банк на периодичной основе предоставляет клиенту сведения, определенные пунктом 1 настоящей статьи, способом, определенным договором банковского займа.

5. Банк предоставляет сведения, определенные пунктами 1–4 настоящей статьи, с указанием суммы основного долга, вознаграждения, комиссии, неустойки и иных видов штрафных санкций, а также других подлежащих уплате сумм.

#### Статья 24. Порядок работы с неплатежеспособными клиентами

1. Банк при наличии просрочки исполнения обязательства по договору банковского займа, но не позднее 30 (тридцати) календарных дней с даты ее наступления, уведомляет клиента о необходимости внесения платежей по договору банковского займа и о последствиях невыполнения клиентом своих обязательств.

2. Уведомление о взыскании задолженности по договору банковского займа содержит краткую информацию для клиента 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).

3. Не допускается вручение уведомлений и осуществление напоминаний (звонков по телефону), связанных с обслуживанием договора банковского займа, клиенту, а также залогодателю, гаранту, поручителю и иному лицу, являющемуся стороной договора об обеспечении займа, с 21 часов до 8 часов по местному времени.

4. В случае обращения заемщика в Банк с письменным заявлением о внесении изменений в условия договора банковского займа, Банк рассматривает предложенные условия изменения договора банковского займа в течение 15 календарных дней после дня получения письменного заявления заемщика и в письменной форме сообщает заемщику одно из решений, указанных в [пункте 1-2 статьи 36](#) Закона о банках.

Предложения заемщика рассматриваются уполномоченным органом Банка.

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

5. При неудовлетворении требований, вытекающих из уведомления, указанного в пункте 1 настоящей статьи, Банк применяет к клиенту меры, допускаемые статьей 36 Закона о банках.

6. 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 30 (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 (*Статья 24 изложена в редакции согласно решению Совета директоров от 24.11.2017г. (протокол № 16)*).

### **§ 3. Осуществление иных операций**

#### **Статья 25. Общие условия осуществления иных операций**

1. Банк, кроме основных видов деятельности, указанных в статье 2 настоящих Общих условий, осуществляет другие виды операций в национальной и иностранной валюте в соответствии с выданной Банку лицензией на проведение банковских и иных операций, к которым в том числе относятся:

- 1) кассовые операции: прием и выдача наличных денег, включая их размен, обмен, пересчет, сортировку, упаковку и хранение;
- 2) переводные операции – выполнение поручений физических и юридических лиц по платежам и переводам денег;
- 3) открытие и ведение банковских счетов юридических лиц;
- 4) эмиссия/выпуск собственных ценных бумаг (за исключением акций); (*Статья 25 дополнена п.п 4) согласно решению Совета директоров от 02.08.2018г. (протокол № 10)*).
- 5) доверительные операции управления правами требования по ипотечным займам в интересах и по поручению доверителя. (*Статья 25 дополнена п.п 5) согласно решению Совета директоров от 02.08.2018г. (протокол № 10)*).

2. Банк осуществляет операции, указанные в пункте 1 настоящей статьи, в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан, в том числе нормативными правовыми актами Национального Банка.

3. Конкретные условия осуществления Банком операций, указанных в пункте 1 настоящей статьи, определяются внутренними документами Банка и договорами, заключаемыми между Банком и клиентами (при необходимости).

#### **Статья 26. Предельный срок принятия решения об оказании банковской услуги**

Предельный срок принятия Банком решения об открытии банковских счетов юридических лиц составляет не более 3 (трех) рабочих дней с даты принятия от клиента заявления на открытие текущего счета.

Кассовые и переводные операции юридических лиц осуществляются в день обращения клиента в Банк с заявлением (при необходимости), за исключением случаев, установленных статьей 9 настоящих Общих условий. (*статья 26 изложена согласно решению Совета директоров от 29.03.2019г. (протокол № 4)*)

## **Глава 4. СТАВКИ И ТАРИФЫ**

#### **Статья 27. Общие положения о ставках и тарифах**

1. Ставки вознаграждения (по вкладам, по банковским займам) выражаются в относительных величинах (в процентах). Тарифы (комиссионные сборы) могут быть выражены в абсолютных (деньгах) и/или относительных (процентах) величинах.

2. Приложениями к настоящим Общим условиям установлены предельные (минимальные, максимальные) размеры ставок и тарифов:

- 1) приложением 1 – предельные размеры ставок вознаграждения по вкладам;
- 2) приложением 2 – предельные размеры ставок вознаграждения по банковским займам;



3) приложением 3 – предельные размеры тарифов (комиссионных сборов) по банковским услугам для физических лиц;

4) приложением 4 – предельные размеры тарифов (комиссионных сборов) по банковским услугам для юридических лиц.

5) приложением 5 – предельные ставки вознаграждения по средствам, размещенным на текущих счетах юридических лиц, индивидуальных предпринимателей, частных нотариусов, частных судебных исполнителей и адвокатов (условия приложения №5 применяются к банковским текущим счетам, открытым до 31.12.2018 года) *(Статья 27 дополнена пп. 5) в редакции согласно решению Совета директоров от 24.11.2017г. (протокол № 16)). (пп. 5) дополнен в редакции согласно решению Совета директоров от 26.11.2018г. (протокол № 14).*

3. Приложениями 3 и 4 к настоящим Общим условиям установлены исчерпывающие перечни банковских услуг, за которые Банк вправе взимать свои тарифы (комиссионные сборы).

Банк не имеет право взимать оплату за банковские услуги, не предусмотренные приложениями 3 и 4 к настоящим Общим условиям.

**Статья 28. Полномочия Правления Банка в отношении ставок и тарифов, специальных условий**

1. В отношении ставок и тарифов Правление Банка обладает следующими полномочиями:

1) устанавливать конкретные размеры ставок и тарифов в рамках предельных размеров, установленных приложениями к настоящим Общим условиям;

2) устанавливать минимальные и/или максимальные абсолютные размеры платежей в оплату ставок и тарифов, выраженных в относительных (процентах) величинах;

3) вводить при проведении маркетинговых и рекламных акций, а также акций социального характера постоянные, временные или разовые льготы по ставкам и тарифам (с соблюдением запретов, ограничений и особых условий, указанных в статье 29 настоящих Общих условий);

4) делегировать полномочия, предоставленные Правлению Банка согласно подпунктам 1)–3) настоящего пункта, уполномоченным органам Банка.

2. Основные подходы, критерии и процедуры, применяемые Правлением Банка при пользовании полномочиями в отношении ставок и тарифов, определяются внутренним документом Банка "Тарифная политика", утверждаемым Советом директоров Банка.

3. Правление Банка или определенный им уполномоченный орган Банка вправе при проведении маркетинговых и рекламных акций, а также акций социального характера вводить постоянные, временные или разовые специальные условия, то есть условия, отклоняющиеся от обычно применяемых Банком (с соблюдением запретов, ограничений и особых условий, указанных в статье 29 настоящих Общих условий).

## **Глава 5. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

### **Статья 29. Запреты, ограничения и особые условия**

1. При осуществлении банковских и иных операций Банк обязан соблюдать запреты, ограничения и особые условия, установленные законодательством Республики Казахстан, настоящими Общими условиями и другими внутренними документами Банка, решениями единственного акционера Банка и Совета директоров Банка, прежде всего запреты и особые условия, указанные в пунктах 2 и 3 настоящей статьи.

2. Согласно статье 40 Закона о банках Банку запрещено предоставление льготных условий лицам, связанным с Банком особыми отношениями. При этом не рассматриваются в качестве таких льготных условий условия, которые не несут индивидуального характера и установлены с соблюдением особого условия и запрета, описанных в пункте 3 настоящей статьи.

3. Правление Банка или определенный им уполномоченный орган Банка, вводя при проведении маркетинговых и рекламных акций, а также акций социального характера специальные условия и/или льготы по ставкам и тарифам, обязано (обязан) устанавливать точные, однозначные критерии, при соответствии которым клиенты подпадают под действие таких условий и/или льгот, а также точный, однозначный порядок применения таких условий и/или льгот. При этом запрещается установление критериев и/или порядка, носящих индивидуальный характер, а также критериев и/или порядка, которым могут соответствовать только лица, связанные с Банком особыми отношениями, либо лица, большинство из которых составляют лица, связанные с Банком особыми отношениями.

### **Статья 30. Прочие положения**

1. Вопросы, не урегулированные настоящими Общими условиями, подлежат разрешению в соответствии с законодательством Республики Казахстан и/или внутренними документами Банка.

2. Отношения между Банком и клиентом при совершении банковских операций регулируются законодательством Республики Казахстан, условиями заключенных договоров, а также внутренними документами Банка. В случае противоречий между положениями настоящих Общих условий/внутренних документов Банка и условиями заключенных договоров приоритет отдается условиям заключенных договоров.

## Приложение 1

к Общим условиям  
осуществления операций

*(Приложение изложено  
в редакции согласно  
решению Совета  
директоров от  
22.05.2018г. (протокол  
№ 5))*

### ПРЕДЕЛЬНЫЕ суммы принимаемых вкладов, сроки накопления и размеры ставок вознаграждения по вкладам

№ п/п	Показатель	Минимальное допустимое значение	Максимальное допустимое значение
A	1	2	3
1.	Сумма принимаемого вклада, тенге <i>(Строка 1 изменена согласно решению СД от 22.05.18 г (протокол №5)</i>	0	не устанавливается
2.	Срок накопления, лет	3,0	не устанавливается
3.	Размер ставки вознаграждения по вкладу, % годовых:		
3.1.	• в номинальном выражении	2,0	5,5
3.2.	• в выражении ГЭСВ (с учетом премии государства)	до 14,9	до 18,1

## Приложение 2

к Общим условиям  
осуществления операций

*Приложение 2 изложено  
в редакции согласно  
решению Совета  
директоров от  
01.03.2019г. (протокол  
№ 2))*

### ПРЕДЕЛЬНЫЕ суммы и сроки банковских займов, размеры ставок вознаграждения по банковским займам

№ п/п	Показатель	Минимальное допустимое значение	Максимальное допустимое значение
A	1	2	3
1.	Сумма банковского займа, млн тенге (если не указано иное):		
1.1.	• жилищного займа*	не устанавливается	100,0
1.2.	• промежуточного жилищного займа**	500 МРП	90,0
1.3.	• предварительного жилищного займа**	500 МРП	45,0
2.	Срок банковского займа, лет:		
2.1.	• жилищного займа	0,5	до 25
2.2.	• промежуточного жилищного займа	0,5	до 25
2.3.	• предварительного жилищного займа	0,5	до 15
3	Размеры ставок вознаграждения по банковским займам, предоставляемым отдельным категориям граждан Республики Казахстан, имеющим право на получение социальной помощи и займа в рамках государственных социальных жилищных программ/социальных жилищных программ местных исполнительных органов:		
3.1.	Размер ставки вознаграждения по жилищному займу, % годовых		
3.1.1	• в номинальном выражении	2,0	5,0
3.1.2	• в выражении ГЭСВ	от 2,0	от 5,0
3.2	Размер ставки вознаграждения по промежуточному жилищному займу, % годовых		
3.2.1.	• в номинальном выражении	2,0	8,0
3.2.2	• в выражении ГЭСВ	от 2,1	от 8,1
3.3.	Размер ставки вознаграждения по предварительному жилищному займу, % годовых		
3.3.1.	• в номинальном выражении	2,0	8,0
3.3.2.	• в выражении ГЭСВ	от 2,1	от 8,1
4.	<b>Размеры ставок вознаграждения по остальным банковским займам</b>		
4.1	Размер ставки вознаграждения по жилищному займу, % годовых		

№ п/п	Показатель	Минимальное допустимое значение	Максимальное допустимое значение
А	1	2	3
4.1.1.	• в номинальном выражении	3,5	8,5
4.1.2.	• в выражении ГЭСВ	от 4,0	от 9,5
4.2	Размер ставки вознаграждения по промежуточному жилищному займу, % годовых		
4.2.1.	• в номинальном выражении	4,0	17,0
4.2.2.	• в выражении ГЭСВ	от 4,2	от 20,7
4.3	Размер ставки вознаграждения по предварительному жилищному займу, % годовых		
4.3.1.	• в номинальном выражении	4,0	17,0
4.3.2.	• в выражении ГЭСВ	от 4,2	от 18,2

\* Сумма жилищного займа не может превышать разницу между договорной суммой и суммой накопленных жилищных строительных сбережений. Максимальная сумма жилищного займа устанавливается совокупно на заемщика и связанное с ним лицо.

\*\* Максимальная сумма промежуточного или предварительного жилищного займа устанавливается совокупно на заемщика и связанное с ним лицо.

### Приложение 3

к Общим условиям  
осуществления операций  
*(Приложение 3  
изложено в редакции  
согласно решению  
Совета директоров от  
22.05.2018г. (протокол  
№ 5))*

## ПРЕДЕЛЬНЫЕ размеры тарифов (комиссионных сборов) по банковским услугам для физических лиц\*\*\*

Примечание: уплаченные Банку тарифы (комиссионные сборы) возврату не подлежат.

в тенге, если не указано иное

№ п/п	Показатель	Минимальное допустимое значение	Максимальное допустимое значение
A	1	2	3
<b>1.</b>	<b>Услуги, относящиеся к договорам о жилищных строительных сбережениях</b>		
1.1.	Заключение договора о жилищных строительных сбережениях	не устанавливается	0,55 % от договорной суммы
1.2.	Увеличение договорной суммы*	не устанавливается	0,55 % от договорной суммы
1.3.	Деление вклада *	не устанавливается	2 000
1.3-1	Уступка вклада *	не устанавливается	1% от накопленной суммы жилищных строительных сбережений
1.3-2	Объединение вкладов* <i>(Графа 1.3. изложена в редакции согласно решению Совета директоров от 24.11.2017г. (протокол № 16))</i>	не устанавливается	2 000
1.4.	Снятие со счета денег, внесенных сверх графика накопления и не поощренных премией государства (по договорам о жилищных строительных сбережениях, заключенных до 10 июля 2007 года)	не устанавливается	2 500

№ п/п	Показатель	Минимальное допустимое значение	Максимальное допустимое значение
A	1	2	3
1.5.	Досрочное изъятие суммы денег со сберегательного счета*		
	<i>(Графа 1.5. изложена в редакции согласно решению Совета директоров от 24.11.2017г. (протокол № 16), графа 1.5. изложена в редакции согласно решению Совета директоров от 29.03.2019г. (протокол № 4)</i>		1,0 %
1.6.	<i>(Графа 1.6. исключена согласно решению Совета директоров от 24.11.2017г. (протокол № 16))</i>	не устанавливается	от изымаемой суммы, находящейся на сберегательном счете менее 12 месяцев
<b>2.</b>	<b>Услуги, относящиеся к подготовке предоставления банковских займов</b>		
2.1.	Рассмотрение заявки на получение:**		
2.1.1.	• жилищного займа	не устанавливается	5 000
2.1.2.	• промежуточного жилищного займа	не устанавливается	5 000
2.1.3.	• предварительного жилищного займа	не устанавливается	5 000

№ п/п	Показатель	Минимальное допустимое значение	Максимальное допустимое значение
A	1	2	3
2.2.	Организация выдачи займа <i>(Строка 2.2 изменена согласно решению СД от 22.05.18 г (протокол №5)</i>		
2.2.1.	• жилищного займа	не устанавливается	1 % от суммы займа
2.2.2.	• промежуточного жилищного займа	не устанавливается	1 % от суммы займа
2.2.3.	• предварительного жилищного займа	не устанавливается	1 % от суммы займа
2.3.	Оценка платежеспособности*. <i>(Строка 2.3 изменена согласно решению СД от 22.05.18 г (протокол №5)</i>	не устанавливается	15 000
<b>3.</b>	<b>Услуги, относящиеся к предоставленным банковским займам</b>		
3.1.	Выплата займа наличными деньгами	1 500	0,5 % от суммы займа, выплаченной наличными деньгами
3.2.	Изменение условий договора банковского займа, договора залога, гарантии по инициативе Заемщика* <i>(Строка 3.2 изменена согласно решению СД от 22.05.18 г (протокол №5)</i>	не устанавливается	1% от остатка ссудной задолженности
3.3	<i>Строка 3.3 исключена согласно решению СД от 22.05.18 г (протокол №5)</i>		
<b>4.</b>	<b>Кассовые и переводные операции</b>		
4.1.	Прием наличных денег	не устанавливается	500
4.2.	Зачисление денег на транзитный счет с целью последующей выдачи при уступке прав и обязательств по договору о жилищных строительных сбережениях	не устанавливается	2 500
4.3.	Снятие денег с текущего счета, не связанных с выплатой займов и сбережений	1 500	0,5 % от суммы снимаемых денег
4.4.	Внутрибанковский перевод денег	не устанавливается	1 500
4.5.	Внешний перевод денег	не устанавливается	0,3 % от суммы перевода



№ п/п	Показатель	Минимальное допустимое значение	Максимальное допустимое значение
A	1	2	3
<b>5.</b>	<b>Выдача документов</b>		
5.1.	Выдача справки о состоянии сберегательного или ссудного счета, о наличии или отсутствии ссудной задолженности, иной справки*	не устанавливается	2 000
5.2.	Выдача выписки со сберегательного или текущего счета	не устанавливается	2 000
5.3.	Выдача дубликата договора или дополнительного соглашения к договору, дубликата другого документа*	не устанавливается	1 500
5.4.	Выдача копии правоустанавливающего или иного документа по залоговому обеспечению*	не устанавливается	1 500
5.5.	Предоставление оригинала правоустанавливающего, идентификационного или иного документа на недвижимое имущество для переоформления этого документа или его нотариального заверения*	не устанавливается	5 000
<b>6.</b>	<b>Прочие услуги</b>		
6.1.	Оформление депозита в залог для обеспечения исполнения обязательств вкладчика Банка перед другими финансовыми организациями	не устанавливается	2 000
6.2.	Открытие эскроу-счета	не устанавливается	5 000
6.3.	<i>Строка 6.3 исключена согласно решению СД от 22.05.18 г (протокол №5)</i>		
6.4.	Предоставление консультационных услуг по рассмотрению заявления вкладчика на его включение в пул покупателей жилья, реализуемого через систему жилищных строительных сбережений*	не устанавливается	5 000
6.5.	Оплата государственной услуги или уплата пошлины (налога, штрафа, пени) через терминал Банка	не устанавливается	100

\* Данный тариф включает в себя налог на добавленную стоимость (НДС).

\*\* Данный тариф не включает в себя налог на добавленную стоимость (НДС), если Банк предоставил заем согласно заявке на его получение. В противном случае (при отказе Банка или клиента от предоставления (получения) займа согласно заявке на его получение) в данный тариф включается НДС.

\*\*\* В том числе для индивидуальных предпринимателей, частных нотариусов, частных судебных исполнителей и адвокатов по операциям, не связанным с предпринимательской деятельностью (*Сноска дополнена согласно решению Совета директоров от 24.11.2017г. (протокол № 16)*)

## Приложение 4

к Общим условиям  
осуществления операций

*(Приложение 4  
изложено в редакции  
согласно решению  
Совета директоров от  
от 24.11.2017г.  
(протокол № 16), от  
22.05.2018г. (протокол  
№ 5))*

### ПРЕДЕЛЬНЫЕ

**размеры тарифов (комиссионных сборов) по банковским услугам  
для юридических лиц, индивидуальных предпринимателей, частных нотариусов, частных  
судебных исполнителей и адвокатов\***

Примечание: уплаченные Банку тарифы (комиссионные сборы) возврату не подлежат.  
в тенге, если не указано иное

№ п/п	Перечень операций/услуг	Минимальное допустимое значение	Максимальное допустимое значение
<b>1.</b>	<b>Открытие, ведение и закрытие текущих счетов</b>		
1.1.	Открытие текущего счета	не устанавливается	5 000 (за каждый счет)
1.2.	Ведение текущего счета <i>(Строка 1.2 изменена согласно решению СД от 22.05.18 г (протокол №5)</i>	не устанавливается	50% от суммы зачисления
1.3.	Открытие и ведение эскроу-счета	не устанавливается	1,0 % от суммы зачисления
1.4.	Закрытие текущего счета	не устанавливается	2 000
<b>2.</b>	<b>Переводные операции</b>		
2.1.	Внешний перевод	не устанавливается	0,5% от суммы перевода
2.2.	<i>Строка 2.2 исключена согласно решению СД от 22.05.18 г (протокол №5)</i>		
2.3.	Внутрибанковский перевод	не устанавливается	1 000
2.4.	Отзыв платежного поручения по инициативе клиента до исполнения указания Банком (аннулирование платежа)	не устанавливается	2 000

№ п/п	Перечень операций/услуг	Минимальное допустимое значение	Максимальное допустимое значение
<b>3. Кассовые операции</b>			
3.1.	Выдача наличных денег	не устанавливается	0,5% от суммы выданной наличности
3.2.	Прием наличных денег	не устанавливается	0,5% от суммы зачисления
<b>4. Справки / дубликаты</b>			
4.1.	Выдача дубликата выписки о состоянии текущего счета и/или приложений к выписке о состоянии текущего счета***	не устанавливается	750 за каждый лист
4.2.	Предоставление справки, связанной с обслуживанием счета в Банке***	не устанавливается	1 500 при совершении операции
4.3.	Выдача дубликатов договоров текущего счета***	не устанавливается	1 500 при совершении операции
4.4.	Переоформление документов в связи с изменением реквизитов клиента (внесение изменений в юридическое дело) ***	не устанавливается	2 000 при совершении операции

\* Для индивидуальных предпринимателей, частных нотариусов, частных судебных исполнителей и адвокатов по операциям, связанным с предпринимательской деятельностью

\*\* Для страховых компаний, независимых оценочных компаний и иных компаний, с которыми Банком заключены Соглашения

\*\*\* Данный тариф включает в себя налог на добавленную стоимость (НДС)

## Приложение 5

к Общим условиям  
осуществления операций

*(Общие условия  
осуществления операций  
дополнены Приложением  
5 согласно решению  
Совета директоров от  
24.11.2017г. (протокол  
№ 16))*

### ПРЕДЕЛЬНЫЕ

**ставки вознаграждения по средствам, размещенным на текущих счетах юридических лиц, индивидуальных предпринимателей, частных нотариусов, частных судебных исполнителей и адвокатов\*** (применяются к банковским текущим счетам, открытым до 31.12.2018 года)  
*(Наименование дополнено в редакции согласно решению Совета директоров от 26.11.2018г. (протокол № 14))*

№ п/п	Перечень операций/услуг	Минимальное допустимое значение	Максимальное допустимое значение
1.1.	Размер ставки вознаграждения, % годовых	не устанавливается	Базовая ставка Национального Банка Республики Казахстан

\* *Для индивидуальных предпринимателей, частных нотариусов, частных судебных исполнителей и адвокатов по операциям, связанным с предпринимательской деятельностью».*