

ВНУТРЕННИЙ ДОКУМЕНТ	
Наименование:	Правила об общих условиях проведения дополнительных видов операций
Владелец:	Департамент разработки банковских процессов
Утверждено:	Решением Совета директоров от «18» мая 2026 года протокол № 05-18 (з) Согласовано решением Правления от «13» мая 2026 года протокол № 49
Срок введения в действие:	С даты утверждения
Внесение последних изменений/дополнений	Новая редакция
Отмененные/признанные утратившими силу документы (при наличии):	Правила об общих условиях проведения дополнительных видов банковских операций, утвержденные решением Совета директоров АО «Банк Фридом Финанс Казахстан» от «28» июля 2022 г. протокол № 07-28 (з)
Степень конфиденциальности	-

РЕЕСТР
утвержденных изменений и дополнений в
Правила об общих условиях проведения дополнительных видов операций

№	Номер документа	Реквизиты решения Органа Банка об утверждении изменений и дополнений	Срок введения в действие утвержденных изменений и дополнений	Основание внесения изменений/дополнений
1				
2				
3				
4				
5				
6				

Оглавление	
Глава 1. Общие положения	4
Глава 2. Заявления и гарантии Клиента	7
Глава 3. Основные принципы проведения дополнительных операций Банком	9
Глава 4. Дополнительные виды банковских операций	9
Глава 5. Положение о порядке работы с Клиентами	9
Глава 6. Предельные сроки принятия решения по услугам о предоставлении дополнительных банковских операций	10
Глава 7. Общие условия открытия, ведения и закрытия неаллокированных металлических счетов Клиентов.	10
Глава 8. Продажа монет	12
Глава 9. Операции с аффинированными драгоценными металлами	13
Глава 10. Ставки и тарифы на проведение дополнительных банковских операций	14
Глава 11. Порядок рассмотрения обращений Клиентов, возникающих в процессе предоставления банковских услуг.	14
Глава 12. Права, обязанности и ответственность Банка и Клиентов	17
Глава 13. О выполнении требований FATCA и Международного многостороннего соглашения компетентных органов стран – членов ОЭСР	25
Глава 14. Заключительные положения	26
Приложение 1. Предельные сроки рассмотрения заявления и принятия решения о предоставлении дополнительных видов банковских операций.....	27
Приложение 2. Предельные (минимальные и максимальные) величины ставок и тарифов на проведение дополнительных видов банковских операций Банка	28

Глава 1. Общие положения

1. Настоящие Правила об общих условиях проведения дополнительных видов операций в АО «Фридом Банк Казахстан» (далее – Правила) разработаны на основании и в соответствии с Законом Республики Казахстан «О банках и банковской деятельности в Республике Казахстан» (далее – Закон о банках), Постановлением Правления Национального Банка Республики Казахстан от 27 августа 2013 года № 223 «Об утверждении Правил открытия, ведения и закрытия банками, филиалами банков-нерезидентов Республики Казахстан металлических счетов», Уставом и внутренними документами АО «Фридом Банк Казахстан» (далее – Банк), регулирующими соответствующий процесс и при наличии соответствующей лицензии.
2. Настоящие Правила разработаны в целях правовой регламентации проведения Банком дополнительных видов банковских операций и являются дополнением к Правилам об общих условиях проведения операций в АО «Фридом Банк Казахстан», утвержденным Советом директоров Банка.
3. Условия проведения Банком операций с лицами, связанными с Банком особыми отношениями, определяются Законом о банках, нормативными правовыми актами Республики Казахстан и внутренними документами Банка. По всем сделкам с лицами или в интересах лиц, связанных с Банком особыми отношениями (независимо от вида продуктов и услуг, суммы сделки и т.д.), не допускается предоставление льготных условий. Сделки с лицами, связанными с Банком особыми отношениями, в том числе в части тарифов, совершаются с учетом требований статьи 50 Закона о банках только по решению Совета директоров Банка, за исключением случаев, когда типовые условия таких сделок утверждены Советом директоров Банка и применяются к аналогичным сделкам с третьими лицами и когда исключительным предметом сделки является принятие обязательств о неразглашении сведений, содержащих банковскую, коммерческую и (или) иную охраняемую законом тайну.
4. Настоящие Правила являются открытой информацией и не могут быть предметом коммерческой или банковской тайны. Настоящая норма не распространяется на условия проведения конкретной операции, которая относится к банковской тайне либо отнесена Банком в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан к категории коммерческой тайны и предоставляются по первому требованию клиента для ознакомления. Банк не вправе отказывать клиенту в предоставлении информации о возможных рисках, связанных с проведением интересующих клиента услуг/операций.
5. Клиент обязан знать и соблюдать требования Закона Республики Казахстан «О противодействии коррупции» и Антикоррупционной политики Банка, которая размещена на интернет-ресурсе.
6. В настоящих Правилах используются следующие термины, сокращения и определения:
 - 1) Аффинированные драгоценные металлы – драгоценные металлы, прошедшие обработку и очистку от примесей и сопутствующих компонентов, доведенные до качества, соответствующего международным стандартам качества, принятым Лондонской ассоциацией рынка драгоценных металлов (London bullion market association) или Лондонской ассоциацией металлов платиновой группы (London Platinum and Palladium Market) и/или стандартам качества и требованиям, установленным в государствах-участниках Евразийского экономического союза и/или стандартам качества и техническим условиям страны происхождения, а также монеты из драгоценных металлов, имеющие массовую долю драгоценного металла не менее 99,99 (девятисто девять целых девятисто девять сотых) процента для золота и серебра;
 - 2) внутренние документы (ВД) – это документ на электронном (бумажном) носителе, разработанный, утвержденный и зарегистрированный в Банке для организации

- работы и регламентации/регулирования внутренней(-их) деятельности/процессов Банка, а также устанавливающий, изменяющий и/или прекращающий обязательные для подразделений и работников Банка требования или порядок действий/мероприятий при выполнении функций, взаимодействий, рабочих процессов, в том числе требующих согласованного участия подразделений/работников;
- 3) Договор неаллокированного металлического счета - договор, заключаемый между Банком и Клиентом, регулирующий их взаимоотношение по видам операций, проводимым по неаллокированному металлическому счету, условия зачисления на неаллокированный металлический счет и возврат с неаллокированного металлического счета аффинированных драгоценных металлов, а также размер и порядок выплаты вознаграждений, связанных с ведением неаллокированного металлического счета;
 - 4) Дополнительные банковские операции (услуги) – банковские операции по покупке, приему в залог, учету, хранению и продаже аффинированных драгоценных металлов (золота, серебра, платины, металлов платиновой группы) в слитках, монет из драгоценных металлов, открытие, ведение и закрытие неаллокированных металлических счетов;
 - 5) Драгоценный металл – золото, серебро, платина и металлы платиновой группы (палладий, иридий, родий, рутений и осмий) в любом состоянии и виде;
 - 6) Закон о банках – Закон Республики Казахстан «О банках и банковской деятельности в Республике Казахстан»;
 - 7) Закон РК ПОД/ФТ/ФРОМУ – Закон РК «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, финансированию терроризма и финансированию распространения оружия массового уничтожения»;
 - 8) интернет-ресурс – официальный интернет-ресурс Банка (сайт) по адресу <https://freedombank.kz/>;
 - 9) Клиент – физическое или юридическое лицо, являющееся потребителем банковских услуг либо намеревающееся воспользоваться банковскими услугами;
 - 10) Комиссии (тарифы) – комиссионное вознаграждение, причитающееся Банку за оказание банковских и иных услуг клиенту, утвержденное уполномоченным органом Банка (кроме предоставленных индивидуально, которые доводятся до Клиента способом, определенным Банком);
 - 11) Лица, связанные с Банком особыми отношениями – лица, определенные таковыми действующим законодательством Республики Казахстан и ВД Банка;
 - 12) Монета – денежный знак, изготовленный из драгоценного металла определённой формы, веса и достоинства;
 - 13) Неаллокированный металлический счет (НМС) – металлический счет, открываемый Клиенту Банком для учета аффинированных драгоценных металлов без указания их индивидуальных признаков (номера слитка, марки производителя и др.), а также осуществления операций по приему, учету и покупке-продаже аффинированных драгоценных металлов в нефизической (обезличенной) форме;
 - 14) обращение – направленное Банку, индивидуальное или коллективное письменное (нарочно, по почтовой связи, электронной почте, интернет-ресурс Банка), устное (по телефону подразделения контактного центра Банка и при непосредственном посещении клиента Банка) либо в форме электронного документа, заверенного электронной цифровой подписью, предложение, заявление, жалоба, запрос или отклик;
 - 15) Общие условия – «Общие условия проведения операций, открытия, ведения и закрытия банковских счетов и платежных карточек АО «Фридом Банк Казахстан»», размещенные на интернет-ресурсе и регулирующие отношения между Банком и клиентом, возникающие в связи с открытием, ведением, закрытием счетов и

платежных карточек, осуществлением платежей и переводов, прочими услугами, описанными в Общих условиях, и является неотъемлемой частью настоящих Правил;

- 16) объекты информатизации - электронные информационные ресурсы Банка, программное обеспечение, интернет-ресурс и информационно-коммуникационная инфраструктура Банка, предоставляющие Банку возможность осуществить идентификацию клиента - физического лица посредством применения идентификационных средств, предусмотренных Законом Республики Казахстан «О платежах и платежных системах», включая, но не ограничиваясь – интернет-ресурс, мобильное приложение, интернет-банкинг для физических лиц;
- 17) Организация Экономического Содружества и Развития (далее – ОЭСР) – международная организация, нацеленная на выработку международных стандартов и рекомендаций по совершенствованию государственной социальной, экономической и экологической политики, поиск путей преодоления проблем и ограничений на пути экономического роста и развития стран;
- 18) РК – Республика Казахстан;
- 19) система интернет-банкинг для физических лиц – система интернет-банкинг, позволяющая предоставлять электронные банковские услуги согласно требованиям Общих условий через мобильное приложение;
- 20) система интернет-банкинг для юридических лиц – совокупность средств телекоммуникаций, цифровых и информационных технологий, программного обеспечения и оборудования, обеспечивающих связь между клиентом - юридическим лицом, индивидуальным предпринимателем, частным нотариусом, частным судебным исполнителем, адвокатом, профессиональным медиатором, крестьянским (фермерским) хозяйством и Банком, позволяющая получить электронные банковские услуги, в т.ч. через интернет-ресурс по адресу online.bankffin.kz и мобильное приложение для юридических лиц «Freedom Business»;
- 21) Тарифная политика Банка – ВД Банка, определяющий цели, задачи и принципы формирования тарифов и ставок в Банке;
- 22) уполномоченное лицо Банка – руководящий работник Банка, который в соответствии с предоставленными ему полномочиями вправе рассматривать и принимать решения по обращениям клиентов и третьих лиц;
- 23) уполномоченный орган Банка – постоянно действующий коллегиальный орган Банка, уполномоченный на принятие решений по вопросам деятельности Банка в соответствии с действующим законодательством и (или) ВД Банка;
- 24) уполномоченный орган РК – Национальный Банк РК и иные государственные уполномоченные органы, определяющие требования к действиям Банка на финансовом рынке;
- 25) FATCA – Закон США «О налоговом соответствии иностранных счетов» (англ. – Foreign Account Tax Compliance Act), реализуемый в РК посредством соглашения между Правительствами РК и Соединенных Штатов Америки о совершенствовании международной налоговой дисциплины;
- 26) Flash Call – входящий телефонный звонок, осуществляемый Банком на номер мобильного телефона Клиента, в рамках которого Клиенту передается код подтверждения одним из способов, предусмотренных техническими решениями Банка и установленными процедурами безопасности;
- 27) Push-уведомление - способ распространения информации, направляемый Банком на доверенное устройство Клиента в Мобильном приложении;
- 28) SMS-сообщение – короткое текстовое сообщение установленного формата, направляемое с использованием сотовой связи через оператора сотовой связи.

Иные термины, сокращения и определения, используемые в настоящих Правилах, используются в значении, закрепленном в действующем законодательстве РК и иных ВД Банка.

Глава 2. Заявления и гарантии Клиента

7. Настоящим Клиент дает следующие заявления (утверждения) и гарантии, которые являются правдивыми и достоверными при присоединении к настоящим Правилам, регламентирующим и/или содержащим условия предоставления дополнительных банковских операций / услуг и будут являться таковыми в течение всего срока его действия или любого его продления, изменения, дополнения:
- 1) Клиент подтверждает, что осуществляемые им операции/сделки, используемые им продукты/ услуги Банка не связаны и/или не будут в дальнейшем связаны с:
 - а) использованием для целей совершения или оказания содействия в легализации (отмывании) доходов, полученных преступным путем, финансировании терроризма и финансировании распространения оружия массового уничтожения и иным пособничеством терроризму либо экстремизму, уклонением от процедур/ мероприятий, предусмотренных требованиями действующего законодательства;
 - б) осуществлением Клиентом незаконной, мошеннической, противоправной, преступной деятельностью, в том числе связанной с представлением и/или передачей права использования счета Клиента другими третьими лицами, не имеющими на это законные основания (представитель, доверенное лицо);
 - в) куплей-продажей, транспортировкой, изготовлением, хранением, реализацией предметов, относящихся к химическому, биологическому и ядерному оружию и их составляющим, предметам военного назначения и медикаментов, веществ, включающих в себя не только лекарственные препараты, но и другие синтетические и природные вещества, являющиеся ядовитыми и сильнодействующими;
 - г) совершением операций/ сделок/ действий, направленных на уклонение и/или обход, и/или неисполнение требований, предусмотренных действующим законодательством РК, законодательством иностранных государств, влияющих на деятельность Банка на финансовом рынке, в том числе в области противодействия легализации (отмывании) доходов, полученных преступным путем, финансировании терроризма и финансировании распространения оружия массового уничтожения, международных экономических санкций США, Европейского союза, ООН, Великобритании и/или настоящих Правил, Общих Условий, ВД Банка и в полной мере принимает на себя обязательство по их соблюдению;
 - 2) Клиент обязан предоставлять в Банк актуальную, полную и достоверную информацию/ пакет документов/ соответствующие письменные и/или устные пояснения;
 - 3) Клиент ознакомлен и согласен, что при установлении/ продолжении деловых отношений с Клиентом и/или совершении /попытке совершения Клиентом операций/сделок и/или в его пользу, Банк осуществляет надлежащую проверку Клиента, в соответствии с требованиями законодательства РК и/или ВД Банка;
 - 4) Клиент ознакомлен и согласен, что Банк вправе на момент проведения Банком надлежащей проверки и/или в рамках исполнения требований действующего законодательства РК, международных экономических санкций наложить на имеющиеся в Банке банковские счета временные ограничения, приостановить

- проведение операций в соответствии с требованиями действующего законодательства и/или ВД Банка;
- 5) Клиент ознакомлен и согласен, что в случае если со стороны Клиента не были представлены в Банк запрошенные Банком в устной и/или письменной форме подтверждающие документы, соответствующие письменные пояснения Банк вправе до момента фактического представления в Банк запрошенной информации наложить на имеющиеся в Банке банковские счета временные ограничения, приостановить проведение операций в соответствии с требованиями законодательства РК и/или ВД Банка;
 - 6) Клиент обязуется неукоснительно соблюдать все требования действующего законодательства иностранного государства, влияющего на деятельность Банка на финансовом рынке, и в настоящее время не имеет каких-либо известных ему правовых претензий, требований, исков со стороны как государства и его органов, так и иных третьих лиц;
 - 7) Клиент использует НМС в полном соответствии с действующим законодательством, и не представляет его в управление/ владение/ совершение операций третьим лицам, не имеющим на это законных оснований (представитель, доверенное лицо);
 - 8) до подписания заявления/ договора/ иного документа Клиент должным образом осведомлен об ответственности за нарушение действующего законодательства, в том числе регулирующего вопросы валютного контроля, противодействия легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, финансировании терроризма и финансировании распространения оружия массового уничтожения, иностранного государства, влияющего на деятельность Банка на финансовом рынке, требований международных экономических санкций;
 - 9) Клиент уведомлен об обязанности Банка предпринимать, в случае нарушения Клиентом положений действующего законодательства, настоящих Правил, Общих условий, ВД Банка все необходимые предусмотренные законодательством действия и уведомлять правоохранительные и иные государственные уполномоченные органы о таком нарушении;
 - 10) Клиент осведомлен о том, что в случае неисполнения им требований, предусмотренных действующим законодательством, иностранного государства, влияющего на деятельность Банка на финансовом рынке, в том числе в области противодействия легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, финансировании терроризма и финансировании распространения оружия массового уничтожения, международных экономических санкций США, Европейского союза, ООН, Великобритании и/или настоящих Правил, Общих условий, ВД Банка и/или в случае представления в Банк недостоверной/ противоречивой/ сфальсифицированной/ неполной информации, и/или не представления в Банк в установленный срок подтверждающего пакета документов/ сведений, и/или представления в Банк пакета документов/ сведений не соответствующих запросу Банка, Банк на основании настоящих Правил, Общих условий, требований действующего законодательства, иностранного государства, влияющего на деятельность Банка на финансовом рынке, в том числе в области противодействия легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, финансировании терроризма и финансировании распространения оружия массового уничтожения, международных экономических санкций, вправе приостановить проведение операции/сделки и/или отказать в проведении операции/сделки, и/или расторгнуть с Клиентом деловые отношения в одностороннем порядке;
 - 11) Клиент осведомлен и согласен с тем, что отказ от проведения/ зачисления, приостановление операций/ сделок, а также отказ от установления деловых отношений или прекращение деловых отношений в соответствии с требованиями

действующего законодательства не являются основаниями для гражданско-правовой ответственности Банка за нарушение условий соответствующих договоров (обязательств);

8. Клиент получил, прочитал, понял и согласился с положениями настоящих Правил и Тарифами Банка в полном объеме, без каких-либо замечаний и возражений и присоединился к ним полностью, а также принимает обязательство неукоснительно, своевременно и в полном объеме выполнять все положения настоящих Правил.
9. Клиент подтверждает, что положения настоящих Правил в полной мере соответствуют интересам Клиента, а также не содержат любых обременительных для Клиента положений.
10. Клиент не вправе ссылаться на отсутствие его подписи на Правилах как доказательство того, что Правила не были им получены.

Глава 3. Основные принципы проведения дополнительных операций Банком

11. Банк осуществляет свою деятельность в соответствии с законодательством РК, Уставом и ВД Банка, на основании лицензии, выданной уполномоченным органом РК.
12. Услуги по предоставлению дополнительных банковских операций Банка являются возмездными. Целью их предоставления является получение Банком дохода либо создание благоприятных условий для увеличения дохода, получаемого Банком в будущем.

Глава 4. Дополнительные виды банковских операций

13. Банк осуществляет следующие виды дополнительных банковских операций:
 - 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) открытие, ведение и закрытие неаллокированных металлических счетов Клиентов, на которых осуществляется учет аффинированных драгоценных металлов в обезличенной (нефизической) форме, принадлежащих данным лицам.
14. Дополнительные виды банковских операций, указанные в настоящей Главе, с лицами, связанными с Банком особыми отношениями осуществляются с учетом требований действующего законодательства и с учетом процедур, предусмотренных ВД Банка.

Глава 5. Положение о порядке работы с Клиентами

15. Банк при предоставлении дополнительной банковской услуги Клиенту:
 - 1) до заключения договора о предоставлении дополнительной банковской услуги предоставляет Клиенту:
 - а) информацию о ставках и тарифах, сроках принятия решения по заявлению о предоставлении дополнительной банковской услуги (при необходимости подачи заявления);
 - б) информацию об условиях предоставления дополнительной банковской услуги и перечень необходимых документов для заключения договора о предоставлении дополнительной банковской услуги;
 - в) информацию об ответственности и возможных рисках Клиента в случае невыполнения обязательств по договору о предоставлении дополнительной банковской услуги;

- г) консультации по возникшим у Клиента вопросам;
 - д) по его желанию – типовую форму соответствующего договора о предоставлении дополнительной банковской услуги;
 - 2) в установленные требованиями действующего законодательства и настоящих Правил сроки рассматривает заявление Клиента о предоставлении дополнительной банковской услуги (при необходимости подачи заявления);
 - 3) до подписания договора о предоставлении дополнительной банковской услуги предоставляет Клиенту необходимое время на ознакомление с его условиями;
 - 4) обеспечивает конфиденциальность предоставленной Клиентом информации.
16. Условия и порядок проведения дополнительных банковских операций и их учета, порядок работы Банка с Клиентами, в том числе с лицами с инвалидностью и другими маломобильными группами населения, с соблюдением требований действующего законодательства устанавливается отдельными ВД Банка, регламентирующими порядок проведения тех или иных операций по видам банковских продуктов.

Глава 6. Предельные сроки принятия решения по услугам о предоставлении дополнительных банковских операций

17. Предельные сроки рассмотрения заявления Клиентов и принятия решения о предоставлении дополнительных банковских операций, открытия/закрытия неаллокированных металлических счетов устанавливаются Банком самостоятельно в рамках требований действующего законодательства и ВД Банка, регулирующих соответствующий процесс и определены Приложением 1 к настоящим Правилам.
18. Конкретные сроки рассмотрения заявления Клиента и принятия решения о предоставлении дополнительных банковских операций (при необходимости подачи заявления) определены в соответствующих ВД Банка, регулирующих соответствующий процесс.

Глава 7. Общие условия открытия, ведения и закрытия неаллокированных металлических счетов Клиентов.

19. Банк осуществляет открытие и ведение неаллокированных металлических счетов Клиентов для осуществления учета аффинированных драгоценных металлов в обезличенной (нефизической) форме.
20. Открытие неаллокированных металлических счетов Клиентов производится на основании Договора неаллокированного металлического счета по форме, утвержденной уполномоченным органом Банка, в том числе путем подписания Клиентом заявления об открытии неаллокированного металлического счета, а также иных документов, предусмотренных ВД Банка и законодательством РК, регулиющими соответствующий процесс.
21. Открытие неаллокированного металлического счета осуществляется при наличии у Клиента текущего счета в Банке.
22. Открытие неаллокированного металлического счета осуществляется на неограниченный срок и действует до момента закрытия согласно пункту 38 настоящих Правил.
23. При открытии неаллокированного металлического счета Банк требует от Клиента предоставления пакета документов, предусмотренного действующим законодательством и ВД Банка. Клиент обязуется предоставлять в Банк все запрашиваемые Банком документы, сведения в полном, актуальном, достоверном виде и поддерживать их в актуальном состоянии.

24. Банк может оказывать услуги в соответствии с Общими условиями, типовыми формами договоров присоединения, условия которых являются дополнением к настоящим Правилам, Клиент подписывая Заявление о присоединении к ним обязан неукоснительно соблюдать требования Общих условий, Типовых форм договоров и настоящих Правил. Типовые формы договоров присоединения размещаются в печатном виде и доступны для клиентов во всех подразделениях Банка, а также размещены на интернет-ресурсе.
25. Банк вправе по своему усмотрению, без какого-либо дополнительного согласия Клиента, вносить изменения в перечень документов, необходимых для открытия, ведения, закрытия неаллокированных металлических счетов, в случае если того требует действующее законодательство и/или ВД Банка.
26. Неаллокированный металлический счет может быть открыт Клиенту с нулевым остатком, наличие у Клиента аффинированных драгоценных металлов на момент открытия счета не требуется.
27. Учет драгоценных металлов по неаллокированным металлическим счетам осуществляется в обезличенной форме без указания индивидуальных признаков, с отражением количества драгоценных металлов в единицах массы.
28. Зачисление драгоценных металлов на неаллокированный металлический счет осуществляется на основании операций покупки драгоценных металлов у Банка, перевода между счетами, а также иных операций, предусмотренных законодательством РК и ВД Банка.
29. Списание драгоценных металлов с неаллокированного металлического счета осуществляется в рамках операций продажи драгоценных металлов Банку, перевода между счетами, а также иных операций, предусмотренных Договором неаллокированного металлического счета и ВД Банка.
30. По неаллокированным металлическим счетам Банк не осуществляет хранение конкретных аффинированных драгоценных металлов Клиента, а принимает на себя обязательство по возврату драгоценных металлов в количестве, учитываемом на счете, на условиях, предусмотренных Договором неаллокированного металлического счета.
31. Операции по неаллокированным металлическим счетам осуществляются в порядке и сроки, установленные Договором неаллокированного металлического счета, ВД Банка и законодательством РК.
32. Банк открывает Клиентам неаллокированные металлические счета до востребования и не осуществляет открытие и ведение неаллокированных металлических счетов:
 - 1) предназначенных для учета займов в драгоценных металлах, предоставляемых Клиентам;
 - 2) срочных, предусматривающих установление в договоре срока возврата драгоценных металлов.
33. Отказ в открытии неаллокированных металлических счетов Банком осуществляется в следующих случаях:
 - 1) непредставления полного пакета документов для открытия неаллокированного металлического счета, предусмотренного действующим законодательством и ВД Банка;
 - 2) невозможности принятия мер по надлежащей проверке Клиентов (их представителей) и бенефициарных собственников, предусмотренных действующим законодательством и ВД Банка по противодействию легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, финансированию терроризма и финансированию распространения оружия массового уничтожения;
 - 3) открытия неаллокированного металлического счета на анонимных или фиктивных (вымышленных) владельцев;
 - 4) предусмотренных налоговым законодательством РК;
 - 5) если в отношении Клиента имеются какие-либо санкции или ограничения,

наложенные иностранными/международными/национальными организациями (FATF, OFAC, ООН, ECFR, OFSI и т.д.), если у Банка имеются подозрения (Банк не должен обосновывать и доказывать свои подозрения), что Клиент участвует в террористической деятельности и/или деятельности по легализации (отмыванию доходов) и/или осуществляет какую-либо иную деятельность, в том числе преступную/ незаконную, оказывает запрещенные виды деятельности и/или реализует/ оказывает запрещенные виды товаров/ услуг, и/или осуществляет действия по уклонению/ обходу от исполнения требований действующего законодательства, которая влечет или может повлечь уголовное преследование клиента и/или наступлении иных условий, которые могут, по мнению Банка, иметь любые негативные последствия для Банка;

б) иных случаях, предусмотренных действующим законодательством и ВД Банка.

34. Клиент вправе предоставить право открытия, закрытия неаллокированных металлических счетов, распоряжения неаллокированными металлическими счетами, получения выписок (справок) по неаллокированным металлическим счетам своему представителю на основании доверенности, а также других документов в соответствии с требованиями действующего законодательства и/или ВД Банка.
35. Учет аффинированного драгоценного металла на неаллокированном металлическом счете осуществляется в граммах по курсу Национального Банка РК на отчетную дату.
36. Изменение вида аффинированного драгоценного металла по неаллокированным металлическим счетам Банком не предусмотрено.
37. Проценты Клиенту на остаток аффинированного драгоценного металла по неаллокированному металлическому счету Банком не начисляются.
38. Для закрытия неаллокированного металлического счета требуется обнуление неаллокированного металлического счета путем совершения Клиентом сделки купли-продажи аффинированного драгоценного металла, после чего на основании заявления Клиента (с указанием основания закрытия НМС) осуществляется перевод денежных средств на текущий счет Клиента в соответствии с условиями Договора неаллокированного металлического счета/Общими условиями или самостоятельно Банком в случаях, предусмотренных действующим законодательством и ВД Банка.

Глава 8. Продажа монет

39. Банк осуществляет покупку/продажу монет из драгоценных металлов Клиентам с учетом норм настоящих Правил в соответствии с требованиями, установленными законодательством РК.
40. Реализация монет из драгоценных металлов осуществляется через филиалы, отделения, кассы Банка, дистанционные каналы обслуживания либо иные каналы продаж, определенные ВД Банка.
41. Перечень реализуемых монет из драгоценных металлов, порядок установления цен, условия оплаты, возврата и обмена монет и иные условия реализации монет определяются Банком в соответствии с ВД Банка.
42. Цена продажи монет устанавливается Банком с учетом стоимости драгоценных металлов на международных и (или) внутренних рынках, официальных котировок и рекомендаций Национального Банка РК, расходов Банка, рыночной конъюнктуры и внутренней ценовой политики Банка.
43. Хранение, перевозка, инкассация и выдача монет из драгоценных металлов осуществляются с соблюдением требований по обеспечению сохранности ценностей, установленных законодательством РК и ВД Банка.

Глава 9. Операции с аффинированными драгоценными металлами

44. Дополнительные виды банковских операций осуществляются в порядке, установленном действующим законодательством и ВД Банка, регулирующими соответствующий процесс, на основании (если требуется заключение договора) договоров, заключаемых между Банком и Клиентом, с учетом соблюдения требований Закона о ПОД/ФТ/ФРОМУ, законодательства иностранных государств, влияющих на деятельность Банка на финансовом рынке, требований международных экономических санкций.
45. Покупка /продажа аффинированных драгоценных металлов осуществляется Банком на основании письменных поручений Клиента, оформленных в соответствии с требованиями законодательства РК и ВД Банка.
46. Денежной единицей по операциям покупки – продажи аффинированного драгоценного металла является тенге.
47. Особенности проведения операций с аффинированными драгоценными металлами в слитках:
- 1) Банк осуществляет следующие операции с аффинированными драгоценными металлами в слитках (эмитированных НБ РК) через филиалы, отделения, кассы Банка или иные каналы определенные ВД Банка:
 - а) покупку аффинированных драгоценных металлов в слитках в целостной специальной упаковке/со вскрытой специальной упаковкой;
 - б) продажу аффинированных драгоценных металлов в слитках в целостной специальной упаковке.
 - 2) Минимальный объем покупки/продажи аффинированного драгоценного металла в слитках составляет 5 (пять) грамм.
- 47-1. Особенности проведения операций с аффинированными драгоценными металлами по неаллокированному металлическому счету:
- 1) По неаллокированному металлическому счету проводятся следующие операции:
 - а) зачисление купленного у Банка аффинированного драгоценного металла на неаллокированный металлический счет;
 - б) списание (продажа Банку) аффинированного драгоценного металла с неаллокированного металлического счета.
 - 2) Операции по неаллокированному металлическому счету проводятся в обезличенной (нефизической) форме.
 - 3) Зачисление и списание аффинированного драгоценного металла с неаллокированного металлического счета производится на основании предоставленного Клиентом в Банк поручения в порядке и сроки, предусмотренные Договором неаллокированного металлического счета/Общими условиями между Банком и Клиентом, и/или ВД Банка, регулирующими соответствующий процесс с соблюдением требований действующего законодательства.
 - 4) Количество аффинированного драгоценного металла в поручении на зачисление/списание аффинированного драгоценного металла определяется с точностью до 1/1000 грамма с применением правил округления с учетом требования, отраженного в подпункте 5) настоящего пункта.
 - 5) Минимальный объем покупки/продажи аффинированного драгоценного металла составляет 1 (один) грамм.
 - 6) Аффинированный драгоценный металл или его стоимость может быть внесен (-а) на неаллокированный металлический счет одновременно или отдельными взносами с любой периодичностью в соответствии с Договором неаллокированного металлического счета.

48. Конкретные условия проведения дополнительных банковских операций устанавливаются в ВД Банка, регулирующих соответствующий процесс, а также в конкретных договорах, заключаемых с Клиентом.

Глава 10. Ставки и тарифы на проведение дополнительных банковских операций

49. За оказание дополнительных банковских услуг и проведения операций по ним Банк взимает комиссии в соответствии с тарифами Банка.
50. Порядок определения ценообразования и установления тарифов на банковские продукты (услуги) устанавливаются Тарифной политикой Банка.
51. Тарифная политика Банка утверждается Советом директоров.
52. Ставки и тарифы на проведение дополнительных видов банковских операций определяются исходя из себестоимости банковских продуктов и складывающейся конъюнктуры рынка с целью обеспечения привлекательности банковских продуктов и услуг, рентабельной деятельности и получения доходов Банка.
53. Предельные (минимальные и максимальные) величины ставок и тарифов на проведение дополнительных видов банковских операций Банка утверждаются Советом директоров Банка и отражены в Приложении 2 к настоящим Правилам.
В рамках предельных нижних и верхних границ ставок и тарифов, уполномоченным органом Банка устанавливаются базовые (стандартные), тарифные группы (тарифные планы/пакеты), ставки и тарифы в рамках акции, индивидуальные тарифы.
54. Банк размещает в филиалах (их помещениях) и на своем интернет-ресурсе актуальную информацию о ставках и тарифах за дополнительные банковские услуги, с указанием сведений о датах утверждения и внесения изменений в действующие ставки и тарифы, номеров ВД и органа, их утвердившего (принявшего).
55. Изменение размеров действующих тарифов/ставок и/или введение новых тарифов/ставок вознаграждения в рамках предельных величин, утвержденных Советом директоров Банка согласно Приложению 2 к настоящим Правилам, может быть произведено по инициативе Банка с соблюдением следующей процедуры: Банк за 5 (пять) календарных дней¹ до даты планируемого введения в действие измененного (-ой)/нового (-ой) тарифа/ставки вознаграждения уведомляет Клиента об этом посредством размещения информации на интернет-ресурсе и в филиалах/отделениях Банка. В случае, если после такого уведомления Клиент продолжит пользоваться услугами Банка, то это будет означать, что между сторонами достигнуто соглашение об изменении договорных отношений в части изменения размеров действующих тарифов/ставок вознаграждения и/или введения новых тарифов/ставок вознаграждения.

Глава 11. Порядок рассмотрения обращений Клиентов, возникающих в процессе предоставления банковских услуг.

56. Банк осуществляет работу со следующими обращениями Клиентов:
- 1) письменными обращениями, поступившими нарочно, почтовой/ курьерской связью;
 - 2) устными обращениями, поступившими по телефону и при непосредственном посещении клиентом Банка;

¹ срок уведомления клиента по изменению тарифов по платежам и переводам составляет: для физических лиц не менее 3 (трех) месяцев/юридических лиц не менее 1 (одного) месяца до предполагаемой даты изменения тарифов

- 3) электронными обращениями, поступающими через интернет-ресурс Банка, на электронную почту Банка, через социальные сети, мобильное приложение и систему удаленного доступа.
57. Уполномоченные лица Банка в Головном офисе и филиалах проводят личный прием физических лиц и представителей юридических лиц не реже одного раза в месяц согласно графику приема, утвержденному Председателем Правления Банка, директором филиала (в филиале).
Прием проводится по месту работы в установленные и доведенные до сведения физических и юридических лиц дни и часы согласно информации, опубликованной на интернет-ресурсе.
Если обращение не может быть разрешено уполномоченным лицом Банка во время приема, оно излагается Клиентом в письменной форме и с ним ведется работа как с письменным обращением.
58. Письменные обращения Клиентов регистрируются в журнале регистрации письменных обращений, содержащем реквизиты в соответствии с ВД Банка.
59. На подлежат рассмотрению:
 - 1) анонимное обращение, в том числе обращение третьих лиц в отношении Клиентов Банка без представления подтверждений о совершении Клиентом в отношении их правонарушений;
 - 2) обращение, в котором не изложена суть вопроса, в том числе не указаны контактные данные (телефон, адрес электронной почты).
60. Если условия, послужившие основанием для оставления обращения без рассмотрения, в последующем были устранены, Банк или должностное лицо обязаны рассматривать указанное обращение в установленные сроки.
61. При поступлении нескольких обращений по одному и тому же вопросу в интересах одного и того же лица первое обращение регистрируется как основное обращение, а последующие приобщаются к основному обращению и рассматриваются как одно обращение с уведомлением Клиента о результатах их разрешения в пределах установленного срока, исчисляемого со дня поступления первого обращения.
62. В обращении физического лица должны быть указаны его фамилия, имя, а также по желанию отчество, индивидуальный идентификационный номер, почтовый адрес, контактный телефон, юридического лица - его наименование, почтовый адрес, бизнес-идентификационный номер, контактный телефон, исходящий номер и дата, если иное не предусмотрено ВД Банка. Обращение должно быть подписано Клиентом/уполномоченным лицом Клиента либо заверено электронной цифровой подписью/иным способом, не противоречащим законодательству РК.
63. Клиенту, обратившемуся письменно к Банку, выдается документ, подтверждающий прием его письменного обращения на бумажном носителе, либо делается соответствующая отметка на копии обращения. Отказ в приеме обращений не допускается (с учетом особенностей, установленных пунктом 59 настоящих Правил).
64. Обращения, поступающие через интернет-ресурс Банка, регистрируются в порядке, предусмотренном ВД Банка.
65. Обращения Клиентов, поступающие через объекты информатизации Банка, в том числе через мобильное приложение, регистрируются в порядке, предусмотренном ВД Банка. Для этих целей в объектах информатизации, в том числе в мобильном приложении предусматривается легко идентифицируемый Клиентом функционал для подачи жалобы. Ответ по такому обращению Клиента предоставляется также посредством объекта информатизации.
66. Обращения Клиентов по телефону регистрируются. Запись телефонных разговоров с Клиентом производится с его согласия при уведомлении об этом в начале разговора.
67. Обращения, поступившие в Банк в устной форме (по телефону или при личном посещении Клиентом офиса Банка), рассматриваются незамедлительно, и если есть

такая возможность, то ответ на устное обращение Клиента представляется сразу. В случае, если устное обращение не может быть разрешено незамедлительно, оно излагается Клиентом в письменной форме, и с ним ведется работа как с письменным обращением. Клиент информируется о необходимых процедурах для получения ответа и о сроках рассмотрения таких обращений.

68. Банк при рассмотрении обращения в случае недостаточности представленной информации запрашивает дополнительные документы и сведения у клиента. В случае если Клиент не предоставит запрашиваемые документы в установленный срок, Банк вправе оставить обращение без рассмотрения.
69. Обращение физического и (или) юридического лица, для рассмотрения которого не требуется получение информации от иных субъектов, должностных лиц либо проверка с выездом на место, рассматривается в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня его регистрации.
70. Срок рассмотрения обращения физического и (или) юридического лица, для рассмотрения которого требуется проведение дополнительного изучения или проверки, получение информации от иных субъектов, должностных лиц либо проверка с выездом на место, может быть продлен на 15 (пятнадцать) рабочих дней со дня его регистрации с учетом пункта 69 настоящих Правил, о чем клиент извещается в течение 3 (трех) рабочих дней со дня продления срока рассмотрения обращения способами, предусмотренными настоящими Правилами.
71. Банк обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений физических и юридических лиц, информирует Клиентов о результатах рассмотрения их обращений и принятых мерах/решениях. Письменный ответ Клиенту о результатах рассмотрения обращения дается на казахском языке или на языке обращения и содержит обоснованные и мотивированные доводы на каждую изложенную Клиентом просьбу, требование, ходатайство, рекомендацию и иной вопрос со ссылкой на соответствующие нормы действующего законодательства, ВД Банка, договоров, имеющих отношение к рассматриваемому вопросу, а также на фактические обстоятельства рассматриваемого вопроса с разъяснением права Клиента на обжалование принятого решения.
72. В случае обоснованности и правомерности обращения Клиента Банк принимает решение об устранении нарушения и восстановления прав и законных интересов Клиента.
73. Ответ на письменное обращение подписывается уполномоченным лицом Банка, либо иным лицом Банка, в рамках делегированных/ переданных полномочий на основании доверенности/распорядительного документа. Допускается использование средств факсимильного копирования подписи или иного способа, предусмотренного ВД Банка.
74. Передача Клиенту ответа на письменное обращение производится способом, предусмотренным договором банковского обслуживания.
75. Все сообщения, уведомления, документы, корреспонденция и иная информация, предусмотренные настоящими Правилами и имеющие отношение к счету/Клиенту, направляются Банком Клиенту одним из следующих способов:
 - 1) при явке Клиента в Банк - вручаются под роспись лично в руки (или его уполномоченного представителя), о чем делается отметка в журнале регистрации письменных обращений.
 - 2) отправляются по почте через курьерскую или иную службу под расписку о получении или без таковой;
 - 3) направляются по электронной почте с подтверждением о получении, сформированным в автоматическом режиме с помощью соответствующих программно-технических средств;
 - 4) доводятся до Клиента посредством размещения информации в средствах массовой информации или офисах Банка, или путем опубликования на

интернет-ресурсе;

- 5) сообщаются Клиенту устно по телефону с использованием общей городской или сотовой связи, а также с записью разговора или без;
- 6) путем направления SMS-сообщений, push-уведомлений через мобильное приложение, Flash Call, в личный кабинет через систему интернет-банкинга для юридических/физических лиц, через разрешенные к использованию мессенджеры и каналы связи, предусмотренные техническими решениями в соответствии с установленными процедурами безопасности Банка.

76. Ответ считается доставленным, если он направлен Клиенту:

- 1) по месту жительства, указанному в договоре банковского обслуживания либо обращении Клиента, заказным письмом с уведомлением о его вручении, в том числе получено одним из совершеннолетних членов семьи заемщика, проживающим по указанному адресу;
- 2) на адрес электронной почты, указанный в договоре банковского обслуживания 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, обеспечивающих фиксирование получения ответа клиентом (в т.ч. Flash Call, разрешенные к использованию мессенджеры и каналы связи, предусмотренные техническими решениями Банка в соответствии с установленными процедурами безопасности).

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.

77. Функции анализа и контроля за рассмотрением обращений возлагаются на подразделение Банка, определенное в соответствии с ВД Банка, и включают:

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

Глава 12. Права, обязанности и ответственность Банка и Клиентов

78. Банк и его Клиенты имеют права, обязанности и ответственность в соответствии с действующим законодательством и договорами, заключенными между Банком и клиентом.

79. Договоры между Банком и Клиентами заключаются по формам договоров, разработанным и утвержденным Банком в установленном порядке.

80. Банк и Клиенты обязаны соблюдать условия договоров и исполнять обязанности, возложенные на них условиями договоров.

81. Банк стремится защищать свою репутацию и придерживается политики международных стандартов борьбы с «отмыванием» денег, подозрительными операциями, борьбы с уклонением/обхода требований по международным

экономическим санкциям, уклонением от исполнения требований действующего законодательства, ВД Банка, настоящих Правил.

82. Банк вправе:

- 1) истребовать необходимые документы при открытии и ведении неаллокированных металлических счетов в соответствии с условиями Договора неаллокированного металлического счета или иными ВД;
- 2) отказать в исполнении поручений Клиента:
 - а) в случае противоречия их действующему законодательству;
 - б) при нарушении Клиентом правил заполнения и сроков предоставления платежных документов, установленных действующим законодательством;
 - в) при необеспечении Клиентом достаточности сумм денег на текущем счете для осуществления операций по неаллокированным металлическим счетам и оплаты комиссионного вознаграждения, причитающегося Банку за осуществление операций с драгоценными металлами;
 - г) в иных случаях, предусмотренных Законодательством РК;
- 3) самостоятельно устанавливать ставки вознаграждения по проводимым операциям, тарифы за оказание дополнительных банковских услуг, самостоятельно их изменять с соблюдением требований настоящих Правил и действующего законодательства;
- 4) изымать (списывать) деньги со счетов Клиентов без их согласия в случаях ошибочного зачисления денег на счет, образования задолженности по оплате предоставленных Банком услуг расчетно-кассового обслуживания, и в других случаях, предусмотренных действующим законодательством;
- 5) изымать деньги и комиссионное вознаграждение со счетов Клиентов путем прямого дебетования счета Клиента в случаях и в порядке, предусмотренных действующим законодательством и заключенными договорами, а также типовой формой прямого дебетования банковского счета;
- 6) обращаться в судебные органы с целью обеспечения принудительного исполнения Клиентом договорных обязательств;
- 7) вводить определенные требования, запреты и ограничения к операциям, проводимым клиентами, ограничивать предоставление услуг Банка, отзывать право использования услугами через систему интернет-банкинг для юридических /физических лиц/мобильное приложение, вытекающие из внутренних процессов Банка, требований действующего законодательства;
- 8) не исполнять инструкции Клиента в случаях, предусмотренных действующим законодательством, настоящими Правилами, ВД Банка, а также в случаях, предусмотренных законодательством в области противодействия легализации (отмыванию) доходов, полученным преступным путем, финансированию терроризма и финансированию распространения оружия массового уничтожения, иностранного законодательства, влияющего на деятельность Банка на финансовом рынке, в том числе в соответствии с требованиями международных экономических санкций;
- 9) запрашивать у клиента любые документы и информацию, в том числе по источнику происхождения денег, целевому их использованию, необходимые для предоставления Банком услуги, осуществления Банком валютного контроля, соблюдения Банком требований действующего законодательства, в том числе о противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, финансированию терроризма и финансированию распространения оружия массового уничтожения, иностранного законодательства, влияющего на деятельности Банка на финансовом рынке, требований международных экономических санкций, ВД 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 РК;

- 10) в случае нарушения требований Общих Условий, условий договоров банковского обслуживания, настоящих Правил приостановить действие договора банковского обслуживания на любой срок и/или расторгнуть и/или прекратить деловые отношения с Клиентом;
- 11) 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 финансирование распространения оружия массового уничтожения, 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;
- 12) запрашивать у Клиента иные документы и сведения, в соответствии с требованиями действующего законодательства и ВД Банка, условиями заключенных Банком договоров с третьими лицами;
- 13) приостановить и (или) отказать Клиенту в проведении операции, расторгнуть с Клиентом деловые отношения и прекратить действие договора банковского обслуживания, включая предоставление любых банковских продуктов/ услуг, в случаях и по основаниям, предусмотренным действующим законодательством, в том числе законодательством о противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, финансированию терроризма и финансированию распространения оружия массового уничтожения, законодательством иностранного государства влияющего на деятельность Банка на финансовом рынке, требований международных экономических санкций, исходя из риск ориентированного подхода, в целях исполнения требований настоящих Правил, Общих Условий, в том числе при не предоставлении либо не полном предоставлении Банку запрошенных документов и/или сведений;
- 14) осуществлять любые не запрещенные действующим законодательством действия и меры по получению, проверке/ перепроверке любого рода данных, предоставленных в Банк для проведения операций, в целях соблюдения Банком законодательства по противодействию легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, финансированию терроризма и финансированию распространения оружия массового уничтожения, законодательства иностранного государства влияющего на деятельность Банка на финансовом рынке и требований международных экономических санкций;
- 15) накладывать временные ограничения на банковские счета Клиента, в том числе на момент проведения Банком надлежащей проверки и/или в рамках исполнения требований действующего законодательства, международных экономических санкций;
- 16) накладывать временные ограничения на банковские счета Клиента, в случае если на момент проведения Банком надлежащей проверки и/или в рамках исполнения требований действующего законодательства, международных экономических санкций со стороны Клиента не были представлены в Банк

запрошенные Банком в устной и/или письменной форме подтверждающие документы, соответствующие письменные пояснения;

- 17) требовать от Клиента (его представителя) представления сведений и документов, необходимых или достаточных для идентификации клиента (его представителя), выявления бенефициарного собственника, а также представления сведений о налоговом резидентстве, роде деятельности и источнику происхождения денежных средств;
- 18) при наличии предварительного согласия Клиента, предоставленного путем подписания соответствующего договора, списывать деньги с банковских счетов Клиента, открытых в Банке, любым, не запрещенным действующим законодательством путем, на цели, связанные с проверкой Клиента, его бенефициарных собственников, их деятельности, в случае если такие проверки не могут быть осуществлены в установленном порядке по вине клиента;
- 19) на момент проведения Банком надлежащей проверки и/или в рамках исполнения требований действующего законодательства, международных экономических санкций наложить на имеющиеся в Банке банковские счета временные ограничения, приостановить проведение операций в соответствии с требованиями действующего законодательства и/или ВД Банка;
- 20) приостановить/отказать в проведении операции, представлении продукта/услуги Банка, и/или прекратить деловые отношения с Клиентом/закрыть неаллокированный металлический счет в случаях и по основаниям, предусмотренным международными/ межправительственными соглашениями, иностранным законодательством, действующим законодательством, ВД Банка по любому из нижеуказанных оснований:
 - a) в случае оснований полагать, что операции Клиента/контрагента Клиента попадают под действие международных экономических санкций либо направлены на уклонение от международных экономических санкций;
 - b) 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 действующим законодательством, в том числе в области противодействия легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, финансировании терроризма и финансировании распространения оружия массового уничтожения, международных экономических санкций США, Европейского союза, ООН, Великобритании и/или настоящих Правил, ВД Банка;
 - c) 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 неаллокированному металлическому счету, подтверждающих соответствие операции требованиям законодательства, в том числе посредством системы интернет-банкинг для юридических/физических лиц/мобильного приложения;
 - d) если затребованные Банком документы/информация не были предоставлены или не удовлетворяют требованиям Банка по любым причинам, либо поручение Клиента противоречит требованиям действующего законодательства либо Клиент уклоняется от исполнения требований действующего законодательства, либо Клиент отказывается представлять в Банк запрошенную информацию, документы;
 - e) 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;

- f) в случае отказа Клиента в предоставлении необходимых для проведения надлежащей проверки Клиента документов и информации, а также согласия на сбор, обработку и передачу 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, в том числе, посредством уполномоченных государственных органов РК, за исключением случаев, когда такое закрытие не допускается в соответствии с требованиями действующего законодательства;
- g) в случае возникновения подозрений, что операции Клиента совершаются, используются Клиентом в целях легализации (отмывания) доходов, полученных преступным путем, финансирования терроризма, финансирования распространения оружия массового уничтожения и/или в целях осуществления клиентом незаконной, противоправной, преступной деятельности, и/или совершения действий Клиентом, направленные на вовлечение Банка в процессы легализации (отмывания) доходов, полученных преступным путем, финансирования терроризма и финансирования распространения оружия массового уничтожения или иную преступную деятельность;
- h) по основаниям, предусмотренных действующим законодательством, в том числе о противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, финансированию терроризма и финансированию распространения оружия массового уничтожения, законодательством иностранных государств, влияющих на деятельность Банка на финансовом рынке, в том числе требованиями международных экономических санкций и/или предусмотренных международными договорами, ратифицированными РК, настоящими Правилами, Общими условиями, ВД Банка, внутренних процедур и условий Банка, являющихся публичными;
- i) при подозрении на мошеннические действия Клиента при проведении дополнительных банковских операций, а также совершения, попытке совершения Клиентом операций по запрещенным видам деятельности/услугам/товарам, в соответствии с требованиями действующего законодательства;
- j) если Клиент и/или уполномоченные лица Клиента включены в национальный перечень лиц, связанных с финансированием терроризма и финансированием распространения оружия массового уничтожения, и экстремизма и/или в список лиц или организаций, на которых распространяются глобальные международные экономические, политические и иные санкции, и/или во внутрибанковский перечень лиц и организаций, в том числе, и в случаях, когда совершение Банком таких операций может повлечь применение ограничений и/или вышеуказанных санкций к Банку;
- k) в случае отказа клиента в прохождении биометрической идентификации при его обслуживании Банком;
- l) если Клиентом и/или уполномоченными лицами Клиента были осуществлены действия по передаче права пользования банковского счета Клиента другим третьим лицам, не имеющим на это законных оснований (представитель, доверенное лицо);
- m) если осуществляемые клиентом и/или уполномоченными лицами клиента

- операции/ сделки связаны с куплей-продажей, транспортировкой, изготовлением, хранением, реализацией предметов, относящихся к химическому, биологическому и ядерному оружию и их составляющим, предметам военного назначения и медикаментов, веществ, включающих в себя не только лекарственные препараты, но и другие синтетические и природные вещества, являющиеся ядовитыми и сильнодействующими;
- n) отказать Клиенту в проведении операций по изъятию денег с банковского счета в случаях приостановления уполномоченными государственными органами расходных операций по банковскому счету, либо наложения ареста на деньги, находящиеся на банковском счете либо наличия оснований, предусмотренных действующим законодательством о противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, финансированию терроризма и финансированию распространения оружия массового уничтожения, законодательством иностранных государств, влияющих на деятельность Банка на финансовом рынке;
 - o) выявления Банком наличия угрозы ненадлежащего исполнения любого из обязательств Клиента по настоящим Правилам, договорам банковского обслуживания, Общих Условий (включая, но, не ограничиваясь оспариванием действительности условий настоящих Правил, договоров банковского обслуживания, Общих Условий);
 - p) 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);
 - q) наличия у Банка подозрений, что операции Клиента или контрагента, связаны с деятельностью финансовой (инвестиционной) пирамиды, осуществляются в ее интересах (не ограничиваясь, зачислением на ее счет и (или) снятие денег с ее счетов), а также направлены на финансирование деятельности финансовой (инвестиционной) пирамиды или рекламирование ее деятельности;
 - r) наличия санкций в соответствии с юрисдикцией любой страны, международной организации, действие которых распространяется на Банк и его клиента или контрагента (в том числе, но не ограничиваясь, связанных с видом операции, со страной регистрации и (или) нахождения клиента или контрагента и его должностных лиц, акционеров/участников, бенефициарных собственников, дочерних и ассоциированных организаций, а также платежей, проводимых в данные страны, данным лицам или из данных стран, от данных лиц);
 - s) когда в отношении Клиента, его представителя или бенефициарного собственника есть сведения об их участии в экстремисткой и террористической деятельности, нахождении в собственности или под контролем таких организаций и лиц, либо действующие по указанию таких организаций;
 - t) в иных случаях, которые могут быть использованы для реализации противоправных действий в отношении Банка и его Клиентов с нанесением ущерба их интересам.

- 21) без предварительного согласия Клиента осуществить закрытие неаллокированного металлического счета в случае нулевого остатка на нем в течение 1 (одного) календарного года, с чем Клиент безоговорочно согласен.
83. Банк обязан:
- 1) осуществлять операции по зачислению и списанию денег со счетов клиента, при условии соблюдения требований, изложенных в главах 2, 12 настоящих Правил;
 - 2) предоставить полный комплекс услуг по обслуживанию неаллокированного металлического счета в соответствии с заключенными договорами;
 - 3) осуществлять операции по неаллокированному металлическому счету Клиента в порядке и сроки, установленные действующим законодательством и ВД Банка;
 - 4) представлять по требованию клиента информацию об остатках и оборотах денег на НМС клиента в Банке и о произведенных операциях;
 - 5) гарантировать тайну по операциям своих клиентов, предоставляя сведения, составляющие банковскую тайну, в случаях и по основаниям, предусмотренным действующим законодательством;
 - 6) возратить Клиенту стоимость аффинированных драгоценных металлов в денежном эквиваленте в казахстанских тенге по курсу, установленному Банком на дату совершения операции (списание аффинированных драгоценных металлов), после уплаты всех причитающихся Банку комиссий;
 - 7) исполнять иные обязанности, предусмотренные действующим законодательством и/или договорами, заключенными с Клиентом.
84. Клиенты Банка вправе:
- 1) получить полный комплекс услуг по обслуживанию неаллокированного металлического счета в соответствии с Договором неаллокированного металлического счета;
 - 2) давать поручения Банку на совершение операций по неаллокированному металлическому счету;
 - 3) получить в Банке информацию об общих условиях проведения дополнительных видов банковских операций;
 - 4) требовать возмещения причиненного Банком ущерба в соответствии с действующим законодательством, при условии наличия доказательств вины Банка по определению решений судебных органов;
 - 5) пользоваться иными правами, предусмотренным действующим законодательством и/или договорами, заключенными с Банком.
85. 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 действующим законодательством, включая сведения о бенефициарных собственниках, документы, подтверждающие происхождение и целевое использование денежных средств;
 - 3) соблюдать в полном объеме требования действующего законодательства, в том числе валютное законодательство и законодательство о противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, финансированию терроризма и финансированию распространения оружия массового уничтожения, законодательство иностранных государств, влияющих на деятельность Банка на финансовом рынке, требований международных экономических санкций при получении банковских продуктов/ услуг/ проведении операций;
 - 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 действующего законодательства, в том числе о противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, финансированию терроризма и финансированию распространения оружия массового уничтожения, выполнения требований международных экономических санкций, а также для соблюдения всех требований, предусмотренных процедурами "Знай своего клиента" («Know Your Client») или прочих подобных процедур, существующих в Банке и/или установленных действующим законодательством, 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 РК. Непредоставление Клиентом запрошенной Банком документации и информации, может быть основанием для приостановления либо отказа Банком от оказания услуг и/или основанием для одностороннего отказа Банком от Договора банковского обслуживания в порядке, предусмотренном настоящими Правилами и Общими условиями;
- 5) предоставить Банку согласие на проведение биометрической идентификации при оказании дистанционных банковских услуг;
 - 6) не проводить запрещенные переводы/ операции по запрещенным видам деятельности/ услугам/ товарам, в том числе с цифровыми активами, за исключением требований, предусмотренных действующим законодательством, при условии представления в Банк подтверждающего пакета документов, в том числе о наличии заключенного договора с компанией, имеющей разрешение на осуществление деятельности на территории РК;
 - 7) возмещать причиненный Банку ущерб согласно действующему законодательству;
 - 8) нести иные обязательства, предусмотренные действующим законодательством, международными договорами, подписанными и признанными РК, вытекающие из международных правил и обычаев осуществления банковской деятельности;
 - 9) нести ответственность и иные обязанности, предусмотренные действующим законодательством и/или договорами, заключенными с Банком
86. Банк и его Клиенты несут ответственность за невыполнение либо ненадлежащее выполнение своих обязательств в соответствии с нормативными правовыми актами РК, настоящими Правилами и соответствующими договорами. Клиент несет ответственность за актуальную, полную и достоверную информацию/ предоставляемых документов для открытия счета и ведения операций по нему, получения банковских продуктов/ услуг.
87. Банк не несет ответственность за неправильное оформление Клиентом платежных документов, в результате чего произошло несвоевременное или неправильное списание денег Клиента, а также задержка обработки расчетных документов сверх установленных сроков.
88. В случае одностороннего прекращения договора (деловых отношений) Банк не менее, чем за 2 (два) дня (если договорами, заключенными между Банком и Клиентом или контрагентом, не установлен иной срок) до предполагаемой даты прекращения договора (деловых отношений) уведомляет Клиента о таком прекращении путем направления Клиенту соответствующего уведомления. В случае отказа от проведения

операции, Клиенту направляется уведомление в порядке и сроки, определенные ВД Банка, договорами (в том числе публичными), заключенными Банком с данными лицами.

89. Клиент 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, межбанковской системой 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.

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 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.

90. Банк не несет ответственность за отказ от вступления в деловые отношения, прекращение договора, отказ от проведения, а также приостановления любых операций в соответствии с настоящей Главой.

Глава 13. О выполнении требований FATCA и Международного многостороннего соглашения компетентных органов стран – членов ОЭСР

91. В соответствии с требованиями FATCA и Международного многостороннего соглашения компетентных органов стран – членов ОЭСР об автоматическом обмене информацией о финансовых счетах Банк является финансовой организацией, на которую распространяются требования, установленные FATCA и ОЭСР.

92. В соответствии с требованиями FATCA и ОЭСР Банк до установления деловых отношений с Клиентами осуществляет процедуры идентификации с целью определения отношения Клиента к налогоплательщику Соединенных Штатов Америки (далее – США) и ОЭСР посредством анкеты по FATCA/ОЭСР, заполняемой Клиентом, фиксирования и анализа сведений, предоставляемых Клиентом, а также проведения процедур надлежащей проверки действующих Клиентов.

93. Банк осуществляет идентификацию учредителей (участников) – физических лиц/бенефициарных собственников юридического лица, являющихся налогоплательщиками США/ОЭСР путем заполнения анкеты по FATCA/ОЭСР для учредителей (участников) – физических лиц/бенефициарных собственников юридического лица.

94. Банком осуществляется сбор дополнительных документов от Клиентов, учредителей (участников) – физических лиц/бенефициарных собственников, являющихся налогоплательщиками США/ОЭСР. Сведения о Клиентах, являющихся налогоплательщиками США/ОЭСР (фамилия, имя, отчество (при наличии), адрес, номер налоговой регистрации в США/ОЭСР (TIN), остатки и движения по счетам) ежегодно направляются Банком в уполномоченный государственный орган РК в соответствии с действующим законодательством.
95. В целях соответствия требованиям FATCA/ОЭСР, Банк вправе отказать в установлении деловых (договорных) отношений или прекратить деловые (договорные) отношения с Клиентом в случаях, установленных ВД Банка.
96. Банк вправе удержать 30%-ный налог от поступающей суммы в пользу бенефициара – клиента Банка в отношении определенных видов доходов, полученных от источников выплаты в США. Данное удержание налога с последующей выплатой на реквизиты Налоговой службы США производится в случае, если клиент по данным платежам, не предоставит в Банк подтверждающие документы о статусе участвующей организации в FATCA (требование распространяется на финансовые организации), о получении фиксированного дохода из источника выплаты в США, подлежащего удержанию налога в США, об учредителе(-ях) клиента являющимся(-хся) гражданином США/компанией США, владеющей долей в размере 10 и более % в уставном/акционерном капитале клиента;
97. Банк согласно требованиям FATCA, CRS (ОЭСР) вправе предоставлять информацию о персоне США, иностранных государств, осуществлять передачу их персональных данных в Налоговые службы США, иностранных государств, Комитет государственных доходов Министерства финансов РК;
98. При отказе Клиента дать Банку согласие на предоставление необходимой информации США, иностранным государствам Банк вправе закрыть НМС.
99. Клиент, подтвердивший свою принадлежность к персоне США, иностранных государств дает свое безусловное согласие на предоставление данных о клиенте в Налоговые службы США, иностранных государств, Комитет государственных доходов Министерства финансов РК.

Глава 14. Заключительные положения

100. Ответственность за ненадлежащее исполнение и контроль над соблюдением требований настоящих Правил возлагается на руководителей структурных подразделений Банка, участвующих в регламентируемых настоящими Правилами процессах.
101. Вопросы, не урегулированные настоящими Правилами, подлежат разрешению в соответствии с законодательством РК и ВД Банка.
102. В случае внесения изменений и дополнений в законодательство РК, ВД Банка, обладающих преимущественной юридической силой, настоящие Правила действуют в части, не противоречащей таким изменениям и дополнениям.

Приложение 1
к Правилам об общих условиях
проведения дополнительных
видов операций

Предельные сроки рассмотрения заявления и принятия решения о предоставлении дополнительных видов банковских операций

№ п/п	Наименование дополнительного вида банковской операции	Предельный срок
1.	Открытие неаллокированных металлических счетов Клиентов	в течение 3 (трех) рабочих дней с момента предоставления Клиентом полного пакета документов согласно действующему законодательству и ВД Банка, регулирующим соответствующий процесс, при условии соблюдения требований действующего законодательства и настоящих Правил. Указанный срок может быть продлен Банком до 45 (сорока пяти) календарных дней в случае, если Клиент подпадает под углубленные меры надлежащей проверки в соответствии с внутренними правилами Банка
2.	Проверка и исполнение платежных документов Клиентов	не позднее 3 (трех) рабочих дней со дня приема заявки Банком, если условиями платежного документа не установлен иной срок его исполнения и при условии соблюдения требований действующего законодательства, в том числе Закона о ПОД/ФТ, законодательства иностранных государств, влияющих на деятельность Банка на финансовом рынке, требований международных экономических санкций, настоящих Правил. В случае если операция требует углубленных мер надлежащей проверки в соответствии с внутренними правилами Банка срок рассмотрения может быть продлен Банком до 45 (сорока пяти) календарных дней с момента предоставления затребованных Банком документов.
3.	Закрытие неаллокированных металлических счетов на основании заявления Клиента	не позднее 30 (тридцати) календарных дней, следующих за днем приема Банком заявления на закрытие счета, при условии соблюдения требований действующего законодательства, в том числе Закона о ПОД/ФТ, законодательства иностранных государств, влияющих на деятельность Банка на финансовом рынке, требований международных экономических санкций, настоящих Правил.

Приложение 2
к Правилам об общих условиях
проведения дополнительных
видов операций

Предельные (минимальные и максимальные) величины ставок и тарифов на проведение дополнительных видов банковских операций Банка

№ п/п	Вид операций	Минимальный размер тарифа	Максимальный размер тарифа	Примечание
1.	Открытие неаллокированных металлических счетов	0 тенге	1 000 000 тенге	Комиссия взимается при открытии счета, за каждый счет
2.	Ведение неаллокированных металлических счетов (включая предоставление выписки по счету)	0 тенге	1 000 000 тенге	Ежемесячно за каждый счет
3.	Закрытие неаллокированных металлических счетов	0 тенге	1 000 000 тенге	Комиссия взимается при закрытии счета, за каждый счет