



**BANKACILIK İŞLEMLERİ VE OPERASYONLARININ
GERÇEKLEŞTİRMESİNE İLİŞKİN**

GENEL KURALLAR

Yönetim Kurulu Kararının Onay tarihi	<i>21.08.2014</i>
Yönetim Kurulu Kararının Tutanak numarası	<i>No 25</i>
Yönetim Kurulu Başkanı	

"KZI Bank" AO'da Bankacılık işlemleri ve operasyonları gerçekleştirmesine ilişkin bu Genel Kurallar (ileride Kurallar) Kazakistan Cumhuriyeti'nin "Kazakistan Cumhuriyetinde bankalar ve bankacılık faaliyetleri hakkındaki" Kanun, diğer yönergeler, KZI Bank (ileride Banka) Tüzüğü yetkili kurum tarafından Bankaya verilen ve banka mevzuatında yabancı ve yerli para biriminde öngörülen işlem yürütme lisansları doğrultusunda hazırlanmıştır.

Bölüm 1. Genel Esaslar

1. İşbu Kurallarda, Bankanın diğer iç evraklarında ve işlem gerçekleştirmek için Banka tarafından yapılan sözleşmelerde kullanılan terim, tanım ve kısaltmalar:
 - 1) Banka – "İB "KZI Bank" AO;
 - 2) Bankanın Kurumsal web-sitesi – İnternet ağında bulunan Bankaya ait resmi elektronik site (www.kzibank.kz);
 - 3) Müşteri – Bankada hesap açma yetkisine sahip gerçek (KC'de mukim olan/olmayan) ve tüzel kişiler (KC'de mukim olan/olmayan), bireysel girişimciler (KC'de mukim olan/olmayan), özel noterler ve avukatlar, çiftçilik işletmeleri, diğer şahıs ve mercilerdir;
 - 4) Banka lisansları – bankacılık ve diğer operasyonları gerçekleştirme, menkul kıymetler piyasasında işlem yapma, ve KC mevzuatı gereği yetkili kurum tarafından Bankaya verilen diğer lisanslar;
 - 5) Bankanın iç evrakları – Kazakistan Cumhuriyeti mevzuatı ile Banka Tüzüğü doğrultusunda düzenlenen ve Bankanın iç faaliyetlerini düzenleyen Banka iç evrakları.
2. Kurallar aşağıda belirtilen bilgi ve süreçleri kapsamaktadır:
 - 1) Alınan mevduat ve tahsis edilen kredilerin tutar ve vade limitlerini;
 - 2) Mevduat ve kredi faiz oranı limitlerini;
 - 3) Mevduat ve kredi faiz ödeme koşullarını;
 - 4) Bankaca rehin alınan teminata karşı olan talepler;
 - 5) Bankacılık işlemleri gerçekleştirme faiz oranlarıyla tarifelerini;
 - 6) Bankacılık hizmetlerin sunulması ile ilgili karar alma süreleri;
 - 7) Bankacılık hizmetlerin sunulması sırasında doğan müşteri başvurularının incelenme düzeni;
 - 8) Banka ve müşterilerin hakları, görevleri ve sorumlulukları;
 - 9) Müşteri ile çalışma düzeni;
 - 10) Verilen hizmet ve kredinin cari durumu ile ilgili bilgileri açıklama düzeni ve müşteri danışmanlığı;
 - 11) Diğer bankacılık hizmetlerini sunma ve ödeme gücü olmayan müşterilerle çalışma düzeni;
 - 12) İşlem gerçekleştirmesine ilişkin diğer koşullar, talimatlar ve sınırlamalar.
3. İşbu Kurallar kamuya açık bilgi niteliğinde olup, ticari veya bankacılık sır kapsamına girmemektedir. Banka, müşterinin ilk isteği üzerine işbu Kuralları sunmak ve müşteriye operasyonun gerçekleştirilmesi dolayısıyla doğacak olası riskler hakkında bilgi vermek mecburiyetindedir.
4. Bankalar arası piyasada yürütülen mevduat ve kredi işlemleri haricinde, Kurallarda işlemi gerçekleştirmenin genel ve standart şartları öngörülmektedir. Çeşitli banka operasyonu ve ürünü ile ilgili işlem yapma koşulları hakkındaki geniş bilgiler Bankanın iç evraklarıyla ve müşteri ile yapılan sözleşmelerle belirlenir.
5. Bankacılık operasyonları gerçekleştirme sırasında Banka ile müşteri arasındaki ilişkiler yürürlükte olan Kazakistan Cumhuriyeti mevzuatı, işbu Kurallar ve Bankanın diğer iç evrakları doğrultusunda düzenlenen sözleşmeler esaslarında düzenlenmektedir.
6. Yabancı uyruklu müşteriler (non-resident) ile operasyonların yapılması (sözleşme imzalanması) sırasında hem banka hem müşteri yürürlükte olan Kazakistan Cumhuriyeti mevzuatı hükümleri, genel olarak kabul edilen uluslararası kurallar, Kazakistan Cumhuriyeti

“İB “KZI Bank” AO

ile müşterinin ait olduğu ülke arasında imzalanmış uluslararası sözleşme hükümleri ve/veya müşteri ile imzalanmış olan sözleşmede doğrudan belirtilmesi durumunda diğer ülke mevzuatı hükümleri doğrultusunda hareket etmektedir.

7. Bankacılık hizmeti sözleşmeleri Bankaca onaylanmış sözleşme taslakları doğrultusunda yapılmaktadır.
8. Bankayla özel ilişkisi olan gerçek ve tüzel kişi mevduat çekimi ile ilgili anlaşmalar yapıldığı durumlarda, Banka Kazakistan Cumhuriyetinin yürürlükte olan mevzuat hükümleri doğrultusunda hareket etmektedir.
9. Bankayla özel ilişkisi olan şahıslar ile bankacılık operasyonun yapılması Yönetim Kurulu kararı doğrultusunda, genel şartlar esasında Banka iç evraklarıyla öngörülen özellikler dikkate alınarak gerçekleştirilmektedir.
10. Potansiyel ve mevcut müşterilerin her birine herhangi bir bankacılık hizmeti verilmeden önce, Banka «Kendi müşterini tanı» adlı ön işlemlerin yanı sıra Banka iç dökümanları tarafından ve K.C. “Suç gelirlerinin aklanması ve terörün finansmanının önlenmesi hakkındaki” Kanun hükümleri yürürlükteki mevzuatı tarafından belirlenen diğer gerekli kontrolleri gerçekleştirir.
11. 1 Temmuz 2014 tarihinde yürürlüğe giren «Yabancı hesapların vergi kontrolü» (FATCA) ABD Kanunu doğrultusunda hazırlanan Yönergeye uygun olarak gerçek ve tüzel kişiler ile tüzel kişilerin lehdarlarının vergi kayıt/ ikametleri hakkında bilgi verilmelidir.
12. № 213-V sayılı, 30 Haziran 2014 tarihli Kazakistan Cumhuriyeti vatandaşlarına, göçmenlere ve Kazakistan Cumhuriyeti'nde oturma iznine sahip kişilere bağlı mülkiyet legalizasyon affı ve K.C Merkez Bankasının düzenleyici kararları gereği, Bankanın tüm şubelerinde müşterinin para legalizasyon talebi üzerine özel tasarruf hesapları (bundan böyle- tasarruf hesabı) açılır.
13. Mülkiyet (para) legalizasyon sırasında elde edilen bilgiler gizlidir ve sadece müşterinin veya onun tayin edeceği vekilinin bilgilendirilmesine izin verilmektedir. Bu tür bilgilerin gizliliği yürürlükteki K.C mevzuatı uyarınca garanti edilmektedir.
14. Tasarruf hesabına yatırılan (transfer edilen) legalize edilen paraların korunması K.C'nin zorunlu mevduat sigortası mevzuatına göre düzenlenmektedir.
15. Para legalize etme prosedürü «İB «KZI Bank» A.O'nun para legalize etme prosedürü hakkındaki Yönetmeliğine uygun olarak düzenlenir.
16. Bireysel kişilerin para legalize etme programı çerçevesinde açılan mevduat oranları Banka yetkili organları (makamları) tarafından onaylanan faiz oranlarının sınırı içerisinde belirlenir.
17. Para legalize etme çerçevesinde açılan mevduat oranları ve hesap açma, tutma için alınan komisyon oranları Banka yetkili organları (makamları) tarafından onaylanan tarifelere göre gerçekleştirir.
18. Para legalize etme çerçevesinde tasarruf hesabına yatırılan (transfer edilen) paralarla ilgili müşterimize, Bankaya yatırılan (transfer edilen) para miktarını doğrulayan belge Banka tarafından ücretsiz olarak verilir.

Bölüm 2. Mevduat ve kredi faiz ödeme koşulları

19. Müşteri mevduatlarının alımı ile kredi tahsisi Banka tarafından zamlılık ve geri ödeme ilkeleri temelinde gerçekleştirilmektedir.
20. Gerçek ve tüzel kişi mevduat faizinin hesaplamaları bir ayda olan gerçek gün sayısına göre hesap edilmekte olup, esas olarak yılda 365 gün alınmaktadır.
21. Banka mevduatının gerçeğe uygun faiz oranı, tutarı, vadesi ve sair koşullar Banka ile müşteri arasında yapılan mevduat sözleşmesi koşullarıyla belirlenmektedir. Banka mevduat sözleşmesi para tutarının hesaba yatırılmasından itibaren geçerli sayılmaktadır.
22. Mevduat faiz ödemeleri mevduat sözleşmesi koşulları gereği gerçekleştirilmektedir.
23. Gerçek kişi mevduat faiz ödemeleri stopaj vergisine tabi değildir.
24. Kazakistan Cumhuriyeti mevzuatında öngörülen durumlar haricinde, tüzel kişi mevduat faiz ödemeleri stopaj vergisine tabidirler.

25. Mevduat vadesinin temdidi durumları haricinde, mevduat faiz oranı mevduat vadesi dolana kadar değişmez kalmaktadır.
26. Kredi faiz ödemeleri yapılan banka kredi sözleşmesi hükümleri gereği ödenmektedir.
27. Kredi faizi hesaplamaları kredi kullanıldığı süre içerisindeki gün sayısına göre hesap edilmekte olup, esas olarak yılda 360 gün alınmaktadır.

Bölüm 3. Bankaca alınan teminata ilişkin koşullar

28. Bankaca tahsis edilen kredilerin iadesi – teminat, tazminat, garanti, kefalet yada mevzuat ve sözleşmeler gereği\ Banka kredi politikasına uygun olan diğer yollarla da sağlanabilmektedir.
29. Taahhüdün teminatla karşılanması Kazakistan Cumhuriyetinin yürürlükteki mevzuatı ve Bankanın iç evraklarıyla düzenlenmektedir.
30. Bankaca tahsis edilen kredinin geri ödemesini temin etmek üzere sunulan garanti ve kefaletler Medeni Kanun ve yetkili kurum yasal normlarına uygun olma mecburiyetindedir.
31. Kredi borçlusunun kredilenme kapasitesinin büyük ve güvenilirlik bakımından sağlam olması durumunda Banka açık kredi (teminatsız kredi) tahsis etme kararını alabilmektedir.
32. Bankanın, kendisiyle özel ilişkide olduğu şahıslara açık (teminatsız) kredi tahsis etme hakkı yoktur.

Bölüm 4. Bankacılık işlemleri faiz oranları ile tarifeleri

33. Bankacılık işlemlerine ilişkin faiz ve tarifeleri belirleme Banka tarafından bizzat yapılmaktadır.
34. Bankacılık işlemlerine ilişkin tarifeler (EK1 ve EK2), ve kredi ile mevduatların faiz oranları, tutar ve vade limitleri (EK5 ve EK6) Yönetim Kurulunca onaylanmaktadır. Onların içine yapılacak değişiklikler de munhasıran Yönetim Kurulu yetkileri kapsamına girmekte ve Bankanın diğer organlarına devredilememektedir.
35. Banka Yönetim Kurulunun onayladığı hizmet tarifeleri ve kredi ile mevduatların minimum ve maksimum faiz oranı limitleri dahilinde, Banka yönetimi kararıyla müşterilere özel tarife veya faiz oranı uygulaması yapılabilmektedir.

Bölüm 5. Bankacılık hizmetlerin sunulması ile ilgili karar alma süreleri

36. Kazakistan Cumhuriyeti mevzuatı hükümlerince düzenlenmemiş bankacılık hizmetlerin sunulması ile ilgili karar alma vadeleri aşağıdaki gibiler:
 - 1) Minimum süre – 15 dakika;
 - 2) Maksimum süre – 3 ay.
37. Banka, kredi tahsisi ile ilgili karar alındıktan sonra üç iş günü içinde kredi tahsisinin onayı veya reddi konusunda (ret cevabının sebepleri belirtilerek) müşteriye bilgilendirir.
38. Belirli bir bankacılık hizmeti ile ilgili kararın alınması Banka yönetimi, bölüm veya yetkili personel tarafından Banka iç evraklarınca belirlenmiş süreler içinde gerçekleştirilir.
39. Bankacılık hizmetlerin sunulması ile ilgili müşteri başvuruları Kazakistan Cumhuriyeti mevzuatı ile işbu Kurallara uygun düzen ve süreler içinde gerçekleştirilir.

Bölüm 6. Bankacılık hizmetlerin sunulması sırasında doğan müşteri başvurularının incelenme düzeni

40. Bankacılık hizmetin sunulmasına ilişkin sözleşmesi var olan müşterilerin başvurularının incelenme düzeninin belirlenmesinde, Kazakistan Cumhuriyeti "Gerçek ve tüzel kişi

- başvurularını inceleme düzeni hakkındaki" mevzuat gereği makbul edilen terim ve tanımlar kullanılmaktadır.
41. Banka, aşağıda belirtilen müşteri başvurularıyla çalışmaktadır:
- 1) bizzat yada posta aracılığıyla, elektronik posta veya kurumsal web-sitesi vasıtasıyla ulaştırılan yazılı başvurular;
 - 2) telefon veya müşterinin Banka ziyareti sırasında yaptığı sözlü başvurular.
42. Bankaya sözlü şekilde (telefon veya müşterinin bizzat Banka ziyareti sırasında) ulaşan müşteri başvuruları derhal incelenir ve koşullar müsait ediyorsa sözlü başvuru yanıtı müşteriye anında verilir. Sözlü yapılan başvuruya anında çözüm bulunamaması durumunda, başvuru müşteriye yazılı olarak hazırlanır ve onunla ilgili ileriki çalışma yazılı olarak yürütülmeye devam etmektedir. Müşterilere yanıt alınması için gerekli olan prosedürler ve başvuru incelenme süreleri hususunda bilgiler sunulur.
43. Müşteri başvurusu incelenirken, sunulmuş olan bilgilerin eksik bulunması durumunda Banka, müşteriden ek bilgi ve belgeleri talep etmektedir.
44. Banka, gerçek ve tüzel kişi başvurularının objektif, çok taraflı ve zamanında incelenmesini sağlar ve müşterilere başvurularının incelenmesi sonuçları ile alınan önlemler hususunda bilgilendirir.
45. Müşteri başvurularına yanıtlar yazılı olarak iletilir. Müşteri başvurularının yanıtları kazakça, rusça veya Bankanın teknik olanaklarına bağlı olarak başvuru dilinde yapılmaktadır.
46. Posta veya elden verilen yazılı başvuruların yanıtları müşteri başvurusunda yazılan adrese iadeli taahhütlü posta mektubu vasıtasıyla ulaştırılır yada müşterinin Bankaya bizzat gelmesi durumunda müşteri imzası alınarak elden ele teslim edilir ve yazılı başvuru kitabına ilgili kayıt notu yazılır.
47. Gerçek ve tüzel kişilerden gelen yazılı başvurular teslim alınmalı, teslimat tarihinde kayda alınmalı ve Kazakistan Cumhuriyeti mevzuatı gereği incelenmelidir.
48. Diğer gerçek ve tüzel kişilerden, devlet mercilerinden ilave bilgilerin alınmasını veya bizzat yerine gidilmesini gerektirmeyen müşteri başvuruları zamanında, ancak 15 takvim gününü aşmayan süre içerisinde incelenir.
49. Diğer gerçek ve tüzel kişilerden, devlet mercilerinden ilave bilgilerin alınmasını veya bizzat yerine gidilmesini gerektiren müşteri başvuruları Bankaya teslimat tarihinden itibaren 30 takvim günü içinde incelenir.
- Ek bir incelenmenin veya denetimin yapılmasını gerektiren durumlarda incelenme vadesi en fazla 30 takvim gününe uzatılabilir. Bu durum inceleme vadesi uzatılmasından itibaren üç takvim günü içinde müşteriye bildirilir.
50. İncelenmeye konu olmayan başvurular aşağıda bildirilmektedir:
- 1) Planlanan veya işlenen suçlar, devlet veya kamu güveni tehlikesi konularına bilgileri içeren ve içeriğine göre derhal ilgili emniyet kurumlarına yönlendirilmesi gereken anonim başvurular dışındaki, diğer anonim başvurular;
 - 2) sorunun özü açıklanmayan başvurular.

Bölüm 7. Banka ve müşterilerin hakları, görevleri ve sorumlulukları

51. Banka ve müşterilerinin hakları ve sorumlulukları Kazakistan Cumhuriyeti yürürlükteki mevzuatı ve yapılan sözleşmeler gereği belirlenmektedir.
52. Banka hakları:
- 1) yapılan işlemlere ilişkin bizzat faiz oranlarını ve tarifelerini belirlemek;
 - 2) Kazakistan Cumhuriyeti'nin yürürlükteki mevzuatı ve sözleşmelerde öngörülen durum ve düzene uygun olarak bankaya karşı olan borcun ödenmesi amacıyla müşteri, kefil veya garantör hesaplarından akseptansız şekilde para çekmek;
 - 3) rehin aldığı mülkiyeti zorunlu şekilde mahkeme dışı yoluyla satışa (açık artırım) sunarak elden çıkarmak;

- 4) müşterinin sözleşme taahhütlerini cebren yerine getirmesini sağlama amacıyla mahkemelere başvurmak (banka kredi sözleşmesi şartlarının gerektiği şekilde yerine getirilmemesi ile ilgili banka taleplerine zaman aşımı ilkesi geçerli değildir);
- 5) Kazakistan Cumhuriyetinin yürürlükteki mevzuatına uygun ödeme gücü olmayan müşterinin iflas kabulü hususunda mahkemelere başvuru yapmak;
- 6) Kazakistan Cumhuriyeti mevzuatı, Banka müşterileri ile üçüncü şahıslarla yapılan sözleşmeler gereği, diğer hakları kullanmak.
53. Banka sorumlulukları:
- 1) müşterileri ile muhabir kuruluşlar ile ilgili işlem ve mevduatlarına ilişkin sırrın, kiralık kasa, dolap ve banka odalarında bulunan mülkiyetin gizliliğini ve bankacılık sırrı kapsamı içine giren bilgilerin sadece Kazakistan Cumhuriyeti mevzuatıyla öngörülen durumlar ve nedenler doğrultusunda sunulmasını taahhüt etmek;
- 2) yetkili devlet mercilerinin kararları doğrultusunda, muhabir hesaplar haricindeki diğer hesaplara ilişkin tediye işlemlerinin durdurmak ve Kazakistan Cumhuriyeti mevzuatıyla öngörülen yetkili devlet mercilerinin kararlarına istinaden diğer tedbirleri almak;
- 3) Kazakistan Cumhuriyetinin yasal normları doğrultusunda belgelerin sıkı kaydı ile muhafazasını uygulamak;
- 4) her üç ayda bir Kazakistan Cumhuriyeti Merkez Bankası ile yetkili kurum tarafından belirlenen vade ve formlara uygun denetim onayı olmadan mizan ve kar-zarar cetvellerini yayınlamak;
- 5) Kazakistan Cumhuriyeti Merkez Bankası ile yetkili kurum tarafından belirlenen vade ve formlara göre, Kazakistan Cumhuriyeti mevzuatınca belirlenen taleplere uygun bulunan denetim şirketi tarafından bilgilerin gerçeğe uygunluğu onaylanmış ve Banka Olağan Genel Kurul onayından geçirilmiş yıllık mizan cetveli ve kar-zarar cetvelini içeren yıllık raporu yayınlamak;
- 6) Kazakistan Cumhuriyetinin yürürlükteki mevzuatı, müşteriler ve üçüncü şahıslar ile yapılan sözleşmeler uyarınca diğer görevleri yerine getirmek.
54. Müşteri hakları:
- 1) Bankada işlemlerin yapılmasıyla ilgili genel kurallar ve işlem yapılmasıyla ilişkili olası riskler hakkında bilgi edinmek;
- 2) Kazakistan Cumhuriyeti yürürlükteki mevzuatı uyarınca Bankaca verilen zararın karşılanmasını talep etmek;
- 3) Kazakistan Cumhuriyeti mevzuatı ve müşterilerle yapılan sözleşmeler gereği öngörülen diğer hakları kullanmak.
55. Banka Müşterilerinin sorumlulukları:
- 1) Banka ile yaptığı sözleşmeler gereği üstlendiği sorumlulukları tamamıyla yerine getirmek;
- 2) Kazakistan Cumhuriyeti yürürlükteki mevzuatı gereği Bankaya verdiği zarar karşılamak;
- 3) Kazakistan Cumhuriyeti mevzuatı, Kazakistan Cumhuriyeti tarafından imzalanıp onaylanan uluslararası sözleşmeler ve uluslararası bankacılık kuralları ve geleneklerinden kaynaklanan diğer sorumlulukları taşımak.
56. Kazakistan Cumhuriyeti mevzuatı ve ilgili sözleşme gereği Banka ve müşterileri üstlendikleri yükümlülüklerin yerine getirilmemesi yada gereken şekilde yapılmaması dolayısıyla sorumluluk taşımaktadır.

Bölüm 8. Müşteri ile çalışma düzeni

Kazakistan Cumhuriyeti mevzuatı, bankacılık işlemleri gerçekleştirme lisansı, yetkili kurum genelgele ve yönergeleri, Banka iç evrakları ve yapılan sözleşmeler gereği Banka, aşağıda belirtilen bankacılık operasyonları ve diğer işlemleri yürütmektedir:

57. Yerli ve yabancı döviz cinsindeki bankacılık işlemleri:

1) Mevduat alımı, tüzel kişi hesap açılımları ve işletimi;

Müşteri dilekçesinin görüşülmesini (üç operasyon günü içinde), sözleşmenin imzalanmasını, belge formlarının imzalanmasını, müşteri hesabının açılmasını ve işletilmesini içermektedir.

2) Mevduat alımı, gerçek kişi hesap açılımı ve işletimi;

Müşteri dilekçesinin görüşülmesini (üç operasyon günü içinde), sözleşmenin imzalanmasını, belge formlarının imzalanmasını, müşteri hesabının açılmasını ve işletilmesini içermektedir.

3) Bankalar ve bazı bankacılık hizmetleri sunan kuruluşların muhabir hesaplarının açılımı ve işletimi;

Müşteri dilekçesinin görüşülmesini (on operasyon günü içinde), sözleşmenin imzalanmasını, belge formlarının imzalanmasını, müşteri hesabının açılmasını ve işletilmesini içermektedir.

4) Kasa işlemleri: nakit para tahsilat ve tediye işlemleri, para ve döviz bozdurma, nakit sayımı, tasnifi, paketlenmesi ve muhafazası işlemlerini kapsamaktadır;

Bekge formlarının imzalanmasını, nakit tahsilat ve tediyesi, para ve döviz bozdurulması, nakit sayımı, tasnifi, paketlenmesi ve muhafazası faaliyetlerini içerir.

5) Para transferi işlemleri: gerçek ve tüzel kişi para transferi ve ödeme talimatlarının yerine getirilmesi;

Bankaca belirlenmiş iletişim kanalları aracılığıyla yapılanlar dahil, sözleşme, dilekçe, talimatlar esasında Kazakistan Cumhuriyeti mevzuatınca öngörülen durum ve vadeler kapsamında gerçekleştirilmekte ve belge formlarının imzalanması ve ödeme talimatlarının yerine getirilmesini içermektedir. Bankaca yapılan uluslararası para transferleri, uluslararası bankacılık pratiğinde kullanılan ve Kazakistan Cumhuriyetinin yürürlükteki mevzuatına aykırı bulunmayan usul ve düzenler gereği gerçekleştirilmektedir. Banka tarifelerine uygun koşulların yerine getirilmesi ve komisyonun ödenmesi koşuluyla para transferi operasyonunun yapılması çerçevesinde, transfer talebi, Bankaca transfer işleminin kabulü yapıldıktan sonra müşteri talebi üzerine transfer koşullarının değiştirilmesi ile ilgili talimatı yerine getirme, transfer iptali, transfer iptali talebi, para iadesi işlemleri gerçekleştirilebilir.

6) Sayım işlemleri: gerçek ve tüzel kişi işlemlerinin senet (iskonto) ve diğer borç taahhütlerinin sayım işlemleri;

Müşteri dilekçesinin verilmesini (bir takvim ayı içinde görüşülmektedir), sözleşmenin imzalanmasını, belge formlarının imzalanmasını, senet ve (iskonto) ve diğer borç taahhütlerinin sayım işlemlerini içermektedir.

7) Banka kredi işlemleri: geri ödeme, zamanlılık ve iadelik ilkeleri kapsamında nakit kredilerini tahsis etme;

Müşteri dilekçesinin verilmesini (üç takvim ayı içinde görüşülmektedir), sözleşmenin imzalanmasını, belge formlarının imzalanmasını, geri ödeme, zamanlılık ve iadelik ilkeleri kapsamında nakit kredilerini tahsis edilmesini içermektedir.

8) Döviz bozdurma ile ilgili işlemler;

Döviz bozdurma ile ilgili işlemler Kazakistan Cumhuriyeti mevzuatı gereği belirlenen düzen ve vadelere uygun gerçekleştirilmektedir. Döviz bozdurma işlemleri döviz mevzuatı hükümleri ve Banka iç evrakları çerçevesinde müşteri talimatı doğrultusunda bir operasyon günü içinde veya müşteri ile yapılan sözleşme yada banka iç evrağı gereği belirlenen diğer vadeler içinde gerçekleştirilir.

9) Akreditif açılımı, teyidi ve onunla ilgili taahhütlerin yerine getirilmesi;

Kazakistan Cumhuriyeti mevzuatı gereği belirlenen düzen ve vadelere uygun sözleşmeler gereği gerçekleştirilmektedir. Belge formlarının imzalanmasını, sözleşme ve Kazakistan Cumhuriyeti mevzuat hükümleri gereği hak ve taahhütlerin yerine getirilmesini, akreditifin açılımı, teyidi ve onunla ilgili taahhütlerin yerine getirilmesini içermektedir.

10) Parasal olarak yerine getirilmeyi öngören banka garantileri;

Kazakistan Cumhuriyeti mevzuatı gereği belirlenen düzen ve vadelere uygun sözleşmeler gereği gerçekleştirilmektedir. Belge formlarının imzalanmasını, sözleşme ve Kazakistan Cumhuriyeti mevzuat hükümleri gereği hak ve taahhütlerin yerine getirilmesini ve parasal olarak yerine getirilmeyi öngören banka garantilerinin verilmesini içermektedir.

58. Bankacılık hizmetlerin sunulması kapsamında Banka, aşağıda belirtilen hizmetleri de göstermektedir:

1) Kiralık kasa işlemleri: kasa kiralama işlemleri dahil, müşteri belge ve kıymetlerinin muhafaza işlemleri.

Kazakistan Cumhuriyeti mevzuatı gereği belirlenen düzen ve vadelere uygun sözleşmeler gereği gerçekleştirilmektedir. Belge formlarının imzalanmasını, sözleşme ve Kazakistan Cumhuriyeti mevzuat hükümleri gereği hak ve taahhütlerin yerine getirilmesini ve müşteri belge ve kıymetlerinin muhafazasını, kasa kiralama işlemlerini içermektedir.

2) İnternet bankacılığı;

İnternet bankacılığı sistemi vasıtasıyla faaliyetlerin yapılması, uzaktan ulaşım sağlayan iletişim kanalları aracılığıyla erişen dilekçeler dahil müşteri dilekçeleri üzerine, yerleşim yerinin teknik olanakları, mevcut iletişim araçları ve yazılım dikkate alınarak belirlenen vadeler içinde güvenlik kuralları il diğer kuralların sağlanması koşuluyla gerçekleştirilmektedir.

3) Kambiyo işlemleri.

Bankaca sunulan hizmetlerin çerçevesinde gayrinakdi döviz alım-satım işlemleri gerçekleştirilir. İşlemler aynı gün yada müşteri dilekçesi üzerine sonraki gün içinde gerçekleştirilmektedir.

4) Müşteri dilekçeleri üzerine belgelerin verilmesi.

Bankaca sunulan hizmetlere ilişkin konular hakkında belge ve yazıların verilmesi. Söz konusu belge ve yazıların sunulması Bankaya dilekçenin verilmesinden itibaren üç iş günüdür.

59. Bankaca gösterilen diğer hizmetler ve operasyonlar Banka tarifelerinde yer almaktadır.

60. Müşterilerle yapılan sözleşmeler koşullarına bağlı olarak Kazakistan Cumhuriyeti mevzuatına aykırı olmayan diğer hizmetler öngörülebilir.

Bölüm 9. Verilen hizmet ve kredinin cari durumu ile ilgili bilgileri açıklama düzeni ve müşteri danışmanlığı

61. Banka, sunulan hizmetler hakkındaki bilgileri Banka kurumsal web-sitesinde bildiri yayınlama yoluyla, müşterilerin yazılı ve sözlü başvuru yanıtları şeklinde ve banka birimlerine bizzat başvurulduğu zamanlarda açıklamakta.

62. Müşteri danışmanlığı Banka birimlerinde, müşterinin Bankaya telefon araması ve uzaktan ulaşım sağlayan diğer iletişim kanalları aracılığıyla yapılmaktadır.

63. Bankacılık sırrı kapsamına giren bilgilerin açıklanması sadece Kazakistan Cumhuriyeti mevzuatı ve müşteriyle yapılan sözleşme koşullarında öngörülen durumlarda yapılmaktadır.

64. Banka müşterilere hizmetlerini işbu Kuralların 1, 2, 3 ve 4 Eklerine uygun Banka Tarifeleri doğrultusunda sunmaktadır.

65. Banka sözleşmesi ile ilgili hizmetler gösterildiği dönemde Banka, müşteri (borçlu) veya rehin veren (Banka Kanunu ile öngörülen banka sırrını açıklama hususları dikkate alınarak) talebi üzerine, tebliğ tarihinden itibaren üç iş günü içinde yazılı şekilde aşağıda belirtilen bilgileri sunmaktadır:

- 1) borçlunun bankaya ödediği para tutarı;
 - 2) bulunması durumunda gecikmiş borcun miktarı;
 - 3) borç bakiyesi;
 - 4) sonraki taksit ödemesinin miktarı ve vadesi;
 - 5) bulunması durumunda kredi limiti
- ile ilgili bilgiler.

66. Banka, müşteri dilekçesi üzerine, ayda bir defa müşterinin banka kredi sözleşmesi gereği yaptığı geri ödemelerin dağılımı ile ilgili bilgileri üç iş günü içinde yazılı şekilde karşılıksız olarak müşteriye sunmaktadır.

67. Müşterinin banka kredi sözleşmesi gereği tahsis edilen borcun kısmen veya tamamen erken ödeme dilekçesi doğrultusunda, Banka üç iş günü içinde yazılı şekilde karşılıksız olarak müşteriye geri ödeme borcunun miktarı hususundaki bilgileri sunmaktadır.

68. Banka, kredi sözleşmesiyle öngörülmesi durumunda, periyodik olarak müşteriye işbu bölümün 6. maddesinde belirtilen bilgileri kredi sözleşmesinde belirtilen usulle sunmaktadır.

Bölüm 10. Diğer bankacılık hizmetlerini sunma ve ödeme gücü olmayan müşterilerle çalışma düzeni

69. Belirli bir bankacılık hizmet türlerini sunma düzenleri Banka iç evraklarıyla belirlenmektedir.
70. Müşteride ödeme gücünün olmama hususu Kazakistan Cumhuriyeti İflas Kanunu hükümleri doğrultusunda belirlenmektedir.
71. Bankaya borçlu olup ödeme gücü olmayan müşterilerle ilgili faaliyetlerin yürütülmesi müşterinin Bankaya olan borcunun geri ödemesi amacıyla yapılır.
72. Tarafların rızası üzerine kredi sözleşmesinde taksit ödemesi hakkında bilgilendirme yapmanın vadeleri ve usulleri öngörülebilmektedir. Kredi sözleşmesiyle öngörülmesi durumunda, Banka, müşteriye sözleşmede belirtilen vade ve usullere uygun, yerine getirmesi gereken yükümlülük vadesini geciktirmesi ve taksit ödemesini yapması gerektiği hususlarda bilgi verir.
73. Kredi sözleşmesine ilişkin borcun geri ödemesini sağlama amacıyla, Banka, müşteriye kredi sözleşmesi gereği ödeme yapması gerektiği ve ödeme yapmama sonuçları konusunda bilgi vermektedir.
74. Kredi sözleşmesinde Bankanın borç talebi hakkının temlik (devri) öngörüldüyse, Banka söz konusu hakkın temlikinden itibaren üç iş günü içinde yazılı olarak borçlu veya onun yetkili temsilcisine: devrettiği hakların hacmi, gecikmiş ve cari ana para, faiz, komisyon, ceza, tazminat ve ödenmesi gereken diğer tutarların bakiyeleri, sonraki taksit ödemelerinin bankaya veya hakkı devr alan şahısa yapılması hususlarını içeren hak devriyle ilgili bildiri yapar.
75. Gerçek kişi ile yapılan kredi sözleşmesi (ipotek sözleşmesi dahil) gereği ana para veya faiz geri ödemesine ilişkin yükümlülüğün yerine getirilememesi dolayısıyla uygulanan ceza veya tazminat miktarları Kazakistan Cumhuriyeti Banka Kanunu ile aksi öngörülmediği, takdirde her bir geciktirilen gün için ilgili yükümlülüğün yerine getirilmediği tarih itibarıyla gecikme borcu tutarının %0,5'den, kredi sözleşmesinin geçerli olduğu her bir yıl için tahsis edilen kredi miktarının %10'dan fazla olamaz.
76. Müşterinin sözleşme yükümlülüklerini bozması yada sözleşme imzalandığı sırada müşteri tarafından verilen belge, taahhüt, bilgi ve/veya garantilerin her hangi birisinin sözleşmenin geçerli olduğu dönemde geçersiz olması durumunda ve sözleşme gereği diğer öngörülen durumlarda Banka mevzuat gereği önlemlerle beraber aşağıda belirtilen tedbirleri alma hakkına sahiptir:
 - 1) Müşteriye karşı önlemlerin alınması konusunda Banka yönetimine başvuru yapmak;
 - 2) Mahkeme veya mahkeme dışı yolla borcun iadesini talep etmek, kredilendirmeyi dondurmak ve durdurmak, tek taraflı şekilde sözleşmeyi feshetmek;
 - 3) Kazakistan Cumhuriyetinde ve ülke sınırları dışındaki Kredi müşterisine ait herhangi bir banka veya bazı bankacılık hizmetlerini sunan kuruluşlarıdaki hesaplarından (KC Merkez Bankası genelgelerine uygun olarak müşteri talimatı üzerine açılan banka hesaplarında bulunan ve Devlet Bütçesi yada Devlet Sosyal Sigorta Fonundan ödenen sosyal ödemeler veya maddi yardımlar bakiyeleri haricinde) mahsup etmek yoluyla ve/veya akseptansız (kredi müşterisinden izin alınmadan) şekilde geciktirilmiş veya cari ödeme tutarının çekilmesine ilişkin ödeme talep-emiri/talimatı sunarak çekmek;
 - 4) Müşterinin sözleşme ile ilgili tüm yükümlülüklerinin (ana ara iadesi ve fazi ödemesi dahil) süre öncesi yerine getirilmesini talep etmek. Bu arada, sözleşme yükümlülüklerinin yerine getirilmeme hususu ana para ve/ veya faiz ödeme vadesinin geciktirilmesi ise, süre dolmadan önce kredi iadesi ve faiz ödeme talebi Banka tarafından Kazakistan Cumhuriyetinin Medeni Kanunu'nun 728. Maddesiyle getirilen sınırlamalar dikkate alınarak iletilebilmektedir;
 - 5) Müşteriden, sözleşme ile ilgili taahhütlerini yerine getirmemesi sebebiyle yaptığı gider ve zararların karşılığını talep etmek;
 - 6) Mevzuat ve sözleşme hükümlerinin getirdiği sınırlamalar dikkate alınarak, müşteriden sözleşme gereği miktarı belirlenen ceza tutarlarının ödenmesini talep etmek;
 - 7) Mahkemeye başvurma yoluyla borcu ödettirmek;
 - 8) Kredi hattı kapsamında kredi işlemlerini dondurmak veya durdurmak;
 - 9) Kredi ödeme sırasını değiştirmek;

- 10) İşbu Kurallarda belirtilen durumlarda sözleşme koşullarını yerine getirmekten feragat etmek;
- 11) Kazakistan Cumhuriyeti mevzuatı ve müşteriyle yapılan sözleşme hükümleri gereği öngörülen diğer tedbirleri almak.

Bölüm 11. İşlem gerçekleştirilmesine ilişkin diğer koşullar, talimatlar ve sınırlamalar

77. Banka işlemlerini ancak ve ancak Kazakistan Cumhuriyeti mevzuatı, müşteri ile arasındaki ilişkilerini düzenleyen diğer meşru hukuk ilkeleri, sözleşme şartları Banka iç evrakları ve iş dolaşımı gelenekleri hudutları dahilinde gerçekleştirilmektedir.
78. Banka operasyonları banka sırrınının muhafazasına ilişkin talimatlara kati bir uyum içinde gerçekleştirilmektedir. Banka sırrı kapsamına: mevduat sahipleri, müşteriler ve muhabir kuruluşların hesapları, hesap sahipleri ve hesap numaraları, söz konusu hesaplarda ve Bankanın kendi hesaplarındaki bakiyeler ve para hareketleri (nakit akışı), Bankanın gerçekleştirdiği operasyonlar (bankacılık işlemleri ve operasyonları gerçekleştirilmesine ilişkin genel kurallar haricinde), ve ayrıca banka kiralık kasalarında bulunan müşteri mülkiyeti, sahipleri, niteliği ve değeri ile ilgili bilgiler girmektedir.
79. Bazı operasyonların işletilmesi 28 Ağustos 2009 tarih ve 191-IV sayılı Kazakistan Cumhuriyeti "Suç gelirlerinin aklanması ve terörün finansmanının önlenmesi hakkındaki" Kanun hükümleri ve Banka iç evrakları gereği öngörülen düzen ve durumlarda dondurula ve durdurulabilmektedir.
80. Vergi mercileri tarafından hesabına el konulmuş veya tahsilat işlemlerinin durdurulması ile ilgili karar alınmış müşterilere Banka hesapları açılmamaktadır.
81. Aksi Kazakistan Cumhuriyeti mevzuatı veya sözleşme koşullarında öngörülmediyse, müşterinin bankadaki hesabı müşteri dilekçesi üzerine her an kapatılabilmektedir. Bankanın müşteri hesabını kapatma prosedürü KC mevzuatı ve banka iç genelgeleriyle düzenlenir.
82. Müşterinin banka hesabıyla ilgili yerine getirilmeyen taahhütler var ise, söz konusu hesap kapatılmamaktadır. Ancak hesapta 1 yıldan uzun bir süre boyunca sıfır bakiye bulunması halinde hesap kapatılabilmektedir. Banka, müşteri hesabında para hareketlerinin yapılmadığına dair müşteriye tebligat yapıldıktan üç ay sonra, müşteri hesabıyla ilgili sözleşmeyi tek taraflı olarak fesheder ve hesabı kapatır. Medeni Kanununun 291. maddesine göre kapatılan hesabın bakiyesi banka nezdindeki anlaşmalı noter mevduat hesabına aktarılır.
83. Gerçek kişilerin mevduatları ve vadesiz hesap bakiyeleri gerçek kişi hesaplarının zorunlu sigortalanmasına tabidir.
84. Banka iç evraklarıyla Banka tarafından işlemlerin gerçekleştirilmesi için diğer koşullar, talimatlar ve sınırlamalar öngörülmektedir.

Eklere:

- EK 1-KZI Bank Bankacılık Hizmet Komisyon Tarifeleri (Gerçek Kişiler için)
- EK 2- KZI Bank Bankacılık Hizmet Komisyon Tarifeleri (Tüzel Kişiler ve Bireysel Girişimciler için)
- EK 3-KZI Bank Mevduat Faiz Oranları
- EK 4-KZI Bank Kredi Faiz Oranları
- EK 5- Alınan mevduatların vade, tutar ve faiz oranı limitleri
- EK 6- Tahsis edilen kredilerin vade, tutar ve faiz oranı limitleri