

**У т в е р ж д е н о**

решением Совета директоров  
АО "Исламский банк "Заман-Банк"  
(протокол Совета директоров  
от 29.12.2025 года №19)

**ПРАВИЛА  
ОБ ОБЩИХ УСЛОВИЯХ ПРОВЕДЕНИЯ БАНКОВСКИХ ОПЕРАЦИЙ  
АО «Исламский банк «Заман-Банк»**

*город Астана*

Содержание

<b>1. ВВЕДЕНИЕ .....</b>	<b>3</b>
<b>2. ОПРЕДЕЛЕНИЯ .....</b>	<b>4</b>
<b>3. БАНКОВСКИЕ ОПЕРАЦИИ, ПРОВОДИМЫЕ БАНКОМ .....</b>	<b>6</b>
<b>4. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ ОТКРЫТИЯ И ВЕДЕНИЯ БАНКОВСКИХ СЧЕТОВ, ПРИВЛЕЧЕНИЯ ДЕПОЗИТОВ .....</b>	<b>7</b>
<b>5. ПРОДУКТЫ ИСЛАМСКОГО ФИНАНСИРОВАНИЯ .....</b>	<b>10</b>
<b>6. РИСКИ, СВЯЗАННЫЕ С УСЛОВИЯМИ ПРОВЕДЕНИЯ БАНКОВСКИХ ОПЕРАЦИЙ ИСЛАМСКОГО БАНКА .....</b>	<b>13</b>
<b>7. ОБЩИЕ УСЛОВИЯ ОПЕРАЦИОННОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ .....</b>	<b>15</b>
<b>8. ТРЕБОВАНИЯ К ОБЪЕКТУ ЗАЛОГА, ПОЛУЧЕННОМУ БАНКОМ.....</b>	<b>17</b>
<b>9. ОБЩИЕ УСЛОВИЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОЧИХ ОПЕРАЦИЙ .....</b>	<b>17</b>
<b>10. ПРЕДЕЛЬНЫЕ СРОКИ ПРИНЯТИЯ РЕШЕНИЯ О ПРЕДОСТАВЛЕНИИ БАНКОВСКИХ УСЛУГ .....</b>	<b>19</b>
<b>11. СТАВКИ И ТАРИФЫ НА ПРОВЕДЕНИЕ БАНКОВСКИХ УСЛУГ .....</b>	<b>20</b>
<b>12. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ КЛИЕНТОВ, ВОЗНИКАЮЩИХ В ПРОЦЕССЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ БАНКОВСКИХ УСЛУГ .....</b>	<b>21</b>
<b>13. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ БАНКА И ЕГО КЛИЕНТОВ, ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН .....</b>	<b>24</b>
<b>14. ПРАВИЛА РАБОТЫ С КЛИЕНТАМИ.....</b>	<b>30</b>
<b>15. ПРОЧИЕ ПОЛОЖЕНИЯ .....</b>	<b>32</b>
<b>Приложение 1.....</b>	<b>38</b>
<b>Приложение 2.....</b>	<b>61</b>

## 1. ВВЕДЕНИЕ

1. Данные Правила об общих условиях проведения банковских операций АО «Исламский банк «Заман-Банк» (далее – Правила) были разработаны на основе и в соответствии с Законом Республики Казахстан «О банках и банковской деятельности в Республике Казахстан», Гражданским кодексом Республики Казахстан, и другими законодательными актами Республики Казахстан (РК) , Уставом и иными внутренними документами АО «Исламский банк «Заман-Банк» (далее – Банк) и в соответствии с правилами и принципами Шариата согласно толкованию Совета по принципам исламского финансирования Банка, а также с учетом требований законодательства иностранных государств, применимых к Банку, в целях регулирования проведения операций Банком в соответствии с банковским законодательством и лицензией Банка.
2. В соответствии с Законом Республики Казахстан «О банках и банковской деятельности в Республики Казахстан" с целью контроля соблюдения правил и принципов Шариата все банковские операции контролируются Советом по принципам исламского финансирования (Шариатский Совет), независимым органом, назначаемым непосредственно акционерами Банка.
3. Банк осуществляет банковскую деятельность в соответствии с настоящими Правилами, утвержденными Советом директоров.
4. Правила содержат информацию о следующем:
  - 1) предельные суммы и сроки депозитов и исламских финансовых продуктов;
  - 2) предельные размеры норм прибыли по депозитам и исламским финансовым продуктам;
  - 3) условия выплаты прибыли по депозитам и исламским финансовым продуктам;
  - 4) требования к принимаемому Банком залоговому обеспечению;
  - 5) предельные величины ставок и тарифов на осуществление банковских операций;
  - 6) предельные сроки для принятия решений о предоставлении банковских услуг;
  - 7) порядок рассмотрения заявлений клиентов, возникающих в процессе предоставления банковских услуг;
  - 8) права и обязанности Исламского Банка и его клиентов, условия предоставления исламских банковских продуктов и рисков, связанных с этим;
  - 9) положение о порядке работы с клиентами;
  - 10) другие условия.
5. Правила являются открытой информацией и не могут быть коммерческой или банковской тайной. Банк размещает Правила на корпоративном веб-сайте и делает их доступными для рассмотрения клиентами по их первому требованию.
6. Правила устанавливают общие стандартные правила и условия проведения операций Банком, за исключением операций, проводимых на межбанковском рынке. Специфические условия проведения операций Банком по различным видам

банковских операций и банковских продуктов устанавливаются внутренними документами Банка, а также специальными соглашениями, заключенными с клиентами.

7. Согласно текущей стратегии и направлениям деятельности Банка целевой группой клиентов Банка являются юридические и физические лица, индивидуальные предприниматели, структурные подразделения иностранных компаний, зарегистрированных в Республике Казахстан, правительственные организации или компании с государственным участием.
8. Перед предоставлением каких-либо услуг Банком по отношению к каждому потенциальному и действующему клиенту Банк выполняет необходимую экспертизу, установленную внутренними документами Банка, а также по требованиям действующего законодательства Республики Казахстан о противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма.

## **2. ОПРЕДЕЛЕНИЯ**

9. Следующие слова и выражения в настоящих Правилах должны пониматься следующим образом:
  - 1) Банк – АО «Исламский банк «Заман-Банк» или любой из его филиалов;
  - 2) Банковский день – любой день, в который Банк открыт для бизнеса в Республике Казахстан;
  - 3) «Тенге» или «KZT» – национальная валюта Республики Казахстан;
  - 4) Депозит – деньги, передаваемые депозитором (юридическим или физическим лицом) Банку на условиях их возврата в номинальном выражении (за исключением инвестиционного депозита) 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 депозитору либо переданы по поручению третьим лицам;
  - 5) Договор банковского обслуживания – соглашение на открытие банковского счета в Банке, заключенное между Клиентом и Банком, по форме, установленной Банком, регулирующий права и обязанности сторон при открытии, ведении и закрытии банковского счета, включая условия получения электронных банковских услуг.;
  - 6) Закон о ПОД/ФТ – Закон РК «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма»;
  - 7) Законное владение – ситуация, когда Банк не может осуществить физическую поставку имущества/товара, однако имущество/товар, находится в законном владении Банка, и все права и обязательства в отношении имущества/товара, включая любые риски, связанные с владением имуществом/товаром, переданы Банку;
  - 8) Залог – движимое и недвижимое имущество, приемлемое в качестве залога в соответствии с законодательством Республики Казахстан и требованиями Банка;
  - 9) Иджара – соглашение, позволяющее одной стороне (лизингополучателю) пользоваться активами или имуществом другой стороны (лизингодателя) по

- предварительно оговоренной стоимости в течение определенного времени. Лизинг может завершиться покупкой актива (согласно отдельного договора) или нет;
- 10) Инвестиционный период – период сроком в один, три, шесть, девять или двенадцать календарных месяцев, выбранных Клиентом в отношении срока в Счета Мудараба;
  - 11) Инкассо – операции, осуществляемые с финансовыми и коммерческими документами, в соответствии с полученными инструкциями, в целях получения платежа и/или акцепта, или выдачи данных документов против платежа и/или акцепта, или выдачи данных документов на других условиях;
  - 12) Товарная Мурабаха – договор, согласно которого Клиент получает финансирование в Банке путем приобретения актива у Банка рассрочку с последующей продажей актива третьей стороне;
  - 13) Иностранная валюта – любая другая валюта, кроме национальной валюты Республики Казахстан;
  - 14) Клиент – юридические и физические лица, индивидуальные предприниматели, с которыми Банк установил деловые отношения или которые в будущем могут воспользоваться банковскими услугами;
  - 15) Корпоративный клиент – клиенты юридические лица, созданные в соответствии с законодательством РК, или компании, учреждения и другие юридические лица, которые считаются юридическими лицами в соответствии с законодательством иностранных государств;
  - 16) Мобильное приложение – канал дистанционного доступа к Системе дистанционного банковского обслуживания, версия программного обеспечения, созданная для установки на мобильных устройствах под управлением операционных систем Android, IOS, позволяющая осуществлять доступ клиенту к электронным банковским услугам Банка через сеть интернет с мобильных устройств (смартфон, планшет и др.);
  - 17) Мудараба – партнерство в прибыли, в котором одна сторона предоставляет капитал («Раб-аль-Мааль»), а другая сторона предоставляет свой опыт и знания в отношении инвестирования такого капитала («Мудариб»). Доходы, если таковые имеются, распределяются между сторонами в соответствии с согласованным соотношением, в то время как потери, если таковые имеются, несет исключительно Раб-аль-Мааль (в зависимости от обстоятельств), а Мудариб понесет потери своих усилий;
  - 18) Мурабаха – продажа Банком актива Клиенту по первоначальной цене с добавлением наценки;
  - 19) Мушарака – совместное предприятие или партнерство с разделением прибыли/убытков;
  - 20) Поручение Клиента – поручение Клиента Банку;
  - 21) Система дистанционного банковского обслуживания – совокупность телекоммуникационных, цифровых и информационных технологий, программного обеспечения и оборудования, обеспечивающих дистанционную связь между Клиентом и Банком для получения электронных банковских услуг через Мобильное приложение.
  - 22) Счет Мудараба – счет соответствующий правилам и принципам Шариата,

открытый и поддерживаемый в Банке Клиентом с целью открытия и размещения депозита Мудараба. Счет Мудараба может быть сберегательный или инвестиционный;

- 23) Текущий счет –текущий счет(-а) Клиента, открытый и поддерживаемый в Банке;
- 24) Счет Вакала – соответствующий правилам и принципам Шариата счет, открытый Клиентом в Банке для размещения депозита Вакала.
- 25) операционный день - время работы Банка с 9-00 часов до 17-00 часов местного времени;

### **3. БАНКОВСКИЕ ОПЕРАЦИИ, ПРОВОДИМЫЕ БАНКОМ**

10. Банк, в соответствии с лицензией, проводит следующие банковские операции. К банковским операциям относятся:

- 1) прием беспроцентных депозитов до востребования физических и юридических лиц, открытие и ведение банковских счетов физических и юридических лиц;
- 2) прием инвестиционных депозитов физических и юридических лиц;
- 3) банковские заемные операции: предоставление кредитов в денежной форме на условиях срочности, возвратности и без взимания вознаграждения;
- 4) финансирование физических и юридических лиц в качестве торгового посредника путем предоставления Исламских продуктов:
  - ✓ без условия о последующей продаже товара третьему лицу (Мурабаха, соответствующая законодательству РК);
  - ✓ на условиях последующей продажи товара третьему лицу (Товарная Мурабаха, соответствующая законодательству РК);
- 5) финансирование производственной и торговой деятельности путем участия в уставных капиталах юридических лиц и (или) на условиях партнерства;
- 6) инвестиционная деятельность на условиях лизинга (аренды);
- 7) агентская деятельность при проведении банковских операций исламского банка;
- 8) открытие и ведение корреспондентских счетов банков и организаций, осуществляющих отдельные виды банковских операций;
- 9) открытие и ведение металлических счетов физических и юридических лиц, на которых отражается физическое количество аффинированных драгоценных металлов и монет из драгоценных металлов, принадлежащих данному лицу;
- 10) выпуск и обслуживание платежных карточек физического лица;
- 11) кассовые операции: прием и выдача наличных денег, включая их размен, обмен, пересчет, сортировку, упаковку и хранение;
- 12) переводные операции: выполнение поручений физических и юридических лиц по платежам и переводам денег;
- 13) организация обменных операций с иностранной валютой, включая организацию обменных операций с наличной иностранной валютой;
- 14) инкассация банкнот, монет и ценностей;
- 15) прием на инкассо платежных документов (за исключением векселей);
- 16) открытие (выставление) и подтверждение аккредитива, соответствующего правилам и принципам Шариата, и исполнение обязательств по нему;
- 17) выдача соответствующих правилам и принципам Шариата банковских гарантий;

- 18) выдача банковских поручительств и иных обязательств за третьих лиц, предусматривающих исполнение в денежной форме.

#### **4. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ ОТКРЫТИЯ И ВЕДЕНИЯ БАНКОВСКИХ СЧЕТОВ, ВЫПУСКА И ОБСЛУЖИВАНИЯ ПЛАТЕЖНЫХ КАРТОЧЕК, ПРИВЛЕЧЕНИЯ ДЕПОЗИТОВ**

11. Банк до момента заключения с клиентом соответствующего договора банковского обслуживания и/или в дальнейшем при его обслуживании, осуществляет соответствующие мероприятия, предусмотренные политиками и процедурами комплаенс, предотвращения мошенничества и другие мероприятия, предусмотренные внутренними документами Банка.

Открытие клиенту банковского счета осуществляется на основании, утвержденной Правлением Банка, типовой формы соответствующих документов. Для лиц, связанных с Банком особыми отношениями открытие и ведение банковских счетов, выпуск и обслуживание платежных карточек, а также привлечение депозитов предоставляется на стандартных условиях при соблюдении требований законодательства Республики Казахстан и нормативных правовых актов Республики Казахстан. Предоставление банковских услуг клиенту, в том числе открытие клиентом банковских счетов, выпуск и обслуживание платежных карточек может осуществляться как в помещениях Банка, так и дистанционным способом через Мобильное приложение.

12. Типовые формы договоров утверждаются соответствующим уполномоченным органом Банка.
13. Банк вправе открывать банковские счета, платежные карточки в национальной и иностранной валютах. Виды иностранной валюты по открываемым банковским счетам и платежным карточкам определяются внутренними документами.
14. Клиент вправе иметь в Банке неограниченное количество банковских счетов. Допустимое количество платежных карточек, открытых на одного Клиента может быть ограничено по решению Банка.
15. Банк отказывает клиенту в открытии банковского счета, платежной карточки по основаниям, предусмотренным законодательством Республики Казахстан.
16. При открытии текущего счета (кард) не допускается начисление вознаграждения на остаток денег на таком счете.
17. Банк принимает следующие виды депозитов:
- 1) депозит до востребования;
  - 2) инвестиционный депозит на основе *мудароба* (далее – депозит *мудароба*), с соблюдением требований, установленных шариатским стандартом ААОIFI<sup>1</sup> № 13;
  - 3) инвестиционный депозит на основе инвестиционного агентского соглашения

---

<sup>1</sup> Организация бухгалтерского учета и аудита исламских финансовых учреждений.

*вакаля биль-истисмар* (далее – депозит вакаля), с соблюдением требований, установленных шариатским стандартом ААОIFI № 46.

18. Не допускается выплата вознаграждения по депозиту до востребования.

К договору депозита до востребования Банк применяет правила договора о банковском вкладе, за исключением условий о выплате вознаграждений по нему.

19. Банк осуществляет прием депозитов мудараба на основании неограниченного/ограниченного договора мудараба.

В соответствии с условиями неограниченного договора мудараба, Банк инвестирует деньги клиента, размещенные на депозите мудараба, в неограниченном порядке (по своему усмотрению без каких-либо ограничений со стороны клиента).

Согласно условиям ограниченного договора мудараба, Банк инвестирует деньги клиента, размещенные на депозите мудараба, в соответствии с ограничениями клиента по порядку инвестирования его денег (например: ограничение по времени или месту инвестирования, сфере деятельности или иные ограничения), который последний посчитает приемлемым.

20. В соответствии с условиями депозита вакаля Банк, выступая агентом клиента, направляет его деньги на инвестиции с целью получения последним дохода.

При размещении депозита вакаля клиент вправе установить ограничения для Банка по виду инвестирования или определенному месту, или иные ограничения по порядку инвестирования его денег.

21. Банк принимает депозиты в национальной и иностранной валютах. Виды иностранной валюты по принимаемым депозитам определяются условиями соответствующих депозитных банковских продуктов, утверждаемыми Правлением<sup>2</sup>.

22. Клиент вправе иметь в Банке неограниченное количество депозитов.

23. Предельные суммы и сроки принимаемых Банком инвестиционных депозитов:

- 1) предельные суммы:

минимальная сумма – 1 000 тенге или эквивалент в иностранной валюте;

максимальная сумма – 50 % от совокупного размера активов Банка на дату заключения депозитного договора;

- 2) предельные сроки:

минимальный срок – один день;

максимальный срок – 60 месяцев без учета допустимого продления срока размещения депозита (за нижеприведенным исключением). Для депозита, размещенные на котором деньги используются в качестве обеспечения по предоставленному Банком кредиту, – 240 месяцев.

Конкретные суммы и сроки принимаемых Банком инвестиционных депозитов (в границах предельных сумм и сроков депозитов, принимаемых Банком)

---

<sup>2</sup> Внутренним документом утверждение условий депозитных банковских продуктов может быть делегировано соответствующему коллегиальному комитету при Правлении Банка.

дифференцируются по депозитным банковским продуктам, условия которых утверждаются Правлением и являются общедоступными для клиентов Банка.

24. Доход/прибыль по принятому Банком инвестиционному депозиту выплачивается в порядке, установленном депозитным договором. При этом Банк использует в депозитных договорах следующие способы выплаты дохода/прибыли – периодически (например, ежемесячно или ежеквартально) либо единовременно (например, в начале или в конце срока депозита).

Доход/прибыль по принятому Банком инвестиционному депозиту выплачивается путем зачисления суммы дохода/прибыли на банковский счет клиента в сроки, установленные депозитным договором, как с капитализацией этого вознаграждения (то есть добавления суммы этого вознаграждения к сумме депозита), так и без такой капитализации.

Конкретные условия начисления и выплаты дохода/прибыли по принимаемым Банком инвестиционным депозитам дифференцируются по депозитным банковским продуктам, условия которых утверждаются Правлением Банка и являются общедоступными для клиентов Банка.

25. Предельные размеры нормы дохода или коэффициента распределения прибыли по принимаемым Банком инвестиционным депозитам:

- 1) норма доходности:
  - не менее – 0,01 %;
  - не более – 45 %;
- 2) коэффициент распределения прибыли (Банк/клиент):
  - не менее – 1/99;
  - не более – 99/1.

Конкретные размеры нормы дохода или коэффициента распределения прибыли по принимаемым Банком депозитам (в границах предельных размеров норм дохода/коэффициента распределения прибыли по принимаемым Банком инвестиционным депозитам) дифференцируются по депозитным банковским продуктам, условия которых утверждаются Правлением Банка и являются общедоступными для клиентов Банка.

Банк дифференцирует нормы дохода или коэффициенты распределения прибыли по принимаемым им инвестиционным депозитам в зависимости от валют, сумм и сроков таких депозитов.

Информация о текущих нормах дохода или коэффициентах распределения прибыли по принимаемым Банком инвестиционным депозитам размещается в помещениях всех филиалов Банка и на его Интернет-сайте.

26. Если иное не предусмотрено законодательством Республики Казахстан, депозитные банковские продукты, условия которых соответствуют настоящим Правилам, утверждаются Правлением Банка без отдельного рассмотрения и утверждения Шариатским советом.

## 5. ПРОДУКТЫ ИСЛАМСКОГО ФИНАНСИРОВАНИЯ

27. Банк при финансировании клиентов применяет следующие формы исламского финансирования:

- 1) *мурабаха*, в том числе товарная *мурабаха*;
- 2) доверительное управление (*мудароба*);
- 3) постоянное и убывающее партнерство (*мушарака*);
- 4) изготовление на заказ (*истисна*);
- 5) авансовое финансирование (*салам*);
- 6) *иджара* (операционный и финансовый лизинг);
- 7) услуги по овердрафту на банковских счетах клиентов.

*Мурабаха* является одной из форм продажи, представляющей собой финансирование, предоставляемое Банком с целью удовлетворения потребности клиента в движимом или недвижимом имуществе. При применении формы *мурабаха*, Банк в обязательном порядке указывает в договоре финансирования размер себестоимости товара. В соответствии с Законом о банках данная форма финансирования является финансированием клиентов в качестве торгового посредника путем предоставления коммерческого кредита как на условиях последующей продажи товара третьему лицу, так и без такого условия.

28. При применении формы доверительного управления Банк финансирует юридические лица и индивидуальных предпринимателей на цели, установленные пунктами 37 и 38 настоящих Правил. При этом Банк становится партнером (*рабб аль-маль*), участвующим своими финансовыми ресурсами, а клиент (*мудариб*) участвует своим трудом и берет на себя управленческие функции.

29. Постоянное и убывающее партнерство является формой финансирования, предоставляемой Банком клиентам, через партнерство (*мушарака*) с ними в капитале проекта или определенной сделке в обмен на участие в прибылях и убытках в соответствии с указанными в договоре долями.

30. В соответствии с Законом о банках формы финансирования, предусмотренные пунктами 27 и 28 настоящих Правил, являются финансированием производственной и торговой деятельности путем участия в уставных капиталах юридических лиц и (или) на условиях партнерства.

31. Банк в целях финансирования путем предоставления в аренду актива, необходимого клиенту, применяет *Иджара*. *Иджара* является формой финансирования, согласно которой Банк покупает активы и сдает их в аренду клиенту на определенный срок в обмен на периодические арендные платежи в соответствии с договором, как без передачи права собственности на такие активы, так и с последующей передачей права собственности.

Банк при предоставлении операционного лизинга является собственником имущества до и после окончания срока аренды, по окончании срока аренды клиент возвращает имущество Банку. Суммы арендной платы включают в себя только переменный элемент (прибыль Банка), при этом не допускается включение в сумму арендной

платы фиксированного элемента (стоимость актива).

В целях аренды имущества Банка с последующей передачей права собственности клиенту Банк применяет финансовый лизинг. При предоставлении финансового лизинга Банк передает клиенту право собственности на предмет аренды в конце срока аренды или в период действия договора. Суммы арендной платы включают как фиксированный (стоимость актива), так и переменный (прибыль Банка) элементы и дополнительные элементы, если таковые имеются.

32. Изготовление на заказ (*истисна*), является формой финансирования предоставляемой Банком клиентам, при которой товар передается до его материального существования. Предметом *истисна* является товар, который требуется изготовить (например: изготовить оборудование или товары, или построить здания, или создать различные капитальные активы) в соответствии с оговоренной спецификацией.
33. Авансовое финансирование (*салам*) – форма финансирования, предоставляемая Банком клиентам, согласно которой клиент обязуется предоставить определенный вид товара Банку в будущем на условиях авансовой оплаты всей стоимости товара. Предметом договора салам может выступать любой товар, независимо требуется его изготовить или нет.
34. В соответствии с Законом о банках формы финансирования, указанные в пунктах 27 и 28 настоящих Правил являются финансированием клиентов в качестве торгового посредника путем предоставления коммерческого кредита как на условиях последующей продажи товара третьему лицу, так и без такого условия.
35. Банк осуществляет финансирование клиентов на цели, указанные в пунктах 37 и 38 настоящих Правил, в том числе на рефинансирование ссудной задолженности по кредитам, предоставленным финансовыми организациями Республики Казахстан или Банком на такие цели.
36. Финансирование физических лиц осуществляется Банком на:
  - 1) приобретение, ремонт, реконструкцию и строительство жилища, в том числе на приобретение доли строящейся в порядке долевого участия в жилищном строительстве жилым доме (здании), в виде жилого помещения (ипотечное жилищное кредитование);
  - 2) приобретение земельных участков, коммерческой недвижимости;
  - 3) приобретение товаров, работ и услуг, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности (потребительские цели) и соответствующих правилам и принципам Шариата.
37. Финансирование юридических лиц и индивидуальных предпринимателей осуществляется Банком на:
  - 1) пополнение оборотных средств, соответствующих правилам и принципам Шариата;
  - 2) инвестиции в основные средства, соответствующие правилам и принципам Шариата;
  - 3) финансирование инвестиционных проектов, соответствующих правилам и

принципам шариата, в том числе строительства;

- 4) ремонт и реконструкцию основных средств, соответствующих правилам и принципам Шариата;
- 5) приобретение ценных бумаг и долей участия в уставном капитале компаний, соответствующих нормам и принципам шариата;
- 6) финансирование экспортно-импортных операций, осуществляемых клиентом и соответствующих правилам и принципам Шариата.

38. Предоставление Банком финансирования клиентам может осуществляться посредством:

- 1) дистанционных каналов обслуживания Банка (онлайн оформление финансирования посредством Системы дистанционного банковского обслуживания для физических лиц и индивидуальных предпринимателей);
- 2) личного обращения в Банк;
- 3) иных каналов связи, предусмотренных законодательством Республики Казахстан и внутренними документами Банка.

Электронные документы, необходимые для оформления финансирования посредством дистанционных каналов обслуживания, предоставляются клиенту через Систему дистанционного банковского обслуживания и подписываются клиентом посредством способов идентификации клиента, предусмотренных Банком и законодательством Республики Казахстан.

39. Формы исламского финансирования, применяемые в рамках кредитных банковских продуктов, устанавливаются условиями таких продуктов, которые утверждаются Правлением Банка и являются общедоступными для клиентов Банка.

Если иное не предусмотрено законодательством Республики Казахстан, кредитные банковские продукты, условия которых соответствуют настоящим Правилам, утверждаются Правлением<sup>3</sup> Банка без отдельного рассмотрения и утверждения Шариатским советом.

40. Предельные условия по предоставляемому Банком финансированию установлены приложением 2 к настоящим Правилам.

Конкретные суммы, сроки, размеры наценки и коэффициенты распределения прибыли по предоставляемому Банком финансированию (в границах предельных сумм, сроков кредитов, размеров наценки и коэффициента распределения прибыли по предоставляемым Банком кредитам) устанавливаются условиями соответствующих кредитных банковских продуктов, утвержденными Правлением Банка и являющимися общедоступными для клиентов Банка.

Банк дифференцирует размер наценки и коэффициент распределения прибыли по предоставляемым им кредитам в зависимости от валют, сумм и сроков кредитов.

Информация о текущих условиях по предоставляемому Банком финансированию размещается в помещениях всех филиалов Банка и на его Интернет-сайте.

---

<sup>3</sup> Внутренним документом утверждение условий кредитных банковских продуктов может быть делегировано соответствующему коллегиальному комитету при Правлении Банка.

## **6. РИСКИ, СВЯЗАННЫЕ С УСЛОВИЯМИ ПРОВЕДЕНИЯ БАНКОВСКИХ ОПЕРАЦИЙ ИСЛАМСКОГО БАНКА**

41. Банк осуществляет выявление, измерение, мониторинг и контроль всех рисков, связанных с условиями проведением банковских операций, в том числе исламского банка.
42. Банк подвергается следующим видам риска:
- 1) кредитный риск – это вероятность возникновения потерь, возникающая вследствие невыполнения профинансированным клиентом или контрагентом своих обязательств в соответствии с оговоренными условиями;
  - 2) рыночный риск – вероятность возникновения финансовых потерь по балансовым и внебалансовым статьям, обусловленная неблагоприятными изменениями рыночных процентных ставок, которые могут повлиять на прибыль банка, курсов иностранных валют, рыночной стоимости финансовых инструментов, товаров;
  - 3) операционный риск – вероятность возникновения потерь в результате неадекватных или недостаточных внутренних процессов, человеческих ресурсов и систем или внешних событий, в том числе включая юридический риск (исключая стратегический и риск потери репутации);
  - 4) риск ликвидности – вероятность возникновения потерь в результате неспособности банка выполнить свои обязательства в установленный срок без значительных убытков;
  - 5) ценовой риск – вероятность возникновения финансовых потерь вследствие неблагоприятных изменений в рыночной стоимости финансовых инструментов, товаров;
  - 6) валютный риск – вероятность возникновения финансовых потерь вследствие неблагоприятных изменений курсов иностранных валют при осуществлении банком своей деятельности;
  - 7) юридический риск – вероятность возникновения потерь вследствие: несоблюдения банком требований законодательства Республики Казахстан, а в отношениях с нерезидентами Республики Казахстан - применимого законодательства других государств; несоблюдения банком условий заключенных договоров; допущения правовых ошибок при осуществлении деятельности (неправильные юридические консультации или неверное составление документов, в том числе при рассмотрении спорных вопросов в судебных органах); несовершенства правовой системы (противоречивость законодательства, отсутствие правовых норм по регулированию отдельных вопросов, возникающих в процессе деятельности банка); нарушения контрагентами требований нормативных правовых актов, а также условий заключенных договоров;
  - 8) комплаенс-риск – вероятность возникновения потерь вследствие несоблюдения банком и его работниками требований законодательства Республики Казахстан, нормативных правовых актов уполномоченного органа, внутренних документов

банка, регламентирующих порядок оказания банком услуг и проведения операций на финансовом рынке, а также законодательства иностранных государств, оказывающего влияние на деятельность банка;

- 9) риск информационной безопасности – вероятность возникновения ущерба вследствие нарушения целостности, конфиденциальности и доступности информационных активов банка, возникшего вследствие преднамеренного деструктивного воздействия со стороны работников банка и (или) третьих лиц;
- 10) риск информационных технологий – вероятность возникновения ущерба вследствие отказа (нарушения функционирования) информационно-коммуникационных технологий, эксплуатируемых банком;
- 11) риск потери репутации – вероятность возникновения потерь, неполучения запланированных доходов в результате сужения клиентской базы, снижения иных показателей развития вследствие формирования в обществе негативного представления о финансовой надежности банка, качестве оказываемых услуг или характере деятельности банка в целом и несоответствия правилам и принципам Шариата;
- 12) стратегический риск – риск возникновения потерь, неполучения запланированных доходов в результате ошибок (недостатков), допущенных при принятии решений, определяющих стратегию деятельности и развития банка (стратегическое управление) и выражающихся в неучете или недостаточном учете возможных опасностей, которые могут угрожать деятельности банка, неправильном или недостаточно обоснованном определении перспективных направлений деятельности, в которых банк может достичь преимущества перед конкурентами, отсутствии или обеспечении в неполном объеме необходимых ресурсов (финансовых, материально-технических, людских) и организационных мер (управленческих решений), которые должны обеспечить достижение целей деятельности банка.

43. Специфическими рисками исламских банковских операций являются:

- 1) риск инвестиций в активы – вероятность полной или частичной потери своих вложений или неполучения ожидаемого дохода (прибыли).

Банк разработал стратегию, систему управления рисками и процесс отчетности по определению рисков, связанных с инвестициями в активы, включая инвестиции по Мудараба и Мушарака.

Банк обеспечил эффективную методологию оценки возможности наступления риска при инвестициях в активы, а также методы подсчета прибыли и резервов, которые должны быть согласованы между всеми партнерами при инвестициях по Мудараба и Мушарака.

Банк разработал и использует полноценную систему риск-менеджмента для определения всех факторов, оказывающих потенциальное влияние на норму прибыли с активов по сравнению с ожидаемой нормой прибыли по инвестиционным счетам.

- 2) риск несоответствия Шариату – риск, возникающий в результате неспособности

Банка соответствовать правилам и принципам Шариата, установленным Советом по принципам исламского финансирования.

44. Банк использует подходящие механизмы по защите интересов депозиторов. При инвестиционном депозите, в случае смешивания денежных средств депозиторов со средствами Банка, Банк должен обеспечить указание актива, дохода, затрат и прибыли, в форме отчета, понятного для депозитора.

## **7. ОБЩИЕ УСЛОВИЯ ОПЕРАЦИОННОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ**

45. Открытие и ведение металлических счетов клиентов. Металлические счета ответственного хранения предназначены для учета драгоценных металлов, переданных в Банк на ответственное хранение с сохранением их индивидуальных признаков (наименование и количество ценностей, их производитель и серийные номера, проба и др.).

Обезличенные металлические счета предназначены для учета драгоценных металлов без указания их индивидуальных признаков. Учитываемые на обезличенных металлических счетах драгоценные металлы имеют только количественную характеристику массы металла в граммах (для монет — количество в штуках) и стоимостную оценку.

По обезличенному металлическому счету могут проводиться следующие операции:

- 1) зачисление на счет драгоценных металлов, полученных в физической форме;
- 2) зачисление на счет драгоценных металлов, полученных путем их перевода с других обезличенных металлических счетов;
- 3) перевод драгоценных металлов на другие обезличенные металлические счета;
- 4) выдача драгоценных металлов в физической форме;
- 5) зачисление или списание драгоценных металлов, купленных или проданных владельцем счета или по его поручению.

Конкретные виды операций, проводимых по счету, устанавливаются в договоре обезличенного металлического счета, который Банк подписывает со своим клиентом при его открытии.

Кассовые операции (прием, пересчет, размен, обмен, сортировка, упаковка и хранение банкнот и монет) осуществляются в соответствии с Правилами ведения кассовых операций в банках второго уровня и организациях, осуществляющих отдельные виды банковских операций Республики Казахстан. Операции с наличными деньгами осуществляются в кассе Операционной группы Банка в операционные часы. Прием наличных денег производится на основании приходных кассовых документов: взносы на счета юридических лиц и индивидуальных предпринимателей по объявлению на взнос наличными, а все другие поступления денег - на основании приходных кассовых ордеров. Выдача денег из кассы Банка производится по расходным кассовым документам: по денежным чекам (клиентов - юридических лиц и индивидуальных предпринимателей) и расходным кассовым ордерам установленной формы. Банк зачисляет на счет Клиента фактически принятую сумму денег по окончании их приема. Выплата наличных производится в пределах остатка на счете. В случае снятия

наличных денег в крупных размерах Банк вправе запросить у Клиента предварительное уведомление за один операционный день.

46. Переводные операции. Банк осуществляет платежи и переводы в национальной и иностранной валютах в соответствии с законодательством Республики Казахстан и законодательством иностранных государств, влияющих на деятельность Банка и внутренними нормативными документами Банка по осуществлению платежей и переводов денег.

Банк производит платежи и переводы по поручениям клиента в пределах остатка денег на банковском счете Клиента или в рамках установленных лимитов в соответствии с условиями заключенного договора, внутренними нормативными документами Банка и законодательством Республики Казахстан.

На Банк возложены функции агента валютного контроля. При совершении валютных операций Банк руководствуется законодательством Республики Казахстан и законодательством иностранных государств, влияющих на деятельность Банка и внутренними нормативными документами Банка.

47. Обменные операции с наличной иностранной валютой осуществляются в соответствии с требованиями законодательства Республики Казахстан, правилами и принципами Шариата и внутренними нормативными документами Банка, регулирующими обменные операции с наличной иностранной валютой.
48. Банк осуществляет операции по инкассо в соответствии с действующим международным законодательством, законодательством Республики Казахстан, внутренними нормативными документами Банка, регулирующими порядок проведения операций по инкассо.
49. При проведении расчетов в национальной и иностранной валютах в форме документарного аккредитива, Банк руководствуется действующим международным законодательством, законодательством Республики Казахстан, внутренними нормативными документами Банка, регулирующими порядок проведения выпуска аккредитива, а также в соответствии с условиями заключенного договора на выпуск аккредитива.

В зависимости от состава сторон, участвующих в обязательстве, Банк по поручению и за счет клиента для обеспечения исполнения обязательств клиента перед гарантом может обратиться в другой банк за подтверждением выпущенного Банком аккредитива.

Ставка комиссионного вознаграждения за аккредитивное обслуживание устанавливается согласно внутренним нормативным документам Банка в соответствии с требованиями законодательства Республики Казахстан.

50. Гарантии и поручительства. Банк осуществляет выдачу банковских гарантий, как в тенге, так и в иностранной валюте с соблюдением действующего международного законодательства, законодательства Республики Казахстан, внутренних нормативных документов Банка, регулирующими порядок проведения выдачи гарантии, а также в соответствии с условиями заключенного договора на выдачу гарантии на основании принятого решения соответствующим уполномоченным органом Банка.

Выдача Исламским Банком банковской гарантии, а также предъявление требований по исполнению обязательств по Исламской банковской гарантии или поручительству предусматривает их оформление в письменной форме.

В зависимости от состава сторон, участвующих в обязательстве, Банк по поручению и за счет клиента для обеспечения исполнения обязательств клиента перед гарантом может выдать встречную банковскую гарантию (контр гарантию) в пользу другого банка-гаранта, выдавшего банковскую гарантию в пользу кредитора клиента Банка

## **8. ТРЕБОВАНИЯ К ОБЪЕКТУ ЗАЛОГА, ПОЛУЧЕННОМУ БАНКОМ**

51. Общие требования к объекту залога, полученному Банком, предусматриваются залоговой политикой Банка.
52. Предметы залога должны соответствовать следующим требованиям:
- 1) предмет залога должен отвечать требованиям Гражданского кодекса Республики Казахстан, принципам и правилам Шариата и требованиям Банка;
  - 2) залогодатель имеет право на предмет залога, установленное в соответствии с законодательством РК (право собственности, право хозяйственного ведения), согласно оригинальным учредительным документам, переданным в Банк в течение срока действия договора залога;
  - 3) предмет залога (имущество и права) должен быть освобожден от обременений и прав третьих лиц;
  - 4) здания и сооружения могут быть предметом залога при условии завершения строительства, технической инвентаризации и регистрации их в уполномоченных государственных структурах. Исключением являются объекты незавершенного строительства, которые одновременно являются предметами залога и финансирования Банка;
  - 5) объекты недвижимости, предлагаемой в качестве залога, должны иметь точный юридический адрес (место нахождения) с указанием улицы, номера здания и т.д. В случае если никаких вышеуказанных признаков идентификации не указано, необходимо указать кадастровый номер объекта недвижимости. Кадастровый номер должен быть указан в учредительных документах, зарегистрированных в уполномоченном государственном органе.

## **9. ОБЩИЕ УСЛОВИЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОЧИХ ОПЕРАЦИЙ**

53. В дополнение к операциям, указанным выше, Банком, в соответствии с лицензией, законами Республики Казахстан и внутренними документами Банка могут осуществляться другие операции, соответствующие правилам и принципам Шариата:
- 1) покупка, прием в залог, учет, хранение и продажа аффинированных драгоценных металлов (золота, серебра, платины, металлов платиновой группы) в слитках, монет из драгоценных металлов;
  - 2) выпуск собственных ценных бумаг (за исключением акций);
  - 3) сейфовые операции: услуги по хранению ценных бумаг, выпущенных в

документарной форме, документов и ценностей клиентов, включая сдачу в аренду сейфовых ящиков, шкафов и помещений.

54. Банк осуществляет следующие операции с драгоценными металлами:

- 1) покупка, продажа аффинированных драгоценных металлов на внутреннем и/или внешнем рынках;
- 2) прием и размещение в депозит аффинированных драгоценных металлов;
- 3) прием в залог аффинированных драгоценных металлов в случае предоставления кредитов в национальной и/или иностранной валюте.

Услуги, связанные с операциями по аффинированным драгоценным металлам, оплачиваются согласно тарифам Банка.

55. Выпуск собственных ценных бумаг Банка осуществляется с целью привлечения долгосрочного фондирования, и производится посредством выпуска и размещения разрешенных видов ценных бумаг, но не ограничиваясь перечнем предусмотренным законодательством, выпуск которых осуществляется в национальной и/или иностранной валюте.

Порядок размещения ценных бумаг устанавливается Уполномоченным органом, отдельные требования могут быть установлены организатором торгов, в случае размещения ценных бумаг на организованном биржевом рынке.

Принятие решения о выпуске, а также установление параметров и условий выпуска ценных бумаг осуществляется Советом директоров Банка.

56. Услуги сейфового хранения. Банк оказывает услуги по сейфовым операциям:

- 1) услуги по хранению ценных бумаг, выпущенных в документарной форме;
- 2) услуги по хранению документов и ценностей клиентов;
- 3) сдача в аренду сейфовых ящиков, шкафов.

На хранение принимаются ценности от лиц, достигших шестнадцатилетнего возраста.

Банк не принимает на хранение:

- 1) огнестрельное, газовое и холодное оружие;
- 2) взрывчатые и легковоспламеняющиеся вещества;
- 3) наркотические, психотропные вещества и химические вещества;
- 4) радиоактивные, токсичные и другие отравляющие вещества, способные оказать вредное воздействие на организм человека и окружающую среду;
- 5) продукты питания и иные предметы, подверженные порче или вызывающие распространение паразитов;
- 6) предметы, которые по своим свойствам могут повлечь любое повреждение индивидуальных сейфов (ячеек), включая их неработоспособность, и (или) причинение ущерба Банку/другим клиентам, и (или) которые по своим свойствам не подлежат хранению в индивидуальных сейфах (ячейках);
- 7) иное имущество, отнесенное к незаконному хранению на территории Республики Казахстан.

Индивидуальные сейфы (ячейки) сдаются в аренду юридическим и физическим лицам. Условия проведения операций: вид операции, длительность хранения либо

аренды, размер вознаграждения предусматриваются в договоре аренды индивидуального сейфа между клиентом и Банком. В договоре обязательно указывается о запрещении хранения вышеназванных предметов.

Ответственность за выполнение условий договора возлагается на клиента.

Условия аренды и пользования сейфом излагаются во внутренних положениях Банка. Банк выполняет сейфовые операции в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан, внутренними нормативными документами Банка, регулирующими порядок проведения операций по индивидуальным сейфам.

## 10. ПРЕДЕЛЬНЫЕ СРОКИ ПРИНЯТИЯ РЕШЕНИЯ О ПРЕДОСТАВЛЕНИИ БАНКОВСКИХ УСЛУГ

57. Решение о предоставлении банковских услуг принимаются Банком в следующие сроки:

№ п/п	Наименование банковской услуги	Предельный срок принятия решения*
1.	Открытие и ведение банковских счетов юридических лиц	2 рабочих дня
2.	Открытие и ведение банковских счетов физических лиц	1 рабочий день
3.	Открытие и ведение корреспондентских счетов банкам-респондентам	2 рабочих дня до принятия заявления на открытие счета
3.1	Заккрытие корреспондентских счетов банкам-респондентам	3 рабочих дня
4.	Кассовые операции: прием и выдача наличных денег	1 рабочий день
5.	Обменные операции с иностранной валютой	1 рабочий день
6.	Переводные операции	1 рабочий день
7.	Финансирование бизнес-клиентов (после предоставления полного пакета документов)	10 рабочих дней
8.	Розничное финансирование (после предоставления полного пакета документов)	10 рабочих дней
9.	Финансирование индивидуального предпринимательства (после предоставления полного пакета документов)	10 рабочих дней
10.	Лизинг	10 рабочих дней
11.	Депозиты	
11.1.	Прием депозитов от юридических лиц	2 рабочих дня
11.2.	Прием депозитов от физических лиц	1 рабочий день
12.	Аккредитивы	
12.1	Открытие покрытого аккредитива (за счет средств клиента)	3 рабочих дня

12.2	Открытие непокрытого аккредитива (за счет кредитной линии)	3 рабочих дня после принятия соответствующего положительного решения уполномоченным органом Банка
12.3	Открытие аккредитива с подтверждение минобанка и/или с пост финансирование минобанка	3 рабочих дня
12.4	Авизование экспортного аккредитива	3 рабочих дня
12.5	Авизование Инкассо	7 рабочих дней
13	Гарантии (тендерные и платежные)	
13.1	Выпуск гарантии с денежным обеспечением	10 рабочих дней
13.2	Выпуск гарантии с прочим обеспечением	10 рабочих дней приналичии полного пакета документов
13.3	Выпуск гарантии без обеспечения	10 рабочих дней
13.4	Изменение условий погарантии (суммы илисрока)	Аналогично срокам выпуска соответствующей гарантии
13.5	Авизование гарантии	3 рабочих дня
13.6	Установка, переинсталяция и восстановление после системных сбоев системы «Интернет-Клиент»	2 рабочих дня

\*- сроки принятия Банком решения исчисляются с даты предоставления клиентом полного перечня документов, предусмотренного нормативными правовыми актами РК и внутренними документами Банка, для оказания той или иной банковской услуги.

## 11. СТАВКИ И ТАРИФЫ НА ПРОВЕДЕНИЕ БАНКОВСКИХ УСЛУГ

58. Предельные величины ставок и тарифов на проведение Банком банковских операций установлены приложением 1 к настоящим Правилам.
59. Базовые ставки и тарифы на проведение банковских операций (в границах предельных величин ставок и тарифов на проведение банковских операций) утверждаются Правлением Банка или Комитетом по управлению активами и пассивами Банка, или иным соответствующим уполномоченным на это коллегиальным органом при Правлении Банка.

Актуальная информация о текущих базовых ставках и тарифах на оказываемые Банком услуги с указанием сведений о датах утверждения и внесения изменений в действующие ставки и тарифы, номеров внутренних документов и органа, их утвердившего (принявшего) размещается в помещениях всех филиалов Банка в местах, доступных для обозрения и ознакомления, и на его Интернет-сайте.

60. Банк вправе устанавливать индивидуальные ставки и тарифы на проведение банковских операций (в границах предельных/минимальных величин ставок и тарифов на проведение банковских операций) некоторым клиентам/группе клиентов и/или сегменту клиентов.

Индивидуальные ставки и тарифы на проведение банковских операций утверждаются Правлением Банка, уполномоченными на это коллегиальными органами при Правлении Банка, либо уполномоченным лицом.

61. Если иное не допускается законодательством Республики Казахстан, Банк не изменяет в одностороннем порядке в сторону увеличения, установленные на дату заключения кредитного договора или договора на оказание платежных услуг ставки и тарифы на оказываемые Банком услуги, за исключением тарифов, взимаемых Банком при осуществлении международных платежей и (или) переводов денег.
62. Если иное не предусмотрено тарифами Банка, Банк взимает дополнительно по фактической стоимости все почтовые, телеграфные, телексы, телефонные и другие расходы. Расходы Банка в отношении сторонних банков (банков-корреспондентов) за исполнение указаний клиентов на осуществление банковских операций в иностранной валюте возмещаются по фактической стоимости таких расходов.
63. В случае если размер тарифа за оказание клиенту услуги, не установлен тарифами Банка или при оказании услуги, от Банка требуется принятие нестандартного обязательства и/или осуществление дополнительной работы, что не предусмотрено стандартными процедурами Банка, Банк определяет размер тарифа за оказание такой услуги на основе стоимости затрат на ее предоставление.
64. В соответствии с законодательством Республики Казахстан основная часть оказываемых Банком услуг классифицируется как финансовые и облагается налогом на добавленную стоимость (НДС).

## **12. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ КЛИЕНТОВ, ВОЗНИКАЮЩИХ В ПРОЦЕССЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ БАНКОВСКИХ УСЛУГ**

65. При возникновении каких-либо вопросов и/или предложений касательно Банка или его отдельных сотрудников, а также для получения дополнительной информации о деятельности, и условиях и сроках операций, которые не включены в Правила Банка, клиенты могут обратиться в Банк (филиал/представительство) или связаться с менеджерами по связям с клиентами или сотрудниками по обслуживанию клиентов Банка:

Корпоративный сайт	www.zamanbank.kz
Email:	info@zamanbank.kz
Юридический адрес Головного Банка	010017, Республика Казахстан, г. Астана, пр. Рахимжана Кошкарбаева, дом 1а, БЦ Downtown, блок Tokyo

	Тел.: +7 (7172) 26 20 26
Телефон и адреса филиалов и отделений в Казахстане	<p>050000, Республика Казахстан, Алматы, проспект Достык 282 Тел: +7 (727) 3 556 575</p> <p>010017, Республика Казахстан, г. Астана, пр. Рахимжана Кошкарбаева, дом 1а, БЦ Downtown, блок Tokyo Тел.: +7 (7172) 26 20 26</p> <p>141200, Республика Казахстан, Экибастуз, Пр. Машхур Жусупа 111а, Тел.: +7 (7187) 28 00 00</p>

66. При наличии вопросов, претензий и/или жалоб к Банку или на его отдельных сотрудников связанным с оказываемыми услугами, качеством услуг и/или качеством сервиса, условиям продукта и по другим вопросам, клиенты могут обратиться напрямую в филиалы/отделения Банка или по электронной почте: [info@zamanbank.kz](mailto:info@zamanbank.kz).
67. При наличии жалоб или претензий, касающихся вопросов комплаенс (например, случаев мошенничества, коррупции, конфликта интересов и нарушения законодательства), клиенты анонимно и/или конфиденциально могут обратиться напрямую на «горячую линию» комплаенс Банка по следующим контактам: [compliance.zaman@protonmail.com](mailto:compliance.zaman@protonmail.com)
68. Банк рассматривает следующие запросы клиентов:
- 1) письменные обращения, поступившие нарочно, почтовой/ курьерской связью;
  - 2) устные обращения, поступившие по телефону и при непосредственном посещении клиентом Банка;
  - 3) электронные обращения, поступившие через интернет-ресурс Банка, на электронную почту Банка, через социальные сети и через Систему дистанционного банковского обслуживания.
69. Уполномоченные Банком лица занимаются личным приемом клиентов в главном офисе и филиалах как минимум раз в месяц согласно графику приема, согласованным с Председателем Правления, Директором филиала (в филиале). Прием на рабочем месте определен по дням и часам, установленным и сообщенным клиенту. В случае если заявление не может быть разрешено уполномоченным лицом Банка во время приема, клиенту предоставляется возможность написать заявление в письменной форме, и дальнейшая работа уже будет проводиться как с письменным заявлением.
70. Письменные заявления клиентов регистрируются в регистре письменных заявлений, который содержит детали согласно внутренней документации Банка.
71. Клиент получает документ, подтверждающий прием его письменного заявления или проставляется соответствующая надпись на копии заявления. Отказ в принятии

письменного заявления не разрешен.

72. Заявления, полученные при помощи веб сайта Банка, регистрируются по методу, обусловленному внутренней документацией Банка.
73. Заявления, полученные от клиентов по телефону, записываются. Запись телефонного разговора производится с согласия клиента, после уведомления об этом в начале разговора.
74. Устные заявления, полученные в Банке (по телефону или в течение посещения клиентом Банковского офиса) должны быть рассмотрены незамедлительно, и при возможности ответ на устный запрос клиента должен быть предоставлен на месте. В случае невозможности предоставления ответа на месте Клиенту должно быть предложено написание Заявления в письменной форме и с ним ведется работа, как с письменным обращением.
75. Заявления в письменной форме, рассматриваются Банком согласно следующему порядку:
  - 1) заявления клиентов, которые не требуют получения информации от других лиц, объектов, офисов или проверки на месте рассматриваются в течение пятнадцати дней со дня получения заявления Банком, согласно законодательству Республики Казахстан;
  - 2) заявления клиентов, которые требуют получения информации от других лиц, объектов, офисов или проверки на месте рассматриваются и решение принимается на тридцатый день со дня получения заявления Банком.
76. При рассмотрении заявления в случае недостаточного количества информации Банк может запросить дополнительную информацию, а также информацию от клиента, и период рассмотрения заявления должен быть продлен до предоставления всех необходимых документов и информации Банку.
77. Банк обеспечивает объективное, полное и своевременное рассмотрение заявлений от физических и юридических лиц, информирует клиентов о результатах рассмотрения заявок и принятых мерах. Ответ клиенту в письменной форме о результатах рассмотрения заявлений должен быть выдан на государственном языке или на русском языке или на языке, на котором было написано заявление и должно содержать обоснованные и мотивированные аргументы по каждому заявлению, требованию, рекомендации или другому вопросу, отправленному далее клиентом, согласно основным требованиям законодательства Республики Казахстан, внутренней документации Банка, договоров, относящихся в предмету, так же как и реальные факты данного вопроса, объяснение его/ее прав для принятия решения.
78. В случае ценности и законности заявления клиента, Банк принимает решение об устранении нарушений и восстановлении прав и законных интересов клиента.
79. Ответ на письменное заявление должно быть подписано уполномоченным лицом Банка. Допускается использование средств факсимильного копирования подписи или иного способа, предусмотренного внутренними нормативными документами Банка.
80. Передача клиенту ответа на письменное обращение производится способом,

предусмотренным Договором банковского обслуживания/ иным договором о предоставлении банковских услуг. Ответ считается доставленным, если он направлен клиенту:

- 1) по месту жительства, указанному в Договоре банковского обслуживания /ином договоре о предоставлении банковских услуг либо обращении клиента, заказным письмом с уведомлением о его вручении, в том числе получено одним из совершеннолетних членов семьи клиента, проживающим по указанному адресу;
- 2) на адрес электронной почты, указанный в Договоре банковского обслуживания /ином договоре о предоставлении банковских услуг либо обращении клиента;
- 3) путем отправки текстового SMS-сообщения или Push-уведомления с ответом либо со ссылкой на интернет-ресурс, содержащий полный текст ответа клиенту;
- 4) с использованием иных средств связи, предусмотренных Договором банковского обслуживания /ином договоре о предоставлении банковских услуг, обеспечивающих фиксирование получения ответа клиентом.

Не требуется подписание уполномоченным лицом Банка ответа на письменное обращение, направляемого способами, предусмотренными подпунктами 2)-4) настоящего пункта Правил

При явке клиента в Банк ответ вручается под роспись лично в руки (или его уполномоченного представителя), о чем делается отметка в журнале регистрации письменных обращений, за исключением ответа, доставленного способами, предусмотренными настоящим пунктом.

В случае возврата ответа с отметкой о невозможности его вручения адресату, получателю, либо в связи с отказом в его принятии, ответ считается переданным надлежащим образом.

81. Функции анализов и контроля возмещений согласно заявлениям, осуществляются отделением Банка, как было определено согласно внутренней документации Банка, и включает:

- 1) анализы и синтезы заявлений клиентов Банка для определения и устранения причин, повлекших к законным обращениям;
- 2) развитие положительных отзывов для Банка, чтобы улучшить организацию работы с заявлениями банковских клиентов;
- 3) нововведение предложений необходимых мер по устранению выявленных нарушений согласно всем потребителям данных финансовых услуг и профилактических мер для предупреждения таких нарушений в Банке и управлении Банком основанных на соображениях заявлений клиентов Банка.

### **13. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ БАНКА И ЕГО КЛИЕНТОВ, ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН**

82. Банк и его клиенты имеют права, несут обязательства и ответственность согласно законам Республики Казахстан, правилам и принципам Шариата, и договорам, заключаемым между Банком и клиентом.

83. Договоры, подписанные Банком и клиентом, меняются и корректируются только с соглашения сторон, если иное не предусмотрено договором и законодательством Республики Казахстан.
84. Банк и клиенты обязаны подчиняться условиям договоров, исполнять назначенные обязательства согласно договору. За невыполнение или ненадлежащее выполнение обязательств по договору, Банк и клиенты несут ответственность по законодательству РК и соответствующим договорам.
85. Банк вправе по своему усмотрению, без какого-либо дополнительного согласия клиента, вносить изменения в перечень документов, необходимых для открытия, ведения, закрытия банковских счетов, в случае если того требует законодательство Республики Казахстан и/или внутренние документы Банка
86. Банк гарантирует конфиденциальность текущих счетов, транзакций, депозитов своих депозиторов, клиентов и корреспондентов, так же, как и имущества, хранимого в сейфах, хранилищах и банковских помещениях. Официальные лица, сотрудники Банка и другие лица по своим обязательствам несут ответственность по законодательству РК и правилам и принципам Шариата, за исключением раскрытия банковской тайны уполномоченным лицам на основаниях и в случаях, предусмотренных законодательством Республики Казахстан, так же, как и условиями договора банковского счета и индивидуальными договорами, подписанными клиентами.
87. Банк отвечает требованиям законодательства о противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем и финансирования терроризма, и может налагать определенные требования, запреты и ограничения на операции, осуществляемые клиентами согласно законам Республики Казахстан.
88. При обменных операциях с иностранной валютой клиента Банк как агент валютного контроля проводит контроль согласно законодательству. При проведении операций клиенты должны предоставить документы, относящиеся к валютной операции, Банку. В случае нарушения действующего законодательства клиентом Банк уведомляет органы валютного контроля.
89. Принимая во внимание другие положения настоящих Правил, Банк и клиент выполняют их обязательства и ответственность сторон согласно следующим условиям:
  - 1) Банк добросовестно и с надлежащей осторожностью выполняет свои обязательства в соответствии с настоящими Правилами и банковской практикой, и имеет право использовать любые типы связи, расчетов или систем оплаты, посреднические банки или другие организации (каждый из которых, в дальнейшем указан как «Система») на свой выбор;
  - 2) Клиент и Банк не должны быть ответственны за любые косвенные, случайные или побочные ущербы или убытки (включая упущенную прибыль).
90. Любые обязательства Банка, относящиеся к счетам, аккредитивам или подтверждениям, соответственно, открытым или выпущенным Банком, регулируются правом (включая государственные акты, приказы, директивы и настоящие Правила в

степени, не противоречащей принципам и правилам Шариата), действующим на территории государства или на территории, где счет ведется или где аккредитив был открыт или было выпущено подтверждение, и возможно только с участием Банка, где ведется счет, или где аккредитив был открыт и выпущено подтверждение, которое является единственным местом платежа. Банк обязан выплатить по счету, аккредитиву или подтверждению только в той валюте, в которой ведется счет или аккредитив, или подтверждение были выражены.

91. Клиент и Банк не несут ответственности за нарушения обязательств в отношении любой услуги, если выполнение таких обязательств нарушит какой-либо закон, регулирование или другие требования любого государства или другие уполномоченных органов, или если исполнение обязательств, становится невыполнимым, трудным или отлагается из-за форс-мажорных обстоятельств: в этом случае выполнение обязательств должно быть приостановлено на период действия таких обстоятельств (в этом случае в отношении Банка, никакой другой филиал, дочерняя компания или отделение, становятся ответственными за это). «Форс-мажор» означает любое событие, которое произошло по причине обстоятельств вне контроля такой стороны, включая ограничения на перевод средств, предписания, конфискацию, невозможность любых типов согласования, саботаж, пожары, наводнения, взрывы, стихийные бедствия, восстания, забастовки или другие протестные акции на рабочем месте, возмущения, мятежи, война, действия со стороны государства, или формирования с такой же властью.
92. Банк не ответственен за нарушение обязательств по платежам и переводам, если такой платеж или перевод не может быть совершен из-за сложившихся обстоятельств вне контроля Банка, включая, но не ограничиваясь погрешностями, провалами, отсрочкам в переводе или в нарушении операции перевода, случившиеся по причине забастовок, отключения питания или ошибок оборудования, или по вине банка корреспондента или клирингового центра, где соответствующий счет Банка корреспондента был открыт или какой-либо другой системы.
93. Банк имеет право зачесть средства, кредитованные на любой счет клиента.
94. Все банковские транзакции и предлагаемые услуги регулируются законами и правилами, утвержденными время от времени уполномоченными компетентными органами Республики Казахстан, включая Национальный Банк Казахстана, и принципами и правилами Шариата, и настоящие Правила также регулируются этими законами и правилами. Банк в качестве агента по валютному контролю может периодически требовать от клиента предоставить определенные документы и/или предоставить объяснения в письменном виде по первому требованию.
95. Банк вправе отменить или приостановить любую операцию, если ее проведение по мнению Банка, нарушает или может привести к нарушению законодательства, пока клиент не предоставит подтверждающие документы и/или даст объяснения в письменном виде, которые могут быть затребованы Банком.
96. Банк вправе в любое время в одностороннем порядке, без раскрытия причин, отказаться от оказания услуг, закрыть банковские счета, прекратить взаимоотношения, в случае нарушения Клиентом законодательства, правил и

принципов Шариата в интерпретации Совета по принципам исламского финансирования Банка, при банкротстве или ликвидации Клиента, уголовного преследования Клиента или привлечения его к уголовной ответственности, международного преследования Клиента, если в отношении Клиента и/или контр партнёра Клиента, банка бенефициара и/или любых иных третьих лиц участвующих в банковской операции, имеются какие-либо санкции или ограничения, наложенные головным офисом Банка и/или иностранными/международными/национальными организациями (в том числе FATF, OFAC, ООН и т.д.), если у Банка имеются подозрения, что Клиент участвует в террористической деятельности и/или деятельности по легализации (отмыванию доходов), деятельность клиента несет риск нарушения международных экономических санкций, деятельность клиента имеет признаки мошенничества и/или осуществляет какую-либо иную деятельность, которая влечет или может повлечь уголовное преследование Клиента и/или наступление иных условий, которые по мнению Банка могут иметь 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 платежных инструкций Клиента.

97. Банк вправе вводить определенные требования, запреты и ограничения к операциям, проводимым клиентами, ограничивать предоставление продуктов/услуг Банка, отзывать право использования продуктами, в том числе право пользования самого Мобильного приложения через Систему дистанционного банковского обслуживания для индивидуальных предпринимателей/физических лиц, вытекающие из внутренних документов Банка, требований законодательства Республики Казахстан.
98. Банк в праве не исполнять указания клиента, в том числе связанные с осуществлением платежей/переводов в случаях, предусмотренных законодательством Республики Казахстан, настоящими Правилами, правилами и принципами Шариата, внутренними документами Банка, а также в случаях, предусмотренных Законом о ПОД/ФТ, иностранного законодательства, влияющего на деятельность Банка на финансовом рынке, в том числе в соответствии с требованиями международных экономических санкций, в том числе по любому из нижеуказанных оснований:

1) если осуществляемые клиентом и/или уполномоченными лицами клиента операции/ сделки связаны с совершением операций/ сделок/ действий, направленных на уклонение и/или обход, и/или неисполнение требований, предусмотренных законодательством Республики Казахстан, в том числе в области противодействия легализации (отмывания) доходов, полученных преступным путем, финансировании терроризма и финансировании распространения оружия массового уничтожения, международными экономическими санкциями США, Европейского союза, ООН, Великобритании, правилами и принципами Шариата и/или настоящими Правилами, внутренними документами Банка;

2) невозможности осуществления Банком мер по надлежащей проверке клиента и/или совершаемых им операций/сделок, уполномоченных лиц клиента, лиц, в интересах которого клиентом совершаются операции по банковскому счету, подтверждающих соответствие операции требованиям законодательства, в том

числе через Систему дистанционного банковского обслуживания для индивидуальных предпринимателей/физических лиц посредством мобильного приложения;

3) если затребованные Банком документы/информация не были предоставлены или не удовлетворяют требованиям Банка по любым причинам, либо поручение клиента противоречит требованиям законодательства Республики Казахстан, правилам и принципам Шариата либо клиент уклоняется от исполнения требований законодательства Республики Казахстан, настоящих Правил, либо клиент отказывается представлять в Банк запрошенную информацию, документы;

4) представлении клиентом в Банк недостоверной, некорректной, искаженной, противоречивой, неполной информации, в том числе действия клиента по намеренному вводу в заблуждение Банка и его работников, в целях оказания Банком Клиенту услуг, проведения операций, принятия и обслуживания валютного договора и другим основаниям, представление сфальсифицированных документов, сведений;

5) если клиентом и/или уполномоченными лицами клиента были осуществлены действия по передаче права пользования банковского счета/карточки клиента другими третьими лицами, не имеющими на это законные основания (представитель, доверенное лицо);

6) при подозрении на мошеннические действия клиента при проведении платежей/переводов, а также совершения, попытке совершения клиентом операций по запрещенным видам деятельности/услугам/товарам, в соответствии с правилами и принципами Шариата, требованиями законодательства Республики Казахстан и внутренних документов Банка;

7) в случае если Банк полагает, что нарушаются, могут быть нарушены требования договора, действующего законодательства и иностранных государств, затрагивающих деятельность Банка, внутренних процедур и условий Банка, являющихся публичными, и банка-корреспондента, а также в случае наличия санкций в соответствии с юрисдикцией любой страны, международной организации, действие которых распространяется на Банк и клиента (в том числе, но не ограничиваясь, связанных с видом операции, со страной регистрации и (или) нахождения клиента, а также платежей, проводимых в данные страны или из данных стран);

8) в иных случаях, которые могут быть использованы для реализации противоправных действий в отношении Банка и его клиентов с нанесением ущерба их интересам.

99. Банк вправе запрашивать у клиента любые документы и информацию, в том числе по источнику происхождения денег, целевому их использованию, необходимые для предоставления Банком продукта / услуги, в том числе электронных банковских услуг, дистанционного обслуживания через Систему дистанционного банковского обслуживания для индивидуальных предпринимателей/физических лиц посредством мобильного приложения, проведения операций по банковскому счету, осуществления Банком валютного контроля, соблюдения Банком требований законодательства Республики Казахстан, в том числе Закона о ПОД/ФТ, иностранного законодательства, влияющего на деятельности Банка на финансовом рынке,

требований международных экономических санкций, внутренних документов Банка, а также для осуществления сбора, обработки и передачи данных/ персональных данных клиента в Налоговую Службу США (Internal Revenue Service) в соответствии с требованиями Foreign Account Tax Compliance (далее – FATCA), в налоговые службы Организаций экономического сотрудничества и развития в соответствии с требованиями Organisation for Economic Co-operation and Development (далее – ОЭСР), в том числе, посредством уполномоченных государственных органов Республики Казахстан.

100. Банк вправе блокировать операции по банковскому счету /блокировать банковские счета при наличии у Банка подозрений о проведении мошеннических операций, и/или при проведении Банком процедуры надлежащей проверки клиента и/или совершаемых им/ в его пользу операций, и/или подозрений на возможное отмывание денег, финансирование терроризма, и/или вовлечение/ участие клиента в подозрительной/сомнительной операции, и/или совершаемые клиентом операции/ действия направлены на обход/уклонение от установленных процедур Банка без уведомления клиента до выяснения обстоятельств.

101. Клиенты Банка обязаны:

- 1) в полном объеме выполнять обязательства, предусмотренные в настоящих Правилах, договорах с Банком;
- 2) предоставлять Банку сведения и документы, необходимые для исполнения Банком обязанностей, предусмотренных законодательством Республики Казахстан, иностранным законодательством, влияющим на деятельность Банка на финансовом рынке, включая сведения о бенефициарных собственниках, документы, подтверждающие обоснованность проведения платежа и осуществления валютных операций (копии договоров и/или контрактов и/или соглашений и т.п., соответствующие письменные пояснения), по источнику происхождения денежных средств, целевому их использованию;
- 3) соблюдать в полном объеме требования законодательства Республики Казахстан, в том числе валютное законодательство и законодательство о противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма, законодательство иностранных государств, влияющих на деятельность Банка на финансовом рынке, требований международных экономических санкций при получении банковских продуктов/ услуг/ проведении операций, правил и принципов Шариата;
- 4) представлять и/или обеспечить предоставление по первому требованию Банка, в сроки установленные Банком, любые документы и информацию, включая по источнику происхождения денег, целевому их использованию, запрашиваемые им для целей осуществления валютного контроля, соблюдения требований законодательства Республики Казахстан, в том числе о противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма, выполнения требований международных экономических санкций, а также для соблюдения всех требований необходимых процедур "Знай своего клиента" («Know Your Client») или прочих подобных

процедур, существующих в Банке и/или осуществления сбора, обработки и передачи данных/ персональных данных клиента в Налоговую Службу США (Internal Revenue Service) в соответствии с требованиями FATCA, в налоговые службы Организаций экономического сотрудничества и развития в соответствии с требованиями ОЭСР (OECD), в том числе, посредством уполномоченных государственных органов Республики Казахстан;

- 5) не проводить запрещенные переводы/ операции по запрещенным видам деятельности/ услугам/ товарам, в том числе с цифровыми активами, за исключением требований, предусмотренных законодательством Республики Казахстан, при условии представления в Банк подтверждающего пакета документов, в том числе о наличии заключенного договора с компанией, имеющей разрешение на осуществление деятельности на территории Республики Казахстан.

102. Клиент или контрагент принимает на себя риски и все последствия (в том числе убытки и упущенную выгоду), которые могут возникнуть в связи с ограничениями и запретами, установленными:

- 1) государственными органами РК, Банком, его банками-корреспондентами, поставщиками электронных услуг, межбанковскими системами переводов денег, иными платежными системами и системами электронных денег, их операторами, иными лицами, чье участие необходимо для проведения операции;
- 2) законодательством иностранных государств, затрагивающем деятельность Банка и на территории которых расположен или временно находится любой участник, банк - участника операции, проводимой Банком (или при его участии) и его клиентом или контрагентом;
- 3) санкциями в соответствии с юрисдикцией любой страны, международной организации, действие которых распространяется на Банк, клиента или контрагента и его операции (в том числе, но не ограничиваясь, связанных с видом операции, со страной регистрации и (или) нахождения клиента или контрагента и его должностных лиц, акционеров или участников, бенефициарных собственников, дочерних и ассоциированных организаций, а также платежей, проводимых в данные страны или данным лицам или из данных стран, или от данных лиц, через данных лиц), проводимые Банком или посредством Банка, а также через каналы Банка.

103. Банк не несет ответственность за данные риски и последствия (в том числе за убытки и упущенную выгоду). Данное условие также распространяется на случаи, связанные с проверкой платежа/перевода банком-корреспондентом или с деятельностью финансовых (инвестиционных) пирамид, расследованиями или иными мероприятиями в части операций, проводимыми вышеуказанными лицами и государственными органами иностранных государств, а также на пени, штрафы, иные последствия, вызванные данными мероприятиями.

#### **14. ПРАВИЛА РАБОТЫ С КЛИЕНТАМИ**

104. При обращении клиента в Банк для получения услуг Банка Банк по требованию

клиента предоставляет настоящие Правила для ознакомления.

105. Банк устанавливает следующие временные рамки для рассмотрения заявлений и принятия решения о предоставлении банковских услуг для каждого вида банковских услуг, если необходимо заполнение заявления и при условии предоставления полного пакета документов клиентом согласно законодательству Республики Казахстан и внутренними процедурами Банка:

- 1) открытие текущего счета – решение принимается Банком в течение 1 рабочего дня после получения Банком всех необходимых документов;
- 2) открытие депозита клиентом Банка – решение принимается Банком в течение 1 рабочего дня после получения Банком всех необходимых документов;
- 3) предоставление гарантий/аккредитивов клиентам Банка – решение принимается Банком сроком до 10 рабочих дней со дня подачи клиентом всех необходимых документов;
- 4) согласно другим банковским услугам, решение принимается Банком в течение периода до 2 недель для юридических лиц и до 1 недели для физических лиц, в зависимости от природы запрошенной услуги и времени получения внутренних подтверждений уполномоченных органов Банка, в том числе при условии представления клиентом в Банк полного пакета документов, необходимого для оказания Банком банковских услуг.

106.. Банк может установить более длительные сроки для рассмотрения заявлений и принятия решения о предоставлении банковской услуги, чем те, которые установлены пунктом 57 настоящих Правил в случаях:

- 1) когда Банку необходимо провести дополнительную проверку документов и информации, полученной от клиента, подтверждение информации или одобрения третьей стороны или других официальных представителей и заинтересованных сторон;
- 2) когда клиент запрашивает предоставление не стандартных банковских услуг, требующих больше времени для рассмотрения предоставляемых документов, внутренней координации и утверждения компетентными управляющими банка;
- 3) подготовка необходимых предшествующих документов в любом из выше перечисленном случаях.
- 4) когда клиент предоставил неполный пакет документов и/или не предоставил запрошенные Банком документы, письменные пояснения.

107. При предоставлении банковских услуг через отделения Банка Банк:

- 1) до подписания договора о предоставлении банковских услуг предоставляет клиенту:  
информацию о тарифах, времени, затрачиваемом на рассмотрение заявления Банком (при условии, что заявление необходимо);  
информацию о предоставлении банковских услуг и список необходимых документов для заключения Банком договора о предоставлении банковских услуг;

информацию об ответственности и потенциальном риске для клиента в случае нарушения обязательств согласно договору о предоставлении банковских услуг; консультации по вопросам, возникающим у клиента;

- 2) по запросу клиента – копию стандартной формы основного договора о предоставлении банковских услуг.
- 3) должен рассмотреть заявление клиента на оказание банковских услуг (при условии, что заявление необходимо) согласно ниже следующим правилам;
- 4) перед подписанием договора о предоставлении банковских услуг клиенту Банк предоставляет время для ознакомления с необходимыми положениями договора;
- 5) информирует клиента о его правах обратиться, в случае разногласия возникших при получении банковских услуг к банковскому омбудсмену по рассмотрению жалоб (по ипотечному финансированию, предоставленному должнику – физическому лицу), уполномоченный орган или суд. Для таких целей клиенту предоставляется информация о местонахождении, почтовый адрес и адрес электронной почты Банка, банковского омбудсмана и управляющего органа;
- 6) согласно запросу, информирует клиента об источниках финансовой отчетности и другой информации Банка;
- 7) обеспечивает конфиденциальность информации клиента;
- 8) после заключения договора об оказании банковских услуг клиент получает от Банка консультации по всем вопросам, рассматривает требования клиента.

## **15. ПРОЧИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

### **108.Разглашение:**

- 1) Клиент безотзывно соглашается с тем, что Банк может с любой целью (включая предотвращение мошенничества, проведения аудита или по взысканию задолженности или если требуется уполномоченному государственному или регулирующему органу) раскрывать информацию, детали или сведения, относящиеся к клиенту и/или к счетам и/или к транзакциям клиента с Банком или его филиалами и отделениями.
- 2) Клиент безотзывно соглашается с тем, что Банк может перевести или передать третьим лицам любую часть услуги, предоставляемой клиенту, в степени, не противоречащей правилам и принципами Шариата. Банк остается ответственным перед клиентом за любые восстанавливаемые убытки или ущерб, понесенные клиентом в результате халатности, поврежденным или не соблюденным какой-либо такой же третьей стороны, и требования, которые такая третья сторона предоставляет как конфиденциальные.
- 3) В случае смерти клиента, все финансирование (если таковое имеется) подлежит немедленной выплате, счета должны быть немедленно заморожены, и никакие выплаты на имя умершего клиента не должны производиться до тех пор, пока не будет издан официальный приказ компетентным судом, полученный Банком, и тем не менее Банк становится ответственным, с даты, когда Банк был проинформирован о смерти.

- 4) Банк, может открывать Счета (как может быть одобрено Банком время от времени) для несовершеннолетних, которым Счета открываются их родителями или законными представителями. Несовершеннолетние должны иметь право пополнять Счёт и управлять вкладами, сделанными для них. Счёт для несовершеннолетних можно открыть по достижению ими полных четырнадцати лет, открытый третьими лицами счёт должен управляться их родителями или законными представителями. Несовершеннолетние, достигшие 14 лет, имеют право управлять своим счётом самостоятельно.
- 109.Заккрытие счёта. Банк имеет право закрыть банковский счет Клиента в любое время и по своему усмотрению, без уведомления, и потребовать немедленного расчета без объяснения причин.
- 110.Неактивные счета. В соответствии с политикой Банка в случае, если по счету не проводятся финансовые операции в течение более 1 (одного) года, счет признается неактивным. Банк имеет право закрыть неактивный счет в течение одного года. В таком случае, Банк должен оповестить Клиента о намерении закрыть счет не менее чем за три месяца до закрытия. Данное уведомление должно быть направлено Клиенту по электронной почте, на последний известный Банку адрес Клиента либо любым иным способом, предусмотренным Банком, уведомление считается доставленным в течение пяти последующих дней. После закрытия счета Банк снимает с себя все обязательства путем списания суммы остатка за вычетом всех комиссий, сборов, начисленных Банком, на счет нотариуса либо иным, предусмотренным законодательством Республики Казахстан способом. В случае отрицательного остатка на счете, Клиент должен немедленно по получении соответствующего уведомления оплатить необходимую сумму Банку.
- 111.Задержки почты. Банк может, по своему усмотрению, хранить всю корреспонденцию по обслуживанию счёта по просьбе Клиента, включая корреспонденцию, а также все извещения и уведомления, направленные в адрес Клиента. Прежде чем Клиент получит почту Банк должен хранить почту в специальном отделении, запрошенном Клиентом. Если хранимая почта не собрана более чем 3 (три) месяца, Банк, по своему усмотрению, имеет право отправить почту на адрес, указанный Клиентом. Если Клиент не подал Банку адрес пересылки, то Банк имеет право уничтожить всю корреспонденцию, не востребованную в течении 3 (трёх) месяцев. Клиент может в любой момент отменить свои указания о хранении Банком его корреспонденции, для этого он должен сделать соответствующее уведомление и подать адрес для отправки Банком почты.
- 112.При хранении корреспонденции Банком:
- 1) несмотря на указания, данные Клиентом, на хранение его почты, Банк может отправить почту Клиенту, в случае если Банк сочтёт это необходимым;
  - 2) Банк вправе, принимать такие меры, какие он считает необходимыми принять в ответ на определённого рода почту;
  - 3) вся почта считается полученной клиентом незамедлительно после доставки ее в соответствующий филиал для хранения;

- 4) все выписки, сделанные Банком, считаются правильными, если клиент не сообщил Банку об ошибках в течение периода времени, указанного в выписке, либо по истечению 15 (пятнадцати) дней с даты выписки;
  - 5) Банк не несёт ответственности за какие-либо потери или ущерб, которые может понести Клиент по причине принятия на себя обязательств по хранению почты либо за задержки или бездействия Банка;
  - 6) Клиент компенсирует Банку и примет необходимые меры, чтобы уберечь Банк от вероятных расходов и ущерба, возникших в результате выполнения Банком обязательств по хранению почты.
113. Банк может прекратить/приостановить оказание услуг клиенту, письменно уведомив его за 30 (тридцать) дней.
114. Запят. Клиент единолично ответственен за выплату Запята, в зависимости от его средств. Банк может стать агентом клиента для расчёта, возложенного на него Запята и оплатить его от имени клиента.
115. Отказ от права требования. После надлежащего уведомления Клиента Банк может, на своё усмотрение, отказаться от каких-либо настоящих условий и положений, но такой отказ должен быть сделан без какого-либо ущерба правам Банка, включая его право на принудительное выполнение настоящих условий и положений в соответствующее время.
116. Информация для клиента:
- 1) Банковская книга, записки и счета являются окончательными и обязательными. Все справки, выписки относительно состояния счета, предоставленные Банком должны быть окончательными и убедительными доказательствами для клиента в корректности в случае судебного процесса или в других случаях;
  - 2) Клиент осознает и принимает тот факт, что любой звонок из Банка (в Банк) может быть записан в целях защиты интересов Клиента или Банка.
117. Отказ от банковской тайны. Настоящим Клиент принимает и соглашается, что Банк, его должностные лица, сотрудники, акционеры, агенты имеют право раскрывать часть или всю информацию о Клиенте или связанную с Клиентом (включая любую информацию о Счёте), которая представляет банковскую тайну в соответствии с банковским законодательством Республики Казахстан:
- 1) акционерам, аффилированным лицам аудиторам, юридическим или другим консультантам Банка.
  - 2) третьим лицам, в пользу которых происходит уступка или передача (включая предложение уступки или передачи) обязанностей Банка по данному соглашению такой третьей стороне.
  - 3) любым банковским или не банковским организациям в отношении списания (включая предполагаемое списание) Банком или в пользу Банка, деньги с любого или всех счетов Клиента.
  - 4) любым государственным органам иностранного государства, которые имеют право осуществлять надзор, контролировать и регулировать Банк и его

- акционеров, с целью соблюдения Банком и его акционерами требований применимых правил и законов.
- 5) для регулирующего, финансового, надзорного органа или органа государственного управления в любой юрисдикции с целью исполнения Банком требований применимого законодательства и/или
  - 6) иным лицам в соответствии с законодательством Республики Казахстан.
118. Клиент признает и соглашается с тем, что после подписания любого договора с Банком, Банк вправе сохранять, передавать, обрабатывать и хранить данные о заказчике, информацию и записи в электронном виде на магнитных носителях или используя другие методы (в том числе в обработке баз данных за пределами Республики Казахстан) и далее соглашается с тем, что сообщения, телексы факсимиле, магнитные носители, ленты, компьютерные распечатки и фотокопии, которые могут быть выставлены Банком как выписка из его файлов, книг, записей или счета, являются неоспоримым доказательством достоверности его содержимого.
119. Клиент признает и соглашается с тем, что Банк может использовать услуги третьих лиц и что любая такая третья сторона может иметь доступ к книгам и записям Банка, и к информации, касающейся клиента и его счёта, полученной при подписании договора о банковском счете.
120. Кроме того, подписав любой договор с Банком, клиент соглашается безоговорочно предоставлять информацию, запрашиваемую Банком, его должностными лицами, сотрудниками или агентами, и обязуется предоставлять любую информацию, касающуюся клиента которую Банк, его сотрудники или агенты могут, по их усмотрению, счесть необходимой для:
- 1) головного офиса Банка, любого из ее представительств, дочерних предприятий, филиалов и любых юрисдикции и иных подразделений Банка;
  - 2) поставщикам услуг, включая лиц, которым Банк вверил определенные функции, которые могут распространяться как в пределах РК, так и за её пределами, с соблюдением необходимых условий конфиденциальности Банка;
  - 3) любым фактическим или потенциальным обладателям прав или обязательств Банка;
  - 4) любому гаранту, залогодателю или обеспечивающей безопасность Клиента третьей стороне;
  - 5) в ответ на любой запрос от третьей стороны, выступающей с целью поручительства;
  - 6) любым адвокатам, бухгалтерам или другим профессиональным консультантам, действующим в интересах Банка и/или агентам и независимым подрядчикам;
  - 7) любому регуляторному, налоговому или иному правительственному органу в любой юрисдикции;
  - 8) иным лицам, по мнению Банка, предоставление информации которым будет выгодно для самого Банка.
121. Клиент не будет выдвигать какие-либо претензии и отказывается от права подачи

любого иска на Банк в случае любых потерь, ущерба или вреда, нанесённого в результате такого раскрытия информации.

Уведомления. Все уведомления и иные сообщения высланы Клиенту в письменном виде по адресу, указанному в регистрационной форме открытия счета, либо через соответствующее приложение Банка, позволяющее идентифицировать Клиента и направить Клиенту персональное уведомление, считаются должным образом полученными Клиентом спустя 7 (семь) дней с момента отправки уведомления. Банк не несет ответственности за любые задержки или потери почты. Уведомления об изменении адреса Клиента не будут приниматься во внимание до тех пор, пока не будут изменены соответствующие данные в банковских документах.

122. Банк обязан уведомлять клиента относительно всех условий и положений, такие уведомления считаются действительными и обязательными в случае, если они размещены в отделениях Банка, в приложении Банка или на Интернет сайте [www.zamanbank.kz](http://www.zamanbank.kz), и если они отправлены почтой, электронной почтой, факсимильной связью, через приложение Банка, SMS рассылкой, доведены до клиента через выписку со счета или с помощью иных электронных средств, а также иным способом, предусмотренном Договором банковского обслуживания или иным договором между Банком и клиентом.

123. Законные методы работы. Банк имеет право принимать любые меры, которые он сочтет необходимыми вплоть до заморозки любых средств на счете, если Банк сочтёт, что средства были получены незаконными методами или в результате незаконной сделки. Решение Банка в этом отношении должно быть окончательным. Банк также может сообщать о любых фактах отмывания денег, незаконных и/или подозрительных транзакциях властям в РК и других зарубежных стран.

124. Банк, в рамках законов и действующих правил, прилагает все усилия по борьбе с отмыванием денег и по своему усмотрению, время от времени может, требовать предоставления дополнительных сведений или информации от клиента и/или счетов и обеспечить то же самое для уполномоченных органов, участвующих в операциях. Банк не несёт никакой ответственности в случае задержки исполнения сделок, если требуемая информация не предоставляется клиентами своевременно.

125. Применимое законодательство и юрисдикция. Настоящие Правила должны регулироваться и исполняться в соответствии с законодательством Республики Казахстан в степени, не противоречащей правилам и принципам Шариата в интерпретации Совета по принципам исламского финансирования Банка, и Клиент настоящим безоговорочно подчиняется юрисдикции Казахстанских судов для рассмотрения и определения любого судебного разбирательства и урегулирования спора, которые могут возникнуть в связи с настоящими Правилами.

126. Клиент безоговорочно отказывается от любых возражений, которые у него могут возникнуть сейчас или возникнут позже, в отношении выбора судов для судебных разбирательств и слушаний, подачи любого иска, жалобы или прошения об урегулировании любых споров, которые могут возникнуть в связи с принятием им условий настоящих Правил и соглашается не подавать никаких требований о признании таких судов неподходящими и несоответствующими.

127. Подчинение юрисдикции судов Республики Казахстан не ограничивает право Банка возбуждать дела против клиента в любом другом суде соответствующей юрисдикции, как и принятия дела в одной или нескольких юрисдикциях не препятствует передаче разбирательства в любую другую юрисдикцию, вне зависимости от того сделано это одновременно или нет.
128. Стороны признают и соглашаются, что получение и выплата вознаграждения не допускается согласно правил и принципов Шариата и соответственно соглашаются, что в случае если требования о выплате любых сумм, причитающихся по настоящим Правилам, поданы в суды по закону и такие суды, применив законы правовой системы, налагают обязательство по выплате вознаграждения в отношении сумм, подлежащих оплате, Стороны безусловно и безоговорочно отказываются от своего права на получение такого вознаграждения.

**Приложение 1**  
к Правилам об общих условиях проведения  
банковских операций АО "Исламский банк «Заман-Банк»

**I. Предельные величины тарифов на проведение банковских операций для  
клиентов – юридических лиц (филиалов, представительств), иностранной  
структуры без образования юридического лица, иностранных дипломатических и  
консульских представительств**

Операции		минимальные		максимальные	
		в % от суммы операции	в номинальн ом выражении (в тенге)	в % от суммы операц ии	в номиналь ном выражени и (в тенге)
<b>1.</b>	<b>Открытие, ведение, закрытие банковского счета</b>				
1.1.	Открытие банковского счета	0%	0	20%	1 000 000
1.2.	Ведение банковского счета	-	0	-	5 000 000
1.3.	Закрытие банковского счета	-	0	-	1 000 000
<b>2.</b>	<b>Кассовые операции</b>				
2.1.	Выдача наличных денег в национальной валюте	0%	0	20%	10 000 000
2.2.	Выдача наличных денег в иностранной валюте	0%	0	20%	10 000 000
2.3.	Прием, пересчет, сортировка и упаковка банкнот и монет в национальной валюте	0%	0	20%	10 000 000
2.4.	Прием, пересчет, сортировка и упаковка наличных денег в иностранной валюте	0%	0	20%	10 000 000
2.5.	Проверка банкнот на подлинность	-	0	-	1 000 000
2.6.	Продажа денежной чековой книжки	-	0	-	100 000
2.7.	Отказ от снятия наличных денег, ранее подготовленных и/или	0%	-	10%	-

	упакованных по предварительной заявки клиента				
3.	Переводные операции				
3.1.	Переводные операции в национальной валюте	0%	0	50%	1 000 000
3.2.	Переводные операции в иностранной валюте	0%	0	50%	10 000 000
3.3.	Зачисление денег в национальной и иностранной валюте на счета клиентов	0%	0	50%	10 000 000
3.4.	Изменение условий, возврат ошибочного платежа и запрос о судьбе платежа	0%	0	50%	1 000 000
3.5.	Выполнение расследования по поступившим клиенту суммам	0%	0	50%	1 000 000
3.6	Комиссия за осуществление платежей путем прямого дебетования банковского счета	0%	0	50%	1 000 000
4.	Конвертация*	Комиссия за конвертацию не взимается			
5.	Дополнительное обслуживание по платежам/переводам денег и/или ведению текущего счета в соответствии с валютным законодательством (Валютный контроль)				
5.1.	Прием, проверка и обработка заявления на получение учетного номера контракта	-	0	-	1 000 000
5.2.	Прием и обработка дополнительных соглашений к контрактам (договорам), не требующим получения учетного номера	-	0	-	1 000 000
5.3.	Прием, проверка дополнения и изменения к контракту, с присвоенным учетным номером контракта	-	0	-	1 000 000

5.4.	Прием, проверка валютного договора (не требующим получения учетного номера)	-	0	-	1 000 000
5.5.	Снятие контракта с учетной регистрации	-	0	-	1 000 000
5.6.	Снятие контракта с учетной регистрации в связи с изменением обслуживающего банка	-	0	-	1 000 000
6.	<b>Экспортные аккредитивы</b>				
6.1.	Подтверждение экспортного аккредитива:	-	0	-	1 000 000
6.2.	Консультирование по предавизованию экспортного аккредитива	-	0	-	1 000 000
6.3.	Авизование	-	0	-	1 000 000
6.4.	Аннулирование аккредитива до истечения срока его действия	-	0	-	1 000 000
6.5.	Проверка документов	-	0	-	1 000 000
6.6.	Комиссия за несоответствия в документах	-	0	-	1 000 000
6.7.	Исполнение запросов, связанных с открытием (выставлением) и подтверждением аккредитива и исполнением обязательств по нему	-	0	-	1 000 000
6.8.	Перевод аккредитива	-	0	-	1 000 000
6.9.	Принятие и подготовка документов к отправке в исполняющий банк (в случае отказа от проверки документов)	-	0	-	1 000 000
6.10.	Негоциация и акцепт тратт	-	0	-	1 000 000
7.	<b>Импортные аккредитивы</b>				
7.1.	Подготовка текста аккредитива на основе контракта для предварительного	-	0	-	1 000 000

	согласования с бенефициарами:				
7.2.	Открытие импортного аккредитива	-	0	-	1 000 000
7.3.	Предавизование импортного аккредитива	-	0	-	1 000 000
7.4.	Исполнение запросов, связанных с открытием (выставлением) и подтверждением аккредитива и исполнением обязательств по нему	-	0	-	1 000 000
7.5.	Изменений условий аккредитива	-	0	-	1 000 000
7.6.	Проверка документов	-	0	-	1 000 000
7.7.	Комиссия за несоответствия в документах	-	0	-	1 000 000
7.8.	Перевод денег с целью осуществления платежей по аккредитиву	-	0	-	1 000 000
7.9.	Комиссия за аккредитивы, не использованные до срока истечения	-	0	-	1 000 000
7.10.	Аннулирование аккредитива до истечения срока его действия	-	0	-	1 000 000
7.11.	Комиссия за риски по аккредитивам	-	0	-	1 000 000
7.12.	Расходы, связанные с открытием (выставлением) и подтверждением аккредитива и исполнением обязательств по нему, выполненными другими банками	-	0	-	1 000 000
8.	<b>Документарное инкассо, предусмотренное коммерческим контрактом</b>				
8.1.	Авизование чистого инкассо (инкассо тратт)	-	0	-	1 000 000
8.2.	Авизование импортного инкассо (против акцепта или платежа)	-	0	-	1 000 000

8.3.	Оформление документов по экспортному инкассо (против акцепта или платежа)	-	0	-	1 000 000
8.4.	Изменение инструкций по инкассо	-	0	-	1 000 000
8.5.	Выполнение запросов, связанных с операциями по документарному инкассо	-	0	-	1 000 000
8.6.	Возврат неоплаченных документов	-	0	-	1 000 000
8.7.	Индоссирование документов в пользу покупателя или его банка (за каждый документ)	-	0	-	1 000 000
8.8.	Перевод денег с целью осуществления платежей по инкассо	-	0	-	1 000 000
9.	<b>Банковские гарантии</b>				
9.1.	Выпуск банковской гарантии (за исключением международных банковских гарантий):				
1)	техническое оформление банковской гарантии (операционный выпуск)	-	0	-	50 000
2)	выпуск банковской гарантии (дополнительный тариф за риск)	0%	-	10%	-
3)	Изменение условий банковской гарантии по инициативе принципала <sup>4</sup>	0%	-	10%	-
4)	Организация лимита гарантирования с формой освоения - документарные операции	0%	-	3%	-
9.2.	Операции с международными банковскими гарантиями:				

<sup>4</sup> Согласно Пруденциальных нормативов и иных обязательных к соблюдению норм и лимитов для исламского банка, их нормативных значений и методики расчетов пруденциальных нормативов и иных обязательных норм и лимитов для исламских банков, утвержденным постановлением Правления Национального Банка Республики Казахстан от 30 мая 2016 года № 144.

1)	Выпуск банковской гарантии (тариф за риск) <sup>5</sup>	0%	0	10%	30 000
2)	Технический выпуск гарантии	-	0	-	300 000
3)	Изменение условий банковской гарантии	-	0	-	30 000
4)	Авизование гарантии	-	0	-	300 000
5)	Авизование изменения условий гарантии	-	0	-	30 000
6)	Проверка документов, сопровождающих требование на оплату	-	0	-	600 000
7)	Осуществление платежа по гарантии	-	0	-	300 000
8)	Отправление документов по почте или курьерской организацией (службой экспресс-доставки посылок и корреспонденции)	-	0	-	12 000
9)	Аннулирование гарантии до истечения срока ее действия по инициативе клиента	-	0	-	60 000
10)	Отправка по SWIFT сообщениям	-	0	-	9 000
<b>10.</b>	<b>Консалтинговые услуги</b>				
<b>10.1.</b>	Консультирование в области экспертной, технической и экономической деятельности	-	0	-	1 000 000
<b>10.2.</b>	Консультирование в области рынка ценных бумаг Казахстана	-	0	-	1 000 000
<b>10.3.</b>	Комиссия за структурирование сделок	-	0	-	1 000 000
<b>10.4.</b>	Консультирование по юридическим вопросам	-	0	-	1 000 000

<sup>5</sup> Согласно Пруденциальных нормативов и иных обязательных к соблюдению норм и лимитов для исламского банка, их нормативных значений и методики расчетов пруденциальных нормативов и иных обязательных норм и лимитов для исламских банков, утвержденным постановлением Правления Национального Банка Республики Казахстан от 30 мая 2016 года № 144.

<b>11.</b>	<b>Прочие услуги</b>				
<b>11.1.</b>	Услуги по установке и эксплуатации системы «Интернет-Клиент» «	-	0	-	500 000
<b>12.</b>	<b>Исламское финансирование</b>				
<b>12.1.</b>	Рассмотрение заявки	-	0	-	1 000 000
<b>12.2.</b>	Организация сделки	0%	-	25%	-
<b>12.3.</b>	Изменение условий финансирования на основании заявления клиента	0%	0	25%	10 000 000
<b>12.1.</b>	<del>Рассмотрение заявлений клиента, связанных с финансированием, включая обслуживание после предоставления финансирования</del>	<del>0%</del>	<del>0</del>	<del>25%</del>	<del>10 000 000</del>
<b>12.4.</b>	Предоставление справок	-	0	-	500 000
<b>12.5.</b>	Предоставление документов по залоговому обеспечению	-	0	-	500 000
<b>12.6.</b>	Предоставление кредитного отчета из кредитного бюро (не связанное с обращением за финансированием)	-	0	-	500 000
<b>13.</b>	<b>Сейфовые услуги</b>				
<b>13.1.</b>	Аренда сейфовой ячейки	-	0	-	1 000 000
<b>13.2.</b>	Замена замка сейфовой ячейки при поломке или утере ключа по вине клиента	-	0	-	300 000
<b>13.3.</b>	Изготовление дубликата ключа сейфовой ячейки при поломке или утере ключа	-	0	-	300 000
<b>13.4.</b>	Комиссия за допуск к сейфовой ячейке на особых условиях при операциях купли — продажи недвижимости	-	0	-	300 000

13.5.	Прочие услуги, связанные с обслуживанием сейфовой ячейки	-	0	-	1 000 000
-------	--	---	---	---	-----------

Примечание:

\* тарифы, не облагаемые НДС

## II. Предельные величины тарифов на проведение банковских операций для клиентов – физических лиц

Операции		минимальные		максимальные	
		в % от сум мы опе рац ии	в номинальн ом выражени и (в тенге)	в % от сумм ы опера ции	в номинальном выражении (в тенге)
<b>1.</b>	<b>Открытие, ведение и закрытие банковского счета</b>				
1.1.	Открытие банковского счета	0%	0	20%	500 000
1.2.	Ведение банковского счета	-	0	-	500 000
1.3.	Закрытие банковского счета	-	0	-	500 000
<b>2.</b>	<b>Выписки, балансы, справки по текущим счетам</b>				
2.1.	Предоставление выписок	-	0	-	1 000 000
2.2.	Предоставление справок	-	0	-	1 000 000
2.3.	Выдача информации и архивных документов по текущему счету клиента	-	0	-	1 000 000
<b>3.</b>	<b>Кассовые операции</b>				
3.1.	Выдача наличных денег	0%	0	20%	10 000 000
3.2.	Прием наличных денег	0%	0	20%	10 000 000
3.3.	Пересчет, сортировка и упаковка, проверка банкнот	0%	0	20%	1 000 000
<b>4.</b>	<b>Переводные операции</b>				
4.1.	Переводные операции в национальной валюте	0%	0	50%	10 000 000
4.2.	Переводные операции в иностранной валюте	0%	0	50%	10 000 000
4.3.	Изменение условий, возврат ошибочного платежа и запрос о судьбе платежа	0%	0	25%	1 000 000
<b>5.</b>	<b>Комиссия за подтверждение и расследования по переводам</b>				
5.1.	Подтверждение перевода в национальной валюте	0%	0	50%	1 000 000

5.2.	Подтверждение перевода в иностранной валюте в (первоначально по мере перевода денег)	0%	0	50%	1 000 000
5.3.	Подтверждение перевода в иностранной валюте (повторно за любой период в течение 12 месяцев)	0%	0	50%	1 000 000
5.4.	Выполнение расследования по поступившим клиенту суммам при недостаточности реквизитов по инициативе клиента	0%	0	50%	1 000 000
6.	Исламское финансирование				
6.1.	Анализ документов клиента, связанных с финансированием на предмет кредитоспособности,, включая обслуживание после предоставления финансирования	0%	0	25%	10 000 000
6.2.	Организация сделки без обеспечения	0%	0	25%	1 000 000
6.3.	Организация сделки, обеспечиваемой залогом движимого имущества и/или недвижимого имущества	0%	0	25%	1 000 000
6.4	Прочие услуги по финансированию	0%	0	25%	1 000 000
7.	Конвертация валют*	Комиссия за конвертацию не взимается			
8.	Сейфовые операции (услуга предоставляется только в отделении Банка)				
8.1.	Аренда сейфовой ячейки	-	0	-	1 000 000
8.2.	Замена замка сейфовой ячейки при поломке или утере ключа по вине клиента*	-	0	-	300 000

<b>8.3.</b>	Изготовление дубликата ключа сейфовой ячейки при поломке или утере ключа	-	0	-	300 000
<b>8.4.</b>	Комиссия за допуск к сейфовой ячейке на особых условиях при операциях купли – продажи недвижимости	-	0	-	300 000
<b>8.5.</b>	Прочие услуги, связанные с обслуживанием сейфовой ячейки	-	0	-	1 000 000
<b>9.</b>	Прием платежей	0%	0	50%	500 000

Примечание:

\* тарифы, не облагаемые НДС

### III. Предельные величины тарифов по обслуживанию дебетовых платежных карточек для физических лиц

Операции		минимальные		максимальные	
		в % от суммы операци и	в номинально м выражении (в тенге)	в % от суммы операци и	в номинально м выражении (в тенге)
1.	Обслуживание платежных карточек				
1.1.	Выпуск и обслуживание (ежемесячно/ежегодно/иные сроки) платежных карточек	-	0	-	1 000 000
1.2.	Перевыпуск/замена платежных карточек	-	0	-	1 000 000
1.3.	Закрытие платежных карточек	-	0	-	1 000 000
2.	Зачисление денег на текущий счет с использованием платежных карточек, ее реквизитов, QR и т.п.	0%	0	20%	1 000 000
3.	Выдача наличных денег с текущего счета с использованием платежных карточек, ее реквизитов, QR и т.п.	0%	0	20%	10 000 000
4.	Переводные операции с дебетовой платежной карточкой*	0%	0	20%	10 000 000
5.	Безналичные платежи по дебетным платежным карточкам (с использованием ее реквизитов, QR и т.п.) в предприятиях торговли и сервиса, таможенные платежи, платежи в сети Интернет	0%	0	20%	1 000 000
6.	Дополнительные услуги по дебетным платежным карточкам для физических лиц				
6.1.	Оплата услуг через банкоматы	-	0	-	1 000 000
6.2.	Запрос баланса/получение мини-выписки в банкоматах банков	-	0	-	100 000

<b>6.3.</b>	Операции с PIN-кодом/временным кодом (обнуление счетчика попыток, смен и т.п.)	-	0	-	100 000
<b>6.4.</b>	Изменение ограничений по карте, в том числе изменение суточного лимита расходования	-	0	-	100 000
<b>6.5.</b>	Блокирование/разблокирование платежных карточек	-	0	-	100 000
<b>6.6.</b>	Услуга SMS-информирование по банковскому счету/PUSH уведомление, иное информирование	-	0	-	100 000
<b>7.</b>	Прочие услуги	0%	0	10%	1 000 000

Примечание:

\* тарифы, не облагаемые НДС

**IV. Предельные величины тарифов на проведение банковских операций для клиентов – индивидуальных предпринимателей, крестьянских хозяйств, нотариусов, адвокатов, частных судебных исполнителей и профессиональных медиаторов в АО «Исламский банк «Заман-Банк»**

		минимальные		максимальные	
Операции		в % от суммы операции	в номинальном выражении (в тенге)	в % от суммы операции	в номинальном выражении (в тенге)
<b>1.</b>	<b>Открытие, ведение и закрытие банковского счета</b>				
1.1.	Открытие банковского счета	0%	0	20%	1 000 000
1.2.	Ведение банковского счета	0%	0	20%	5 000 000
1.3.	Закрытие банковского счета	-	0	-	1 000 000
<b>2.</b>	<b>Кассовые операции</b>				
2.1.	Выдача наличных денег	0%	0	20%	10 000 000
2.2.	Прием наличных денег	0%	0	20%	10 000 000
2.3.	Проверка банкнот	0%	0	20%	10 000 000
2.4.	Отказ от снятия наличных денег, ранее подготовленных и/или упакованных по предварительной заявке клиента	0%	-	20%	-
2.5.	Продажа денежной чековой книжки	-	0	-	100 000
<b>3.</b>	<b>Переводные операции</b>				
3.1.	Переводные операции в национальной валюте	0%	0	50%	1 000 000
3.2.	Переводные операции в иностранной валюте	0%	0	50%	10 000 000

3.3.	Изменение условий, возврат ошибочного платежа, запрос о судьбе платежа и подтверждение перевода	0%	0	50%	1 000 000
3.4.	Выполнение расследования по поступившим клиенту суммам	0%	0	50%	1 000 000
3.5.	Комиссия за осуществление платежей путем прямого дебетования банковского счета	0%	0	50%	1 000 000
3.6	Зачисление денег на счета клиентов	0%	0	50%	10 000 000
5.	<b>Дополнительное обслуживание по платежам/переводам денег и/или ведению текущего счета в соответствии с валютным законодательством (Валютный контроль)</b>				
5.1.	Прием, проверка и обработка заявления на получение учетного номера контракта	0%	0	25%	1 000 000
5.2.	Прием и обработка дополнительных соглашений к контрактам (договорам), не требующим получения учетного номера	0%	0	25%	1 000 000
5.3.	Прием, проверка дополнения и изменения к контракту, с присвоенным учетным номером контракта	0%	0	25%	1 000 000
5.4.	Прием, проверка валютного договора (не требующим получения учетного номера)	0%	0	25%	1 000 000
5.5.	Снятие контракта с учетной регистрации	0%	0	25%	1 000 000
5.6.	Снятие контракта с учетной регистрации в связи с изменением обслуживающего банка	0%	0	25%	1 000 000

5.	Исламское финансирование				
5.1.	Изменение условий финансирования на основании заявления клиента	0%	0	25%	1 000 000
5.2.	Прочие услуги по финансированию:				
5.2.1	Предоставление справок	-	0	-	500 000
5.2.2.	Предоставление документов по залоговому обеспечению	-	0	-	500 000
5.2.3	Предоставление кредитного отчета из кредитного бюро (не связанное с обращением за финансированием)	-	0	-	500 000
6.	Покупка/Продажа безналичной иностранной валюты*	Комиссия за конвертацию не взимается			
7.	Экспортные аккредитивы				
7.1.	Подтверждение экспортного аккредитива:	-	0	-	1 000 000
7.2.	Консультирование по предавизованию экспортного аккредитива	-	0	-	1 000 000
7.3.	Авизование	-	0	-	1 000 000
7.4.	Аннулирование аккредитива до истечения срока его действия	-	0	-	1 000 000
7.5.	Проверка документов	-	0	-	1 000 000
7.6.	Комиссия за несоответствия в документах	-	0	-	1 000 000
7.7.	Исполнение запросов, связанных с открытием (выставлением) и подтверждением аккредитива и исполнением обязательств по нему	-	0	-	1 000 000
7.8.	Перевод аккредитива	-	0	-	1 000 000

7.9.	Принятие и подготовка документов к отправке в исполняющий банк (в случае отказа от проверки документов)	-	0	-	1 000 000
7.10.	Негоциация и акцепт тратт	-	0	-	1 000 000
<b>8.</b>	<b>Импортные аккредитивы</b>				
8.1.	Подготовка текста аккредитива на основе контракта для предварительного согласования с бенефициарами:	-	0	-	1 000 000
8.2.	Открытие импортного аккредитива	-	0	-	1 000 000
8.3.	Предавизование импортного аккредитива	-	0	-	1 000 000
8.4.	Исполнение запросов, связанных с открытием (выставлением) и подтверждением аккредитива и исполнением обязательств по нему	-	0	-	1 000 000
8.5.	Изменений условий аккредитива	-	0	-	1 000 000
8.6.	Проверка документов	-	0	-	1 000 000
8.7.	Комиссия за несоответствия в документах	-	0	-	1 000 000
8.8.	Перевод денег с целью осуществления платежей по аккредитиву	-	0	-	1 000 000
8.9.	Комиссия за аккредитивы, не использованные до срока истечения	-	0	-	1 000 000
8.10.	Аннулирование аккредитива до истечения срока его действия	-	0	-	1 000 000
8.11.	Комиссия за риски по аккредитивам	-	0	-	1 000 000
8.12.	Расходы, связанные с открытием	-	0	-	1 000 000

	(выставлением) и подтверждением аккредитива и исполнением обязательств по нему, выполненными другими банками				
<b>9.</b>	<b>Документарное инкассо, предусмотренное коммерческим контрактом</b>				
<b>9.1.</b>	Авизование чистого инкассо (инкассо тратт)	-	0	-	1 000 000
<b>9.2.</b>	Авизование импортного инкассо (против акцепта или платежа)	-	0	-	1 000 000
<b>9.3.</b>	Оформление документов по экспортному инкассо (против акцепта или платежа)	-	0	-	1 000 000
<b>9.4.</b>	Изменение инструкций по инкассо	-	0	-	1 000 000
<b>9.5.</b>	Выполнение запросов, связанных с операциями по документарному инкассо	-	0	-	1 000 000
<b>9.6.</b>	Возврат неоплаченных документов	-	0	-	1 000 000
<b>9.7.</b>	Индоссирование документов в пользу покупателя или его банка (за каждый документ)	-	0	-	1 000 000
<b>9.8.</b>	Перевод денег с целью осуществления платежей по инкассо	-	0	-	1 000 000
<b>10.</b>	<b>Банковские гарантии</b>				
<b>10.1.</b>	Выпуск банковской гарантии (за исключением международных банковских гарантий):				
<b>1)</b>	техническое оформление банковской гарантии (операционный выпуск)	-	0	-	50 000
<b>2)</b>	выпуск банковской гарантии (дополнительный тариф за риск)	0%	-	10%	-

3)	Изменение условий банковской гарантии по инициативе принципала <sup>6</sup>	0%	-	10%	-
4)	Организация лимита гарантирования с формой освоения - документарные операции	0%	-	3%	-
10.2.	Операции с международными банковскими гарантиями				
1)	Выпуск банковской гарантии (тариф за риск) <sup>7</sup>	0%	0	10%	30000
2)	Технический выпуск гарантии	-	0	-	300 000
3)	Изменение условий банковской гарантии	-	0	-	30 000
4)	Авизование гарантии	-	0	-	300 000
5)	Авизование изменения условий гарантии	-	0	-	30 000
6)	Проверка документов, сопровождающих требование на оплату	-	0	-	600 000
7)	Осуществление платежа по гарантии	-	0	-	300 000
8)	Отправление документов по почте или курьерской организацией (службой экспресс-доставки посылок и корреспонденции)	-	0	-	12000
9)	Аннулирование гарантии до истечения срока ее действия по инициативе клиента	-	0	-	60 000
10)	Отправка по SWIFT сообщениям	-	0	-	9000
11.	<b>Консалтинговые услуги</b>				

<sup>6</sup> Согласно Пруденциальных нормативов и иных обязательных к соблюдению норм и лимитов для исламского банка, их нормативных значений и методики расчетов пруденциальных нормативов и иных обязательных норм и лимитов для исламских банков, утвержденным постановлением Правления Национального Банка Республики Казахстан от 30 мая 2016 года № 144.

<sup>7</sup> Согласно Пруденциальных нормативов и иных обязательных к соблюдению норм и лимитов для исламского банка, их нормативных значений и методики расчетов пруденциальных нормативов и иных обязательных норм и лимитов для исламских банков, утвержденным постановлением Правления Национального Банка Республики Казахстан от 30 мая 2016 года № 144.

11.1.	Консультирование в области экспертной, технической и экономической деятельности	-	0	-	1 000 000
11.2.	Консультирование в области рынка ценных бумаг Казахстана	-	0	-	1 000 000
11.3.	Консультирование по юридическим вопросам	-	0	-	1 000 000
12.	<b>Предоставление по просьбе клиента выписок и справок по банковскому счету</b>				
12.1.	Предоставление справок по банковским счетам	-	0	-	1 000 000
12.2.	Предоставление выписок и их дубликатов по текущему счету клиента	-	0	-	1 000 000
12.3.	Предоставление информации и архивных документов по банковскому счету клиента за любой промежуток времени	-	0	-	1 000 000
12.4.	Выдача подтверждений по запросу аудиторских компаний	-	0	-	1 000 000
13.	<b>Прочие услуги</b>				
13.1.	Услуги по установке и эксплуатации системы «Интернет-Клиент» «	-	0	-	1 000 000
14.	<b>Сейфовые услуги</b>				
14.1.	Аренда сейфовой ячейки	-	0	-	1 000 000
14.2.	Замена замка сейфовой ячейки при поломке или утере ключа по вине клиента	-	0	-	300 000
14.3.	Изготовление дубликата ключа сейфовой ячейки при поломке или утере ключа	-	0	-	300 000
14.4.	Комиссия за допуск к сейфовой ячейке на особых условиях при операциях купли – продажи недвижимости	-	0	-	300 000

<b>14.5.</b>	Прочие услуги, связанные с обслуживанием сейфовой ячейки	-	0	-	1 000 000
--------------	--	---	---	---	-----------

Примечание:

\* тарифы, не облагаемые НДС

**V.      Предельные величины тарифов на банковские услуги для банков-корреспондентов**

Операции		минимальные		максимальные	
		в % от суммы операции	в номинальном выражении (в тенге)	в % от суммы операции	в номинальном выражении (в тенге)
<b>1.</b>	<b>Открытие, ведение и закрытие корреспондентского счета</b>				
<b>1.1.</b>	Открытие корреспондентского счета)	0%	0	20%	500 000
<b>1.2.</b>	Ведение корреспондентского счета	0%	0	20%	500 000
<b>1.3.</b>	Закрытие корреспондентского счета	0%	0	20%	500 000
<b>1.4.</b>	Предоставление выписок по корреспондентскому счету: - по мере совершения операций - повторно по просьбе Респондента	-	0	-	500 000
<b>2.</b>	<b>Платежи и переводы</b>				
<b>2.1.</b>	Платежи и переводы в национальной валюте	0%	0	20%	10 000 000
<b>2.2.</b>	Платежи и переводы в иностранной валюте	0%	0	20%	10 000 000
<b>2.3.</b>	Межбанковские переводы	0%	0	20%	10 000 000
<b>3.</b>	Комиссия за внесение изменений/отзыв/проведение расследований по платежам	-	0	-	500 000
<b>4.</b>	Комиссия за выдачу справки о наличии корреспондентского счета	-	0	-	500 000
<b>5.</b>	Выдача подтверждений по запросу аудиторских компаний	-	0	-	500 000
<b>6.</b>	Предоставление копий платежных поручений и документов в формате SWIFT (за каждый документ)	-	0	-	500 000
<b>7.</b>	Установка системы «Интернет-Клиент» с	-	0	-	500 000

	выдачей одного ключа шифрования				
8.	Выпуск второго и последующих ключей шифрования (перевыпуск)	-	0	-	500 000

**Приложение 2**  
к Правилам об общих условиях  
проведения банковских операций  
АО "Исламский Банк «Заман банк»

**ПРЕДЕЛЬНЫЕ УСЛОВИЯ**

**в рамках форм исламского финансирования, применяемых АО "Исламский Банк "Заман Банк"**

№	Параметры	Схема исламского финансирования					
		Мурабаха	Товарная мурабаха	Изготовление на заказ (истисна)	Авансовое финансирование (салям)	Доверительное управление (мудароба)	Постоянное и убывающее партнерство (мушарака)
1.	Целевая группа клиентов	физические лица и субъекты предпринимательства	физические лица и субъекты предпринимательства	субъекты предпринимательства	субъекты предпринимательства	субъекты предпринимательства	субъекты предпринимательства
2.	Целевое назначение	в соответствии с пунктами 37 и 38 настоящих Правил					
3.	Предельные размеры наценки	1) не менее – 0,01 %; 2) не более – 100 %				не допускается	
4.	Предельные величины коэффициента распределения	не допускается				1) не менее – 1/99; 2) не более – 99/1	

№	Параметры	Схема исламского финансирования					
		Мурабаха	Товарная мурабаха	Изготовление на заказ (истисна)	Авансовое финансирование (салям)	Доверительное управление (мудароба)	Постоянное и убывающее партнерство (мушарака)
	я прибыли (Банк/клиент)						
5.	Срок финансирования	1) минимальный срок – один день; 2) максимальный срок – 240 месяцев					
6.	Сумма финансирования	1) минимальная сумма – 0,01 тенге или эквивалент в иностранной валюте; 2) максимальная сумма – для лица, не связанного с Банком особыми отношениями – 25 % от собственного капитала Банка на дату заключения договора финансирования <sup>8</sup> , за исключением бланковых кредитов. По бланковым кредитам – 10 % от собственного капитала Банка на дату заключения договора финансирования. Для лица, связанного с Банком особыми отношениями – 10 % от собственного капитала Банка на дату заключения договора финансирования					
7.	Комиссии	в рамках предельных величин, установленных настоящими Правилами					
8.	Периодичность погашения долга	ежемесячно или с иной периодичностью в соответствии с решением уполномоченного органа Банка					
9.	Штрафы (пени, неустойка)	все взимаемые штрафы (пеня, неустойка) направляются Банком на благотворительность					

<sup>8</sup> Согласно Пруденциальных нормативов и иных обязательных к соблюдению норм и лимитов для исламского банка, их нормативных значений и методики расчетов пруденциальных нормативов и иных обязательных норм и лимитов для исламских банков, утвержденным постановлением Правления Национального Банка Республики Казахстан от 30 мая 2016 года № 144.

№	Параметры	Схема исламского финансирования					
		Мурабаха	Товарная мурабаха	Изготовление на заказ (истисна)	Авансовое финансирование (салам)	Доверительное управление (мудароба)	Постоянное и убывающее партнерство (мушарака)
1)	за несвоевременное исполнение договора <sup>9</sup> :	1) для физического лица и индивидуального предпринимателя: в течение 90 дней образования просроченной задолженности – 0,5 % от суммы просроченного платежа за каждый день образования просроченной задолженности; и по истечении 90 дней образования просроченной задолженности – 0,03 % от суммы просроченного платежа за каждый день образования просроченной задолженности, но не более 10 % от суммы выданного займа/транша за каждый год действия соответствующего кредитного договора; 2) для юридического лица – 0,5 % от суммы просроченного платежа за каждый день образования просроченной задолженности					
2)	за нецелевое использование кредита	не более 50 % от суммы, использованной по нецелевому назначению					
10.	Обеспечение	в соответствии с шариатским стандартом ААОIFI № 5 и Залоговой политикой Банка					
11.	Требования к клиенту	в соответствии с Кредитной политикой Банка					
12.	Порядок финансирования	в соответствии с шариатским стандартом ААОIFI № 8	в соответствии с шариатским стандартом ААОIFI № 30	в соответствии с шариатским стандартом ААОIFI № 11	в соответствии с шариатским стандартом ААОIFI № 10	в соответствии с шариатским стандартом ААОIFI № 13	в соответствии с шариатским стандартом ААОIFI № 12

<sup>9</sup> Указанная пеня не взимается в случае, если несвоевременное погашение кредита связано с объективными причинами в соответствии с принципами шариата (например: пожар на предприятии, резкое изменение рыночной конъюнктуры, что негативно сказалось на доходности бизнеса, политические и технологические факторы, и так далее).

№	Параметры	Схема исламского финансирования					
		Мурабаха	Товарная мурабаха	Изготовление на заказ (истисна)	Авансовое финансирование (салам)	Доверительное управление (мудароба)	Постоянное и убывающее партнерство (мушарака)
13	Формы договоров	типовые формы, утвержденные Правлением Банка при наличии положительного заключения Шариатского совета		индивидуальные, в соответствии с Законом о банках в случае, если предметом договора о коммерческом кредите является приобретение товаров, подлежащих изготовлению или товаров, получаемых в результате использования имущества, выполнения работы либо оказания услуги, требуется заключение совета по принципам исламского финансирования о соответствии такого договора нормам и принципам шариата		индивидуальные, в соответствии с Законом о банках договор может быть заключен после получения положительного заключения совета по принципам исламского финансирования	