



Евразийский Банк

Утверждены
Советом директоров
АО «Евразийский банк»
Протокол № 1
от «05» января 2018г.

для публичного размещения

**ПРАВИЛА
ОБ ОБЩИХ УСЛОВИЯХ ПРОВЕДЕНИЯ ОПЕРАЦИЙ**

ПР



Правила об общих условиях проведения операций (далее – Правила) разработаны в соответствии с требованиями законодательства Республики Казахстан, в том числе в соответствии с Гражданским кодексом Республики Казахстан (далее – Гражданский кодекс), Законом Республики Казахстан «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма», Законом Республики Казахстан «О банках и банковской деятельности в Республике Казахстан» (далее – Закон о банках), Законом Республики Казахстан «О Персональных данных и их защите» (далее – Закон о персональных данных), Законом Республики Казахстан «О порядке рассмотрения обращений физических и юридических лиц» (далее – Закон о порядке рассмотрения обращений), Законом США «О налогообложении иностранных счетов» (Foreign Account Tax Compliance Act – FATCA), Правилами предоставления банковских услуг и рассмотрения банками, организациями, осуществляющими отдельные виды банковских операций, обращений клиентов, возникающих в процессе предоставления банковских услуг, утвержденные постановлением Правления Национального Банка Республики Казахстан от 28 июля 2017 года № 136 (далее – Правила предоставления банковских услуг), требованиями нормативных правовых актов Национального Банка Республики Казахстан, внутренними документами АО «Евразийский банк» (далее – Банк), в том числе Уставом Банка, Политикой внутреннего нормативного регулирования, Правилами организации внутреннего нормативного регулирования.

Раздел 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Глава 1. Основные принципы проведения операций Банком

1. Правила определяют основные принципы и условия проведения операций Банка, порядок работы с клиентами Банка, права и обязанности Банка и его клиентов.

2. Целью Правил является установление условий и тарифов на услуги/операции, оказываемые Банком, в том числе и для лиц, связанных с Банком особыми отношениями.

3. Правила являются открытой информацией и не могут быть предметом коммерческой тайны. Настоящая норма не распространяется на условия проведения Банком конкретной операции, которая относится к категории коммерческой тайны, в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

4. В Правилах используются основные понятия, предусмотренные законодательством Республики Казахстан, электронным справочником, а также следующие понятия и условные обозначения:

1) омбудсман – независимое в своей деятельности физическое лицо, осуществляющее урегулирование разногласий, возникающих при подписании договора ипотечного займа между Банком и заемщиком (физическим лицом) по его обращению, с целью достижения согласия об удовлетворении прав и охраняемых законом интересов заемщика и Банка.

2) уполномоченный орган Республики Казахстан – Национальный Банк Республики Казахстан и иные государственные уполномоченные органы, определяющие требования к действиям Банка на финансовом рынке.

3) уполномоченный орган Банка – коллегиальные органы Банка и/или группа лиц, ответственные(-ых) за содействие выполнения обязанностей Совета директоров Банка в соответствии с требованиями законодательства Республики Казахстан, осуществляющих свою деятельность на основании требований ВНД Банка.

5. Банк, его уполномоченные органы, руководящие работники обязаны при осуществлении банковской деятельности неукоснительно соблюдать требования законодательства Республики Казахстан и Правил. Данная обязанность влечет за собой ответственность и необходимость совершения, определенных законодательством Республики Казахстан, Уставом Банка, должностными инструкциями требований и действий при заключении сделок с участием Банка.

6. Банк обязан по первому требованию физического и/или юридического лица (далее – клиент) предоставлять Правила и не вправе отказывать клиенту в предоставлении информации о возможных рисках, связанных с проведением интересующих клиента услуг/операций.

7. Информация о ставках и тарифах на банковские и иные услуги/операции, оказываемые клиентам, размещается в филиалах (их помещениях) в месте, доступном для обозрения и ознакомления, а также на WEB-сайте Банка в сети Интернет и поддерживается в актуальном состоянии, с указанием сведений о дате внесения изменений и/или дополнений в действующие ставки

и тарифы услуг/операций Банка, реквизиты ВНД Банка и органа Банка, принявшего данные изменения и/или дополнения.

8. Отношения между Банком и его клиентами осуществляются на основании договоров, заключенных между ними, если иное не предусмотрено законодательством Республики Казахстан.

9. Банк обязан соблюдать и исполнять требования нормативных правовых актов Уполномоченных органов Республики Казахстан, пруденциальных нормативов и иных обязательных к соблюдению норм и требований при осуществлении банковской деятельности.

10. Банк обязан обеспечить конфиденциальность при проведении им (ими) банковских операций, относящиеся к банковской тайне в соответствии с Законом о банках.

11. В соответствии с Законом о персональных данных Банк осуществляет сбор, обработку и защиту персональных данных клиентов.

12. Банк при осуществлении своей деятельности обязан соблюдать требования Закона Республики Казахстан «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма» и ВНД Банка, регламентирующие порядок работы при противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансировании терроризма.

13. Банк вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения договора, заключенного с клиентом в случае не предоставления им информации или документов, необходимых для идентификации клиента в целях исполнения Банком требований законодательства Республики Казахстан о противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма и Закона США «О налогообложении иностранных счетов» (Foreign Account Tax Compliance Act – FATCA) или если у Банка будут основания полагать о причастности Клиента к легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем и (или) финансированию терроризма, признаваемыми в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

Глава 2. Операции, осуществляемые Банком

14. Банк осуществляет следующие виды операций в национальной и иностранной валюте в соответствии с Законом о банках на основании лицензии, выданной Уполномоченным органом Республики Казахстан:

1) банковские операции:

- прием депозитов, открытие и ведение банковских счетов физических и юридических лиц;
- открытие и ведение корреспондентских счетов банков и организаций, осуществляющих отдельные виды банковских операций;
- открытие и ведение металлических счетов физических и юридических лиц;
- кассовые операции (прием и выдача наличных денег, включая их размен, обмен на иностранную валюту, пересчет, сортировку, упаковку и хранение);
- переводные операции (выполнение поручений физических и юридических лиц по платежам и переводам денег);
- учетные операции (учет (дисконт) векселей и иных долговых обязательств юридических и физических лиц);
- предоставление банковских заемных операций (кредитов);
- организация обменных операций с иностранной валютой;
- инкассация банкнот, монет и ценностей;
- прием на инкассо платежных документов (за исключением векселей);
- открытие (выставление) и подтверждение аккредитива и исполнение обязательств по нему;
- выдача банками банковских гарантий, поручительств и иных обязательств за третьих лиц, предусматривающих исполнение в денежной форме;

2) иные операции:

- покупка, прием в залог, учет, хранение и продажу аффинированных драгоценных металлов в слитках, монет из драгоценных металлов, а также ювелирных изделий, содержащих драгоценные металлы и драгоценные камни;
- осуществление операций с векселями (принятие векселей на инкассо, предоставление услуг по оплате векселя плательщиком, а также оплата домицилированных векселей, акцепт векселей в порядке посредничества);
- осуществление лизинговой деятельности;

- выпуск собственных ценных бумаг (за исключением акций);
- осуществление факторинговых операций (приобретение прав требования платежа с покупателя товаров (работ, услуг) с принятием риска неплатежа);
- проведение форфейтинговых операций (оплата долгового обязательства покупателя товаров (работ, услуг) путем покупки векселя без оборота на продавца);
- проведение доверительных операций (управление деньгами, обслуживание займов с переуступленными правами требования и аффинированными драгоценными металлами в интересах и по поручению доверителя);
- осуществление сейфовых операций (услуги по хранению ценных бумаг, выпущенных в документарной форме, документов и ценностей клиентов, включая сдачу в аренду сейфовых (ячеек) ящиков, шкафов и помещений).

15. Помимо операций, установленных пунктом 14 Правил, в соответствии с Законом о банках, Банк вправе заниматься следующими видами деятельности:

- реализацией специализированного программного обеспечения, используемого для автоматизации деятельности банков и организаций, осуществляющих отдельные виды банковских операций, в соответствии с законодательством Республики Казахстан;
- реализацией специальной литературы по вопросам банковской деятельности на любых видах носителей информации;
- реализацией собственного имущества;
- выпуском, реализацией, распространением и обслуживанием платежных карточек, приемом карточек как средства платежа в торгово-сервисных предприятиях, выдачей наличных денег посредством банкоматов и POS-терминалов;
- выпуском реализацией и распространением чековых книжек;
- предоставлением банковских услуг посредством электронных каналов обслуживания (Интернет-банкинг, мобильный банкинг);
- выпуском, реализацией, приобретением и погашением электронных денег, а также предоставлением услуг по сбору и обработке информации по операциям с электронными деньгами;
- реализацией залогового имущества в соответствии с законодательством Республики Казахстан;
- предоставлением консультационных услуг и организацией обучения по вопросам финансовой деятельности;
- представлением интересов других лиц по вопросам, связанным с банковской деятельностью, либо в качестве представителя держателей облигаций;
- осуществлением деятельности по удостоверению соответствия открытого ключа электронной цифровой подписи закрытому ключу электронной цифровой подписи, а также подтверждением достоверности регистрационного свидетельства в отношении клиентов Банка;
- заключением договоров страхования от имени страховых организаций-резидентов Республики Казахстан, при наличии соответствующего договора между банком и такими страховыми организациями;
- межбанковский клиринг (сбор, сверка, сортировка и подтверждение платежей, а также проведение их взаимозачета и определение чистых позиций участников клиринга).

16. Осуществление брокерской, дилерской и кастодиальной деятельности производится Банком на основании лицензии, выданной Уполномоченным органом Республики Казахстан в соответствии с законодательством Республики Казахстан и ВНД Банка.

17. Банк обязан получить предварительное согласие уполномоченного органа Республики Казахстан для предложения банковских услуг в случаях и порядке, предусмотренных законодательством Республики Казахстан.

18. Банк устанавливает тарифы и комиссии за совершение операций/оказание услуг, предусмотренных Законом о банках.

Глава 3. Общие положения при работе с клиентами

19. При обращении клиента в Банк за получением банковской услуги/продукта, Банк предоставляет клиенту следующую информацию:

- консультации по возникшим у клиента вопросам;
- о ставках и тарифах;

- о сроках принятия решения по заявлению о предоставлении банковской услуги/продукта (при необходимости подачи заявления);
- об условиях предоставления банковской услуги и перечень необходимых документов для заключения договора о предоставлении такой услуги;
- об ответственности и возможных рисках клиента в случае невыполнения обязательств по договору о предоставлении банковской услуги;
- проект договора о предоставлении банковской услуги (по запросу клиента) и время для ознакомления с ним.

20. Банк информирует клиента:

- о его праве обращения при возникновении спорных ситуаций по получаемой банковской услуге в Банк, уполномоченный орган Республики Казахстан, суд или к банковскому омбудсману (по ипотечным займам);
- о месте нахождения, почтовом, электронном адресах и Интернет - ресурсах Банка, банковского омбудсмана и уполномоченного органа Республики Казахстан.

21. Максимальный срок принятия решения о предоставлении/не предоставлении банковских операций (услуг) составляет 15 (пятнадцать) рабочих дней со дня принятия от клиента полного пакета документов. При предоставлении банковской услуги (займа) максимальный срок принятия решения по наиболее сложным и объемным проектам кредитования составляет 30 рабочих дней со дня принятия от клиента полного пакета документов.

22. В соответствии с Правилами предоставления банковских услуг, Банк обязан в период обслуживания договора банковского займа по запросу заемщика в течение трех рабочих дней со дня получения запроса предоставить клиенту в письменной форме сведения о/об:

- 1) сумме денег, выплаченных Банку заемщиком;
- 2) размерах и сроках очередных платежей;
- 3) остатке основного долга по займу;
- 4) размере просроченной задолженности (при наличии);
- 5) лимите кредитования (при наличии).

Глава 4. Порядок рассмотрения обращений клиентов

23. Обращения клиентов, поступающие в процессе оказания банковских услуг, рассматриваются Банком в порядке и сроки, установленные Законом о порядке рассмотрения обращений, Правилами предоставления банковских услуг и иными ВНД Банка. Отказ в приеме обращений клиентов не допускается.

24. Обращения клиентов подразделяются Банком на:

- устные, полученные Банком по телефону или при непосредственном посещении клиентом Банка (в том числе при посещении руководящего работника Банка);
- письменные, доставленные Банку нарочно, по почте, курьерскими организациями, по электронной почте или через WEB-сайте Банка в сети Интернет.

25. Устное обращение клиента, полученное Банком по телефону, подлежит регистрации в порядке, установленном ВНД Банка, регламентирующими порядок рассмотрения обращений клиентов.

Прием клиентов ведут работники Банка головного офиса и филиалов Банка, уполномоченные на такой прием, согласно графикам приема, утвержденным заместителем Председателя Правления Банка или директорами филиалов соответственно.

26. Письменное обращение клиента, полученное Банком (в том числе через WEB-сайте Банка в сети Интернет) подлежит регистрации в порядке, установленном ВНД Банка, регламентирующими порядок рассмотрения обращений клиентов.

При необходимости (по просьбе клиента) Банк подтверждает получение письменного обращения.

27. Анонимные обращения не подлежат рассмотрению, за исключением случаев, предусмотренных Законом о порядке рассмотрения обращений, критерии по рассмотрению которых предусмотрены во ВНД Банка.

28. Полученное Банком устное обращение клиента рассматривается незамедлительно с предоставлением ответа на это обращение.

В случае если Банк не может предоставить незамедлительный ответ на устное обращение клиента, данному клиенту предлагается изложить это обращение в письменном виде с целью рассмотрения этого обращения Банком как письменного. При этом Банк уведомляет данного клиента о процедурах и сроках рассмотрения письменных обращений и предоставления ответов на них.

29. Срок рассмотрения Банком письменных обращений клиентов составляет от 3 (трех) до 15 (пятнадцати) календарных дней со дня поступления обращения в Банк.

30. В случае если при рассмотрении обращения клиента требуется получение информации от должностных лиц и иных субъектов, либо необходима проверка с выездом на место, решение по таким обращениям принимается в течение 30 (тридцати) календарных дней со дня поступления обращения в Банк.

При необходимости проведения дополнительной проверки или изучения причины обращения клиента, срок исполнения по нему может быть увеличен до 30 (тридцати) календарных дней с согласия заместителя Председателя Правления Банка, о чем письменно сообщается заявителю в течение 3 (трех) календарных дней с момента продления срока рассмотрения. Если решение вопросов, изложенных в обращении, требует длительного срока рассмотрения, то обращение ставится на дополнительный контроль до окончательного его исполнения, о чем письменно сообщается заявителю в течение 3 (трех) календарных дней.

31. Требования по содержанию письменного ответа Банка на обращение клиента установлены Правилами ведения делопроизводства.

Раздел 2. ОСОБЕННЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Глава 1. Общие условия по открытию и ведению банковских счетов, прием вкладов

32. Прием вкладов от клиентов осуществляется Банком на основании лицензии, выданной Уполномоченным органом Республики Казахстан.

33. Банк является участником системы обязательного коллективного гарантирования (страхования) вкладов физических лиц в соответствии с требованиями Закона Республики Казахстан «Об обязательном гарантировании депозитов, размещенных в банках второго уровня Республики Казахстан».

34. Банк принимает от клиентов деньги в национальной и иностранной валюте, как в наличной, так и в безналичной формах, с размещением на вкладах «до востребования», срочных и условных вкладах.

35. Банк открывает и ведет следующие банковские счета:

- текущие счета юридических и физических лиц;
- сберегательные счета юридических и физических лиц;
- текущие счета клиентов, с использованием платежной карты;
- корреспондентские счета банков и организаций, осуществляющих отдельные виды банковских операций.

36. Порядок открытия, ведения и закрытия банковских счетов клиентов осуществляется в соответствии с ВНД Банка.

37. За открытие и ведение банковских счетов, проведение операций по банковским счетам Банк взимает с клиентов комиссии в соответствии с тарифами Банка

38. Количество банковских счетов, открываемых клиентам, не ограничивается.

39. Размер ставки вознаграждения по вкладам клиентов устанавливается в зависимости от типа и валюты вклада, периодичности выплаты вознаграждения, срока размещения вклада и других параметров.

Ставки вознаграждения по вкладам устанавливаются в соответствии с Политикой управления активами и обязательствами, Методикой установления ставок трансфертного ценообразования, Правилами внутреннего перераспределения ресурсов и другими ВНД Банка.

40. Основные условия по открытию вкладов:

– минимальный размер принимаемых Банком вкладов определяется условиями банковского продукта;

– минимальный срок размещения условных вкладов – от одного дня;

– минимальные размеры и сроки вкладов до востребования не устанавливаются;

– максимальный размер принимаемых вкладов определяется условиями банковского продукта;

– максимальный срок размещения вклада – 50 лет;

– минимальный размер ставки вознаграждения по вкладам составляет 0% годовых, при этом минимальный размер ставок вознаграждения в достоверном, годовом, эффективном, в сопоставимом исчислении составляет 0% годовых;

– максимальный размер ставки вознаграждения по вкладам **физических лиц** составляет 14% годовых для вкладов в национальной валюте и 1,5% годовых в иностранной валюте. Ставки подлежат изменению в соответствии с новыми рекомендуемыми ставками АО «Казахстанский фонд гарантирования депозитов».

– максимальный размер ставки вознаграждения по вкладам **юридических лиц** составляет 50% годовых, при этом максимальный размер ставки вознаграждения в достоверном, годовом, эффективном, сопоставимом исчислении составляет 63,2 % годовых;

– максимальный размер ставок вознаграждения по среднемесячным остаткам на текущих счетах **юридических лиц** составляет 50% годовых, при этом максимальный размер ставки вознаграждения в достоверном, годовом, эффективном, сопоставимом исчислении составляет 63,2 % годовых;

– минимальный размер ставок вознаграждения по среднемесячным остаткам на текущих счетах **юридических лиц** составляет 0% годовых, при этом минимальный размер ставки вознаграждения в достоверном, годовом, эффективном, сопоставимом исчислении составляет 0% годовых.

41. Размеры ставок вознаграждения по вкладам, а также по среднемесячным остаткам на текущих счетах юридических лиц утверждаются Комитетом по управлению рыночными рисками и ликвидностью Банка, в пределах ставок вознаграждений, утвержденных Советом директоров, в рамках размеров вознаграждений, предусмотренных Правилами.

42. По всем видам вкладов, вне зависимости от валюты вклада, устанавливается фиксированная ставка вознаграждения. Банк не вправе изменять размер вознаграждения по вкладам в одностороннем порядке, за исключением случаев продления срока вклада, предусмотренных договором банковского вклада/заявлением-оферты на открытие банковского вклада (текущего счета)/договора присоединения¹.

43. Филиалами Банка операции по вкладам осуществляются на основании выданной Банком доверенности, при условии готовности филиала к совершению таких операций.

44. Прием вклада Банком от клиента осуществляется на основании заключенного между ними договора банковского вклада/договора присоединения/заявлением-оферты на открытие банковского вклада (текущего счета), в котором отражаются все условия приема, ведения и выдачи вклада.

45. Операции по вкладам осуществляются Банком на основании:

– поручений вкладчика;

– требований третьих лиц, на основании нотариально удостоверенной доверенности или приравненной к нотариально удостоверенной в соответствии с законодательством Республики Казахстан;

– требований третьих лиц, не требующих в соответствии с законодательством Республики Казахстан акцепта вкладчика;

– распоряжения Банка, если оно не противоречит законодательству Республики Казахстан и условиям договора банковского вклада.

46. Начисление вознаграждения по вкладу осуществляется в зависимости от условий вклада. Для расчета начисления вознаграждения по вкладам Банком принят условный месяц равный 30 календарным дням и условный год равный 360 календарным дням, если иное не предусмотрено условиями договора.

47. Вклад может быть востребован в любое время в период действия договора банковского вклада путем его расторжения. В случае досрочного отзыва вкладчиком денег по срочным и условным вкладам, сумма вклада возвращается Банком полностью, а сумма вознаграждения по нему начисляется и выплачивается по ставке вкладов до востребования, если иное не предусмотрено договором банковского вклада/заявлением-оферты на открытие банковского вклада (текущего счета)/договором присоединения.

Банк вправе потребовать возврат ранее выплаченного вознаграждения (путем удержания денег из основной суммы вклада) в случае невыполнения вкладчиком условий договора банковского вклада/договора присоединения/заявления-оферты на открытие банковского вклада (текущего счета).

¹ Стандартные условия предоставления банковских и иных услуг АО «Евразийский банк» (Договор присоединения).

48. В случае отзыва вклада в срок до одного месяца, исчисляемого с даты поступления денег в Банк, сумма вознаграждения по вкладу не выплачивается, если иное не предусмотрено договором банковского вклада/заявлением-оферты на открытие банковского вклада/договором присоединения.

Глава 2. Общие условия проведения заемных операций

49. Заемные операции Банка осуществляются в соответствии с Кредитной политикой.

50. Банком устанавливаются следующие предельные суммы по выдаче займов, предоставляемых клиентам:

- минимальный размер предоставляемого займа составляет 15 000 (пятнадцать тысяч) тенге, либо сумма, эквивалентная в долларах США или евро;
- минимальный размер предоставляемого займа по счетам с использованием платежной карты не ограничен;
- максимальный размер предоставляемого займа не должен превышать суммы в размере 25 % от собственного капитала Банка, с учетом ограничений, установленных законодательством Республики Казахстан.

51. Сроки кредитования определяются согласно ВНД Банка в зависимости от условий предлагаемого кредитного продукта.

52. Займы, предоставляемые на срок до 1 (одного) года, относятся к краткосрочным, на срок свыше 1 (одного) года – к долгосрочным. При этом в Банке устанавливаются следующие максимальные сроки предоставления кредитов:

- по займам, предоставляемым **юридическим лицам** – не более 20 лет;
- по займам, предоставляемым **физическим лицам** (потребительским займам) – не более 10 лет;
- по ипотечным займам – не более 30 лет;
- минимальный срок по займам, предоставляемым клиентам Банка составляет 1 календарный день.

53. Срок лизинга не должен превышать 75% срока полезной службы основных средств. Максимальный срок лизинга составляет 7 лет.

54. Ставки вознаграждения по кредитным продуктам утверждаются Главным Кредитным Комитетом в рамках предельных ставок вознаграждения, предусмотренных в настоящей Главе, в зависимости от факторов риска запрашиваемого кредита, состояния финансового рынка, спроса на кредитные ресурсы, приемлемой нормы доходности Банка по кредитным операциям с учетом ставок трансфертного ценообразования, утвержденных Комитетом по управлению рыночными рисками и ликвидностью Банка.

Ставки вознаграждения индивидуально по каждой кредитной заявке устанавливаются в соответствии с Регламентом по лимитам полномочий принятия решений, связанных с кредитным риском.

55. Предельные ставки вознаграждения по платежным кредитным картам установлены приложением №1 к Правилам с предварительным рассмотрением Комитетом по управлению рыночными рисками и ликвидностью Банка.

56. В Банке устанавливаются следующие минимальные размеры:

- по займам, предоставляемым юридическим лицам: ставка вознаграждения от 5% годовых, годовая эффективная ставка вознаграждения -5% годовых;
- по займам, предоставляемым физическим лицам: от 0% годовых на остаток задолженности по основному долгу, годовая эффективная ставка вознаграждения – 0,01% годовых на остаток задолженности по основному долгу;
- по займам, предоставляемым клиентам при принятии обеспечения в виде денег, маржа Банка устанавливается в размере от – 0 % годовых, годовая эффективная ставка вознаграждения - 0% годовых;
- по гарантиям в зависимости от вида гарантии и обеспечения по ней, согласно ставкам и тарифам по гарантиям, утвержденным Советом директоров;
- по исполненным Банком аккредитивам – не ниже ставки вознаграждения по кредитным операциям;
- по лизинговым операциям: ставка вознаграждения – от 16 % годовых, годовая эффективная ставка вознаграждения - 16% годовых.

57. В Банке устанавливаются следующие максимальные размеры ставок вознаграждений по выдаваемым займам:

- по займам, предоставляемым **юридическим лицам** – до 36% годовых;
- по займам, предоставляемым **физическим лицам** – до 56% годовых, на остаток основного долга, либо на первоначальную сумму займа, с учетом ограничения², установленного Уполномоченным органом Республики Казахстан;
- по займам, предоставляемым **физическим лицам** при принятии обеспечения в виде денег, маржа Банка устанавливается в размере – до 10% годовых, с учетом ограничения, установленного Уполномоченным органом Республики Казахстан;
- по займам, предоставляемым **юридическим лицам** при принятии обеспечения в виде денег, маржа Банка устанавливается в размере – до 10% годовых.

58. Ставки вознаграждения по займам, предоставляемым **физическим лицам** могут быть фиксированными и плавающими. Порядок расчета и условия действия плавающей ставки вознаграждения определяются нормативным правовым актом Уполномоченного органа³ Республики Казахстан.

59. Банк вправе, в одностороннем порядке, изменять в сторону увеличения ставки вознаграждения, установленные на дату заключения договора банковского займа с **юридическими лицами**, при:

- нарушении заемщиком своих обязательств по предоставлению достоверной информации, связанной с получением и обслуживанием займа, в случаях, предусмотренных договором банковского займа/соглашения;
- возникновении у Банка права требования досрочного исполнения обязательства в случаях, предусмотренных законодательством Республики Казахстан и договором банковского займа/соглашения;
- изменении состава участников (акционеров) заемщика, в совокупности владеющих десятью и более процентами акций (долей участия) акционерного общества (хозяйственного товарищества), без предварительного письменного уведомления Банка;
- нарушении заемщиком и/или залогодателем права Банка, являющегося залогодержателем, проверять по документам и фактическое наличие, размер, состояние и условия хранения заложенного имущества, а также факт предъявления третьими лицами требований к имуществу заемщика (залогодателя), в том числе к имуществу, заложенному в Банке.

60. По займам, предоставляемым **физическим лицам**, в том числе ипотечным займам фиксированная годовая ставка вознаграждения, по соглашению сторон, может быть изменена:

- на плавающую ставку вознаграждения в течение срока действия договора;
- в сторону увеличения по истечении срока ее действия, определенного договором, но не ранее трех лет с даты заключения договора банковского займа/соглашения. Каждое последующее изменение в сторону увеличения фиксированной ставки вознаграждения возможно по соглашению сторон по истечении срока действия фиксированной ставки, но не ранее трех лет со дня предыдущего изменения фиксированной ставки вознаграждения.

Фиксированная ставка вознаграждения не подлежит изменению в одностороннем порядке, за исключением случаев ее изменения в сторону уменьшения или временного изменения в сторону уменьшения Банком, совершенных в порядке, установленном Законом Республики Казахстан «О банках и банковской деятельности». Под временным изменением ставки вознаграждения в сторону уменьшения понимается снижение размера ставки вознаграждения Банком на определенный срок, по истечении которого ставка вознаграждения устанавливается в размере, не превышающем размер ставки вознаграждения, действовавший до временного изменения.

61. Сумма произведенного заемщиком платежа по договору банковского займа/соглашению, заключенному с физическим лицом, в случае, если она недостаточна для исполнения обязательства заемщика по договору банковского займа/соглашению, погашает задолженность заемщика в следующей очередности:

- 1) задолженность по основному долгу;

² Предельный (максимальный) размер годовой эффективной ставки вознаграждения по займам устанавливается Национальным Банком Республики Казахстан.

³ Правила исчисления, условия действия плавающей ставки вознаграждения по договорам банковского займа, утвержденные постановлением Правления Агентства Республики Казахстан по регулированию и надзору финансового рынка и финансовых организаций от 28 ноября 2008 года № 216.

- 2) задолженность по вознаграждению;
- 3) неустойка (штраф, пеня) в размере, определенном договором банковского займа/соглашением;
- 4) сумма основного долга за текущий период платежей;
- 5) вознаграждение, начисленное за текущий период платежей;
- 6) издержки Банка по получению исполнения.

По истечении ста восьмидесяти последовательных календарных дней просрочки сумма произведенного заемщиком платежа по договору банковского займа/соглашения, заключенному с физическим лицом, в случае, если она недостаточна для исполнения обязательства заемщика по договору банковского займа/соглашения, погашает задолженность заемщика в следующей очередности:

- 1) задолженность по основному долгу;
- 2) задолженность по вознаграждению;
- 3) сумма основного долга за текущий период платежей;
- 4) вознаграждение, начисленное за текущий период платежей;
- 5) неустойка (штраф, пеня) в размере, определенном договором банковского займа/соглашением;
- 6) издержки Банка по получению исполнения.

62. Изменение ставок вознаграждения по ранее выданным займам и другим кредитным инструментам (гарантии, аккредитивы) может осуществляться по решению Главного Кредитного Комитета/Правления или Совета директоров Банка, исходя из условий кредитного продукта/инструмента и договора банковского займа/соглашения.

63. Перечень документов, необходимых для формирования кредитного досье заемщика, определен ВНД Банка, регламентирующими кредитную деятельность Банка.

64. В договоре банковского займа/соглашения указываются годовая эффективная ставка вознаграждения, рассчитанная в соответствии с требованиями нормативного правового акта Уполномоченного органа⁴ Республики Казахстан.

65. Порядок и сроки оплаты вознаграждения по займу устанавливаются договором банковского займа/соглашения, исходя из условий займа. Для **физических лиц** в договоре банковского займа/соглашения указывается метод погашения займа по выбору заемщика, для выбора метода погашения ему предоставляются проекты графиков погашения займа, рассчитанные методами дифференцированных и/или аннуитетных платежей до заключения договора банковского займа/соглашения.

66. До заключения договора банковского займа с физическим лицом, не связанного с предпринимательской деятельностью, Банк, обязан предоставить физическому лицу для выбора условия кредитования, при которых не предусмотрено взимание комиссий и иных платежей, учитываемых при расчете годовой эффективной ставки вознаграждения по займу в соответствии с порядком, установленным нормативным правовым актом Уполномоченного органа, а также условия кредитования, предусматривающие право Банка, помимо ставки вознаграждения, комиссии и иные платежи, связанные с выдачей и обслуживанием займа и предусмотренные договором банковского займа/соглашением.

Банк обязан в договорах банковского займа/соглашениях указывать полный перечень комиссий и иных платежей, а также их размеры, подлежащие взиманию в связи с выдачей и обслуживанием займа, и не вправе в одностороннем порядке вводить новые виды комиссий и иных платежей в рамках заключенного договора/соглашения.

67. Банк не вправе изменять условия договора банковского займа/соглашения в одностороннем порядке, за исключением случаев их улучшения для заемщика.

Под улучшением условий договора банковского займа/соглашения для заемщика для целей настоящего пункта понимаются:

- изменение в сторону уменьшения или полная отмена комиссий и иных платежей за оказание услуг, связанных с обслуживанием банковского займа/соглашения;
- изменение в сторону уменьшения или полная отмена неустойки (штрафа, пени);

⁴ Правила исчисления ставок вознаграждения в достоверном, годовом, эффективном, сопоставимом исчислении (реальной стоимости) по займам и вкладам, утвержденные Постановлением Правления Национального Банка Республики Казахстан от 26 марта 2012 года № 137.

– изменение в сторону уменьшения ставки вознаграждения по договору банковского займа/соглашения;

– отсрочка и (или) рассрочка платежей по договору банковского займа/соглашения.

В договоре банковского займа/соглашения может быть предусмотрен дополнительный перечень улучшающих условий для заемщика. В случае применения банком улучшающих условий заемщик уведомляется об изменении условия договора банковского займа/соглашения в порядке, предусмотренном в договоре банковского займа/соглашения. Заемщик вправе в течение четырнадцати календарных дней с даты получения уведомления отказаться в порядке, предусмотренном в договоре банковского займа/соглашения, от предложенных банком улучшающих условий. В случае согласия Заемщика заключается дополнительное соглашение к договору банковского займа/соглашения.

68. Запрещается индексация Банком обязательств и платежей клиента по договору банковского займа, заключенного с клиентом, выданного в тенге с привязкой его к любому валютному эквиваленту в соответствии с Законом о банках.

69. Банк не вправе взимать неустойку/комиссию или иные виды штрафных санкций за досрочное погашение займов в течение 14 календарных дней с даты получения займа и по истечении:

– 6 (шести) месяцев с даты получения займа, выданного на срок до 1 (одного) года;

– 1 (одного) года с даты получения займа, выданного на срок свыше 1 (одного) года.

70. Физическое лицо, получившее заем, не связанный с осуществлением предпринимательской деятельности, на приобретение товаров, работ и услуг, вправе в течение 14 (четырнадцати) календарных дней с даты заключения договора банковского займа/соглашения, возратить заем с оплатой вознаграждения, начисленного Банком с даты предоставления займа, без уплаты неустойки и иных видов штрафных санкций за возврат займа, если иное не предусмотрено условиями банковского займа/соглашения.

71. Исполнение обязательств по возврату выдаваемых Банком займов и выплате вознаграждения по ним может быть обеспечено предоставлением имущества (активов) заемщика или третьих лиц в залог (далее – залогодатель) определенного Гражданским Кодексом, в том числе:

– вкладов (депозитов), размещенных на сберегательных счетах залогодателей, открытых в Банке;

– движимого имущества (транспортное средство, ликвидная товарная продукция, аффинированные драгоценные металлы в слитках, монеты из драгоценных металлов, установленными законодательством Республики Казахстан, ценные бумаги и иное имущество);

– недвижимого имущества (земельных участков, а также зданий, сооружений и иного имущества);

– гарантиями Банка, юридического или физического лица, имеющего высокий рейтинг надежности;

– поручительством физического лица.

72. К залоговому имуществу, принимаемому в качестве обеспечения исполнения обязательств заемщика, Банком предъявляются следующие требования:

– залоговое имущество, предоставляемое в Банк должно быть собственностью залогодателя, при этом в Банк предоставляются документы, подтверждающие право собственности залогодателя на предоставляемое в залог имущество, а также письменное подтверждение регистрирующего органа о том, что предмет залога свободен от каких-либо обременений и претензий третьих лиц и не находится в аресте;

– залоговое имущество должно быть ликвидным. При необходимости, Банк вправе затребовать от залогодателя аудиторское заключение о фактической стоимости передаваемого в залог имущества или потребовать проведения оценки такого имущества независимым оценщиком;

– по требованию Банка, имущество залогодателя, принимаемое в залог, должно быть застраховано залогодателем/заемщиком (если в течение срока действия договора залога имеется риск порчи или утраты заложенного имущества). Необходимость страхования имущества определяется условиями предоставления кредитных продуктов и решением уполномоченного органа Банка.

73. Виды и перечень имущества, принимаемого Банком в залог в качестве обеспечения по предоставляемым займам, определены [Залоговой политикой](#) Банка.

74. В соответствии с Законом о банках, залогодатель/заемщик вправе выбрать по своему усмотрению страховую организацию и/или оценщика.

75. Банк вправе в одностороннем порядке приостанавливать выдачу новых займов в рамках заключенного (заключенных) договора (договоров) банковского займа/соглашения, в случаях:

1) возникновения у Банка права не осуществлять предоставление новых займов, согласно договору банковского займа/соглашения;

2) нарушения заемщиком своих обязательств перед Банком, по договору банковского займа/соглашения;

3) ухудшения финансового состояния заемщика, выявленного по результатам мониторинга, проводимого Банком, в соответствии с требованиями законодательства Республики Казахстан;

4) изменения требований законодательства Республики Казахстан, влияющих на надлежащее исполнение Банком, договора банковского займа/соглашения.

76. Обязательным условием при заключении договора банковского займа/соглашения, лизинга, факторинга, форфейтинга, учета векселей, выдачи гарантий, поручительств, открытия аккредитивов, является наличие письменного согласия заемщика/созаемщика/клиента на предоставление сведений о нем и заключаемой сделке, а также информации, связанной с исполнением сторонами своих обязательств, в кредитное бюро и на предоставление кредитным бюро Банку кредитного отчета о нем, а также согласия на сбор и обработку персональных данных в соответствии с законодательством Республики Казахстан и ВНД Банка.

Глава 3. Права и обязанности Банка и его клиентов, их взаимная ответственность

77. Права и обязанности Банка и его клиентов, их ответственность друг перед другом определяется законодательством Республики Казахстан и договорами (соглашениями сторон).

78. Споры и разногласия, возникающие в связи с исполнением договоров (соглашений сторон) разрешаются путем переговоров, а в случае не достижения согласия между сторонами – в судебном порядке, установленном законодательством Республики Казахстан.

79. Банк гарантирует соблюдение требований по неразглашению информации, относящейся к банковской тайне в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

80. В случае поступления в Банк обращения клиента, Банк обязан принять и рассмотреть поступившее обращение в соответствии с Законом о порядке рассмотрения обращений клиентов и Правилами предоставления банковских услуг.

81. Банк и его клиенты обязаны соблюдать условия договоров, исполнять обязанности, возложенные на них условиями договоров (соглашениями сторон).

82. Ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязанностей, предусмотренных договорами (соглашениями сторон), Банк и его клиенты несут в соответствии с законодательством Республики Казахстан и условиями соответствующих договоров (соглашениями сторон).

83. Договорами могут быть предусмотрены условия, исключающие или ограничивающие ответственность сторон, например, обстоятельства непреодолимой силы (форс-мажор), независящие от сторон договора (соглашения сторон).

84. В случае ненадлежащего осуществления платежей и переводов денег Банк несет ответственность в соответствии с законодательством Республики Казахстан и договором (соглашением сторон), заключенным с клиентом.

85. Банк вправе взимать комиссию за проведение банковских услуг/операций в соответствии с установленными предельными ставками и тарифами согласно приложениям №№1 и 2 к Правилам.

86. Банк не несет ответственности за ошибочно оформленные клиентом платежные документы, в результате чего произошло несвоевременное или ошибочное списание/зачисление денег клиента, а также замена и/или задержка обработки расчетных документов сверх установленных сроков.

87. Банк удерживает с клиента дополнительную плату за телекоммуникационные, почтовые, а также другие фактически понесенные по проводимым операциям и услугам расходы.

88. Банк вправе удерживать со счета клиента в безакцептном порядке и без дополнительного поручения клиента комиссии и дополнительные расходы, понесенные Банком при проведении услуг/операций.

Глава 4. Ставки и тарифы на услуги (операции) Банка

89. Предельные величины ставок и тарифов на проведение банковских услуг/операций утверждаются Советом Директоров. Их изменение также относится к компетенции Совета Директоров и не может быть делегировано другим органам Банка.

90. Базовые (стандартные) тарифы и ставки на проведение банковских услуг/операций, в том числе, для лиц, связанных с Банком особыми отношениями, утверждаются решениями соответствующих уполномоченных на это рабочих органов (в рамках предельных (минимальных и максимальных) величин тарифов/ставок, установленных настоящими Правилами и пересматриваются по мере появления необходимости в их пересмотре.

91. Индивидуальные тарифы и ставки на проведение банковских услуг/операций, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 94 Правил, утверждаются в рамках предельных величин ставок и тарифов, установленных Правилами:

- по заемным, лизинговым, факторинговым операциям, операциям по выпуску гарантий, поручительства, аккредитивов – Главным кредитным комитетом;
- по иным банковским услугам/операциям – Комитетом по управлению рыночными рисками и ликвидностью:
 - для лиц, не связанных с Банком особыми отношениями;
 - для лиц, связанных с Банком особыми отношениями, в случае предоставления указанных услуг по типовым условиям, включая, но не ограничиваясь: типовым формам договоров, утвержденным Советом директоров Банка, решениям уполномоченных органов Банка, с учетом требований статьи 40 Закона РК о банках (если аналогичные условия предоставлены не менее 2-ум клиентам, не связанным с Банком особыми отношениями).

92. Индивидуальные тарифы и ставки на проведение банковских услуг/операций для лиц, связанных с Банком особыми отношениями утверждаются решением Совета директоров Банка в рамках предельных величин ставок и тарифов, установленных Правилами, с учетом требований статьи 40 Закона РК о банках (если аналогичные условия предоставлены не менее 2-ум клиентам, не связанным с Банком особыми отношениями) по:

- банковским вкладам юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, заемным, лизинговым, факторинговым операциям, операциям по выпуску гарантий, поручительства, аккредитивов;
- по иным банковским услугам/операциям, в случае предоставления указанных услуг не по типовым условиям: без применения типовых форм договоров, утвержденных Советом директоров Банка, решений уполномоченных органов Банка.

93. Индивидуальные тарифы и ставки на проведение банковских услуг /операций, выходящие за рамки предельных величин ставок и тарифов, установленных Правилами, утверждаются Советом директоров Банка.

94. В рамках предельных величин ставок и тарифов на проведение банковских услуг/операций, а также предельных величин по ставкам вознаграждения депозитов и кредитов, утвержденных Советом Директоров, уполномоченными органами Банка, в пределах их компетенции, могут быть установлены индивидуальные тарифы отдельным клиентам (категориям клиентов) или по отдельным продуктам.

95. При этом предоставление льготных ставок и тарифов лицам, связанным с Банком особыми отношениями, запрещено.

96. Если клиент связан с Банком особыми отношениями, Банк определяет возможность предоставления индивидуальных условий в рамках предельных величин ставок и тарифов на проведение банковских услуг/операций, утвержденных Правилами с учетом требования статьи 40 Закона Республики Казахстан «О банках и банковской деятельности в Республике Казахстан» (если аналогичные условия предоставлены не менее 2-ум клиентам, не связанным с Банком особыми отношениями).

97. Ответственное подразделение Банка при направлении индивидуальных ставок и тарифов на рассмотрение уполномоченным органам Банка несёт ответственность за проверку клиента на связанность с Банком особыми отношениями и в случае связанности за отслеживание и недопущение предоставления льготных условий.

98. Ответственность за прогнозный расчет доходности/себестоимости тарифа на банковские услуги несут подразделение финансов, бухгалтерского учета, отчетности и ресурсов на основе предоставленных данных, а также подразделение, инициирующее утверждение нового, либо внесение изменения в действующие тарифы на банковские услуги.

99. Об изменениях и/или дополнениях в тарифы на банковские услуги (за исключением операций, указанных в пункте 100 Правил), Банк извещает клиентов за 7 (семь) календарных дней до даты введения их в действие, путем публикации уведомления о внесении таких изменений и/или дополнений в средствах массовой информации, включая WEB-сайт Банка.

100. Об изменениях и/или дополнениях в тарифы Банка, установленные по открытию, ведению и закрытию счетов и по иным операциям проводимых по текущим счетам, Банк уведомляет клиентов о таких изменениях и/или дополнениях за 15 (пятнадцать) календарных дней до даты введения их в действие, установленные по кастодиальным операциям - не позднее, чем за 30 (тридцать) календарных дней до введения их в действие.

101. Предельные величины ставок и тарифов на проведение банковских услуг/операций установлены приложениями №1 и 2 к Правилам.

Глава 5. Сделки с лицами, связанными с банком особыми отношениями

102. Банк при осуществлении своей деятельности проводит проверку клиента на связанность с Банком особыми отношениями, в соответствии с требованиями Закона о банках.

Вступление в сделку с лицами, связанными с Банком особыми отношениями осуществляется с учетом требований Закона о банках и может быть осуществлено только по решению Совета директоров Банка, при рассмотрении всех ее условий, за исключением случаев, когда типовые условия таких сделок утверждены Советом директоров Банка.

103. Предоставление льготных условий при заключении сделок с лицами, связанными с Банком особыми отношениями запрещено, в соответствии с Законом о банках.

104. Запрещается лицам, связанным с Банком особыми отношениями выдача займов без обеспечения (бланковые займы), за исключением лиц, являющихся участниками банковского конгломерата.

105. Запрещается рефинансирование займа заемщика у кредитора, связанного с Банком особыми отношениями.

106. Банк не может вступать с каким-либо лицом в сделку, которая влечет за собой:


- оплату обязательств перед лицом, связанным с Банком особыми отношениями;
- покупку какого-либо имущества у лица, связанного с Банком особыми отношениями;
- приобретение ценных бумаг, эмитированных лицом, связанным с Банком особыми отношениями, за исключением ценных бумаг, находящихся в собственности Банка.

Раздел 3. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

107. Ответственность за неисполнение/ненадлежащее исполнение требований Правил, в том числе Плана мероприятий (приложение №3 к Правилам) возлагается на руководителей структурных подразделений, участвующих в регламентируемом Правилами процессе.

108. Вопросы, неурегулированные Правилами, подлежат разрешению в соответствии с законодательством Республики Казахстан и ВНД Банка.

109. При обслуживании клиентов работники Банка обязаны руководствоваться законодательством Республики Казахстан, Правилами и ВНД Банка.

 Евразийский Банк	ПР	стр. 15 из 16
	ПРАВИЛА ОБ ОБЩИХ УСЛОВИЯХ ПРОВЕДЕНИЯ ОПЕРАЦИЙ	

ПРИЛОЖЕНИЯ

Номер приложения	Наименование приложения
Приложение № 1	Предельные величины ставок и тарифов на проведение банковских услуг/операций
Приложение № 2	Предельные величины ставок и тарифов на услуги, оказываемые финансовым институтам
Приложение № 3	План мероприятий

