

"Еуразиялық банк" АҚ басқармасының
2021ж. "28" сәуір
№ 54-13 хаттамасымен бекітілді

**"Еуразиялық банк" АҚ
Кешенді банктік қызмет көрсетудің
бас келісімі**

I тарау КІРІСПЕ

1-бөлім Негізгі ережелер

Осы кешенді банктік қызмет көрсету туралы Бас келісім "Еуразиялық банк" АҚ (бұдан әрі - Банк) мен приват - банкинг санатындағы клиент арасында жасалатын шарт (бұдан әрі- Келісім) болып табылады, оның талаптарын қызмет көрсетуге жеке көзқарас, банктік, консультациялық және инвестициялық қызметтер, неғұрлым тиімді талаптардағы банктік өнімдер, дербес менеджердің қызметтері айқындайды.

Приват-банкинг санатындағы Клиент (Приват-банкинг клиенті) – бұл клиенттерді сегменттеу параметрлеріне сәйкес Приват-банкинг санатындағы клиентке жатқызылған не Приват-банкингте кешенді қызмет көрсеткені үшін комиссияны төлеген жеке тұлға.

Келісім клиент қол қойған Банк бөлімшесіне осы Келісімге қосылу туралы өтініш (бұдан әрі – Өтініш) беру арқылы жасалады.

Тараптар кешенді банктік қызметтерінің нақты шарттарын өтініште анықтайды.

Банктің клиент Өтінішін қабылдағаны клиенттің Келісімге қосылғанын білдіреді. Банк өтінішке өтінішті қабылдағаны туралы белгі қойғаннан кейін өтініш қабылданды деп есептеледі. Клиент белгіленген тәртіппен қол қойған өтініш Келісімнің ажырамас бөлігі болып табылады.

Осы Келісім Қазақстан Республикасының (бұдан әрі – ҚР) Азаматтық кодексінің 389 – бабы шеңберінде әзірленді және оның күші "Еуразиялық банк" АҚ-ның (бұдан әрі-Банк) пен осы Келісімге қосылған тұлғалардың құқықтық қатынастарына қолданылады. Келісімді Банк белгілейді және Банктің WEB-сайтында Интернет желісінде келесі мекенжай [бойынша жарияланады www.diamondclub.eubank.kz](http://www.diamondclub.eubank.kz).

2-тарау НЕГІЗГІ ЕРЕЖЕЛЕР

1. Кешенді банктік қызмет көрсетуді ұсыну шеңберінде Приват-банкинг клиенті Банк тарифтеріне (бұдан әрі – тарифтер) сәйкес Банк өнімдерін пайдалануға және осы Келісімнің 4-тармағында көрсетілген қызметтерді алуға құқылы. Кешенді банктік қызмет көрсетуге кірмейтін өзге де қызметтердің құны тарифтерге сәйкес белгіленеді.

2. Кешенді банктік қызмет көрсетуді тоқтату тәртібі осы келісімнің 4-тармағы II бөлімде айқындалған.

3. Осы Келісім Приват-банкинг клиентіне банктік қызмет көрсету шеңберінде, оның ішінде электрондық түрде кешенді банктік қызмет көрсетудің жалпы шарттарын қамтиды.

4. Осы Келісім шеңберінде кешенді банктік қызмет көрсету келесіні қамтиды:

- ағымдағы және жинақ шоттарын ашу және жүргізу;
- халықаралық төлем карталарын шығару және қызмет көрсету;
- банктік шот бойынша кредиттік лимитті төлем картасын пайдалана отырып ұсыну;
- төлемдер мен аударымдар;
- сейфтік қызмет көрсету;
- сақтандыру полистерін сақтандыру ұйымдарының атынан жүзеге асыру;
- банкнот, монеталар мен құндылықтарды инкассациялау;
- қаржы қызметтері бойынша оқуды ұйымдастыру және консультациялық қызмет ұсыну;
- Қазақстан Республикасы заңнамасы мен Банк лицензиясына қайшы келмейтін өзге де операциялар.

5. Клиенттің осы Келісімнің 4-тармағында көрсетілген қызметтерді алу қажеттіліктерін барынша толық қанағаттандыру мақсатында Приват-банкинг клиенті үшін дербес менеджер айқындалады.

6. Дербес менеджер Приват-банкинг клиентіне Банк лицензиясына сәйкес Банк көрсететін банк операцияларын жүргізу тәртібі туралы банк қызметтерін ұсыну туралы консультация береді, оның нұсқауларын қабылдайды және уақтылы орындалуын бақылауды жүзеге асырады, Приват-банкинг клиентін оның банктегі банктік шоттарының жай-күйі туралы хабардар етеді.

II ТАРАУ КЕЛІСІМГЕ ҚОСЫЛУ ЖӘНЕ БҰЗУ ТӘРТІБІ

3-бөлім Кешенді банктік қызмет көрсетуге қосылу тәртібі

7. Келісім клиенттің Банкке белгіленген нысан бойынша толтырылған және қағаз тасығышта қол қойылған өтінішті беруі арқылы жасалады.
8. Дербес банктік қызмет көрсеткені үшін комиссияны Клиент осы Келісімнің Банкі акцептеген күні төлейді. Кешенді банктік қызмет көрсету үшін Комиссия бір жылға немесе ай сайынғы негізде, клиенттің қалауы бойынша тиісті төлем күніне қолданылатын тарифтерге сәйкес төленеді.
9. Тарифтер банктің сайтында төмендегі [мекенжай бойынша орналасқан: https://eubank.kz](https://eubank.kz).
10. Клиенттің өтініште көрсеткен отбасына және/немесе серіктеске Банктің кешенді банктік қызмет көрсетуі тегін негізде жүзеге асырылады, бұл ретте оларға қызметтер көрсеткені үшін тарифтерге жеңілдіктер берілмейді.
11. Приват-банкинг клиенті Төлеген комиссиялар нұсқаудың күші жойылған немесе осы Келісім бұзылған жағдайда қайтарылуға жатпайды.

4-бөлім Дербес банктік қызмет көрсетуді тоқтату

12. Кешенді банктік қызмет көрсетуді тоқтату келесі жағдайлардың бірінде жүзеге асырылады:
 - 1 (бір) жұмыс күні ішінде клиенттің кешенді банктік қызмет көрсетуді тоқтату туралы өтінішін алған кезде;
 - осы Келісімнің 16-тармағы 1) тармақшасында айқындалған комиссия 1 (бір) айдан артық төленбеген жағдайда;
 - Приват-банкинг санаты бойынша өлшемдерге сәйкес келмеген және өзгерген жағдайда;
 - осы Келісімнің 13-тармағы III бөлімінде сипатталған негіздер негізінде.

III ТАРАУ ТАРАП ЖАУАПКЕРШІЛІКТЕРІ

5-бөлім Тараптардың құқықтары мен міндеттері

13. Банк құқығы:

Банк осы келісімді орындаудан біржақты тәртіпте келесі жағдайларда бас тартуға құқылы: және/немесе егер банкте клиенттің және/немесе оның отбасы мүшесінің Қазақстан Республикасының Қылмыстық жолмен алынған кірістерді заңдастыруға (жылыстатуға) және (немесе) терроризмді қаржыландыруға қарсы іс-қимыл туралы заңнамасына сәйкес танылатын, келісім жазбаша түрде бұзылғанға дейін күнтізбелік 30 (отыз) күн бұрын клиентті, оның отбасы мүшелерін және/немесе серіктестерін Қылмыстық жолмен алынған кірістерді заңдастыруға (жылыстатуға) және терроризмді қаржыландыруға қарсы іс-қимыл туралы алдын ала хабардар ете отырып, клиенттің және/немесе оның отбасы мүшелерінің және/немесе әріптестерінің Банктің Қылмыстық жолмен алынған кірістерді заңдастыруға (жылыстатуға) және терроризмді қаржыландыруға қарсы іс-қимыл туралы Қазақстан Республикасы заңнамасының талаптарын орындау мақсатында қажетті ақпаратты немесе құжаттарды ұсынбауы;

 - егер ҚР Қаржы министрлігі Қаржы мониторингі комитетінің Терроризмді және экстремизмді қаржыландырумен байланысты ұйымдар мен тұлғалар тізбесінде клиенттің және/немесе оның отбасының және/немесе әріптесінің болу фактісі анықталса; Бұл ретте Банкке клиенттің нұсқауларын орындауды кешіктіру немесе тоқтата тұру арқылы келтірілген залалдар үшін ешқандай жауапкершілік артылмайды. Банк мүмкіндігінше клиентке кейіннен келісімнен бас тарту және банк шотын (шоттарын) жабу туралы хабарлама жіберуге құқылы, бірақ міндетті емес);

- егер Банкке клиент және/немесе оның отбасы мүшелері және/немесе банк үшін беделдік немесе өзге де тәуекелдер тудыратын жағымсыз сипаттағы серіктестер туралы ақпарат белгілі болса;

- Клиент, оның отбасы мүшелері және/немесе әріптестер Банктің Қылмыстық жолмен алынған кірістерді заңдастыруға (жылыстатуға) және терроризмді қаржыландыруға қарсы іс-қимыл туралы Қазақстан Республикасы заңнамасының талаптарын орындауы мақсатында қажетті ақпаратты немесе құжаттарды ұсынбаған жағдайда, Банк клиентті, оның отбасы мүшелерін және/немесе серіктестерді келісім жазбаша нысанда тоқтатыла тұрғанға дейін 10 (он) жұмыс күні бұрын алдын ала хабардар ете отырып, осы Келісімнің қолданысын тоқтата тұруға құқылы.

14. Клиенттің құқығы:

- Банктің осы Келісімде сипатталған барлық қызметтерін, сондай-ақ қызметтердің кез келгенін жеке пайдалануға. Бұл ретте осы Келісімде көзделген Қызметтер Банк Клиенттен Банктің орындауына өтінішті қабылдаған (акцептеген) сәттен бастап ұсынылады;

-оның отбасы мүшелерін және/немесе серіктестерін қоса немесе алып тастай отырып, банкке жазбаша өтініш беру арқылы оның отбасы мүшесін және/немесе серіктесін кешенді банктік қызмет көрсетуден өзгерту немесе алып тастау.

15. Банк міндеттері:

1) Банк осы Келісімнің 26-тармағына сәйкес кешенді банктік қызмет көрсету шарттарында болған өзгерістер туралы хабарлауға міндеттенеді;

- клиенттің Банктегі шоттарына билік етуге немесе клиенттің атынан операциялар жүргізуге өкілетті тұлғаларды ауыстырған кезде немесе рұқсат етілмеген операцияларды жүргізуді болдырмау үшін осындай тұлғалардың өкілеттігі мерзімінен бұрын тоқтатылған кезде, сондай-ақ қажет болған жағдайда Банк хабарлама жібере алатын мекенжайы, телефон нөмірі өзгерген жағдайда, Клиент бұл туралы дербес менеджерді жазбаша хабардар етеді.

- банк осы тармақта көрсетілген өзгерістер туралы ақпаратты алмаған жағдайда, Банктің өзгерістерді немесе хабарламаларды жіберу жөніндегі міндеттемелері тиісінше орындалған болып есептеледі;

2) Банк операцияларды жүргізу кезінде банктік құпияны сақтауға және клиенттің, оның отбасының және/немесе әріптестерінің жазбаша рұқсатынсыз үшінші тұлғаларға банктік құпияға қатысты ақпаратты бермеуге (жария етпеуге) міндеттенеді, бұған осы ақпаратты беру ҚР нормативтік құқықтық актілерінде тікелей көзделген не ҚР уәкілетті органдарының ресми сұрау салулары негізінде жүзеге асырылатын жағдайлар қосылмайды.

16. Клиент міндеттері:

1) тарифтерге сәйкес комиссиялар мен өзге де төлемдерді, оның ішінде белгіленген тәртіппен берешекті уақтылы күнтізбелік айдың/ жылдың бірінші жұмыс күнінде төлеуге;

2) Банкке дербес деректердің, байланыс деректерінің және банк қызметтерін көрсету үшін пайдаланылатын деректемелердің өзгергені туралы хабарлауға міндетті. Осы өзгерістер жүргізілген күннен бастап, 15 (он бес) жұмыс күні ішінде құжаттарды қоса бере отырып, жазбаша түрде ұсынады. Өзгерістер Банк акцептегеннен кейін күшіне енеді, осылайша акцепт Банк өзінің таңдауы бойынша оның ішкі нормативтік құжаттарының (бұдан әрі – ІНҚ) талаптарына және шарт жасасу күніне қолданыстағы "Еуразиялық банк" АҚ тарифтеріне сәйкес жүзеге асырады және осы акцептпен Банк клиентке тиісті банктік қызметтерді және/немесе өнімдерді ұсынуға өзінің келісімін білдіреді.

3) Клиент осы Келісімді бұзған немесе кешенді банктік қызмет көрсетуден бас тартқан кезде өзіне бар берешекті толық көлемде өтеуге міндеттеме қабылдайды.

6-бөлім Нұсқаулықтарды қабылдау туралы қағида

17. Приват-банкингтің клиенті Банкке осы Келісімнің шарттарына қайшы келмейтін Банкте ашылған өзінің банктік шоттары бойынша операцияларды жүзеге асыруды тапсырады. Приват-банкингтің клиенті оның банкте ашылған шоттары бойынша тұрақты негізде, сондай-ақ тұрақты өкім негізінде қызметтерді жеткізушілермен мерзімді есеп айырысу үшін ішкі операциялардың орындалуына нұсқау бере алады.

18. Приват-банкинг клиентінің орындауға бір жолғы нұсқауларын қабылдау мынадай жағдайларда жүзеге асырылады:

- Банкке тікелей жүгіну;
- - сенім білдірілген тұлға (сенім білдірілген тұлға) арқылы нұсқауларды беру);
- "Smartbank" қашықтан банктік қызмет көрсету жүйесінде нұсқауларды беру»;
- консультацияларды жүзеге асыру үшін телефон арқылы нұсқауларды қашықтықтан беру және қажет болған жағдайда операцияларды жүргізу үшін құжаттарды алдын ала дайындау (шығыс операциялары үшін сомаға тапсырыс, ақпараттық анықтама, шот/ам бойынша үзінді). Ерекше жағдайларда (Банктің уәкілетті тұлғасының сұрау салуын растай отырып) клиент тарапынан физикалық мүмкіндік болмаған кезде консультациялық қызметтер жүргізу, операциялар жүргізу үшін құжаттар дайындау үшін дербес менеджердің шығуын жүзеге асыру (ақпараттық анықтама, шот/тар бойынша үзінді). дербес менеджердің қолма-қол ақшамен жасалатын кез келген операцияларды жүргізу мақсатында Клиентке баруына болмайды.

19. Приват-банкинг клиенті Банкке тікелей жүгінген жағдайда, дербес менеджер жеке басын куәландыратын құжаттың негізінде нұсқауларды қабылдайды және оның қолымен куәландырылған белгіленген нысан бойынша өтініш негізінде операцияларды жүзеге асырады.

20. Сенім білдірілген адам Банкке өтініш жасаған жағдайда, Банк нұсқауларды қабылдайды және сенімхаттың және сенім білдірілген адамның жеке басын куәландыратын құжаттың негізінде операцияларды жүзеге асырады. Сенім білдірілген адам Приват-банкинг клиентінің атынан операцияны жүзеге асыру үшін қажетті өтініштерді (төлем құжаттарын) толтырады және оларды өз қолымен куәландырады.

21. Осы Келісімге қосылу арқылы телефон арқылы нұсқаулар берілген жағдайда, Приват-банкинг клиенті банк жүйесінде көрсетілген телефон нөмірі бойынша Приват-банкинг клиентіне телефон қоңырауы арқылы нұсқауларды алған кезде Банктің Клиенттің жеке басын қосымша сәйкестендіруді жүргізуге құқығы бар екендігіне өзінің келісімін білдіреді. Приват-банкинг клиенті операцияларды жүргізу туралы нұсқауларды тікелей жеке менеджерге беруі тиіс. Банк сәйкестендіру нәтижелері қанағаттанғысыз болған жағдайда нұсқауларды орындаудан бас тартуға құқылы. Осылайша Приват-банкингтің клиенті хабардар етіледі және Банктің барлық телефон сөйлесулерін жазуды жүзеге асыратындығымен келіседі. Деректер қатаң құпия болып табылады және Банктің ерекше билігінде қалады. Жеке менеджер ерекше жағдайларда Банктің уәкілетті тұлғасының келісімі бойынша шығып отырады (мысалы, клиент тарапынан Банк бөлімшесіне қатысуға физикалық мүмкіндік болмаған жағдайда). Банк ерекше жағдайды анықтайды.

22. Клиенттің тапсырмаларын Банк жұмыс күні ішінде орындайды, Клиент операциялық күн өткеннен кейін нұсқаулар берген жағдайда келесі жұмыс күні орындауға қабылданады.

VIII ТАРАУ ҚОРЫТЫНДЫ ЕРЕЖЕЛЕР

23. Осы Келісіммен реттелмеген барлық мәселелер Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасының нормаларымен реттеледі.

24. Тараптар арасында туындаған барлық даулы мәселелер өзара мүдделерді ескере отырып, келіссөздер арқылы шешіледі. Даулы мәселелер бойынша келісімге қол жеткізілмеген кезде, материалдар заңда белгіленген тәртіппен соттың шешуіне беріледі.
25. Банк Клиент пен үшінші тұлғалар, оның ішінде сауда және/немесе сервис кәсіпорындары, қосымша карточкаларды ұстаушылар арасындағы осы Келісімді орындау барысында туындайтын барлық дауларға қатыспайды.
26. Банк клиентпен алдын ала келісусіз бір жақты тәртіпте келісімге өзгерістер енгізу құқығын өзіне қалдырады. Енгізілген өзгерістерді ескере отырып, келісім өзгерістер күшіне енгенге дейін күнтізбелік 15 (он бес) күннен кешіктірмей, [www. diamondclub.eubank.kz](http://www.diamondclub.eubank.kz) мекенжайы бойынша Интернет желісіндегі Банктің WEB-сайтында орналастырылады. Өзгерістер енгізілгеннен кейін, Келісім жаңа/өзгертілген редакцияда қолданыла береді.
27. Осы Келісімнің қолданылуы Клиент пен Банк арасында толық өзара есеп айырысулар жүзеге асырылғаннан кейін ғана, Банкке бұзу туралы жазбаша өтініш міндетті түрде берілген кезде (Егер қызмет көрсетуді тоқтатудың өзге тәртібі Банкке ұсынылған қызмет көрсетуге арналған өтініште және/немесе қосымша келісім шеңберінде жасалған өтініште көзделмесе), Клиенттің бастамасы бойынша тоқтатылуы мүмкін.