



# Еуразиялық Банк

«Еуразиялық банк» АҚ  
Директорлар кеңесі  
Бекіткен  
2018 ж. «05» қаңтардағы  
№ 1 хаттама

*көшілікке орналастыру үшін*

## **ОПЕРАЦИЯЛАР ЖҮРГІЗУДІҢ ЖАЛПЫ ТАЛАПТАРЫ ТУРАЛЫ ЕРЕЖЕ**

**ЕР**



Операциялар жүргізудің жалпы талаптары туралы Ереже (бұдан әрі – Ереже) Қазақстан Республикасының заңнамаларының талаптарына сәйкес, оның ішінде Қазақстан Республикасының Азаматтық кодексіне (бұдан әрі – Азаматтық кодексі), Қазақстан Республикасының «Қылмыстық жолмен алынған кірістерді заңдастыруға (жылыстатуға) және терроризмді қаржыландыруға қарсы іс-қимыл туралы» Заңы, Қазақстан Республикасының «Қазақстан Республикасындағы банктер мен банктік қызмет туралы» Заңы (бұдан әрі – Банктер туралы Заң), Қазақстан Республикасының «Дербес деректер мен оларды қорғау туралы» Заңы (бұдан әрі – Дербес деректер туралы Заң), Қазақстан Республикасының «Жеке және заңды тұлғалардың арыздарын қарастыру тәртібі туралы» Заңы (бұдан әрі – Арыздарды қарастыру тәртібі туралы Заң), АҚШ «Шетелдік шоттарға салық салу туралы» Заңына (Foreign Account Tax Compliance Act – FATCA), Қазақстан Республикасының қаржы нарығын және қаржы ұйымдарын реттеу мен қадағалау Агенттігі Басқармасының 2017 жылғы 28 шілдедегі № 136 Банктік қызметтерді көрсету және банктердің банктік қызметтерді көрсету үдерісінде туындайтын клиенттердің өтініштерін қарау ережесін бекіту Ережесіне (бұдан әрі – Банктік қызметтер көрсету ережесі), Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкінің нормативтік құқықтық актілерінің талаптарына, «Еуразиялық банк» АҚ (бұдан әрі – Банк) ішкі құжаттарына, оның ішінде Банктің Жарғысына, Ішкі нормативтік реттеу саясатына, Ішкі нормативтік реттеуді ұйымдастыру ережесіне сәйкес әзірленген.

## **1-бөлім. ЖАЛПЫ ЕРЕЖЕЛЕР**

### **1-тарау. Банктің операциялар жүргізуінің негізгі қағидалары**

1. Ереже Банктің операциялар жүргізуінің негізгі қағидалары мен талаптарын, Банктің клиенттермен жұмыс тәртібін, Банктің және оның клиенттерінің құқықтары мен міндеттерін анықтайды.

2. Ереженің мақсаты Банк көрсететін қызметтерге/операцияларға, оның ішінде, Банкпен ерекше қатынастағы байланыстары бар тұлғалар үшін талаптар мен тарифтерді бекіту болып табылады.

3. Ереже ашық ақпарат болып табылады және коммерциялық құпия болып табылмайды. Осы норма Қазақстан Республикасының заңнамаларына сәйкес коммерциялық құпия санатына жататын Банктің нақты операциялар жүргізу талаптарына қолданылмайды.

4. Ережеде Қазақстан Республикасының заңнамаларында және электрондық анықтамаларында қарастырылған негізгі түсініктер, сондай-ақ келесі түсініктер пайдаланылады:

1) омбудсман – ипотекалық қарыз шартынан туындайтын Банк пен қарыз алушы (жеке тұлға) арасындағы Банк пен қарыз алушы арасындағы мүдделердің заңмен қорғалуын және құқықтардың қанағаттандырылуы туралы келісімге қол жеткізу мақсатымен оның келуі бойынша келіспеушіліктерді реттеуді жүзеге асыратын, өзінің қызметінде тәуелсіз жеке тұлға.

2) Қазақстан Республикасының уәкілетті органы – Банктің қаржы нарығындағы әрекетіне талаптарды анықтайтын Қазақстан Республикасының Ұлттық Банкі және басқа да мемлекеттік уәкілетті органдар.

3) Банктің уәкілетті органы – өзінің қызметін Банктің ІНҚ негізінде жүргізетін Қазақстан Республикасының заңнама талаптарына сәйкес Банктің Директорлар кеңесінің міндеттерін орындауға көмек көрсететін банктің алқалық органдары және/немесе жауапты тұлғалардың топтары.

5. Банк, оның уәкілетті органдары, басшы қызметкерлері банктік қызметті жүргізген кезде Қазақстан Республикасының заңнамаларының және Ережелердің талаптарын міндетті түрде сақтауы тиіс. Осы міндеттілік Қазақстан Республикасының заңнамаларында, Банктің қатысуымен мәмілелер жасау кезінде лауазымдық талаптар мен әрекеттерде анықталғандардың жасалуының қажеттілігіне және жауапкершілікке алып келеді.

6. Банк жеке және/немесе заңды тұлғалардың (бұдан әрі – клиент) бірінші талап етуі бойынша Ережені беруге міндетті және клиентке мүдделі операцияларды клиенттің жүргізуімен байланысты мүмкін болатын тәуекелдер туралы ақпаратты беруден бас тартуға құқылы емес.

7. Банктік және өзге де қызметтерді/операцияларды ұсыну түрлері, шарттары мен тәртібі, егер Қазақстан Республикасының заңнамалық актілерінде өзгеше көзделмесе, Банктің Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес әзірленген және Банктің тиісті органы бекіткен ішкі құжаттарында айқындалады.

8. Банк пен оның клиенттерінің арасындағы қатынастар, егер Қазақстан Республикасының заңнамаларында өзгеше көзделмесе, онда шарттардың негізінде жүзеге асырылады.

9. Банк олардың банктік қызметті жүзеге асыру кезінде Қазақстан Республикасының Уәкілетті органының нормативтік құқықтық актілерін, пруденциалды нормативтерді және басқа нормалар мен талаптарды сақтауға және орындауға міндетті.

10. Банк банктік операцияларды оның (олардың) жүргізілуі кезінде Банктер туралы заңға сәйкес банктік құпияны қамтамасыз етуге міндетті.

11. Дербес деректер және оларды қорғау туралы Заңға сәйкес Банк клиенттердің дербес деректерін жинауды, өңдеуді және қорғауды жүргізеді.

12. Банк өзінің қызметі барысында Қазақстан Республикасының «Заңсыз жолмен келген табысты заңдастыруға («жылыстатуға») және лаңкестікті қаржыландыруға қарсы тұру туралы» Заңының және қылмыстық жолмен келген табысты заңдастыруға («жылыстатуға») және лаңкестікті

қаржыландыруға қарсы тұру әрекеттері кезінде Банктің ІНҚ-ға сәйкес талаптарды сақтауға міндетті.

**13.** Банк Қазақстан Республикасының «Заңсыз жолмен келген табысты заңдастыруға («жылыстатуға») және лаңкестікті қаржыландыруға қарсы тұру туралы» Заңының және АҚШ «Шетелдік шоттарға салық салу туралы» Заңына (Foreign Account Tax Compliance Act – FATCA), талаптарын Банктің орындауы мақсатында олардың клиентті сәйкестендіруі үшін қажетті құжаттарды немесе ақпараттарды бермеген жағдайда немесе Қазақстан Республикасының заңнама талаптарына сәйкес Банктің Клиенттің қылмыстық жолмен келген табысты заңдастыруға («жылыстатуға») және лаңкестікті қаржыландыруға қатысы бары туралы пайымдауға негізі болғанда Клиентпен жасалған шартты орындаудан біржақты тәртіпте бас тартуға құқылы.

13-1. Қазақстан Республикасының уәкілетті органының нормативтік құқықтық актісінде бекітілген нарықтық емес талаптарға, белгілерге мәмілелер жасауға рұқсат етілмейді<sup>1</sup>, атап айтқанда:

1) мемлекеттік бағдарламаларды жүзеге асыру шеңберінде жүргізілгендерден басқа, келесі талаптардың біріне тиесілі мәмілелер:

- берілген банктік қарыздың сомасы қарыз алушының қаржылық жағдайына және (немесе) табыстарына (егер олар бар болса, қосарлас қарыз алушының есебімен), сонымен бірге кепілдік қамтамасыз ету құнына сәйкес келмейді;

- борышкердің сыйақыны төлеу және (немесе) оның банктік операциялар бойынша негізгі борышты өтеу бойынша төлемнің мерзімін кейінге шегеруі бір жылдан асырылады;

- борышкерден өндірілетін пайыздық мөлшерлемелердің мөлшері баламалы банктік операциялар бойынша нарықтық пайыздық мөлшерлемелерден айтарлықтай төмен;

2) борышкерлердің міндеттері бойынша борышкердің қаржылық жағдайына және (немесе) табыстарына сәйкес келмейтін сомаға немесе борышкерге кері талап ету (регресс) құқығынсыз банктік кепілдік немесе кепілгерлік беру;

3) ірі акционерлердің және (немесе) банктің басшы қызметкерлерінің талаптарын мерзімінен бұрын қанағаттандыруға алып келетін мәмілелер;

4) мәміленің тараптары болып табылатын жеке немесе заңды тұлғаның банктің алдындағы өзіне алған қаржылық міндеттерінен толық немесе ішінара бас тартқан құқықтарын қарастыратын мәміле, талаптар.

Ереженің 13-1 тармағының 1) және 2) тармақшасының талаптары банктің мәмілелерінің мөлшерлері Банктің меншік капиталынан 1 (бір) және одан да астам пайызды құраған жағдайларға қолданылады.

## **2 - тарау. Банк жүргізетін операциялар**

**14.** Банк Банктер туралы заңға сәйкес Қазақстан Республикасының уәкілетті органы берген лицензияның негізінде ұлттық және шетел валютасында операциялардың келесі түрлерін жүзеге асырады:

1) банктік операциялар:

– заңды тұлғалардан депозиттер қабылдау, банктік шоттарды ашу және жүргізу;

– жеке тұлғалардан депозиттер қабылдау, банктік шоттарды ашу және жүргізу;

– банктік операциялардың жекеленген түрлерін жүзеге асыратын банктер мен ұйымдардың корреспонденттік шоттарын ашу және жүргізу;

– жеке және заңды тұлғалардың металл шоттарын ашу және жүргізу, оларда осы тұлғаға тиесілі тазартылған бағалы металдар мен бағалы металдардан жасалған монеталардың нақты саны көрсетіледі;

– кассалық операциялар: қолма-қол ақшаларды қабылдау мен беруді қоса алғанда оларды ұсату, айырбастау, қайта санау, сұрыптау, орау және сақтау;

– аударым операциялары: жеке және заңды тұлғалардың төлемдері мен ақша аударымдары бойынша тапсырмаларын орындау;

– есептік операциялар: жеке және заңды тұлғалардың вексельдерінің (дисконт) және басқа борыштық міндеттемелерінің есебі;

– банктік қарыз операциялары: төлемділік, мерзімділік және қайтарымдылық талаптарымен ақшалай нысанда кредиттер беру;

– қолма-қол шетел валютасымен жасалатын айырбастау операцияларын қоса алғанда, шетел валютасымен айырбастау операциялары;

– банкноттар, монеталар және құндылықтарды инкассациялау;

– төлем құжаттарын инкассоға (вексельдерден басқа) қабылдау;

– аккредитив ашу (шығару) және растау және ол бойынша міндеттемелерді орындау;

– ақшалай нысанда орындауды көздейтін банк кепілдіктерін беру;

– үшінші тұлғалар үшін ақшалай нысанда орындауды көздейтін банктік кепілгерліктер мен өзге де міндеттемелерді беру;

<sup>1</sup> ҚР Ұлттық Банкі Басқармасының 2018 жылғы 29 қазандағы № 275 қаулысы «Жасалуы банкті төлемге қабілетсіз банктердің санатына жатқызу туралы шешім қабылдау үшін негіз болып табылатын нарықтық емес талаптармен мәмілелердің тізбесін бекіту туралы»

2) өзге операциялар:

– тазартылған қымбат металдарды (алтын, күміс, платина, платина тобындағы металдар) құймалардағы, қымбат бағалы металдардан жасалған монеталарды сатып алу, кепілге қабылдау, есепке алу, сақтау және сату;

– құрамында бағалы металдар мен бағалы тастары бар зергерлік бұйымдарды сатып алу, кепілге қабылдау, есепке алу, сақтау және сату;

– вексельдермен операциялар: вексельдерді инкассоға қабылдау, төлеушінің вексельмен төлеуі бойынша қызметтер ұсыну, сондай-ақ ескертілген вексельмен ақы төлеуі, делдалдық тәртіпте вексельдердің акцепті;

– лизингтік қызметті жүзеге асыру;

– меншіктік бағалы қағаз шығару (акциялардан басқа);

– факторингтік операциялар: тауарларды (жұмыстарды, қызметтерді) сатып алушыдан төленбеген тәуекелді қабылдаумен төлемді талап ету құқығын сатып алу;

– форфейтингтік операциялар (форфеттеу): сатушыға айналымсыз вексельдерді сату жолымен тауарларды (жұмыстарды, қызметтерді) сатып алушының борыштық міндеттемелерін төлеу;

– сенімгерлік операциялар: сенімгерлік басқарушының мүддесінде және тапсырмасы бойынша ақшаны, банктік қарыздар мен тазартылған бағалы металдар бойынша талап ету құқықтарын басқару;

– сейфтік операциялар: сейфтік жәшіктерді, шкафтар мен үй-жайларды жалға беруді қосқанда, құжаттамалық нысанда шығарылған бағалы қағаздарды, клиенттердің құжаттары мен құндылықтарын сақтау бойынша қызметтер;

**15.** Банктер туралы Заңға сәйкес Ереженің 14-тармағында бекітілген операциялардан басқа, Банк қызметтердің келесі түрлерімен айналысуға құқылы:

– Қазақстан Республикасының заңнамаларына сәйкес банктік операциялардың жекеленген түрлерін жүзеге асыратын ұйымдар мен банктердің қызметін автоматтандыру үшін пайдаланылатын мамандандырылған бағдарламалық қамтамасыз етуді жүзеге асыру;

– ақпаратты тасымалдаушылардың кез келген түрінде банктік қызмет мәселесі бойынша арнайы әдебиеттерді жүзеге асыру;

– меншік мүлкті өткізу;

– төлем карточкаларын шығару, өткізу, тарату және қызмет көрсету, саудалық-қызмет көрсету кәсіпорындарында төлем құралы ретінде карточкаларды қабылдау, банкоматтар мен POS-терминалдар арқылы қолма-қол ақша беру;

– чектік кітапшаларды шығару, өткізу және тарату;

– электрондық қызмет көрсету арналары арқылы банктік қызметтер көрсету (Интернет-банкинг, ұялы байланыс банкингі);

– электрондық ақшаларды шығару, өткізу, сатып алу және өтеу, сондай-ақ электрондық ақшалармен операциялар жөніндегі ақпараттарды өңдеу және жинау бойынша қызметтерді ұсыну;

– кепіл мүлкін Қазақстан Республикасының заңнамаларына сәйкес жүзеге асыру;

– қаржылық қызметпен байланысты мәселелер жөніндегі кеңес беру қызметтерін ұсыну;

– банктік қызметпен байланысты немесе облигация иелерінің өкілдері ретінде мәселелер жөніндегі басқа тұлғалардың мүдделерін көрсетумен;

– жабық электрондық сандық қол қою кілтін қол қойылған ашық электрондық сандық қол қою кілтінің сәйкестігін куәландыру, сондай-ақ ақпараттандыру саласында басшылықты жүзеге асыратын уәкілетті мемлекеттік органның болуы кезінде, Банктің клиенттеріне қатысты тіркеу куәлігінің шынайылығын растау;

– Қазақстан Республикасының сақтандыру ұйымдары-резиденттерінің атынан сақтандыру шарттарын жасау, банк пен осындай сақтандыру ұйымдарының арасында тиісті шарт болған кезде.

– банкаралық клиринг (төлемдерді жинау, салыстырып тексеру, сұрыптау және растау, сонымен бірге қолардың өзара есебін жүргізу және клирингке қатысушылардың таза жайғасымын анықтау).

**16.** Банк брокерлік, дилерлік және кастодиандық қызметті Қазақстан Республикасының заңнамаларына және Банктің ІНҚ-ға сәйкес Қазақстан Республикасының уәкілетті органы берген лицензияның негізінде жүргізеді.

**17.** Банк Қазақстан Республикасының заңнамаларында қарастырылған жағдайларда және тәртіпте банктік қызметтерді ұсыну үшін Қазақстан Республикасының уәкілетті органының келісімін алдын ала алуға міндетті.

**18.** Алынып тасталды.

### 3- тарау. Клиенттермен жұмыс жүргізу кезіндегі жалпы ереже

**19.** Клиент Банкке банктік қызмет/өнім алуға келгенде, Банк клиентке келесі ақпаратты ұсынады:

- Клиентте туындаған мәселелер бойынша кеңес беру;
- мөлшерлемелер мен тарифтер туралы;
- банктік қызметті ұсыну туралы өтініш бойынша шешім қабылдау мерзімдері туралы (өтініш беру қажеттігі кезінде);
- банктік қызметті ұсыну туралы шарт жасау үшін қажетті құжаттардың тізбелері мен банктік қызметті ұсыну талаптары туралы;
- банктік қызметті ұсыну туралы шарт бойынша міндеттемелерді орындамаған жағдайда клиенттің ықтимал тәуекелдері мен жауапкершіліктері туралы;
- банктік қызметті ұсыну туралы шарттың үлгі нысанының көшірмесі (клиенттің сұрауы бойынша) және онымен танысу үшін уақыт.

**20.** Банк клиентті келесілер туралы ақпараттандырады:

- Банкке, Қазақстан Республикасының уәкілетті органына, сотқа немесе банк омбудсманьна (ипотекалық қарыздар бойынша) алынатын банк қызметі бойынша даулы жағдайлар туындаған кезде оның жүгіну құқығы туралы;
- орналасқан орны, пошталық, электрондық мекенжайы және Банктің, банктік омбудсманьның және Қазақстан Республикасының уәкілетті органының интернет-ресурстары туралы.

**21.** Банктік операцияларды (қызметтерді) ұсыну туралы шешімді қабылдаудың ең жоғары мерзімі клиенттерден құжаттардың толық топтамасын қабылдаған сәттен бастап 15 (он бес) жұмыс күнін құрайды. Айтарлықтай күрделі және көлемді кредит беру жобалары бойынша банктік қызметтерді (қарызды) ұсыну туралы шешімді қабылдаудың ең жоғары мерзімі клиенттерден құжаттардың толық топтамасын қабылдаған сәттен бастап 30 жұмыс күнін құрайды.

**22.** Банктік қызметтерді беру ережесіне сәйкес, Банк банктік қарыз шартына қызмет көрсету кезеңінде қарыз алушының сұрауы бойынша сұрау алған күннен бастап үш жұмыс күнінің ішінде клиентке келесілер туралы мәліметтерді жазбаша нысанда беруге міндетті:

- 1) қарыз алушының Банкке төлеген ақшасының сомасы;
- 2) кезекті төлемдердің мөлшері мен мерзімі;
- 3) қарыз бойынша негізгі борыштың қалдығы;
- 4) мерзімі кешіктірілген берешектің мөлшері (бар болғанда);
- 5) кредит беру лимиті (бар болғанда).

#### **4- тарау Клиенттердің шағымдарын қарастыру тәртібі**

**23.** Банктік қызметтерді көрсету процесінде түсетін клиенттердің шағымдарын Банк Шағымдарды қарастыру тәртібі туралы заңда, Банктік қызметтерді беру ережесінде және басқа да Банктің ІНҚ бекітілген тәртіпте және мерзімде қарастырады. Клиенттердің шағымдарын қабылдаудан бас тартуға рұқсат етілмейді.

**24.** Клиенттердің шағымдарын Банк келесілерге бөледі:

- ауызша, телефон бойынша немесе Банктің клиенттері келген кезде тікелей түскендері (оның ішінде Банктің басшы қызметкеріне келген кезде);
- жазбаша, Банкке қолма-қол табысталған, поштамен, курьерлік ұйымдармен, электрондық пошта бойынша немесе Банктің WEB-сайты арқылы Интернет желісіне.

**25.** Банк телефон бойынша алған Клиенттің ауызша өтініші клиенттердің шағымдарын қарастыру тәртібінде реттелген Банктің ІНҚ бекіткен тәртіпте тіркелуі тиіс.

Клиенттерді қабылдауды осындай қабылдауға уәкілетті Банктің бас офисінің және Банктің филиалдарының қызметкерлері Банк Басқармасының төрағасы немесе тиісті Филиалдардың директорлары бекіткен қабылдау кестелеріне сәйкес жүргізеді.


**26.** Клиенттің жазбаша шағымы Банк алған (оның ішінде Банктің WEB-сайты арқылы Интернет желісінде) клиенттердің шағымдарын қарастыру тәртібінде реттелген, Банктің ІНҚ бекіткен тәртіпте тіркелуі тиіс.

Қажет болғанда (клиенттің өтінуі бойынша) Банк жазбаша шағым алғанын растайды.

**27.** Банктің ІНҚ-да қарастырылған қарастырылуы бойынша өлшемдері Шағымдарды қарастыру тәртібі туралы заңда қарастырылған жағдайлардан басқа домалақ арыздар қарастырылуы тиіс емес.

**28.** Банк алған клиенттің ауызша шағымы осы шағымға жауап берумен кешіктірілмей қарастырылады.

Егер Банк клиенттің ауызша шағымына кешіктірмей жауап бере алмаса, осы клиентке осы шағымды Банктің жазбаша шағым ретінде қарастыруы мақсаты үшін жазбаша түрде баяндау

|   |  |                   |
|---|--|-------------------|
| <br><b>Евразийский Банк</b> | <b>ЕР</b>  | <b>1-бет 2 17</b> |
|   | <b>ОПЕРАЦИЯЛАР ЖҮРГІЗУДІҢ ЖАЛПЫ ТАЛАПТАРЫ ТУРАЛЫ<br/>ЕРЕЖЕ</b> |                   |

ұсынылады. Бұл ретте Банк осы клиентке жазбаша шағымдарды қарастыру рәсімдері мен мерзімі туралы және оларға жауап беру туралы хабарлайды.

**29.** Банктің жазбаша шағымдарды қарастыру мерзімі Банкке шағым түскен күннен бастап 3 (үш) күннен бастап 15 (он бес) күнтізбелік күнге дейінгі мерзімді құрайды.

**30.** Егер клиенттің шағымын қарастыру кезінде лауазымды тұлғалардан және басқа субъектілерден ақпарат алу талап етілсе, не орнына барып тексеру қажет болғанда мұндай шағым бойынша шешім Банкке шағым түскен күннен бастап 30 (отыз) күнтізбелік күннің ішінде қабылданады.

Қосымша тексеру немесе клиенттің шағымының себептеріне зерттеу жүргізу қажет болғанда ол бойынша орындау мерзімі Басқарма төрағасы орынбасарының келісімімен 30 (отыз) күнтізбелік күнге дейін ұзартылуы мүмкін, бұл туралы өтініш берушіге қарастыру мерзімі ұзартылған сәттен бастап 3 (үш) күнтізбелік күннің ішінде жазбаша хабарландырылады. Егер шағымда баяндалған мәселелер ұзақ мерзімде қарастыруды талап ететін болса, онда шағым ақырғы орындағанға дейін қосымша бақылауға қойылады, ол туралы өтініш берушіге 3 (үш) күнтізбелік күннің ішінде жазбаша хабарландырылады.

**31.** Клиенттің шағымына Банктің жазбаша жауапты баяндау бойынша талаптары Іс жүргізу ережесінде бекітілген.

## **2-бөлім ЕРЕКШЕ ЕРЕЖЕЛЕР**

### **1-тарау. Банктік шоттарды ашу және жүргізу, салымдарды қабылдау бойынша жалпы талаптар**

**32.** Банк келесі банктік шоттарды ашады және жүргізеді:

- жеке және заңды тұлғалардың ағымдағы шоттары;
- жеке және заңды тұлғалардың банктік салымдары;
- төлем картасын пайдалана отырып, клиенттердің ағымдағы шоттары;
- банктік операциялардың жекеленген түрлерін жүзеге асыратын банктер мен ұйымдардың корреспонденттік шоттары.

**33.** Клиенттерге банктік шоттар ашу, жүргізу және жабу тәртібі Банктің ІНҚ-ға сәйкес жүзеге асырылады.

**34.** Клиенттердің ашатын банктік шоттарының саны шектелмейді.

**35.** Клиенттерден салымдар қабылдау Қазақстан Республикасының уәкілетті органы берген лицензияның негізінде жүргізіледі.

**36.** Банк "Қазақстан Республикасының екінші деңгейдегі банктерінде орналастырылған депозиттерге міндетті кепілдік беру туралы" Қазақстан Республикасы Заңының талаптарына сәйкес жеке тұлғалардың салымдарына (оның ішінде ЖК, ШҚ, ЖСО және т. б.) міндетті ұжымдық кепілдік беру (сақтандыру) жүйесінің қатысушысы болып табылады.


**37.** Банк клиенттерден ақшаны ұлттық және шетел валютасында қолма-қол ақшамен де, қолма-қол ақшасыз нысанда да "талап еткенге дейінгі" салымдарға, мерзімді, шартты, жинақ салымдарына орналастыра отырып қабылдайды.

**38.** Сыйақы мөлшерлемелерінің мөлшері салымның түрі мен мерзіміне байланысты сараланады. Салымды сақтау мерзімдері, сыйақы мөлшерлемесі, ЖТСМ, қосымша жарналарды қабылдау талаптары мен мүмкіндігі, ішінара алу және мерзімінен бұрын бұзу талаптары банктік салым шартының/қосылу шартының/банктік салым (ағымдағы шот) ашуға арналған оферта-өтінішінің талаптарында ескертіледі.

**39.** Банк қызметтерін (операцияларын) көрсеткені үшін Банк клиенттерден банк дербес белгілейтін және Банктің тиісті уәкілетті органы бекітетін банктің тарифтері мен мөлшерлемелеріне сәйкес комиссиялар мен сыйақылар алады.

**40.** Салымдарды ашу бойынша негізгі талаптар:

- Банк қабылдайтын салымдардың ең төменгі мөлшері – 0 теңгеден бастап/өзге валюта;
- салымдарды орналастырудың ең төменгі мерзімі – бір күннен басталады;
- талап етілгенге дейінгі салымдардың ең төменгі мөлшері мен мерзімі бекітілмейді;
- Банк қабылдайтын салымдардың ең жоғары мөлшері – егер Банктің тиісті уәкілетті органының шешімімен өзгесі белгіленбесе, Банктің меншікті капиталынан 10%;
- салымдарды орналастырудың ең жоғары мерзімі – 50 жыл;
- салымдар бойынша сыйақы мөлшерлемесінің шекті (ең төменгі) мөлшері жылдық 0%-ды құрайды, бұл жерде сыйақы мөлшерлемесінің шекті (ең төменгі) мөлшері шынайы, жылдық, тиімді, салыстырып есептегенде жылдық 0%-ды құрайды;
- жеке тұлғалардың (оның ішінде ЖК, ШҚ, ЖСО және т. б.) ұлттық валютадағы және шетел валютасындағы салымдары бойынша жылдық тиімді сыйақы мөлшерлемесінің ең жоғары мөлшері «Қазақстанның депозиттерге кепілдік беру қоры» АҚ (бұдан әрі – Қор) ұсынатын жылдық тиімді

|   |  |                   |
|---|--|-------------------|
| <br><b>Евразийский Банк</b> | <b>ЕР</b>  | <b>1-бет 2 17</b> |
|   | <b>ОПЕРАЦИЯЛАР ЖҮРГІЗУДІҢ ЖАЛПЫ ТАЛАПТАРЫ ТУРАЛЫ<br/>ЕРЕЖЕ</b> |                   |

сыйақы мөлшерлемесінің ең жоғары мөлшеріне сәйкес бекітіледі.

- заңды тұлғалардың ағымдағы шоттарындағы орташа айлық қалдықтар бойынша сыйақы мөлшерлемелерінің ең жоғары мөлшері жылдық 50% құрайды, бұл ретте дұрыс, жылдық, тиімді, салыстырмалы есептеудегі сыйақы мөлшерлемесінің ең жоғары мөлшері жылдық 63,2% құрайды;

- заңды тұлғалардың ағымдағы шоттарындағы орташа айлық қалдықтар бойынша сыйақы мөлшерлемелерінің ең жоғары мөлшері жылдық 50% құрайды, бұл ретте дұрыс, жылдық, тиімді, салыстырмалы есептеудегі сыйақы мөлшерлемесінің ең жоғары мөлшері жылдық 63,2% құрайды;

- заңды тұлғалардың ағымдағы шоттарындағы орташа айлық қалдықтар бойынша сыйақы мөлшерлемелерінің ең төменгі мөлшері жылдық 0% құрайды, бұл ретте дұрыс, жылдық, тиімді, салыстырмалы есептеудегі сыйақы мөлшерлемесінің ең төменгі мөлшері жылдық 0% құрайды.

- банктік шотта орналастырған ақшаны пайдаланғаны үшін сыйақы төленбейді (осы ереже 2019 жылдың 01 қаңтарынан бастап әрекетке енді). Осы ереже Банк ағымдағы шотта орналасқан ақшаны пайдаланғаны үшін сыйақы төлеу бойынша міндеттерді өзіне қабылдауына сәйкес Банк пен клиенттің арасында 2019 жылдың 01 қаңтарына дейін туындаған құқықтық қатынастарға қолданылмайды.

**41.** Заңды тұлғалардың салымдары бойынша, сондай-ақ заңды тұлғалардың ағымдағы шоттарындағы орташа айлық қалдықтар бойынша сыйақы мөлшерлемелерінің мөлшерін Банктің уәкілетті органы Директорлар Кеңесі бекіткен сыйақы мөлшерлемелері шегінде, Қағидаларда көзделген сыйақы мөлшерлемелері шеңберінде бекітеді.

Жеке тұлғалардың салымдары бойынша сыйақы мөлшерлемелерінің мөлшерін (оның ішінде ЖК, ШҚ, ЖСО және т.б.) Банктің уәкілетті органдары өз құзыреті шегінде бекітеді және Қор белгілеген ең жоғары мөлшерден асыра алмайды.

**42.** Салымның валютасына байланысыз, салымдардың барлық түрлері бойынша белгіленген мөлшерлеме сыйақысы бекітіледі. Банк салымдар бойынша сыйақы мөлшерлемесін, банктік салым шарттарында/банктік салым ашуға (ағымдағы шот) өтініш-офертада/қосылу шартында қарастырылған, салым мерзімін ұзарту жағдайларынан басқаларында, біржақты тәртіпте өзгертуге құқығы жоқ.<sup>1-1</sup>

**43.** Банктің филиалдарына салымдар бойынша операцияларды филиал осындай операцияларды жасауға дайын болған кезде, Банк берген сенімхаттың негізінде жүргізу.

**44.** Банктің клиенттен салымды қабылдауы олардың арасында жасалған банктік салым шарттарында/қосылу шартында/ өтініш-офертада қарастырылған банктік салым ашуға шарттың негізінде барлық қабылдау, салымды жүргізу және беру талаптары бейнеленуінің негізінде жүргізіледі.

**45.** Банк салымдар бойынша операцияларды келесілердің негізінде жүргізеді:

– салымшының тапсырмасы;

– Қазақстан Республикасының заңнамаларына сәйкес нотариалды куәландырылғанға теңестірілген немесе нотариалды куәландырылған сенімхаттың негізінде үшінші тұлғалардың талаптары;

– Қазақстан Республикасының заңнамаларына сәйкес салымшының акцептісін талап етпейтін үшінші тұлғалардың талаптары;

– егер ол Қазақстан Республикасының заңнамалары мен банктік салым шартының талаптарына қарсы келмесе, Банктің өкімі.


**46.** Банк салымдар бойынша сыйақы төлеуді салым талаптарына байланысты жүргізеді. Банктің салымдары бойынша сыйақыны есепке қосуды есептеу үшін шартты ай 30 күнтізбелік күнге тең және шартты жыл, егер шарттың талаптарында басқадай қарастырылмаса, 360 күнтізбелік күнге тең.

**47.** Салым банктік салым шартының қолданылу кезеңінде оны бұзу жолымен кез келген уақытта талап етілуі мүмкін. Салымшы мерзімді және шартты салымдар бойынша ақшаны мерзімінен бұрын қайтарып алған жағдайда, банк салым сомасын толық қайтарады, ал ол бойынша сыйақы сомасы, егер банктік салым шартында/банктік салым ашуға арналған оферта-өтініште/қосылу шартында өзгеше көзделмесе, талап етілгенге дейінгі салымдар мөлшерлемесі бойынша есептеледі және төленеді. Салымшы жинақ салымын белгіленген мерзім өткенге дейін талап еткен жағдайда, салым бойынша сыйақы банктік салым шартын/Офертаны бұзу сәтінде банкте қолданылатын "талап етілгенге дейінгі" салым мөлшерлемесі бойынша белгіленген мөлшерде төленеді. Банк салымдарды қабылдауды тоқтату туралы шешім қабылдаған кезде салым сомасы мен есептелген сыйақы салым шарттарына сәйкес төленеді.

Салымшы банктік салым шартының/қосылу шартының/банктік салым ашуға арналған оферта-өтініштің (ағымдағы шоттың) талаптарын орындамаған жағдайда Банк бұрын төленген сыйақыны қайтаруды (салымның негізгі сомасынан ақшаны ұстап қалу арқылы) талап етуге құқылы.

**48.** Алынып тасталды.

<sup>1-1</sup> «Еуразиялық банк» АҚ-та банктік және басқа қызметтерді берудің стандарттық талаптары (Қосылу шарты).

|   |  |           |
|---|--|-----------|
| <br><b>Евразийский Банк</b> | ЕР   | 1-бет2 17 |
|   | <b>ОПЕРАЦИЯЛАР ЖҮРГІЗУДІҢ ЖАЛПЫ ТАЛАПТАРЫ ТУРАЛЫ<br/>ЕРЕЖЕ</b> |           |

## 2 - тарау. Қарыз операцияларын жүргізудің жалпы талаптары

49. Банктің қарыз операциялары [Кредит саясатына](#) сәйкес жүзеге асырылады.

50. Банк клиенттерге берілетін қарыз беру бойынша келесі шекті сомаларды белгілейді:

– Берілетін қарыздың ең төменгі мөлшері 15 000 (он бес мың) теңге немесе шетел валютасындағы соған ұқсас баламасы;

– төлем карталарын пайдаланумен шоттар бойынша берілетін қарыздардың төменгі мөлшері шектелмеген;

– берілетін қарыздың ең жоғары мөлшері Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген шектеулерді ескере отырып, Банктің меншікті капиталының 25% мөлшеріндегі сомдан аспауы тиіс.

51. Кредит беру мерзімі Банктің ІНҚ-ға сәйкес берілетін кредиттік өнімнің талаптарына байланысты анықталады.

52. 1 (бір) жылға дейінгі мерзімге ұсынылатын қарыздар қысқа мерзімді кредиттерге жатады, 1 (бір) жылдан жоғары мерзімге берілетін қарыздар - ұзақ мерзімді кредиттерге жатады. Бұл ретте Банкте кредит берудің келесі жоғары мерзімдері белгіленеді:

- заңды тұлғаларға берілетін қарыздар бойынша – 20 жылдан аспайды;

- жеке тұлғаларға берілетін қарыздар (тұтынушылық қарыздар) бойынша – 10 жылдан аспайды;

- ипотекалық қарыздар бойынша – 30 жылдан аспайды;

- Банк клиенттеріне берілетін қарыздар бойынша ең аз мерзім 1 күнтізбелік күнді құрайды.

53. Лизинг мерзімі негізгі құралдардың пайдалы қызмет мерзімінің 75% - нан аспауы тиіс. Лизингтің ең ұзақ мерзімі-7 жыл. Лизингтің ең ұзақ мерзімі-7 жыл.

54. Кредиттік өнімдер бойынша сыйақы мөлшерлемелерін Банктің уәкілетті органдары өз құзыреті шегінде, осы тарауда көзделген сыйақының шекті мөлшерлемелері шеңберінде, сұралып отырған кредиттің тәуекел факторларына, қаржы нарығының жай-күйіне, кредиттік ресурстарға сұранысқа, трансферттік баға белгілеудің бекітілген мөлшерлемелерін ескере отырып, кредиттік операциялар бойынша банк кірістілігінің қолайлы нормасына қарай белгілейді. Әрбір кредиттік өтінім бойынша сыйақы мөлшерлемелері кредиттік тәуекелмен байланысты шешімдер қабылдау өкілеттіктерінің лимиттері бойынша Регламентке сәйкес жеке белгіленеді.

55. Төлем кредиттік карталары бойынша сыйақының шекті мөлшерлемелері Ереженің № 1 қосымшасында белгіленген.

56. берілетін қарыздар бойынша сыйақы мөлшерлемелерінің мынадай ең төменгі мөлшері белгіленеді:

– заңды тұлғаларға берілетін қарыздар бойынша: сыйақы мөлшерлемесі жылдық 5% бастап, жылдық тиімді сыйақы мөлшерлемесі - жылдық 5%;

– жеке тұлғаларға берілетін қарыздар бойынша: негізгі борыш бойынша берешектің қалдығына жылдық 0% бастап, жылдық тиімді сыйақы мөлшерлемесі - негізгі борыш бойынша берешектің қалдығына жылдық 0,01%;

– Банктің маржасының ақшасы түрінде қамтамасыз етуді қабылдау кезінде клиенттерге берілетін қарыздар бойынша - жылдық 0% бастап, жылдық тиімді сыйақы мөлшерлемесі - жылдық 0%;

– Директорлар кеңесі бекіткен кепілдіктер бойынша мөлшерлемелер мен тарифтерге сәйкес, кепілдіктер мен олар бойынша қамтамасыз етудің түрлеріне байланысты;

– орындалған Банктің аккредитивтері бойынша – кредиттік операциялар бойынша сыйақы мөлшерлемелерінен төмен емес;

– лизингілік операциялар бойынша: сыйақы мөлшерлемесі – жылдық 16% бастап, жылдық тиімді сыйақы мөлшерлемесі - жылдық 16%.

57. Банкте берілетін қарыздар бойынша сыйақы мөлшерлемелерінің келесі ең жоғары мөлшерлері белгіленеді:


– заңды тұлғаларға берілетін қарыздар бойынша – жылдық 36% дейін;

– жеке тұлғаларға берілетін қарыздары бойынша – негізгі борыштың қалдығына не Қазақстан Республикасының уәкілетті органы белгілеген шектеуді<sup>2</sup> ескере отырып, қарыздың бастапқы сомасына жылдық 56% дейін.

<sup>2</sup>Қарыздар бойынша жылдық тиімді сыйақының шекті (ең жоғары) мөлшерін Қазақстан Республикасының Ұлттық Банкі бекітеді.

<sup>3</sup>Республиканың Ұлттық Банкі Басқармасының 2017 жылғы 30 маусымдағы № 119 қаулысымен бекітілген құбылмалы сыйақы мөлшерлемесін есептеу ережесі, оның қолданылу талаптары.



|   |  |                  |
|---|--|------------------|
| <br><b>Евразийский Банк</b> | <b>ЕР</b>  | <b>1-бет2 17</b> |
|   | <b>ОПЕРАЦИЯЛАР ЖҮРГІЗУДІҢ ЖАЛПЫ ТАЛАПТАРЫ ТУРАЛЫ<br/>ЕРЕЖЕ</b> |                  |

– Банктің маржасының ақшасы түрінде қамтамасыз етуді қабылдау кезінде **жеке тұлғаларға** берілетін қарыздар бойынша – Қазақстан Республикасының Уәкілетті органы бекіткен шектеу есебімен жылдық 10% дейін;

– Банктің маржасының ақшасы түрінде қамтамасыз етуді қабылдау кезінде **заңды тұлғаларға** берілетін қарыздар бойынша – жылдық 10% дейін.

58. **Жеке тұлғаларға** берілетін қарыз бойынша сыйақының мөлшерлемесі құбылмалы және белгіленген болуы мүмкін. Құбылмалы сыйақы мөлшерлемесінің есеп айырысу тәртібі мен әрекетінің талаптары Қазақстан Республикасы Уәкілетті органының<sup>3</sup> нормативтік құқықтық актілерінде анықталады.

59. Банк **заңды тұлғалармен** банктік қарыз шартын жасау күніне белгіленген сыйақы мөлшерлемелерін ұлғайту жағына біржақты тәртіпте келесілердің кезінде өзгертуге құқылы:

– қарыз алушы банктік қарыз шартында/келісімде қарастырылған жағдайларда, қарыз алумен және қызмет көрсетумен байланысты шынайы ақпаратты ұсыну бойынша өзінің міндеттемелерін бұзғанда;

– Банкте Қазақстан Республикасының заңнамаларында және банктік қарыз шартында/келісімде қарастырылған жағдайларда міндеттемені мерзімінен бұрын орындау талаптарының құқығы туындағанда;

– Банкті алдын ала жазбаша хабардар етпей, жиынтығында акционерлік қоғам (шаруашылық серіктестік) акцияларының (қатысу үлестерінің) он және одан да көп пайызын иеленетін қарыз алушы қатысушыларының (акционерлерінің) құрамын өзгерту туралы;

– кепіл ұстаушы болып табылатын Банктің құжаттар бойынша кепілге салынған мүліктің нақты бар-жоғын, мөлшерін, жай-күйін және сақтау шарттарын, сондай-ақ үшінші тұлғалардың қарыз алушының (кепіл берушінің) мүлкіне, оның ішінде банкте кепілге салынған мүлікке талаптар қою фактісін тексеру құқығын бұзған жағдайда сот тәртібімен талап етуге құқылы.

60. **Жеке тұлғаларға** берілетін қарыздар, оның ішінде ипотекалық қарыздар бойынша сыйақының тіркелген жылдық мөлшерлемесі тараптардың келісімі бойынша өзгертілуі мүмкін:

– шарттың қолданылу мерзімі ішінде сыйақының құбылмалы мөлшерлемесіне;


– шартта айқындалған оның қолданылу мерзімі өткен соң ұлғаю жағына қарай, бірақ банктік қарыз шарты/келісімі жасалған күннен бастап үш жылдан ерте емес мерзімге ұзартылады. Тараптардың келісімі бойынша сыйақының тіркелген мөлшерлемесінің ұлғаю жағына қарай одан кейінгі әрбір өзгеруі тіркелген мөлшерлеменің қолданылу мерзімі аяқталғаннан кейін мүмкін болады, бірақ сыйақының тіркелген мөлшерлемесінің алдыңғы өзгерген күнінен бастап үш жылдан ерте өзгертілмейді.

Белгіленген сыйақы мөлшерлемесі Қазақстан Республикасының «Банктер мен банктік қызмет туралы» Заңында бекітілген тәртіпте жасалған азаюы жағына немесе Банктің азаю жағына уақытша өзгеруіне оның өзгеруінен басқа жағдайларда, біржақты тәртіпте өзгертілмеуі тиіс. Азаюы жағына сыйақы мөлшерлемесінің уақытша өзгеруі деп уақытша өзгергенге дейін қолданылатын сыйақы мөлшерлемесінің мөлшерінен жоғарыламайтын мөлшерде сыйақы мөлшерлемесінің аяқталуы бойынша белгілі мерзімге Банктің сыйақы мөлшерлемесінің мөлшерін төмендетуі түсініледі.

Банк "Банктер мен банктік қызмет туралы" Қазақстан Республикасының Заңында белгіленген тәртіппен жасаған сыйақының тіркелген мөлшерлемесі азаю жағына қарай өзгерген немесе азаю жағына қарай уақытша өзгерген жағдайларды қоспағанда, оны біржақты тәртіппен өзгертуге жатпайды. Сыйақы мөлшерлемесін азайту жағына қарай уақытша өзгерту деп банктің сыйақы мөлшерлемесінің мөлшерін белгілі бір мерзімге төмендетуі түсініледі, ол аяқталғаннан кейін сыйақы мөлшерлемесі уақытша өзгергенге дейін қолданылған сыйақы мөлшерлемесінің мөлшерінен аспайтын мөлшерде белгіленеді.

61. Банк банктік қарыз шарты бойынша міндеттемені орындау мерзімін өткізіп алған кезде, Бірақ ол басталған күннен бастап күнтізбелік 30 (отыз) күннен кешіктірмей, клиентті банктік қарыз шартында көзделген тәсілмен банктік қарыз шарты бойынша төлемдерді енгізу қажеттілігі туралы және клиенттің өз міндеттемелерін орындамау салдары туралы хабардар етеді. Банктік қарыз шарты бойынша берешекті өндіріп алу туралы хабарламада клиент үшін банктік қарыз шарты бойынша берешектің мөлшері туралы (негізгі борыштың, сыйақының, комиссиялардың, тұрақсыздық айыбының және айыппұл санкцияларының өзге де түрлерінің сомасын, сондай-ақ төленуге жататын басқа да сомаларды көрсете отырып) қысқаша ақпарат қамтылады. Осы тармақта көрсетілген хабарламадан туындайтын талаптар қанағаттандырылмаған кезде Банк клиентке Банктер туралы Заңның 36-бабында көзделген шараларды қолданады. Қарыз алушыны хабардар ету үшін банктің коллекторлық агенттіктердің (коллекторлық агенттіктің) тізіліміне енгізілген коммерциялық ұйым болып табылатын заңды тұлғаны тартуына жол беріледі.

62. Ертеректе берілген қарыздар және басқа кредит құралдары (кепілдіктер, аккредитивтер)

|   |  |                   |
|---|--|-------------------|
| <br><b>Евразийский Банк</b> | <b>ЕР</b>  | <b>1-бет 2 17</b> |
|   | <b>ОПЕРАЦИЯЛАР ЖҮРГІЗУДІҢ ЖАЛПЫ ТАЛАПТАРЫ ТУРАЛЫ<br/>ЕРЕЖЕ</b> |                   |

бойынша сыйақы мөлшерлемелерінің мөлшерінің өзгеруі Директорлар Кеңесінің немесе уәкілетті органның/Басқармасының шешімі бойынша банктік қарыз шартының және кредит өнімі талаптарынан шығарылып жүргізілуі мүмкін.

63. Қарыз алушының кредиттік досьесін қалыптастыру үшін қажетті құжаттардың тізілімі Банктің кредиттік қызметін реттейтін Банктің ІНҚ-та анықталған.

64. Банктік қарыз шартында/келісімде жылдық тиімді сыйақы мөлшерлемесінің Қазақстан Республикасының Уәкілетті органының нормативтік құқықтық актілерінің талаптарына сәйкес есептелгені көрсетіледі<sup>4</sup>

65. Қарыз бойынша сыйақы төлеудің тәртібі мен мерзімдері қарыз талаптарын негізге ала отырып, банктік қарыз/келісім шартында белгіленеді. Жеке тұлғалар үшін банктік қарыз шартында/келісімде қарыз алушының таңдауы бойынша қарызды өтеу әдісі көрсетіледі, өтеу әдісін таңдау үшін оған банктік қарыз шарты/келісімі жасалғанға дейін сараланған және/немесе аннуитеттік төлемдер әдістерімен есептелген қарызды өтеу кестелерінің жобалары беріледі.

66. Жеке тұлғамен кәсіпкерлік қызметпен байланысты емес банктік қарыз шарты жасалғанға дейін Банк уәкілетті органның нормативтік құқықтық актісінде белгіленген тәртіпке сәйкес қарыз бойынша сыйақының жылдық тиімді мөлшерлемесін есептеу кезінде ескерілетін комиссиялар мен өзге де төлемдерді өндіріп алу көзделмеген кредиттеу шарттарын, сондай-ақ сыйақы мөлшерлемесінен басқа, комиссиялар мен өзге де төлемдерді Банктің құқығы көзделетін кредиттеу шарттарын жеке тұлғаға таңдау үшін беруге міндетті, қарыз беруге және оған қызмет көрсетуге байланысты және банктік қарыз шартында/келісімде көзделген.

Банк банктік қарыз шарттарында/келісімдерінде қарыз беруге және оған қызмет көрсетуге байланысты алуға жататын комиссиялардың және өзге де төлемдердің толық тізбесін, сондай-ақ олардың мөлшерін көрсетуге міндетті және жасалған шарт/келісім шеңберінде Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделмеген комиссиялардың және өзге де төлемдердің жаңа түрлерін біржақты тәртіппен енгізуге құқылы емес.

67. Банк банктік қарыз шартының талаптарын, қарыз алушы үшін оларды жақсарту жағдайларынан басқаларда, біржақты тәртіпте өзгертуге құқылы емес.

Осы тармақтың мақсаттары үшін банктік қарыз шартының/келісімнің талаптарын жақсарту деп келісілер түсініледі:

- банктік қарыз шартына/келісімге қызмет көрсетумен байланысты қызметтерді көрсеткені үшін комиссияларды және басқа төлемдерді азайту жағына өзгерту немесе толық алып тастау;
- тұрақсыздық айыппұлдарын (айыппұл, өсімпұл) азайту жағына өзгерту немесе толық алып тастау;
- банктік қарыз шарты/келісім бойынша сыйақы мөлшерлемелерін азаю жағына өзгерту;
- банктік қарыз шарты/келісім бойынша төлемдердің мерзімін кейінге қалдыру және (немесе) бөліп төлеу.

Банктік қарыз шартында / келісімде қарыз алушы үшін жақсартатын талаптардың қосымша тізбесі көзделуі мүмкін. Банк жақсарту талаптарын қолданған жағдайда қарыз алушыға банктік қарыз шартында/Келісімде көзделген тәртіппен банктік қарыз шарты/келісім талаптарының өзгергені туралы хабарланады.

Қарыз алушы хабарламаны алған күннен бастап күнтізбелік он төрт күн ішінде банктік қарыз шартында/келісімде көзделген тәртіппен банк ұсынған жақсарту талаптарынан бас тартуға құқылы. Қарыз алушы келіскен жағдайда банктік қарыз шартына/келісімге қосымша келісім жасалады.


68. Банктің клиентпен жасалған, теңгеде берілген банктік қарыз шарты бойынша клиенттің міндеттемелері мен төлемдерін оны Банктер туралы Заңға сәйкес кез келген валюталық баламасына байланыстыра отырып индекстеуіне тыйым салынады.

69. Банк қарызды алған күннен бастап 14 күнтізбелік күн ішінде және одан кейін қарызды мерзімінен бұрын өтегені үшін тұрақсыздық айыбын/комиссияны немесе айыппұл санкцияларының өзге де түрлерін алуға құқылы емес:

- 1 (бір) жылға дейінгі мерзімге берілген қарызды алған күннен бастап 6 (алты) ай;
- 1 (бір) жылдан астам мерзімге берілген қарызды алған күннен бастап 1 (бір) жыл.

70. Кәсіпкерлік қызметпен байланысты емес тауарлар, жұмыстар мен қызметтер сатып алуға қарыз алған жеке тұлға, егер банктік қарыз шартында басқадай қарастырылмаса, шарт жасаған күннен кейін 14 (он төрт) күнтізбелік күн ішінде қарызды ұсынған күннен Банк есептеген сыйақыны төлеумен, қарызды қайтарғаны үшін тұрақсыздық айыппұлын немесе басқа айыппұл санкциялары түріндегілерді төлемей қарызды қайтаруға құқылы.

<sup>4</sup> Қарыздар мен салымдар бойынша шынайы, жылдық, тиімді, салыстырмалы есептеудегі сыйақы мөлшерлемелерін есептеу (шынайы құны) 2012 жылы 26 наурызда Қазақстан Республикасының Ұлттық Банкі басқармасының № 137 қаулысында бекітілген.

|   |  |                   |
|---|--|-------------------|
| <br><b>Евразийский Банк</b> | <b>ЕР</b>  | <b>1-бет 2 17</b> |
|   | <b>ОПЕРАЦИЯЛАР ЖҮРГІЗУДІҢ ЖАЛПЫ ТАЛАПТАРЫ ТУРАЛЫ<br/>ЕРЕЖЕ</b> |                   |

71. Банктің беретін қарыздарын қайтару бойынша міндеттемелерді орындау және олар бойынша сыйақылар төлеу Азаматтық Кодексте анықталған қарыз алушының немесе үшінші тұлғалардың (бұдан әрі - кепілдік берушінің) мүліктерінің (активтерінің) кепілінде келесілер қамтамасыз етілуі мүмкін, оның ішінде:

- кепіл берушінің Банкте ашылған жинақ шоттарында орналастырылған салымдары (депозиттері);
- жылжымалы мүлік (көлік құралы, өтімді тауар өнімі, құймадағы тазартылған құнды металдар, Қазақстан Республикасының заңнамаларында бекітілген құнды металдардан жасалған монеталар, бағалы қағаздар және басқа мүліктер);
- жылжымайтын мүлік (жер телімдері, сондай-ақ үймереттер, ғимараттар және басқа да мүліктер);
- жоғары сенімділік рейтингі бар Банктің, заңды немесе жеке тұлғаның кепілдіктерімен;
- жеке тұлғаның кепілгерлігі.

72. Банк қарыз алушының міндеттемелерін орындауды қамтамасыз ету ретінде қабылданатын кепілдіктерге келесі талаптар ұсынылады:

- Банкке ұсынылатын кепіл кепіл берушінің меншігі болуы тиіс, бұл ретте Банкке кепілге берілетін мүлікке кепіл берушінің меншік құқығын растайтын құжаттар ол туралы тіркеу органын, сондай-ақ кепіл заты қандай да бір ауыртпалықтан және үшінші тұлғаның наразылығынан бос екенін, тыйым салынбағанын жазбаша растау ұсынылады;
- кепіл мүлкі өтімділікті болуы тиіс. Банк қажет кезінде кепіл берушіден кепілге берілетін мүліктің нақты құны туралы аудиторлық қорытынды немесе тәуелсіз бағалаушы компаниядан оның бағалауын жүргізуді талап етуге құқылы;
- Банктің талап етуі бойынша, Кепіл берушінің кепілге қабылданатын мүлкін Кепіл беруші сақтандыруы тиіс (егер кепіл шартының қолданылуы мерзімінің ішінде кепілге салынған мүліктің бұзылу тәуекелі немесе жоғалуы бар болса). Мүлікті сақтандыру қажеттігі Банктің уәкілетті органының шешімімен және кредиттік өнімдерді беру талаптарымен анықталады.

73. Банк берілген қарыз бойынша кепілге қамтамасыз ету ретінде қабылдайтын мүліктердің түрлері мен тізілімі Банктің Кепілдік саясатында анықталған.

74. Банктер туралы заңға сәйкес кепіл беруші/қарыз алушы сақтандыру ұйымын және/немесе бағалаушыны өзінің қарастыруы бойынша таңдауға құқылы.

75. Банк банктік қарыз шартының (шарттарының) жасалуы (жасалған) шеңберінде жаңа қарыздарды беруді біржақты тәртіпте тоқтатуға келесі жағдайларда құқылы:


- 1) Банкте банктік қарыз шартына/келісімге сәйкес жаңа қарыздарды ұсынуды жүзеге асырмау құқығы туындағанда;
- 2) банктік қарыз шарты/келісім бойынша, қарыз алушы Банк алдындағы өзінің міндеттемелерін бұзғанда;
- 3) Қазақстан Республикасының заңнамаларының талаптарына сәйкес, Банк жүргізген мониторинг нәтижелері бойынша айқындалған, қарыз алушының қаржылық жағдайының нашарлауы;
- 4) банктік қарыз шартын, Банктің тиісті орындауына әсер ететін Қазақстан Республикасының заңнамаларының талаптарының өзгеруі.

76. Банктік қарыз шартын жасау, лизингі, факторингі, форфейтингі, вексельдер есебі, кепілдіктерді, кепілгерлікті, аккредитивтерді шығару қарыз алушының/қосарлас қарыз алушының/клиенттің ол туралы мәліметтерді ұсынуға және мәміле жасауға жазбаша келісімінің болуы, сондай-ақ тараптардың өздерінің міндеттерін орындаумен байланысты Банктің кредиттік бюро деректерінің базасына ол туралы кредиттік есеп беру, сонымен қатар Қазақстан Республикасының заңнамасына және Банктің ІНҚ-қа сәйкес дербес деректерді жинау мен өңдеуге келісім берумен байланысты ақпараттарды ұсыну міндетті талаптар болып табылады.

### **3-Тарау. Банктің және оның клиенттерінің құқықтары мен міндеттері, олардың өзара жауапкершілігі**

77. Банктің және оның клиенттерінің құқықтары мен міндеттері, олардың бір-бірінің алдындағы жауапкершілігі Қазақстан Республикасының заңнамасында және шарттарда (тараптардың келісімінде) анықталады.

78. Шарттарды (тараптардың келісімін) орындаумен байланысты туындайтын даулар мен келіспеушіліктер келіссөздер жолымен шешіледі, ал тараптардың арасында келісімге қол жеткізілмеген жағдайда - Қазақстан Республикасының заңнамасында бекітілген сот тәртібінде шешіледі.

|   |  |                  |
|---|--|------------------|
| <br><b>Евразийский Банк</b> | <b>ЕР</b>  | <b>1-бет2 17</b> |
|   | <b>ОПЕРАЦИЯЛАР ЖҮРГІЗУДІҢ ЖАЛПЫ ТАЛАПТАРЫ ТУРАЛЫ<br/>ЕРЕЖЕ</b> |                  |

жеткізілмеген жағдайда – Қазақстан Республикасының заңнамасында бекітілген сот тәртібінде шешіледі.

79. Банк Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес банктік құпияға қатысты ақпаратты жарияламау бойынша талаптарды сақтауға кепілдік береді.

80. Банкке клиенттен шағым түскен жағдайда, Банк банктік қызметтерді көрсету ережесі және Клиенттердің шағымдарын қарастыру тәртібі туралы заңға сәйкес түскен шағымды қабылдауға және қарастыруға міндетті.

81. Банк және оның клиенттері шарттың талаптарын сақтауға, оларға шарттың (тараптардың келісімі) талаптарында жүктелген міндеттерді орындауға міндетті.

82. Шарттарда (тараптардың келісінде) қарастырылған міндеттерді орындамағаны немесе тиісті түрде орындамағаны үшін Банк және оның клиенттері Қазақстан Республикасының заңнамаларына және шарттарға (тараптардың келісіміне) сәйкес жауапкершілікте болады.

83. Шарттарда тараптардың жауапкершілігін болдырмайтын немесе шектейтін жағдайлар, мысалы, шарт (тараптар келісімі) тараптарына тәуелсіз еңсерілмейтін күш (форс-мажор) жағдайлары көзделуі мүмкін.

84. Ақша аударымдары мен төлемдерді тиісті жүргізбеген жағдайда, Банк Қазақстан Республикасының заңнамаларына және клиентпен жасалған шарттарға (тараптардың келісіміне) сәйкес жауапкершілікте болады.

85. Алынып тасталды.

86. Банк клиенттің ақшасының клиенттің төлем құжатын қате ресімдегені үшін, соның нәтижесінде өз уақытында емес немесе қате есептен шығарылғанына және/немесе есеп айырысу құжаттарын өңдеуді белгіленген мерзімнен ұзақ кешіктіргені үшін жауапкершілікте болмайды.

87. Банк клиенттен телекоммуникациялық, пошталық, сонымен бірге басқа да жүргізілген операциялар бойынша нақтылы келтірілген шығындарға қосымша төлем ұстайды.

88. Банк клиенттің шотынан акцептісіз тәртіпте және клиенттің қосымша тапсыруынсыз қызметтер/операциялар жүргізген кезде комиссиялық сыйақы мен Банкке келтірген қосымша шығындарды ұстап қалуға құқылы.

#### **4-Тарау. Банктің қызметтеріне (операцияларына) арналған мөлшерлемелер мен тарифтер**

89. Банктік қызметтерді / операцияларды жүргізуге мөлшерлемелер мен тарифтердің шекті мөлшерлерін Директорлар Кеңесі бекітеді. Оларды өзгерту Директорлар кеңесінің құзыретіне да жатады және оны Банктің басқа органдарына беруге болмайды.

90. Банктік қызметтерді/операцияларды жүргізуге, оның ішінде Банкпен ерекше қатынастармен байланысты тұлғалар үшін базалық (стандартты) тарифтер мен мөлшерлемелер Банктің уәкілетті органдарының өз құзыреті шегінде (осы Қағидаларда белгіленген тарифтердің/мөлшерлемелердің шекті (ең төменгі және ең жоғары) шамалары шеңберінде) шешімдерімен бекітіледі және оларды қайта қарау қажеттілігінің пайда болуына қарай қайта қаралады.

91. Қағидалардың 92-тармағында көзделген жағдайларды қоспағанда, банк қызметтерін/операцияларын жүргізуге арналған жеке тарифтер мен мөлшерлемелер Банктің уәкілетті органдарының өз құзыреті шегінде, Қағидаларда белгіленген мөлшерлемелер мен тарифтердің шекті шамалары шеңберінде шешімдерімен бекітіледі:


- Банкпен айрықша қатынастармен байланысты емес тұлғалар үшін;

- Банкпен ерекше қатынастармен байланысты тұлғалар үшін, көрсетілген қызметтер Қазақстан Республикасының Банктер туралы Заңының 40-бабының талаптарын ескере отырып, банктің директорлар Кеңесі бекіткен шарттардың үлгілік нысандарын, Банктің уәкілетті органдарының шешімдерін қоса алғанда, бірақ олармен шектелмей, үлгілік шарттар бойынша ұсынылған жағдайда (егер осыған ұқсас шарттар Банкпен ерекше қатынастармен байланысты емес кемінде екі клиентке ұсынылса).

92. Банкпен ерекше қатынастағы байланысы бар тұлғалар үшін Банктік қызметтер/операциялар жүргізуге жекеленген мөлшерлемелер мен тарифтер ҚР Банктер туралы Заңының 40-бабының талаптарына сәйкес (егер баламалы талаптар 2-ден кем емес Банкпен ерекше қатынастағы байланысы бар клиентке берілгенде) Директорлар Кеңесінің шешімімен келесідей бекітіледі:

- заңды тұлғалар мен жеке кәсіпкерлердің банктік салымдары, қарыздық, лизингілік, факторингтік операциялары, кепілдіктерді, кепілгерлікті, аккредитивтерді шығару бойынша операциялар;

- басқа банктік қызметтер/операциялар бойына көрсетілген қызметтер типтік талаптар бойынша емес берілген жағдайда: Банктің Директорлар Кеңесі, Банктің уәкілетті органдарының

|   |  |                   |
|---|--|-------------------|
| <br><b>Евразийский Банк</b> | <b>ЕР</b>  | <b>1-бет 2 17</b> |
|   | <b>ОПЕРАЦИЯЛАР ЖҮРГІЗУДІҢ ЖАЛПЫ ТАЛАПТАРЫ ТУРАЛЫ<br/>ЕРЕЖЕ</b> |                   |

шешімімен бекітілген шарттардың үлгі нысандарын қолданусыз.

93. Ережеде бекітілген шекті мөлшерлемелер мен тарифтердің аясынан шығатын банктік қызметтер/операциялар жүргізуге жекеленген мөлшерлемелер мен тарифтерді Банктің Директорлар Кеңесі бекітеді.

94. Банктік қызметтер/операциялар жүргізуге мөлшерлемелер мен тарифтердің шекті мөлшерлері аясында, сонымен бірге Директорлар Кеңесі, Банктің уәкілетті органдары бекіткен депозиттер мен кредиттердің мөлшерлемелері бойынша олардың күзіретінің шегінде жекеленген клиенттерге (клиенттердің санаттарына) немесе жекеленген өнімдер бойынша жекеленген тарифтер бекітілуі мүмкін.

95. Бұл ретте Банкпен ерекше қатынасы бар тұлғалармен байланысты тұлғаларға жеңілдікті мөлшерлемелер мен тарифтер ұсынуға тыйым салынған.

96. Егер клиент Банкпен ерекше қатынасы бар тұлғалармен байланысты болса, Қазақстан Республикасының «Қазақстан Республикасындағы банктер мен банктік қызмет туралы» Заңының 40-бабының талаптарына сәйкес (егер баламалы талаптар Банкпен ерекше қатынасы жоқ 2-ден кем емес клиентке берілгенде) Ережеде бекітілген банктік қызметтерді/операцияларды жүргізуге шекте мөлшерлемелер мен тарифтер аясында жеке талаптар беру мүмкіндігін анықтайды.

97. Банктің жауапты бөлімшесі Банкпен ерекше қатынасы барлығына клиенттерді тексергені үшін Банктің уәкілетті органдарына жекеленген мөлшерлемелер мен тарифтерді жіберген кезде және байланысы болған жағдайда жеңілдікті талаптарды беруге жол бермегені және қадағалағаны үшін жауапкершілікте болмайды.

98. Алынып тасталды.

99. Клиенттерге көрсетілетін банктік және өзге де қызметтерге/операцияларға мөлшерлемелер мен тарифтер туралы ақпарат филиалдарда (олардың үй-жайларында) көру және танысу үшін қолжетімді жерде, сондай-ақ банктің интернет желісіндегі WEB-сайтында орналастырылады және банк қызметтерінің/операцияларының қолданыстағы мөлшерлемелеріне және тарифтеріне өзгерістер және/немесе толықтырулар енгізілген күн туралы мәліметтерді, Банктің ІНҚ-ның және осы өзгерістерді және/немесе толықтыруларды қабылдаған Банк органының деректемелерін көрсете отырып, өзекті күйде ұсталады. Ереженің қазақ және орыс тілдеріндегі мәтінінің арасында алшақтық болған жағдайда, Банк пен Клиент Ереженің орыс тіліндегі мәтінін басшылыққа алады.

100. Банк көрсетілетін қызметтерге (кастодиандық операцияларды қоспағанда) арналған стандартты тарифтерге өзгерістер және/немесе толықтырулар туралы клиенттерге олар қолданысқа енгізілген күнге дейін күнтізбелік 15 (он бес) күнтізбелік күн бұрын хабарлайды, кастодиандық операциялар бойынша Банк, егер уәкілетті органның шешімінде өзгеше көзделмесе, кастодиандық шартта белгіленген тәртіппен олар қолданысқа енгізілгенге дейін күнтізбелік 30 (отыз) күнтізбелік күннен кешіктірмей клиенттерді хабардар етеді.

101. Банктік қызметтерді/операцияларды жүргізуге мөлшерлемелер мен тарифтердің шекті мөлшерлері Ережеге №1 қосымшада бекітілген.

## **5-Тарау. Банкпен ерекше қатынастағы байланыстары бар тұлғалармен мәміле**

102. Банк өз қызметін жүзеге асыру кезінде банктер туралы Заңда, сондай-ақ Қазақстан Республикасы уәкілетті органының нормативтік құқықтық актілерінде белгіленген байланыс белгілеріне сәйкес клиенттің Банкпен ерекше қатынастармен байланысуына тексеру жүргізеді.


Жеке немесе заңды тұлға ҚР уәкілетті органының уәжді пайымдауының негізінде Банкпен ерекше қатынастағы байланысы бар тұлға деп танылуы мүмкін.

Банкпен ерекше қатынастағы байланысы бар тұлғалармен мәмілеге кіру Банктер туралы заңның талаптарының есебімен жүргізіледі және осындай мәмілелерді Банктің директорлар кеңесі бекіткен үлгі талабындағы жағдайлардан басқасында, оның барлық жағдайларын қарастырған кезде тек Банктің Директорлар кеңесінің шешімі бойынша ғана жүргізіледі және үшінші тұлғалармен осыған баламалы мәмілелерде қолданылады.

103. Банкпен ерекше қатынасы бар тұлғаларға Банктер туралы заңға сәйкес жеңілдікті талаптарды ұсынуға тыйым салынады.

Банкпен ерекше қатынастағы байланысы бар тұлғаларға, банктік конгломератқа қатысушылардан басқасына қамтамасыз етусіз (бланкілік қарыздар) қарыз беруге тыйым салынады. Банкпен ерекше қатынастағы байланысы бар тұлғаларға кредитордан қарыз алушының қарызын қайта қаржыландыруға тыйым салынады.

Банк Банктер туралы заң және Қазақстан Республикасының уәкілетті органының нормативтік

|   |  |                  |
|---|--|------------------|
| <br><b>Евразийский Банк</b> | <b>ЕР</b>  | <b>1-бет2 17</b> |
|   | <b>ОПЕРАЦИЯЛАР ЖҮРГІЗУДІҢ ЖАЛПЫ ТАЛАПТАРЫ ТУРАЛЫ<br/>ЕРЕЖЕ</b> |                  |

құқықтық актілерінде бекітілген белгілеріне сәйкес жеңілдіктің болуына мәмілелердің / операциялардың талаптарына тексеру жүргізеді.

103-1. Директорлар кеңесінің мүшелері мен Банктің ірі қатысушыларына, Банктің қарыз беру туралы шешім қабылдаған күніне ҚР уәкілетті органының нормативтік құқықтық актісімен белгіленген мөлшерден аспайтын мөлшерде берілетін банктік қарыздарды қоспағанда, қарыз беруге тыйым салынады.

104. Банкпен ерекше қатынастағы байланысы бар тұлғаларға, Банктің қарыз беру туралы шешім қабылдаған күніне ҚР уәкілетті органының нормативтік құқықтық актісімен белгіленген аспайтын мөлшердегі қарыздарды, сондай-ақ банктік конгломератқа қатысушылар болып табылатын тұлғаларға берілетін қарыздарды қоспағанда, қамтамасыз етусіз (бланкілік қарыздар) қарыз беруге тыйым салынады.

105. Банкпен ерекше қатынастағы байланысы бар кредитордағы қарыз алушының ҚР уәкілетті органының нормативтік құқықтық актісімен белгіленген қарызын қайта қаржыландыруға тыйым салынады.

106. Банк Банктің мәміле жасау туралы шешім қабылдаған күніне (Банктің мәміле жасау туралы шешім қабылдаған күніне банктің меншік капиталынан құны 10 (он) % асатын заңды тұлғалардың жарғылық капиталға қатысу үлесі мен акцияларды сатып алуы бойынша мәмілелерді қоспағанда) құны ҚР уәкілетті органының нормативтік құқықтық актісімен белгіленген мөлшерден асатын және соңында келесілерге алып келетін мәмілені қандай да бір тұлғамен жасай алмайды:


- Банкпен ерекше қатынастағы байланысы бар тұлғаның алдындағы міндеттерге ақы төлеу;
- Банкпен ерекше қатынастағы байланысы бар тұлғаның қандай да бір мүлкін сатып алуға;
- Банктің меншігінде орналасқан бағалы қағаздардан басқа, Банкпен ерекше қатынастағы байланысы бар эмитеттелген тұлғалардың бағалы қағаздарын сатып алу.

### **3-Тарау. ҚОРЫТЫНДЫ ЕРЕЖЕ**

107. Ереженің талаптарының, оның ішінде Шаралар жоспарының (Ережеге №3 қосымша) орындалуына/тиісті түрде орындалу жауапкершілігі Ережеде реттелетін процестерге қатысушы құрылымдық бөлімшелердің басшыларына жүктеледі.

108. Ережеде реттелмеген мәселелер Қазақстан Республикасының заңнамаларына және Банктің ІНҚ-ға сәйкес шешілуі тиіс.

109. Банктің қызметкерлері клиенттерге қызмет көрсеткен кезде Қазақстан Республикасының заңнамаларын, Ережелерді және Банктің ІНҚ басшылыққа алуға міндетті.

|   |  |                  |
|---|--|------------------|
| <br><b>Евразийский Банк</b> | <b>ЕР</b>  | <b>1-бет2 17</b> |
|   | <b>ОПЕРАЦИЯЛАР ЖҮРГІЗУДІҢ ЖАЛПЫ ТАЛАПТАРЫ ТУРАЛЫ<br/>ЕРЕЖЕ</b> |                  |

### ҚОСЫМШАЛАР

| Қосымшалардың нөмірі | Қосымшалардың атауы  |
|----------------------|--|
| № 1 қосымша          | Банктік қызметтерді / операцияларды жүргізуге мөлшерлемелер мен тарифтердің шекті мөлшерлері |
| № 2 қосымша          | Алынып тасталды  |
| № 3 қосымша          | Шаралар жоспары  |