КЛИЕНТТІҢ ҚҰҚЫҚТАРЫ МЕН ЖАУАПКЕРШІЛІГІ

1. Жеке тұлға клиенттің құқықтары

Қаржыландыру шарты бойынша міндеттемелер орындалмаған жағдайда, клиент-жеке тұлға мерзімі өткен күннен бастап күнтізбелік 30 (отыз) күн ішінде «Заман-Банк» Ислам банкі» АҚ – ға (бұдан әрі-Банк) Шарт талаптарына өзгерістер енгізу туралы өтінішпен жүгінуге құқылы. Мұндай өтініш жазбаша нысанда немесе шартта көзделген тәсілмен берілуі мүмкін және мерзімі өтіп кету себептері, табыс деңгейі және басқа да расталған мән-жайлар туралы ақпаратты қамтуы тиіс.

Банк өтінішті алған сәттен бастап күнтізбелік 15 (он бес) күн ішінде оны қарайды және клиентке мынадай шешімдердің бірін хабарлайды::

- ұсынылған өзгерістермен келісу;
- шарттарды өзгерту бойынша балама ұсыныстар;

дәлелді бас тарту.

Келісуден бас тартылған немесе қол жеткізілмеген жағдайда клиент 15 (он бес) күнтізбелік күн ішінде бұл туралы Банкті бір мезгілде хабардар ете отырып, Қазақстан Республикасының Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігіне жүгінуге құқылы.

Клиент сонымен қатар хабарласуға құқылы:

ПРАВА И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ КЛИЕНТА

1. Права клиента-физического лица

В случае невыполнения обязательств по договору финансирования, клиент – физическое лицо вправе в течение 30 (тридцати) календарных дней с даты наступления просрочки обратиться в АО «Исламский банк «Заман-Банк» (далее – Банк) с заявлением о внесении изменений в условия договора. Такое заявление может быть подано в письменной форме или способом, предусмотренным договором, и должно содержать информацию о причинах просрочки, уровне доходов и других подтвержденных обстоятельствах.

Банк в течение 15 (пятнадцати) календарных дней с момента получения заявления рассматривает его и сообщает клиенту одно из следующих решений:

- согласие с предложенными изменениями;
- альтернативные предложения по изменению условий;
- мотивированный отказ.

В случае отказа или недостижения согласия, клиент вправе в течение 15 (пятнадцати) календарных дней обратиться в Агентство Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка с одновременным уведомлением об этом Банка.

Клиент также имеет право обратиться:

- банкке-барлық даулы мәселелер бойынша;
- банк омбудсманына ;
- уәкілетті мемлекеттік органға;
- сотқа.

Банктің және уәкілетті органның орналасқан жері, пошталық, электрондық мекенжайы, сондай-ақ интернет-ресурстары туралы ақпарат:

1. Банк:

1) Бас офис/филиал Астана қ.;
Қазақстан Республикасы, Астана қ., Р. Қошқарбаев даңғылы, 1а үй, Downtown БО, Токио блогы, e-mail: info@zamanbank.kz (өтініш беру үшін), https://zamanbank.kz/

1) Филиал:
- Алматы қ., Достык даңғылы 282.

2. Уәкілетті орган: Қазақстан Республикасы, Алматы қаласы, «Көктем-3» шағынауданы, 21 үй, www.eotinish.kz (өтініш беру үшін),

3. www.gov.kz/memleket/entities/ardfm.

2. **Клиенттің жауапкершілігі**

Клиент қаржыландыру шартының, өтеу кестесінің, қамтамасыз ету шарттарының және Банкпен жасалған өзге де келісімдердің талаптарын сақтауға міндетті. Қаржыландыру шарты бойынша мерзімі өткен берешек болған кезде Банк:

1) Төлем қабілеті бар Клиент төлемді негізсіз кешіктірген кезде Рәсімде белгіленген шектеулерді сақтай отырып, шартта көзделген, тек қайырымдылық мақсаттарына арналған айыппұлдар мен өсімпұлдарды есептеу. Бұл сомалар Банктің кірісі болып табылмайды және тауар бағасына енгізілмейді.

- в Банк — по всем спорным вопросам;
- в уполномоченный государственный орган;
- в суд.

Информация о местонахождении, почтовом, электронном адресе, а также интернет-ресурсах Банка и уполномоченного органа:

1. Банк:

1) Головной офис/филиал г. Астана:
Республика Казахстан, г. Астана, пр.Р.Кошкарбаева, д. 1а, БЦ Downtown, блок Tokyo, e-mail: info@zamanbank.kz, www.zamanbank.kz.

2. Филиал г. Алматы:
- РК, г. Алматы, пр. Достык 28.

2. Уполномоченный орган:
Республика Казахстан, город Алматы, микрорайон «Коктем-3», дом 21, www.eotinish.kz (для подачи обращений), www.gov.kz/memleket/entities/ardfm.

2. Ответственность клиента

Клиент обязан соблюдать условия договора финансирования, графика погашения, договоров обеспечения и иных соглашений, заключенных с Банком. При наличии просроченной задолженности по договору финансирования Банк вправе:

1) Начислять предусмотренные договором штрафы и пени, предназначенные исключительно для благотворительных целей, при необоснованной просрочке платежеспособного Клиента и с соблюдением ограничений, установленных Процедурой. Эти суммы не являются доходом Банка и не включаются в цену товара.

2) Клиенттің банктік шоттардағы ақшалай қаражатына, оның ішінде шартта тиісті шарт болған кезде және заңнама талаптарын сақтай отырып, төлем талабын ұсыну арқылы даусыз тәртіппен өндіріп алу.

3) Берешекті сотқа дейінгі өндіріп алуға коллекторлық агенттікке беру.

4) Берешекті өндіріп алу туралы талап-арызбен сотқа жүгіну, сондай-ақ соттан тыс (егер шартта және/немесе заңнамада өзгеше көзделмесе) немесе сот тәртібімен кепіл нысанасына өндіріп алуды қолдану.

5) Талап ету құқығын үшінші тұлғаға тек заңнама мен Шариғат нормалары рұқсат ететін және СПИФ алдын ала мақұлдаған нысанда беру. Ақшалай талапты үшінші тұлғаға ақшалай өтемге сатуға жол берілмейді. Талапты сатпай өндіріп алуға беру бөлек шартпен ресімделеді.

6) Жаңа қаржыландыруды ұсынудан бас тарту.

7) Заңнамада және шартта көзделген өзге де шараларды қолдану.

3. **Клиент-жеке тұлғаның өзгерістер енгізу туралы өтініштерін қарау тәртібі**

Клиенттің-жеке тұлғаның ұсыныстарын Банктің уәкілетті органы күнтізбелік 15 күн ішінде қарайды. Банктің жауабы клиенттің жауап беруі үшін кемінде күнтізбелік 15 күн мерзімін көрсете отырып, жазбаша нысанда ұсынылады.

2) Обращать взыскание в бесспорно порядке на денежные средств клиента на банковских счетах, том числе через предъявлени платежного требования, пр наличии соответствующег условия в договоре и соблюдением требовани законодательства.

3) Передавать задолженность н досудебное взыскани коллекторскому агентству.

4) Обратиться в суд с иском взыскании задолженности, а такж обратить взыскание на предме залога во внесудебном (если инс не предусмотрено договором и/ил законодательством) или судебно порядке.

5) Передавать право требовани третьему лицу только в форм допускаемой законодательством нормами Шариата предварительно одобренно СПИФ. Продажа денежног требования третьему лицу з денежное возмещение н допускается. Передача н взыскание без продажи требовани оформляется отдельны договором..

6) Отказать в предоставлении нового финансирования.

7) Применять иные меры, предусмотренные законодательством и договором.

3. Порядок рассмотрения заявлений клиента-физического лица о внесении изменений

Предложения клиента-физического лица рассматриваются уполномоченным органом Банка в течение 15 календарных дней. Ответ Банка предоставляется в письменной форме с указанием срока, не менее 15 календарных дней, для предоставления ответа клиентом.